CHAMBRE DES SALARIES
LUXEMBOURG

better WORK

NEWSLETTER

N° 5/2015 8 décembre 2015

ÉDITION SPÉCIALE !







QUALITY OF WORK INDEX

La satisfaction au travail des salariés au Luxembourg

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

La satisfaction au travail des salariés s'est globalement détériorée entre 2013 et 2014. Les salariés âgés de 45 à 54 ans, ceux d'origine portugaise et ceux domiciliés en Belgique sont les plus touchés par cette détérioration. Dans l'ensemble, les changements constatés entre 2014 et 2015 sont plus modérés. Néanmoins, pendant cette période, la satisfaction au travail des personnes âgées entre 16 et 24 ans a nettement diminué. En revanche, les salariés d'origine portugaise se déclarent à nouveau davantage satisfaits. Lors des trois périodes de collecte, aucune différence entre hommes et femmes, ni entre salariés à temps plein et salariés à temps partiel n'a été constatée en matière de satisfaction au travail. Globalement, en 2015, les dirigeants et les cadres, ainsi que les professions intellectuelles affichent la plus grande satisfaction au travail. À l'inverse, les conducteurs d'installations ou de machines, ou encore les salariés des domaines de l'agriculture et de la sylviculture se disent les moins satisfaits.

La satisfaction au travail a été déterminée au moyen de l'échelle « satisfaction au travail » de l'étude Quality of Work Index (Sischka & Steffgen, 2015). L'échelle se compose de quatre questions, chacune étant assortie de cinq catégories de réponse, « 1 » signifiant « Très mécontent » et « 5 » « Très satisfait ». La valeur utilisée ci-dessous est la valeur moyenne des quatre réponses, normalisée entre 0 et 100. Une valeur de 100 serait ainsi obtenue si tous les salariés d'un groupe avaient sélectionné la catégorie la plus élevée pour les quatre questions (voir Méthode page 6). Remarque : en raison d'un changement d'institut de sondage ainsi que de légères modifications des questions entre 2013 et 2014, ces changements sont à interpréter avec précaution.

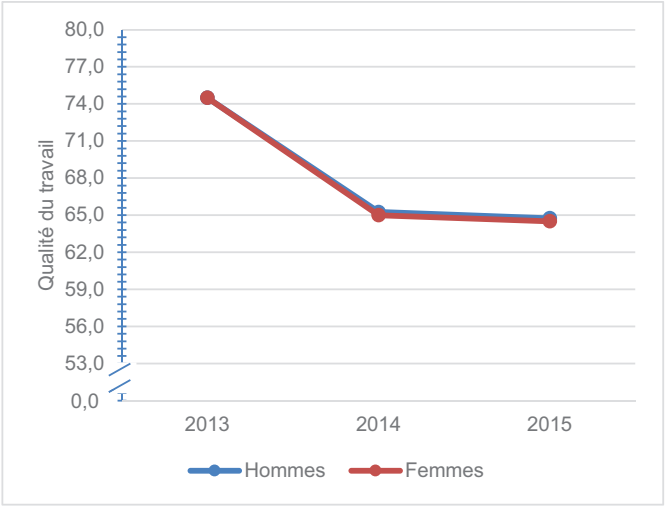
Évolution globale de la satisfaction au travail

La satisfaction au travail des salariés au Luxembourg a globalement reculé entre 2013 et 2014. En revanche, entre 2014 et 2015, le recul enregistré est marginal et le niveau global de la satisfaction au travail modéré.

Évolution de la satisfaction au travail en fonction du sexe

Entre 2013 et 2014, la satisfaction au travail s'est détériorée tant chez les hommes que chez les femmes (Figure 1). Dans l'ensemble, les trois périodes de collecte n'ont pas fait apparaître de différence entre les hommes et les femmes en matière de satisfaction au travail.

