

### Satisfaits, stressés au travail ? Etat des lieux du bien-être des salariés

Frédéric BERGER\*

La plupart des salariés passent environ 40 heures par semaine sur leur lieu de travail, soit une part non négligeable de leur temps. Le bien-être au travail participe donc au bien-être global de la personne et ses effets éventuels en termes de productivité, d'absentéisme, de roulement du personnel et de climat social pour l'entreprise ne sont pas à négliger. L'occasion a été donnée aux salariés, résidents comme frontaliers, d'évaluer leur satisfaction et leur stress au travail.

#### Des salariés globalement satisfaits

A la question générale « En considérant l'ensemble des différents aspects de votre travail, quel est votre degré de satisfaction ? », 39% des salariés se déclarent tout à fait satisfaits, 54% plutôt satisfaits, 6% plutôt pas satisfaits et 1% pas du tout satisfaits. La satisfaction au travail est donc affichée par plus de 9 salariés sur 10. Seuls 7% des salariés occupent un emploi dont les caractéristiques ne correspondent pas à leurs attentes et l'on peut anticiper le fait que le risque qu'ils quittent leur emploi est élevé.

Etre satisfait par son travail d'un point de vue global ne signifie pas pour autant que tous les aspects donnent satisfaction. L'autonomie dans le travail, la durée du travail, l'aménagement des horaires et l'ambiance avec les collègues sont les domaines qui recueillent le plus fort taux de satisfaction, avec 90% ou plus de salariés tout à fait satisfaits ou plutôt satisfaits. Suivent le contenu du travail, le rythme dans le travail, l'ambiance avec la hiérarchie, la rémunération, la posture au travail et le bruit. Entre 80% et 89% des salariés indiquent être satisfaits par ces aspects. Les déplacements domicile-travail (78% de satisfaits), qui suscitent une satisfaction moins marquée chez les frontaliers (62%) que chez les résidents (88%), les perspectives de carrière (67%) et les possibilités de formation (66%) sont les éléments qui satisfont le moins souvent les salariés.

Combinaison de la satisfaction de tous ces domaines, la satisfaction globale au travail est plus particulièrement influencée par la satisfaction du contenu du travail, de la rémunération et de l'ambiance avec la hiérarchie. A l'autre bout de l'échelle, les domaines qui jouent le moins sur la satisfaction globale sont les déplacements domicile-travail, l'aménagement des horaires et le bruit au poste de travail.

#### Satisfaction globale au travail et sécurité de l'emploi font bon ménage

En tenant compte des effets de structure<sup>1</sup>, c'est-à-dire en contrôlant le fait, par exemple, que les caractéristiques des

emplois diffèrent selon le sexe, selon le pays d'origine ou selon l'âge, les salariés qui n'indiquent pas qu'ils risquent de perdre leur emploi sont plus fréquemment satisfaits de leur travail que ceux qui évoquent un tel risque. Sécurité de l'emploi et type de contrat de travail étant fortement associés, on devine qu'une hiérarchie de satisfaction s'établit en fonction de ce critère. Les moins fréquemment satisfaits sont les titulaires de contrat à durée déterminée suivis des titulaires d'un contrat permanent du secteur privé et enfin des fonctionnaires.

Les autres facteurs associés à la satisfaction globale au travail sont le secteur d'activité, le type de profession, la durée de travail, le niveau de responsabilité, l'âge et le pays d'origine. La taille de l'entreprise, le lieu de travail et le sexe n'apparaissent pas, en revanche, comme des facteurs discriminants.

Comparés aux salariés du secteur de l'intermédiation financière (banques et assurances), seuls les salariés des secteurs de l'industrie et de la construction se distinguent par une plus fréquente insatisfaction. Par profession, les professions intellectuelles et scientifiques s'opposent aux employés et ouvriers non qualifiés par une satisfaction plus prononcée. Le type de profession étant fortement lié au niveau d'études et au niveau des salaires, on entrevoit ici que la satisfaction au travail est d'autant plus élevée que le niveau d'études et le niveau des salaires sont élevés. Allant dans le même sens, le fait de superviser d'autres personnes et de pouvoir agir sur leur carrière ou sur leur salaire augmente les chances d'être satisfait. En termes de durée de travail, les salariés déclarant travailler régulièrement plus de 48 heures par semaine sont moins fréquemment satisfaits que ceux dont le temps de travail oscille autour de 40 heures par semaine.

La satisfaction au travail n'est pas croissante avec l'âge mais elle adopte la forme d'un U. Autrement dit, elle baisse, mais modérément, entre trente et quarante ans pour remonter ensuite après quarante ans. Cette situation a déjà été montrée dans d'autres études internationales sur la satisfaction au travail.

