

TARPTAUTINIS VERSLAS:  
*inovacijos, psichologija, ekonomika*  
2013, t. 4, Nr. 2 (7), p. 7–20



INTERNATIONAL BUSINESS:  
*Innovations, Psychology, Economics*  
2013, Vol. 4, No 2 (7), pp. 7–20

# Qualité de vie: notion globale et recherche en la matière

Juozas Ruževičius

Université de Vilnius

Email: juozas.ruzevicius@ef.vu.lt

La qualité de vie est un champ d'étude qui s'est étendu à une variété de disciplines. Les modèles conceptuels de la qualité de vie et les instruments pour la recherche, l'évaluation et l'analyse se sont développés depuis le milieu du siècle dernier. Cependant, les philosophes grecs cherchaient une signification à la vie qui aiderait les gens à atteindre un niveau d'existence supérieur. Au siècle passé, la qualité de vie était identifiée au bien être matériel ou à la santé. Par après, on assiste à une modification dans les concepts de vie et de valeurs. Cela ne va pas sans influencer la conception de la qualité de vie et tous les changements de facteurs. Évaluer la qualité de la vie nécessite de prendre en considération tous ces paramètres. «La qualité de vie» est aussi un terme employé pour mesurer le bien-être. Cette notion décrit ce que les gens pensent de leur milieu, et l'ensemble de ces perceptions peut représenter la qualité de vie. L'étude sur la qualité de vie couvre évidemment une très vaste gamme de domaines politiques, tout en répondant à un besoin particulier de localiser et de comprendre les disparités associées à l'âge, au sexe, à la santé, aux revenus, à la classe sociale et à la région. Le flou qui entoure ce concept est systématiquement souligné par les auteurs qui s'y sont intéressés. Les chercheurs s'accordent tout de même à considérer que la qualité de vie est un concept multidimensionnel. Le but de cette étude est de mettre en exergue les changements de paradigme du management de la qualité de vie et de généraliser des recherches en ce domaine. Cet article a été rédigé en utilisant la littérature scientifique et un cas d'étude, en systématisant et repérant les pratiques qui favorisent l'évaluation des indicateurs de la qualité de vie. Ce papier est basé aussi sur les autres recherches de l'auteur. Les modèles des facteurs et de la qualité de vie et aussi un nouvel indice de la qualité de vie totale sont présentés dans cet article.

**Mots clés:** management, qualité de vie, qualité de vie au travail, qualité de vie totale, indice, model, évaluation

## Introduction

La qualité de vie est un concept de nature économique, sociologique et politique qui englobe le bien-être social, psychologique et physique des individus. C'est en Europe occidentale,

vers le milieu du XXème siècle, que naît ce concept, on tente alors d'identifier les intérêts matériels traditionnels et les besoins nouveaux de la société en les comparant avec le potentiel de la société. La conception de la qualité de vie rentre en conflit avec les bénéfices ex-

ceptionnels des monopoles et leur accumulation insouciant. Le développement durable (à savoir les méthodes utilisées afin d'assurer, dans le présent, l'épanouissement des individus tout en le préservant dans le futur) se rapporte également à la qualité de vie. L'idée est d'atténuer la pauvreté, de se fixer un projet de vie significatif (de qualité de vie), de satisfaire les besoins principaux des individus, de stimuler la croissance économique et le développement politique, d'empêcher la détérioration des ressources naturelles. On retrouve, dans les anciens mythes, religions et philosophies, cette quête de la qualité de vie. Les anciens philosophes grecs cherchaient une signification à la vie et des principes qui les auraient aidés à atteindre un meilleur niveau de vie. Le concept de 'bonne vie' est débattu dans les oeuvres de Platon et d'Aristote, mais leur théorie diffère. Pour Platon, logiquement, la valeur suprême se situait dans la contemplation qui valorise les sentiments humains (McLeish, 1999; Taylor, 2001).

Les conceptions d'Aristote étaient différentes; il proclamait qu'une vie sans sentiment était sans issue, même si elle comportait un risque. Les conceptions modernes sur la santé ressortent des opinions de ces deux éminents philosophes: selon l'OMS (Organisation Mondiale de la Santé), «la santé n'est pas l'absence de maladie mais un bien-être social, psychologique et physique absolu» (ceci rappelle Platon). D'autres théories modernes prétendent que le risque, voire le stress, sont des éléments constitutifs de la vie. La notion de «qualité de vie» a d'abord été utilisée par A. C. Pigou dans son livre sur le bien-être économique en 1920. Cela n'avait point suscité de réaction et était resté ignoré jusqu'à la fin de la Seconde Guerre mondiale.

Maintenant, l'OMS a élargi la définition de la santé à la notion du bien-être physique, psychologique et social. L'OMS définit la qualité de vie (QDV) comme un système forgé par

la culture et l'échelle des valeurs des individus. Il détermine leur manière de vivre, leurs relations, leurs objectifs, leurs espoirs, leurs exigences dans la vie et leurs intérêts généraux. Il s'agit d'un vaste concept qui englobe la santé psychologique et physique d'un individu, son degré d'indépendance, ses connexions sociales et la nature de ses rapports avec son entourage. Selon l'OMS, la qualité de la vie est «la perception qu'a un individu de sa place dans l'existence, dans le contexte de la culture et du système de valeurs dans lesquels il vit, en relation avec ses objectifs, ses attentes, ses normes et ses inquiétudes. Il s'agit d'un large champ conceptuel, englobant de manière complexe la santé physique de la personne, son état psychologique, son niveau d'indépendance, ses relations sociales, ses croyances personnelles et sa relation avec les spécificités de son environnement».

Le but de cette étude est de mettre en exergue les changements de paradigme du management de la qualité de vie et de généraliser des recherches en ce domaine. Méthodologie: cet article a été rédigé en utilisant la littérature scientifique et un cas d'étude, en systématisant et repérant les pratiques qui favorisent l'évaluation des indicateurs de la qualité de vie. Ce papier est basé aussi sur les autres recherches de l'auteur. Les modèles des facteurs et de la qualité de vie et aussi un nouvel indice de la qualité de vie totale sont proposés par l'auteur dans cet article.

