



BETTERWORK



BIEN-ÊTRE
ET SANTÉ
AU TRAVAIL

TÉLÉTRAVAIL : QUELLES SONT LES TENDANCES EN MATIÈRE DE CONDITIONS MATÉRIELLES, CONCENTRATION ET HORAIRES FLEXIBLES ?

Le télétravail reste populaire au Luxembourg malgré une baisse par rapport à la pandémie : 29% des travailleurs télétravaillaient régulièrement en 2023 contre 40% en 2021 (entre juin et septembre).

Cependant, 57% de tous les travailleurs questionnés souhaitent faire du télétravail au moins une fois par semaine et 32% préfèrent télétravailler la majorité du temps.

En 2023, 70% des télétravailleurs se sentent bien équipés, mais seulement 24% des employeurs couvrent les frais de communication.

Les équipements sont fournis pour 64% des télétravailleurs, surtout dans l'industrie et les services financiers.

En 2023, 85% des télétravailleurs trouvent facile de se concentrer à domicile, et 7% s'occupent des enfants en travaillant.

Quant à la flexibilité, 60% ont des jours de télétravail variables, souvent à leur demande. Les conflits travail-vie privée et les risques de burnout sont plus élevés chez ceux devant concilier travail et garde d'enfants ou ayant des jours de télétravail variables à la demande de l'employeur.



1. Le télétravail : moins fréquent mais toujours aussi populaire

Selon l'enquête « *Quality of Work* » le recours au télétravail a fortement évolué ces dernières années (Chambre des salariés, 2024). Lorsque l'enquête a été menée pour la première fois en 2017, 21% des personnes interrogées travaillaient régulièrement à domicile. Avec la pandémie de Covid en 2020, en dehors de la période de confinement, ce nombre a grimpé à 33%, puis à 40% en 2021, principalement grâce à une augmentation du télétravail chez les frontaliers. Depuis 2022, le télétravail a diminué, passant à 35% puis à 29% en 2023, surtout chez les frontaliers.

Interrogés sur la manière dont ils souhaitent répartir leur temps de travail entre le travail dans les locaux de l'entreprise et le télétravail à domicile, 57% de l'ensemble des catégories professionnelles souhaitent télétravailler au moins un jour chaque semaine, et un tiers (32%) des personnes interrogées souhaitent travailler plus de la moitié de leur temps de travail, voire entièrement à domicile (Chambre des salariés, 2024).

Depuis le 20 octobre 2020 il existe également une nouvelle convention déclarée d'obligation générale entre les partenaires sociaux relative au télétravail remplaçant celle de 2006. Elle définit le cadre légal du télétravail, p. ex. en ce qui concerne l'équipement matériel à fournir aux télétravailleurs, et s'impose à tous les employeurs et à tous les salariés.

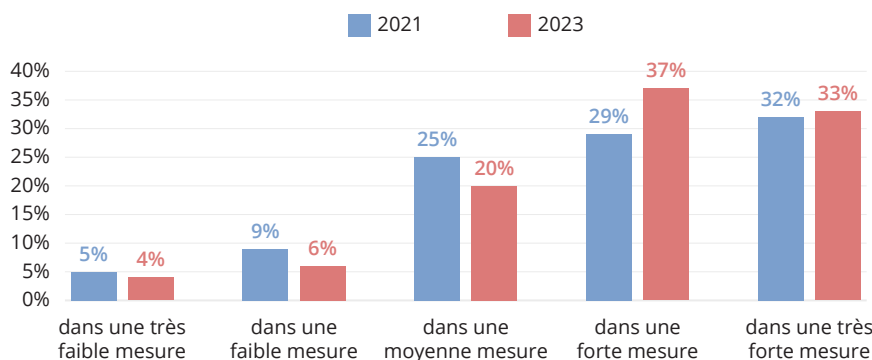
Dans l'enquête « *Quality of Work* » 2023, – une enquête annuelle représentative auprès des travailleurs luxembourgeois (pour plus de détails, voir encadré : Méthode) – plusieurs données sont disponibles pour évaluer les conditions dans lesquels les travailleurs se trouvent lorsqu'ils travaillent de chez eux, notamment sur les conditions matérielles pour travailler de chez soi, sur le fait de pouvoir se concentrer sur le travail sans dérangements et la flexibilité des jours de télétravail. Dans le cadre de cette lettre d'information ces données seront analysées, tout comme les liens entre ces différentes conditions du télétravail et les dimensions du bien-être.

