



CHAMBRE DES SALARIES
LUXEMBOURG

better
WORK

NEWSLETTER

N°5/2020

10 juillet 2020

ACTUALITÉS DU « QUALITY OF WORK INDEX » N° 17



QUALITY OF WORK INDEX

**Quelles sont les causes de frustration
des salariés du Luxembourg au travail ?**

Auteurs : P. SISCHKA, G. STEFFGEN



CHAMBRE DES SALARIES
LUXEMBOURG

18, rue Auguste Lumière • L-1950 Luxembourg
T +352 27 494 200 • F +352 27 494 250
www.csl.lu • csl@csl.lu

Cette newsletter vise à analyser dans quelle mesure les salariés du Luxembourg sont concernés par la frustration de trois besoins psychologiques fondamentaux au travail, à savoir les besoins d'autonomie, de compétence et d'affiliation sociale. Il apparaît que c'est le manque d'autonomie qui frustre le plus les salariés. Certaines conditions de travail, comme un manque de participation, ou un faible niveau de bien-être, sont également fortement corrélés à la frustration. Si l'on compare les diffé-

rents groupes de salariés, on voit que les femmes présentent un niveau de frustration plus élevé que les hommes en ce qui concerne le besoin d'affiliation et de compétence. En revanche, les directeurs, cadres de direction et gérants rapportent un niveau de frustration du sentiment d'affiliation moindre que les autres salariés. Les salariés travaillant dans des ONG présentent le niveau de frustration le plus faible quant au besoin d'autonomie.

Besoins psychologiques fondamentaux

Il est important pour les salariés de pouvoir satisfaire leurs besoins fondamentaux. La théorie de l'auto-détermination (Deci & Ryan, 2000) postule l'existence de trois besoins psychologiques de base étant essentiels dans la motivation et le bien-être des gens : le besoin d'autonomie, le besoin de compétence et le besoin d'affiliation sociale. L'**autonomie** fait référence au besoin de liberté, d'auto-détermination, au fait de disposer de marges de manœuvre, de pouvoir mener sa vie sans être soumis à un contrôle externe (Ryan, 1995). La **compétence** fait référence au besoin d'utiliser ses capacités, de faire ses preuves, de maîtriser son environnement, de surmonter des difficultés grâce à ses capacités et de recevoir des feedbacks positifs (Ryan, 1995 ; White, 1959). Le **sentiment d'affiliation sociale** fait référence au fait de se sentir connecté et lié aux autres, d'avoir le sentiment d'appartenir à un groupe, de se sentir soutenu et d'avoir des relations significatives avec les autres (Baumeister & Leary, 1995).

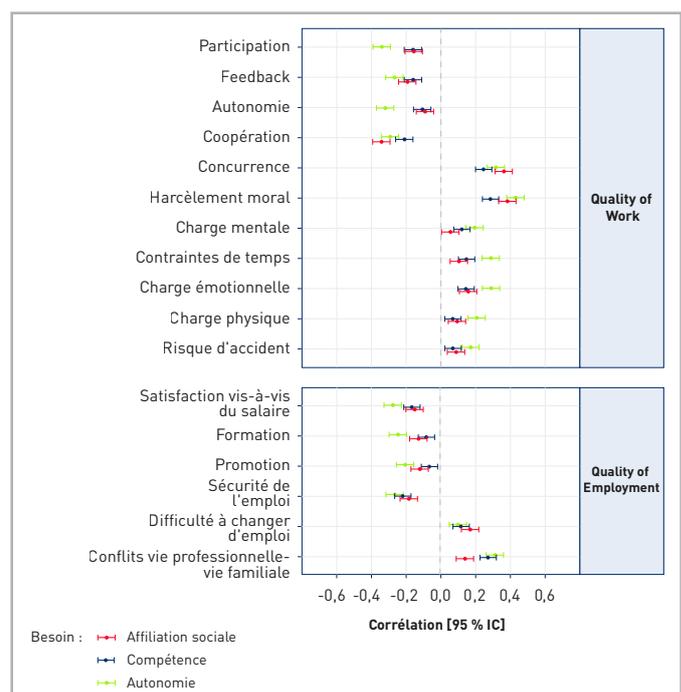
Des environnements de travail où le contrôle et les critiques sont importants, voire hostiles, peuvent frustrer ces besoins fondamentaux et conduire à des comportements passifs, à faire baisser le niveau de bien-être et la motivation (Deci et al., 2017 ; Vansteenkiste & Ryan, 2013).

