

Les comportements de citoyenneté organisationnelle : utilité et désirabilité de la conscience professionnelle

Valérie Grimault, Bernard Gangloff

DANS RIMHE : REVUE INTERDISCIPLINAIRE MANAGEMENT, HOMME & ENTREPRISE 2018/2 n° 31, vol. 7 ,
PAGES 3 À 29

ÉDITIONS ARIMHE

ISSN 2259-2490

DOI 10.3917/rimhe.031.0003

Date de mise en ligne : 09/07/2018

Article disponible en ligne à l'adresse

<https://shs.cairn.info/revue-rimhe-2018-2-page-3?lang=fr>



Découvrir le sommaire de ce numéro, suivre la revue par email, s'abonner...
Scannez ce QR Code pour accéder à la page de ce numéro sur Cairn.info.



Distribution électronique Cairn.info pour ARIMHE.

Vous avez l'autorisation de reproduire cet article dans les limites des conditions d'utilisation de Cairn.info ou, le cas échéant, des conditions générales de la licence souscrite par votre établissement. Détails et conditions sur cairn.info/copyright.

Sauf dispositions légales contraires, les usages numériques à des fins pédagogiques des présentes ressources sont soumises à l'autorisation de l'Éditeur ou, le cas échéant, de l'organisme de gestion collective habilité à cet effet. Il en est ainsi notamment en France avec le CFC qui est l'organisme agréé en la matière.

Article de recherche

Les comportements de citoyenneté organisationnelle : utilité et désirabilité de la conscience professionnelle

Valérie GRIMAUULT⁴ et Bernard GANGLOFF⁵

Résumé

Dans cet article les comportements de citoyenneté organisationnelle sont définis à travers cinq dimensions : l'altruisme, la courtoisie, la sportivité, le civisme, et la conscience professionnelle. L'objectif de notre étude est d'en éclairer les ressorts. Pour cela, nous nous sommes focalisés sur l'une de ses dimensions : la conscience professionnelle (*conscientiousness*) appréhendée comme le comportement consciencieux au travail. En effet, MacKenzie, Podsakoff et Fetter (1993) ont constaté que la conscience professionnelle, considérée comme une dimension de la citoyenneté organisationnelle, était valorisée dans l'évaluation de la performance au travail. Après une revue de littérature, cela nous a conduit à établir l'hypothèse principale que la conscience professionnelle était ancrée dans un jugement d'utilité et non dans un jugement de désirabilité sociale. Pour vérifier notre hypothèse, nous avons conduit une étude en deux temps : tout d'abord auprès de 80 étudiants à l'université puis auprès de 80 salariés exerçant diverses activités professionnelles. Il en ressort que, dans les situations professionnelles comme dans un contexte universitaire, le consciencieux est jugé à la fois plus utile et plus désirable. Quant au non-consciencieux, selon nos résultats et le dispositif mis en œuvre, il est jugé plus inutile qu'indésirable uniquement chez les étudiants. Nous discutons des limites et des apports de notre étude, ainsi que des travaux restant à mener pour le développement de la citoyenneté organisationnelle.

Mots clés :

Conscience professionnelle, utilité sociale, désirabilité sociale.

⁴ Docteur, psychologie sociale, ATER Université du Havre, LAPPS (EA 4386) - valriegrimault@yahoo.fr

⁵ Professeur des Universités, psychologie sociale, Université de Rouen, LAPPS (EA 4386) - bernard.gangloff@univ-rouen.fr

Les comportements de citoyenneté organisationnelle : utilité et désirabilité de la conscience professionnelle

Valérie GRIMAUULT et Bernard GANGLOFF

Abstract

In this article, the behavior of organizational citizenship is defined through five dimensions: altruism, courtesy, sportsmanship, public-spiritedness, and conscientiousness. The objective of our study is to enlighten the factors of development. For that purpose, we are focused on one dimension: conscientiousness. Indeed, MacKenzie, Podsakoff and Fetter (1993) noticed that conscientiousness, considered as a dimension of the organizational citizenship, was valued in the evaluation of performance at work. After a review of literature, we establish the main hypothesis that conscientiousness was anchored in a judgment of utility and not in a judgment of social desirability. To verify our hypothesis, we conducted two studies: the first one with 80 students at the university and the second one with 80 employees practicing various professional activities. It appears that in professional situations and in an academic context, the conscientious one is considered more useful and more desirable. The non-conscientious one was considered only for the students more useless than undesirable. We discuss the limitations and contributions of our study for the development of organizational citizenship.

Keywords

conscientiousness, social utility, social desirability.

Les comportements de citoyenneté organisationnelle : utilité et désirabilité de la conscience professionnelle

Valérie GRIMAULT et Bernard GANGLOFF

ARIMHE | Téléchargé le 10/06/2026 sur <https://sbs.cairn.info> (IP: 216.73.216.179)

Introduction

Les comportements de citoyenneté organisationnelle correspondent à des comportements non formellement prescrits par l'organisation et adoptés spontanément par les salariés dans le souci de l'organisation et/ou de ses membres. Ces comportements sont généralement considérés comme référant à cinq dimensions : l'altruisme, la courtoisie, la sportivité, le civisme et la conscience professionnelle (*conscientiousness*). Chacune de ces dimensions peut se voir attribuer un statut normatif. L'existence d'une norme sociale est issue de la valeur attribuée à la conduite considérée, c'est-à-dire à l'utilité et/ou à la désirabilité qu'on lui attribue. Or plusieurs travaux (Beauvois et Dubois, 2001 ; Jouffre et al., 2002 ; Dubois 2005 ; Cambon et al., 2006), ont montré que certaines normes sont davantage ancrées dans l'utilité que dans la désirabilité. Les conduites sont alors évaluées sur un critère essentiellement utilitaire avec pour conséquence que l'adoption des normes est valorisée sans pour autant que leur non-adoption conduise à de la dévalorisation. Notre hypothèse principale est que parmi les dimensions de la citoyenneté organisationnelle, la conscience professionnelle, ou comportement consciencieux au travail, entre dans ce cadre.

Dans cet article, nous commencerons par clarifier les concepts de comportements de citoyenneté organisationnelle, normes sociales, utilité et désirabilité sociale, pour formuler nos hypothèses de recherche sur la base d'une revue de la littérature. Nous présenterons ensuite la méthodologie et les résultats des deux parties de notre étude mise en œuvre pour les tester, tout d'abord auprès de 80 étudiants à l'université puis auprès de 80 salariés en activités professionnelles. Nous discutons ensuite des limites et des apports de nos travaux pour conclure sur les enseignements à tirer pour le développement de la citoyenneté organisationnelle.

1. Définition des concepts et formulation des hypothèses de recherche

Que désigne la citoyenneté organisationnelle et comment s'en saisir pour en éclairer les ressorts ? Dans cette partie, nous explicifions la problématique de l'étude conduisant à la formulation de notre corpus de quatre hypothèses.

1.1. Les comportements de citoyenneté organisationnelle

Un des construits qui a rencontré un véritable engouement, essentiellement dans la littérature anglo-saxonne, et qui semble porteur de valeur sociale, est celui des comportements de citoyenneté organisationnelle (Avila et al., 1988 ; MacKenzie et al., 1991 ; Allen et Rush, 1998 ; MacKenzie et al., 1999 ; Van Scotter et al., 2000 ; Organ et al., 2006 ; Van Deth, 2007 ; Esnard et Jouffre, 2008 ; Podsakoff, et al., 2009 ; Jouffre et al., 2012 ; Podsakoff et al., 2014). D'après Katz et Khan (1978), les comportements de citoyenneté organisationnelle sont encouragés, voire renforcés, par

Les comportements de citoyenneté organisationnelle : utilité et désirabilité de la conscience professionnelle

Valérie GRIMAUT et Bernard GANGLOFF

des récompenses concrètes, comme la perspective d'un meilleur salaire ou d'une promotion. Des dénominations alternatives ont parfois été proposées comme comportements organisationnels prosociaux, spontanéité organisationnelle, performance contextuelle, comportements extra-rôle, ou encore mobilisation, mais l'appellation « comportements de citoyenneté organisationnelle » (CCO) reste la plus usitée.

Ces comportements correspondent à des conduites impliquées par l'appartenance à une organisation, non imposées par celle-ci, et réalisées dans le souci de l'organisation et/ou de ses membres. Ils sont considérés comme favorisant la performance organisationnelle (Organ, 1977 ; Bateman et Organ, 1983 ; Smith et al., 1983), voire même comme en constituant l'élément déterminant (Van Scotter et Montowidlo, 1996 ; Conway, 1999). Organ (1997) les définit plus précisément comme des comportements individuels favorisant l'efficacité organisationnelle, dont la caractéristique est qu'ils sont discrétionnaires, c'est-à-dire qu'ils sont non reconnus directement ou de manière explicite par le système formel de récompenses/sanctions. En d'autres termes, ces comportements ne font pas intrinsèquement partie de la relation contractuelle développée au travail et leur adoption relève davantage d'un choix personnel que de contraintes institutionnelles formelles. De ce fait, leur non-adoption ne devrait pas être considérée comme sanctionnable.

Organ (1988) a proposé une taxinomie des comportements de citoyenneté organisationnelle en les répertoriant sous cinq dimensions : 1) l'altruisme (par exemple aider un collègue surchargé ou confronté à une tâche ou un problème organisationnel difficiles), 2) la courtoisie (manifester de la considération et de la courtoisie dans les relations avec autrui, prévenir les problèmes individuels relatifs au travail), 3) la sportivité (supporter les contraintes de l'emploi sans se plaindre), 4) la vertu civique ou civisme (participer à la vie de l'entreprise et faire preuve de loyauté vis-à-vis d'elle, notamment en défendant ses intérêts et en diffusant une image positive) et 5) la conscience professionnelle. Cette dernière dimension, aussi appelée esprit consciencieux, professionnalisme ou conformité aux règles, renvoie au respect des règles et procédures, au fait d'exécuter soigneusement son travail, avec ordre et ponctualité, au dévouement, comme se porter volontaire pour des activités non prescrites ou déployer des efforts supplémentaires pour maximiser sa performance, ou encore le fait d'être à la recherche de développement de ses compétences.

