

QUESTIONNAIRES FRANCOPHONES SUR LA QUALITÉ DE VIE AU TRAVAIL : QUE MESURENT-ILS ? COMMENT MIEUX MESURER ?

FRANCOPHONE QUESTIONNAIRES ON QUALITY OF WORK LIFE: WHAT DO THEY MEASURE? HOW TO MEASURE BETTER ?

Renaud Gaucher¹ & Ruut Veenhoven²

[EHERO working paper 2023-1](#)

RÉSUMÉ

Notre objectif était d'analyser les items des questionnaires francophones sur la qualité de vie au travail. Pour ce faire, nous avons développé la méthode suivante : 1) construire une matrice pour distinguer les différentes qualités de vie au travail, 2) localiser chaque item de chaque questionnaire dans cette matrice et justifier nos choix. Notre analyse de contenu nous a permis de clarifier le contenu de chaque questionnaire et de montrer qu'il peut y avoir des différences entre l'image qui est donné d'un questionnaire et la réalité de ces items. Notre méthode peut aussi être utilisée pour améliorer la validité faciale des items lors de la construction de nouveaux questionnaires sur la qualité de vie au travail.

MOTS-CLES : qualité de vie au travail, bien-être au travail, satisfaction au travail, questionnaire, analyse de contenu

ABSTRACT

Our goal was to analyse the items of francophone questionnaires on the quality of work life. We have developed the following method to reach this goal: 1) creating a matrix to distinguish between several qualities of work life, 2) sorting each item of each questionnaire using this matrix and justifying our decisions. Our content analysis allowed us to clarify the content of each questionnaire and to demonstrate that there may be differences between what is said about a questionnaire and what its items reveal. Our method can also be used to improve the facial validity of items when designing new questionnaires on the quality of work life.

Key words: quality of work, wellbeing at work, satisfaction with work, content analysis

¹ PhD. Associated researcher of the World Database of Happiness. E-mail; renaudgaucher@gmail.com

² Emeritus professor of Social conditions for human happiness at Erasmus University Rotterdam in the Netherlands, Erasmus Happiness Economics Research Organization (EHERO) and special professor at north-West University in South Africa, Optentia Research Program;. E-mail: Veenhoven@ese.eur.nl

1. INTRODUCTION

Les chercheurs en psychologie ont une grande confiance dans les méthodes psychométriques dans la construction des questionnaires. Dans ce papier, nous montrons l'intérêt d'utiliser une méthode non psychométrique pour à la fois mieux comprendre le contenu des questionnaires portant sur la qualité de vie au travail et pour construire de meilleurs questionnaires. La méthode non psychométrique présentée n'a pas pour but de se substituer aux méthodes psychométriques, elle est un complément de ces méthodes.

1.1 NAISSANCE DU CONCEPT DE QUALITÉ DE VIE AU TRAVAIL

Le concept de qualité de vie au travail a été utilisé pour la première fois à la fin des années 1960. Il a été inventé par Irving Bluestone, un syndicaliste directeur du département General Motors à l'United Automobile Workers, un syndicat. Originellement, la qualité de vie au travail est définie comme une variable exprimant le degré de satisfaction des travailleurs et est opérationnalisée dans des programmes dont le but ultime est d'accroître la productivité des travailleurs (Goode, 1989 ; Chaskiel, 1990). Le concept de qualité de vie au travail est donc un concept né dans le monde du travail et qui a ensuite fait l'objet de recherches académiques.

Les premières citations du concept de qualité au travail dans le monde académique américain se situent dans les années 1970 avec notamment la création en 1971 à l'Université de Californie à Los Angeles (UCLA) du Center for Quality of Working Life (Chaskiel, 1990) et la publication du livre « The Quality of Working Life » (1975), livre en deux volumes dirigés par Davis et Cherns, dans lequel différents chercheurs interviennent. Les premières citations du concept de qualité de vie au travail dans le monde académique francophone se situent à la fin des années 1970 et au début des années 1980 avec notamment Boisvert (1977).

1.2 UN BESOIN DE CLARTÉ CONCEPTUELLE

Le concept de qualité de vie au travail a fait l'objet de nombreuses définitions dans le monde de la recherche depuis son apparition. Pour Carlson (1980), la qualité de vie au travail est à la fois un but et un processus pour atteindre ce but. En tant que but, la qualité de vie au travail est l'engagement de toute organisation pour améliorer le travail, c'est-à-dire pour créer des travaux et des environnements de travail impliquants, satisfaisants et efficaces pour les gens quel que soit le niveau de ceux-ci dans l'organisation. En tant que processus, la qualité de vie au travail est un appel à faire les efforts nécessaires pour atteindre ce but grâce à l'implication de tout le

monde au sein des organisations. Pour Carlson (1980), la qualité de vie au travail est aussi un concept de management qui peut varier selon les cultures, les organisations, les personnes, mais dans lequel l'idée centrale reste la même : développer un climat dans lequel la dignité de chaque membre de l'organisation est reconnue. Cette reconnaissance n'existe pas seulement parce qu'elle est un droit, mais aussi parce chaque personne est une richesse pour l'organisation et son futur.

Pour Nadler et Lawler (1983), la qualité de vie au travail est une façon de penser à propos des personnes, du travail et des organisations. Elle est composée de deux éléments distincts : le souci des conséquences du travail sur les travailleurs et sur l'efficacité des organisations et l'idée de favoriser la participation dans la résolution de problème et dans la prise de décision au sein des organisations. Quand on pense qualité de vie au travail, il y a pour Nadler et Lawler (1983) des choses à avoir en tête. D'abord, l'attention ne doit pas seulement être portée sur comment les gens peuvent mieux travailler, elle doit aussi porter sur comment le travail peut rendre les gens meilleurs. Ensuite, il ne s'agit pas de faire en sorte que toutes les décisions soient prises de manière participative, mais que les personnes soient impliquées dans le processus des décisions importantes qui les concernent. D'un point de vue opérationnel, la qualité de vie au travail s'étend sur quatre activités : la participation à la résolution de problème, la restructuration du travail, les systèmes innovants de récompense et l'amélioration de l'environnement de travail.

Pour Kiernan et Knutson (1990), la qualité de vie au travail est l'engagement philosophique de développer une relation interactive entre le travailleur et l'employeur. La productivité, la satisfaction au travail, le management participatif et la flexibilité génèrent des défis pour les personnes, les organisations et la société. La question centrale est de savoir ce que l'on doit faire pour que se rencontrent les besoins et les attentes de tous ceux qui sont impliqués de telle sorte que les personnes dans les organisations aient des relations de travail saines. C'est lorsque les attentes de l'organisation et les besoins des employés se rencontrent que les niveaux les plus hauts de satisfaction sont atteints.

Pour Martel et Dupuis (2006), « la qualité de vie au travail, à un temps donné, correspond au niveau atteint par l'individu dans la poursuite dynamique de ses buts hiérarchisés à l'intérieur des domaines de son travail où la réduction de l'écart séparant l'individu de ses objectifs se traduit par un impact positif sur la qualité de vie générale de l'individu, sur la performance organisationnelle et, par conséquent, sur le fonctionnement global de la société ».

Aux définitions issues du monde de la recherche s'ajoutent les définitions issues du monde professionnel.

Dans l'Accord national interprofessionnel (2013) signé entre différents syndicats ouvriers et patronaux français, la qualité de vie au travail est définie « comme un sentiment de bien-être au travail perçu collectivement et

individuellement qui englobe l'ambiance, la culture de l'entreprise, l'intérêt du travail, les conditions de travail, le sentiment d'implication, le degré d'autonomie et de responsabilisation, l'égalité, un droit à l'erreur accordé à chacun, une reconnaissance et une valorisation du travail effectué ».

Pour le ministère français de la santé, « la qualité de vie au travail désigne et regroupe sous un même intitulé les actions qui permettent de concilier amélioration des conditions de travail pour les salariés et performance globale des établissements de santé »³.

