

La Motivation de Service Public au Cameroun : une prédominance des motifs affectifs

Public Service Motivation in Cameroon: a predominance of affective motives.

Auteur 1 : MBOLLO MINKOUMOU Jeanne Irène

Auteur 2 : ONDOUA BIWOLE Viviane.

MBOLLO MINKOUMOU Jeanne Irène, (Doctorante)

Institut de l'Université Panafricaine de la Gouvernance, des Sciences Humaines et Sociales (PAUGHSS)

ONDOUA BIWOLE Viviane, (Professeure titulaire)

Université de Yaoundé II, Faculté des Sciences de Gestion

Directrice du laboratoire Gouvernance-Lab de l'université de Yaoundé II au Cameroun

Déclaration de divulgation : L'auteur n'a pas connaissance de quelconque financement qui pourrait affecter l'objectivité de cette étude.

Conflit d'intérêts : L'auteur ne signale aucun conflit d'intérêts.

Pour citer cet article : MBOLLO MINKOUMOU, JI. & ONDOUA BIWOLE, V. (2024) « La Motivation de Service Public au Cameroun : une prédominance des motifs affectifs », African Scientific Journal « Volume 03, Numéro 22 » pp: 0070 – 0083.

Date de soumission : Janvier 2024

Date de publication : Février 2024



DOI : 10.5281/zenodo.10562916

Copyright © 2024 – ASJ



Résumé

Cet article a pour objectif d'identifier les dimensions de la Motivation de Service Public (MSP) au Cameroun dans un contexte où l'Administration Publique Camerounaise (APC) est considérée comme inefficace et avec des agents publics dont les comportements sont de plus en plus contraires au principe phare du service public qui est l'intérêt général. Pour atteindre cet objectif, un questionnaire a été administré auprès de 639 agents publics repartis dans les dix régions du Cameroun. A l'issue de l'Analyse Factorielle Exploratoire (AFE) suivie de l'Analyse Factorielle Confirmatoire (AFC) nous avons pu aboutir à un outil de mesure de la MSP au Cameroun dont les dimensions les plus importantes sont la compassion et le sacrifice de soi. Il apparaît que la MSP au Cameroun est tournée vers les motifs affectifs contrairement à la prédominance des motifs rationnels observée dans la littérature.

Mots clés : Motivation de Service Public, dimensions, administration publique camerounaise.

Abstract

This article aims to identify the dimensions of Public Service Motivation (PSM) in Cameroon in a context where the Cameroonian Public Administration (APC) is considered ineffective and with civil servants whose behaviors are increasingly contrary to the key principle of public service which is the general interest. To achieve this objective, a questionnaire was administered to 639 civil servants in the ten regions of Cameroon. At the end of the Exploratory Factor Analysis (EFA) followed by the Confirmatory Factor Analysis (CFA) we were able to arrive at a tool for measuring MSP in Cameroon whose most important dimensions are compassion and sacrifice of self. It appears that PSM in Cameroon is oriented towards emotional motives contrary to the predominance of rational motives observed in the literature.

Keywords : Public Service Motivation, dimensions, cameroonian public administration.

Introduction

Définie par Perry & Wise (1990), comme « *la prédisposition individuelle à répondre à des motivations fondées principalement ou uniquement sur les institutions publiques* » et par Brewer & Selden (1998), comme « *la force qui incite les individus à accomplir un service public significatif, c'est-à-dire un service public communautaire et social* », la Motivation de Service Public (MSP), représente un enjeu majeur dans l'atteinte de l'objectif visant à accroître l'efficacité de l'action publique (Forest, 2008). Ce concept revêt un intérêt particulier pour les chercheurs dans la mesure où il permettrait non seulement d'augmenter l'engagement organisationnel et la satisfaction au travail des agents publics (Leisink & Steijn, 2008; Naff & Crum, 1999; Ritz, 2009). De plus la MSP aurait une influence positive sur la performance organisationnelle des entités publiques (Bright, 2007; Moynihan & Pandey, 2007; Rainey & Steinbauer, 1999), justifiant ainsi une évolution sans cesse croissante des publications autour dudit concept. En effet entre 1990 2021 un peu plus de 873¹ articles ont d'ailleurs été consacrés, soit pour la décennie 90 un taux de 1,95% ; 19,1% pour la décennie 2000 ; 65,07% pour la décennie 2010 ; et pour les deux premières années de la décennie 2020 13,97% d'articles publiés. Les principales thématiques tournant autour de la mesure (les dimensions) de la MSP ; les déterminants de la MSP, et son influence sur le rendement.

