



BETTERWORK



BIEN-ÊTRE
ET SANTÉ
AU TRAVAIL

L'ÉVALUATION DE LA QUALITÉ DE VIE AU TRAVAIL PAR LES SALARIÉS EN 2020

Afin de mieux comprendre la réalité du monde du travail en mutation et de s'engager en faveur d'un meilleur travail, des informations fiables sont indispensables. Pour cette raison, depuis 2013, la Chambre des salariés (CSL), en collaboration avec l'Université du Luxembourg et l'Institut de recherche sociale infas, interroge régulièrement les salariés au Luxembourg dans l'enquête représentative *Quality of Work Index Luxembourg (QoW)* sur leurs conditions de travail et la qualité de travail au Luxembourg. Les sujets de l'étude QoW sont entre autres les exigences et les charges de travail, les heures de travail, la coopération entre collègues, les marges de manœuvre au travail, les possibilités de formation continue et d'avancement, la participation aux décisions dans les entreprises et bien plus encore.

L'enquête s'adresse à la fois aux travailleurs résidant au Luxembourg et aux travailleurs frontaliers résidant en Belgique, en France ou en Allemagne. L'enquête est menée depuis 2014 par l'Institut des sciences sociales appliquées (infas, Bonn, avec une succursale au Luxembourg), pour le compte de la CSL.

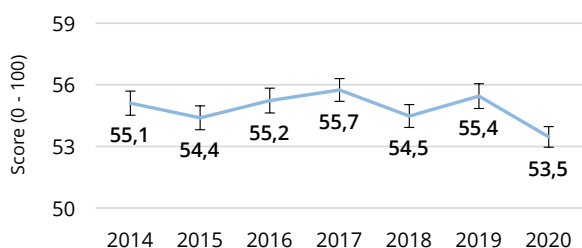
Entre juin et septembre 2020, 2 364 personnes âgées de 16 à 64 ans qui ont un emploi régulier de 10 heures ou plus par semaine ont participé à l'enquête. Voici la comparaison des principaux résultats sur les 7 dernières années (2014 à 2020).



1. L'évolution de l'indice global de la qualité du travail

La comparaison est faite sur les 7 dernières années (2014 à 2020). L'évaluation de la qualité du travail s'est considérablement détériorée en 2020 (score de 53,5 sur 100). L'indice QoW tombe à son niveau le plus bas depuis le début des mesures en 2014.

Figure 1 : Évolution du Quality of Work Index



Données : QoW 2014, QoW 2015, QoW 2016, QoW 2017, QoW 2018, QoW 2019, QoW 2020.

Les chiffres baissent considérablement, surtout parmi les plus jeunes salariés (16-24 ans), les conducteurs d'installation et de machines, et les monteurs, les professions élémentaires ainsi que les travailleurs à temps partiel.

Il convient de noter que les salariés qui travaillent à domicile ne ressentent pas de détérioration supplémentaire par rapport à la dernière enquête (en 2017, le « travail à domicile » a été interrogé), mais le score de la qualité de travail est nettement moins bon chez les salariés qui ne travaillent pas à domicile.

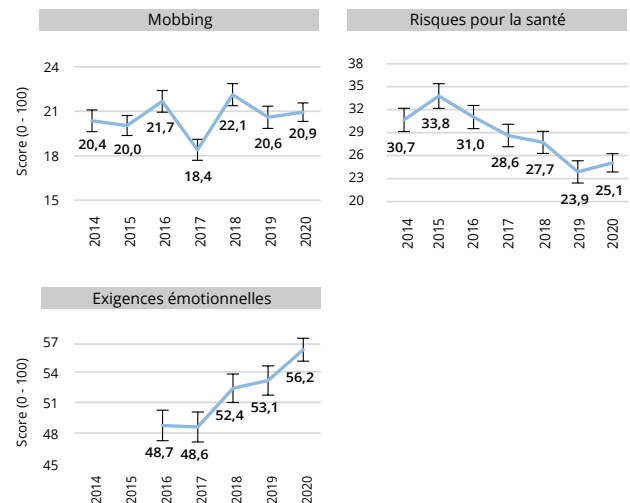
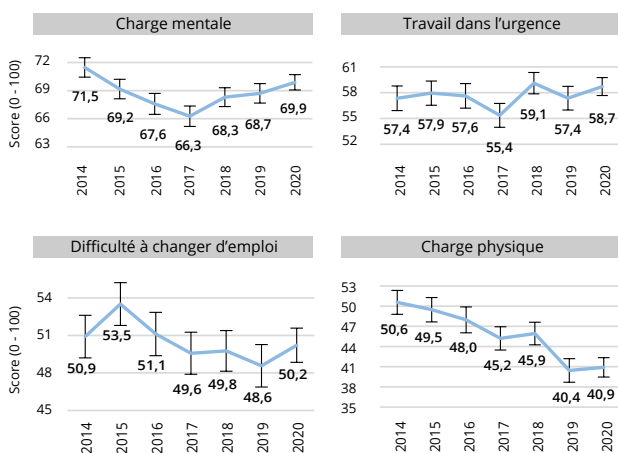
2. Du côté des dimensions négatives (exigences et charges sur le lieu de travail)