Cette newsletter vise à analyser dans quelle mesure certaines conditions de travail et certains aspects du bien-être sont corrélés à la frustration de ces besoins fondamentaux. Cette newsletter s'attache également à préciser quels sont les groupes spécifiques de salariés étant particulièrement concernés par la frustration de ces besoins fondamentaux au Luxembourg. Pour cela, cette newsletter s'appuie sur les données de l'enquête Quality of Work (QoW ; enquête 2019 ; Sischa & Steffgen, 2020a), une enquête représentative réalisée auprès des salariés du Luxembourg (pour plus de détails, voir encadré : Méthode).

Frustration et conditions de travail

Figure 1 montre dans quelle mesure certaines conditions de travail entraînent une frustration des besoins fondamentaux. On constate que la frustration est corrélée de façon négative avec la participation, le feedback, l'autonomie, la coopération, et de façon positive avec la concurrence, le harcèlement moral (voir également Sischa & Steffgen, 2019), la charge mentale, les contraintes de temps, la charge émotionnelle, les contraintes physiques et le risque d'accident. Cela signifie que plus les salariés participent, plus la frustration diminue (corrélation négative). Par ailleurs, la frustration est corrélée négativement avec la satisfaction vis-à-vis du salaire, la sécurité de l'emploi, les possibilités de promotion et de formation, mais positivement avec la difficulté à changer d'emploi et les conflits entre vie familiale et vie professionnelle. On note également que la plupart des conditions de travail sont plus fortement associées à la frustration du besoin d'autonomie. Seuls les aspects de coopération et de concurrence présentent une corrélation plus élevée avec la frustration du besoin d'affiliation. C'est le harcèlement qui présente les corrélations les plus importantes avec la frustration des trois besoins fondamentaux.

Figure 1 : Lien entre conditions de travail et frustration des besoins psychologiques fondamentaux

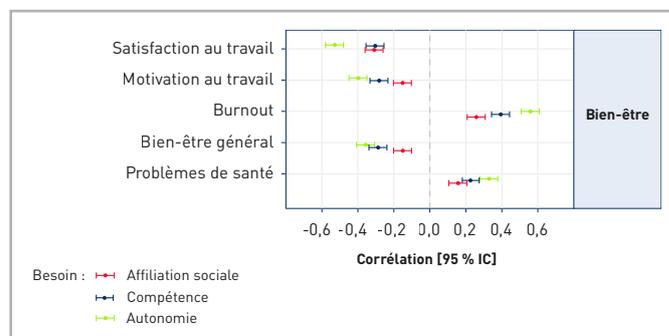


Remarque : données issues de l'enquête QoW 2019 ; corrélations avec intervalle de confiance de 95 %.

Frustration et bien-être

Figure 2 représente les liens entre la frustration et différents aspects du bien-être. On voit ici que la frustration est corrélée de façon négative avec la satisfaction au travail, la motivation au travail et le bien-être général, et de façon positive avec le burnout et les problèmes de santé. La frustration du besoin d'autonomie est la plus fortement corrélée avec les différents aspects du bien-être.

Figure 2 : Lien entre frustration des besoins psychologiques fondamentaux et bien-être

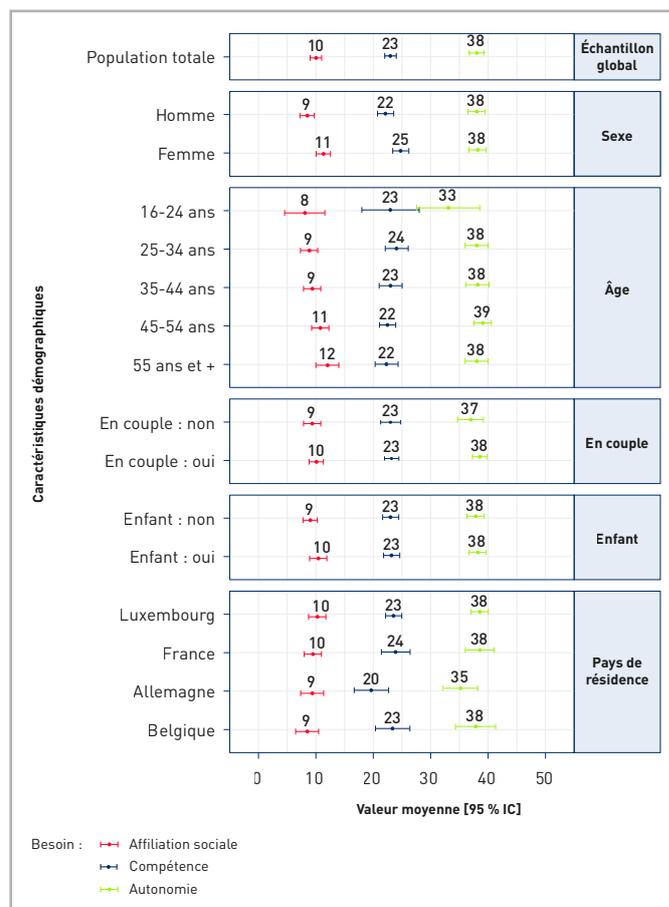


Remarque : données issues de l'enquête QoW 2019 ; corrélations avec intervalle de confiance de 95 %.