Par ailleurs, comme beaucoup de personnes travaillent ou ont travaillé, chacun peut avoir une idée personnelle de ce qu'est la qualité de vie au travail. La qualité de vie au travail est un concept comme le bonheur, l'amour ou l'intelligence en ce que chacun peut en faire l'expérience et donc développer une théorie implicite de ce concept.

Au final, parce que la qualité de vie au travail est un concept large auquel on peut faire rendre compte d'un vaste ensemble de phénomènes hétérogènes, parce que c'est un concept pour lequel les chercheurs ont développé de nombreuses définitions, parce que c'est un concept pour lequel le monde professionnel a développé de nombreuses définitions qui ne sont pas forcément en lien avec la recherche, parce que c'est un concept qui relève d'une réalité appréhendable par la plupart des gens et que chacun peut avoir une idée personnelle de ce concept, le concept de qualité de vie au travail devient un concept extrêmement flou qui finit par ne plus rendre compte de grand-chose.

Dès lors, la clarté conceptuelle ne peut pas être amenée avec une nouvelle définition qui s'ajouterait à toutes les autres. Ce qu'il faut est une *carte*.

1.3 UNE POSSIBILITÉ D'AVANCÉE DANS LE DÉVELOPPEMENT DES QUESTIONNAIRES SUR LA QUALITÉ DE VIE AU TRAVAIL

MacKenzie, Podsakoff, & Podsakoff (2011) divisent la construction qu'un questionnaire en 10 étapes : développement d'une définition conceptuelle du construit, création d'items pour représenter le construit, évaluation de la validité de contenu des items, spécification du modèle de mesure, collecte de données pour le pré-test, purification du questionnaire, nouvelle collecte de données issues d'un nouvel échantillon pour réexaminer les propriétés du questionnaire, évaluation de la validité du questionnaire, validation croisée du questionnaire, développement de normes pour le questionnaire.

En ce qui concerne la première étape, MacKenzie et al. (2011) considèrent que la qualité du développement des questionnaires est limitée par le fait que la littérature

existante ne permet pas d'expliquer comment bien définir un construit. Cela crée 3 problèmes : une confusion entre ce qui appartient au construit, ce qui ne lui appartient pas et ce qui appartient à d'autres construits ; des mesures qui sont déficientes parce que la définition du construit est elle-même déficiente ; et des conclusions invalides sur la relation entre le construit et d'autres construits (MacKenzie, 2003). En ce qui concerne la qualité de vie au travail, la difficulté de bien définir le construit et ses conséquences néfastes sont en plus renforcées par la multitude de définitions existantes.

Les étapes 2 et 3 sont liées. L'objectif de la deuxième étape est de créer des items pour représenter le construit tout en minimisant le fait que les items puissent représenter aussi des construits autres que celui que l'on souhaite mesurer. Pour ce faire, un point essentiel est de faire attention à la manière dont les items sont écrits. L'objectif de la troisième étape est d'évaluer la validité de contenu des items. Une question essentielle à se poser est alors de savoir si l'item est représentatif d'un aspect du construit. Quand on lit des questionnaires existant sur la qualité de vie au travail, on peut s'apercevoir que certains items sont problématiques dans la manière dont ils sont écrits, par exemple il est possible de trouver des items à deux directions (« Les règles dans mon entreprise sont justifiées et claires »⁴) ou des items avec des termes ambigus ou peu utilisés (« Jusqu'à quel point votre travail vous donne-t-il la possibilité de constater que, au cours des ans, les composantes de vos relations avec votre environnement demeurent plus ou moins stables ? »). Dès lors, si des erreurs sont commises sur des règles simples d'écriture, on peut se demander s'il arrive que des items ne soient pas représentatifs du construit qu'ils doivent représenter.

1.4 NOTRE DÉMARCHE

Veenhoven (2000) a développé une matrice pour clarifier le concept de qualité de vie. Il considère qu'il existe non pas une, mais plusieurs qualités de vie et sa matrice permet de comprendre de quelle(s) qualité(s) de vie un chercheur parle lorsqu'il parle de qualité de vie.

Nous avons utilisé la même méthode pour essayer de clarifier le concept de qualité de vie au travail. Pour ce faire, nous avons adapté la matrice de Veenhoven (2000) au cadre du travail et nous avons justifié la pertinence de ce choix au fur et à mesure de notre présentation de cette nouvelle matrice. Cette matrice de la qualité de vie au travail est notre *carte* pour mieux comprendre de quelle(s) qualité(s) de vie au travail il est question lorsque des chercheurs ou des professionnels parlent de qualité de vie au travail ou la mesure. Nous ne considérons pas notre matrice des qualités de

³ <https://solidarites-sante.gouv.fr/professionnels/ameliorer-les-conditions-d-exercice/qualite-de-vie-au-travail/article/la-qualite-de-vie-au-travail> (lu le 18 septembre 2019)

⁴ « Claires » signifie compréhensibles et « justifiées » signifie que l'on donne le pourquoi.

vie au travail comme un nouveau modèle de la qualité de vie au travail, mais comme un instrument pour localiser n'importe quel modèle sur la qualité de vie au travail.

Nous avons recherché sur PsycInfo les questionnaires francophones existants sur la qualité de vie au travail. Le principal critère de sélection était que le ou les auteurs d'un questionnaire considère que leur questionnaire mesure la qualité de vie au travail.

Pour chaque questionnaire sélectionné, nous, les deux co-auteurs de l'article, avons lu de manière attentive chaque item, nous avons localisé chaque item dans la matrice de la qualité de vie au travail et nous avons justifié nos choix.

Nous n'avons pas calculé de coefficient inter-juges. Nous avons préféré une autre option qui était de trouver pour chaque item l'argument qui nous semblait le meilleur et qui, en conséquence, nous permettait de tomber d'accord sur la raison de notre choix de catégorisation, peu importe que nous ayons été initialement d'accord ou non entre nous. Nous pouvons donner trois raisons pour justifier cette option. D'abord, un coefficient inter-juges dit seulement jusqu'à quel point les juges ont été d'accord, il ne dit rien sur l'argument le plus pertinent pour sélectionner une catégorisation plutôt qu'une autre. Ensuite, deux juges peuvent classer un même item dans une même catégorie pour deux raisons différentes et le coefficient inter-juges ne le montrera pas. Enfin, la raison pour laquelle un item est classé dans une catégorie est plus importante que le classement lui-même, car de la qualité de la raison de la catégorisation dépend la qualité de la catégorisation elle-même.

La lecture attentive nous a permis de remarquer que certains items pouvaient être écrits de manière problématique. Surtout, la localisation des items dans la matrice nous a permis de voir quelle(s) qualité(s) de vie au travail mesurait vraiment chaque questionnaire sélectionné. Cela nous a permis de constater qu'il pouvait y avoir un écart entre la perception d'un auteur sur son questionnaire et l'image qu'en donne notre matrice et que notre matrice pouvait être utilisée pour mieux développer les questionnaires sur la qualité de vie au travail. La transparence de nos justifications de la localisation des items dans la matrice permet d'ouvrir un débat sur les meilleures façons d'écrire un item selon la qualité de vie au travail choisie et d'améliorer la création des items pour les questionnaires sur la qualité de vie au travail.

Le fait que l'approche psychométrique de la construction de questionnaire ne permet de résoudre certains problèmes n'a pas été surprenante. En effet, un des auteurs de cet article a publié un article scientifique proposant un questionnaire sur le bien-être au travail il y a quelques années. Après avoir développé l'approche présentée dans ce papier, il a passé ce questionnaire dont il était co-créateur au crible de l'approche que nous présentons ici et il en est ressorti que le traitement psychométrique, bien que valide, avait laissé passer plusieurs erreurs.

