



BETTERWORK



BIEN-ÊTRE
ET SANTÉ
AU TRAVAIL

ASPECTS DE LA SATISFACTION AU TRAVAIL DES SALARIÉS AU LUXEMBOURG

Qu'en est-il de l'évaluation de la satisfaction des salariés au Luxembourg ? L'analyse suivante montre comment le sentiment de satisfaction au travail a évolué, quelles sont les différences entre les différents groupes de salariés et quelles sont les expériences au travail qui influencent le plus la satisfaction au travail. Pour ce faire les données du *Quality of Work Index* sur les réponses aux questions sur la satisfaction générale au travail, la satisfaction par rapport au revenu et la satisfaction par rapport à l'ambiance de travail ont été utilisées.



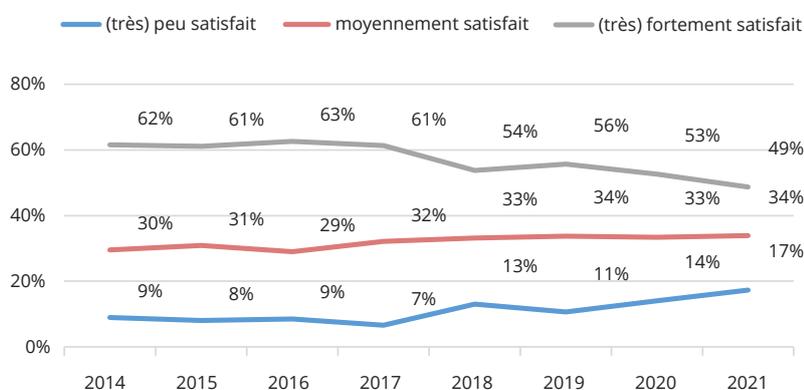
1. La satisfaction générale au travail

Si le *Quality of Work Index* est un outil pour mesurer de manière détaillée les dimensions liées à l'évaluation complète de la qualité du travail et de l'emploi par les salariés, il permet également une analyse simplifiée de la satisfaction générale au travail.

Le questionnaire de l'enquête *Quality of Work Index* contient la question « Dans quelle mesure êtes-vous actuellement satisfait(e) de votre travail » (Possibilités de réponses : « dans une très forte mesure », « dans une forte mesure », « dans

une moyenne mesure », « dans une faible mesure », « dans une très faible mesure ») qui mesure le sentiment de satisfaction générale par rapport au travail. Entre 2014 et 2021 le pourcentage des salariés fortement ou très fortement satisfaits passe de 62% en 2014 à 49% en 2021. Si la catégorie des moyennement satisfaits oscille entre 29% et 34% sur ces huit années de comparaison, la part des insatisfaits augmente depuis 2018 pour passer de 7% en 2017 à 17% en 2021.