2. Les conditions matérielles du télétravail

La figure 1 montre comment les salariés et les fonctionnaires évaluent leur équipement matériel pour le travail à domicile en 2021 et 2023. Alors qu'en 2021, 14% estimaient être mal ou très mal équipés pour le télétravail, ce pourcentage est

tombé à 10% en 2023. En 2021, 25% pensaient être moyennement équipés, contre 20% en 2023. Par conséquent, 70% pensent être bien ou très bien équipés pour le télétravail en 2023, une amélioration par rapport à 61% en 2021.

Figure 1 : Évaluation du niveau d'équipement pour le travail à domicile



Remarque : données du QoW 2021 et 2023 ; pourcentages.

Dans cette newsletter, le générique masculin est utilisé sans discrimination et uniquement dans le but d'alléger le texte. Il vise toute identité de genre et couvre ainsi aussi bien les personnes de sexe féminin que masculin, les personnes transgenres, ainsi que les personnes qui ne se sentent appartenir à aucun des deux sexes ou encore celles qui se sentent appartenir aux deux sexes.

Est-ce que l'employeur contribue aux dispositions matérielles de leurs salariés pour faciliter le travail depuis leur domicile ?

La première question à ce sujet est de savoir si l'employeur prend en charge les frais de communication liés au télétravail, par exemple par un remboursement des frais sous forme de forfait.

Selon les réponses en 2023 (**figure 2**), seulement 24% des employeurs prennent en charge les coûts de communication liés au télétravail, contre 76% où ce n'est pas le cas, bien que cela soit prévu par le point 8 de l'accord du 20 octobre 2020 relatif au régime juridique du télétravail pour le télétravail régulier.

C'est notamment dans l'administration publique (6%) et le secteur de l'information et de la communication (15%) que les proportions de réponses indiquant une prise en charge des frais de communication par l'employeur sont les plus faibles, et dans les secteurs des activités financières et d'assurance (41%) et des activités spécialisées, scientifiques et

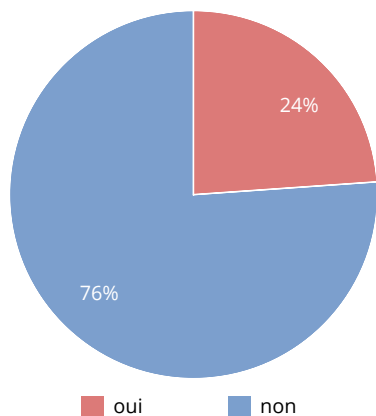
techniques et des autres activités de services administratifs et de soutien (30%) qu'elles sont les plus élevées.

Un autre aspect des conditions matérielles est de savoir si les travailleurs doivent travailler avec leur propre matériel ou si, comme l'exige le point 8 de l'accord du 20 octobre 2020 sur le régime juridique du télétravail, l'employeur met à la disposition des travailleurs qui télétravaillent régulièrement l'équipement de travail nécessaire.

La figure 3 montre qu'en 2023, 64% des personnes interrogées déclarent que l'équipement informatique nécessaire est mis à leur disposition, 22% que c'est partiellement le cas et 12% que ce n'est pas le cas. 2% ont indiqué qu'ils n'avaient pas besoin d'équipement pour le télétravail.

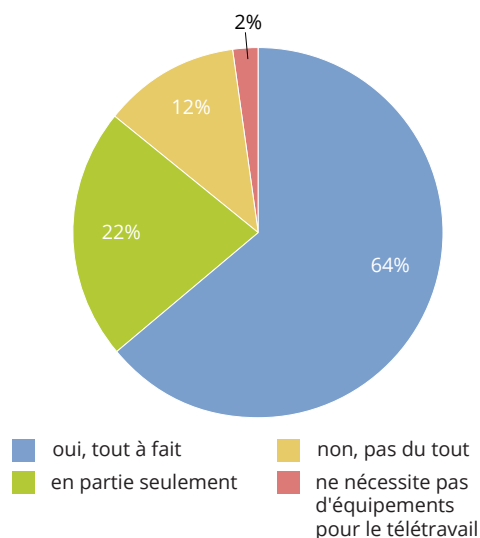
C'est dans l'industrie (77%) et dans les activités financières et d'assurance (71%) que le pourcentage de répondants déclarant que tout l'équipement informatique nécessaire au télétravail est fourni par l'employeur est le plus élevé, alors que dans l'administration publique (45%) et le secteur de la construction (48%), ces pourcentage sont les plus faibles.