Au final, la lecture attentive des items item par item, la localisation des items dans la matrice et la justification écrite de nos choix nous permettent de proposer une

démarche pour mieux choisir et pour mieux développer des questionnaires sur la qualité de vie au travail. MacKenzie et al. (2011) recommandent d'utiliser la procédure d'Hinkin et Tracey (1999) pour évaluer la validité de contenu des items. Hinkin et Tracey (1999) demandent aux participants de dire sur une échelle de 1 à 5 à quel point les items correspondent au construit. Dans notre approche, les participants sont des chercheurs et ils doivent faire des choix clairs et justifiés. Par rapport à Hinkin et Tracey (1999), nous apportons aussi une matrice qui permet de cartographier les construits (voir section II) et des règles dans l'écriture des items (voir sous-section III.2). Notre approche n'a pas pour but de se substituer aux techniques psychométriques, c'est une technique qui peut être utilisée préalablement aux techniques psychométriques et au recueil des données. Elle peut être aussi utilisée pour sélectionner un questionnaire pour la collecte de données et l'écriture d'un article scientifique.

2 CLARIFICATION DU CONCEPT DE *QUALITÉ DE VIE AU TRAVAIL*

2.1 DÉFINIR LA NOTION DE *QUALITÉ DE VIE AU TRAVAIL* À PARTIR DE LA MATRICE DES QUATRE QUALITÉS DE VIE DE VEENHOVEN

Pour définir ce qu'est la qualité de vie au travail, nous partons de la matrice des quatre qualités de vie de Veenhoven (2000, 2009).

2.1.1 La matrice des quatre qualités de la vie

Afin de comprendre le concept de qualité de vie, Veenhoven (2000) pose la question de savoir de quelle qualité de vie nous parlons. Pour définir de quelle qualité de vie on parle, il fait la distinction entre :

- Les opportunités de vivre une bonne vie et les résultats,
- Et entre les qualités externes et les qualités internes.

Les opportunités de vivre une bonne vie peuvent ne pas aboutir au résultat de vivre une bonne vie. Parallèlement, il est possible d'avoir des résultats alors que les opportunités étaient initialement faibles.

Les qualités externes sont les qualités présentes dans l'environnement, par exemple le niveau de richesse matérielle du pays dans lequel nous vivons ou la qualité de l'air. Les qualités internes sont les qualités présentes en nous-mêmes, par exemple nos compétences ou notre santé.

La combinaison de ces quatre dimensions permet à Veenhoven (2000) de proposer la matrice suivante :

Figure 1. La matrice des quatre qualités de vie de Veenhoven (2000)

| | Qualités externes | Qualités internes |
|--------------|-------------------------------|--------------------------------|
| Opportunités | Vivabilité de l'environnement | Capacité de vie de la personne |
| Résultats | Utilité de la vie | Les satisfactions de la vie |

La vivabilité de l'environnement renvoie aux conditions de vie.

La capacité de vie de la personne se réfère au potentiel de la personne : sa santé physique, sa santé mentale, ses connaissances, ses compétences. L'approche *eudémonique* du bonheur, c'est-à-dire le bonheur comme fonctionnement optimal de la personne, appartient à cette catégorie. Une personne qui fonctionne de manière optimale est au top de ses capacités. Le modèle de Ryff (1989) appartient à cette catégorie. Une personne qui a un haut niveau d'acceptation de soi, de relations positives avec les autres, d'autonomie, de maîtrise de l'environnement, de sens à la vie et de développement personnel a les bonnes capacités pour être heureuse.

L'utilité de la vie renvoie au fait que la bonne vie est liée à des choses qui vont au-delà de la personne elle-même, qui répondent à des valeurs plus hautes, qui sont bonnes pour les autres, y compris les générations futures.

Les satisfactions de la vie représentent la qualité de la vie telle que la perçoit la personne qui la vit. C'est ici que peuvent être classés des concepts comme bien-être subjectif et bonheur.

2.1.2 L'adaptation de la matrice des quatre qualités de vie au contexte de travail

Si nous reprenons les quatre dimensions de la matrice et que nous adaptons celle-ci au monde du travail, nous obtenons la matrice suivante :

Figure 2. Adaptation par analogie de la matrice des quatre qualités de vie de Veenhoven (2000) au travail

| | Externe | Interne |
|--------------|-----------------------|--|
| Opportunités | Conditions de travail | Capacités de la personne au travail |
| Résultats | Utilité du travail | Les satisfactions de la vie au travail |

Cette matrice fait la distinction entre :

- Les opportunités de vivre une bonne vie au travail (les conditions de travail et les capacités au travail) et les résultats (à quel point le travail réalisé est utile à la société et à quel point le travailleur retire des satisfactions de sa vie au travail)
- Et entre ce qui est interne au travailleur (ses capacités au travail et ses satisfactions de la vie au travail) et ce qui lui est externe (ses conditions de travail et l'utilité de son travail)

Les *conditions de travail* sont l'essentiel de ce qu'apporte une entreprise ou plus généralement une organisation aux travailleurs qui la compose. Si les conditions de travail sont bonnes pour les travailleurs, elles peuvent favoriser leurs capacités au travail et leurs satisfactions de vie au travail. Les conditions de travail sont le principal domaine où les syndicats peuvent intervenir pour améliorer la vie au travail des travailleurs, car c'est là que réside l'essentiel de l'apport des organisations aux travailleurs.

Les *capacités au travail* sont l'essentiel de ce qu'apporte le travailleur à l'organisation : sa santé physique, sa santé mentale, ses compétences techniques et ses compétences relationnelles. Les capacités au travail, c'est ce qui fait normalement qu'un travailleur est embauché, conservé, promu, licencié, même si la loi, les incitations financières, le réseautage et le copinage jouent aussi.

L'*utilité du travail* est ce qu'apporte le travail à la société et aux autres. Nous n'incluons pas dans cette catégorie ce qu'apporte le travail à l'entreprise ou à l'organisation. Deux raisons à cela. D'abord, l'objectif habituel d'une entreprise est de maximiser sa performance financière, peu importe les conséquences de cette performance, peu importe ses externalités négatives. Ensuite, l'absence ou manque d'utilité du travail pour la société, mais pas pour l'entreprise est mis en avant dans le concept de « bullshit jobs » (Graeber, 2018). Ces deux remarques s'inscrivent dans la différence entre la valeur d'usage et la valeur d'échange. L'entreprise est

généralement dans la valeur d'échange alors que l'utilité du travail est dans la valeur d'usage. À noter enfin que l'utilité sociale du travail est une caractéristique centrale du sens au travail (Morin & Forest, 2007).

Les *satisfactions de vie au travail* renvoient à la qualité de la vie au travail telle que la perçoit la personne qui est au travail. C'est ici que s'insèrent les concepts de bonheur au travail ou de bien-être au travail quand il est entendu que l'on parle de bien-être subjectif et non de bien-être objectif. C'est aussi là que s'insère le concept de flow (Csikszentmihalyi, 1988), un état qui peut être plus fréquemment vécu au travail que dans les loisirs (Csikszentmihalyi & LeFevre, 1989). Les satisfactions au travail peuvent être influencées par les conditions de travail, mais aussi les capacités au travail et l'utilité du travail. L'organisation favorise les satisfactions au travail par l'amélioration des conditions de travail. Les conditions de travail sont le levier des organisations pour favoriser le bien-être/bonheur au travail. Une personne avec de meilleures compétences relationnelles aura tendance à vivre davantage de satisfactions au travail, car ses compétences lui permettront de mieux travailler avec les autres si elle le souhaite. Un travail qui a une utilité peut favoriser les satisfactions de vie au travail, même s'il peut exister des travaux très utiles, mais qui apportent peu de satisfaction à ceux qui les réalisent tandis que d'autres peuvent apporter beaucoup de satisfaction sans être très utiles.

2.2 UNE MATRICE DANS LA MATRICE

2.2.1 *La matrice des quatre satisfactions*

Différentes significations peuvent être associées au mot « satisfaction ». Afin de clarifier le concept de satisfaction, Veenhoven (2009) propose de reprendre la catégorie des satisfactions de la vie et de faire la distinction entre :

- Les satisfactions passagères et les satisfactions durables
- Et entre les satisfactions qui touchent une partie de la vie et celles qui touchent la vie dans son entier.