## 1. Modèles, indicateurs et facteurs de la qualité de vie

Le problème principal réside dans l'absence de critère universel de la qualité de vie (Ruževičius, 2010; Sirgy *et al.*, 2001, 2008; Srinivasan, 2004; Susnienė, 2009; Ventegodt *et al.*, 2003; Von de Looi, 2003; Timossi *et al.*, 2008;). La qualité de vie dépend de la santé mentale et physique des individus, leur degré d'indépendance, leur re-

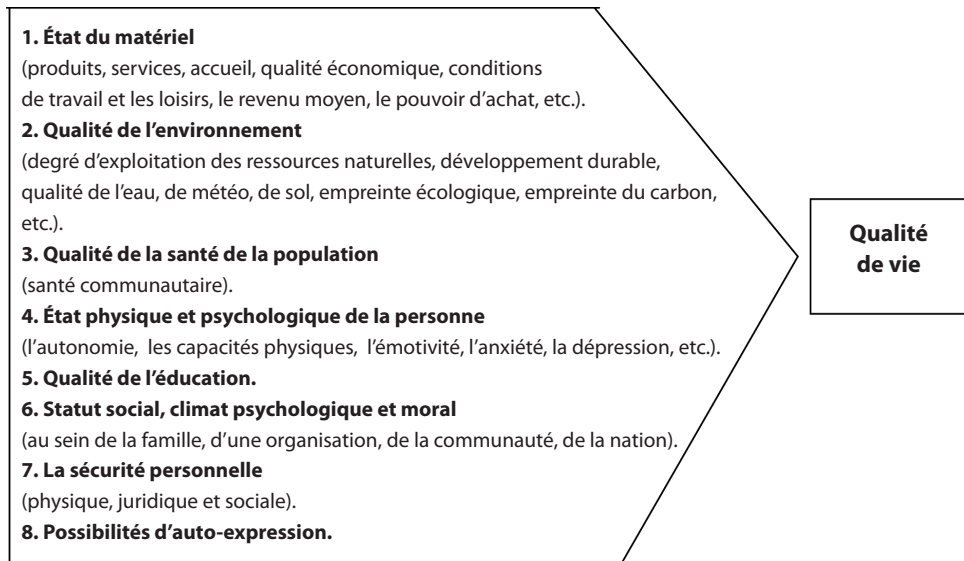


FIG. 1. Les facteurs qui constituent la qualité de vie

Source: élaboré par l'auteur.

lation sociale avec l'environnement et d'autres facteurs. Les facteurs qui constituent la qualité de vie sont groupés à la figure 1. La qualité de vie peut être liée à l'adéquation qu'éprouve un individu entre sa vie de tous les jours et son idéal de vie.

L'évaluation de la qualité de vie dépend du système de valeurs des individus et de l'environnement culturel dans lequel ils vivent. Pour mesurer et comparer la qualité de vie des individus dans plusieurs pays on a recours à des indicateurs généraux qui évaluent des aspects économiques, socioculturels, l'environnement politique, les services de santé, d'éducation, les transports, les conditions géographiques, le secteur public également en tant que fournisseurs de produits et services. Neuf indicateurs principaux définissent la qualité de vie. Ils sont classés suivant leur importance :

- 1) la santé ;
- 2) le confort matériel (suivant le PNB) ;
- 3) la sûreté et la stabilité politique ;
- 4) la vie familiale ;

- 5) la vie sociale ;
- 6) la localisation climatique et géographique ;
- 7) le taux d'emploi ;
- 8) la liberté politique ;
- 9) l'égalité entre les sexes, etc.

Il est important aussi de prendre en compte l'indice de développement humain (IDH). La qualité de vie dépend également des facteurs externes. De bonnes conditions ou circonstances de vie détermineront une haute qualité de vie, mais si ces conditions varient, la manière dont les individus perçoivent la qualité de vie variera également. La qualité de vie est influencée par une série de facteurs et de conditions variés tels que commodités, taux d'emploi, impôts, bien-être matériel, attitudes morales, vie personnelle et familiale, accompagnement social (ou *services sociaux*), stress et crises (état dépressif d'un homme), qualité de vie liée à la santé, au services de santé, aux conditions de travail, à l'alimentation, aux réseaux scolaires, aux relations avec l'environ-

nement, aux facteurs écologiques et autres. Le modèle de qualité de vie, développé par l'auteur, est représenté à la figure 2.

Les domaines de la qualité de vie sont (Akranavičiūtė, 2007 ; Ruževičius, 2007, 2010; Sirgy, 2001):

1. État physique (santé, charge de travail, vigueur, alimentation, etc.).
2. État matériel (bien-être, conditions de vie, qualité de l'économie, revenu moyen, pouvoir d'achat, conditions de travail et de détente, etc.).
3. État psychologique (émotions, attitudes, valeurs, estime personnelle, satisfaction professionnelle, stress, moral, climat psychologique à l'intérieur de la

famille, un organisme, la communauté, la nation).

4. Éducation et perfectionnement personnel (enseignement, qualité de l'éducation, qualification et approfondissement des connaissances).
5. Relations sociales (relations avec les gens, la famille, la société, l'entraide).
6. Possibilités d'épanouissement personnel et loisirs (détente, hobby, création, divertissements).
7. Sécurité et environnement (sécurité physique des personnes – intégrité physique, juridique et sociale – environnement du travail, environnement politique, judiciaire économique).

