

Archives des Maladies Professionnelles et de l'Environnement xxx (2015) xxx–xxx

MISE AU POINT

État des lieux des mesures de la satisfaction au travail en français : propositions et perspectives

French inventory of job satisfaction measures: Proposals and prospects

J.L. Tavani^{a,*}, G. Lo Monaco^c, S. Rambaud^b, J. Collange^b

^a Laboratoire parisien de psychologie sociale (GRPPS), université Paris 8 Vincennes–Saint-Denis, 2, rue de la Liberté, 93526 Saint-Denis, France

^b Laboratoire adaptations travail-individu, université Paris Descartes, 71, avenue Édouard-Vaillant, 92100 Boulogne-Billancourt, France

^c Laboratoire de psychologie sociale, Aix-Marseille université, 13621 Aix-en-Provence, France

Reçu le 20 septembre 2015 ; accepté le 11 novembre 2015

Mots clés : Satisfaction au travail ; Mesures ; Représentations sociales ; Psychométrie

Keywords: Job satisfaction; Measure; Social representations; Psychometry

I. INTRODUCTION

En mars 2013, les résultats d'une enquête mettent en avant que près de 8 Français sur 10 sont satisfaits de leur travail ; dans cet ensemble, moins d'un quart apparaissent comme très satisfaits [1]. Si la large diffusion de ces chiffres peut donner l'impression que la satisfaction au travail est un concept assez simple, la littérature scientifique s'y rapportant en donne une image beaucoup plus complexe et contrastée.

La satisfaction au travail est, sans aucun doute, une des attitudes à l'égard du travail qui a suscité le plus de travaux depuis le milieu du 20^e siècle [2]. Ainsi, près de 6000 articles, y faisant directement référence, sont indexés dans la base de données PsycInfo, et près de 2000 le sont dans la base de données Pubmed/Medline¹. Ce succès relève, d'une part, de sa simplicité d'évaluation et, d'autre part, de sa centralité dans plusieurs théories visant à expliquer les phénomènes humains organisationnels [3]. En revanche, ce même succès rend difficile, voire impossible, une revue de littérature exhaustive.

La satisfaction au travail fait partie des concepts particulièrement importants dans l'étude des déterminants de la santé au travail. Notamment, car depuis juin 2013 et l'accord interprofessionnel visant une amélioration de la qualité de vie au travail (QVT), l'évaluation de cette dernière peut apparaître une nécessité pour mettre en place des actions de prévention pertinente. Or, afin d'évaluer la QVT plusieurs études ont eu recours à des mesures de satisfaction au travail [4].

C'est pour cela que l'objectif de cet article est de faire un état des lieux des différentes mesures existantes en langue française. Nous présenterons quelques éléments théoriques sur la satisfaction au travail, ses antécédents et conséquences, puis nous décrirons les mesures existantes. Enfin, nous proposerons quelques ouvertures permettant d'articuler le concept de satisfaction au travail avec des théories psychosociales et la prise en compte de l'activité quotidienne et réelle au travail.

2. QUELQUES JALONS HISTORIQUES

Au début du 20^e siècle, les états psychiques sont relativement délaissés par les chercheurs s'intéressant aux problématiques de l'homme au travail [5]. Cette période se

* Auteur correspondant.

Adresse e-mail : jltavani@gmail.com (J.L. Tavani).

¹ Les deux bases de données ont été consultées le 20 octobre 2014.

caractérise surtout par des travaux portant sur la sélection du personnel et les problématiques d'efficacité [6]. Elle est marquée, notamment, par l'organisation scientifique du travail (OST) proposée par Taylor [7], qui bien que largement développée, a eu des effets délétères sur les développements ultérieurs des travaux s'intéressant à la satisfaction, ou au bien-être des individus au travail [8]. En effet, pour Taylor, le seul levier pour motiver le salarié et augmenter sa productivité est son salaire. Dans cette approche, les tâches doivent donc être standardisées le plus précisément possible afin qu'elles soient maîtrisées par les individus et deviennent des routines pour eux. Les individus sont interchangeable et sont considérés comme des éléments de la chaîne de production comme les autres. Néanmoins, c'est en prenant le contrepied de cette position que les chercheurs ont commencé à étudier les liens qui pouvaient exister entre la motivation au travail, la satisfaction au travail et l'efficacité ou la productivité des individus. Entre 1925 et 1950, les chercheurs commencent ainsi à s'intéresser à la subjectivité des individus, notamment à travers les études de Mayo à la Western Electric Company [9]. Avec les développements méthodologiques réalisés durant la même période [10,11], l'enquête et l'étude systématique des attitudes deviennent une méthode privilégiée pour recueillir des données sur les attitudes que les individus entretiennent à l'égard de leur travail [5].