De manière plus précise, la distinction entre les satisfactions passagères et les satisfactions durables permet de différencier les types de satisfaction selon la rapidité des changements. Par exemple, les émotions peuvent évoluer rapidement d'une minute à une autre alors que notre vie peut avoir globalement une tonalité affective qui peut être différente de certains passages émotionnels.

La distinction entre les satisfactions qui touchent une partie de la vie et celles qui touchent la vie dans son entier met en valeur le fait que nous pouvons évaluer notre satisfaction soit de manière globale soit en catégorisant ce que nous vivons. Nous

pouvons évaluer notre vie dans son ensemble et avoir en même temps une évaluation de certains aspects comme notre famille ou notre travail ou certains moments.

La combinaison de ces quatre dimensions permet de proposer la matrice suivante :

Figure 3. La matrice des quatre satisfactions selon Veenhoven (2009)

| | Passager | Durable |
|---------------------|----------------------------|---|
| Parties de la vie | Satisfactions instantanées | Satisfactions vis-à-vis des aspects de la vie – satisfactions par domaine |
| Vie dans son entier | Expériences paroxystiques | Satisfaction globale de vie ou bonheur |

La *satisfaction instantanée* renvoie aux satisfactions et insatisfactions passagères : plaisirs et déplaisirs, émotions positives et négatives, utilité instantanée (Kahneman, 1999). Elle ne prend en considération que ce qui peut être fluctuant à très court terme, dans l’instant.

Les *satisfactions par domaine* représentent les appréciations globales de catégories de la vie, par exemple la famille ou le travail. Ce découpage de la vie en différents domaines fait sens, car nous avons tendance à catégoriser notre vie. En outre, les satisfactions par domaine ne dépendent que partiellement du flux de satisfaction instantanée, ce qui lui donne une existence propre. Elle n’est pas en effet la simple moyenne des satisfactions instantanées (Kahneman, 1999).

Les *expériences paroxystiques* évoquent la combinaison entre satisfaction passagère intense et évaluation de la vie dans son ensemble. Ce sont des expériences émotionnellement intenses où l’on perd la notion du temps et de l’espace et qui donnent du sens à la vie. Pour décrire les caractéristiques de ces expériences, Maslow (1972) avait posé la question suivante à 190 étudiants : pouvez-vous décrire et dire ce que vous pensez de la plus merveilleuse expérience de votre vie, au cours de laquelle vous avez pu éprouver un sentiment de plénitude et de ravissement ?

La *satisfaction globale de vie* ou *bonheur* est le degré selon lequel on aime la vie que l’on mène. Le bonheur possède différentes caractéristiques. Il est individuel, subjectif, représente un jugement. Ce jugement est global, porte sur la vie dans son entier, celle qui est la nôtre et pas celle des autres. Il porte sur le choix d’un certain degré sur un continuum qui va de l’appréciation à la dépréciation de la vie que l’on a (Veenhoven, 1984).

2.2.2 L'adaptation de la matrice des quatre satisfactions au contexte de travail

Si nous reprenons les quatre dimensions de la matrice et que nous adaptons celle-ci au monde du travail, nous pouvons obtenir la matrice suivante :

Figure 4. Adaptation par analogie de la matrice des quatre satisfactions de Veenhoven au travail

| | Passager | Durable |
|----------------------------------|---|---|
| Parties de la vie au travail | Satisfaction instantanée au travail | Satisfactions avec les différents aspects du travail |
| Vie au travail dans son ensemble | Expériences paroxystiques au travail - flow | Satisfaction globale de vie au travail - Bonheur au travail |

La matrice permet de distinguer quatre grands types de satisfaction avec le travail.

La *satisfaction instantanée au travail* représente les émotions positives et négatives que l'on vit à chaque instant quand on est au travail et quand on pense au travail. Notre état émotionnel évolue au fur et à mesure de la journée de travail en fonction de nos conditions de travail (tâches, environnement social), de nos capacités au travail (fatigue qui peut grandir au fur et à mesure de la journée, compétences selon les tâches), mais aussi de possibles événements extérieurs au travail. La prise en considération de la satisfaction instantanée au travail est importante, car c'est moment par moment qu'un travailleur montre son engagement et forge sa productivité. Bakker et Oerlemans (2016) utilisent le concept de « momentary happiness at work » pour désigner cette satisfaction instantanée au travail et l'évolution du degré d'engagement au travail au fur et à mesure de la journée de travail est un sujet d'étude à travers notamment le concept de « state work engagement » (Sonnentag, Dormann, & Demerouti, 2010).

Les *satisfactions avec les différents aspects du travail* sont des satisfactions durables en relation avec des parties de la vie au travail. Il existe de nombreux domaines et donc de nombreuses satisfactions par domaine. Dans le Minnesota Satisfaction Questionnaire (Weiss, Dawis, & England, 1967), il y a ainsi 20 satisfactions par domaine différentes : satisfaction par rapport aux relations avec les collègues, satisfaction par rapport à la rémunération, satisfaction par rapport à l'autonomie accordée, etc. Il est possible d'ailleurs d'aller bien au-delà des 20 satisfactions par domaines du questionnaire. À côté des satisfactions classiques comme la satisfaction avec le salaire ou celles avec les conditions de travail, nous pouvons trouver des

satisfactions en lien avec l'approche eudémonique du bonheur, par exemple la satisfaction vis-à-vis du sens du travail ou la satisfaction vis-à-vis de la réalisation de soi au travail.

Les *expériences paroxystiques au travail* sont le fait de vivre dans le cadre du travail des expériences paroxystiques. Comme il y a beaucoup de traits de ressemblance entre les expériences paroxystiques et le flow, nous catégorisons le flow avec les expériences paroxystiques. Le flow tend à se produire davantage dans un contexte de travail que dans un contexte de loisir (Csikszentmihalyi & LeFevre, 1989).

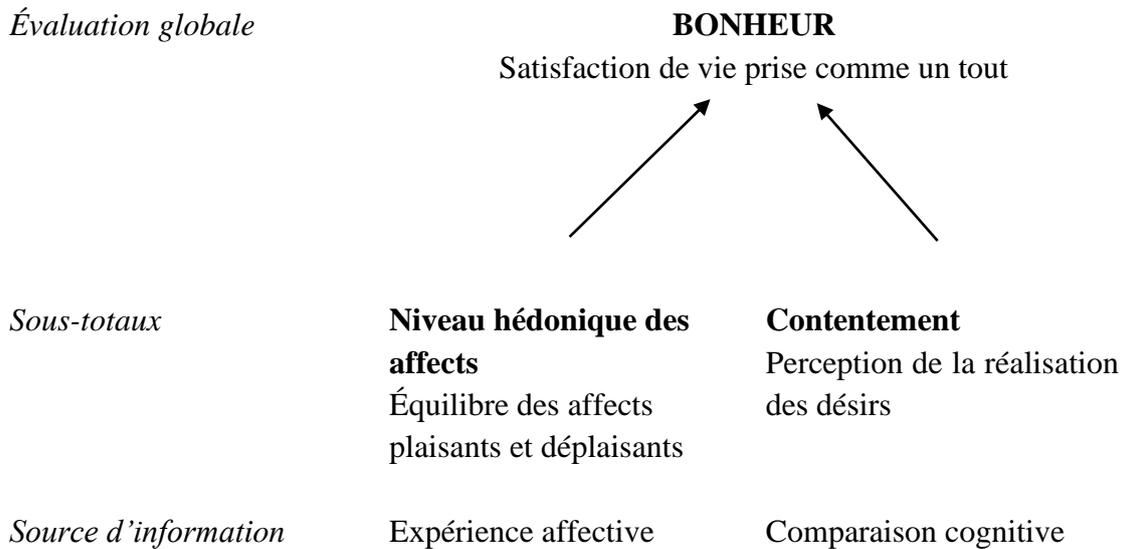
La *satisfaction globale de vie au travail* ou *bonheur au travail* représente à quel point un travailleur aime sa vie au travail. Plus nous aimons notre vie au travail, plus nous sommes heureux au travail. Plus nous la détestons, plus nous sommes malheureux au travail. Cette définition du bonheur au travail rejoint la définition de la satisfaction de vie au travail de Spector (1997).