Williams et Anderson (1991) ont distingué deux catégories de comportements de citoyenneté organisationnelle : l'une (CCO-I) désigne les comportements dirigés vers les individus, ne servant qu'indirectement l'organisation, à la différence de l'autre (CCO-O) qui concerne les comportements servant directement l'organisation comme le civisme, la sportivité. La conscience professionnelle est placée dans cette deuxième catégorie.

Les comportements de citoyenneté organisationnelle : utilité et désirabilité de la conscience professionnelle

Valérie GRIMAULT et Bernard GANGLOFF

Si les comportements de citoyenneté organisationnelle ne relèvent pas de prescriptions formelles, leur non-adoption ne pouvant pas être considérée comme répréhensible ou conduire à une sanction (Organ, 1997), leur adoption est un facteur de valorisation sociale (Esnard et Jouffre, 2008 ; Podsakoff et al., 2009). Plusieurs travaux de recherche ont montré que les CCO constituent, avec la performance dans la tâche, l'une des deux dimensions influençant le jugement des responsables hiérarchiques tant sur le plan de l'évaluation de la performance de leurs subordonnés (Borman, 1991 ; MacKenzie et al., 1991 ; Borman et Motowidlo, 1993 ; Motowidlo et Van Scotter, 1994 ; Borman et Motowidlo, 1997 ; Allen et Rush, 1998) que sur le plan des conséquences de cette évaluation, qu'il s'agisse des récompenses distribuées (Van Scotter, et al., 2000) ou des promotions accordées (Shore et al., 1995 ; Hui et al., 2000). La méta-analyse de Podsakoff, Whiting, Podsakoff et Blume (2009), effectuée sur 168 échantillons indépendants (n=51.235 participants), montre ainsi que les CCO impactent positivement la carrière des individus, avec des jugements de compétence plus élevés de la part des supérieurs hiérarchiques et l'octroi de meilleures récompenses, ou encore de meilleures recommandations pour le montant du salaire ou l'avancement professionnel.

De même, dans le secteur universitaire, Esnard et Jouffre (2008) ont constaté que les étudiants avaient tendance à plus exhiber des comportements de citoyenneté organisationnelle auprès d'un enseignant afin de se valoriser et de se faire « bien voir », plutôt qu'auprès d'un parent ou d'un camarade. Le contexte institutionnel semble ainsi augmenter l'émergence des CCO. Ces auteurs ont aussi observé que les enseignants faisaient un meilleur pronostic pour la réussite des relations interpersonnelles pour les étudiants respectueux des comportements de citoyenneté organisationnelle.

Dans un contexte professionnel, MacKenzie, Podsakoff et Fetter (1993) ont toutefois constaté que seul le comportement consciencieux, assimilé à la conscience professionnelle, et, dans une moindre mesure, la sportivité, avaient une influence significative sur les appréciations de performance portées par les managers sur leurs subordonnés. Dans cette étude, nous nous sommes centrés sur l'une des dimensions des CCO : la conscience professionnelle avec pour questionnaire initial, celui de son ancrage dans l'utilité ou la désirabilité sociale. Cela nous conduit à clarifier ces deux concepts.

1.2. Utilité et désirabilité sociales

Les concepts d'utilité et de désirabilité sociales sont directement liés à celui de norme sociale. Quoique le concept de norme sociale fasse l'objet de certaines controverses, certains auteurs considérant, par exemple, que le concept est trop général pour pouvoir se prêter à des recherches empiriques (Darley et Latané 1970 ; Krebs, 1970 ; Dubois,

Les comportements de citoyenneté organisationnelle : utilité et désirabilité de la conscience professionnelle

Valérie GRIMAUT et Bernard GANGLOFF

1994 ; Marini, 1984 ; Krebs et Miller, 1985), plusieurs points font consensus. Ainsi, on peut distinguer les normes descriptives et les normes prescriptives (Cialdini et al., 1990 ; Cialdini et al., 1991 ; Reno et al., 1993 ; Dubois, 2002), ou encore les normes de jugement et les normes de comportement (Dubois, 1994). Plus globalement, Maisonneuve (1973, p. 59) indique qu'une norme sociale renvoie à « ce qui paraît désirable, convenable dans une société ou un groupe particulier ». Pour Dubois (1994, p. 28), « une norme définit un ensemble d'événements jugés comme bons, comme désirables par le collectif dont elle émane, par opposition à un autre ensemble d'événements considérés comme moins bons, comme moins désirables, voire même franchement mauvais ». Dubois (1994) précise que toute norme est fondée sur une attribution informelle de valeur et que cette valeur, distincte de tout critère de vérité, est liée à l'utilité et/ou à la désirabilité attribuées à la norme dans le cadre du fonctionnement social. Un ensemble de recherches expérimentales fait en effet état d'une conception bidimensionnelle de la valeur sociale (Rosenberg et Sedlack, 1972 ; White, 1980 ; Leyens, 1983 ; Beauvois, 1995 ; Cambon, 2006).

Ainsi, deux dimensions de jugement peuvent être distinguées : l'utilité et la désirabilité sociales. L'utilité sociale correspond à la connaissance des probabilités de réussites *versus* d'échecs d'une personne dans la société dans laquelle elle évolue. Quant à la désirabilité sociale, elle exprime la connaissance des probabilités qu'a une personne de susciter chez autrui des affects positifs *versus* négatifs. Il apparaît par ailleurs que certaines normes seraient ancrées dans l'utilité, telles que les normes d'internalité (Beauvois et Dubois, 1988) ou d'autosuffisance (Beauvois et Dubois, 2001), et d'autres dans la désirabilité, comme les normes de politesse (Picard, 2014) ou de respect de l'environnement (Becker et Félonneau, 2011). Les travaux issus de cette dichotomie semblent en outre montrer que, pour les normes ancrées dans la désirabilité, les conduites attendues ne donnent lieu à aucune manifestation particulière, tandis que les déviances sont sanctionnées négativement. *A contrario*, pour les normes ancrées dans l'utilité, le suivi des normes est valorisé sans pour autant que leur non-adoption conduise à de la dévalorisation.

La confirmation de l'indépendance des dimensions d'utilité et de désirabilité a fait l'objet de nombreux travaux (Dubois, 2005 ; Louche et al., 2006 ; Cassagnol et al., 2007).

Notre hypothèse principale est par suite que la conscience professionnelle est ancrée dans un jugement d'utilité sociale. Ainsi, les comportements consciencieux seraient davantage valorisés que les non consciencieux, sans pour autant que les comportements non consciencieux conduisent à des jugements négatifs.

Les comportements de citoyenneté organisationnelle : utilité et désirabilité de la conscience professionnelle

Valérie GRIMAULT et Bernard GANGLOFF

Nous la déclinons en quatre hypothèses de recherche :

- H1 : « Pour le jugement d'utilité, le comportement consciencieux sera plus valorisé que le comportement non consciencieux. »
- H2 : « Pour le jugement d'utilité, le degré de valorisation du comportement consciencieux sera plus important que le degré de dévalorisation du comportement non consciencieux. »
- H3 : « Pour le jugement de désirabilité, le comportement consciencieux ne sera pas distingué du comportement non consciencieux. »
- H4 : « Pour le jugement de désirabilité, le comportement consciencieux et le comportement non consciencieux obtiendront l'un comme l'autre un jugement moyen. »

2. Méthodologie de l'étude

Nous avons ainsi étudié les jugements d'utilité et de désirabilité sociales des comportements consciencieux *versus* non consciencieux. Notre étude s'est décomposée en deux parties en fonction de la population ciblée : pour l'une, 80 étudiants en milieu universitaire et pour l'autre, 80 salariés en activité professionnelle. Nous avons mis en œuvre un dispositif de recherche dont les supports sont présentés en annexes.

2.1. Les deux populations de l'étude avec chacune 4 groupes expérimentaux

Les 80 étudiants se décomposaient en 43 femmes et 37 hommes avec un âge moyen de 20,17 ans. Ils étaient inscrits dans les universités de sciences ou de sciences humaines à Rennes. Les participants ont été sollicités sur le campus de ces universités.

Les 80 salariés se répartissaient en 50 femmes et 30 hommes avec un âge moyen de 38,4 ans. Ils ont été sollicités individuellement dans des espaces publics de la ville de Nancy sur la base du volontariat et sur le seul critère d'exercice d'une activité professionnelle.

Pour chacune des deux populations, les participants ont été répartis en quatre groupes : 20 participants ont eu à juger une liste de comportements consciencieux sur le jugement d'utilité, 20 autres sur le jugement de désirabilité, 20 participants ont eu à évaluer une liste de comportements non consciencieux sur le jugement d'utilité, 20 autres sur le jugement de désirabilité.

2.2. Le dispositif de recherche

Pour les deux populations, la tâche demandée, de nature individuelle, consistait à exprimer un jugement de désirabilité ou d'utilité sur des pairs d'après les comportements de ces derniers.