La plupart des travaux réalisés sur les dimensions de la MSP concernent les pays développés. L'analyse bibliométrique révèle d'ailleurs qu'une dizaine d'articles seulement (1,26%) concernent l'Afrique. On peut notamment évoquer ceux réalisés au Ghana (Brenya et al., 2017) ; au Bénin (Glidja & Quenum, 2020) ; l'Egypte (Abdelmotaleb, 2020; Barsoum, 2016; Gould-Williams et al., 2015a) ; en Tunisie (Dahmani, 2015) ; au Maroc (Belrhiti et al., 2019, 2020) ; en Afrique du Sud (Pivovarov et al., 2019). Ces pays, comme ceux développés n'ont pas connu les mêmes chocs que l'administration publique camerounaise notamment en ce qui concerne la baisse drastique des salaires à la suite de la dévaluation du franc CFA en 1994 (il est à noter que malgré une revalorisation salariale des agents publics en 2008 à hauteur de 15% et une autre d'un taux moyen de 5,2% en 2023 lesdits salaires n'ont jamais retrouvé le même d'avant la dévaluation). Ces évènements ne sont pas sans effet sur la motivation des travailleurs et sont souvent évoqués pour justifier les comportements déviants des fonctionnaires camerounais (Entre 2012 et 2017, 6000 milliards de FCFA détournés soit plus que le budget 2021. En 2018 l'opération COPPE a débusqué plus de 10 000 agents publics absentéistes et démissionnaires, qui engendraient un coût mensuel de 6% de la masse salariale soit un peu plus de 5 milliards de

¹ www.psm.indiana.edu consulté le 10 Septembre 2021 à 4h35. Lancé par le Pr James. L. Perry en 2013, ce site permet de consulter toute la bibliographie disponible sur la MSP depuis 1990.

FCFA pour ne citer que ceux-là). En effet, l'environnement de travail d'un individu peut changer ses motivations (Wright, 2001 ; Proulx, 2008) alimentées par diverses préférences acquises à l'aide d'un processus de socialisation (Perry, 2000 ; Proulx, 2008). Il s'avère nécessaire de savoir comment ces chocs ont pu influencer la MSP au Cameroun, d'où ce travail de recherche qui porte sur la MSP au Cameroun : une prédominance des facteurs affectifs. Ainsi, nous nous donnons pour objectif d'identifier les dimensions de la MSP en contexte camerounais et d'en analyser la hiérarchisation. Pour y parvenir, les développements qui suivent feront tout d'abord une synthèse de la littérature autour des dimensions de la MSP (1), présenteront par la suite l'approche méthodologique retenue qui se veut exploratoire (2) et aboutiront enfin à des résultats dont nous ferons la discussion (3).

1. Les dimensions de la MSP : une primauté des motifs rationnels et normatifs

La formalisation de l'échelle de mesure de la MSP est intervenue en 1996 dans l'objectif de l'opérationnaliser était au départ constituée de six dimensions à savoir : l'attrait pour l'élaboration des politiques publiques ; l'engagement envers l'intérêt général ; la justice sociale ; le sens du devoir civique ; la compassion et l'abnégation. Au bout d'une enquête réalisée auprès d'un échantillon constitué de personnes de divers horizons du secteur public (employés d'université ; employés des services sociaux ; sheriffs ; employés de l'administration municipale...), 376 questionnaires ont été exploités faisant l'objet d'une analyse factorielle confirmatoire pour aboutir à une échelle. C'est ainsi que Perry (1996) propose la première échelle de mesure de la MSP constituée de quatre dimensions : attrait pour les politiques publiques (motifs rationnels) ; engagement envers l'intérêt général (motifs normatifs) ; la compassion et l'abnégation/ sacrifice de soi (motifs affectifs) qui étant chacune constituée de différents items.