Figure 2 : Prise en charge des frais de communication liés au télétravail par l'employeur



Remarque : données du QoW 2023 ; pourcentages.

Figure 3 : Mise à disposition d'équipements informatiques pour le télétravail



Remarque : données du QoW 2023 ; pourcentages.

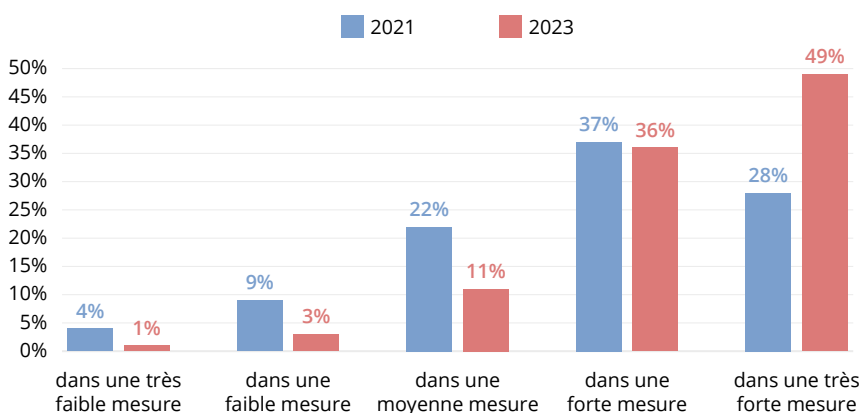
3. Travailler à domicile sans être dérangé ?

Après les conditions matérielles, il s'agit maintenant de savoir si l'environnement des télétravailleurs est également favorable pour leur permettre de se concentrer sur leur travail et de ne pas être gênés par des interruptions.

La figure 4 montre le niveau auquel les travailleurs estiment pouvoir travailler sans être dérangés, en comparant les réponses de 2021 et de 2023. Alors qu'en 2021,

13% déclaraient pouvoir travailler dans une (très) faible mesure sans être dérangés, cette valeur est tombée à 4% en 2023. La valeur moyenne de réponse a également baissé de 22% à 11%. Au total, 85% des personnes interrogées déclarent pouvoir travailler à domicile sans être dérangées en 2023, contre 65% en 2021.

Figure 4 : Évaluation du niveau de pouvoir travailler sans être dérangé



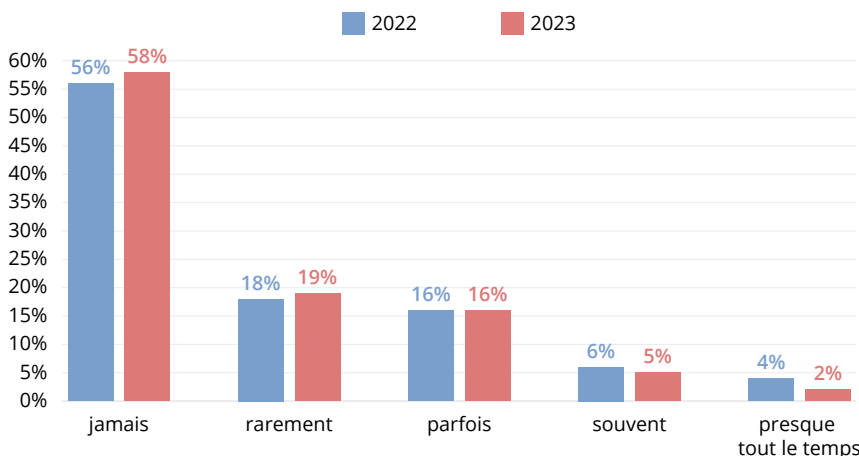
Remarque : données du QoW 2023 ; pourcentages.

Une des raisons qui rend le télétravail difficile est la prise en charge de la garde des enfants pendant le travail. Les réponses concernant la fréquence de cette situation sont comparées entre les années 2022 et 2023 (figure 5).

En 2023, cela arrive rarement ou jamais à 77% des personnes interrogées, une valeur à peine plus élevée qu'en 2022 (74%). Dans les deux années, cela arrive parfois à 16%. En 2023, 7% des répondants effectuent souvent ou presque toujours des tâches de garde d'enfants parallèlement à leur travail à domicile, contre 10% en 2022.