2.3 LES DEUX COMPOSANTES DU BONHEUR

Pour Veenhoven (1984), quand nous évaluons notre bonheur, nous utilisons deux sources distinctes d'information : notre expérience affective et nos pensées. Ces deux sources d'évaluation ne coïncident pas forcément. Il est par exemple possible d'atteindre des objectifs importants tout en se sentant mal.

Ces deux sources d'évaluation font que le bonheur a deux composantes. La première composante est le niveau hédonique des affects, qui n'est pas le flux des émotions, mais leur tonalité globale. La seconde composante est le contentement, c'est-à-dire le degré selon lequel les aspirations rencontrent la réalité. Si notre vie est proche de ce que nous souhaitons, alors nous avons un haut degré de contentement, ce qui favorise notre bonheur. De ces deux composantes, c'est le niveau hédonique des affects qui domine (Veenhoven, 2009).

Figure 5. Le bonheur et ses composantes selon Veenhoven (2009)



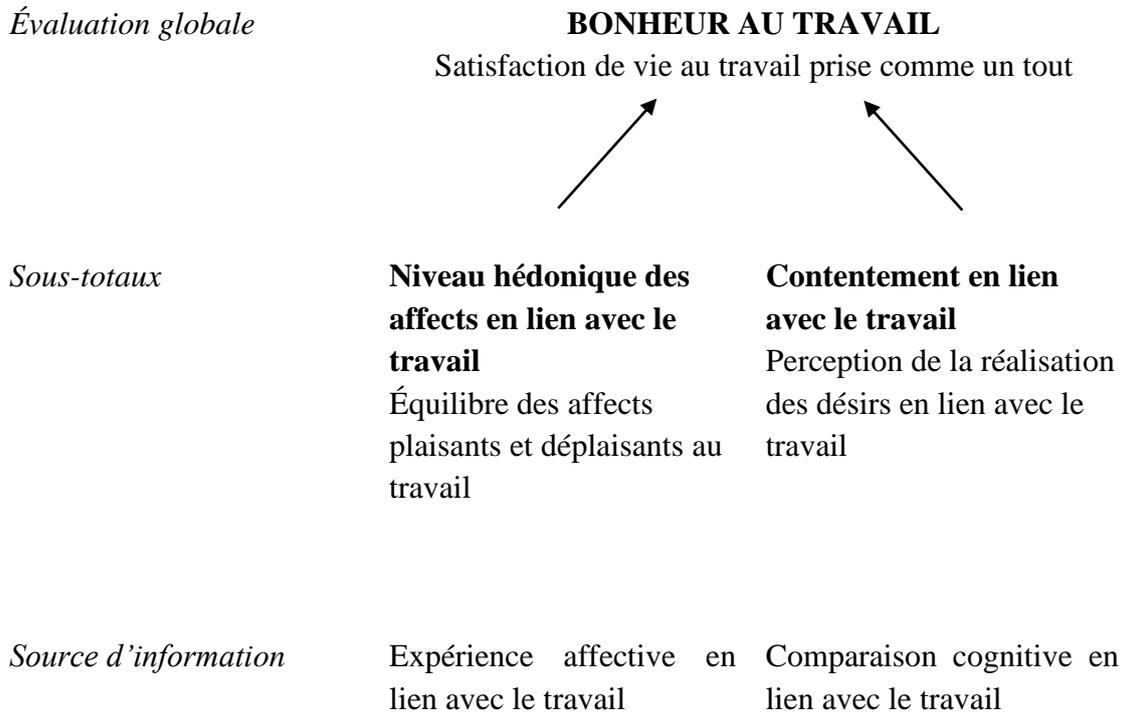
2.4 LES DEUX COMPOSANTES DU *BONHEUR AU TRAVAIL*

Quand nous évaluons notre bonheur au travail, nous utilisons les deux mêmes sources distinctes d'information que nous utilisons pour évaluer notre bonheur dans son ensemble : notre expérience affective et nos pensées. Ces deux sources d'évaluation ne coïncident pas forcément. Il est par exemple possible d'atteindre dans notre travail des objectifs importants pour nous même tout en s'y sentant mal.

Il y a une différence entre la manière dont nous évaluons notre bonheur et la manière dont nous évaluons notre bonheur au travail. Si nous utilisons essentiellement notre expérience affective au travail et nos pensées quant au travail, nous utilisons aussi, sans forcément en avoir conscience, l'évaluation que nous faisons du reste de notre vie. C'est le *top-down effect* (Headey et al., 1991).

Comme le bonheur, le bonheur au travail a deux composantes. La première est le niveau hédonique des affects en lien avec le travail, c'est-à-dire l'équilibre entre les affects positifs que procure le travail et les affects négatifs que procure le travail. Quel que soit le type d'affect, cela inclut aussi les affects en lien avec le travail que l'on vit en dehors du temps de travail. De la même manière, il est possible de vivre sur le temps de travail des affects qui ne sont pas en lien avec le travail. La seconde composante est le contentement en lien avec le travail, c'est-à-dire le degré selon lequel les aspirations vis-à-vis du travail de manière générale rencontrent la réalité.

Figure 6. Le bonheur au travail et ses composantes, adaptation du modèle de Veenhoven (1984) sur le bonheur



3 MÉTHODE

L'objectif principal de cet article est de montrer ce que mesurent différents questionnaires portant sur la qualité de vie au travail.

3.1 CRITÈRES DE SÉLECTION DES QUESTIONNAIRES

Les critères de sélection des questionnaires sont les suivants :

- Le ou les auteurs du questionnaire positionnent le questionnaire sur la qualité de vie au travail. Ce positionnement est exprimé soit dans l'article scientifique ou la thèse, soit dans le nom du questionnaire
- Le questionnaire est rédigé ou traduit en français
- Le questionnaire a subi un traitement psychométrique minimal, qui peut notamment inclure une analyse factorielle, le calcul de l'alpha de Cronbach, etc. (Tavani, Caroff, Monaco, & Collange, 2014)
- Nous avons eu accès à l'ensemble des items du questionnaire afin d'analyser chaque item

Pour réaliser la recherche documentaire, nous avons utilisé la base de données PsycInfo. Les mots utilisés ont été d'un côté « qualité de vie au travail » et « QVT » et de l'autre « questionnaire », « échelle », « mesure » et « évaluation ». Nous avons trouvé 5 questionnaires utilisés pour mesurer la qualité de vie au travail. Sur ces 5 questionnaires, nous n'avons pu avoir accès aux items d'un questionnaire malgré nos courriels de demande. La propriété intellectuelle du questionnaire appartient à une association et cette association n'a pas répondu à notre demande. Un autre questionnaire était intitulé « baromètre de la qualité de vie au travail », mais ce questionnaire était la reprise d'un questionnaire qui avait été conçu par ses auteurs pour porter sur la « charge psychosociale de travail ». En conséquence, seuls 3 questionnaires sur 5 ont été utilisés pour cet article.

3.2 SYSTÈME DE LOCALISATION DES ITEMS DANS LES MATRICES DES QUATRE QUALITÉS DE VIE AU TRAVAIL ET DES QUATRE SATISFACTIONS AU TRAVAIL

Afin de localiser les questionnaires dans la matrice des quatre qualités de vie au travail et celle des quatre satisfactions au travail, nous avons localisé chaque item de chaque questionnaire dans ces matrices. Pour ce faire, les auteurs de l'article ont échangé jusqu'à trouver pour chaque item un consensus fondé sur un ou plusieurs arguments. Ces arguments sont donnés soit dans la suite de l'article pour 10 items, généralement des items plus complexes que d'autres à classer, afin d'être transparent et de favoriser le débat, soit dans un fichier joint⁵. Nous avons préféré cette démarche à une démarche statistique avec le calcul d'un indice inter-juge qui montre les différences de perceptions initiales, mais qui ne dit en rien comment ces différences sont résolues.

Un même item peut être localisé dans plus d'un quadrant d'une même matrice. Cela peut signifier qu'il est difficile d'écrire un item qui s'inscrit spécifiquement dans un cadre précis ou que l'item manque de précision.