Figure 1 : Évolution de la satisfaction générale au travail

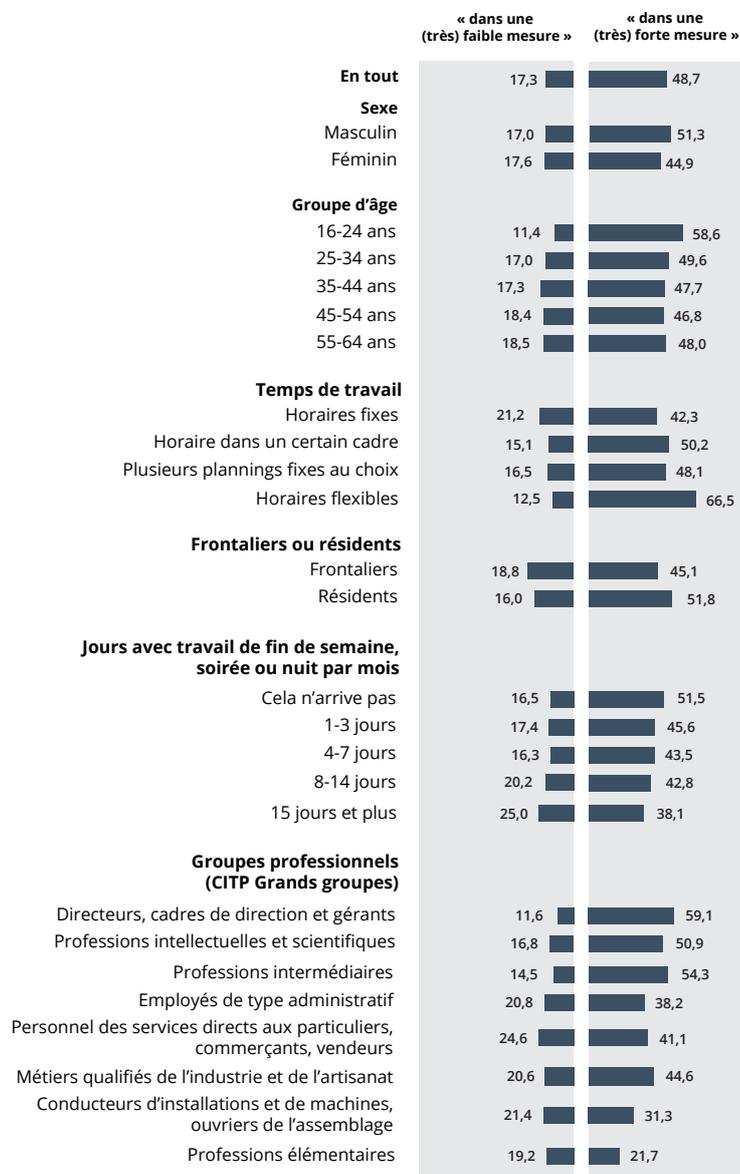


Graphique : CSL ; Données : QoW 2014 - 2021.

Si l'on différencie les groupes de personnes (figure 2), ce sont les hommes qui ont un taux de satisfaction plus élevé (51%), les résidents (52%) ainsi que les plus jeunes (16-24 ans) avec 59%. L'organisation du temps de travail est un facteur décisif pour la satisfaction au travail. Ainsi, les actifs ayant des horaires de travail flexibles (67%) sont très satisfaits de leur travail. À l'inverse, les travailleurs ayant des horaires fixes sont nettement moins souvent satisfaits (42%). De même, parmi les travailleurs ayant des horaires atypiques (le week-end, tard le soir ou la nuit), la proportion de personnes satisfaites diminue à mesure que le nombre de jours de travail présentant des horaires atypiques augmente.

En ce qui concerne les groupes de métiers, ce sont les managers et les cadres qui constituent le groupe professionnel le plus satisfait, avec un pourcentage de 59% de personnes (très) fortement satisfaites de leur travail. Néanmoins, ces valeurs sont loin de celles mesurées lors des enquêtes antérieures à 2018 (toujours entre 72 et 75 pour cent de personnes satisfaites dans le groupe professionnel). En 2020, ce chiffre était de 54%. Les techniciens et les employés des professions non techniques de même niveau sont également proportionnellement plus souvent satisfaits que la moyenne, avec 54%. En revanche, les groupes professionnels des ouvriers non qualifiés et des opérateurs d'installations et de machines ne sont guère favorables à cette question. Chez les premiers, seuls 22% sont satisfaits de leur travail, chez les seconds, ils sont environ un tiers (31%).

Figure 2 : Satisfaction au travail selon groupes de salariés (valeurs en %)



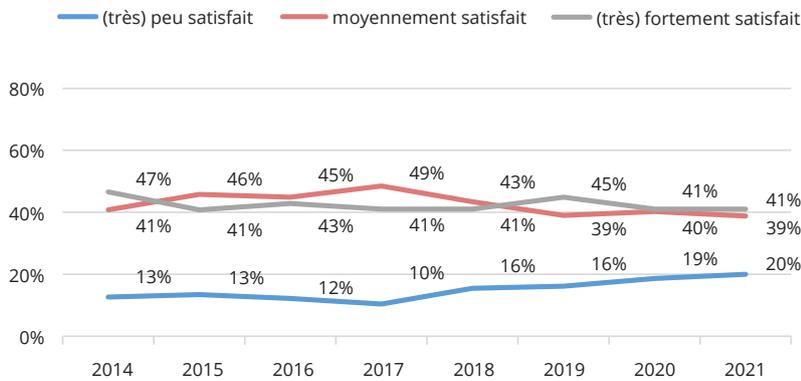
Graphique : CSL ; Données : QoW 2021.