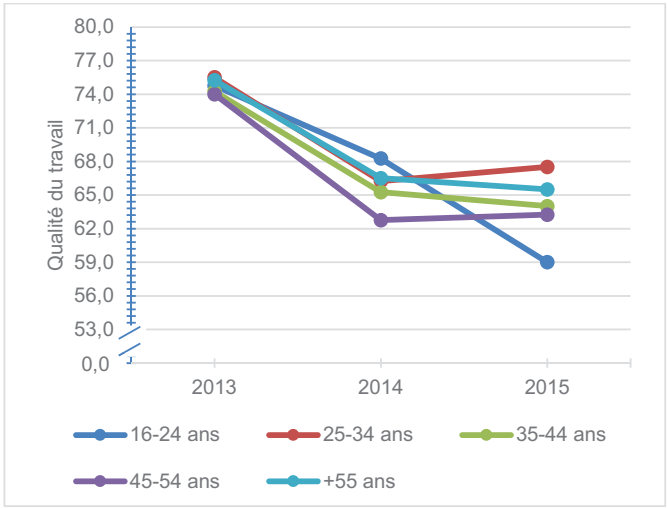
Figure 1 : Satisfaction au travail par sexe



Évolution de la satisfaction au travail en fonction de l'âge

Le recul de la satisfaction au travail entre 2013 et 2014 s'observe dans toutes les classes d'âge (Figure 2). Le recul le plus fort est enregistré pour la classe d'âge 45-54 et le plus faible pour la classe d'âge16-24 ans. On notera toutefois que la satisfaction du groupe des salariés les plus jeunes est en forte baisse entre 2014 et 2015. En revanche, pour les autres groupes d'âge, on enregistre une très faible baisse (35-44 ans et 55+), voire une très légère augmentation de la satisfaction au travail.

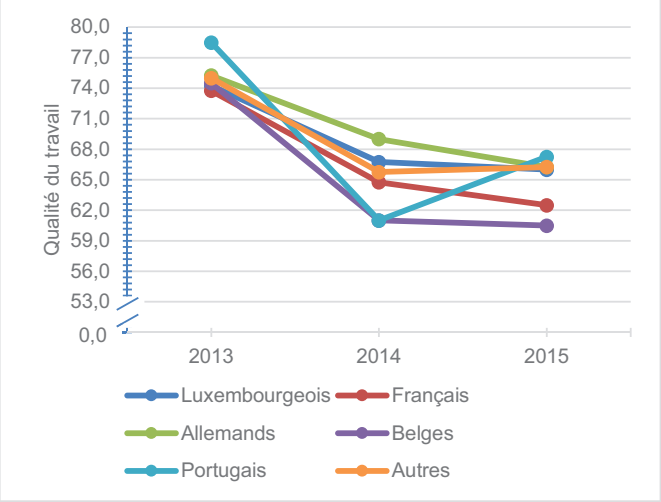
Figure 2 : Satisfaction au travail par classe d'âge



Évolution de la satisfaction au travail en fonction de la nationalité

Entre 2013 et 2014, le plus net recul de la satisfaction au travail a été observé chez les salariés d'origine portugaise (Figure 3). Les Belges enregistrent également une détérioration importante de la satisfaction au travail. En revanche, ce recul est beaucoup plus modéré chez les Luxembourgeois, les Français et les Allemands. Les salariés d'origine portugaise affichent à nouveau une satisfaction accrue en 2015 par rapport à 2014, et détrônent même les autres nationalités. Le niveau très bas de la satisfaction au travail des Belges reste stable et se situe sous les niveaux des autres nationalités. La satisfaction au travail des Luxembourgeois et des autres nationalités reste stable entre 2014 et 2015. Les Allemands et les Français enregistrent une légère baisse de la satisfaction au travail entre 2014 et 2015.