Toutefois, cette échelle de mesure a fait l'objet de nombreux débats puisqu'étant jugée trop américano-centrée car le fondement du concept et la grande majorité des recherches produites étaient imprégnés de la culture et des institutions américaines, ce qui ne permettait qu'une généralisation très limitée au reste du monde. Bien que certains chercheurs internationaux aient fourni des preuves que les quatre dimensions originales doivent être complétées par des dimensions culturellement spécifiques, d'autres ont suggéré que certaines des dimensions développées aux États-Unis doivent être écartées lors de recherches dans d'autres pays.

Pour remédier à ce problème S. Kim et al. (2013) ont d'ailleurs proposé un nouvel outil de mesure de la MSP à partir d'une étude menée dans 12 pays différents. Deux dimensions de l'instrument initial proposé par Perry ont été remplacées : il s'agit entre autres de l'attrait pour l'élaboration des politiques publiques et l'engagement envers l'intérêt public qui sont

respectivement devenus l'attrait pour la participation publique et l'engagement envers les valeurs publiques, la compassion et le sacrifice de soi restant inchangés.

1.1.L'attrait pour l'élaboration des politiques publiques

L'attrait pour l'élaboration des politiques publiques est la dimension rattachée aux motifs rationnels et elle est considérée comme une dimension fondamentale de la MSP. Alors que d'autres incitations (modèles de rémunération ou de temps de travail) peuvent être des facteurs de motivation pour les salariés du secteur public comme du secteur privé, l'implication dans l'élaboration des politiques publiques est une incitation largement confinée voir même exclusive au secteur public et donc un déclencheur unique pour motivation des employés dans l'administration publique. En effet Downs (1967), estime que le fait qu'il soit permis aux agents publics d'influencer la politique publique et de faciliter ainsi l'intérêt d'un groupe spécial constitue un motif suffisamment important pour justifier leur motivation à servir. Renforcer l'estime de soi et exercer une influence ciblée sur la formulation d'une politique d'enrichissement personnel peuvent être vus comme des motifs rationnels qui servent d'incitations sélectives aux agents publics. La compréhension du rôle des gestionnaires publics en tant que serviteurs neutres du public sans être impliqués dans la prise de décision évolue vers un rôle davantage axé sur le partenariat qui motive les administrateurs en raison du mélange de la politique et de l'administration dans un contexte idéal de bureaucratie tel que préconisé par Weber (Jerome & Legge Jr, 2002).

1.2.L'engagement pour l'intérêt général

L'engagement pour l'intérêt général étant rattaché aux motifs normatifs, l'engagement pour l'intérêt général traduit le désir des agents publics de se mettre au service de l'intérêt public ; du devoir civique ; et de la loyauté vis-à-vis des institutions étatiques à travers le respect des normes et règles édictées. Bien que la notion d'intérêt général soit transversale, elle traduit une idéologie visant à renforcer et améliorer les actions menées par l'Etat. Certains individus sont motivés pour travailler dans le secteur public afin de servir l'intérêt public et de lutter pour l'équité sociale, l'impartialité et la justice au profit des personnes défavorisées et de tous les citoyens. Les personnes animées par ce motif sont engagées et loyales envers le devoir public et s'efforcent de rendre service au profit de la société l'intention étant donc d'améliorer le bien-être (Andersen et al., 2013).

Le devoir civique qui découle de cette dimension fait des employés du secteur public des administrateurs non élus, dont la fonction est de servir un pouvoir supérieur, ceux dont le niveau de devoir civique est élevé estiment qu'ils doivent répondre aux besoins les plus importants des populations. Les responsabilités des managers publics consistent à offrir des services utiles et

rentables tout en améliorant l'égalité sociale, l'ajout de l'équité sociale à ceux que les administrateurs publics servent permet de définir la position politique dans les rôles de l'administration publique. En tant que membres d'organisations publiques et de la société dans son ensemble, les individus sont susceptibles d'intérioriser des normes et valeurs sociales concernant le comportement approprié et les contributions sociétales attendues d'eux lorsqu'ils participent à la prestation de services publics, par conséquent, ils ressentent de la satisfaction lorsqu'ils contribuent à la réalisation de ces valeurs, ce qui se traduit par un engagement envers l'intérêt général.