Si mobbing reste stable, les autres dimensions augmentent entre 2019 et 2020 mais restent dans la marge d'erreur, à part les exigences émotionnelles du travail qui augmentent significativement.

En fait, les exigences émotionnelles du travail ont considérablement augmenté de 15% (7,5 points de pourcentage) depuis 2016.

En outre, cette année a vu une rupture dans la tendance de ces dernières années à réduire les exigences physiques et les risques pour la santé au travail.

Figure 2 : L'évolution des dimensions ayant un impact négatif sur la qualité de travail



Remarque : données issues des enquêtes QoW 2014, QoW 2015, QoW 2016, QoW 2017, QoW 2018, QoW 2019, QoW 2020.

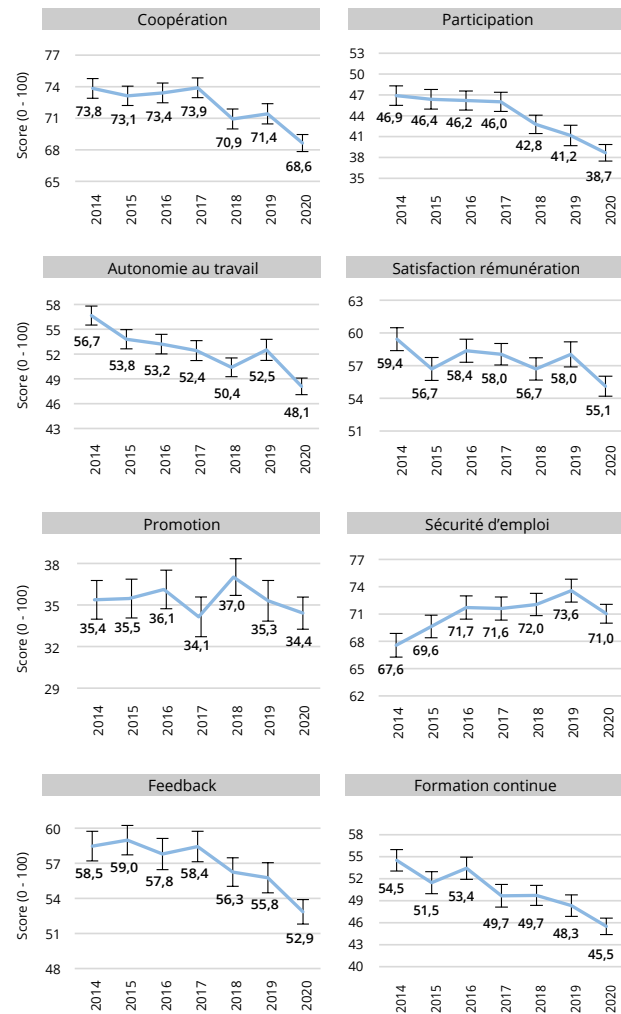
3. Du côté des dimensions positives (ressources et incitations sur le lieu de travail)

Les dimensions positives liées à l'emploi elles montrent toutes (à l'exception de « promotion » qui reste stable) une évolution significative vers le bas. L'autonomie au travail et la participation à la prise de décision ont particulièrement souffert de la situation de la crise sanitaire de 2020.

