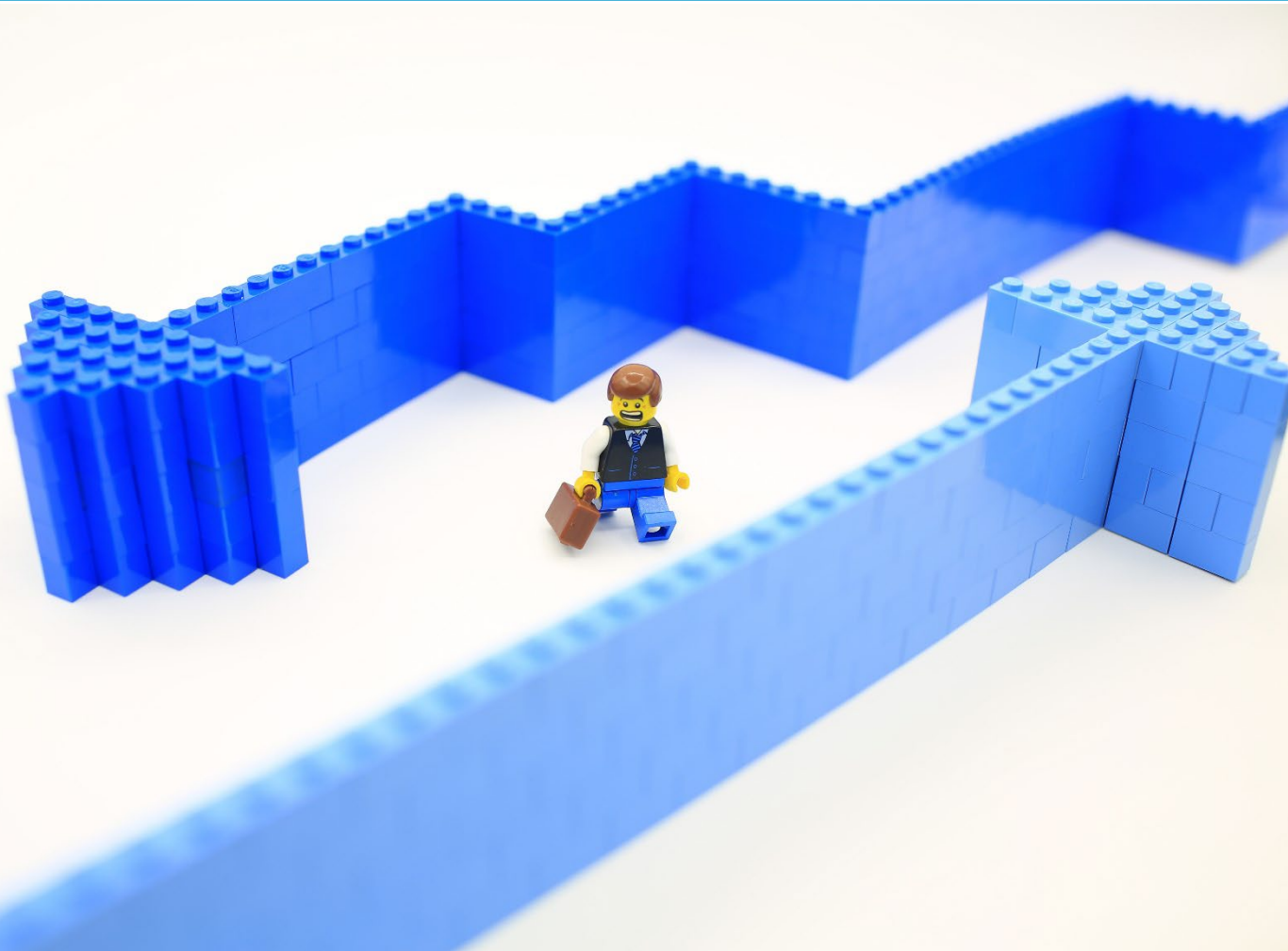




# Quality of Work Index 2022



Quand une crise  
chasse l'autre: les  
salariés entre  
préoccupations  
persistantes, envies  
de changements et  
nouvelles inquiétudes

9 février 2023



1. Quality of Work Index : un index luxembourgeois de la qualité de travail et du bien-être des salariés
  - Notes méthodologiques
2. La qualité du travail et le bien-être des salariés au Luxembourg
  - Bref état des lieux de la situation et des évolutions
3. Expériences avec le télétravail dans l'après crise-sanitaire
4. Désirs de changement: plus de temps en télétravail, réduction du temps de travail, envie de changer d'emploi
5. Conclusions



# Quality of Work Index : un indice luxembourgeois pour la qualité de travail et le bien-être des salariés

- Projet lancé en 2012 par la Chambre des salariés (CSL) en collaboration avec l'Université du Luxembourg (Department for Behavioural and Cognitive Sciences) ;
- Depuis 2013 une enquête annuelle réalisée par un institut de recherche sociale (depuis 2014 : Infas) ;
- Questionnaire en 5 langues (luxembourgeois, français, allemand, portugais, anglais) avec +/- 200 questions sur les conditions de travail et le bien-être liés à l'activité professionnelle ;
- Depuis 2017, une section est consacrée à un thème spécifique (par exemple, le travail pendant la pandémie du covid-19 (2020), pandémie et digitalisation (2021), le sens du travail + télétravail + solitude au travail (2022));
- Les données recueillies mesurent l'évaluation de la qualité du travail et du bien-être par les salariés.

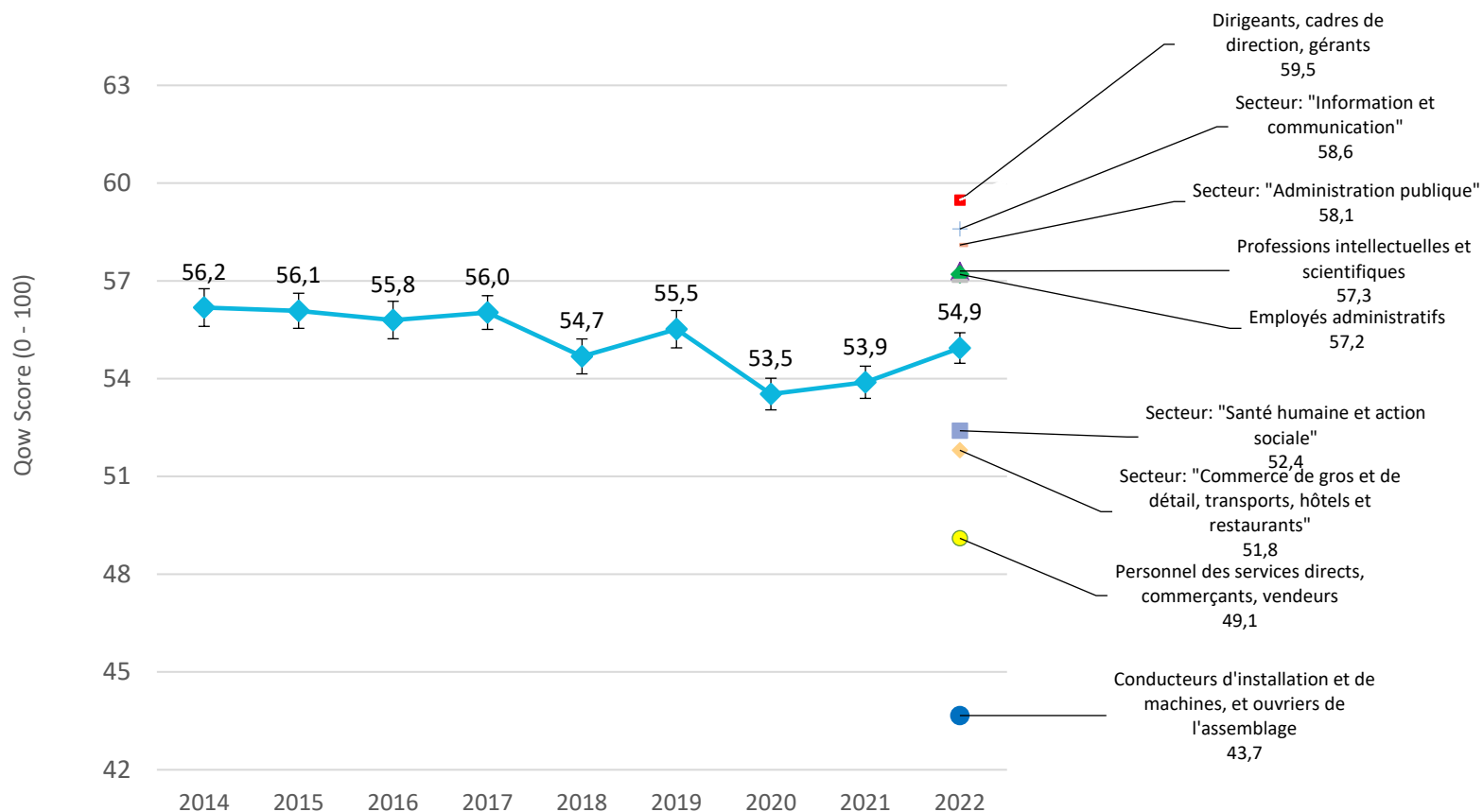


# Quality of Work Index : un indice luxembourgeois pour la qualité de travail et le bien-être des salariés

- Méthode d'enquête : Entrevues téléphoniques assistées par ordinateur (ITAO) et, depuis 2018, un questionnaire en ligne ;
- Durée moyenne de l'entretien : 30 minutes ;
- Groupe cible : salariés âgés de 16 à 64 ans qui travaillent régulièrement au moins 10 heures par semaine, résidents ou frontaliers d'Allemagne, de France ou de Belgique ;
- Échantillon représentatif: 2696 participants entre juin et septembre 2022 (52,8% d'habitants et 47,1% de frontaliers) ; dont n=863 cas font partie du panel (ayant participé une ou plusieurs fois à l'enquête depuis 2014) et n=1.833 sont des nouveaux participants faisant partie d'un échantillon représentatif tiré selon des critères prédéfinis par l'IGSS de la base de données du registre de la sécurité sociale luxembourgeoise;
- Outre les critères d'échantillonnage, les personnes ont été sélectionnées de manière aléatoire et anonyme ;
- Cette enquête, renouvelée chaque année, permet de suivre l'évolution de la qualité de vie au travail dans le temps.