Les comportements de citoyenneté organisationnelle : utilité et désirabilité de la conscience professionnelle

Valérie GRIMAUULT et Bernard GANGLOFF

La consigne était la suivante, par exemple pour les étudiants :

« Dans la vie quotidienne, il est fréquent de porter un jugement sur quelqu'un sans qu'on connaisse la personne. C'est précisément ce que nous étudions. Vous allez trouver ci-après plusieurs comportements adoptés à chaque fois par un étudiant différent sur lequel vous n'avez aucune autre information que ce comportement présenté. Votre tâche va consister à prendre connaissance de ce comportement, puis à porter un jugement sur cet étudiant en répondant à une question simple. Il n'existe ni bonne, ni mauvaise réponse. C'est votre première impression qui nous intéresse. »

Dans la condition où les participants étaient invités à s'exprimer sur un jugement d'utilité, la question qui leur était posée était pour les étudiants :

« Indiquez dans quelle mesure vous estimez que l'étudiant dont vous venez de prendre connaissance du comportement est quelqu'un qui a tout pour réussir dans la vie, en l'évaluant sur une note de 0 à 10 (sachant que 10 signifie qu'il a tout pour réussir dans la vie) ou au contraire, au vu du comportement réalisé, n'a rien pour réussir dans la vie en l'évaluant sur une note de 0 à -10 (sachant que -10 signifie qu'il n'a rien pour réussir dans la vie) avec 0 le jugement moyen. »

Dans la condition où les participants étaient conviés à formuler un jugement de désirabilité, cette question était pour les étudiants :

« Indiquez dans quelle mesure vous estimez que l'étudiant dont vous venez de prendre connaissance du comportement est quelqu'un qui a tout pour être aimé, en l'évaluant sur une note de 0 à 10 (sachant que 10 signifie qu'il a tout pour être aimé) ou au contraire, au vu du comportement réalisé, n'a rien pour être aimé en l'évaluant sur une note de 0 à -10 (sachant que -10 signifie qu'il n'a rien pour être aimé), avec 0 pour le jugement moyen ».

Il était également précisé aux participants, que « tous les comportements cités relèvent de situations qui n'entraînent pas de sanctions institutionnelles ». La passation était anonyme.

Les participants ont été amenés à juger une liste de comportements, cinq pour les étudiants et quatre pour les salariés, relatifs à la conscience professionnelle. Ces comportements étaient supposés être normatifs à l'université ou dans les entreprises. Deux listes différentes ont été constituées en fonction de l'activité de chacune des deux populations (tableau 1) : une liste des cinq ou quatre comportements consciencieux et une liste comportant les cinq ou quatre comportements non consciencieux inverses.

Les comportements de citoyenneté organisationnelle : utilité et désirabilité de la conscience professionnelle

Valérie GRIMAULT et Bernard GANGLOFF

Tableau 1 : Listes des comportements consciencieux des étudiants et des salariés

	Comportements consciencieux
Etudiants	<ol style="list-style-type: none">1. Prend des notes en cours,2. Rend son travail à la date prévue,3. Est venu assister au cours,4. Persiste dans la réalisation de son exercice malgré les difficultés qu'il a à le faire,5. Assiste à une formation complémentaire qui permet d'enrichir son cursus
Salariés	<ol style="list-style-type: none">1. Dépasse les objectifs demandés2. Excelle dans la tâche qu'il réalise3. Assiste à une formation facultative qui permettrait d'améliorer ses compétences dans son travail4. Participe à une réunion qui n'est pas obligatoire, mais qui est considérée comme étant importante

ARIMHE | Téléchargé le 10/06/2026 sur <https://sbs.cairn.info> (IP: 216.73.216.179)

Pour les salariés, les 4 comportements ont été formulés pour désigner le fait de faire plus que ce qui est demandé ou de faire de son mieux dans son travail, comme assister à une formation facultative qui permettrait d'améliorer ses compétences dans son travail ou encore participer à une réunion importante mais non obligatoire.

Les participants ont été conviés à attribuer à chaque comportement une évaluation allant de -10 à +10 pour les étudiants et de 0 à 20 pour les salariés en correspondance avec leur jugement soit d'utilité, soit de désirabilité.

Afin de contrôler l'indépendance des items, leur ordre a été défini aléatoirement dans chacune des listes.

2.3. Les deux plans factoriels de l'analyse de variance

Une analyse de variance a été réalisée. Pour les étudiants dans le milieu universitaire, le plan d'expérience était un plan factoriel $2 \times 2 \times 5$ comprenant deux variables indépendantes inter-sujets (les comportements consciencieux *versus* non consciencieux et le critère de jugement utile *versus* désirable) et une variable indépendante intra-sujets (les 5 items proposés aux participants).

Pour les salariés, l'analyse de variance a été réalisée selon un plan $2 \times 2 \times 4$ correspondant aux variables suivantes : comportements consciencieux *versus* non consciencieux, critère de jugement désirable *versus* utile, 4 items proposés aux participants. Les deux premières variables indépendantes ont été manipulées en inter-sujets et la dernière en intra-sujets.

Les comportements de citoyenneté organisationnelle : utilité et désirabilité de la conscience professionnelle

Valérie GRIMAUULT et Bernard GANGLOFF

3. Résultats

Nos échelles et les comportements étudiés étant différents, nous présentons les résultats de notre étude séparément pour chaque population.

3.1. Résultats : les étudiants et la conscience professionnelle

Les étudiants répartis dans les 4 groupes expérimentaux avaient à juger l'utilité et la désirabilité sur une échelle de -10 (évaluation négative) à +10 (évaluation positive). La moyenne théorique, c'est-à-dire le jugement moyen est donc de 0.

Les résultats de l'analyse de variance révèlent un effet sur le critère de jugement, du niveau de conscience professionnelle, des réponses des participants et de l'interaction niveau de conscience professionnelle.

Tout d'abord, ils font ressortir un effet de la conscience professionnelle ($F(1,76)=221,77$; $p<0,001$; $\eta^2=0,745$), le consciencieux ($M=6,47$; $ET=2,86$) étant mieux évalué que le non consciencieux ($M=6,47$; $ET=2,86$), avec plus de valorisation pour le premier que de dévalorisation pour le second ($F(1,76)=6,90$; $p<0,001$; $\eta^2=0,08$). Pour le calculer, il a été comparé le score obtenu pour celui qui adopte les comportements consciencieux ($M=6,47$) avec le score en valeur absolue de celui que ne les adopte pas ($M=|-2,13|=2,13$), différence qui s'est avérée significative en faveur de celui qui les adopte ($F(1,76)=6,90$; $p<0,001$; $\eta^2=0,08$).

Par rapport au jugement moyen, le consciencieux obtient une appréciation positive ($F(1,38)=14,51$; $p<0,001$; $\eta^2=0,28$) et le non consciencieux une appréciation négative ($F(1,38)=4,87$; $p<0,001$; $\eta^2=0,11$).

L'influence de la conscience professionnelle d'après les critères de jugement, c'est-à-dire l'utilité et la désirabilité sociales, est présentée dans le tableau 2.

**Les comportements de citoyenneté organisationnelle :
utilité et désirabilité de la conscience professionnelle**

Valérie GRIMAULT et Bernard GANGLOFF

Tableau 2 : Moyenne (écart-type) globalement et pour chacun des 5 comportements selon les critères de jugement (d'utilité et de désirabilité), et résultats des ANOVAS