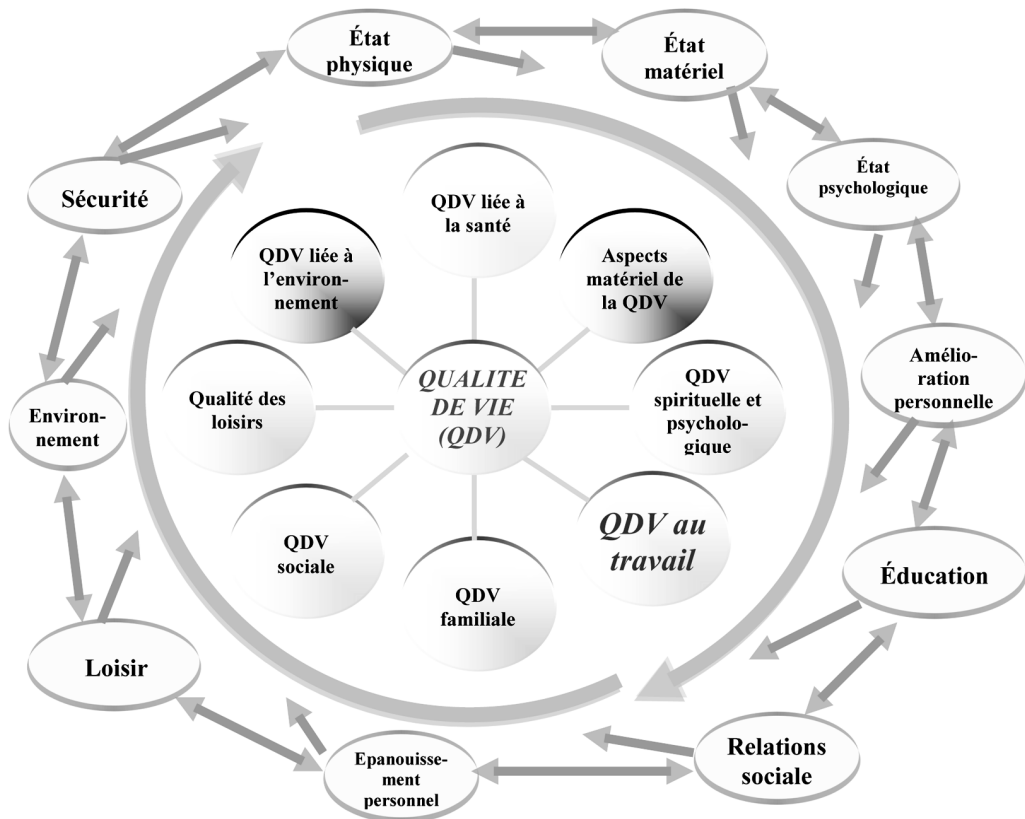


FIG.2. Le modèle de la qualité de vie

Source: élaboré par l'auteur, suivant Akranavičiūtė, 2007; Ruževičius, 2010; Timossi *et al.*, 2008.

## Concept de qualité de vie au travail et un cas d'étude

La qualité de vie au travail (QDVT) est l'élément primordial de la qualité de vie. Cette facette de la qualité de vie n'a pas été analysée suffisamment dans la littérature scientifique. La qualité de vie au travail (y compris les conditions de travail) est une matière pour de telles études qui se penchent sur la santé et le bien-être des employés, la garantie d'emploi, le plan de carrière, le développement des compétences, la frontière entre la vie privée et la vie professionnelle et autres considérations. L'étude des facteurs qui influencent les conditions de travail peut déboucher sur l'établissement de programmes sociaux ou l'application de politiques communes au niveau national ou international.

La qualité de la vie professionnelle peut être définie *par un concentré qui regroupe l'environnement, les processus et les stratégies menées sur les lieux de travail en vue de stimuler la satisfaction des employés au travail* (Akranavičiūtė, 2007; Ruževičius, 2010; Von de Looi, 2003; Timossi *et al.*, 2008). Elle dépend aussi des conditions de travail et de l'efficacité de l'organisation. La qualité de vie des individus sur leurs lieux de travail influence directement la conception même de la vie. En général, la qualité de la vie est également déterminée par la satisfaction qu'éprouve un employé ou une employée de la qualité de son milieu de travail. Tous les composants de la qualité de vie sont interdépendants et influencent la satisfaction des individus quant à leur qualité de vie.

Le concept de qualité de vie professionnel recouvre des éléments suivants: satisfaction au travail, implication dans les performances au travail, motivation, efficacité, productivité, santé, sécurité et bien-être au travail, stress, charge de travail, épuisement, etc. Ces facteurs peuvent être identifiés comme les

conséquences physiques et psychologiques qui affectent les travailleurs au travail. D'autres auteurs suggèrent d'inclure dans ce concept plus de facteurs du travail: compensation équitable, conditions de travail valables sur le plan hygiénique et psychologique, possibilités d'approfondissement des connaissances et opportunités de mettre en avance ses qualifications, intégration sociale et relations, équilibre entre vie professionnelle et personnelle, plan de travail et organisations (Akranavičiūtė, 2007; Ruževičius, 2010). Certains facteurs qui définissent la qualité de la vie professionnelle sont les mêmes que ceux qui définissent la qualité de vie si ce n'est qu'ils sont en rapport avec la profession et l'environnement de travail des employés.

Les caractéristiques de la qualité de vie au travail sont les suivantes (Akranavičiūtė, 2007; Shin, 1979; Sirgy *et al.*, 2001, 2008; Ruževičius, 2010):

1. Attitude vis-à-vis du travail (matériel et non-matériel).
2. État émotionnel (appréciation, estime, motivation personnelle, satisfaction au travail, sécurité d'emploi).
3. Formation et promotion (possibilités de carrière, acquisition de nouvelles connaissances et compétences).
4. Relations sociales dans l'entreprise (relations avec les collègues et supérieurs, délégation, communication, direction, division du travail).
5. Épanouissement personnel (opportunités de carrière, implication dans le processus décisionnel, etc.).
6. État physique (stress, fatigue, épuisement, charge de travail).
7. Sécurité et environnement du travail.

On peut découvrir de telles dimensions de la qualité de vie au travail: le salaire, l'environnement, les relations, les évaluations, l'ambiance, le contrôle, les temps alloués, la clarté

du rôle, l'équité, l'apprentissage, l'utilité du travail, le bonheur, etc.

La qualité de vie (QDV) doit être évaluée selon des critères subjectifs et objectifs. Les critères objectifs peuvent être mesurés, comptés, évalués. Tandis que les critères subjectifs portant sur la qualité de vie sont enfouis dans la conscience des individus, les chercheurs peuvent les identifier en interrogeant les individus. Une recherche complète doit comporter ces deux critères. Le travail et l'environnement du travail influencent directement la qualité des conditions de travail des employés. Des conditions de travail de haute qualité suscite la fidélité des employés envers l'entreprise et la décision d'y travailler. Il n'y a pas de recherche méthodologique et de modèle portant sur la qualité de vie au travail (QDVT).