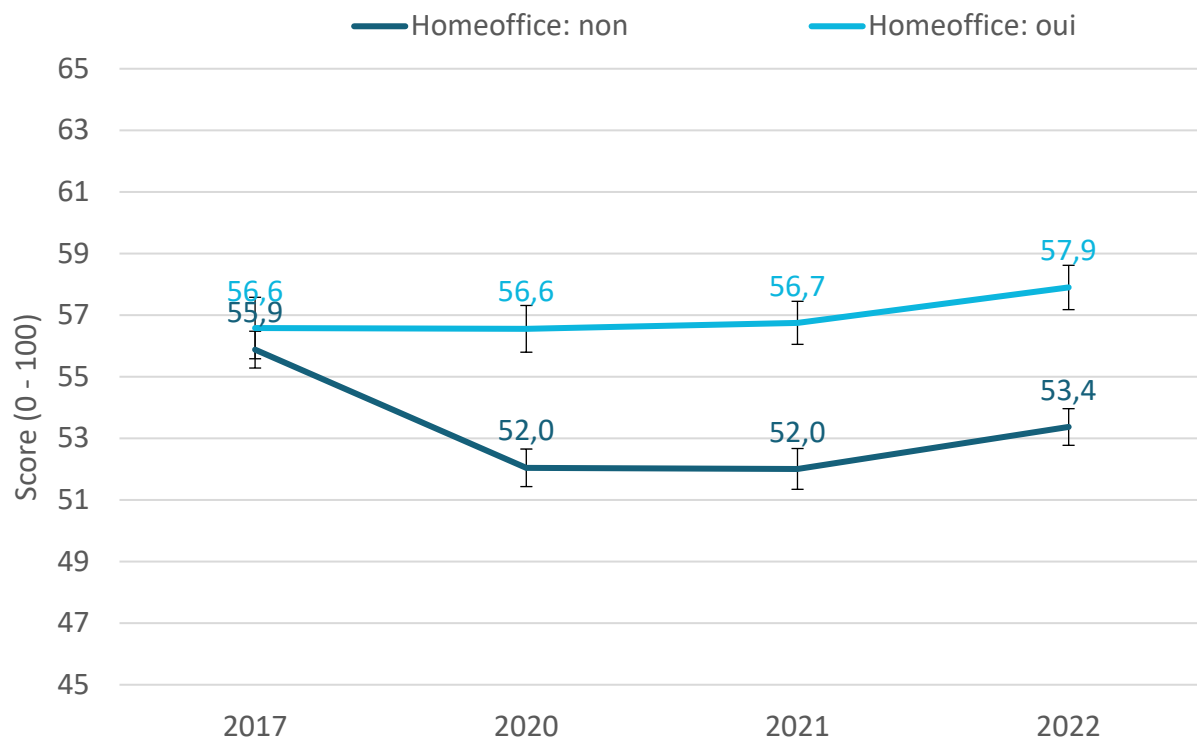


# L'indice de la qualité de travail (indice QoW) se remet un peu de la crise sanitaire



- L'indice global de qualité de travail **augmente légèrement** par rapport à 2021 (54,9 points contre 53,9), mais la **tendance** sur 9 ans reste **négative**.
- 😊 les travailleurs avec des **horaires normaux** (56,7), les **dirigeants et cadres** (59,5), les **professions intellectuelles et scientifiques** (57,3), les **employés de type administratifs** (57,2), le secteur « **information et communication** » (58,6), **l'administration publique** (58,1), et le secteur « **activités financières et d'assurance** » (57) affichent les meilleurs scores.
- ☹️ Les scores les plus faibles se trouvent chez les **conducteurs d'installation et de machines, et ouvriers de l'assemblage** (43,7), le **personnel des services directs, commerçants, vendeurs** (49,1), les salariés avec des **horaires atypiques** (51,7), ceux du **commerce de gros et de détail, transports, hôtels et restaurants** (51,8), et du secteur « **santé humaine et action sociale** » (52,4).

# Malgré la reprise globale, la fracture entre les télétravailleurs et les autres persiste



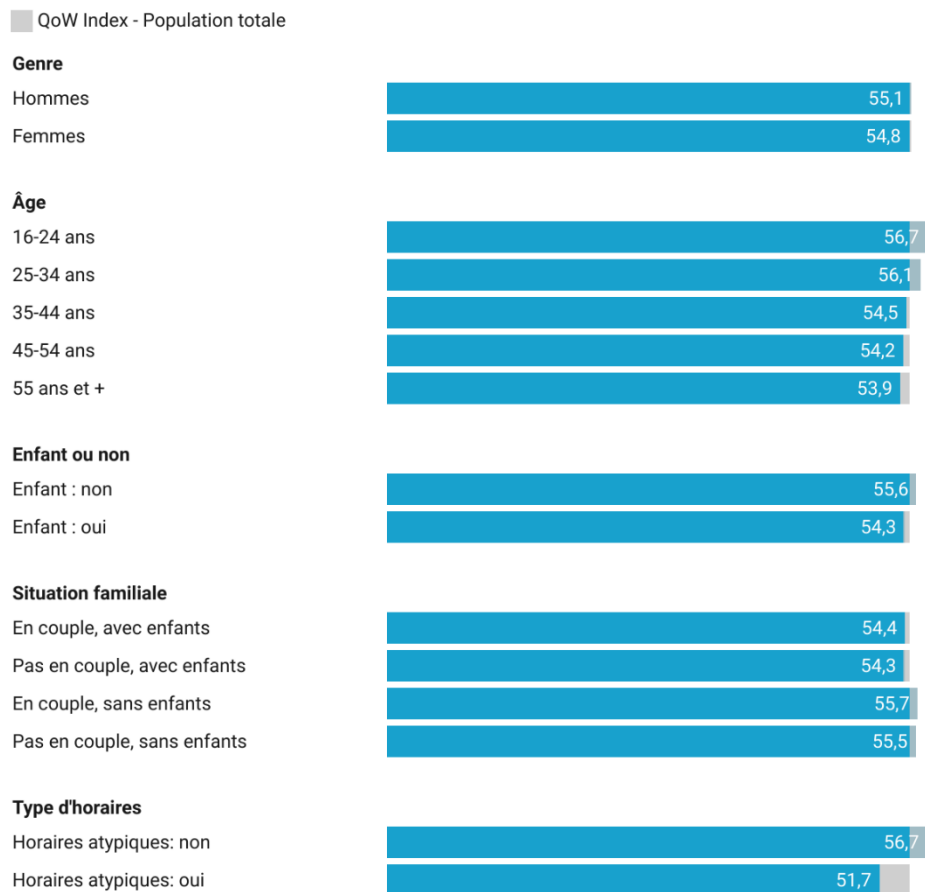
- L'évaluation globale de la qualité du travail (indice QoW) de **ceux qui ne font pas du télétravail** s'est très sensiblement détériorée en 2020 et **n'est actuellement pas en mesure de rattraper celui des TT.**
- **L'augmentation du score entre 2021 et 2022 des salariés qui ne font pas du TT est significative,** sans pouvoir rattraper les TT.
- **L'augmentation du score des télétravailleurs** entre 2021 et 2022 **reste dans la marge d'erreur statistique** comparé aux années 2017-2021.
- Une **bonne part des salariés avec des tâches administratives ou à composante intellectuelle** qui n'avaient pas fait du TT en 2017 font plus souvent du TT depuis 2020 et **sont restés dans une pratique régulière de cette forme de travail en 2022.**