Un item peut être localisé dans un quadrant différent de celui que lui auraient assigné le ou les auteurs d'une échelle. Dans ce cas, cela signifie que l'item peut avoir un problème de validité faciale.

Afin de faciliter la lecture, nous avons regroupé les deux matrices en une seule matrice où le quadrant des satisfactions de vie au travail est remplacé par la matrice des quatre satisfactions au travail. Nous avons appelé cette matrice la matrice de la qualité du travail.

⁵ Voir document joint

Figure 7. Le regroupement des deux matrices en une seule matrice, la matrice de la qualité du travail

| | | |
|----------------------------|--|----|
| 1 Conditions de travail | 2 Capacités de la personne au travail | |
| 3 Utilité du travail | 4a | 4b |
| | 4c | 4d |

(4a) Satisfaction instantanée au travail

(4b) Satisfaction avec les différents aspects du travail

(4c) Expériences paroxystiques au travail, flow

(4d) Bonheur au travail

Nous avons également ajouté un code couleur pour signifier à quel point les items de l'échelle sont présents dans chaque quadrant. Un quadrant blanc indique l'absence d'item, c'est-à-dire 0%. Un quadrant noir indique que 50% ou plus des items ont été localisés dans ce quadrant. Un quadrant gris indique une situation intermédiaire.

Imaginons que l'étude des items d'une échelle nous fasse à aboutir à la matrice suivante (figure 6). Cela signifierait que les items mesurent les conditions de travail, la satisfaction avec les différents aspects du travail et le bonheur au travail. Pour la satisfaction avec les différents aspects du travail, ces items représenteraient 50% ou plus de l'ensemble des items.

Figure 8. Un exemple d'utilisation de la matrice de la qualité du travail

| | | |
|--|--|--|
| | | |
| | | |
| | | |

3.3 JUSTIFICATION DE LA LOCALISATION DE 10 ITEMS

Localiser un item dans la matrice de la qualité du travail peut être compliqué et discutable. En même temps, si nous souhaitons progresser dans la construction des questionnaires, en particulier ceux sur la qualité de vie au travail, la transparence et la discussion sont nécessaires.

Voici 10 exemples où nous donnons les justifications de nos choix à des fins de transparence et pour faciliter le débat. Nous avons choisi de proposer l'analyse d'items qui généralement ont été plus difficiles à classer que les autres et d'items représentatifs. Les justifications des autres items sont précisées dans un document Excel associé à notre article.

Item 1 : « Jusqu'à quel point votre travail vous donne-t-il la possibilité de réussir à exprimer le caractère unique de votre personnalité ? »

Nous avons classé l'item dans le quadrant de la vivabilité des conditions de travail. Nous avons considéré que l'expression « jusqu'à quel point votre travail vous donne-t-il » montre que les conditions de travail, représentées par l'expression « votre travail », sont présentées comme possible cause de l'expression de la personnalité et qu'il s'agit d'évaluer la vivabilité des conditions de travail comme facteur déterminant l'expression de la personnalité. Ce premier item du questionnaire de Delmas et al. (2001) est représentatif de l'ensemble des items du questionnaire et le raisonnement proposé ici est valable pour chacun des 16 items de ce questionnaire.

Item 2 : « Mes tâches de travail me procurent du plaisir »

Nous avons considéré que l'item appartient au quadrant des satisfactions avec les différents aspects du travail. L'item porte sur un aspect de la vie au travail, les tâches. Il est demandé à quel point ces tâches procurent du plaisir. Ce n'est pas tout à fait l'expression d'une satisfaction, puisqu'il s'agit d'émotions, mais nous avons considéré qu'il y avait une proximité qui permet de classer l'item dans les satisfactions avec les aspects du travail.

Item 3 : « Mon environnement de travail est bruyant »

Nous avons classé l'item dans le quadrant de la vivabilité des conditions de travail, car il est demandé aux répondants d'évaluer une condition de travail sans dire à quel point ils sont ou non satisfaits de cette condition de travail, que ce soit dans l'item ou dans l'énoncé précédant l'item. Cette distinction est pour nous importante et a été utilisée à de nombreuses reprises pour classer des items soit dans le quadrant des conditions de travail, soit dans le quadrant des satisfactions vis-à-vis des aspects du travail.

Item 4 : « Je suis fier de travailler pour mon entreprise »

Nous avons classé l'item dans le quadrant des satisfactions avec les différents aspects du travail. L'item porte sur un élément du travail, l'entreprise dans laquelle est employé le travailleur et une émotion, la fierté, est exprimée.

Item 5 : « Mes tâches de travail sont ennuyantes »

Nous avons classé l'item dans le quadrant des satisfactions avec les différents aspects du travail. L'item porte sur une émotion, l'ennui, qui est mise en relation avec un aspect du travail, les tâches à accomplir.

Item 6 : « J'ai l'impression que mes journées de travail passent rapidement »

Nous avons classé l'item dans le quadrant de la satisfaction instantanée au travail. Le fait de ne pas voir le temps passé signifie qu'à chaque moment de la journée le travailleur est tellement dans son travail qu'il perd la notion du temps. Perdre la notion du temps est un marqueur du flow et du fait de passer le temps de manière agréable.

Item 7 : « J'ai confiance en mes collègues de travail »

Nous avons classé l'item dans le quadrant de la vivabilité des conditions de travail. Le fait d'avoir confiance dans ses collègues de travail montre la qualité des relations avec les collègues de travail et la qualité des relations est une condition de travail qui favorise la vivabilité de ces conditions.

Item 8 : « Il m'arrive souvent d'avoir des conflits avec mes collègues de travail »

Nous avons classé l'item dans le quadrant de la vivabilité des conditions de travail. Le fait d'avoir souvent des conflits avec les collègues de travail montre le manque de qualité dans les relations avec les collègues.

Item 9 : « J'ai une bonne qualité de vie au travail »

Nous avons classé cet item dans l'ensemble des catégories. C'est un item très large qui ne permet pas de choisir une ou deux catégories dans lesquelles le localiser. Cet item est problématique car il est extrêmement large, donc extrêmement flou.

Item 10 : « Revenu (salaire, commission, pourboire, etc.). Situation idéale : être parfaitement heureux dans ce domaine »

Nous avons classé cet item dans le quadrant de la satisfaction avec les différents aspects du travail. La situation idéale est d'être « parfaitement heureux dans ce domaine ». L'item porte sur un domaine, le revenu, et l'expression « parfaitement heureux » marque le degré de satisfaction par rapport à ce domaine. Ce premier item du questionnaire de Martel et Dupuis (2006) est représentatif de l'ensemble des items du questionnaire et le raisonnement proposé ici est valable pour chacun des 33 items de ce questionnaire.

4 RÉSULTATS

En suivant notre méthodologie, nous avons sélectionné 5 questionnaires pour notre revue de littérature. Cependant, pour les raisons précédemment indiquées précédemment, nous n'avons pu en utiliser que 3 pour notre étude.

4.1 DELMAS, ESCOBAR, & DUQUETTE (2001)

Le questionnaire de Delmas et al. (2001) ne semble pas avoir reçu de nom. C'est la validation française du questionnaire de Elizur et Shye (1990). Les chercheurs français présentent le questionnaire comme un « instrument de mesure de la qualité de vie au travail ». Le questionnaire a 16 items. Tous les items ont été localisés dans un seul quadrant, celui de la vivabilité des conditions de travail. Le fait que tous les items commencent par la même expression, à savoir « jusqu'à quel point votre travail vous donne-t-il la possibilité de », favorise le fait que l'ensemble des items puisse être localisé dans un seul quadrant. En outre, cette expression pose les conditions de travail comme déterminant possible de ce qui est présenté ensuite dans chacun des 16 items, faisant des conditions de travail ce qui est évalué par le questionnaire.