1.3.La compassion

La compassion définie par Radey & Figley (2007), étant le souci désintéressé du bien-être des autres, le comportement compatissant est un type spécifique de comportement qui tombe sous l'égide des comportements pro-sociaux (le comportement pro social se caractérisant par des actions destinées à bénéficier à d'autres que soi-même). La compassion au travail présente des avantages évidents, tels que le fait que les travailleurs sont moins stressés, sont plus orientés vers la satisfaction des usagers, ont une plus grande satisfaction au travail, un engagement plus élevé, moins d'épuisement professionnel et de meilleures performances globales. De plus, la compassion sur le lieu de travail peut contribuer à la loyauté, au dévouement, les employés qui travaillent ensemble avec compassion ont tendance à s'entraider et à collaborer. Du point de vue de la MSP, la compassion désigne aussi le patriotisme de la bienveillance qui est un amour sans limite pour tous les individus et la notion que ces individus doivent être protégés par les droits fondamentaux qui leur sont accordés. Dans le service public elle peut donc se traduire par l'expression de la compréhension, de douceur, de chaleur, de générosité envers soi-même et envers les autres. Elle incite les travailleurs du service public à répondre à diverses émotions dans un contexte social en faisant preuve de compassion. Les employés compatissants seront plus enclins à suivre leur démarche en exprimant un comportement organisationnel qui favorise la participation et l'effort particulier pour l'organisation. Le comportement compatissant est conceptuellement distinct du sentiment de compassion parce qu'il fait référence au comportement résultant du désir d'agir sur la douleur ou la souffrance d'autrui afin de l'atténuer, plutôt que sur l'émotion. Le comportement compatissant fait référence au fait d'agir avec compassion (Szydowski et al., 2022). Le service public est un lieu de compassion potentiel, où le besoin de compassion est généré par des événements de la vie personnelle des employés du service public et qui se répercutent sur le lieu de travail d'une part, la fonction publique est généralement associée à une culture de la formalité et à une préférence pour la rationalité plutôt que pour l'émotionnel, et d'autre part aucun autre cadre organisationnel ne devrait mieux

cultiver l'importance de la compassion pour ses employés ainsi que pour ses usagers (Eldor, 2018).

1.4. Le sacrifice de soi

Le sacrifice de soi est le désir et la volonté de l'employé du service public de renoncer à des incitations personnelles tangibles pour servir les autres, il reste très primordial dans le processus comportemental de la MSP, les agents publics se sentant en effet motivés à faire des sacrifices personnels et à servir l'intérêt public afin de réaliser des motifs instrumentaux et d'identification au service public. Pour Choi & Mai-Dalton (1999) l'abnégation se définit comme étant l'abandon total/partiel, et/ou le report permanent d'intérêts personnels, des privilèges ou bien-être dans la division du travail ainsi que de la distribution des récompenses et l'exercice du pouvoir. Yorges et al. (1999), estiment pour leur part que l'abnégation est l'abandon ou la perte de quelque chose d'important pour un individu. Ces définitions ont un point commun en ce que l'abnégation se traduit toujours par le renoncement volontaire à quelque chose au bénéfice d'une autre personne.

Dans le cadre de la MSP, l'abnégation ou le sacrifice de soi est la motivation des personnes prêtes à substituer des récompenses personnelles substantielles au service public (Perry, 1996), cette dimension du modèle MSP est donc principalement axée sur le sacrifice de l'intérêt personnel pour le bien commun, À cet égard, cette dimension est également liée à la dimension de l'intérêt public. Le sacrifice et le désintéressement sont des valeurs importantes dans la fonction publique, le devoir était considéré comme quelque chose de crucial et une fonction étant considérée comme une vocation, plutôt qu'un travail. L'abnégation, en tant que dimension de la MSP, est unique en ce sens qu'elle ne saisit pas les motifs en soi, mais plutôt la volonté d'un individu de faire des sacrifices personnels et de réaliser des actes d'altruisme dans le but de servir l'intérêt de tous.