\* Pas de données sur le télétravail disponibles en 2018 et 2019

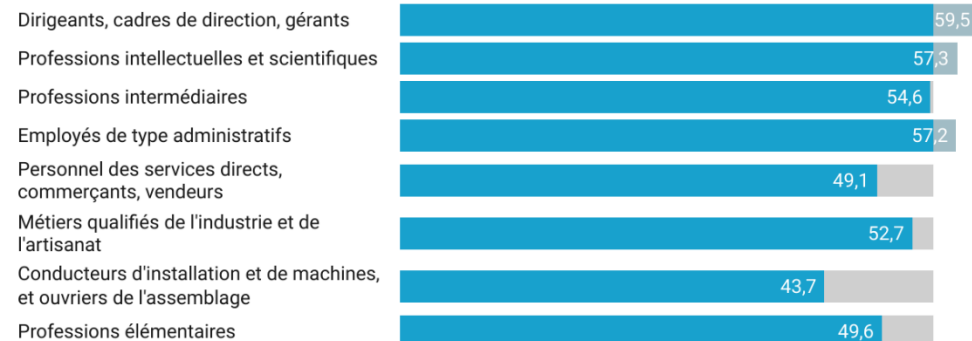


# L'évaluation de la qualité de travail diffère selon les groupes de salariés

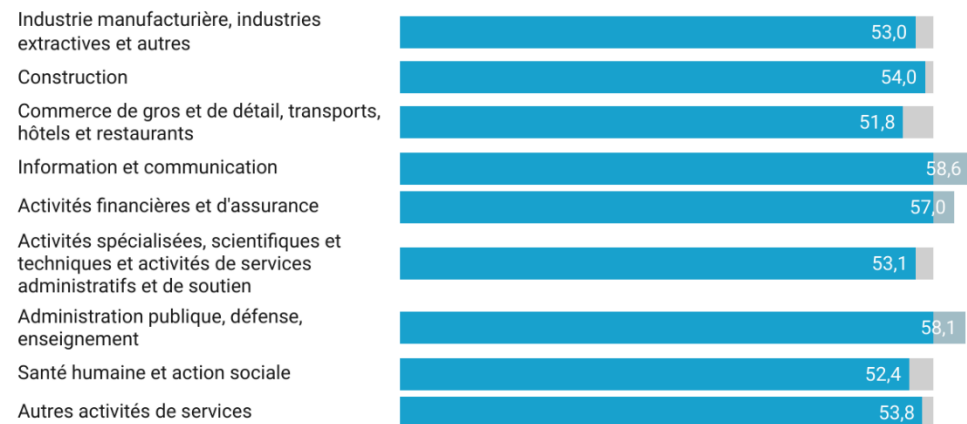
## QoW Index selon des groupes de salariés (2022)



### Groupe de métiers



### Secteur d'activité

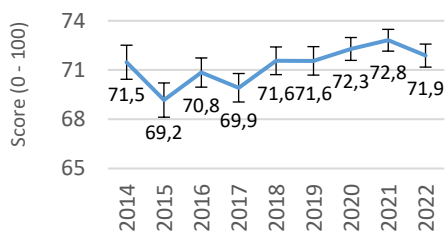


Graphique: Chambre des salariés • Source: Quality of Work Index 2022 • Créé avec Datawrapper

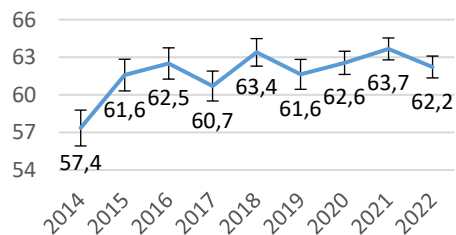


# L'évolution des dimensions négatives: les contraintes et exigences au travail

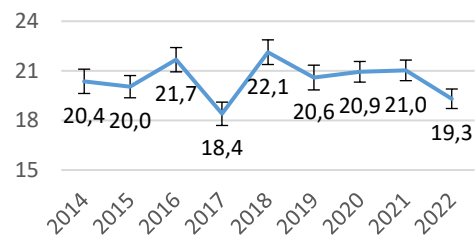
## 1. Charge mentale



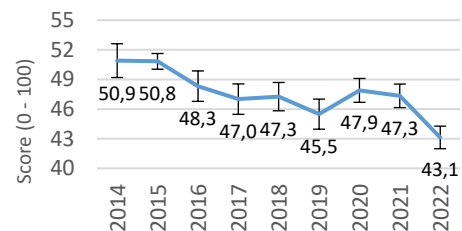
## 2. Pression du temps



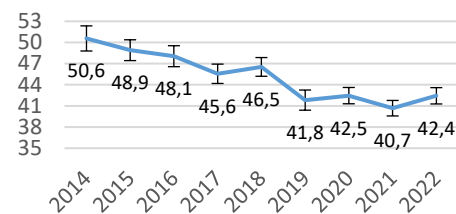
## 3. Mobbing



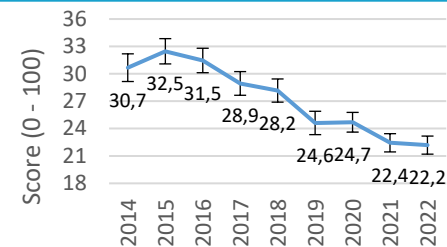
## 5. Difficulté à changer d'emploi



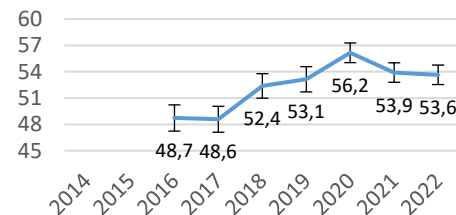
## 6. Charge physique



## 6. Risques pour la santé



## 7. Exigences émotionnelles



## Évolution entre 2021 et 2022 :

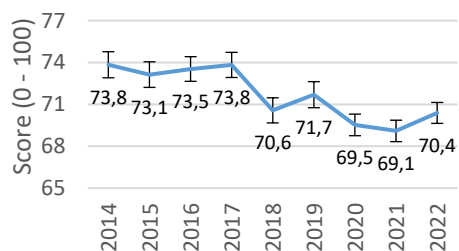
- Il y a **stagnation** des scores au niveau « **risques pour la santé** » qui reste au niveau le plus bas, « **exigences émotionnelles** », « **charge physique** » (augment. non significative) et « **charge mentale** » (baisse non significative).
- ↘ C'est surtout le sentiment de « **difficulté à changer d'emploi** » qui **diminue** très fortement (de 47,3 à 43,1), si bien que les personnes interrogées n'ont jamais vu aussi peu d'obstacles à cet égard selon cette enquête.
- ↘ Le sentiment de « **mobbing** » **diminue** sur une année, tout comme la perception de la **pression du temps** au travail.



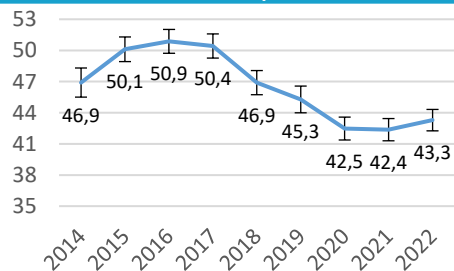


# L'évolution des dimensions positives: les ressources et incitations au travail

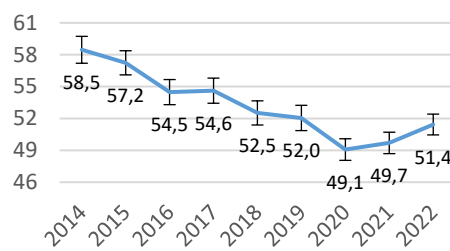
## 1. Coopération



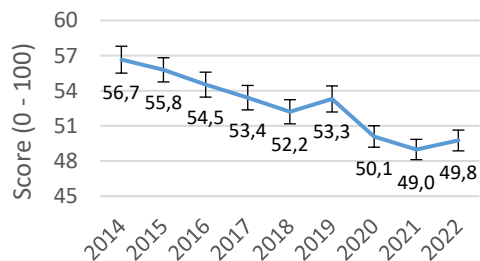
## 2. Participation



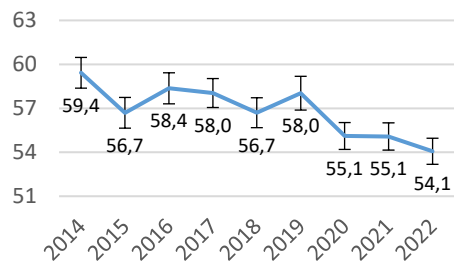
## 3. Feedback



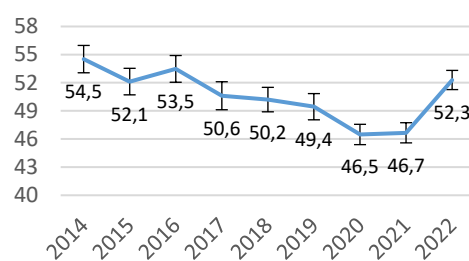
## 4. Autonomie au travail



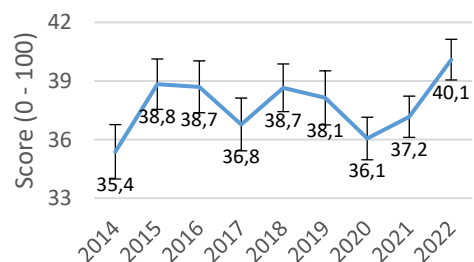
## 5. Satisfaction rémunération



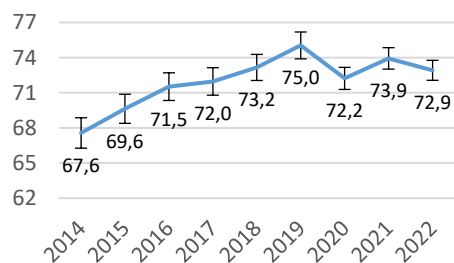
## 6. Formation continue



## 7. Promotion



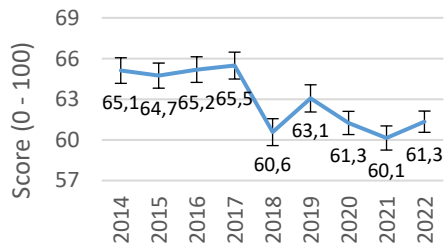
## 8. Sécurité d'emploi



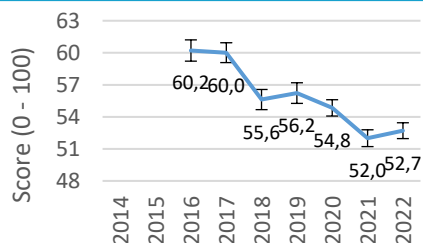
### Évolution entre 2021 et 2022:

- ↗ Une petite augmentation pour **Coopération** entre collègues et « **feedback** » au travail.
- ↗ Le sentiment d'avoir des **possibilités d'avancement ou de promotion** dans l'entreprise s'est très nettement **amélioré**, atteignant son niveau le plus élevé depuis 2014.
- ↗ Également la perception de **possibilités de formation continue** dans l'entreprise s'est beaucoup **améliorée** pour atteindre le top 3 des meilleurs scores depuis 2014.
- → **la sécurité d'emploi** retombe presque au niveau de 2020, mais reste dans la marge d'erreur.
- → Le sentiment de **participation aux décisions** et **l'autonomie** restent au niveau le plus bas et ne connaissent pas de progression significative. **Tendance négative** sur 9 ans.
- → La **satisfaction avec la rémunération** a atteint son niveau le plus bas (54,1 contre 59,4 en 2014).

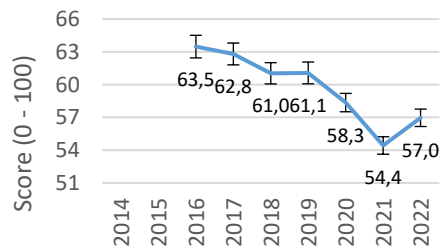
## 1. Satisfaction au travail



## 2. Motivation au travail



## 3. Bien-être général (WHO-5)

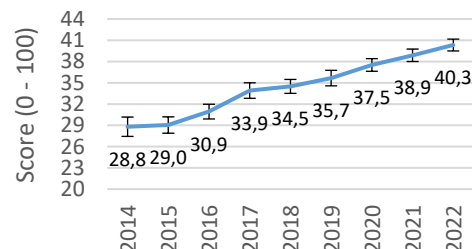


## Les dimensions positives

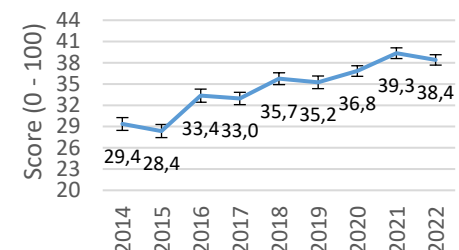
Évolution entre 2021 et 2022:

- **satisfaction au travail** (augmentation dans la marge d'erreur)
- **motivation au travail**
- ↗ le sentiment de **bien-être** augmente par rapport à 2021 mais reste à un niveau bas par rapport aux années de référence avant la crise sanitaire

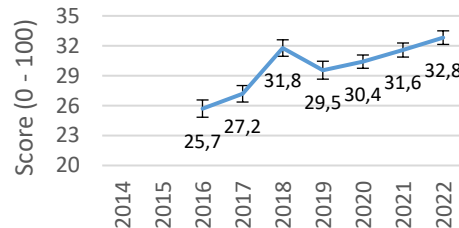
## 1. Conflits vie pro – vie privée



## 2. Burnout



## 3. Problèmes de santé physique

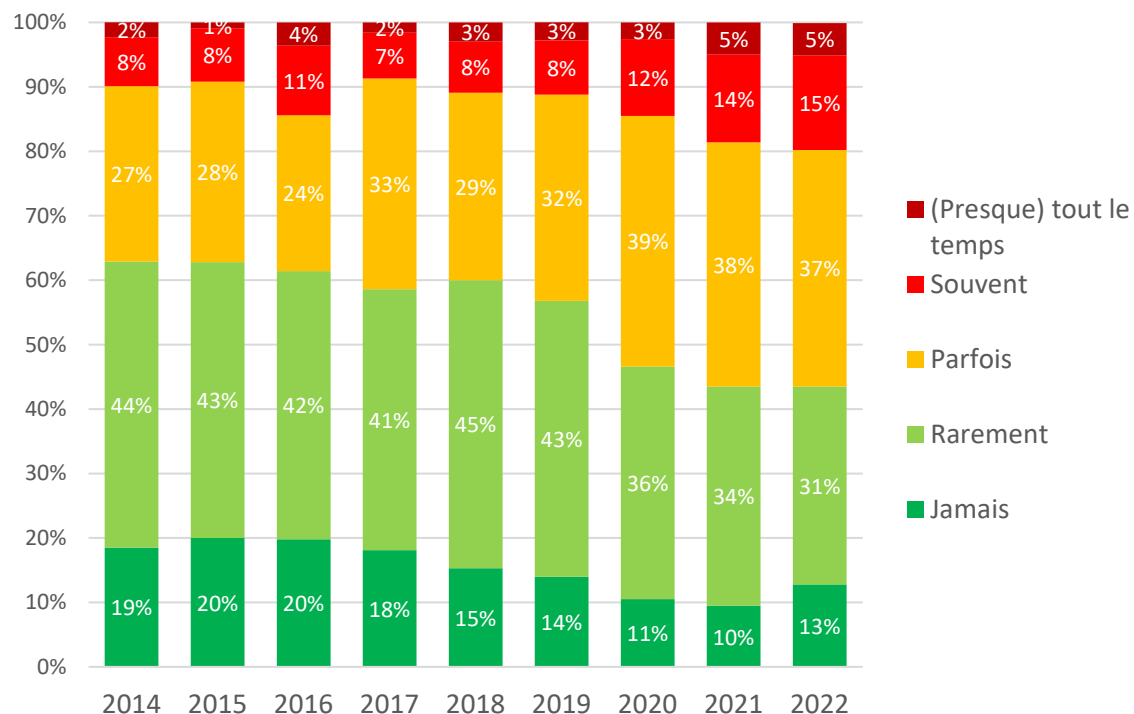


## Les dimensions négatives

Évolution entre 2021 et 2022:

- La méga-tendance des dernières années se poursuit sans relâche : ↗ des **conflits entre vie professionnelle et vie privée** avec l'atteinte d'un nouveau sommet, soit 40% de plus qu'en 2014 (10,5 points).
- risque de **burnout**. Le score reste toutefois supérieur de 30,6% à celui de 2016 (9 points)
- ↗ **problèmes de santé physique**. On constate que la tendance à la hausse se poursuit depuis 2016.

A quelle fréquence êtes-vous mécontent(e) au travail ?



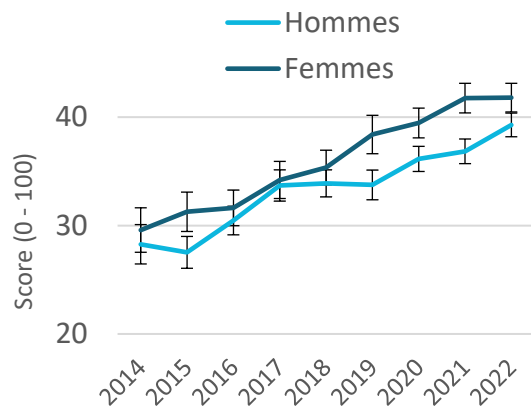
## Tendances:

- Si les contents du travail étaient encore en majorité en 2019, les salariés qui s'expriment être « parfois », « souvent » ou « (presque) tout le temps » **mécontents de leur travail sont devenus majoritaires** depuis l'année 2020.
- Le **niveau de « mécontents »** ( réponses « souvent » et « (presque) tout le temps ») **a doublé** en 2021 et en 2022 par rapport à 2014 pour atteindre 19-20%.
- Plus présent dans « **Activités spécialisées, scientifiques et techniques et activités de services administratifs et de soutien** » (33,4%) et « **activités financières et d'assurance** » (22,3%), ceux qui travaillent **46 heures et +** par semaine, ceux qui ont des **horaires de travail fixes** (une qualité du temps de travail moindre alors)