2. La satisfaction avec le revenu

Le revenu reste un facteur important de la satisfaction au travail (figure 3). Par rapport à la satisfaction générale au travail, la satisfaction concernant le revenu se caractérise par une proportion plus faible de travailleurs fortement ou très fortement satisfaits (entre 41% et 47% selon les années), mais davantage de travailleurs moyennement satisfaits (entre 39%

et 49%). Ces deux groupes se positionnent donc au même niveau en comparaison annuelle. Le pourcentage d'insatisfaits du revenu est également un peu plus élevé que celui de la satisfaction globale au travail et présente également une tendance à la hausse depuis 2018 pour atteindre 20% en 2021.

Figure 3 : Évolution de la satisfaction avec le revenu



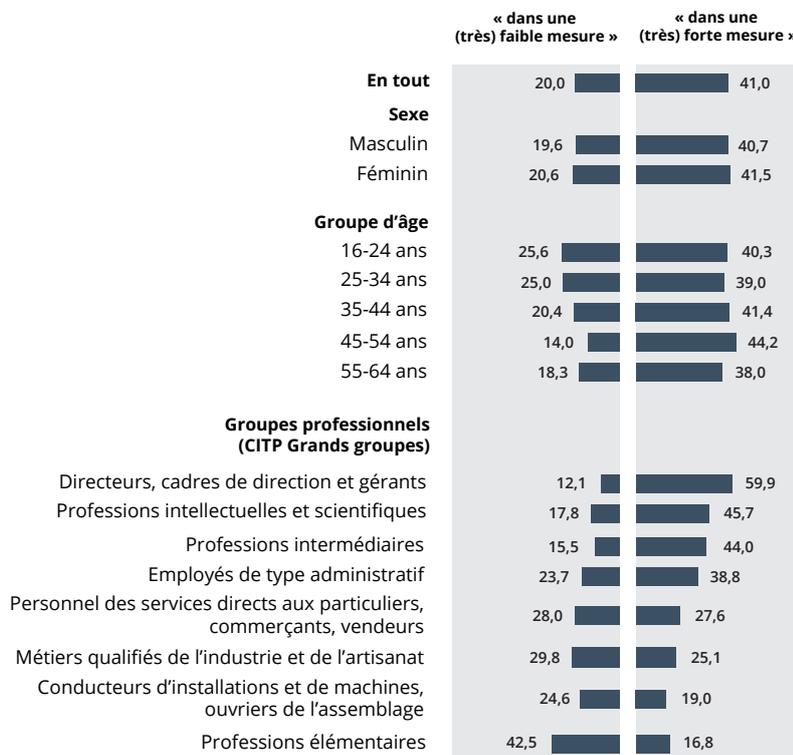
Graphique : CSL ; Données : QoW 2014 – 2021.

Bien entendu, il existe à nouveau quelques différences entre les groupes de salariés (figure 4). Ce sont les deux tranches d'âge les plus jeunes des 16-34 ans qui sont les moins satisfaites de leurs salaire (39% à 40%), ainsi que le groupe d'âge de plus de 55 ans (38%). Si l'on compare les femmes et les hommes, aucune différence majeure n'apparait quant à la satisfaction vis-à-vis du salaire.

Il existe par contre des différences claires entre les groupes de métiers, qui sont également plus prononcées qu'au

niveau de la satisfaction générale au travail. Ce sont les directeurs, cadres de direction et gérants, ainsi que les salarié(e)s des professions intellectuelles et scientifiques qui présentent la plus grande satisfaction (respectivement 60% et 46%). À l'autre bout de l'échelle de satisfaction, on trouve les professions élémentaires (17%), les conducteurs d'installation et de machines, et ouvriers de l'assemblage (19%) ainsi que les artisans (25%).