Cette habitude est plus fréquente dans la classe d'âge des 35-44 ans (13%), parmi le personnel des services directs, commerçants, vendeurs (31%), les travailleurs de l'administration publique, de la défense et de l'enseignement (16%) et ceux du commerce de gros et de détail, transports, hôtels et restaurants (10%), les parents travaillant à des horaires atypiques le soir, la nuit ou le weekend (10%) et les travailleurs à temps partiel (12%).

Figure 5 : Fréquence de la garde d'enfants pendant le télétravail



Remarque : données du QoW 2023 ; pourcentages.

4. Le télétravail pris sur des jours fixes ou variables ?

Même pour le télétravail régulier, l'accord du 20 octobre 2020 sur le régime juridique du télétravail laisse de la marge de manœuvre aux employeurs et aux salariés pour fixer les heures ou les jours de la semaine pendant lesquels le télétravailleur fait du télétravail, sous condition que les modalités pour déterminer ces méthodes sont fixés d'un commun accord écrit entre l'employeur et le salarié.

La figure 6 montre qu'en 2023, la majorité des répondants, soit 60%, déclarent ne pas travailler toujours les mêmes jours en télétravail, comparé à 40% qui travaillent toujours les mêmes jours de la semaine en télétravail.

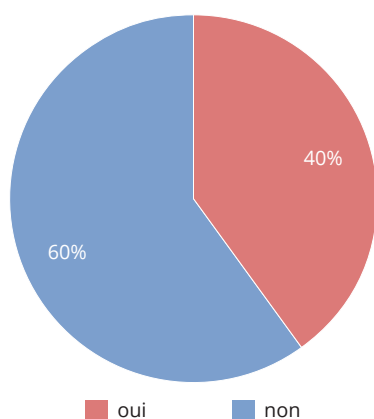
Ce sont les travailleurs frontaliers (entre 71% et 75% selon les pays) qui varient plus souvent les jours de télétravail, tout

comme les télétravailleurs dans la construction (79%), la santé et l'action sociale (70%) et les autres services (70%).

Les possibilités de flexibilité sont donc utilisées, mais peuvent dans certains cas être à la demande de l'employé et dans d'autres cas être une condition imposée par l'employeur. Dans 88% des cas, les jours de télétravail varient à la demande du salarié, et dans 12% à la demande de l'employeur (figure 7).

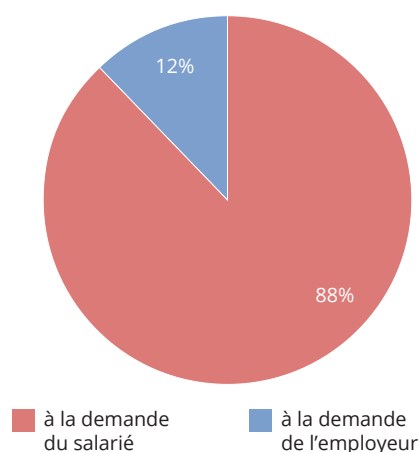
C'est dans les secteurs de la santé humaine et de l'action sociale (28%), de la construction (21%) et de l'administration publique, de la défense et de l'enseignement (20%) que les jours de télétravail par semaine varient plus souvent à la demande de l'employeur.

Figure 6 : Généralement toujours les mêmes jours en télétravail ?



Remarque : données du QoW 2023 ; pourcentages.

Figure 7 : À quelle demande le télétravail n'est pas pratiqué principalement les mêmes jours de la semaine



Remarque : données du QoW 2023 ; pourcentages.

5. Dimensions du bien-être en cas de garde d'enfants pendant le télétravail et en cas de journées de télétravail variables

La figure 8 montre la relation entre la prise en charge des tâches de garde d'enfants pendant le télétravail ou l'absence de prise en charge des tâches de garde d'enfants pendant le télétravail et les différentes dimensions du bien-être dans l'enquête « Quality of Work ». En outre, elle montre la relation entre l'absence de jours de télétravail variables, le fait que le télétravail soit variable à la demande de l'employé ou, au contraire, à la demande de l'employeur, et les différentes dimensions du bien-être.