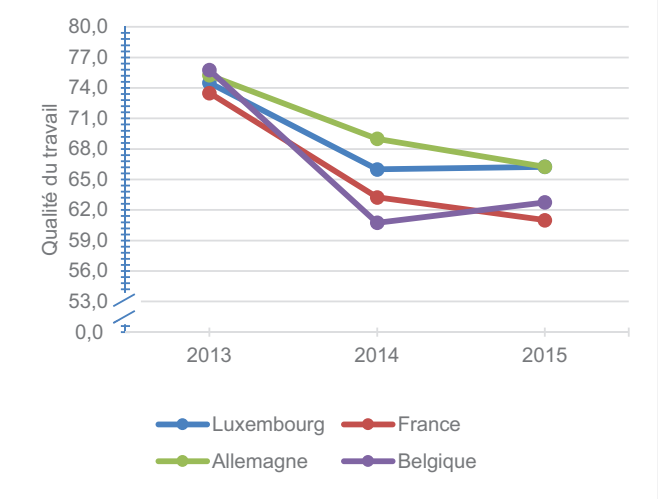
Figure 3 : Satisfaction au travail par nationalité



Évolution de la satisfaction au travail en fonction du pays de résidence

Le recul de la satisfaction au travail des salariés entre 2013 et 2014 est également observé lorsque l'on examine les pays de résidence (Figure 4). Cette détérioration est la plus importante chez les salariés frontaliers de Belgique. Alors qu'en 2013, la satisfaction au travail était encore relativement similaire dans tous les pays de résidence, la différence s'accroît à partir de 2014. En 2014, les salariés résidant en Allemagne enregistrent la satisfaction au travail la plus élevée, tandis que ceux qui vivent en Belgique se disent le moins satisfaits. En 2015, la satisfaction au travail des salariés résidant en France et en Allemagne régresse légèrement, tandis que la satisfaction au travail des salariés résidant au Luxembourg et en Belgique progresse.

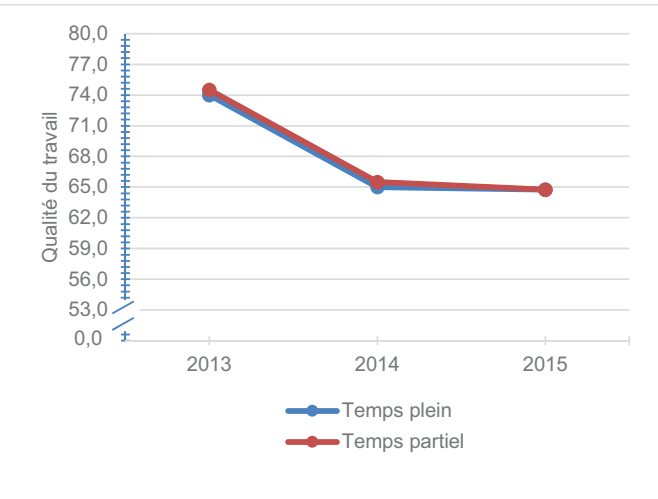
Figure 4 : Satisfaction au travail par pays de résidence



Évolution de la satisfaction au travail en fonction du contrat de travail (temps plein/temps partiel)

S'agissant de la satisfaction au travail, aucune différence entre les salariés travaillant à temps plein et ceux travaillant à temps partiel (Figure 5) n'a été constatée. Aucune des trois périodes de collecte n'a fait apparaître de différence entre les deux types de contrats de travail.

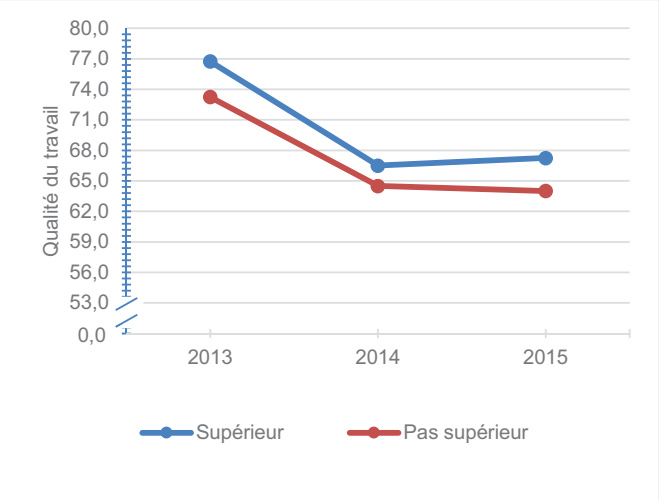
Figure 5 : Satisfaction au travail par contrat de travail