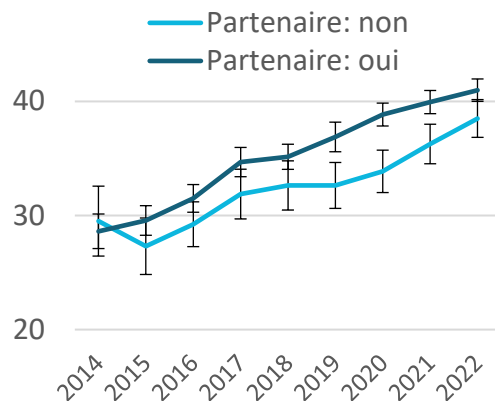


# Focus sur le problème des conflits entre la vie pro et la vie privée

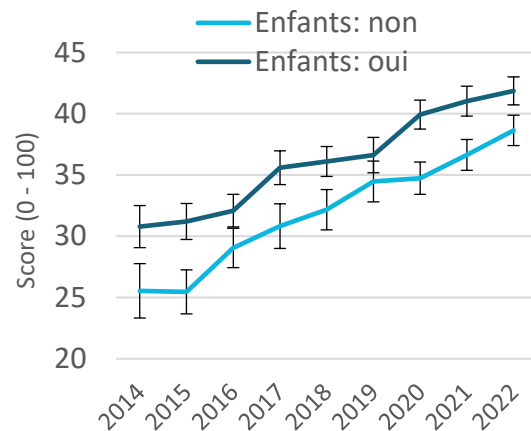
## 1. Le genre



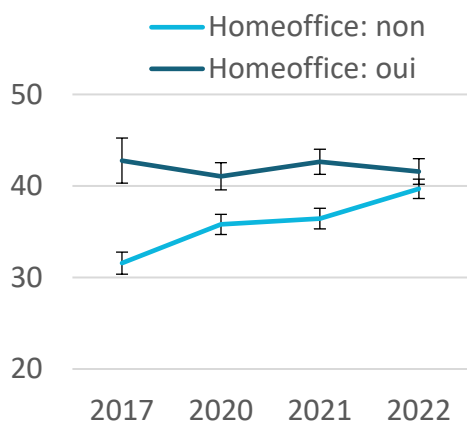
## 2. Vie en couple ou non



## 3. Enfants(s) au ménage ou non



## 4. Homeoffice ou non



## Tendances:

1. Si entre 2021 et 2022 on constate une stagnation du sentiment de déséquilibre entre vie privée et vie professionnelle chez les **femmes**, ce sont en revanche les **hommes** qui voient une accélération de ce problème.
2. Les répondants qui **vivent en couple** ont globalement des scores plus élevés en matière de conflits entre travail et vie privée que ceux qui vivent seuls. En 2022 l'accélération est plus importante chez ceux qui vivent seuls.
3. Les répondants **avec enfants** ont presque toutes les années des scores significativement plus élevés (sauf en 2019) que les participants sans enfant. L'enquête de 2022 confirme ce constat même si l'augmentation est plus importante chez les salariés sans enfant.
4. En 2022, la valeur des salariés sans télétravail a augmenté et s'est alignée sur celle des télétravailleurs. Si **le recours au télétravail** ne réduit pas le déséquilibre entre vie privée et vie professionnelle, il **permet de maintenir la situation antérieure** ou, du moins, de ne pas l'aggraver, alors que **la situation des travailleurs qui ne télétravaillent pas se détériore nettement dans ce domaine.**

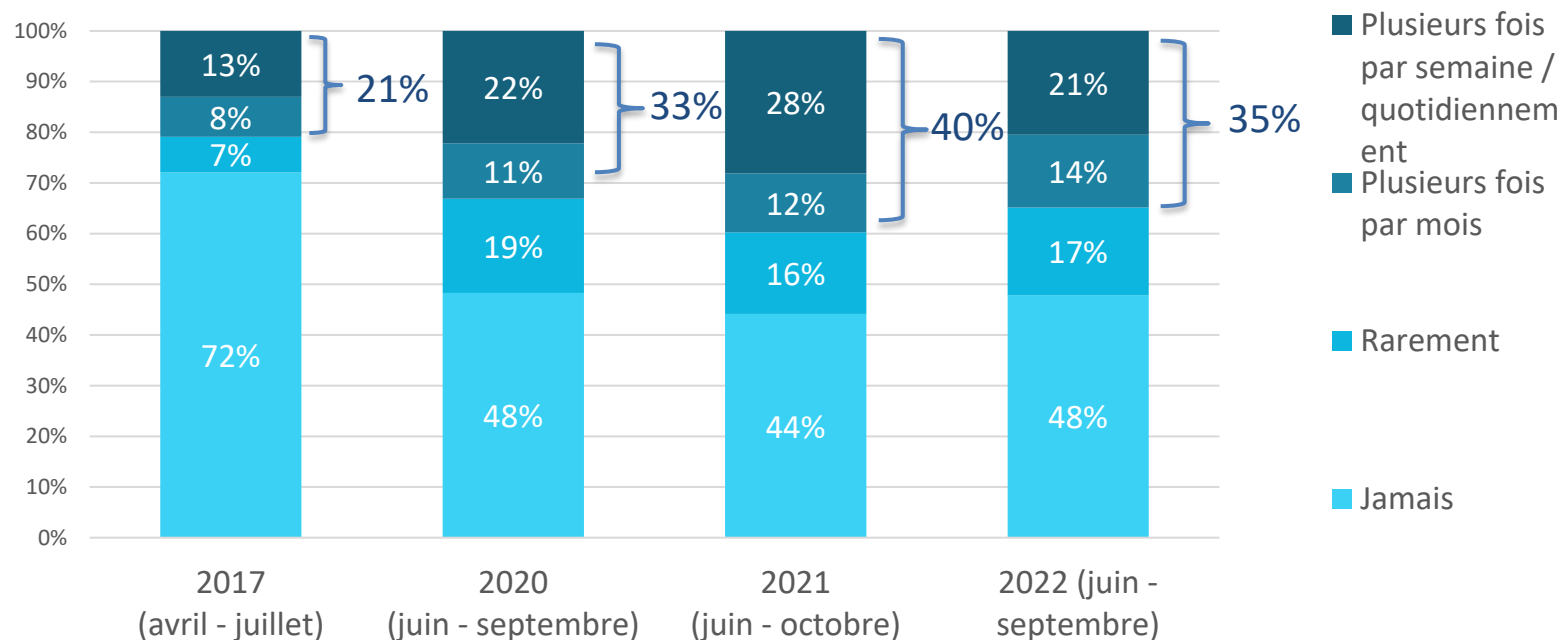


# Expériences avec le télétravail dans l'après crise-sanitaire

9 février 2023

# Le recours au télétravail a évolué ces dernières années

Fréquence du télétravail (2017-2022)

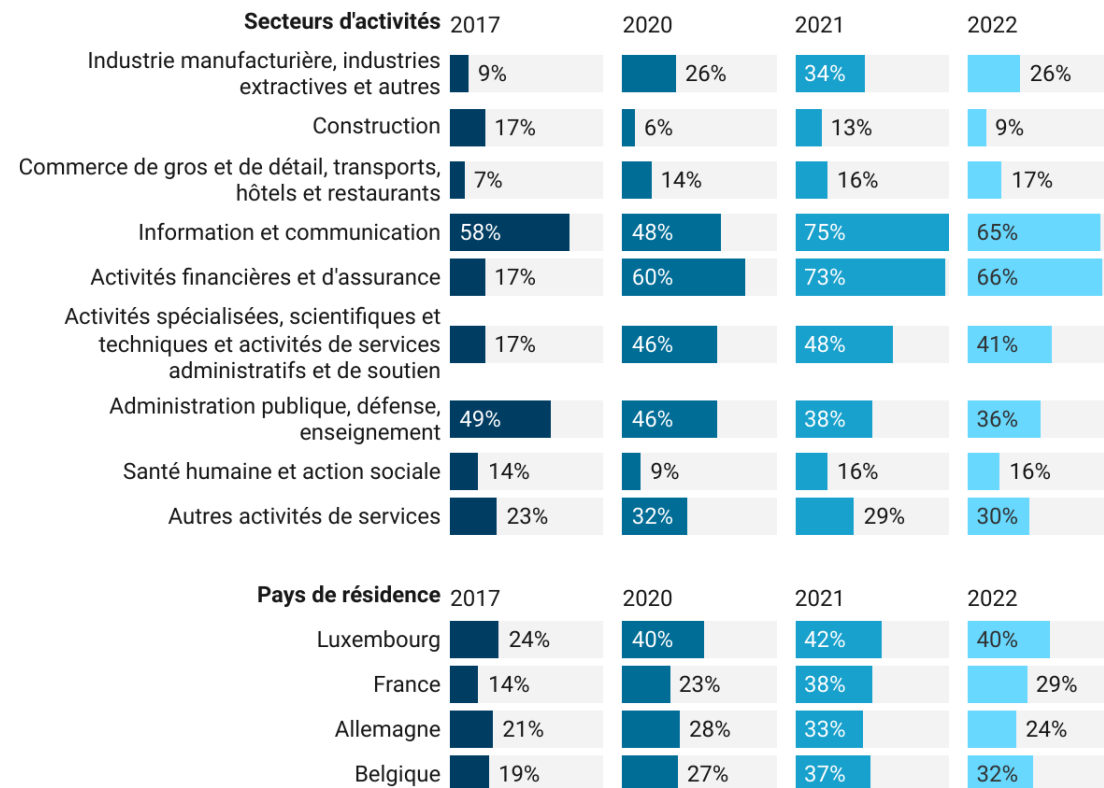
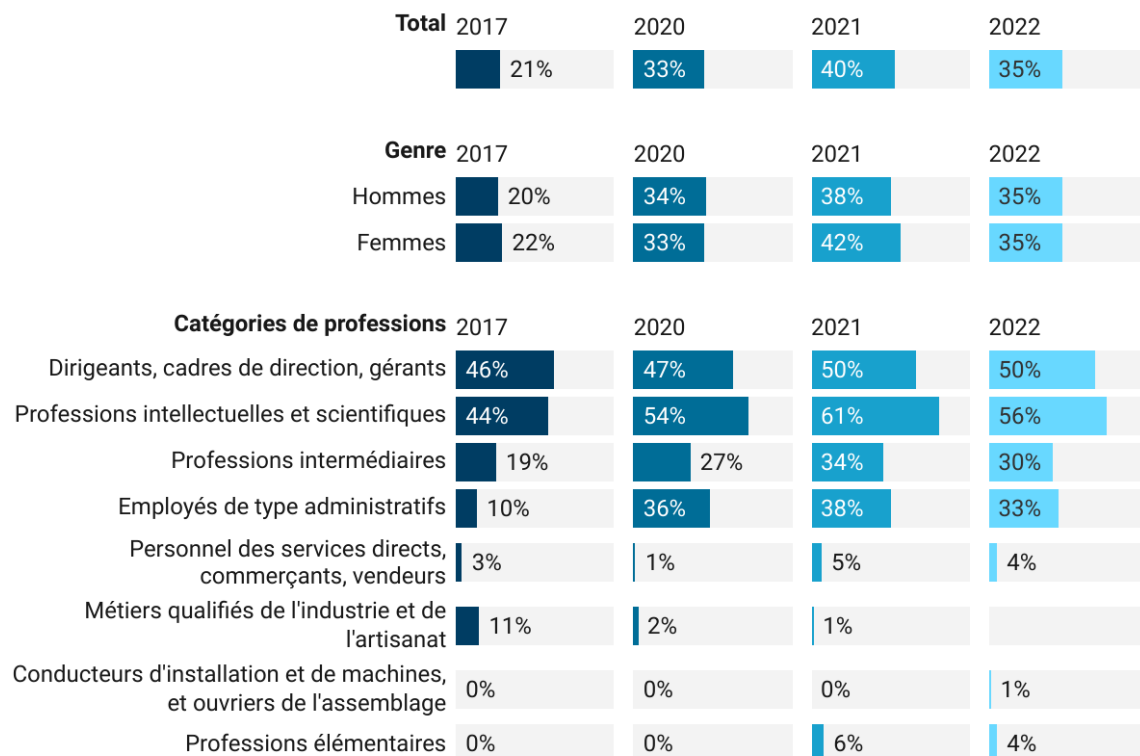