Enfin, fait intéressant au regard de la spécificité économique luxembourgeoise (une population salariée composée de 33% de salariés résidents luxembourgeois, de 28% de salariés résidents étrangers et de 39% de salariés frontaliers), la satisfaction au travail n'est pas ressentie de la même façon selon l'appartenance à l'un ou l'autre

<sup>1</sup> Les commentaires s'appuient sur les estimations de modèles logistiques, modèles qui définissent les facteurs associés à un événement, en l'occurrence ici, le fait d'être satisfait par les conditions globales de travail ou, plus loin, le fait d'indiquer que l'emploi est souvent une source de stress.

\* CEPS/INSTEAD

de ces groupes. Ainsi, à caractéristiques identiques, les frontaliers sont plus fréquemment satisfaits que les résidents luxembourgeois. Dans l'ordre, ce sont les frontaliers d'Allemagne, puis ceux de Belgique et enfin ceux de France qui déclarent plus souvent être satisfaits que leurs collègues résidents luxembourgeois. Par contre, les résidents étrangers ne sont ni plus, ni moins souvent satisfaits que les résidents luxembourgeois. La satisfaction plus fréquente des frontaliers est vraisemblablement liée au fait qu'ils tiennent compte dans leur jugement des conditions de travail, particulièrement salariales, et du coût de la vie dans leur pays de résidence.

### Souvent stressé : un salarié sur trois

Le stress est un concept dont il est difficile de dessiner les contours. D'après l'Agence européenne pour la sécurité et la santé au travail, le stress « survient lorsqu'il y a déséquilibre entre la perception qu'une personne a des contraintes que lui impose son environnement et la perception qu'elle a de ses propres ressources pour y faire face ». A court terme, cet état peut être assez facilement géré, mais des difficultés en termes de santé et d'efficacité au travail peuvent apparaître après une exposition prolongée à cet état.

A la question « Avez-vous le sentiment que votre emploi est une source de stress ? », 30% des salariés répondent qu'il l'est souvent, 45% parfois et 25% rarement.

Le stress se rencontre plus fréquemment parmi les salariés qui craignent de perdre leur emploi, parmi ceux dont les durées de travail sont élevées et parmi ceux occupant des postes à responsabilités. A côté de ces facteurs, on note aussi que seuls les salariés du secteur de la construction déclarent moins fréquemment que ceux de l'intermédiation financière que leur travail est souvent une source de stress. Aucune différence significative n'est par contre relevée entre les salariés du secteur de l'intermédiation financière et ceux des autres secteurs d'activité. La taille de l'entreprise semble aussi jouer un rôle dans le stress au travail : les salariés des petites entreprises déclarent moins fréquemment souffrir du stress que ceux des entreprises plus grandes.

A côté des facteurs qui décrivent l'emploi, on note, en tenant toujours compte des effets de structure, que la perception du stress change selon l'âge, le sexe et le pays d'origine, reflétant des modes d'expression différents. Ainsi, à situations identiques, les plus jeunes et les hommes se plaignent moins souvent du stress lié à l'emploi que leurs aînés et les femmes. Par pays d'origine, on retrouve les tendances observées en termes de satisfaction globale du travail. L'évocation du stress est moins fréquente chez les frontaliers que chez les résidents luxembourgeois. Par contre, résidents étrangers et luxembourgeois ne présentent pas de différences.

### Répartition des salariés selon leur opinion par rapport à différents éléments ayant trait à leur travail (en %)

	Frontaliers		Résidents		Ensemble	
	Satisfait	Non satisfait	Satisfait	Non satisfait	Satisfait	Non satisfait
Durée du travail	88	12	90	10	90	10
Aménagement des horaires	88	12	90	10	90	10
Ambiance avec les collègues	92	8	95	5	94	6
Ambiance avec la hiérarchie	86	14	88	12	86	14
Autonomie dans le travail	95	5	95	5	95	5
Rythme dans le travail	87	13	91	9	89	11
Perspectives de carrière	64	36	70	30	67	33
Contenu du travail	92	8	93	7	92	8
Bruit au travail	76	24	84	16	81	19
Posture au poste de travail	82	18	85	15	83	17
Rémunération	83	17	79	21	81	19
Déplacements domicile-travail	62	38	88	12	78	22
Possibilité de formation	57	43	73	27	66	34
<b>Appréciation globale des conditions de travail</b>	<b>93</b>	<b>7</b>	<b>93</b>	<b>7</b>	<b>93</b>	<b>7</b>

Sources : Pour les frontaliers : « Les frontaliers au Luxembourg », 2003, CEPS/INSTEAD ; pour les résidents : PSELL-3/2004, CEPS/INSTEAD, STATEC

Note de lecture : « satisfait » inclut les salariés ayant répondu « tout à fait satisfait » et « plutôt satisfait » alors que « non satisfait » inclut les salariés ayant répondu « plutôt pas satisfait » et « pas du tout satisfait ».