La qualité de vie et la QDVT sont mesurées selon des critères à la fois subjectifs et objectifs. L'étude doit répondre aux questions suivantes: dans quelle mesure des facteurs particuliers influent sur la qualité de vie des individus et à quel point ces individus sont-ils satisfaits par ces facteurs? L'absence de satisfaction est un domaine où la qualité de vie au travail ne doit pas oblitérer la qualité de vie des individus en général. Par contre, une surévaluation biaisée des facteurs qui déterminent la QDVT entraîne une détérioration du niveau de la qualité de vie, prise dans un sens général.

Dans la conscience des individus, les domaines de la qualité de vie sont ordonnés hiérarchiquement. La qualité de la vie, prise dans un sens général, se situe au premier rang, quant aux autres domaines, leur classement dépend de la subjectivité propre à chaque individu (Sirgy, 2001; Ruževičius, 2007). Une plus grande satisfaction dans un domaine induit une augmentation du niveau de satisfaction dans la strate supérieure. Par exemple, des conditions de travail de haute qualité augmentent la qualité de la vie, prise dans son sens

large. Cependant, l'absence de satisfaction dans un domaine de la qualité de vie ne serait pas susceptible d'influencer les autres domaines. Si une personne ne trouve pas de satisfaction dans son travail, elle compensera cela en accordant une plus large attention à sa famille et à ses relations sociales.

Une moyenne entreprise de Lituanie est fait l'objet d'études continues en ce domaine. On a demandé au personnel de cette entreprise d'évaluer sept domaines de la QDV et de la QDVT: état physique, état matériel, état émotionnel, relation sociale, instruction et auto-formation, libre expression et loisir, sécurité et environnement. La méthodologie de cette étude est présentée dans l'article (Ruževičius, 2007).

Le questionnaire a été établi en reprenant les facteurs cités plus haut. La première partie du questionnaire a permis de déterminer les domaines de la vie les plus pertinents. Les pondérations ont été attribuées à ces domaines en fonction des réponses. Ces moyens simples, l'utilisation des sept valeurs du domaine de la vie, permettent de déterminer la valeur de qualité de vie. Le résultat total de la qualité de vie au travail a été obtenu d'une manière similaire.

Le questionnaire comporte 20 articles concernant la qualité de vie en général (QDV) et 22 concernant la qualité de vie au travail (QDVT). Le format de réponse de Likert en 5 points est utilisé, selon les formules allant de «totalement opposé» (1 point) à «totalement pour» (5 points). Le résultat final reflète un niveau plus élevé de la qualité de vie en général que la qualité de vie au travail. La seconde partie du questionnaire porte sur des sujets sociodémographiques qui permettent de récolter des informations sur les caractéristiques des répondeurs, à savoir, leur âge, leur sexe, leur degré d'éducation et le montant de leur(s) revenu(s).

L'étude peut s'accorder avec la méthode de recherche mentionnée et évaluer la qualité de

vie et la qualité de vie au travail des employés d'une entreprise. Les domaines liés à la qualité de vie sont affectés de la même pondération. Les résultats montrent que les employés sollicités sont les plus satisfaits en 2007 dans deux domaines, à savoir, les conditions sociales (moyenne d'évaluation de 4,0 points) et l'éducation/formation ainsi que le perfectionnement des connaissances personnelles (3,8 points) parmi sept domaines couvrant la qualité de vie. Depuis peu, également, les conditions physiques (3,6 points), les conditions sociales et l'épanouissement personnel et la sphère des loisirs (3,5 points) contribuent, eux aussi, à définir une haute qualité des conditions de travail. Les répondants ne sont pas satisfaits de leurs conditions matérielles (2,4 et 2,8 points) (voir la fig. 3), en particulier, leur revenu matériel, compensation ou conditions de vie et de travail. Ces enseignements proviennent du fait que beaucoup d'employés ont un niveau de formation élevé alors que leur salaire est moyen.

Les espérances des employés pour de justes compensations ne cadrent pas avec la situation réelle. Beaucoup de réponses indiquent une insatisfaction avec les possibilités de carrière et le stress généré par le travail. Les hommes lient beaucoup plus la qualité de vie aux conditions de travail (la QDV obtient 3,5 points, la QDVT – 3,3 points) que les femmes (QDV – 3,2 points, QDVT – 3,0 points). Une étude approfondie est nécessaire pour expliquer la raison de ces évaluations.

Une profonde relation existe entre la qualité de la vie et la qualité au travail ; leurs facettes et caractéristiques sociodémographiques ont été analysées. Une forte corrélation entre la QDV et QDVT a été établie ( $r = 0,71$ ). Cependant, les caractéristiques sociales et démographiques des employés ne sont que faiblement liées avec aussi bien la qualité de vie et la qualité des conditions de travail. Une puissante corrélation a été trouvée entre la qualité de vie et ses facettes: état physique ( $r = 0,80$ ) et condition matérielle ( $r = 0,69$ ). La plus faible corrélation

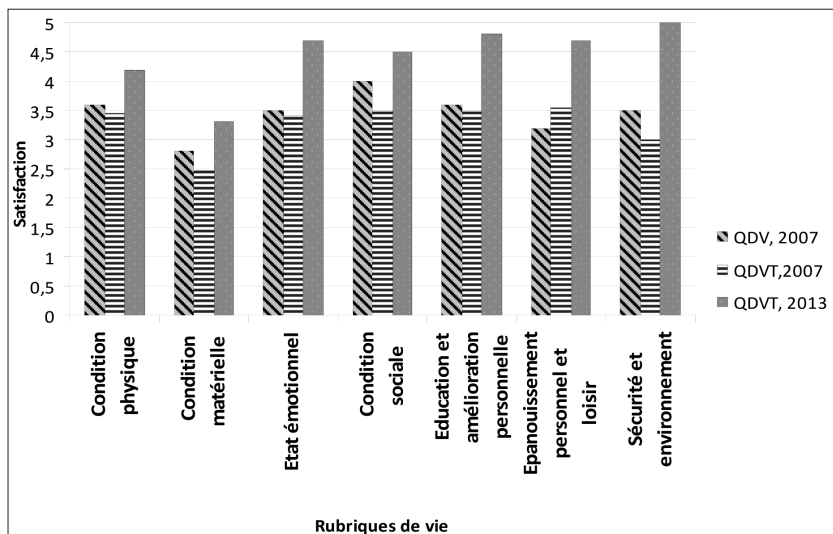


FIG. 3. Évaluation de la qualité de vie (QDV) et de la qualité de vie au travail (QDVT) dans une entreprise lituanienne