Les individus font des sacrifices en supposant, consciemment ou inconsciemment, qu'en investissant leurs ressources dans leurs motifs de MSP, ils reconstitueront les ressources initialement utilisées ou obtiendront des ressources supplémentaires au-delà de celles utilisées, bien que la valeur d'une ressource particulière dépende fortement de l'individu, de la situation dans laquelle il se trouve et de ses antécédents culturels (Ten Brummelhuis & Bakker, 2012). Par exemple, certains agents publics peuvent considérer le temps comme une ressource abondante et de faible valeur vont donc l'investir pour réaliser quelque chose qui leur donne un sentiment de fierté ou d'accomplissement. ~~ce qui, en tant que ressource, est plus valorisé par eux.~~ Globalement ce qu'il faut retenir de cette revue de la littérature est que l'échelle de mesure de la MSP telle que proposée par Perry (1996) est constituée de quatre dimensions ayant

chacune des items (au total on en dénombre 24). C'est d'ailleurs en s'appuyant sur cette dernière que nous allons pouvoir vérifier si les dimensions de la MSP et leur composition restent inchangés au Cameroun

2. Cadre méthodologique

Notre recherche s'inscrit dans une démarche positiviste et adopte une approche quantitative puisque nous faisons nos travaux sur la base de ceux faits par d'autres chercheurs sous d'autres cieux et confirmer ou infirmer leur applicabilité en contexte camerounais. Pour cela un questionnaire a été administré auprès de 639 agents publics.

2.1.Choix de l'échantillon

Dans le cadre de cette recherche nous optons pour une technique de sondage aléatoire pour la simple raison que nous ne disposons pas de la liste exhaustive agents publics au Cameroun. Cette enquête s'est déroulée au cours de la période de juin 2022 à août 2022 soit une durée de trois mois. Rappelons-le, bien que le secteur public soit constitué par les administrations publiques (les unités institutionnelles dont la fonction principale est de produire des services non marchands, de réguler l'économie, ou d'effectuer des opérations de redistribution des revenus et des richesses) ; les entités publiques (personne morale de droit public dotée d'un comptable public.) ; et les collectivités territoriales décentralisées (les communes et les régions) nous avons porté notre sur les administrations publiques. L'on présente ci-après les caractéristiques de notre échantillon (Tableau 1).

Tableau 1 : structure de l'échantillon selon le sexe, la tranche d'âge et le statut matrimonial

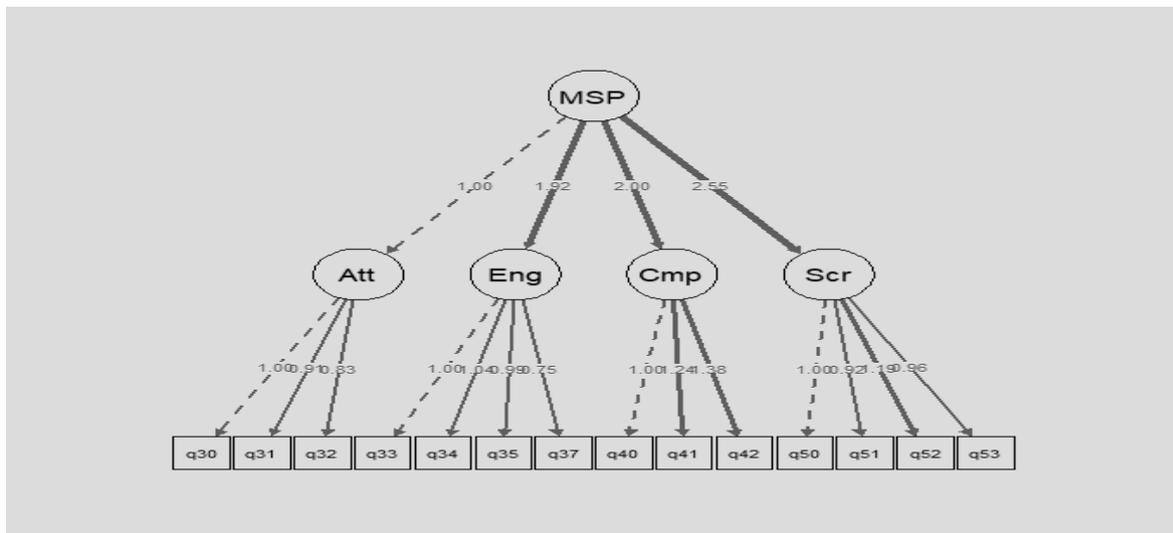
Variables	Modalités	Effectif	Fréquence
Sexe	Féminin	254	39,70%
	Masculin	376	58,80%
Tranches d'âge	18-25	27	4,20%
	26-35	186	29,10%
	36-45	244	38,20%
	46-55	108	16,90%
	56 et plus	16	2,50%
Statut Matrimonial	Célibataire	259	40,50%
	Divorcé	14	2,20%
	Marié	341	53,40%
	Union Libre	5	0,80%
	veuf(ve)	8	1,30%