En ce qui concerne la satisfaction au travail, la motivation au travail et le bien-être général, il n'y a pas de différence si les tâches de garde d'enfants sont effectuées en parallèle au

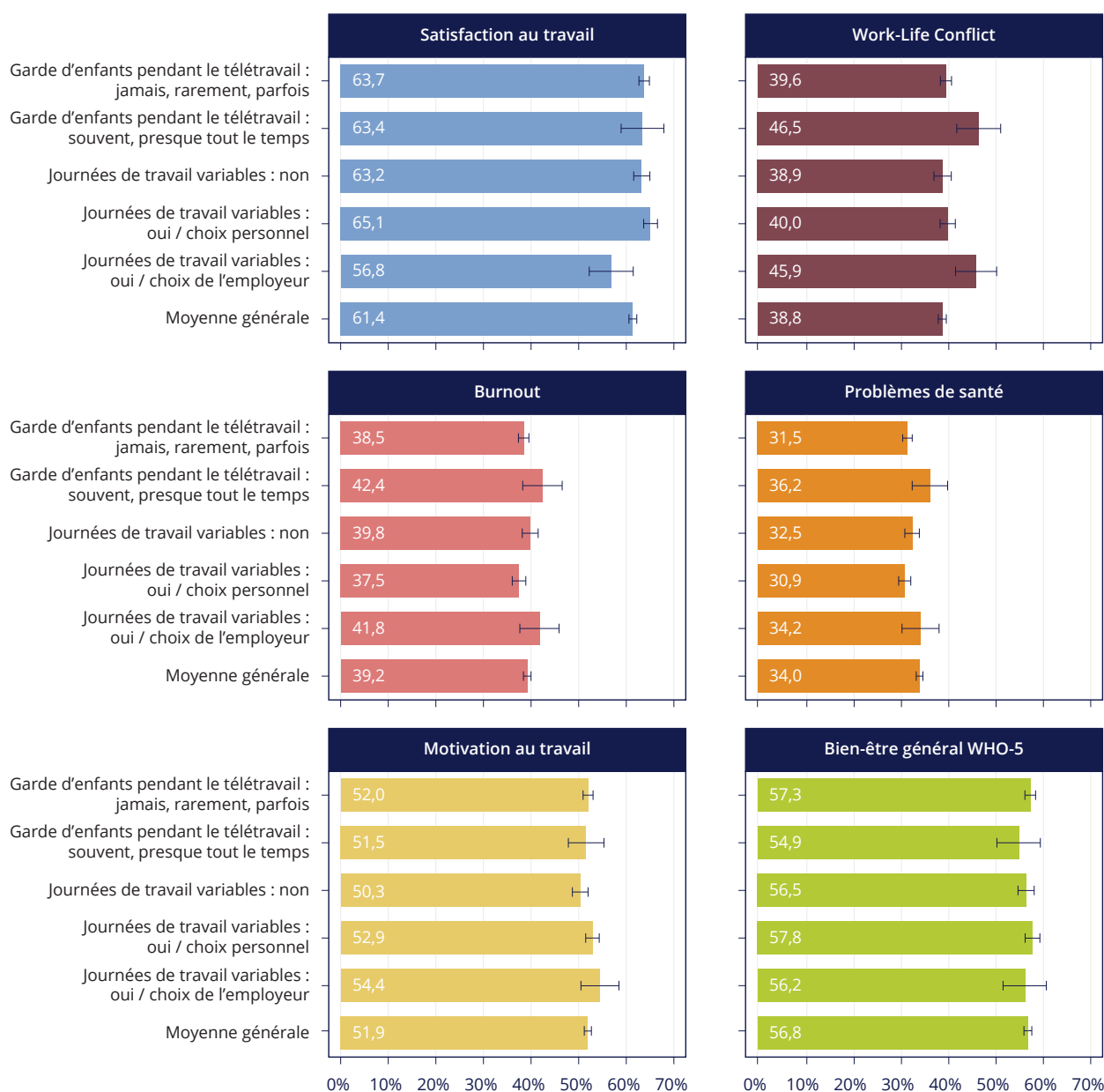
télétravail. Cependant, en ce qui concerne le conflit entre vie professionnelle et vie privée et les problèmes de santé, on observe des valeurs significativement plus élevées chez les salariés et les fonctionnaires qui déclarent assumer régulièrement des tâches de garde d'enfants en télétravail. En outre, les valeurs plus élevées pour le burnout se situent juste à la limite de la significativité, ce qui s'explique statistiquement par le fait que ce groupe de personnes est relativement petit.