Figure 4 : Satisfaction avec le revenu selon groupes de salariés (valeurs en %)



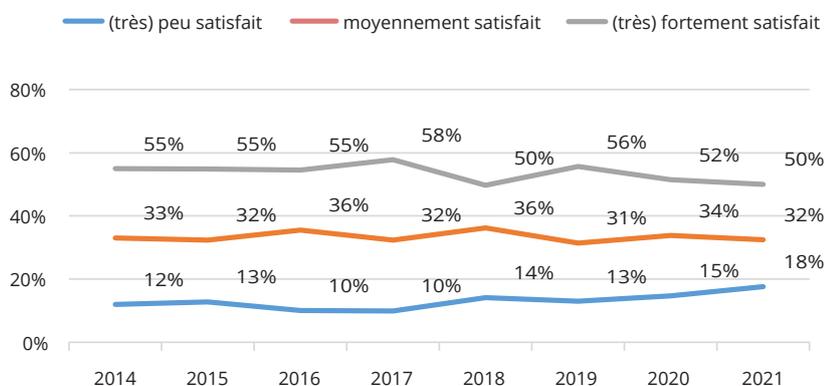
Graphique : CSL ; Données : QoW 2014 – 2021.

3. La satisfaction avec l'ambiance au travail

Un autre aspect de la satisfaction du travail est mesuré par la question : « Dans quelle mesure êtes-vous actuellement satisfait(e) de l'atmosphère au travail ? » (Possibilités de réponses : « dans une très forte mesure », « dans une forte mesure », « dans une moyenne mesure », « dans une faible mesure », « dans une très faible mesure »).

La figure 5 montre que les salariés fortement ou très fortement satisfaits dominent (entre 50% et 58% selon les années), mais que leur part diminue pour atteindre son niveau le plus bas en 2021 (50%). Alors que les personnes moyennement satisfaites représentent toujours environ un tiers d'une année à l'autre, la proportion de personnes insatisfaites augmente depuis le début de la crise du coronavirus, c'est-à-dire depuis 2020, pour atteindre 18% en 2021.

Figure 5 : Évolution de la satisfaction avec l'ambiance au travail



Graphique : CSL ; Données : QoW 2014 - 2021.

Parmi les différentes catégories professionnelles, ce sont les directeurs, cadres et gérants et les professions intellectuelles et scientifiques qui semblent les plus satisfaits (54% dans chaque groupe). Parmi les conducteurs d'installation et de machines, et ouvriers de l'assemblage, ils ne sont en

revanche qu'un peu plus d'un quart à être satisfaits de l'ambiance au travail (27%). Tout comme les années précédentes, les personnes appartenant depuis peu à l'entreprise (moins de 4 ans) sont plus satisfaites (56%) que les salarié(e)s ayant une grande ancienneté (de 44% à 46%).

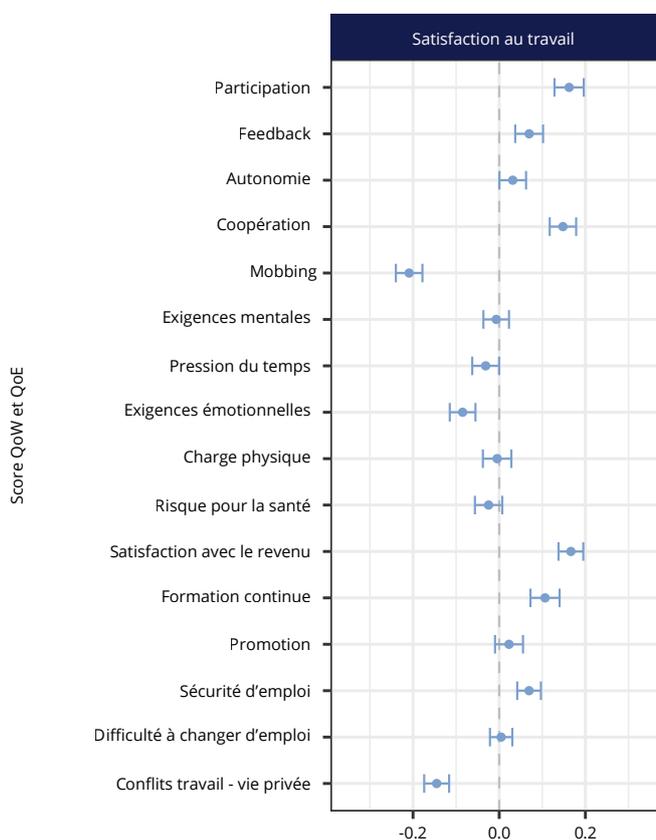
4. Liens entre la qualité de travail et la satisfaction générale au travail