Source : auteur

2.2- Analyse des données

Afin d'atteindre notre objectif l'analyse factorielle a été retenue car étant un instrument important utilisé dans le développement, le raffinement et l'évaluation des tests et des échelles de mesures. En effet elle permet de réduire un grand nombre de variables (facteurs) en un ensemble plus petit. En outre, elle établit des dimensions sous-jacentes entre les facteurs mesurés et les constructions latentes, permettant ainsi la formation et le raffinement de la théorie, en plus de fournir des preuves de la validité conceptuelle des échelles d'auto-évaluation. L'analyse factorielle est divisée en deux catégories principales, à savoir ; Analyse factorielle exploratoire (AFE) et analyse factorielle confirmatoire (AFC). Ainsi nous avons effectué tour à tour ces analyses pour valider les échelles pour la MSP ce qui nous a conduit au résultat ci-dessous :

Figure 1 : Les dimensions de la MSP au Cameroun



Source : auteur

3. Résultats de la recherche et discussion

Contrairement à l'échelle initiale, on peut constater d'entrée de jeu qu'au Cameroun la MSP est constituée de 14 sous dimensions exactement comme l'échelle de mesure simplifiée proposée par Kim et al. (2013) mais avec des items différents. A partir de cette figure on peut proposer la composition suivante pour mesurer la MSP des agents publics au Cameroun :

MSP au Cameroun = 1 Attrait pour l'élaboration des politiques publiques + 1,92 Engagement pour l'intérêt général+ 2 Compassion + 2.55 Sacrifice de soi.

On constate ainsi que le sacrifice de soi et la compassion constituent les dimensions les plus importantes de MSP au Cameroun selon notre indicateur. Ainsi il convient d'analyser la composante de chacune de ces dimensions et d'en comprendre le sens dans le contexte de notre étude.

En comparant notre échelle de mesure à celle proposée dans les travaux menés en Afrique on constate alors qu'elle sensiblement la même qu'au Maroc à la seule différence que la compassion vienne avant le sacrifice de soi (Belrhiti et al., 2019) le reste étant inchangé. Par contre en Tunisie la MSP se caractérise bien plus par l'attrait pour les politiques publiques (Dahmani, 2015), au Ghana, les résultats y suggèrent que bien que la MSP y existe, la compassion étant la seule dimension véritablement observée (Barsoum, 2016). En France, on observe une moyenne significativement élevée pour les dimensions compassion ; implication dans les valeurs publiques ; et engagement pour l'intérêt général, une moyenne significativement faible pour les dimensions suivantes sacrifice de soi et attrait pour les politiques publiques (Desmarais & Gamassou, 2012). En hollande bien qu'ils admettent que des travaux supplémentaires soient nécessaires, Leisink & Steijn (2009) ont conclu que l'engagement pour l'intérêt général soit l'unique dimension, tandis que Vandenaabeele (2008) y ajoute la gouvernance démocratique. On observe donc que l'échelle de mesure de la MSP subit des variations en fonction du contexte.

L'attrait pour l'élaboration des politiques publiques

Au regard de notre modèle de la MSP, l'attrait pour les politiques publiques est la dimension la moins importante bien qu'elle soit la seule à avoir garder les mêmes items que le modèle initial. Elle est ainsi constituée des items suivants classés par ordre de priorité

- Je m'intéresse beaucoup à l'élaboration et à la mise en œuvre des politiques publiques (0,91) ;
- Je m'intéresse aux politiciens (0,83)
- Je m'intéresse beaucoup la politique (1) ;

Ces différentes données traduisent un intéressement peu prononcé à l'égard de l'attrait l'élaboration des politiques publiques. En regardant de près les données statistiques le premier constat que l'on peut faire est que les individus sont indifférents face aux politiciens et aussi indifférents face à la politique. Toutefois, ils s'intéressent à l'élaboration et à la mise en œuvre des politiques publiques. Notons que les politiques publiques sont donc des outils et des moyens mis en œuvre par les pouvoirs publics pour atteindre des objectifs dans un domaine particulier (éducation ; santé ; emploi, agriculture ; transport...). Selon Charbonneau & Padioleau (1980), la mise en œuvre d'une politique publique désigne le processus au cours duquel des acteurs sociaux et des ressources sont mobilisés pour réaliser les objectifs d'une politique préalablement définie Au Cameroun comme partout ailleurs leur élaboration et mise œuvre nécessitent l'intervention de nombreux acteurs parmi lesquels des agents publics. Ce manque

d'intérêt observé pour la politique et les politiciens est en parfaite adéquation avec le paysage politique dans lequel les camerounais ne s'intéressent que très peu à la politique.