Compte tenu de la forte proportion de télétravail avec l'utilisation des TIC mais aussi du port du masque rendant la communication interhumaine plus difficile, la collaboration entre collègues et le sentiment d'obtenir un retour sur le travail effectué ont été moins bien notés qu'en 2019 ; la formation sur le lieu de travail a été difficile à mettre en œuvre dans la situation spécifique de la crise sanitaire et l'indicateur « formation continue », qui s'était déjà dégradé depuis des années, a chuté encore davantage, soit de 16,5% (9 points de pourcentage) depuis 2014.

Comme de nombreux salariés étaient encore en chômage partiel au moment de l'enquête (entre juin et fin septembre 2020) et que beaucoup d'autres l'ont été à un moment donné pendant la crise et ont finalement dû supporter des réductions de salaire (en outre, en raison des fermetures d'entreprises dans les services directs aux particuliers et dans la restauration, les pourboires ont diminué), la satisfaction à l'égard du salaire a également diminué en 2020. Conséquence logique de la crise, le sentiment de sécurité de l'emploi a diminué après 6 ans d'évolution positive.

Figure 3 : L'évolution des dimensions ayant un impact positif sur la qualité de travail

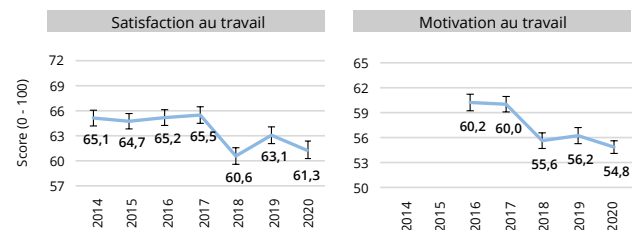


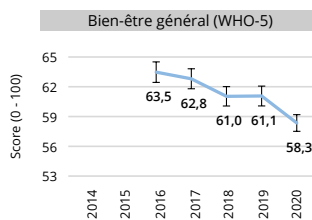
Remarque : données issues des enquêtes QoW 2014, QoW 2015, QoW 2016, QoW 2017, QoW 2018, QoW 2019, QoW 2020.

4. Les résultats sur le bien-être et la santé des salariés

Les chiffres relatifs à la motivation au travail tout comme celles de la satisfaction au travail ont légèrement diminué par rapport à l'année précédente. Or, le niveau de bien-être lui a significativement baissé et continue donc son évolution vers le bas de 8% depuis 2016 (5,2 points de pourcentage).

Figure 4 : Les dimensions positives du bien-être





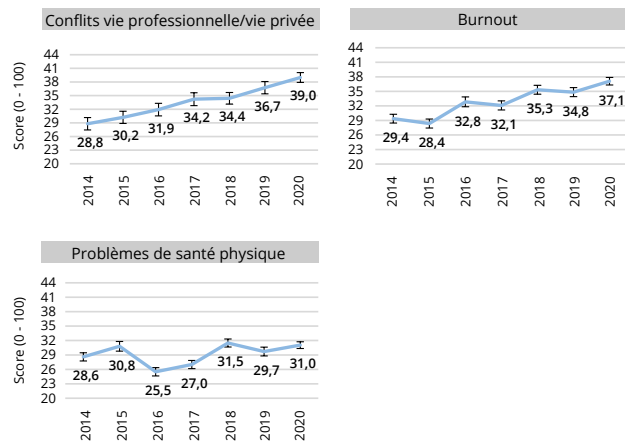
Remarque : données issues des enquêtes QoW 2014, QoW 2015, QoW 2016, QoW 2017, QoW 2018, QoW 2019, QoW 2020.

La tendance dans l'évaluation des conflits entre le travail et la vie personnelle en dehors du travail se poursuit encore en 2020 et atteint un nouveau sommet avec un score de 35% plus élevé qu'en 2014 (10,2 points de plus depuis 2014).

Cette tendance au trop plein d'activités se reflète également dans l'indicateur sur l'épuisement professionnel, dont les valeurs augmentent considérablement par rapport à 2019, montrant une augmentation globale de 26% (7,7 points de pourcentage) après 7 ans de mesure.

Cette année, l'échelle des problèmes de santé physique montre également des valeurs légèrement plus élevées à la limite de la signification statistique.

Figure 5 : Les dimensions négatives du bien-être



Remarque : données issues des enquêtes QoW 2014, QoW 2015, QoW 2016, QoW 2017, QoW 2018, QoW 2019, QoW 2020.