- En **2020**, avec le début de la crise sanitaire, le télétravail s'était massivement imposé et restait fréquent après la phase de confinement généralisé (entre fin mars et fin mai), avec **33 % des salariés** interrogés y ayant recours au moins plusieurs fois par mois. En **2017**, la part de télétravailleurs réguliers était encore de **21%** (figure 9).
- Pour **2021**, nous avons constaté une **accélération** de l'utilisation du télétravail pour la période d'enquête de juin à octobre, avec **40% des salariés** qui pratiqueraient régulièrement le télétravail.
- En **2022**, avec la fin de la pandémie du coronavirus, on ne peut toutefois pas parler d'un recul de la situation par rapport à la situation d'avant la crise en ce qui concerne la fréquence d'utilisation du télétravail. En effet, **35% des personnes interrogées ont encore fait du télétravail tous les jours ou plusieurs jours par semaine (21%) ou plusieurs fois par mois (14%)**.



# ... et son adoption est particulièrement fréquente chez certains groupes de travailleurs.

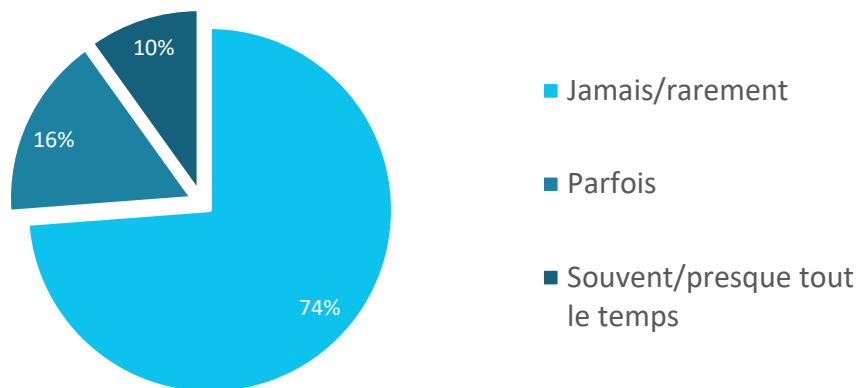
## recours au travail à domicile (comparaison 2017 à 2022)



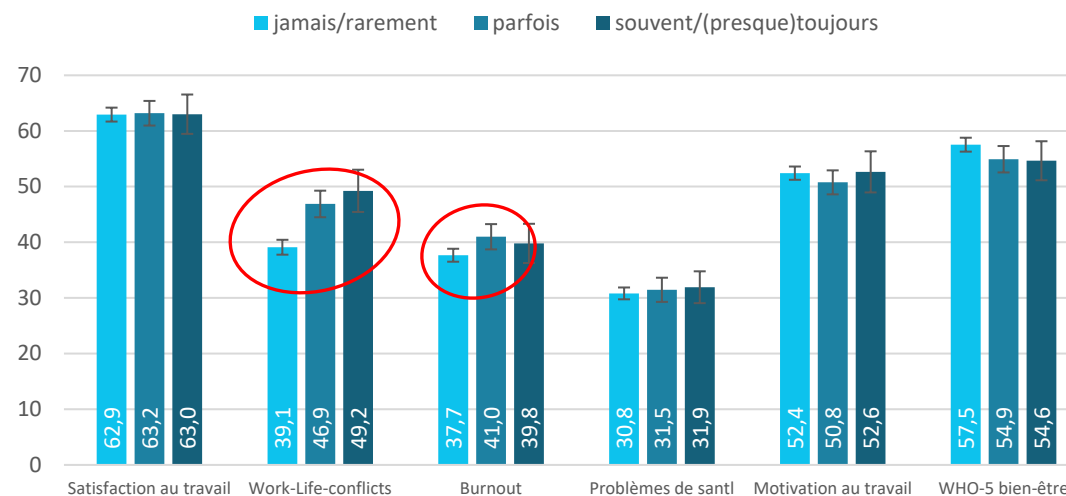
Graphique: CSL • Source: Quality of Work Index 2017, 2020, 2021, 2022 • Créé avec Datawrapper

# Au risque de mélanger des tâches liées aux enfants avec les tâches professionnelles.

Fréquence de tâches de garde d'enfants pendant le télétravail



Fréquence de tâches de garde d'enfants pendant le télétravail et bien-être



- Au **total** chez les télétravailleurs: 10% « souvent/presque tout le temps » et 16% « parfois ».
- Si l'on considère les **salariés vivant avec des enfants**, 18 % doivent souvent ou presque toujours s'occuper de la garde des enfants pendant le télétravail. C'est encore plus souvent le cas des **parents isolés**, dont un quart (25%) doivent souvent ou presque toujours s'occuper de la garde des enfants en plus de leur travail à la maison (contre 17% des **salariés qui ont un partenaire**).
- Or ce comportement est lié à la perception de plus de **conflits entre la vie privée et la vie professionnelle** et à un risque plus élevé de **burnout**.