L'engagement pour l'intérêt général

Rappelons que, l'engagement pour l'intérêt général traduit le désir des agents publics de se mettre au service de l'intérêt public ; du devoir civique ; et de la loyauté vis-à-vis des institutions étatiques à travers le respect des normes et règles édictées. Bien que la notion d'intérêt général soit transversale, elle traduit une idéologie visant à renforcer et améliorer les actions menées par l'Etat. D'après les différentes analyses factorielles menées cette dimension est la deuxième moins importante en importance et ne pèse que pour 1,92. Bien que n'ayant pas gardé les mêmes items que dans l'échelle initiale, elle se présente comme suit :

- Je m'intéresse à ce qui se passe dans ma communauté (1)
- Je contribue généreusement au sein de ma communauté (1,04)
- Le service public est très important pour moi (0,99)
- Je considère mon engagement pour le service public comme un devoir (0,75)

La compassion

Cette dimension traduit une attitude envers d'autres personnes, qu'il s'agisse de proches, d'étrangers ou de toute l'humanité.; contenant des sentiments, des cognitions et des comportements axés sur la sollicitude, la préoccupation, la tendresse, et une orientation vers le soutien, l'aide et la compréhension, elle naît de la solidarité patriotique. Au Cameroun la compassion est la deuxième dimension la plus importante de la MSP et est constituée comme suit :

- Il m'est difficile de contenir mes émotions lorsque je vois des personnes en détresse (1)
- Pour moi, le patriotisme consiste à veiller au bien-être des autres (1,24)
- Je pense énormément au bien-être des personnes que je ne connais pas personnellement (1,38)

Des travaux de recherche montrent d'ailleurs qu'il existe une corrélation positive entre la compassion au travail et l'atteinte des objectifs organisationnels en plus de renforcer les relations émotionnelles au sein des organisations). Les organisations qui ont de la compassion sur le lieu de travail ont moins de stress pour les employés et une plus grande satisfaction à l'égard de leurs affectations en d'autres termes, si une organisation a de la compassion sur le lieu de travail, cela se traduira par une compassion de service public, ce qui est extrêmement important pour les organisations publiques qui fournissent les services publics (Frost et al., 2000). Les employés compatissants seront plus enclins à suivre leur approche en exprimant un comportement organisationnel qui favorise une participation et un effort particulier pour

l'organisation. La compassion exprime une volonté d'aider, de se sacrifier pour les autres, d'effectuer un travail au profit des usagers publics. Cette intention est exprimée de manière comportementale à travers l'engagement au travail, car les employés qui font preuve d'engagement au travail travaillent avec volonté, dévouement, coopération, enthousiasme, dévouement du temps et responsabilité, travaillent avec une détermination et une capacité totale.

Le sacrifice de soi

Elle est la dimension la plus importante de l'indicateur de la MSP au Cameroun. Le sacrifice de soi se traduit par le désir et la volonté de l'employé du service public de renoncer à des incitations personnelles tangibles pour servir les autres. Les items qui constituent cette dimension dans notre modèle sont :

- Je suis prêt à travailler même gratuitement pour le service public (1)
- J'ai l'impression que les gens devraient redonner à la société plus qu'ils n'en retirent (0,92)
- Je fais partie de ces rares personnes qui risqueraient une perte personnelle pour aider quelqu'un d'autre (1,19)
- Je suis prêt à faire d'énormes sacrifices pour le bien de la société (0,96).

On peut comprendre à travers ces résultats que les agents publics au Cameroun sont prêts à faire quelques sacrifices quand il s'agit de mener leurs missions au sein du service public, allant jusqu'à pour certains à se sentir redevables vis-à-vis de la société. Les motifs affectifs semblent alors avoir la primeur en contexte camerounais. Le sentiment occupant à cet égard une place prépondérante.