C'est dans ce cadre que va avoir lieu la première recherche portant explicitement sur le concept de satisfaction au travail, il y a 80 ans [12]. À l'origine, cette dernière reflétait la fréquence d'un ressenti positif vis-à-vis de son travail, une évaluation du ressenti à l'égard du travail (« je le déteste » ; « je ne l'aime pas » ; « je suis indifférent à son égard » ; « je l'apprécie », « je l'aime »...), les volontés de changement de poste et une comparaison avec la satisfaction des autres vis-à-vis de leur travail [13].

L'intérêt pour la satisfaction au travail a pu se développer sous l'impulsion de la psychologie positive (i.e. la prise en compte des variables positives plutôt que les variables négatives). Une telle orientation en psychologie remonte à la fin de la Seconde Guerre mondiale. La discipline s'intéresse alors à un modèle où dominent les dimensions négatives telles que l'anxiété, le stress, etc. [14]. Pour Seligman, il est alors nécessaire de changer d'orientation en s'attachant à étudier les dimensions positives en psychologie [15]. Une telle approche repose sur l'idée sous-jacente que la psychologie, en étudiant les dimensions positives, pourra davantage s'intéresser à la promotion et à la prévention précoces de la santé plutôt qu'à la simple réparation. Pour ce faire, le recours à des concepts « négatifs », tel que le stress n'est plus suffisant. En effet, l'absence de dimension négative ne signifie pas, pour autant, la présence de dimension positive. Une même approche se retrouve dans la définition du travail sain : « un environnement de travail sain est celui dans lequel il n'y a pas seulement une absence de condition nocive, mais, au contraire, une abondance de facteurs favorables à la santé » [16]. Ainsi, le bien ne peut pas se réduire à l'absence de mal. La satisfaction au travail, en tant que dimension positive, peut ainsi se situer, avec quelques autres variables : l'engagement ou l'implication dans le travail

[17], ou encore les comportements de citoyenneté organisationnelle [18,19] au centre de la psychologie positive appliquée au travail.

3. DÉFINITION ET APPROCHES

La satisfaction au travail fait partie d'un ensemble conceptuel plus large : les attitudes liées au travail (*job attitudes*), qui comprennent d'autres concepts, par exemple, l'engagement organisationnel. Les attitudes à l'égard du travail peuvent être définies comme les évaluations qu'un individu réalise de son travail et qui expriment ses sentiments et ses croyances à l'égard de celui-ci [20].

Plusieurs définitions et modèles de la satisfaction au travail ont été proposés et sont parfois contradictoires [18]. Néanmoins, un consensus existe pour envisager la satisfaction au travail comme la conséquence d'une évaluation du travail des individus. Cette dernière comprend alors le travail en lui-même et les expériences qui lui sont associées. L'évaluation se traduira ainsi par un sentiment positif ou négatif de l'individu à l'égard de son travail [21]. La satisfaction au travail a alors une double composante à la fois cognitive (l'évaluation) et affective (le sentiment ressenti à l'égard du travail) [2]. Dans ce sens, la satisfaction au travail a été récemment définie comme « un ensemble de réactions cognitives et affectives à la situation de travail » [22] ou encore comme un état évaluatif qui exprime le fait d'être satisfait de son travail à travers un sentiment positif [20].

Le terme travail est un terme assez large qui regroupe plusieurs aspects (le salaire, les tâches quotidiennes, l'employeur, etc.). Ainsi, la satisfaction au travail peut être envisagée sous deux approches différentes :

- en s'intéressant à la satisfaction globale vis-à-vis du travail ;
- en s'intéressant aux différentes facettes de cette même satisfaction [23,24].

La première approche serait davantage utilisée pour dresser une cartographie de la satisfaction des membres de l'organisation en évaluant le niveau de satisfaction au travail de différentes populations au sein de l'entreprise, tandis que la seconde permettrait de déterminer quels aspects du travail caractérisent la satisfaction (ou l'insatisfaction) au travail des individus [25]. Il est également possible d'envisager la satisfaction globale et celle liée aux facettes comme un niveau de spécificité des mesures de satisfaction au travail [20]. Ce qui suppose une hiérarchie entre ces deux approches, l'approche globale engloberait l'approche en termes de facette. L'utilisation d'une ou de l'autre des deux approches dépendrait alors des objectifs du chercheur ou des praticiens. S'ils s'intéressent à des antécédents ou des conséquences globales et larges de la satisfaction, ils devraient davantage s'intéresser à la satisfaction au travail globale. En revanche, lorsqu'ils s'intéressent à des caractéristiques plus spécifiques du travail, ils peuvent alors s'intéresser à la satisfaction en termes de facette. De la même façon, les interventions visant à augmenter les niveaux de satisfaction seront différentes selon que les praticiens s'intéressent à la satisfaction globale ou spécifique.

Download English Version:

<https://daneshyari.com/en/article/5573336>

Download Persian Version:

<https://daneshyari.com/article/5573336>

[Daneshyari.com](https://daneshyari.com)