Évolution de la satisfaction au travail en fonction du statut hiérarchique

Les salariés occupant une position hiérarchique supérieure à d'autres collaborateurs au sein d'une organisation font état d'une satisfaction au travail supérieure pour les trois périodes de collecte (Figure 6). Cette différence est la plus faible en 2014.

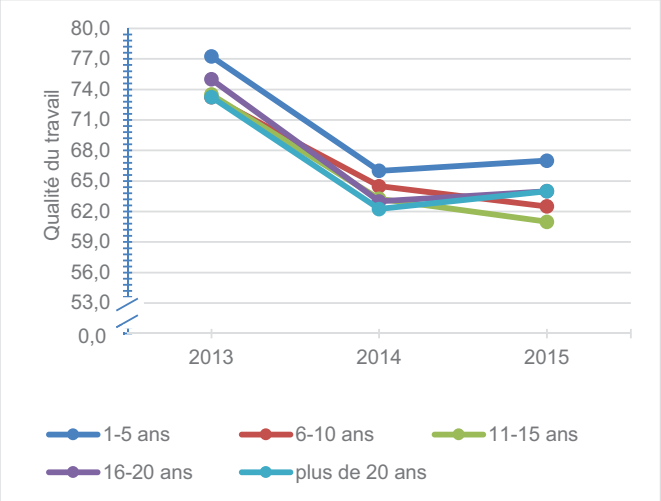
Figure 6 : Satisfaction au travail en fonction du statut hiérarchique



Évolution de la satisfaction au travail en fonction de l'ancienneté au sein d'une entreprise

Quelle que soit l'année de collecte, les salariés qui se disent le plus satisfaits au travail sont ceux dont l'appartenance à l'entreprise est la plus récente (1-5 ans) (Figure 7). Néanmoins, il est difficile d'établir un lien clair ou une tendance entre ancienneté et satisfaction au travail chez les salariés appartenant à une entreprise depuis plus de cinq ans. Alors que les salariés avec plus de 20 ans d'ancienneté faisaient état de la plus faible satisfaction au travail en 2013, ils se situent à nouveau en deuxième position en 2015.

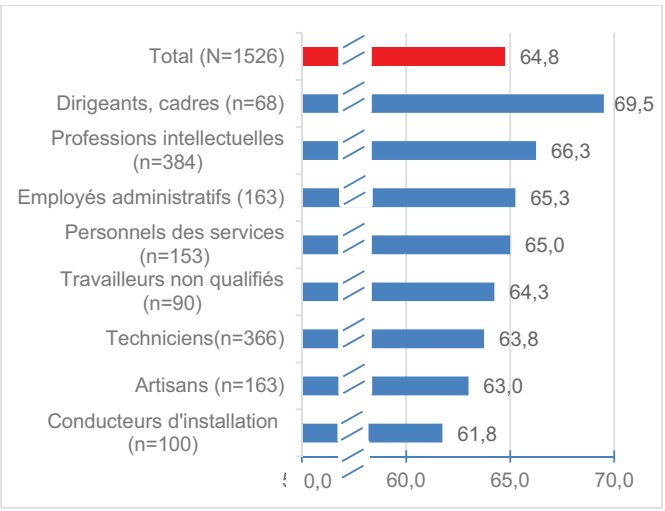
Figure 7 : Satisfaction au travail en fonction de l'ancienneté (en années)



Évolution de la satisfaction au travail selon la classification CITP

En 2015, la satisfaction au travail, différenciée selon la classification CITP, est la plus élevée chez les dirigeants et les cadres (Figure 8). Viennent ensuite les professions intellectuelles, les salariés administratifs ou personnels des services. La satisfaction au travail est légèrement inférieure à la moyenne chez les travailleurs non qualifiés, les techniciens et les artisans. Les salariés occupant un poste de conducteur d'installations et de machines se déclarent les moins satisfaits au travail.