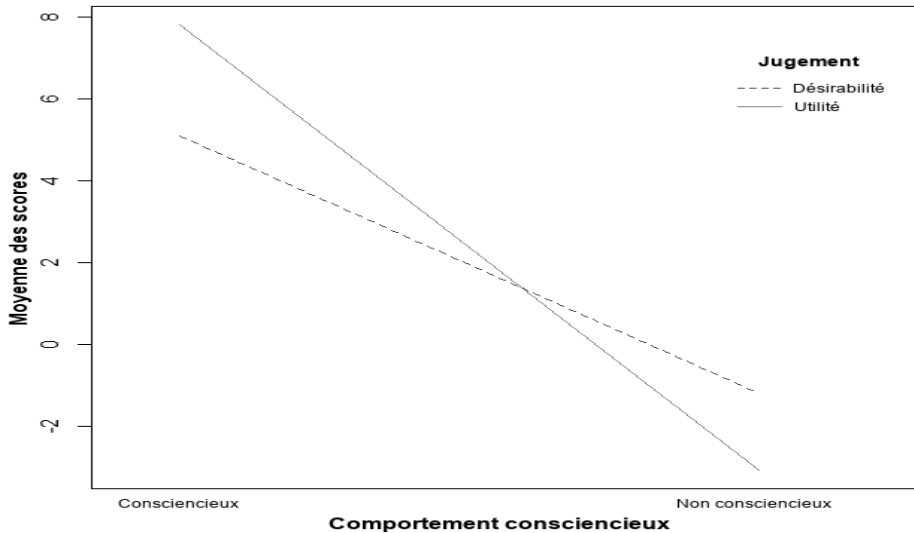
		Consciencieux		Non consciencieux		Diff Consc./Non Consc.
		M (et ET)	Diff/M théo	M (et ET)	Diff/M théo	
1 à 5	Utilité	7,83 (2,33)	$F(1,38)=15$ $p<0,001$ $\eta^2=0,28$	-3,07 (3,08)	$F(1,38)=4,46$ $p<0,001$ $\eta^2=0,11$	$F(1,38)=13,34$ $p<0,001$ $\eta^2=0,26$
	Désirabilité	5,11 (2,72)	$F(1,38)=8,40$ $p<0,001$ $\eta^2=0,18$	-1,19 (2,08)	$F(1,38)=2,56$ $p=0,015$ $\eta^2=0,06$	$F(1,38)=7,71$ $p<0,001$ $\eta^2=0,17$
1	Utilité	7,70 (2,39)	$F(1,38)=14,42$ $p<0,001$ $\eta^2=0,28$	-3,50 (4,17)	$F(1,38)=3,75$ $p<0,001$ $\eta^2=0,09$	$F(1,38)=10,40$ $p<0,001$ $\eta^2=0,21$
	Désirabilité	4,30 (3,63)	$F(1,38)=5,30$ $p<0,001$ $\eta^2=0,12$	-0,65 (3,18)	$F(1,38)=0,91$ $p=0,367$	$F(1,38)=4,60$ $p<0,001$ $\eta^2=0,11$
2	Utilité	7,85 (3,10)	$F(1,38)=11,33$ $p<0,001$ $\eta^2=0,20$	-3,60 (4,84)	$F(1,38)=3,33$ $p=0,002$ $\eta^2=0,09$	$F(1,38)=8,60$ $p<0,001$ $\eta^2=0,18$
	Désirabilité	4,75 (4,36)	$F(1,38)=4,87$ $p<0,001$ $\eta^2=0,11$	-3,45 (4,33)	$F(1,38)=3,56$ $p<0,001$ $\eta^2=0,09$	$F(1,38)=6,16$ $p<0,001$ $\eta^2=0,14$
3	Utilité	7,10 (3,81)	$F(1,38)=8,33$ $p<0,001$ $\eta^2=0,18$	-3,55 (4,66)	$F(1,38)=3,41$ $p=0,002$ $\eta^2=0,08$	$F(1,38)=8,19$ $p<0,001$ $\eta^2=0,18$
	Désirabilité	4,05 (3,72)	$F(1,38)=4,87$ $p<0,001$ $\eta^2=0,11$	-0,75 (4,18)	$F(1,38)=0,80$ $p=0,427$	$F(1,38)=3,69$ $p<0,001$ $\eta^2=0,09$
4	Utilité	8,30 (3,15)	$F(1,38)=11,79$ $p<0,001$ $\eta^2=0,24$	-3,35 (5,35)	$F(1,38)=2,80$ $p=0,008$ $\eta^2=0,07$	$F(1,38)=9,37$ $p<0,001$ $\eta^2=0,20$
	Désirabilité	6,35 (3,15)	$F(1,38)=9,02$ $p<0,001$ $\eta^2=0,19$	-1,15 (3,65)	$F(1,38)=1,4$ $P=0,116$	$F(1,38)=6,03$ $p<0,001$ $\eta^2=0,14$
5	Utilité	8,20 (1,76)	$F(1,38)=20,76$ $p<0,001$ $\eta^2=0,35$	-1,35 (3,73)	$F(1,38)=1,62$ $p=0,114$	$F(1,38)=10,90$ $p<0,001$ $\eta^2=0,22$
	Désirabilité	6,10 (2,63)	$F(1,38)=10,36$ $p<0,001$ $\eta^2=0,21$	0,05 (2,60)	$F(1,38)=0,09$ $p=0,932$	$F(1,38)=6,90$ $p<0,001$ $\eta^2=0,15$

Les comportements de citoyenneté organisationnelle : utilité et désirabilité de la conscience professionnelle

Valérie GRIMAUULT et Bernard GANGLOFF

On obtient une influence de l'interaction entre le niveau de conscience professionnelle et le critère de jugement ($F(1,76)=15,86$; $p<0,001$; $\eta^2=0,173$). Les deux cibles font l'objet de jugements différenciés en termes d'utilité et de désirabilité (figure 1).

Figure 1 : Jugement d'utilité *versus* de désirabilité de la conscience professionnelle pour la population étudiante dans le contexte universitaire



Pour le jugement d'utilité, celui qui adopte les comportements consciencieux est mieux évalué que celui qui ne les adopte pas, avec plus de valorisation des comportements consciencieux que de dévalorisation des comportements non consciencieux ($F(1,38)=5,51$; $p<0,001$; $\eta^2=0,13$). Par rapport au jugement moyen, le consciencieux est différencié positivement et le non consciencieux déprécié.

Pour le jugement de désirabilité, celui qui adopte les comportements consciencieux est mieux considéré que celui qui ne les adopte pas, avec plus de valorisation des comportements consciencieux que de dévalorisation des comportements non consciencieux ($F(1,38)=5,11$; $p<0,001$; $\eta^2=0,12$). Par rapport au jugement moyen, le consciencieux a une appréciation positive et le non consciencieux est dévalué.

Celui qui adopte les comportements consciencieux est jugé plus utile que désirable ($F(1,38)=3,33$; $p<0,001$; $\eta^2=0,08$) et celui qui ne les adopte pas est évalué plus inutile qu'indésirable ($F(1,38)=2,30$; $p=0,024$; $\eta^2=0,06$).

Quant aux ANOVAS intra-sujets sur le jugement d'utilité, aussi bien pour la liste des comportements consciencieux ($F(4,76)=1,16$; $p=0,333$) que pour la liste des

Les comportements de citoyenneté organisationnelle : utilité et désirabilité de la conscience professionnelle

Valérie GRIMAULT et Bernard GANGLOFF

comportements non consciencieux ($F(4,76)=1,29$; $p=0,280$), on ne constate pas de variabilité dans les scores octroyés par chaque participant. Cependant, pour le jugement de désirabilité, aussi bien pour les comportements consciencieux ($F(4,76)=3,42$; $p=0,013$; $\eta^2=0,15$) que non consciencieux ($F(4,76)=3,19$; $p=0,018$; $\eta^2=0,14$), on note une absence d'homogénéité dans les résultats obtenus.

Nous avons analysé l'influence, item par item, de la conscience professionnelle d'après les critères de jugement d'utilité et de désirabilité sociales.

Concernant le premier comportement (« prend des notes en cours »), pour l'utilité, le consciencieux est mieux évalué que le non consciencieux, avec plus de valorisation que de dévalorisation ($F(1,38)=3,91$; $p<0,001$; $\eta^2=0,09$). Par rapport au jugement moyen, le consciencieux a une évaluation positive et le non consciencieux est dévalué. Pour la désirabilité, le consciencieux est plus apprécié que le non consciencieux, avec plus de valorisation que de dévalorisation ($F(1,38)=3,38$; $p=0,002$; $\eta^2=0,08$). Par rapport au jugement moyen, le consciencieux est différencié positivement et le non consciencieux ne s'en distingue pas. Le consciencieux est jugé plus utile que désirable ($F(1,38)=3,16$; $p=0,002$; $\eta^2=0,08$) et le non consciencieux plus inutile qu'indésirable ($F(1,38)=2,65$; $p=0,01$; $\eta^2=0,07$).

Pour le deuxième comportement (« rend son travail à la date prévue »), concernant l'utilité, le consciencieux est mieux considéré que le non consciencieux, avec plus de valorisation que de dévalorisation ($F(1,38)=3,31$; $p=0,002$; $\eta^2=0,08$). Par rapport au jugement moyen, le consciencieux est valorisé et le non consciencieux est déprécié. Pour la désirabilité, le consciencieux est mieux évalué que le non consciencieux, avec autant de valorisation que de dévalorisation ($F(1,38)=0,95$; $p=0,350$). Par rapport au jugement moyen, le consciencieux a une évaluation positive et le non consciencieux est dévalué. Le consciencieux est jugé plus utile que désirable ($F(1,38)=2,33$; $p=0,022$; $\eta^2=0,06$) mais le non consciencieux n'est pas distingué sur les jugements d'utilité et de désirabilité ($F(1,38)=0,11$; $p=0,911$).

Pour l'utilité du troisième comportement (« est venu assister au cours »), le consciencieux est plus estimé que le non consciencieux, avec plus de valorisation que de dévalorisation ($F(1,38)=2,64$; $p=0,012$; $\eta^2=0,06$). Par rapport au jugement moyen, le consciencieux a une appréciation positive et le non consciencieux est dévalué. Pour la désirabilité, le consciencieux est mieux jugé que le non consciencieux, avec plus de valorisation que de dévalorisation ($F(1,38)=3,84$; $p<0,001$; $\eta^2=0,09$). Par rapport au jugement moyen, le consciencieux a une évaluation positive et le non consciencieux ne s'en distingue pas. Le consciencieux est considéré plus utile que désirable ($F(1,38)=2,35$; $p=0,022$; $\eta^2=0,06$) et le non consciencieux est jugé plus inutile qu'indésirable ($F(1,38)=2,15$; $p=0,034$; $\eta^2=0,05$).

Pour le quatrième comportement (« persiste dans la réalisation de son exercice malgré les difficultés qu'il a à le faire »). Pour l'utilité, le consciencieux est plus considéré que le non consciencieux, avec plus de valorisation que de dévalorisation ($F(1,38)=3,56$; $p<0,001$; $\eta^2=0,09$). Par rapport au jugement moyen, le consciencieux est évalué positivement et le non consciencieux est déprécié. Pour la désirabilité, le consciencieux se voit attribuer un jugement plus favorable que le non consciencieux avec plus de valorisation que de dévalorisation

Les comportements de citoyenneté organisationnelle : utilité et désirabilité de la conscience professionnelle

Valérie GRIMAUULT et Bernard GANGLOFF

($F(1,38)=4,83$; $p<0,001$; $\eta^2=0,11$). Par rapport au jugement moyen, le consciencieux a une évaluation positive et le non consciencieux ne s'en distingue pas. Le consciencieux n'est pas différencié sur les jugements d'utilité et de désirabilité ($F(1,38)=1,57$; $p<0,121$) et le non consciencieux n'est évalué plus inutile qu'indésirable que de façon marginale ($F(1,38)=1,77$; $p=0,081$).