Figure 9. La matrice du questionnaire de Delmas et al.

| | | |
|--|--|--|
| | | |
| | | |
| | | |

À noter, de notre point de vue, la difficulté de répondre à des items comme « Jusqu'à quel point votre travail vous donne-t-il la possibilité de maintenir un équilibre convenable entre, d'une part, vos valeurs et besoins culturels et, d'autre part, les conditions de travail actuelles ? » ou bien encore « Jusqu'à quel point votre travail vous donne-t-il la possibilité de maintenir un équilibre satisfaisant parmi les différentes croyances et valeurs auxquelles vous adhérez ? »

4.2 LANCTOT (2011)

Le questionnaire ne semble pas avoir reçu de nom. Il a été développé dans le cadre d'une thèse (Lanctôt, 2011) puis utilisé dans un article scientifique (Lanctôt et al., 2012). Le questionnaire comporte 40 items mesurés sur une échelle en quatre points

allant de 1 (tout à fait en désaccord) à 4 (tout à fait en accord). Les items sont divisés en deux dimensions générales et huit sous-dimensions. La dimension « caractéristiques intrapersonnelles et interpersonnelles » (24 items) regroupe les sous-dimensions « avoir un sentiment d'appartenance à l'entreprise » (7 items), « avoir l'impression d'être un bon travailleur » (5 items), « établir des relations avec les collègues de travail » (6 items), et « établir des relations avec les superviseurs » (6 items). La dimension « caractéristiques structurelles et physiques » regroupe les sous-dimensions « tâches de travail » (4 items), « conditions de travail » (4 items), « environnement de travail » (4 items), et « organisation du travail » (4 items).

Sur les 40 items, nous avons classé 21 items dans les conditions de travail, 13 items dans les satisfactions avec les différents aspects du travail, 5 items dans les capacités au travail, 2 items dans le bonheur au travail, 2 items dans le niveau hédonique des affects, 2 items dans la satisfaction instantanée au travail et 1 item dans toutes les autres catégories. Le dernier item du questionnaire, « J'ai une bonne qualité de vie au travail », est un item qui englobe toutes les catégories car il utilise le concept de qualité de vie au travail. C'est ce dernier item qui donne la coloration particulière de la matrice, puisque toutes les cases sont colorées.

Figure 10. La matrice du questionnaire de Lanctôt

| | | |
|--|--|--|
| | | |
| | | |
| | | |

Sans le dernier item du questionnaire, la matrice aurait été ainsi :

Figure 11. La matrice du questionnaire de Lanctôt sans le dernier item

| | | |
|--|--|--|
| | | |
| | | |
| | | |

4.3 MARTEL ET DUPUIS (2006)

Le questionnaire de Martel et Dupuis (2006) s'appelle l'Inventaire Systémique de la Qualité de Vie au Travail (ISQVT©).

Les consignes pour répondre au questionnaire nous semblent intéressantes à faire connaître, car elles diffèrent de la plupart des questionnaires existants. Pour chaque item, les répondants doivent placer deux flèches, une pour dire quelle est leur situation actuelle et l'autre la situation qu'ils souhaitent atteindre. Le score est obtenu en calculant la différence entre les deux situations. Par ailleurs, il est demandé pour chaque item à quel point le sujet qu'il porte est important pour les répondants. Ce choix des auteurs permet de sortir de l'équipondération.

Le questionnaire possède 33 items et chaque item représente un domaine en lien avec le travail. Comme pour chaque item, il est demandé à quel point les répondants sont « heureux » (c'est le mot utilisé) dans le domaine décrit, alors chaque item porte sur l'évaluation de la satisfaction des répondants vis-à-vis du domaine qu'il décrit. C'est pourquoi les 33 items sont représentés dans le même quadrant de la matrice, celui de la satisfaction vis-à-vis des aspects du travail. À noter que ces aspects du travail sont ici considérés dans un sens large, puisqu'ils vont par exemple jusqu'aux aménités (crèches, etc.).

Figure 12. La matrice du questionnaire de Martel et Dupuis

| | | |
|--|--|--|
| | | |
| | | |
| | | |

5 DISCUSSION

5.1 COMPARAISON DES QUESTIONNAIRES

Figure 13. Comparaison des items des 3 questionnaires sur la qualité de vie au travail

| | Conditions de travail | Capacités au travail | Utilité du travail | Satisfaction instantanée au travail | Satisfaction avec des aspects du travail | Expériences paroxystiques au travail | Bonheur au travail |
|-------------------------|-----------------------|----------------------|--------------------|-------------------------------------|--|--------------------------------------|--------------------|
| Delmas et al. (2001) | | | | | | | |
| Lanctôt (2011) | | | | | | | |
| Martel et Dupuis (2006) | | | | | | | |

Avant de comparer les trois échelles, il est important de dire qu'un questionnaire n'a pas besoin de mesurer toutes les catégories que nous proposons pour être un bon questionnaire. Notre méthode a juste pour but de clarifier le contenu des questionnaires en mettant à jour quelle(s) qualité(s) de vie au travail ils mesurent.

Les 3 questionnaires ont chacun pour thème la qualité de vie au travail, mais après avoir analysé leurs items un à un, nous nous apercevons que ces questionnaires ne mesurent pas les mêmes qualités de vie au travail. Le questionnaire de Delmas et al. (2001) est centré exclusivement sur la vivabilité des conditions de travail. Le questionnaire de Lanctôt (2011) donne de l'importance aux conditions de travail, mais les satisfactions avec les différents aspects du travail et les capacités au travail sont aussi représentées. Il touche toutes les catégories en raison d'un item qui porte sur la mesure de la qualité de vie dans son ensemble. Le questionnaire de Martel et Dupuis (2006) est centré exclusivement sur la satisfaction avec les différents aspects du travail.

Quelle échelle utiliser ? L'échelle de Delmas et al. (2001) permet de mesurer la vivabilité des conditions de travail. Le principal désavantage du questionnaire tient dans la difficulté de comprendre les items. Le questionnaire de Lanctôt (2011) est un questionnaire qui mesure différentes qualités de vie au travail, mais qui manque un peu de cohérence dans la mesure de ces qualités de vie au travail, car certaines qualités de vie au travail, si on met de côté le dernier item, ne sont mesurées que par un ou deux items. Cependant, ce questionnaire est sans doute le meilleur réservoir d'items parmi les trois questionnaires. Un chercheur qui souhaiterait créer un nouveau questionnaire pour mesurer la qualité de vie au travail y trouverait de nombreux items intéressants et inspirants pour créer un questionnaire. L'échelle de Martel et Dupuis (2006) permet de mesurer la satisfaction avec différents aspects du travail.

La mise en relation des questionnaires existant avec la matrice des quatre qualités de vie au travail montre qu'il y a de nombreuses possibilités de création par des chercheurs de nouveaux questionnaires sur la qualité de vie au travail et la matrice peut faciliter la création de ces nouveaux questionnaires.

5.2 LIMITES DE NOTRE DÉMARCHE

Notre approche a au moins trois limites.

1. La première limite repose dans la matrice que nous avons utilisée. Une autre matrice ou plus généralement une autre carte aurait donné d'autres résultats. Une piste de recherche pourrait être d'adapter d'autres matrices au contexte de travail ou de créer des matrices propres à ce contexte. Veenhoven (2000) présente le travail d'autres chercheurs que lui pour mieux comprendre ce qu'est la qualité de vie. Le travail de ces chercheurs pourrait être adapté au contexte de travail pour

comprendre si ces adaptations nous permettent d'aller plus loin dans la compréhension de la qualité de vie au travail.

2. Une autre limite est la difficulté de classer certains items, c'est-à-dire de trouver un argument décisif pour justifier de la classification. Cette difficulté peut vouloir dire que l'item manque de clarté, ce qui n'est pas une limite, mais un avantage de la méthode. Cela peut exprimer aussi la difficulté de la matrice à rendre compte de certains items, ce qui est là une limite de notre démarche.
3. Une dernière limite tient dans le jugement des personnes qui choisissent la localisation des items. Par exemple, on peut trouver un argument bon et puis s'apercevoir quelque temps après qu'il existe un meilleur argument et que ce meilleur argument pousse à un autre choix de localisation.