Étant donné que l'enquête *Quality of Work* couvre de nombreuses dimensions différentes afin d'appréhender la qualité vécue du lieu de travail et de la vie professionnelle et de permettre ainsi une analyse complète de la qualité du travail, il est possible d'examiner les liens entre ces dimensions et la satisfaction au travail. Cela permet de trouver des réponses à la question de savoir quels facteurs du travail ont le plus d'impact sur la satisfaction au travail.

La figure 6 montre les résultats de l'analyse de régression multiple sur les données de l'enquête de 2020, afin de voir si les différentes dimensions du QoW peuvent expliquer la variance incrémentielle¹. En ce qui concerne la satisfaction au travail, ce sont surtout la satisfaction du revenu et le harcèlement moral qui se révèlent être des prédicteurs forts, c'est-à-dire qu'une satisfaction élevée du revenu est un prédicteur fort d'une satisfaction élevée au travail et que l'expérience du harcèlement moral est un prédicteur fort de l'insatisfaction au travail.

¹ Une variable possède une validité incrémentielle lorsque son inclusion en tant que prédicteur supplémentaire augmente la part de variance élucidée (R²) du critère. En d'autres termes, une variable à validité incrémentielle améliore la prédiction du critère.

Figure 6 : Analyse de régression avec les échelles QoW comme prédicteurs et l'échelle de satisfaction au travail comme outcome



Graphique : Université du Luxembourg ; Données : QoW 2020 ; $R^2 = .57$; $p < .000$.

5. Conclusions

La satisfaction au travail s'avère être une construction complexe dans laquelle les processus d'adaptation et de comparaison jouent un rôle important. Cette approche ne permet pas, par exemple, de faire la distinction entre les travailleurs motivés et les travailleurs résignés. En effet, tous les travailleurs insatisfaits ne peuvent ou ne veulent pas changer de situation professionnelle, par exemple en démissionnant pour un autre travail, de sorte que la situation d'insatisfaction demeure. C'est alors qu'entre en jeu une fonction d'autoprotection bien connue de la psychologie sociale : la réduction de la dissonance cognitive (Festinger, 1957).

Pour résoudre la contradiction entre un comportement inadéquat (garder l'emploi) et la cognition (insatisfaction), également connue sous le nom de dissonance cognitive en psychologie sociale, qui met en danger l'équilibre personnel, on travaille sur sa propre attitude afin de faire apparaître la décision prise comme juste. Après une décision, on choisit et on partage de préférence des informations qui font apparaître

la décision prise comme juste, et on « rejette » ou on ne tient pas compte des informations contraires.

Il en va de même pour les salariés qui ne se sentent pas bien dans leur vie professionnelle et qui n'essaient pas de changer leur situation. Pour donner plus de cohérence à leur situation, ils rendent leur discours sur le travail compatible avec la décision de rester au travail, ce qui conduit à des jugements positifs sur leur travail alors que celui-ci est en fait plutôt insatisfaisant pour eux. Cela équivaut à une satisfaction au travail résignée (en se comparant par exemple à des salariés qui vivent des situations encore pires qu'à ceux qui vivent des expériences plus positives).

Il n'est donc pas possible de conclure à de bonnes conditions de travail en se basant sur une satisfaction élevée au travail mesurée par une seule question. C'est pourquoi le calcul du *Quality of Work Index* fait principalement appel à des indicateurs multiples, à la fois objectifs et subjectifs, pour mesurer la qualité de l'emploi.