Pour le cinquième comportement (« assiste à une formation complémentaire qui permet d'enrichir son cursus »). Pour l'utilité, le consciencieux est mieux jugé que le non consciencieux avec plus de valorisation que de dévalorisation ($F(1,38)=7,42$; $p<0,001$; $\eta^2=0,16$). Par rapport au jugement moyen, le consciencieux a une évaluation positive et le non consciencieux ne s'en distingue pas. Pour la désirabilité, le consciencieux a une appréciation plus favorable que le non consciencieux et ce dernier ne fait l'objet d'aucune dévalorisation. Par rapport au jugement moyen, le consciencieux est mieux évalué et le non consciencieux ne s'en distingue pas. Le consciencieux est évalué plus utile que désirable ($F(1,38)=2,39$; $p=0,019$; $\eta^2=0,06$) mais le non consciencieux n'est pas différencié sur les jugements d'utilité et de désirabilité ($F(1,38)=1,60$; $p=0,119$).

3.2. Résultats : les salariés et la conscience professionnelle

Les participants avaient à juger l'utilité et la désirabilité sur une échelle de 0 à 20, avec une moyenne théorique, correspondant au jugement moyen, de 10.

Un effet de la conscience professionnelle a pu être constaté ($F(1,76)=84,53$; $p<0,001$; $\eta^2=0,527$). Le consciencieux ($M=14,06$; $ET=2,39$) ressort comme mieux évalué que le non consciencieux ($M=9,99$; $ET=1,87$), avec plus de valorisation pour le premier que de dévalorisation pour le second ($F(1,76)=8,44$; $p<0,001$; $\eta^2=0,18$). Par rapport au jugement moyen, le consciencieux est différencié positivement ($F(1,38)=10,75$; $p<0,001$; $\eta^2=0,22$) alors que le non consciencieux ne s'en différencie pas ($F(1,38)=0,04$; $p=0,966$).

Les résultats de l'analyse de l'influence de la conscience professionnelle d'après les critères de jugement d'utilité et désirabilité sociales sont présentés dans le tableau 3.

**Les comportements de citoyenneté organisationnelle :
utilité et désirabilité de la conscience professionnelle**

Valérie GRIMAULT et Bernard GANGLOFF

Tableau 3 : Moyenne (écart-type) globalement et pour chacun des 4 comportements selon les critères de jugement d'utilité et de désirabilité, et résultats des ANOVAS

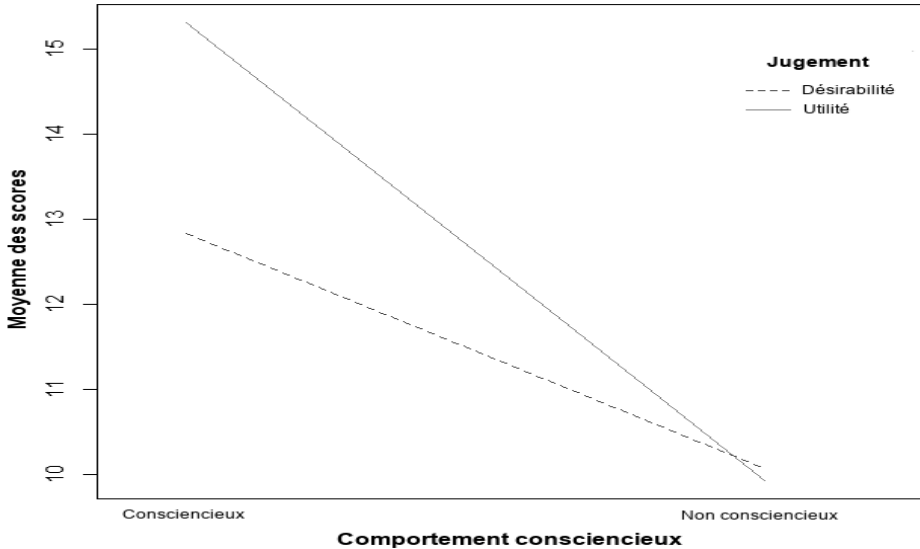
		Conscientieux		Non conscientieux		Diff Consc./Non Consc.
		M (et ET)	Diff/M théo	M (et ET)	Diff/M théo	
1 à 4	Utilité	15,30 (2,16)	$F(1,38)=10,95$ $p<0,001$ $\eta^2=0,22$	9,91 (1,88)	$F(1,38)=0,21$ $p=0,837$	$F(1,38)=8,59$ $p<0,001$ $\eta^2=0,18$
	Désirabilité	12,82 (1,96)	$F(1,38)=6,46$ $p<0,001$ $\eta^2=0,15$	10,06 (1,90)	$F(1,38)=0,15$ $p=0,908$	$F(1,38)=4,41$ $p<0,001$ $\eta^2=0,11$
1	Utilité	14,5 (4,17)	$F(1,38)=4,82$ $p=0,001$ $\eta^2=0,11$	8,55 (4,31)	$F(1,38)=1,50$ $p=0,141$	$F(1,38)=4,56$ $p<0,001$ $\eta^2=0,11$
	Désirabilité	11,95 (4,88)	$F(1,38)=1,79$ $p=0,082$	9,65 (2,89)	$F(1,38)=0,54$ $p=0,591$	$F(1,38)=1,76$ $p=0,082$
2	Utilité	16 (1,81)	$F(1,38)=14,85$ $p<0,001$ $\eta^2=0,28$	12 (2,60)	$F(1,38)=3,45$ $p<0,001$ $\eta^2=0,08$	$F(1,38)=3,67$ $p<0,001$ $\eta^2=0,09$
	Désirabilité	13,20 (4,25)	$F(1,38)=3,37$ $p=0,002$ $\eta^2=0,08$	11,05 (4,36)	$F(1,38)=1,08$ $p=0,288$	$F(1,38)=1,99$ $p=0,051$
3	Utilité	15,5 (2,24)	$F(1,38)=11$ $p<0,001$ $\eta^2=0,22$	11,4 (2,64)	$F(1,38)=2,37$ $p=0,023$ $\eta^2=0,06$	$F(1,38)=4,10$ $p<0,001$ $\eta^2=0,10$
	Désirabilité	13 (4,24)	$F(1,38)=3,1$ $p=0,003$ $\eta^2=0,08$	10,65 (3,15)	$F(1,38)=0,92$ $p=0,362$	$F(1,38)=2,35$ $p=0,021$ $\eta^2=0,06$
4	Utilité	15,15 (2,06)	$F(1,38)=11,20$ $p<0,001$ $\eta^2=0,23$	7,7 (2,39)	$F(1,38)=4,31$ $p<0,001$ $\eta^2=0,10$	$F(1,38)=7,88$ $p<0,001$ $\eta^2=0,17$
	Désirabilité	13,15 (3,88)	$F(1,38)=3,63$ $p<0,001$ $\eta^2=0,09$	8,90 (3,27)	$F(1,38)=1,50$ $p=0,14$	$F(1,38)=4,50$ $p<0,001$ $\eta^2=0,11$

On constate une influence du critère de jugement ($F(1,76)=6,83$; $p=0,011$; $\eta^2=0,082$) ainsi qu'un effet de l'interaction entre le niveau de conscience professionnelle et le critère de jugement ($F(1,76)=8,71$; $p=0,004$; $\eta^2=0,103$). L'analyse de cette interaction signifie que les deux cibles donnent lieu à des jugements d'utilité et de désirabilité différenciés (figure 2).

Les comportements de citoyenneté organisationnelle : utilité et désirabilité de la conscience professionnelle

Valérie GRIMAUULT et Bernard GANGLOFF

Figure 2 : Jugement d'utilité *versus* de désirabilité de la conscience professionnelle des salariés exerçant une activité professionnelle



Pour le jugement d'utilité, le consciencieux est mieux évalué que le non consciencieux, avec plus de valorisation du consciencieux que de dévalorisation du non consciencieux ($F(1,38)=8,11$; $p<0,001$; $\eta^2=0,18$). Par rapport au jugement moyen, le consciencieux est différencié positivement, tandis que le non consciencieux ne s'en distingue pas.

Pour le jugement de désirabilité, le consciencieux est plus apprécié que le non consciencieux. Par rapport au jugement moyen, le consciencieux a une évaluation positive, mais le non consciencieux ne s'en différencie pas. Le consciencieux est jugé plus utile que désirable ($F(1,38)=3,93$; $p<0,001$; $\eta^2=0,09$) et le non consciencieux obtient des jugements indifférenciés sur les indices d'utilité et de désirabilité ($F(1,38)=0,24$; $p=0,884$).

Au niveau des ANOVAS intra-sujets, pour le jugement d'utilité, on constate une absence de variabilité dans les notes attribuées par chaque participant pour la liste des comportements consciencieux ($F(3,57)=2,12$; $p=0,107$), ce qui n'est pas le cas pour les comportements non consciencieux ($F(3,57)=11,20$; $p<0,001$; $\eta^2=0,37$). Pour le jugement de désirabilité, aussi bien pour les comportements consciencieux ($F(3,57)=0,349$; $p=0,790$) que non consciencieux ($F(3,57)=3,19$; $p=0,018$; $\eta^2=0,14$), on n'obtient pas de différence significative dans les scores octroyés.

Les comportements de citoyenneté organisationnelle : utilité et désirabilité de la conscience professionnelle

Valérie GRIMAULT et Bernard GANGLOFF

Nous présentons les résultats pour chaque comportement de conscience professionnelle d'après les critères de jugement d'utilité et de désirabilité sociales.

Pour le premier comportement (« dépasse les objectifs demandés »). Pour l'utilité, le consciencieux est plus considéré que le non consciencieux, avec plus de valorisation que de dévalorisation ($F(1,38)=2,27$; $p=0,029$; $\eta^2=0,06$). Par rapport au jugement moyen, le consciencieux est différencié positivement, alors que le non consciencieux ne s'en différencie pas. Pour la désirabilité, le consciencieux n'est plus apprécié que le non consciencieux que de façon marginale. Par rapport au jugement moyen, le consciencieux ne s'en distingue que de manière marginale et le non consciencieux ne s'en différencie pas. Le consciencieux est jugé plus utile que désirable de façon marginale ($F(1,38)=1,95$; $p=0,054$) et le non consciencieux obtient des jugements indifférenciés en matière d'utilité et de désirabilité ($F(1,38)=0,84$; $p=0,402$).