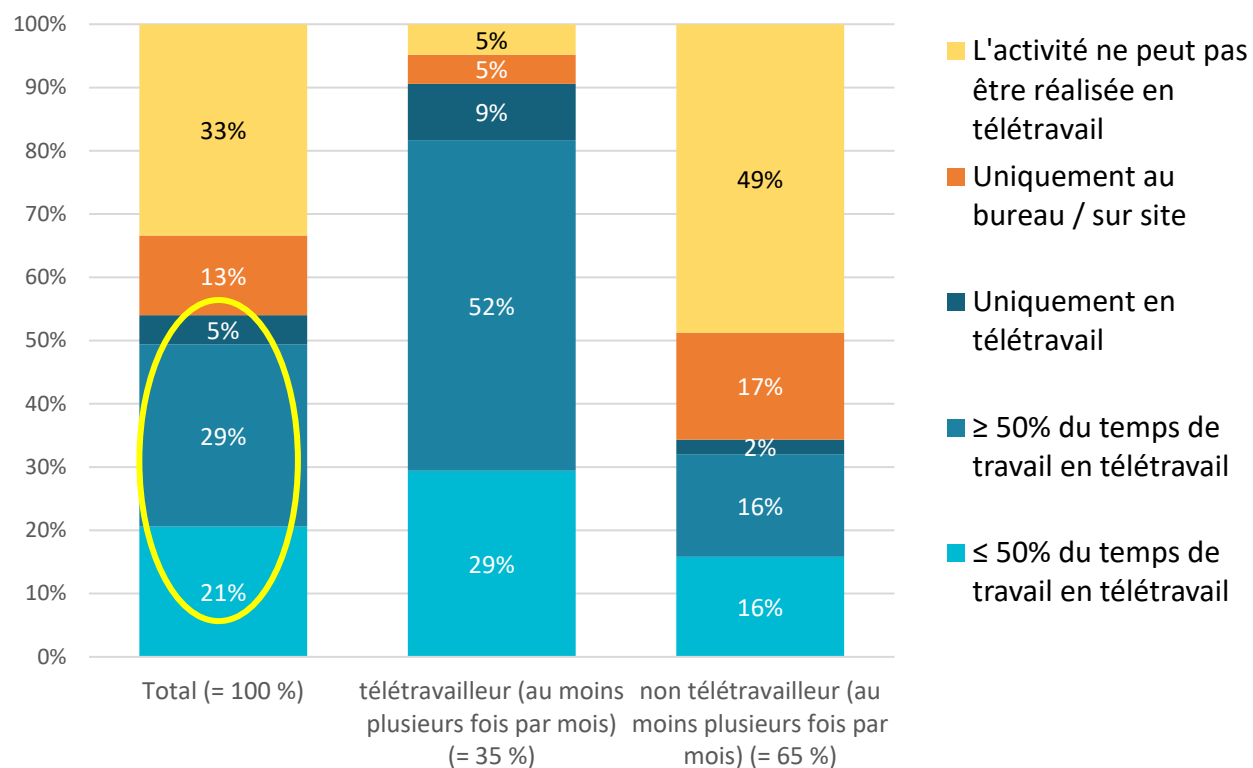


Les salariés veulent  
apporter des  
changements à leur  
équilibre vie privée  
– vie  
professionnelle

9 février 2023

# Cela commence par l'augmentation du temps de télétravail...

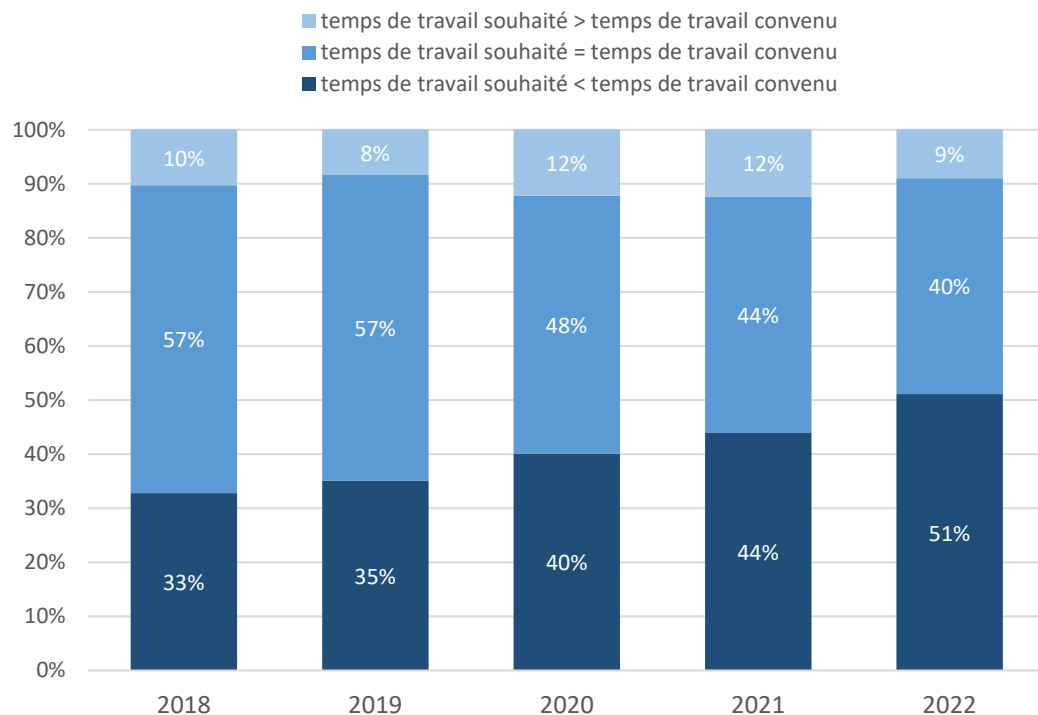
Lieu de travail souhaité et temps passé en télétravail



- 50% au total veulent une forme de travail « hybride » (29% même plus de 50% de leur temps en télétravail)
  - Plutôt les 25-44 ans, les frontaliers, les professions intellectuelles et scientifiques, les salariés des secteurs « information et communication » et « activités financières et d'assurance »
  - Dans le groupe des télétravailleurs 5% pensent que l'activité ne se prête pas au TT et 5% ne veulent plus que travailler de leur bureau → 10% de télétravail imposé !
  - Dans le groupe des non télétravailleurs, 32% veulent une forme de travail « hybride » et 2% du télétravail tous les jours → 34% où l'employeur s'oppose au TT !
- Les avantages du télétravail comme la réduction des temps et coûts de déplacements, des horaires plus souples, plus d'autonomie dans l'organisation du travail, l'absence des désagréments liés aux bureaux « open space » etc. priment sur ses désavantages (porosité vie privée vie pro, temps de travail en plus, isolation...)

# ... le souhait de plus en plus répandu de réduire le nombre d'heures de travail hebdomadaires...

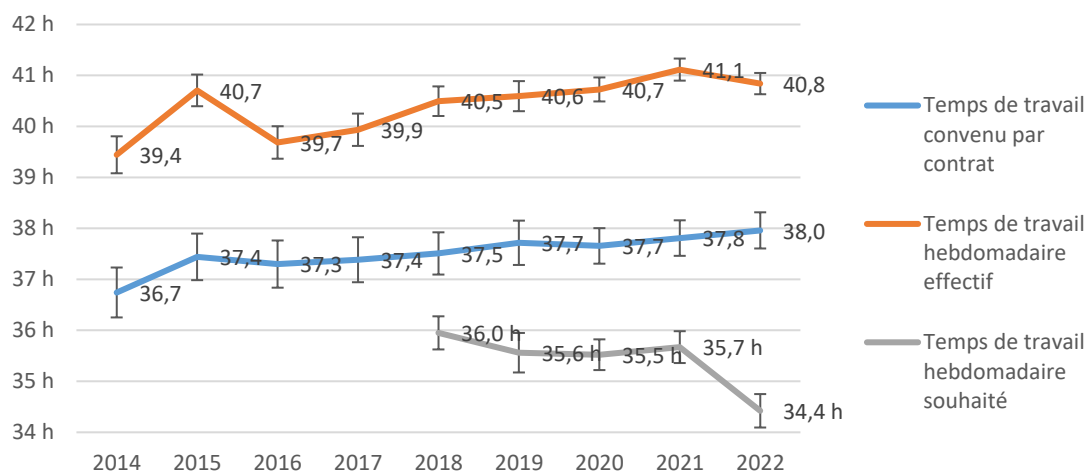
temps de travail convenu face aux attentes des salariés



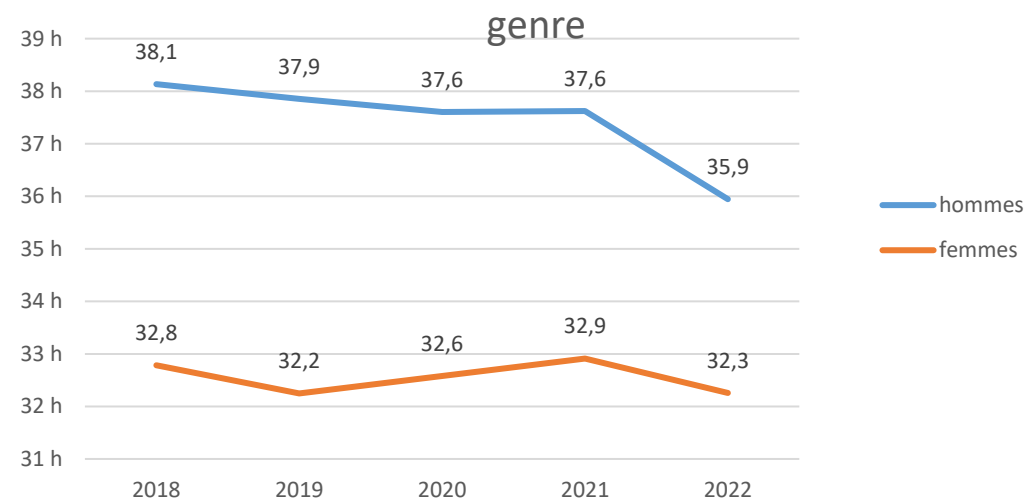
- Plus les contrats à temps plein (56%) que les contrats à temps partiel (22%). Par contre, chez les temps partiels 25% voudraient travailler plus (6% chez les TPllein).
- Plutôt les 25-34 ans (58%) et les 35-44 ans (54%) ans que les plus jeunes ou les plus âgés,
- Plus les employés de type administratifs (56%), les professions intellectuelles et scientifiques (55%) et les professions intermédiaires (53%),
- Surtout dans les secteurs « activités financières et d'assurance » (58%), « santé humaine et action sociale » (57%) et « industrie » (56%).
- Pas de différence significative entre résidents et frontaliers.
- Si on comparait ici les heures de travail effectives par semaine au temps de travail hebdomadaire souhaité, le pourcentage de personnes souhaitant travailler moins grimperait à 71%!