5.3 CONSEILS AUX UTILISATEURS ET AUX FUTURS CRÉATEURS DE QUESTIONNAIRES SUR LA QUALITÉ DE VIE AU TRAVAIL

À toute personne souhaitant mesurer la qualité de vie au travail dans une organisation, nous proposons les conseils suivants.

Si vous souhaitez utiliser une échelle existante :

- D'abord, décider de l'information dont vous avez besoin. Les adaptations de la matrice des quatre qualités de vie et de la matrice des quatre satisfactions au contexte du travail vous permettent de mieux comprendre vos besoins, à savoir quelle(s) qualité(s) de vie au travail vous souhaitez mesurer.
- Ensuite, sélectionner un questionnaire qui répond le mieux à vos besoins, ou qui s'en rapproche. Pour ce faire, il faut lire le contenu des questionnaires item par item et classer ces items dans la matrice de la qualité du travail. Le nom d'une échelle, par exemple, ne correspond affirmé par un auteur et la réalité de ce que les items mesurent. La sélection par les qualités psychométriques de l'échelle vient après. Un autre élément peut être pris en considération dans la sélection d'un questionnaire, c'est la disponibilité de données qui permettent de comparer les résultats que l'on obtient avec d'autres résultats. pas toujours à son contenu et il peut y avoir une différence entre le cadre

Si vous souhaitez développer un nouveau questionnaire :

- Comme pour le choix d'un questionnaire existant, d'abord décider de l'information dont vous avez besoin et utiliser pour ce faire la matrice de la qualité du travail.
- Ensuite, créer ou reprendre des items existants en faisant attention à ce qu'ils soient cohérents avec le cadre choisi.

- Puis collecter les données et affiner le questionnaire en étudiant ses qualités psychométriques.

6 CONCLUSION

Cet article a permis de clarifier le concept de qualité de vie au travail en explicitant de quelles qualités de vie au travail on parle grâce au développement de la matrice des 4 qualités de vie au travail et la matrice des 4 satisfactions de la vie au travail. Il a aussi permis de sélectionner 3 questionnaires portant sur la qualité de vie au travail et d'étudier les items de ces questionnaires en utilisant le travail préalable de clarification. Il en est ressorti que les questionnaires s'inscrivent de manière diverse vis-à-vis du concept de qualité de vie au travail et que les matrices sont utiles pour mieux comprendre les questionnaires existants et mieux construire les questionnaires futurs.

REFERENCES BIBLIOGRAPHIQUES

- Bakker, A. B., & Oerlemans, W.G. (2016). Momentary work happiness as a function of enduring burnout and work engagement. *The Journal of Psychology*, 150(6), 755-778.
- Boisvert, M. (1977). *La qualité de vie au travail*. Montréal : École des Hautes Études Commerciales.
- Carlson, H. C. (1980). A model of quality of work life as a developmental process. In W. Burke & L. D. Goodstein (Eds.), *Trends and Issues in OD: Current Theory and Practice* (pp. 83–123). San Diego : University Associates.
- Chaskiel, P. (1990). Le mouvement participatif dans l'industrie automobile américaine : vers une nouvelle forme sociale structurelle ? *Sociologie du travail*, 32(32), 195-211.
- Csikszentmihalyi, M. (1990). *Flow: The psychology of optimal performance*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Csikszentmihalyi, M. & LeFevre, J. (1989). Optimal experience in work and leisure. *Journal of personality and social psychology*, 56(5), 815-822.
- Davis, L. E. & Cherns, A. B. (1975). *The quality of working life. Vol. I: « Problems, Prospects and the State of the Art », Vol. II: « Cases and Commentary »*. New York : The Free Press.

- Delmas, P., Escobar, M., & Duquette, A. (2001). La qualité de vie au travail : validation de la version française d'un instrument de mesure. *L'infirmière du Québec*, 8(6), 16-28.
- Elizur, D. & Shye, S. (1990). Quality of work life and its relation to quality of life. *Applied Psychology*, 39(3), 275-291.
- Goode, D. A. (1989). Quality of life, quality of work life. In W. E. Kiernan & R. L. Schalock (Eds.) *Economics, Industry and Disability: A Look Ahead* (pp. 337–349). Baltimore: Paul H. Brookes.
- Graeber, D. (2018). *Bullshit Jobs: A Theory*. New York: Simon & Schuster.
- Headey, B., Veenhoven, R. & Wearing, A. (1991). Top-down versus bottom-up theories of subjective well-being. *Social Indicators Research*, 24(1), 81-100.
- Kahneman, D. (1999). Objective happiness. In D. Kahneman, E. Diener, & N. Schwarz (Eds.), *Well-being: The foundations of hedonic psychology* (pp. 3-25). Russell Sage Foundation.
- Kiernan, W. E. & Knutson, K. (1990). Quality of work life. In R. L. Schalock & M. J. Begab (Eds.), *Quality of life: Perspectives and issues* (pp. 101-114). Washington : American Association of Mental Retardation.
- Lanctôt, N. (2011). *La qualité de vie au travail et en général des personnes ayant des troubles mentaux graves travaillant dans des entreprises sociales*. Thèse, Université de Sherbrooke.
- Lanctôt, N., Corbière, M., & Durand, M.-J. (2012). Job tenure and quality of work life of people with psychiatric disabilities working in social enterprises. *Journal of Vocational Rehabilitation*, 37(1), 39-48.
- MacKenzie, S. B., Podsakoff, P.M., & Podsakoff, N.P. (2011). Construct measurement and validation procedures in MIS and behavioral research: Integrating new and existing techniques. *MIS quarterly*, 35(2), 293-334.
- Martel, J.-P. & Dupuis, G. (2006). Quality of work life: Theoretical and methodological problems, and presentation of a new model and measuring instrument. *Social indicators Research*, 77(2), 333-368.
- Maslow, A. H. (1972). *Vers une psychologie de l'être*. Paris : Fayard.
- Ministère du Travail, de l'Emploi, de la Formation professionnelle et du Dialogue social (2013). [Accord national interprofessionnel "Qualité de vie au travail"](#). Tiré de (page consultée le 10 novembre 2019)
- Morin, E. M. & Forest, J. (2007). Promouvoir la santé mentale au travail : donner un sens au travail. *Gestion*, 32(2), 31-36.
- Nadler, D. A. & Lawler, E. E. (1983). Quality of work life: Perceptions and direction. *Organizational Dynamics*, 11(3), 20-30.
- Ryff, C. D. (1989). Happiness is everything, or is it? Explorations on the meaning of psychological well-being. *Journal of Personality and Social Psychology*, 57(6), 1069-1081.

- Sonnentag, S., Dormann, C., & Demerouti, E. (2010). Not all days are created equal: The concept of state work engagement. In A. B. Bakker & M.P. Leiter (Eds.), *Work engagement: A handbook of essential theory and research* (pp. 25-38). Londres : Psychology Press.
- Spector, P.E. (1997). *Job satisfaction: Application, assessment, causes and consequences*. Thousand Oaks: Sage Publications.
- Tavani, J.-L., Caroff, X., Monaco, G.L., & Collange, J. (2014). Comment évaluer la santé psychologique au travail ? Principes psychométriques de bases. *Archives des maladies professionnelles et de l'environnement*, 75, 496-508.
- Veenhoven, R. (1984). *Conditions of Happiness*. Dordrecht/Boston: D. Reidel.
- Veenhoven, R. (2000). [The four qualities of life: Ordering concepts and measures of the good life](#). *Journal of Happiness Studies*, 1, 1-39.
- Veenhoven, R. (2009). [How do we assess how happy we are? Tenets, implications and tenability of three theories](#). In A.K. Dutt & B. Radcliff (Eds.), *Happiness, Economics and Politics* (pp. 45-69). Cheltenham: Edward Elgar Publishing.
- Weiss, D. J., Dawis, R.V., & England, G.W. (1967). Manual for the Minnesota Satisfaction Questionnaire. *Minnesota Studies in Vocational Rehabilitation*.