Frustration et données démographiques

Figure 3 présente les valeurs moyennes de frustration en fonction de différentes caractéristiques démographiques. On observe que les femmes présentent un niveau de frustration plus élevé que les hommes en ce qui concerne le besoin d'affiliation et de compétence. On note également de légères différences entre les groupes d'âge concernant la frustration du sentiment d'affiliation, celle-ci augmentant avec l'âge. Du point de vue du pays de résidence, les salariés vivant en Allemagne présentent un niveau légèrement plus faible de frustration quant au besoin de compétence.

Figure 3 : Frustration des besoins psychologiques fondamentaux en fonction des caractéristiques démographiques



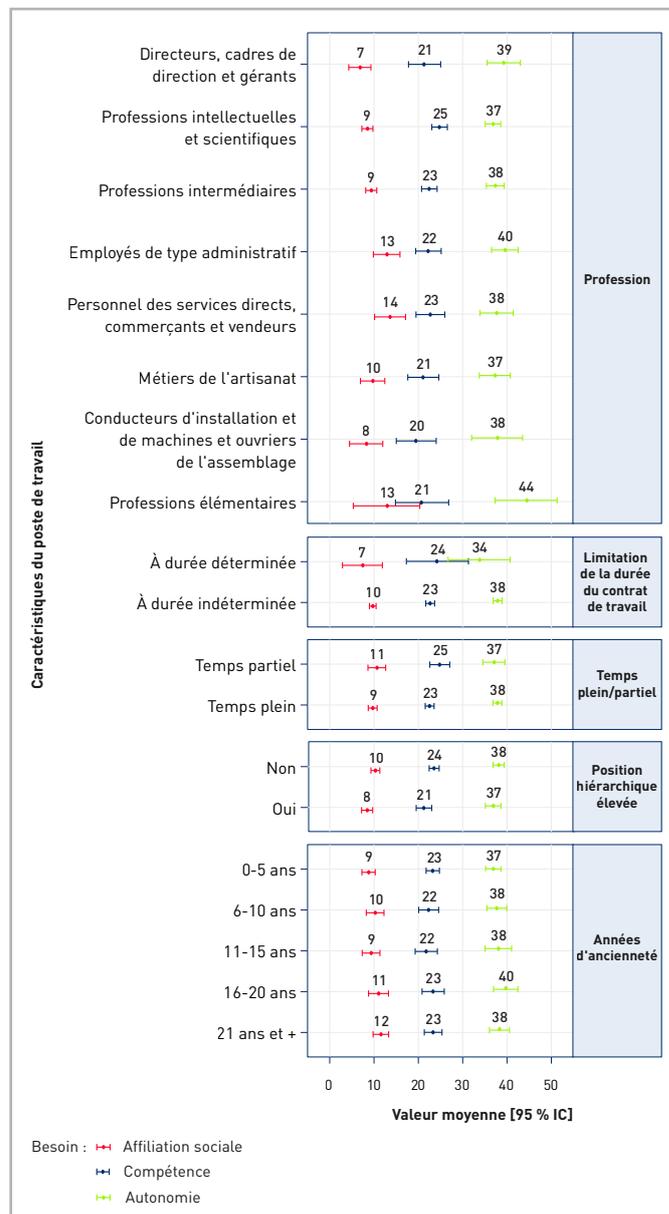
Remarque : données de l'enquête QoW 2019 ; moyenne de l'échelle allant de 0 à 100 avec intervalle de confiance de 95 %.

Frustration et caractéristiques du poste de travail

Figure 4 représente le niveau de frustration en fonction de différentes caractéristiques du poste de travail. Ainsi, les directeurs, cadres de direction et gérants rapportent un niveau de frustration du sentiment d'affiliation en moyenne moindre que les autres salariés.

Les salariés occupant une position hiérarchique élevée présentent en moyenne un niveau de frustration plus faible des trois besoins fondamentaux.