Source: recherches de l'auteur, 2007–2013.

a été trouvée entre la qualité de vie et l'éducation et la question du perfectionnement des connaissances personnelles ( $r = 0,45$ ), de même pour les matières concernant la sécurité et l'environnement ( $r = 0,40$ ). Les résultats montrent que la qualité de vie au travail est modérément liée avec la condition matérielle ( $r = 0,61$ ) et le domaine de l'éducation et le perfectionnement personnel ( $r = 0,60$ ). Le reste des domaines est envisagé d'une manière modérée. L'analyse de la régression a été utilisée afin de prédire la valeur de la qualité de vie basée sur les valeurs de la qualité des conditions de travail. La variable dépendante de la qualité de vie est intimement associée avec la qualité de vie au travail.

Suite aux résultats de la recherche dans l'entreprise, des actions correctives et des actions liées à l'environnement du travail ont été préparées et appliquées. Elles comprenaient la formation des employés, leur développement professionnel et des améliorations substantielles des conditions liées à l'environnement du travail qui se réfèrent aux prescriptions issues du système de gestion de santé et de sécurité OHSAS 18001. La recherche a été effectuée après les 5 années où les mesures mentionnées plus haut ont été exécutées. Elle a démontré la puissante efficacité des mesures qui visaient l'amélioration de la QDVT (voir la fig. 3).

Bien que la condition matérielle des employés n'ait pas changé d'une manière significative, il n'en reste pas moins que les mesures mentionnées ci-dessus ont grandement contribué à améliorer le moral. Cela a eu un impact positif non seulement sur l'évaluation générale de la QDVT, mais également au niveau de la qualité de vie en général. Le résultat des recherches a montré que l'entreprise analysée a les possibilités d'améliorer la satisfaction de ses employés sur la qualité de vie et de renforcer leur fidélité en améliorant les conditions de travail et l'environnement. L'évaluation d'une haute qualité de vie professionnelle peut

contribuer à renforcer grandement la qualité de la vie en général. On peut établir une généralisation fondamentale – il est possible de mesurer et d'évaluer la qualité de vie en général et la qualité de la vie professionnelle.

A notre époque, lorsque que l'essentiel des besoins élémentaires d'un individu sont satisfaits, se pose alors souvent la question de la qualité de la vie prise dans son ensemble. L'essentiel du problème, en ce domaine, concerne la signification même de ce concept et, en fin de compte, il n'est pas aisé de trouver les moyens pour l'évaluer correctement. Une évaluation globale de la qualité de vie doit en comprendre tous les domaines et paramètres dont la qualité de vie au travail.

## **La qualité de vie dans les villes et dans les pays du monde**

Il existe plusieurs indicateurs pour mesurer ou analyser la qualité de vie. En se référant à ces indicateurs, l'entreprise de consultance internationale *Mercer Human Research* établit des mesures de la qualité de vie (QDV) et chaque année mène une enquête internationale sur la QDV dans les villes du monde. Elle est destinée à aider les gouvernements et les grandes entreprises à choisir l'affectation de leur personnel expatrié. New-York a été utilisée comme une ville de référence avec l'indice 100. 39 critères ont été passés en revue pour réaliser ce classement (Quality, 2012):

- censure, atteintes aux libertés individuelles;
- régulation des taux de change, services bancaires;
- niveau et disponibilité des écoles internationales;
- équipements de loisirs;
- fournitures et services médicaux, maladies infectieuses, élimination des déchets, pollution de l'air, etc.



En 2006 *Mercer* a déterminé que Zurich (Suisse), parmi 350 villes du monde, était la meilleure ville au regard de la qualité de vie, la pire étant Bagdad. Dans l'UE, c'est Vienne, la capitale de l'Autriche, qui remporte la palme en ce domaine. Vilnius se situe à la 19<sup>ème</sup> place en matière de qualité de vie parmi les pays de l'UE. Mais Vilnius se situe en tête du classement des capitales des pays Baltes.

Les villes européennes restent en grande majorité dans le top du classement de *Mercer* 2012. Le top 10 mondial des villes offrant la meilleure qualité de vie est le suivant (Quality, 2012):

1. Vienne (Autriche).
2. Zurich (Suisse).
3. Auckland (Nouvelle-Zélande).
4. Munich (Allemagne).
5. Vancouver (Canada).
6. Düsseldorf (Allemagne).
7. Francfort (Allemagne).
8. Genève (Suisse).
9. Copenhague (Danemark)
10. Berne (Suisse).

Vienne, Zurich et Auckland sont les trois villes les plus agréables du monde depuis des années et rivalisent, tous les ans, pour conserver leur place. 15 villes européennes se classent parmi les 25 premières villes du classement mondial. Vienne conserve sa première place tant au niveau régional que mondial. Le reste du top 10 pour l'Europe occidentale est dominé par les villes allemandes et suisses, avec trois villes chacune dans le top 10. Zurich (2) est suivie de Munich (4), Düsseldorf (6), Francfort (7), à Genève (8), Copenhague (9) et Berne (10). En bas du classement européen se trouvent Athènes (83) et Belfast (64). D'autres villes européennes parmi le top 25: Amsterdam (12), Berlin (16), Hambourg (17), Luxembourg (19), Stockholm (19), Bruxelles (22) Nürnberg (24) et Stuttgart (27). Paris classé 29<sup>ème</sup> est suivie d'Helsinki (32), Oslo (32) et à Londres (38).

Dublin a perdu neuf places par rapport à 2011 et arrive 35<sup>ème</sup>, principalement en raison d'une combinaison de graves inondations et une augmentation du taux de criminalité. Lisbonne se classe 44<sup>ème</sup> suivi par Madrid (49) et Rome (52). Prague (69) suivie par Budapest, en Hongrie (74), Ljubljana, en Slovénie (75); Vilnius, en Lituanie (79) et Varsovie, en Pologne (84). La ville la moins bien classée en Europe de l'Est est Tbilissi, Géorgie (213<sup>ème</sup> place).