Pour le deuxième comportement (« excelle dans la tâche qu'il réalise »). Pour l'utilité, le consciencieux est mieux évalué que le non consciencieux et ce dernier ne fait l'objet d'aucune dévalorisation. Le consciencieux et le non consciencieux sont distingués positivement du jugement moyen. Pour la désirabilité, le consciencieux n'est mieux estimé que le non consciencieux que de façon marginale. Par rapport au jugement moyen, le consciencieux a une évaluation positive mais le non consciencieux ne s'en différencie pas. Le consciencieux est jugé plus utile que désirable ($F(1,38)=2,58$; $p=0,012$; $\eta^2=0,06$) et le non consciencieux n'est pas distingué sur les jugements d'utilité et de désirabilité ($F(1,38)=0,88$; $p=0,384$).

Pour le troisième comportement (« assiste à une formation facultative qui permettrait d'améliorer ses compétences dans son travail »). Pour l'utilité, le consciencieux obtient une meilleure note que le non consciencieux et ce dernier ne fait l'objet d'aucune dévalorisation. Le consciencieux et le non consciencieux sont mieux évalués que le jugement moyen. Pour la désirabilité, le consciencieux est plus apprécié que le non consciencieux et ce dernier ne fait l'objet d'aucune dévalorisation. Par rapport au jugement moyen, le consciencieux a une appréciation positive et le non consciencieux ne s'en différencie pas. Le consciencieux est considéré plus utile que désirable ($F(1,38)=2,50$; $p=0,014$; $\eta^2=0,06$) et le non consciencieux n'est pas distingué sur l'utilité et sur la désirabilité ($F(1,38)=0,75$; $p=0,455$).

Pour le quatrième comportement (« participe à une réunion qui n'est pas obligatoire, mais qui est considérée comme étant importante »). Pour l'utilité, le consciencieux a une meilleure appréciation que le non consciencieux, avec plus de valorisation que de dévalorisation ($F(1,38)=4,04$; $p<0,001$; $\eta^2=0,10$). Par rapport au jugement moyen, le consciencieux est différencié positivement et le non consciencieux est déprécié. Pour la désirabilité, le consciencieux obtient un jugement plus favorable que le non consciencieux avec plus de valorisation que de dévalorisation de façon marginale ($F(1,38)=1,80$; $p=0,079$). Par rapport au jugement moyen, le consciencieux a une évaluation positive et le non consciencieux ne s'en distingue pas. Le consciencieux est jugé plus utile que désirable ($F(1,38)=2,12$; $p=0,038$; $\eta^2=0,05$) et le non consciencieux obtient des jugements indifférenciés sur les indices d'utilité et de désirabilité ($F(1,38)=1,30$; $p=0,208$).

Les comportements de citoyenneté organisationnelle : utilité et désirabilité de la conscience professionnelle

Valérie GRIMAUULT et Bernard GANGLOFF

4. Discussion

Notre discussion présente tout d'abord une analyse par critère de jugement d'utilité et de désirabilité puis une comparaison entre les deux.

4.1. L'utilité de la conscience professionnelle

Les hypothèses H1 et H2 sont vérifiées dans les résultats des deux parties de l'étude, c'est-à-dire pour les étudiants et pour les salariés :

H1 : « Pour le jugement d'utilité, le comportement consciencieux sera plus valorisé que le comportement non consciencieux. »

H2 : « Pour le jugement d'utilité, le degré de valorisation du comportement consciencieux sera plus important que le degré de dévalorisation du comportement non consciencieux. »

En effet, pour chacun des 5 comportements évalué par les étudiants, le consciencieux est considéré plus utile que le non consciencieux, avec un jugement positif pour chaque comportement consciencieux et négatif pour chaque comportement non consciencieux (excepté un cas où le non consciencieux fait l'objet d'une appréciation de niveau moyen). Par ailleurs, en comparant les scores positifs du consciencieux avec les scores négatifs (mis en valeur absolue) du non consciencieux, on constate que la différence est systématiquement significative en faveur du consciencieux. Ce résultat signifie que le degré de valorisation du consciencieux est plus important que le degré de dévalorisation du non consciencieux. De manière analogue, en faisant la moyenne des scores obtenus aux différents comportements, il s'avère que le consciencieux est estimé plus utile par les étudiants que le non consciencieux, avec un jugement positif pour le consciencieux et négatif pour le non consciencieux, avec un degré de valorisation plus important pour le consciencieux que le degré de dévalorisation du non consciencieux.

De la même façon concernant les 4 comportements évalués par les salariés, le consciencieux est systématiquement considéré plus utile que le non consciencieux, avec un jugement toujours positif pour le consciencieux. Le non consciencieux a, pour deux comportements un jugement positif, pour un autre un jugement moyen et enfin pour un dernier un jugement négatif (avec alors un degré d'utilité du consciencieux plus important que le degré d'inutilité du non consciencieux). Pour tous les comportements confondus, le consciencieux est jugé plus utile par les salariés que le non consciencieux, avec un jugement positif pour le consciencieux et un jugement moyen pour le non consciencieux. On retrouve chez les salariés, un degré de valorisation plus important pour le consciencieux que le degré de dévalorisation du non consciencieux.

Les comportements de citoyenneté organisationnelle : utilité et désirabilité de la conscience professionnelle

Valérie GRIMAULT et Bernard GANGLOFF

4.2. La désirabilité de la conscience professionnelle

Concernant la désirabilité de la conscience professionnelle, nos hypothèses H3 et H4 semblent réfutées par nos résultats tant pour les étudiants que pour les salariés :

H3initiale : « Pour le jugement de désirabilité, le comportement consciencieux ne sera pas distingué du comportement non consciencieux. »

H4initiale : « Pour le jugement de désirabilité, le comportement consciencieux et le comportement non consciencieux obtiendront l'un comme l'autre un jugement moyen. »

Ainsi, contrairement à ce qui était attendu, pour chaque comportement, le consciencieux est plus apprécié par les étudiants que le non consciencieux, avec pour le consciencieux un jugement positif alors que le non consciencieux fait généralement l'objet d'un jugement moyen et même, dans un cas (le deuxième comportement), d'un jugement négatif conduisant à autant de valorisation pour le consciencieux que de dévalorisation pour le non consciencieux. Le fait que le comportement concerné (« rend son travail à la date prévue ») renvoie à un comportement impliquant autrui peut expliquer cette différence. En effet, Mazilescu et Gangloff (2012), ont observé que les conduites de désirabilité étaient plus polarisées lorsqu'elles portent sur des interactions potentielles que lorsqu'elles sont autocentrées. Tous les comportements confondus, le consciencieux est plus désirable que le non consciencieux, avec un jugement positif pour le consciencieux et moyen à négatif pour le non consciencieux. Nous constatons dans les données recueillies auprès des étudiants, que le degré de valorisation du consciencieux est plus important que le degré de dévalorisation du non consciencieux.

Quant aux salariés, pour le jugement de désirabilité, contrairement aux hypothèses formulées, si le consciencieux est davantage apprécié que le non consciencieux, pour deux comportements évalués alors que dans les deux autres il ne s'en différencie pas, la nature des items concernés est à prendre en compte. En effet, nos hypothèses H3 et H4 ne sont réfutées que pour les 3^{ème} et 4^{ème} comportements (« assiste à une formation facultative qui permettrait d'améliorer ses compétences dans son travail » ; « participe à une réunion qui n'est pas obligatoire, mais qui est considérée comme étant importante ») qui correspondent strictement à la définition du comportement consciencieux. Par contre, les résultats obtenus pour la désirabilité des 1^{ère} et 2^{ème} comportements des salariés (« dépasse les objectifs demandés » et « excelle dans la tâche qu'il réalise ») sont moins nettement en contradiction avec nos hypothèses initiales. Nous pouvons attribuer cette différence de jugement à une confusion possible entre le comportement consciencieux et le résultat du comportement qui échappe en partie aux salariés et peut relever des compétences acquises au préalable ou de leur bonne correspondance avec la tâche à réaliser. Si plusieurs travaux ont souligné que

Les comportements de citoyenneté organisationnelle : utilité et désirabilité de la conscience professionnelle

Valérie GRIMAUULT et Bernard GANGLOFF

l'exhaustivité des occurrences d'une conduite ne peut jamais être explorée (Schweder, 1975 ; Blasco, 1993), nous pouvons supposer qu'en modifiant la formulation des deux premiers comportements ou en utilisant d'autres items, des données différentes auraient été obtenues.

En dehors de ce biais possible de formulation, sur les 2 comportements clairement significatifs de la conscience professionnelle et globalement sur les 4 comportements des salariés, le consciencieux ressort comme plus apprécié que le non consciencieux, avec un jugement positif pour le consciencieux et un jugement qui n'est dans la moyenne que pour le non consciencieux.

Nos résultats sur la désirabilité nous conduisent ainsi à reformuler nos hypothèses :

H3finale : « Pour le jugement de désirabilité, le comportement consciencieux sera plus valorisé que le comportement non consciencieux. »

H4finale : « Pour le jugement de désirabilité, le degré de valorisation du comportement consciencieux sera plus important que le degré de dévalorisation du comportement non consciencieux. »

4.3. Une conscience professionnelle plus utile que désirable ?

Notre hypothèse principale était que la conscience professionnelle, appréhendée par le comportement consciencieux au travail, était davantage ancrée dans l'utilité que dans la désirabilité avec pour conséquence celle d'une valorisation du consciencieux sans dévalorisation du non-consciencieux.