Figure 4 : Frustration des besoins psychologiques fondamentaux en fonction des caractéristiques du poste de travail

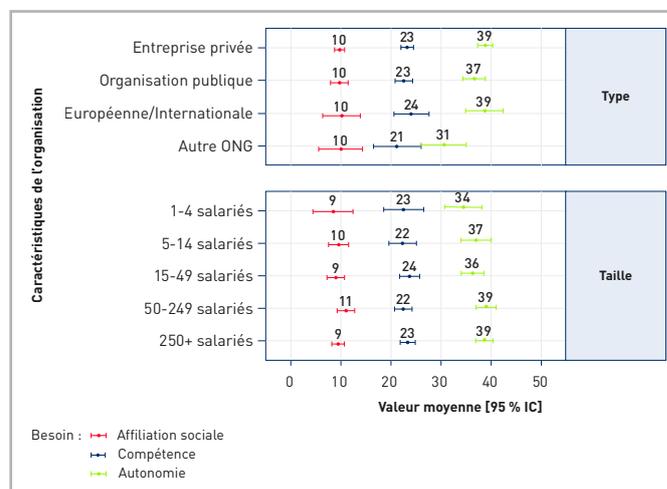


Remarque : données de l'enquête QoW 2019 ; moyenne de l'échelle allant de 0 à 100 avec intervalle de confiance de 95 %.

Frustration et caractéristiques de l'organisation

Figure 5 représente le niveau de frustration des besoins psychologiques fondamentaux en fonction des caractéristiques de l'organisation. Les salariés travaillant dans des ONG présentent en moyenne un niveau de frustration plus faible quant au besoin d'autonomie. Si l'on observe la taille de l'entreprise, on note que les salariés travaillant dans de grandes entreprises (plus de 250 salariés) montrent en moyenne un degré de frustration légèrement plus élevé quant au besoin d'autonomie.

Figure 5 : Frustration des besoins psychologiques fondamentaux en fonction des caractéristiques de l'organisation



Remarque : données de l'enquête QoW 2019 ; moyenne de l'échelle allant de 0 à 100 avec intervalle de confiance de 95 %.

Conclusion

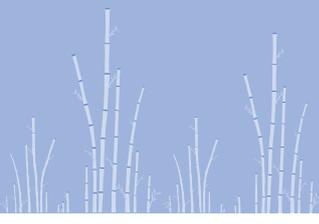
Ce rapport montre un lien clair entre les conditions de travail et la frustration que vivent les salariés quant à la satisfaction de leurs besoins psychologiques fondamentaux. De plus, la frustration de ces besoins va de pair avec un niveau de bien-être plus faible et une baisse de motivation des salariés.

Au vu des liens problématiques démontrés ici, il conviendrait de réfléchir à des interventions à réaliser au niveau de l'organisation, lesquelles devraient tenir compte des aspects fondamentaux de la théorie de l'auto-détermination (cf. les études sur les

interventions discutées dans Deci et al., 2017). Un changement dans les conditions de travail peut réduire la frustration des besoins psychologiques fondamentaux. Le supérieur hiérarchique joue ici un rôle très important : un style de leadership transformationnel (cf. également Sischka & Steffgen, 2020b) entraîne un niveau de frustration moindre des besoins psychologiques fondamentaux (Deci et al., 2017).

Références

- Baumeister, R. F., & Leary, M. R. (1995). The need to belong: Desire for interpersonal attachments as a fundamental human motivation. *Psychological Bulletin*, 117(3), 497-529. <https://doi.org/10.1037/0033-2909.117.3.497>
- Deci, E. L., Olafsen, A. H., & Ryan, R. M. (2017). Self-determination theory in work organizations: The state of a science. *Annual Review of Organizational Psychology and Organizational Behavior*, 4, 19-43. <https://doi.org/10.1146/annurev-orgpsych-032516-113108>
- Deci, E. L., & Ryan, R. M. (2000). The « what » and « why » of goal pursuits: Human needs and the self-determination of behavior. *Psychological Inquiry*, 11(4), 227-268. https://doi.org/10.1207/s15327965pli1104_02
- Ryan, R. M. (1995). Psychological needs and the facilitation of integrative processes. *Journal of Personality*, 63(3), 397-427. <https://doi.org/10.1111/j.1467-6494.1995.tb00501.x>
- Vansteenkiste, M., & Ryan, R. M. (2013). On psychological growth and vulnerability: basic psychological need satisfaction and need frustration as a unifying principle. *Journal of Psychotherapy Integration*, 23(3), 263-280. <https://doi.org/10.1037/a0032359>
- White, R. W. (1959). Motivation reconsidered: The concept of competence. *Psychological Review*, 66(5), 297-333. <https://doi.org/10.1037/h0040934>
- Sischka, P., & Steffgen, G. (2016). Burnout am Arbeitsplatz in Luxemburg. Aktuelles vom *Quality of Work Index* Nr. 3. *Better Work Newsletter*, 2/2016, 1-7.
- Sischka, P., & Steffgen, G. (2020a). *Quality of Work. Forschungsbericht zur Erhebungswelle 2019*. Inside Research Report. Luxembourg: Universität Luxemburg.
- Sischka, P., & Steffgen, G. (2020b). Mitarbeiterorientiert führen – Wie ausgeprägt ist der transformationale Führungsstil in Luxemburg? Aktuelles vom *Quality of Work Index* Nr. 16. *Better Work Newsletter*, 3/2020, 1-7.
- Sischka, P., & Steffgen, G. (2019). Arbeitsplatzmobbing in Luxemburg - wie groß ist das Problem? Aktuelles vom *Quality of Work Index* Nr. 14. *Better Work Newsletter*, 5/2019, 1-7.