À côté des résultats de l'enquête *Mercer* 2012 sur la qualité de vie, le classement de 2010 a également identifié les villes à partir du meilleur classement écologique des ressources et de la qualité de l'eau, de l'enlèvement des déchets, de la qualité des systèmes de traitement des eaux usées, de la pollution atmosphérique et de la fluidité du trafic. Dans le monde, c'est Calgary (Canada), qui remporte la palme en ce domaine. Au sein de l'indice des éco-villes européennes, les villes des pays nordiques sont particulièrement bien cotées, Helsinki (3e) ayant obtenu le meilleur résultat de la région, suivie par Copenhague (8e) et Oslo, toutes deux en neuvième place avec Stockholm (Top, 2010).

L'éco-statut ou l'éco-attitude d'une ville en matière de développement durable peut avoir un impact considérable sur la qualité de la vie de ses habitants. Il s'agit donc de questions pertinentes qui concernent également les entreprises qui envoient leurs collaborateurs et leurs familles en mission de longue durée à l'étranger, notamment si l'on prend en compte le fait que la grande majorité des expatriés sont relocalisés dans les zones urbaines. Un certain niveau du développement durable est essentiel pour vivre en ville et entre en grande partie en ligne de compte dans la qualité de la vie des citoyens. Bien qu'un niveau de vie élevé puisse être considéré comme un acquis dans certaines villes, l'absence de qualité de vie est bien plus visible et peut dans certains cas créer des situa-

tions particulièrement difficiles. Au sein de l'indice des éco-villes européennes, les villes des pays nordiques sont particulièrement bien cotées, Helsinki (3e) ayant obtenu le meilleur résultat de la région, suivie par Copenhague (8e) et Oslo avec Stockholm, toutes deux en neuvième place. Les villes des pays nordiques sont particulièrement bien classées parce que leurs infrastructures modernes ont été conçues pour la plupart en tenant compte de l'impact sur l'environnement (Top, 2010).

L'auteur propose un nouvel indice, intégrant l'indice *Mercer* d'éco-ville et l'indice de la qualité de vie, soit «*l'indice de la qualité de vie totale*». Selon cet indicateur, la meilleure ville du monde est Auckland en Nouvelle-Zélande (3e classement selon l'indice de QDV, et 13e classement selon l'indice d'éco-ville). Le classement mondial des 10 premières villes selon l'indice de la qualité de vie totale est le suivant:

1. Auckland (3 + 13 = 26).
2. Copenhague (17).
2. Ottava (17).
3. Vancouver (18).
3. Wellington (18).
6. Zurich (21).
7. Berne (23).
8. Stockholm (28).
9. Helsinki (35).
10. Montreal (36).

Selon l'étude de 2010 de *Newsweek*, le classement mondial des 100 premières pays selon la qualité de vie est le suivant: 1. Finlande; 2. Suisse; 3. Suède; 4. Australie; 5. Luxembourg; 6. Norvège; 7. Canada; 8. Pays-Bas; 9. Japon; 10. Danemark;... 16. France ; ... 34. Lituanie;... 100. Burkina Faso (Newsweek, August 2010).

Selon une autre enquête – le classement du magazine américain sur l'expatriation des retraités *International Living*, la France est le pays où la qualité de vie est la meilleure. La liste, qui place l'Hexagone en tête pour la 5e année consécutive, est établie en fonction

des statistiques nationales et d'organisations internationales, complétées par les appréciations des correspondants du magazine dans le monde. Au total, 194 pays ont été étudiés, sur des critères aussi variés que le climat, le coût de la vie, la culture, les loisirs, l'environnement ou encore la sécurité. La France devance l'Australie, la Suisse, l'Allemagne, et la Nouvelle-Zélande, dans ce classement réalisé depuis trente ans. La France obtient la note de 100% pour la liberté, la sécurité, et la santé. Cependant, les loisirs et la culture, catégorie dans laquelle elle ne se classe que 19e, et l'environnement (64e), sont jugés comme les points faibles du pays. Réputée pour son patrimoine culturel, culinaire et vinicole, la France se distingue aussi des autres pour la qualité de son système de soin et de ses infrastructures de transport ainsi que pour son coût modéré de la vie.

Améliorer le niveau de bien-être des citoyens européens est le principal objectif de l'action publique dans l'Union Européenne, et les pays européens disposent d'une vaste gamme d'institutions et de services pour réaliser cette mission. L'UE a décidé d'aborder la question de la qualité de vie au sens large, plutôt que de concentrer rigoureusement son attention sur les conditions de vie. Elle considère la qualité de vie avant tout en termes de marges de manoeuvre utilisables par les individus pour réaliser leurs propres ambitions. L'enquête de 2008 est conçue comme un outil devant permettre la fois de décrire et d'analyser la situation sociale en Europe et donc d'enrichir le débat en matière de politiques sociales sur des questions telles que l'évolution des structures familiales, l'exclusion sociale et le défi démographique (Deuxième, 2009).

Les Européens sont généralement satisfaits de leur vie et ils sont heureux. Sur une échelle de un à dix, la moyenne dans l'UE-27 est de 7 pour la satisfaction à l'égard de la vie et 7,5 pour le bonheur. Néanmoins, le niveau de