Nos résultats mettent en évidence que le comportement consciencieux est plus valorisé, en matière d'utilité et de désirabilité, que le comportement non consciencieux n'est dévalorisé. Ils permettent aussi de conclure que, pour les deux populations de l'étude, la conscience professionnelle est plus utile que désirable, sachant, cependant, que ce n'est que chez les étudiants que le non consciencieux est jugé comme plus inutile qu'indésirable. Chez les salariés, le non consciencieux est indifférencié en termes d'utilité et de désirabilité. Cette similitude d'ancrage du non consciencieux dans l'utilité et la désirabilité provient de la taille des effets souvent très faibles des indices d'inutilité du non consciencieux, faiblesse à mettre en rapport avec des η^2 inexistantes en matière désirabilité. Les données recueillies et leurs analyses ne permettent ni de conforter notre hypothèse principale, ni de l'infirmer.

D'une façon générale, la comparaison entre les deux populations rencontre plusieurs limites. Nous pouvons constater que pour l'utilité, le non consciencieux est jugé négativement par les étudiants, alors qu'il fait l'objet de jugements moyens par les salariés. Or, cette différence, en plus du biais de formulation pour deux comportements des salariés, peut provenir des échelles utilisées, variant de 0 à 20 pour les salariés et s'avérant moins dichotomiques que l'échelle -10 à 10 utilisée pour les étudiants. Par

Les comportements de citoyenneté organisationnelle : utilité et désirabilité de la conscience professionnelle

Valérie GRIMAULT et Bernard GANGLOFF

ailleurs, le manque de sévérité des participants de la seconde population de l'étude à l'égard du non consciencieux peut provenir du fait que notre échantillon a été constitué de salariés sans que l'homogénéité n'ait été vérifiée et sans prise en compte de caractéristiques comme le niveau de responsabilité, la nature de l'activité professionnelle ou encore les styles de management de l'organisation d'appartenance. Tirant des enseignements de notre étude, nos recommandations méthodologiques sont de recourir à une échelle dichotomique, allant de -10 à +10, de constituer un échantillon homogène et de changer la formulation des deux premiers items de la conscience professionnelle des salariés pour des travaux futurs.

Conclusion

Les apports principaux de nos résultats portent essentiellement sur le constat que, pour les étudiants comme pour les salariés, la valorisation de la conscience professionnelle est plus importante que la dévalorisation de son absence. Sous cet angle, l'adoption d'un comportement consciencieux peut en ressortir comme un facteur de réussite et d'intégration sociale sans que son absence ne soit considérée comme réellement pénalisante. De nouveaux travaux restent à mettre en œuvre avant de prétendre à toute généralisation. La comparaison des jugements d'utilité et de désirabilité de la conscience professionnelle entre une population étudiante et une population salariée pourrait, si des différences émergent, apporter des éléments de réponse à la problématique de l'intégration professionnelle des diplômés. Quant aux études sur les ressorts du développement de la citoyenneté organisationnelle, elles sont à développer. Ainsi, les résultats obtenus pour la conscience professionnelle se retrouvent-ils sur les autres dimensions de la citoyenneté ? Les jugements d'utilité et de désirabilité des autres dimensions en rapport avec l'organisation, comme le civisme par exemple, sont-ils similaires à ceux sur la conscience professionnelle ? Une distinction peut-elle être faite avec les dimensions en rapport avec Autrui, comme l'altruisme ou la courtoisie, considérées par Williams et Anderson (1991) comme en rapport indirect avec l'organisation ? Ou bien la priorisation de l'utilité sur la désirabilité varie-t-elle en fonction des individus et/ou en fonction des organisations ?

Références

- Allen T. D., Rush M. C. (1998), The effects of organizational citizenship behavior on performance judgments: a field study and a laboratory experiment, *Journal of Applied Psychology*, vol.83, n°2, p. 247-260.
- Avila R. A., Fern E. F., Mann O. K. (1988), Unravelling criteria for assessing the performance of salespeople: a causal analysis, *The Journal of Personal Selling and Sales Management*, vol.8, n°1, p. 45-54.

**Les comportements de citoyenneté organisationnelle :
utilité et désirabilité de la conscience professionnelle**

Valérie GRIMAUULT et Bernard GANGLOFF

- Bateman T. S., Organ D. W. (1983), Job satisfaction and the good soldier: The relationship between affect and employee "citizenship", *Academy of Management Journal*, vol.26, n°4, p. 587-595.
- Beauvois J.L. (1995), La connaissance des utilités sociales, *Psychologie Française*, n°40, p. 375-388.
- Beauvois J.L., Dubois N. (1988), The norm of internality in the explanation of psychological events, *European Journal of Social Psychology*, vol.18, n°4, p. 299-316.
- Beauvois J.L., Dubois N. (2001), Normativity and self-presentation: theoretical bases of self-presentation training for evaluation situations, *Journal of Managerial Psychology*, vol.16, n°7, p. 490-508.
- Beauvois J.L., Dubois N. (2005), Normativeness and individualism, *European Journal of Social Psychology*, n°35, p. 123-146.
- Becker M., Félonneau M.L. (2011), Pourquoi être pro-environnemental ? Une approche socionormative des liens entre valeurs et « pro-environnementalisme », *Pratiques Psychologiques*, n°17, p. 237-250.
- Blasco R.D. (1993), Validité et utilité de l'évaluation de la personnalité en gestion du personnel, *Revue Européenne de Psychologie Appliquée*, vol.43, n°3, p. 231-239.
- Borman C. (1991), Job behavior, performance, and effectiveness, in Dunnette M. D., Hough L. M. (Eds.), *Handbook of industrial and organizational psychology*, Palo Alto, Consulting Psychologists Press, vol. 2, p. 271-326.
- Borman W. C., Motowidlo S. J. (1993), Expanding the criterion domain to include elements of contextual performance, in Schmitt N., Borman W.C. (Eds.), *Personnel selection in organizations*, San Francisco, Jossey-Bass, p. 71-98.
- Borman W. C., Motowidlo S.J. (1997), Task performance and contextual performance: The meaning for personnel selection research, *Human Performance*, n°10, p. 99-109.
- Cambon L. (2006), La fonction évaluative de la psychologie, vers la mise en évidence de deux dimensions de la valeur : la désirabilité sociale et l'utilité sociale, *Psychologie Française*, n°51, p. 285-305.
- Cassignol-Bertrand F., Constant E. (2007), La norme de motivation intrinsèque : valorisation, utilité et désirabilité sociales, *Bulletin de Psychologie*, vol. 60, n°2, p.121-133.
- Cialdini R.B., Reno R.R., Kallgren C.A. (1990), A focus theory of normative conduct: recycling the concept of norms to reduce littering in public places, *Journal of Personality and Social Psychology*, vol. 58, n°6, p.1015-1026.
- Cialdini R.B., Kallgren C.A., Reno R.R. (1991), A focus theory of normative construct, *Advances in Experimental Social Psychology*, n°24, p. 221-234.
- Convay J. M. (1999), Distinguishing contextual performance from task performance for managerial jobs, *Journal of Applied Psychology*, vol.84, n°1, p. 3-13.

**Les comportements de citoyenneté organisationnelle :
utilité et désirabilité de la conscience professionnelle**

Valérie GRIMAULT et Bernard GANGLOFF

Darley J.M., Latané B. (1970), Norms and normative behavior: fields studies of social interdependence, in Macaulay J., Berkowitz, L. (Eds), *Altruism and helping behavior*, San Diego, Academic Press, p. 83-102.

Dubois N. (1994), *La norme d'intériorité et le libéralisme*, Grenoble, Presses Universitaires de Grenoble.

Dubois N. (2002), Autour de la norme sociale, *Les cahiers de psychologie politique*, n°2 - <http://lodel.irevues.inist.fr/cahierspsychologiepolitique/index.php?id=1640>

Dubois N. (2005), Normes sociales de jugement et valeur : ancrage sur l'utilité et ancrage sur la désirabilité, *Revue Internationale de Psychologie Sociale*, vol.18, n°3, p.43-79.

Esnard C., Jouffre S. (2008), Organizational citizenship behaviour: social valorization among pupils and the effects on teachers' judgements, *European Journal of Psychology of Education*, vol.23, n°3, p. 255-274.

François P.H., Déziri N., Lesieur S., Louche C. (2008), La motivation et son ancrage utilitaire/désirable dans l'évaluation, *Psychologie du Travail et des Organisations*, vol.14, n°3, p. 200-217.

Hui C., Lam S.S.K., Law K.K. (2000), Instrumental values of organizational citizenship behavior for promotion: a field quasi-experiment, *Journal of Applied Psychology*, vol.85, n°5, p.822-828.

Jouffre S., Esnard C., Taillandier-Schmitt A. (2012), When declaring respect for the school rules leads to be judged as an agreeable pupil: consequences of pupils' academic organizational citizenship behaviors on their teachers' judgement, *International Review of Social Psychology*, n°25, p. 235-267.

Katz D., Kahn R.L. (1978), *The social psychology of organizations*, New York, John Wiley & Sons.

Krebs D.L. (1970), Altruism: an examination of the concept and a review of literature, *Psychological Bulletin*, vol.73, n°4, p. 238-302.

Krebs D.L., Miller D.T. (1985), Altruism and aggression, in Lindsey G., Aronson E. (Eds), *The handbook of social psychology*, New-York, Random House, p. 1-71.

Leyens J. P. (1983), *Sommes-nous tous des psychologues ?*, Liège, Mardaga.

Louche C., Pansu P., Papet J. (2001), Normes de jugement et appréciation du personnel, *Bulletin de Psychologie*, vol.54, n°3, p. 369-374.