Méthode

Pour l'étude *Quality of Work Index* sur la situation et la qualité du travail des salariés au Luxembourg, près de 1 500 salariés ont été interrogés depuis 2013 par téléphone (CATI), par l'institut *Infas* (depuis 2014) pour le compte de la *Chambre des salariés Luxembourg* et de l'*Université du Luxembourg : INSIDE*. (Tableau 1).

Les résultats présentés dans ce rapport se réfère à l'enquête de 2019 (*Sischka, & Steffgen, 2020*).

Tableau 1: Méthodologie de l'enquête

Objectif de l'enquête	Examen de la situation et de la qualité de travail des salariés au Luxembourg					
Conception, réalisation, analyse	Université du Luxembourg : INSIDE, Chambre des salariés Luxembourg, depuis 2014 Institut infas, avant TNS-ILRES					
Procédure d'enquête	Enquête par téléphone (CATI) ou enquête en ligne (CAWI ; depuis 2018) en luxembourgeois, allemand, français, portugais et anglais					
Échantillon	2019 : 1 495					
Classification CITP des professions	L'activité professionnelle est définie selon une question à trois niveaux de réponse, permettant de la catégoriser selon les classifications de la norme « International Standard Classification of Occupations » (ISCO-08). Ce n'est pas seulement la désignation d'un métier qui est saisie, mais bien l'activité professionnelle dans son ensemble. Grâce au codage CITP, la notion d'activité peut être prise dans le sens économique.					
Frustration des besoins psychologiques fondamentaux	Échelle	Nombre d'items	Alpha de Cronbach	Échelle	Nombre d'items	Alpha de Cronbach
	Frustration de l'autonomie	3	0,69	Frustration du sentiment d'affiliation	3	0,91
	Frustration de la compétence	3	0,75			
Quality of Work	Échelle	Nombre d'items	Alpha de Cronbach	Échelle	Nombre d'items	Alpha de Cronbach
	Participation	2	0,76	Charge mentale	4	0,75
	Feedback	2	0,74	Contraintes de temps	2	0,75
	Autonomie	4	0,74	Charge émotionnelle	2	0,84
	Coopération	4	0,83	Charge physique	2	0,74
	Concurrence	4	0,83	Risque d'accident	2	0,79
	Harcèlement moral	5	0,73			
Quality of Employment	Échelle	Nombre d'items	Alpha de Cronbach	Échelle	Nombre d'items	Alpha de Cronbach
	Satisfaction vis-à-vis du salaire	2	0,88	Sécurité de l'emploi	2	0,76
	Formation	2	0,82	Difficulté à changer d'emploi	2	0,84
	Promotion	2	0,87	Conflits vie professionnelle-vie familiale	3	0,80
Échelles relatives au bien-être	Échelle	Nombre d'items	Alpha de Cronbach	Échelle	Nombre d'items	Alpha de Cronbach
	Satisfaction au travail	3	0,80	Bien-être général	5	0,87
	Motivation au travail	3	0,70	Problèmes de santé	7	0,76
	Burnout	6	0,82			

Université du Luxembourg Research Unit INSIDE		Chambre des salariés	
Philipp.Sischka@uni.lu T +352 46 66 44 9782	Georges.Steffgen@uni.lu T +352 46 66 44 6644	David.Buechel@csl.lu T +352 27 494 306	Sylvain.Hoffmann@csl.lu T +352 27 494 200