Conclusion

Cette étude se situe parmi les premières à tenter d'élaborer une échelle de mesure de la MSP en contexte camerounais. On a pu constater que les dimensions compassion et sacrifice de soi sont les plus importantes faisant ainsi de la MSP au Cameroun un concept penché sur les motifs affectifs, en d'autres termes lorsqu'un agent public au Cameroun fait son travail il est davantage incité par le désir de rendre service poussé par la compassion et l'envie de se sacrifier. Toutefois cette étude étant un premier jet il serait important de multiplier les travaux allant dans ce sens dans le but d'affiner davantage cette échelle de mesure. En effet il serait judicieux dans les futures recherches de saisir l'essence et le sens même de ces dimensions au Cameroun, comprendre exactement ce que chacune d'elle traduit ou représente pour les agents publics.

BIBLIOGRAPHIE

- Barsoum, G. (2016). The public sector as the employer of choice among youth in Egypt : The relevance of public service motivation theory. *International Journal of Public Administration*, 39(3), 205-215.
- Belrhiti, Z., Van Damme, W., Belalia, A., & Marchal, B. (2019). Does public service motivation matter in Moroccan public hospitals ? A multiple embedded case study. *International journal for equity in health*, 18(1), 1-13.
- Brewer, G. A., & Selden, S. C. (1998). Whistle blowers in the federal civil service : New evidence of the public service ethic. *Journal of public administration research and theory*, 8(3), 413-440.
- Bright, L. (2007). Does person-organization fit mediate the relationship between public service motivation and the job performance of public employees? *Review of public personnel administration*, 27(4), 361-379.
- Charbonneau, S., & Padioleau, J. G. (1980). La mise en œuvre d'une politique publique réglementaire : Le défrichement des bois et forêts. *Revue française de sociologie*, 49-75.
- Dahmani, A. (2015). La motivation de service public des gestionnaires publics tunisiens à l'aune de la révolution : Vers un contrat psychologique renouvelé ? *Revue Française de Gestion*, 41(251), 131-147. <https://doi.org/10.3166/RFG.251.131-147>
- Desmarais, C., & Gamassou, C. E. (2012). La motivation de service public à l'aune du service public «à la française». *Politiques et management public*, 29(3), 393-411.
- Forest, V. (2008). Performance-related pay and work motivation : Theoretical and empirical perspectives for the French civil service. *International Review of Administrative Sciences*, 74(2), 325-339. <https://doi.org/10.1177/0020852308089907>
- Frost, P. J., Dutton, J. E., Worline, M. C., & Wilson, A. (2000). Narratives of compassion in organizations. *Emotion in organizations*, 2, 25-45.
- Kim, S., Vandenberg, W., Wright, B. E., Andersen, L. B., Cerase, F. P., Christensen, R. K., Desmarais, C., Koumenta, M., Leisink, P., & Liu, B. (2013). Investigating the structure and meaning of public service motivation across populations : Developing an

international instrument and addressing issues of measurement invariance. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 23(1), 79-102.

- Leisink, P., & Steijn, B. (2008). Recruitment, attraction, and selection. *Motivation in public management: The call of public service*, 118-135.
- Leisink, P., & Steijn, B. (2009). La motivation de service public et la performance au travail des agents du secteur public aux Pays-Bas: *Revue Internationale des Sciences Administratives*, Vol. 75(1), 39-58. <https://doi.org/10.3917/risa.751.0039>
- Moynihan, D. P., & Pandey, S. K. (2007). The role of organizations in fostering public service motivation. *Public administration review*, 67(1), 40-53.
- Naff, K. C., & Crum, J. (1999). Working for America : Does public service motivation make a difference? *Review of public personnel administration*, 19(4), 5-16.
- Perry, J. L., & Wise, L. R. (1990). The Motivational Bases of Public Service. *Public Administration Review*, 50(3), 367. <https://doi.org/10.2307/976618>
- Rainey, H. G., & Steinbauer, P. (1999). Galloping elephants : Developing elements of a theory of effective government organizations. *Journal of public administration research and theory*, 9(1), 1-32.
- Ritz, A. (2009). Public service motivation and organizational performance in Swiss federal government. *International review of administrative sciences*, 75(1), 53-78.
- Vandenabeele, W. (2008). Government calling : Public service motivation as an element in selecting government as an employer of choice. *Public administration*, 86(4), 1089-1105.