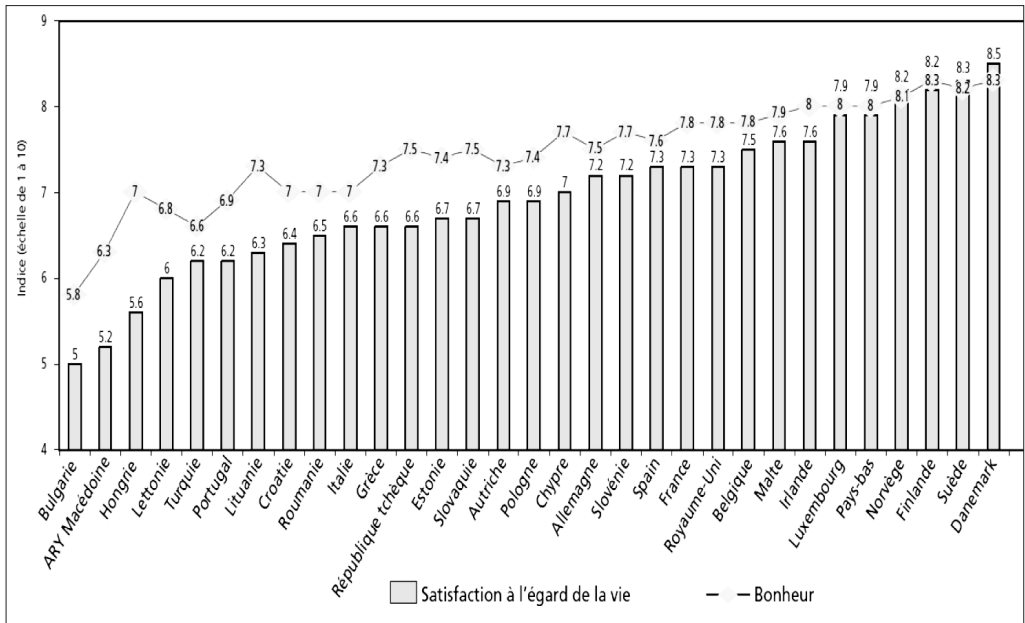


FIG. 4. Indice de bonheur et de satisfaction à l'égard de la vie, par pays de l'UE

Source: Deuxième, 2009.

satisfaction à l'égard de la vie et le niveau de bonheur varient considérablement d'un pays à l'autre. Le niveau de bonheur est plus élevé que le niveau de satisfaction à l'égard de la vie (voir la fig. 4). Cela fait ressortir la nature différente des indicateurs: le bonheur est plus déterminé par des sentiments et moins affecté par le niveau de vie, tandis que le degré de satisfaction est plus influencé par la situation socio-économique (Deuxième, 2009).

Les indices de bonheur et de satisfaction à l'égard de la vie sont le plus élevés dans les quatre pays nordiques (le Danemark, la Suède, la Finlande et la Norvège), et ils varient de 8 à 8,5. Les citoyens de ces pays sont les plus optimistes – plus des trois quarts des répondants se sont dit optimistes au sujet de l'avenir. La satisfaction à l'égard de la vie des habitants de Lituanie est seulement de 6,3, mais l'indice de bonheur est beaucoup plus élevé – 7,3 sur 10 points. Parmi les pays de l'UE, c'est en Bulga-

rie que ces indices sont les plus bas – respectivement 5 et 5,8 points (voir la fig. 4).

Les termes « la qualité de vie » et « le bonheur » sont très multiples et en même temps ils sont cohérents et différents. La complexité du bonheur est très profondément reflétée par Nicolas Chamfort, le poète français: "*Le bonheur n'est pas chose aisée. Il est très difficile de le trouver en nous, il est impossible de le trouver ailleurs*".

## Conclusions

La qualité de vie est un concept multidimensionnel. Le terme « qualité de vie » est aussi employé pour mesurer le bien-être. Ce terme englobe la QDV d'une personne, la QDV dans un pays ou dans une ville, qualité de vie au travail, la QDV en général. Le concept de qualité de vie est lié aussi aux nombreuses caractéristiques qui définissent la vie professionnelle. La qualité

de la vie professionnelle peut être définie par un concept qui regroupe l'environnement, les processus et les stratégies menées sur les lieux de travail en vue de stimuler la satisfaction des employés au travail.

Le concept de qualité de vie au travail est lié aux nombreuses caractéristiques, à savoir: la satisfaction du travail et du salaire, l'implication dans un travail performant, la motivation, l'efficacité, la productivité, la sécurité, le bien-être au travail, le stress, la charge de travail, l'épuisement, l'environnement, les relations, les évaluations, l'ambiance, le contrôle, les temps alloués, la clarté du rôle, l'équité, l'apprentissage, l'utilité du travail, l'épanouissement personnel, etc. Le résultat des recherches a montré que l'entreprise analysée a les possibilités d'améliorer la satisfaction de ses employés sur la qualité de vie et de renforcer leur fidélité en

améliorant les conditions de travail et l'environnement. L'évaluation d'une haute qualité de vie professionnelle peut contribuer à renforcer grandement la qualité de la vie en général. On peut établir une généralisation fondamentale – il est possible de mesurer et d'évaluer la qualité de vie en général et la qualité de la vie professionnelle.

Il existe plusieurs indicateurs pour mesurer ou analyser la qualité de vie. On classe les villes et les pays selon la qualité de vie environnementale (eco-villes), selon la qualité de vie, selon l'indice de bonheur, etc. Cette classification est destinée à aider les gouvernements et les grandes entreprises à choisir l'affectation de leur personnel expatrié. L'auteur propose un nouvel indice, intégrant l'indice *Mercer* d'éco-ville et l'indice de la qualité de vie, soit «l'indice de la qualité de vie totale».

## Bibliographie

- Akranavičiūtė, D. & Ruževičius, J. (2007). Quality of life and its components' measurement. *Engineering Economics*, 2: 43–48.
- Deuxième enquête européenne sur la qualité de vie – premiers résultats* (2008). Bruxelles: Office des publications de l'EU.
- Kheirabadi, M. (2005). From total quality management to total quality life management: integrating sustainable development in our management strategies. In *The Third International Conference on Quality Management*. Portland State University, pp. 1–12.
- McLeish, K. (1999). *Aristotle: The Great Philosophers*. London: Routledge Publishers.
- Quality of living worldwide city ranking – Mercer Survey 2012*. Available at: <http://www.mercer.com/press-releases/quality-of-living-report-2012>.
- Ruževičius, J. (2007). Working life quality and its measurement. *Forum Ware International*, 2: 1–8.
- Ruževičius, J. (2010). Globalization and Quality. *Calitatea (Qualité / Quality) – Accès la Succès*, 1–2: 5–14.
- Shin, D. (1979). The concept of quality of life and the evaluation of developmental effort. *Comparative Politics*, 2: 299–304
- Sirgy, M.J., Reilly, N.P., Wu, J. & Efraty, D. (2008). A work-life identity model of well-being: Towards a research agenda linking quality of work life (QWL) programs with quality of life (QOL). *Applied Research Quality of Life*, 3: 181–202.
- Sirgy, M.J., Efraty, D., Spiegel, Ph. & Lee, D. (2001). A new measure of work life (QWL) based on need satisfaction and spillover theories. *Social Indicators Research*, 2: 21–32.
- Srinivasan, S., Stewart, G. (2004). The quality of life in England and Wales. *Oxford Bulletin of Economics and Statistics*, 66: 1–22.
- Susnienė, D. & Jurkauskas, A. (2009). The concepts of quality of life and happiness – correlation and differences. *Inžinerinė Ekonomika – Engineering Economics*, 3: 58–66.
- Taylor, A.E. (2001). *Plato: The Man and His Work*. New York: Courier Dover Publications.
- Timossi, L.S, Pedroso, B., Francisco, A.C. & Pilatti,