# ...et de passer de moins en moins d'heures au travail...

temps de travail contractuel vs. effectif vs. souhaité



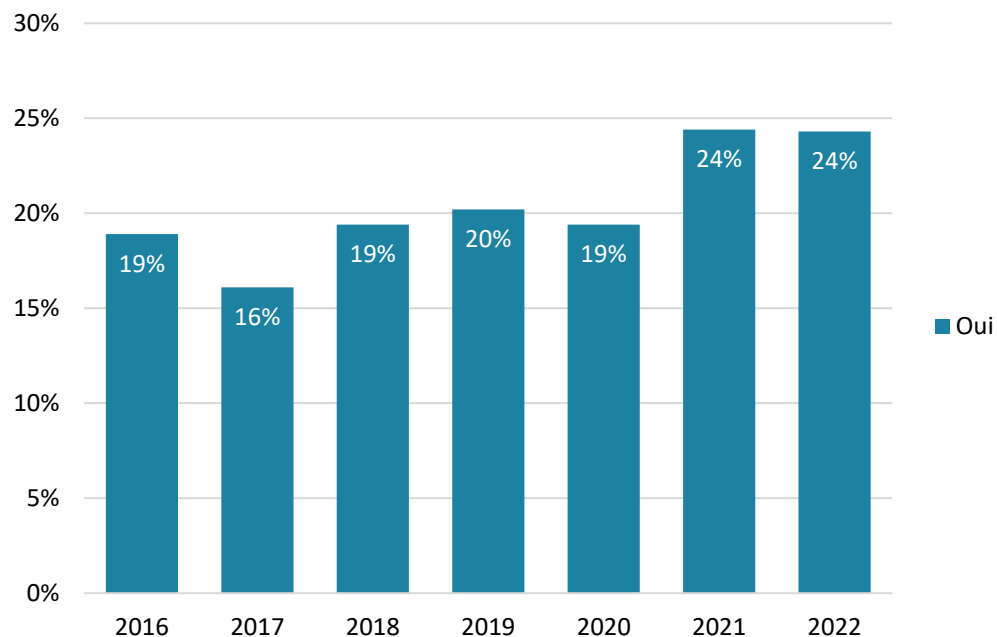
évolution du temps de travail souhaité selon le



- Bien que la tendance à l'allongement de la durée de travail contractuelle se poursuive, la tendance progressive de ces dernières années à l'allongement de la durée de travail hebdomadaire effective enregistre un léger recul en 2022. Est-ce le signe d'un désengagement ?
- Aujourd'hui encore, environ un tiers des femmes travaillent à temps partiel, avec tous les inconvénients que cela comporte. La tendance selon laquelle les hommes (qui travaillent à 95 % à temps plein) souhaitent des semaines de travail de plus en plus courtes est toutefois de plus en plus forte, mais souvent ils ne franchissent pas le pas.

# ...et, pour certains salariés, l'intention de changer d'emploi dans un avenir proche.

Intention de changer d'emploi dans un avenir proche



Sont les plus concernés:

- les jeunes de 16 à 34 ans,
- les professions intellectuelles et scientifiques,
- les professions manuelles dans l'artisanat et dans l'industrie,
- le commerce de gros et de détail, transports, hôtels et restaurants,
- les « activités spécialisées, scientifiques et techniques et activités de services administratifs et de soutien »,
- et plus les salariés étrangers que les travailleurs luxembourgeois
- et ceux qui sont insatisfait avec leur temps de travail (veulent réduire ou augmenter)

- Le **déséquilibre perçu entre vie privée et vie pro est de plus en plus grand**. De plus, en période d'inflation économique, **la satisfaction vis-à-vis du revenu est à son niveau le plus bas**. A cela s'ajoute que la tendance est à la **réduction de l'autonomie sur le lieu de travail** et à la **diminution de la prise en compte de l'avis des salariés**.
- Les analyses des données ont également montré que les travailleurs accordent toujours une grande importance au **sens dans le travail** (faire ce qu'on aime, s'identifier avec les valeurs de l'entreprise, avoir le sentiment d'appartenir à un tout plus grand que soi), ce qui est malheureusement de plus en plus difficile à trouver dans certaines professions et certains secteurs économiques, ce qui entraîne à son tour une plus grande **insatisfaction au travail**, une **baisse de la motivation au travail** et un **risque accru de burnout**.
- D'un autre côté, les réponses des salariés montrent qu'ils ont à nouveau trouvé un **niveau de formation continue et de possibilités de carrière au sein de l'entreprise plus élevé** que les années précédentes.
- Les salariés souhaitent apporter des **changements à leur « work-life balance »** et on observe une tendance à s'éloigner le plus possible du travail : **moins de temps de travail, plus de télétravail**, éventuellement **l'intention de changer d'employeur ou même la profession**, et **les obstacles à cela leur semblent plus faibles que jamais**.
- Au-delà de l'équilibre entre vie privée et vie professionnelle, **les conditions de travail méritent d'être revalorisées**, et il est important que **le travail continue à donner du sens** car face à un contenu de travail déshumanisé et vide de sens, les salariés vont chercher à s'éloigner de celui-ci et de dégager le plus de temps libre possible pour s'épanouir autour d'activités de loisirs ou en famille.



Pour répondre au souhait d'un **meilleur équilibre entre vie professionnelle et vie privée des salariés** et maintenir ainsi l'attractivité des entreprises luxembourgeoises pour les salariés, un ensemble de mesures est nécessaire pour réduire le temps passé sur le lieu de travail et sur les trajets professionnels:

- Transposer enfin la **directive européenne sur la conciliation de la vie professionnelle et de la vie privée** (déjà en vigueur depuis août 2019) dans le droit luxembourgeois. Afin de mieux adapter le texte au contexte luxembourgeois, nous recommandons de reprendre les propositions de la proposition de loi de la CSL du 2 décembre 2020.
- Réfléchir à des solutions pour **répondre au souhait des salariés de travailler moins d'heures par semaine** et d'avoir **plus d'influence sur l'organisation du temps de travail** afin d'améliorer la qualité de l'organisation du temps de travail. Il convient de noter que toute flexibilité du temps de travail sur le dos des travailleurs aura un effet négatif sur l'attractivité des entreprises.
- Il faudrait **augmenter le nombre de jours de télétravail pour tous les salariés**. La politique luxembourgeoise doit mener des discussions avec les partenaires européens et prendre des décisions concernant les seuils d'imposition et de sécurité sociale pour le télétravail depuis l'étranger pour permettre au moins 2 jours de télétravail par semaine à tous les travailleurs. Cela correspond à 88 jours de télétravail par an (sur une hypothèse de 220 jours ouvrés), et donc un seuil de 40% pour la sécurité sociale.
- Réduire l'empiètement des charges de travail sur la vie privée. Nous demandons au législateur de ne pas perdre davantage de temps pour transposer le projet de loi portant l'introduction d'un **droit à la déconnexion**.
- Enfin, **les entreprises** qui souhaitent réellement attirer et retenir les compétences et les talents dont elles ont besoin **doivent faire preuve d'innovation** et prendre dès maintenant des mesures concrètes pour mieux concilier vie privée et vie professionnelle, même si cela signifie parfois qu'elles doivent se réinventer et faire des concessions (par exemple sur les horaires de travail).



# Merci

Pour votre attention

<http://csl.lu/qow>

<https://qow-data.csl.lu/>

[david.buechel@csl.lu](mailto:david.buechel@csl.lu)





# Annexe: Listes d'actions pour un meilleur équilibre entre la vie professionnelle et la vie privée

## **Propositions CSL sur la conciliation entre vie familiale et vie professionnelle :**

- Augmentation du délai de 6 ans à 8 ans après la naissance de l'enfant pour pouvoir demander le congé parental (CP),
- Augmentation de l'indemnité du CP à max. 2,5 fois le salaire social minimum,
- Introduction d'un congé social (congé d'aidant),
- Introduction du droit d'absence du travail pour raisons de force majeure,
- Introduction de la possibilité pour le salarié, qui est parent d'un enfant âgé de moins de douze ans, de demander à son employeur l'aménagement de son horaire et/ou de son rythme de travail et/ou d'effectuer du travail à distance pendant une période déterminée,

## **Idées innovatrices pour les entreprises pour améliorer l'équilibre travail et vie privée :**

- Augmenter le revenu de remplacement pendant le congé parental,
- Supprimer ou limiter fortement le travail du week-end ou les horaires tardifs,
- Réduction du temps de travail hebdomadaire,
- Introduction d'un droit au congé social qui permet au salarié de s'absenter pour accompagner par exemple des membres de la famille dans le besoin, sans devoir recourir à son congé annuel de récréation,
- Introduction d'un droit au temps partiel volontaire à durée déterminée,
- Introduction d'un droit à la déconnexion efficace,
- La mise en place d'un compte épargne-temps (CET) via la négociation d'une convention collective ou par le biais d'un accord interprofessionnel.
- Développer un style de management plus démocratique: rendre les salariés acteurs est non uniquement spectateurs des transformations actuelles considérables dans les entreprises. Diversité, inclusion, relocalisation, pérennisation du télétravail pour ceux qui le peuvent, responsabilité environnementale..., les champs d'action ne manquent pas.