Le *Quality of Work Index* comprend également une échelle rassemblant trois items pour obtenir un score moyen de la satisfaction au travail (situé entre 0 et 100). Celui-ci est fortement influencé par d'autres dimensions de la qualité du travail, en particulier la satisfaction par rapport au salaire et le vécu du harcèlement moral.

Dans la présente analyse, différents aspects de la satisfaction au travail ont été mis en lumière sur la base des réponses à trois questions. Il s'agit de la satisfaction générale à l'égard du travail, de la satisfaction à l'égard du revenu et de la satisfaction à l'égard de l'ambiance de travail. Les réponses à ces questions dépendent fortement de l'âge, de la profession et du type d'organisation du travail, à savoir si les horaires de travail sont flexibles et si les travailleurs ont des horaires atypiques ou non.

6. Références

- CSL (Chambre des salariés du Luxembourg) (2021) : *Chambre des salariés du Luxembourg, 9e enquête nationale du Quality of Work Index Luxembourg : résumé de la présentation du 20 janvier 2022.* (Pour plus de détails veuillez consulter l'URL : https://www.csl.lu/wp-content/uploads/2022/01/resume_quality-of-work-index-2021_4.pdf)
- Festinger, L. (1957): *A Theory of cognitive Dissonance.* California: Stanford University Press.
- Hofbauer, Reinhard and Schwingsmehl, Michael (2017) *Bedeutet hohe Arbeitszufriedenheit, dass die Arbeitsbedingungen gut sind?* *Momentum Quarterly*, 6 (2). pp. 85-106. ISSN 2226-5538.
- Schütz, H.; Thiele, N. (2020): *Quality of Work Luxembourg 2021. Rapport.* infas, Bonn.
- Sischka, P., & Steffgen, G. (2022). *Zwischenbericht zur Erhebung 2021. Luxembourg: Université du Luxembourg.* (Pour plus de détails veuillez consulter l'URL : https://www.csl.lu/wp-content/uploads/2022/01/infas_bericht_qow2021a.pdf)

Méthode

L'étude « *Quality of Work* » sur la situation et la qualité du travail des salariés luxembourgeois s'adresse aussi bien aux salariés qui résident au Luxembourg qu'aux frontaliers qui résident en Belgique, en France ou en Allemagne. Entre juin et octobre 2021, 2 594 personnes âgées de 16 à 64 ans qui ont un emploi régulier de 10 heures ou plus par semaine ont été interrogés (CATI ; CAWI) par infas pour le compte de la Chambre des salariés luxembourgeois et de l'Université du Luxembourg (Tableau 1).

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 de Luxembourg : Département des Sciences comportementales et cognitives 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
Taille des échantillons	2016 : 1 506 ; 2017 : 1 522 ; 2018 : 1 689 ; 2019 : 1 495 ; 2020 : 2 364 ; 2021 : 2 594
Satisfaction générale au travail	« Dans quelle mesure êtes-vous actuellement satisfait(e) de votre travail ». Réponses : « dans une très forte mesure », « dans une forte mesure », « dans une moyenne mesure », « dans une faible mesure », « dans une très faible mesure ».
Satisfaction avec le revenu	« Dans quelle mesure êtes-vous actuellement satisfait(e) ... de votre salaire ? » Réponses : « dans une très forte mesure », « dans une forte mesure », « dans une moyenne mesure », « dans une faible mesure », « dans une très faible mesure ».
Satisfaction avec l'ambiance au travail	« Dans quelle mesure êtes-vous actuellement satisfait(e) de l'atmosphère au travail ? » Réponses : « dans une très forte mesure », « dans une forte mesure », « dans une moyenne mesure », « dans une faible mesure », « dans une très faible mesure »
Échelle de satisfaction au travail	3 items (alpha de Cronbach de .82) : • Dans quelle mesure êtes-vous satisfait(e)s de votre travail ? • Dans quelle mesure êtes-vous satisfait(e)s de l'atmosphère de travail dans votre entreprise ? • Dans quelle mesure êtes-vous satisfait(e)s des conditions de travail de votre entreprise ?

Chambre des salariés Luxembourg

David.Buechel@csl.lu
T +352 27 494 306

Sylvain.Hoffmann@csl.lu
T +352 27 494 200