- L.A. (2008). Evaluation of quality of work life: an adaptation from the Walton's QWL model. In: *XIV international conference on industrial engineering and operations management. The integration of productive chain wit an approach to sustainable manufacturing*, pp. 1–17.
- Top 50 cities: Eco-City ranking 2010*. Available at: <http://www.wiser.org/resource/view/b23488dc16bbe2a84d155ae10d8e196f>
- Ventegodt, S., Anderson, N.J., Merrick, J. (2003). Quality of life philosophy I. Quality of life, happiness, and meaning in life. *The Scientific World Journal*, 3: 1164–1175.
- Ventegodt, S., Merrick, J. & Anderson, N.J. (2003). Quality of life theory I. The IQOL theory: an integrative theory of the global quality of life concept. *The Scientific World Journal*, 3: 1030–1040.
- Von de Looi, J.F. & Bender, J. (2003). Not just money: quality of working life as employment strategy. *Health Man Pow*, 21(30): 27–33.

## Quality of life: conception and researches

Juozas Ruževičius

### Summary

The aim of this paper is to define the quality of life conception and its components, to prepare the quality of life model, to present study results of the quality of working life evaluation in an organization after corrective actions in the work environment. This paper is worked out by using the analysis of scientific and methodical literature, the methodology of social research and a case study. The data analysis was performed using statistical analysis software packets. The quality of life model was designed, which includes eight quality of life domains and their factors. This model was used to study the quality of working life in a concrete enterprise. The quality of working life could be defined as a synthesis of workplace strategies, processes and environment, which stimulates the employee's job satisfaction. It also depends on

work conditions and the organization's efficiency. The quality of working life concept encompasses the following factors: job satisfaction, involvement in work performance, motivation, efficiency, productivity, health, safety and welfare at work, stress, work load, burnout, etc. The research findings show that the quality of working life can be measured, improved, and managed. An organization has possibilities to increase its employees quality of life and loyalty by improving the working conditions and environment. The high value of the quality of working life directly influences the higher quality of life. The quality of life, happiness, life satisfaction and subjective well-being are interrelated.

**Key words:** management, quality of life, quality of working life, total quality of life, indicator, model, evaluation.

## Gyvenimo kokybė: koncepcija ir tyrimai

Juozas Ruževičius

### Santrauka

Gyvenimo kokybė yra plati sąvoka ir glaudžiai susijusi su bendra visuomenės gerove. Gyvenimo kokybės klausimai nagrinėjami įvairiose mokslo srityse. Gyvenimo kokybei turi įtakos daug veiksnių: tai ir asmens fizinė, dvasinė, taip pat sveikatos būklė, nepriklausomumo lygis, socialinis ryšys su aplinka ir kiti veiksniai. Straipsnyje analizuojamas

pasaulio ekonomikos ir įvairių veiklos sričių globalizacijos procesų įtakojamos gyvenimo kokybės paradigmos kaitos tendencijos ir turinys. Ši studija atlikta remiantis mokslinės literatūros sisteminė analize ir autoriaus atliktų tęstinių gyvenimo kokybės tyrimų rezultatais. Straipsnyje suformuluota gyvenimo darbe kokybės apibrėžtis, atskleidžiama

gyvenimo kokybės rodiklių įvairovė ir jų turinys, pateikiami įvairius gyvenimo kokybės aspektus integruojantys modeliai, siūlomas naujas – visuotinės gyvenimo kokybės rodiklis, jungiantis tradicinės ir ekologinės gyvenimo kokybės indikatorius. Remiantis konkrečios organizacijos darbuotojų gyvenimo kokybės tęstiniais (2007–2013 m.) tyrimais parodyta, kad gyvenimo darbe kokybė gali būti matuojama, vertinama, tobulinama ir valdoma. Daromas apibendrinimas, kad, gerindamos darbo sąlygas, psichologinę ir fizinę darbo aplinką, organizacijos turi realią galimybę gerinti darbuotojų gyvenimo darbe kokybę ir didinti jų lojalumą. Gyvenimo kokybė, ir ypač gyvenimo darbe kokybė, yra neatsiejama nuo organizacijų ekonomikos ir vadybos procesų. Gyvenimo kokybės, laimės, pasitenkinimo gyvenimu ir gyven-

tojų subjektyviai suvokiamos gerovės rodikliai yra glaudžiai susiję.

Vienas iš pagrindinių gyvenimo kokybės rodiklių – *laimė* – yra labai subjektyvus ir priklauso ne tik nuo įvairių išorinių veiksnių, bet ir nuo paties žmogaus, jo prigimties, vertybių, polinkių, charakterio ir kitų savybių. Taigi, gyvenimo kokybės ir laimės sampratų negalima tapatinti, nes jų turinį ir rodiklius žmonės vertina gana skirtingai. Štai kaip puikiai laimės problematiką apibendrina prancūzų poetas ir mąstytojas Nicolas Chamfort: „*Le bonheur n'est pas chose aisée. Il est très difficile de le trouver en nous, il est impossible de le trouver ailleurs*“ („Laimė nėra paprastas dalykas. Ją yra labai sunku rasti savyje, ir neįmanoma rasti kitur“).

**Pagrindiniai žodžiai:** vadyba, gyvenimo kokybė, gyvenimo darbe kokybė, visuotinė gyvenimo kokybė, rodiklis, modelis, vertinimas.

Įteikta / Submitted: 2013-

Priimta / Accepted: 2013-