5. Conclusions

La crise sanitaire a fortement influencé l'évaluation de la qualité globale du travail, non seulement en raison des risques pour la santé, mais aussi et surtout en raison du stress émotionnel que cette situation entraîne. Elle a également eu un impact négatif sur les aspects psychosociaux du travail qui sont favorables à la santé, tels que la coopération entre collègues, la codécision et l'autonomie sur le lieu de travail, ainsi

que les aspects de la qualité de l'emploi tels que les possibilités de formation, la satisfaction du revenu, l'équilibre entre vie professionnelle et vie privée et la sécurité de l'emploi. Il en résulte une diminution du bien-être général, un risque accru d'épuisement professionnel et, parallèlement, une moindre satisfaction et motivation au travail.

6. Références

CSL (Chambre des salariés du Luxembourg) (2020) : *Chambre des salariés du Luxembourg, 7^e enquête nationale du Quality of Work Index Luxembourg : résumé de la présentation du 27 janvier 2020.* (Pour plus de détails veuillez consulter l'URL : <https://www.csl.lu/fr/travail-sante-et-bien-etre/quality-of-work-index-luxembourg/enquetes-et-rapports>.)

Sischka, P., & Steffgen, G. (2020). *Zwischenbericht zur Erhebung 2020. Luxembourg : Université du Luxembourg.*

Méthode

Pour l'étude « *Quality of Work* » sur la situation et la qualité du travail des salariés luxembourgeois, quelque 1 500 salariés (env. 2 000 depuis 2020) ont été interrogés (CATI ; CAWI) depuis 2013 par Infas (depuis 2014) pour le compte de la Chambre des salariés Luxembourg et de l'Université du Luxembourg (Tableau 1).

Tableau 1: Méthodologie de l'enquête

Objectif de l'enquête	Examen de la situation et de la qualité de travail des salariés au Luxembourg					
Conception, réalisation, analyse	Université du Luxembourg : Département des Sciences comportementales et cognitives, Chambre des salariés Luxembourg, depuis 2014 Institut infas, avant TNS-ILRES					
Procédure d'enquête	Enquête par téléphone (CATI) ou enquête en ligne (CAWI ; depuis 2018) en luxembourgeois, allemand, français, portugais et anglais					
Taille des échantillons	2016 : 1 506 ; 2017 : 1 522 ; 2018 : 1 689 ; 2019 : 1 495 ; 2020 : 2 364					
Échelles sur les exigences et charges sur le lieu de travail (de 2014 à 2020)	Échelle	Nombre d'items	Alpha de Cronbach	Échelle	Nombre d'items	Alpha de Cronbach
	Charge mentale	2	0.55 - 0.65	Charge émotionnelle	2	0.79 - 0.85
	Contraintes de temps	1		Risque d'accident	1	
	Concurrence	4	0.79 - 0.85	Charge physique	1	
	Harcèlement moral	5	0.71 - 0.78	Difficulté à changer d'emploi	1	
Ressources et incitations sur le lieu de travail (de 2014 à 2020)	Échelle	Nombre d'items	Alpha de Cronbach	Échelle	Nombre d'items	Alpha de Cronbach
	Coopération	2	0.62 - 0.66	Revenus	2	0.82 - 0.90
	Participation	1		Formation continue	1	
	Feedback	1		Promotion	1	
	Autonomie	2	0.51 - 0.62	Sécurité de l'emploi	1	
Échelles relatives au bien-être (de 2014 à 2020)	Échelle	Nombre d'items	Alpha de Cronbach	Échelle	Nombre d'items	Alpha de Cronbach
	Satisfaction au travail	3	0.79 - 0.83	Bien-être général **	5	0.83 - 0.89
	Motivation au travail *	3	0.65 - 0.74	Problèmes de santé physiques	6	0.64 - 0.72
	Burnout	4	0.75 - 0.81	Conflits entre la vie professionnelle et la vie privée	1	
* (sous-échelle <i>Vigor</i> de l'échelle Utrecht Work Engagement Scale ; Schaufeli et al., 2006)						
** (indice de bien-être WHO-5, World Health Organization, 1998)						

Chambre des salariés Luxembourg

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

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