Figure 8 : Satisfaction au travail (2015) en fonction de la classification CITP



Conditions de travail et satisfaction au travail

Bon nombre d'études attestent de la corrélation directe entre différentes conditions de travail et la satisfaction au travail (par ex. Judge, Bono & Locke, 2000). Outre les conditions de travail objectives, les diverses exigences et attentes des salariés vis-à-vis de leur travail joue également un rôle essentiel. Selon le ressenti subjectif des salariés, des situations similaires reçoivent une évaluation différente. Par exemple, une certaine autonomie peut répondre aux intérêts de certains salariés qui aiment assumer des responsabilités, alors que d'autres se sentent dépassés (Hauff & Kirchner, 2013). Outre le sens, le degré d'importance de certains aspects individuels des conditions de travail peut influencer la satisfaction au travail ressentie par les salariés. Alors que certains salariés sont fortement affectés par l'insécurité de l'emploi (ce qui se répercute sur leur satisfaction au travail), d'autres jugent cet aspect insignifiant (Hauff & Kirchner, 2013).

Les résultats de l'étude QoW-Index montrent que certains facteurs jouent un rôle primordial pour les salariés au Luxembourg. En particulier, la possibilité de participer à la prise de décision, le feedback relatif au travail ainsi que la coopération entre collègues ont une influence substantielle sur la satisfaction au travail au Luxembourg. Les expériences en matière de harcèlement exercent également une influence importante sur la satisfaction au travail. Le niveau de revenu et de formation, les possibilités de promotion, ainsi que la sécurité perçue du poste joue également un rôle primordial pour la satisfaction au travail au Luxembourg (Sischka & Steffgen, 2015).

Satisfaction au travail et santé psychique et physique

Globalement, le degré de satisfaction dépend fortement d'autres attitudes, appréciations et comportements des salariés. Ainsi, la satisfaction au travail affecte non seulement le bien-être des salariés, mais aussi l'organisation concernée. Les salariés mécontents enregistrent davantage de journées d'absence (Borgogni et al., 2012), une productivité moindre (Judge, Heller & Mount, 2002) et une moins bonne santé psychique et physique (Faragher, Cass & Cooper, 2005).

Des analyses approfondies des données de l'étude QoW-Index montrent que la satisfaction au travail est associée au stress, à la santé physique ressentie et au burnout (Sischka & Steffgen, 2015). Une faible satisfaction au travail révèle donc de potentiels problèmes chez les salariés et peut servir d'indicateur pour identifier des besoins de mesures de promotion de la santé au sein d'entreprises dans certains secteurs économiques ou groupes de personnes.

La satisfaction au travail comme indicateur de la qualité du travail

En outre, la satisfaction au travail peut constituer un outil général de mesure de l'évaluation du travail par les salariés (Muñoz de Bustillo et al., 2011). Elle peut ainsi également être utilisée comme mesure « approximative » de la qualité du travail. Néanmoins, les aspects suivants doivent être considérés lors de l'interprétation :

- La satisfaction au travail est une mesure subjective ne permettant pas de déduire automatiquement les conditions de travail objectives.
- La satisfaction au travail est le résultat des attentes et du degré perçu de satisfaction de ces attentes. Si les attentes sont faibles, des conditions de travail moyennes peuvent conduire à une qualité du travail élevée (et inversement).

Cependant, le lien entre satisfaction au travail et santé psychique (par ex. stress, burnout) et physique est établi (Sischka & Steffgen, 2015). Tenant compte des limitations, une faible satisfaction au travail peut donc être révélatrice d'une faible qualité du travail.