MacKenzie S.B., Podsakoff P.M., Fetter R. (1991), Organizational citizenship behavior and objective productivity as determinants of managerial evaluations of salespersons' performance, *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, vol.50, n°1, p. 123-150.

MacKenzie S.B., Podsakoff P.M., Fetter R. (1993), The impact of organizational citizenship behaviour on evaluations for sales performance, *Journal of Marketing*, vol.57, n°1, p. 70-80.

**Les comportements de citoyenneté organisationnelle :
utilité et désirabilité de la conscience professionnelle**

Valérie GRIMAUULT et Bernard GANGLOFF

- MacKenzie S. B., Podsakoff P.M., Paine J.B. (1999), Do citizenship behaviors matter more for managers than for salespeople?, *Journal of the Academy of Marketing Science*, vol.27, n°4, p. 396-410.
- Maisonneuve J. (1973), *Introduction à la psychosociologie*, Paris, Presses Universitaires de France.
- Marini M.M. (1984), Age and sequencing norms in the transition to adulthood, *Social Forces*, vol.63, n°1, p. 229-244.
- Mazilescu C-A., Gangloff B. (2012), Natural descriptors: a study on social desirability and social utility, *International Journal of Academic Research*, vol.4, n°2, p. 11-16.
- Motowidlo S.J., Van Scotter J.R. (1994), Evidence that task performance should be distinguished from contextual performance, *Journal of Applied Psychology*, vol.79, n°4, p. 475-480.
- Organ D.W. (1977), A reappraisal and reinterpretation of the satisfaction-causes performance hypothesis, *Academy of Management Review*, n°2, p. 46-53.
- Organ D.W. (1988), *Organizational citizenship behavior: the good soldier syndrome*, Lexington, D. C Health and company.
- Organ D.W. (1997), Organizational citizenship behavior: it's construct clean up time, *Human Performance*, vol.10, n°2, p. 85-97.
- Organ D.W., Podsakoff P.M., MacKenzie S.B. (2006), *Organizational citizenship behavior: its nature, antecedents, and consequences*, Thousand Oaks, Sage.
- Picard D. (2014), *Politesse, savoir-vivre et relations sociales*, 5^{ème} édition, Paris, Presses Universitaires de France.
- Podsakoff N.P., Podsakoff P.M., MacKenzie S.B., Maynes T.D., Spoelma T.M. (2014), Consequences of unit-level organizational citizenship behaviors: a review and recommendations for future research, *Journal of Organizational Behavior*, vol.35, n°1, p. 87-119.
- Podsakoff N.P., Whiting S.W., Podsakoff P.M., Blume B.D. (2009), Individual- and organizational-level consequences of organizational citizenship behaviors: a meta-analysis, *Journal of Applied Psychology*, vol.94, n°1, p.122-141.
- Reno R.R., Cialdini R.B., Kallgren C.A. (1993), The transsituational influence of social norms, *Journal of Personality and Social Psychology*, vol.64, n°1, p. 104-112.
- Rosenberg S., Sedlak A. (1972), Structural representations of implicit personality theory, in Leonard B. (Dir.), *Advances in experimental social psychology*, New York, Academic Press, p. 235-297.
- Schweder R.A. (1975), How relevant is an individual difference theory of personality?, *Journal of Personality*, vol.43, p. 455-484.
- Shore L.M., Barksdale K., Shore T.H. (1995), Managerial perceptions of employee commitment to the organization, *Academy of Management Journal*, vol.38, n°6, p.1593-1615.

**Les comportements de citoyenneté organisationnelle :
utilité et désirabilité de la conscience professionnelle**

Valérie GRIMAULT et Bernard GANGLOFF

- Smith C.A., Organ D.W., Near J.P. (1983), Organizational citizenship behavior: Its nature and antecedents, *Journal of Applied Psychology*, vol.68, n°4, p. 653-663.
- Van Deth J.W. (2007), Norms of Citizenship, in Dalton R.J., Klingemann H.D. (Eds.), *The Oxford Handbook of Political Behavior*, Oxford, Oxford University Press, p. 402-417
- Van Scotter J.R., Motowidlo S.J. (1996), Interpersonal facilitation and job dedication as separate facets of contextual performance, *Journal of Applied Psychology*, n°81, p.525-531.
- Van Scotter J.R., Motowidlo S.J., Cross T.C. (2000), Effects of task performance and contextual performance on systemic rewards, *Journal of Applied Psychology*, vol.85, n°4, p. 526-535.
- White G.M. (1980), Conceptual universals in interpersonal language, *American Anthropologist*, n°82, p.759-781.
- Williams L. J., Anderson S. E. (1991), Job satisfaction and organizational commitment as predictors of organizational citizenship and in-role behaviors. *Journal of Management*, n°17, p. 601-617.

Les comportements de citoyenneté organisationnelle : utilité et désirabilité de la conscience professionnelle

Valérie GRIMAUTL et Bernard GANGLOFF

Annexe 1 : Support étudiants

« comportement consciencieux - jugement d'utilité »

Dans la vie quotidienne, il est fréquent de porter un jugement sur quelqu'un sans qu'on connaisse la personne. C'est précisément ce que nous étudions. Vous allez trouver ci-après plusieurs comportements adoptés à chaque fois par un étudiant différent sur lequel vous n'avez aucune autre information que ce comportement présenté. Votre tâche va consister à prendre connaissance de ce comportement, puis à porter un jugement sur cet étudiant en répondant à une question simple. Il n'existe ni bonne, ni mauvaise réponse. C'est votre première impression qui nous intéresse.

Indiquez dans quelle mesure vous estimez que l'étudiant dont vous venez de prendre connaissance du comportement est quelqu'un qui a tout pour réussir dans la vie, en l'évaluant sur une note de 0 à 10 (sachant que 10 signifie qu'il a tout pour réussir dans la vie) ou au contraire, au vu du comportement réalisé, n'a rien pour réussir dans la vie en l'évaluant sur une note de à 0 à -10 (sachant que -10 signifie qu'il n'a rien pour réussir dans la vie) avec 0 le jugement moyen. Tous les comportements cités relèvent de situations qui n'entraînent pas de sanctions institutionnelles.

La passation est anonyme.

Je vois un étudiant qui :	Au vu du comportement réalisé, l'étudiant me donne comme première impression :
prend des notes en cours	Entourez ci-dessous le chiffre allant de -10 à +10 correspondant à votre jugement : n'a rien pour réussir dans la vie /-10 -9 -8 -7 -6 -5 -4 -3 -2 -1 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 a tout pour réussir dans la vie /
rend son travail à la date prévue	Entourez ci-dessous le chiffre allant de -10 à +10 correspondant à votre jugement : n'a rien pour réussir dans la vie /-10 -9 -8 -7 -6 -5 -4 -3 -2 -1 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 a tout pour réussir dans la vie /
est venu assister au cours	Entourez ci-dessous le chiffre allant de -10 à +10 correspondant à votre jugement : n'a rien pour réussir dans la vie /-10 -9 -8 -7 -6 -5 -4 -3 -2 -1 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 a tout pour réussir dans la vie /
persiste dans la réalisation de son exercice malgré les difficultés qu'il a à le faire	Entourez ci-dessous le chiffre allant de -10 à +10 correspondant à votre jugement : n'a rien pour réussir dans la vie /-10 -9 -8 -7 -6 -5 -4 -3 -2 -1 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 a tout pour réussir dans la vie /
assiste à une formation complémentaire qui permet d'enrichir son cursus	Entourez ci-dessous le chiffre allant de -10 à +10 correspondant à votre jugement : n'a rien pour réussir dans la vie /-10 -9 -8 -7 -6 -5 -4 -3 -2 -1 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 a tout pour réussir dans la vie /

Les comportements de citoyenneté organisationnelle : utilité et désirabilité de la conscience professionnelle

Valérie GRIMAULT et Bernard GANGLOFF

Annexe 2 : Support salariés

« comportement non consciencieux - jugement de désirabilité »

Dans la vie quotidienne, il est fréquent de porter un jugement sur quelqu'un sans qu'on connaisse la personne. C'est précisément ce que nous étudions. Vous allez trouver ci-après plusieurs comportements réalisés à chaque fois par une personne différente, dont vous imaginerez que c'est un collègue de travail, sur lequel vous n'avez aucune autre information que ce comportement qu'il réalise sur le lieu du travail. Votre tâche va consister à prendre connaissance de ce comportement et ensuite, à porter un jugement sur ce collègue en répondant à une question simple. Il n'existe ni bonne, ni mauvaise réponse. C'est votre première impression qui nous intéresse.

Ce qui vous est demandé est, par rapport au comportement réalisé, de donner l'impression que vous donne ce collègue en l'évaluant sur une note de 0 à 20, 0 signifiant que la personne n'a rien pour réussir dans la vie et 20 signifiant que la personne a tout pour réussir dans la vie. La note de 10 correspond au jugement neutre, c'est-à-dire qu'au vu du comportement réalisé, cette personne vous donne l'impression qu'elle n'a ni rien pour réussir dans la vie ni tout pour réussir dans la vie. Tous les comportements cités relèvent de situations qui n'entraînent pas de sanctions institutionnelles.

La passation est anonyme.

Je vois un collègue qui :	Inscrivez dans chaque case ci-dessous en face de chaque comportement le chiffre allant de 0 à 20 correspondant à votre jugement :
ne dépasse pas les objectifs demandés	
n'excelle pas dans la tâche qu'il réalise	
n'assiste pas à une formation facultative qui permettrait d'améliorer ses compétences dans son travail	
ne participe pas à une réunion qui n'est pas obligatoire, mais qui est considérée comme étant importante	