Références

Borgogni, L., Dello Russo, S., Miraglia, M. & Vecchione, M. (2013). The role of self-efficacy and job satisfaction on absences from work. *Revue européenne de psychologie appliquée*, 63, 129-136.

Faragher, E. B., Cass, M. & Cooper, C. L. (2005). The relationship between job satisfaction and health: a meta-analysis. *Occupational and Environmental Medicine*, 62, 105-112.

Hauff, S. & Kirchner, S. (2013). Wandel der Arbeitsqualität. Arbeits- und Beschäftigungsbedingungen zwischen 1989 und 2006 in einer evaluativen-relationalen Perspektive. *Zeitschrift für Soziologie*, 42, 337-355.

Judge, T. A., Bono, J. E. & Locke, E. A. (2000). Personality and Job Satisfaction: The Mediating Role of Job Characteristics. *Journal of Applied Psychology*, 85, 237-249.

Judge, T. A., Heller, D. & Mount, M. K. (2002). Five-Factor Model of Personality and Job Satisfaction: A Meta-Analysis. *Journal of Applied Psychology*, 87, 530-541.

Muñoz de Bustillo, R., Fernández-Macías, E., Esteve, F. & Antón, J.-I. (2011). E pluribus unum? A critical survey of job quality indicators. *Socio-Economic Review*, 9, 447-475.

Sischka, P. & Steffgen, G. (2015). *Quality of Work-Index. Forschungsbericht zur Weiterentwicklung des Arbeitsqualitätsindexes in Luxembourg*. Inside Research Report. Luxembourg : Université du Luxembourg.

Méthode

Pour l'étude « Quality of Work » sur la situation et la qualité du travail des salariés luxembourgeois, quelque 1.500 salariés ont été interrogés par téléphone (CATI) depuis 2013 par Infas (2014) pour le compte de la Chambre des salariés Luxembourg et de l'Université du Luxembourg : INSIDE.

Entre 2013 et 2015, la satisfaction au travail a été évaluée dans le cadre de l'étude QoW-Index au moyen de quatre questions (voir tableau ci-dessous). Cependant, la formulation des questions et la désignation des catégories de réponses ont été modifiées entre 2013 et 2014. De plus, la collecte des données a été confiée à un autre institut à partir de 2014. C'est pourquoi, la comparaison des données de 2013 avec celles de 2014 et 2015 doit être effectuée avec prudence.

Tableau : Méthodologie de l'enquête

Objectif de l'enquête	Examen de la situation et de la qualité de travail des salariés luxembourgeois
Conception, réalisation, analyse	Université de Luxembourg : INSIDE, Chambre des salariés Luxembourg, depuis 2014 Institut Infas, avant TNS-ILRES
Procédure d'enquête	Enquête par téléphone (CATI) en allemand, français et luxembourgeois
Échantillon	2013 : 1570, 2014 : 1532, 2015 : 1526
Questions 2013	Êtes-vous satisfait(e) de votre travail ? Êtes-vous satisfait(e) de votre climat de travail ? Êtes-vous satisfait(e) de vos conditions de travail ? Si vous aviez le choix, travailleriez-vous encore une fois dans la même entreprise/institution ?
Questions 2014/2015	Dans quelle mesure êtes-vous actuellement satisfait(e) de votre travail ? Dans quelle mesure êtes-vous actuellement satisfait(e) de l'atmosphère de travail dans votre entreprise ? Dans quelle mesure êtes-vous actuellement satisfait(e) des conditions de travail de votre entreprise ? Dans quelle mesure recommanderiez-vous votre entreprise à d'autres employés potentiels ?
Alpha de Cronbach de l'échelle	2013 : .80 2014 : .83 2015 : .79

Université du Luxembourg
Research Unit INSIDE

Philipp.Sischka@uni.lu
Tél. : 466644 9782

Georges.Steffgen@uni.lu
Tél. : 466644 6644

Chambre des salariés

David.Büchel@cfsl.lu
Tél. : 27494 306

Sylvain.Hoffmann@csl.lu
Tél. : 27494 200