Le fait d'avoir ou non des jours de télétravail variables ne constitue une différence significative que pour la motivation au travail, qui est légèrement plus élevée chez les travailleurs ayant des jours de télétravail variables. D'autres différences

apparaissent cependant dans les dimensions du bien-être, selon que c'est le salarié et le fonctionnaire ou l'employeur qui décide de la détermination des jours de télétravail. Ainsi, la satisfaction au travail des personnes interrogées est nettement plus faible lorsque les jours de télétravail sont

variables à la demande de l'employeur, et les valeurs relatives au conflit entre vie professionnelle et vie privée et au risque de burnout sont significativement plus élevées que lorsque les jours de télétravail sont variables à la demande du travailleur.

Figure 8 : Dimensions du bien-être en cas de garde d'enfants pendant le télétravail et en cas de journées de télétravail variables



Remarque : données du QoW 2023 ; moyenne des échelles allant de 0 à 100 avec un intervalle de confiance de 95%. Dans la moyenne générale de chaque échelle sont compris les salariés et fonctionnaires qui ne font pas de télétravail.

6. Résumé

Le télétravail, bien qu'en baisse par rapport à son pic pendant la pandémie, reste très populaire. En 2023, 29% des travailleurs luxembourgeois télétravaillaient, contre 40% en 2021. Malgré cette diminution, 57% des travailleurs souhaitent continuer à télétravailler chaque semaine, et 32% préfèrent télétravailler plus de la moitié du temps, voire entièrement.

Une convention sur le télétravail, en vigueur depuis octobre 2020, impose un cadre légal pour tous les employeurs et salariés. Cette convention inclut des dispositions sur les conditions matérielles du télétravail. En 2023, 70% des travailleurs se sentent bien équipés pour le télétravail, une amélioration par rapport à 61% en 2021. Cependant, seulement 24% des employeurs couvrent les frais de communication liés au télétravail, malgré l'obligation légale.

Les équipements nécessaires au télétravail sont fournis par l'employeur pour 64% des travailleurs en 2023. Toutefois, les secteurs varient largement, avec les taux les plus élevés dans l'industrie et les services financiers.

Les télétravailleurs trouvent également plus facile de se concentrer à domicile en 2023 qu'en 2021, avec 85% se déclarant capables de travailler sans interruption. La garde d'enfants pendant le télétravail est une pratique courante pour 7% d'entre eux, contre 10% en 2021.

Quant à la flexibilité des jours de télétravail, 60% des travailleurs ont des jours de télétravail plutôt variables que fixes en 2023, surtout à leur propre demande. Les travailleurs frontaliers et ceux des secteurs de la construction et de la santé varient le plus souvent leurs jours de télétravail.

Enfin, la garde des enfants pendant le télétravail et la flexibilité des jours influencent les dimensions du bien-être des travailleurs. Les conflits entre vie professionnelle et vie privée, ainsi que les risques de burnout, sont plus élevés chez ceux qui doivent concilier travail et garde d'enfants ou lorsque les jours de télétravail sont fixés par l'employeur plutôt que par le salarié.

7. Références

Chambre des salariés Luxembourg (2022). *Le télétravail nécessite des règles collectives*. BetterWork N°6, 11/2022.

Chambre des salariés Luxembourg (2024). *Une décennie de travail au Luxembourg : analyses de l'évolution des conditions de travail et du bien-être du point de vue des salariés entre 2014 et 2023. Résumé de la présentation de l'enquête du 1^{er} février 2024*.

Règlement grand-ducal du 22 janvier 2021 portant déclaration d'obligation générale de la convention du 20 octobre 2020 relative au régime juridique du télétravail. <https://data.legilux.public.lu/filestore/eli/etat/leg/rgd/2021/01/22/a76/jo/fr/pdfa/eli-etat-leg-rgd-2021-01-22-a76-jo-fr-pdfa.pdf>

Sischka, P., & Steffgen, G. (2023). *Quality of Work. Forschungsbericht zur Erhebungswelle 2023. Research Report*. Universität Luxemburg.

Steffgen, G., Sischka, P. E., & Fernandez de Henestrosa, M. (2020). *The Quality of Work Index and the Quality of Employment Index: A Multidimensional Approach of Job Quality and Its Links to Well-Being at Work*. International Journal of Environmental Research and Public Health, 17(21), 7771. <https://doi.org/10.3390/ijerph17217771>

Méthode

Pour l'étude « *Quality of work Index* », portant sur la situation et la qualité du travail des salariés au Luxembourg, environ 1 500 à 2 700 interviews (CATI ; CAWI) sont réalisées chaque année depuis 2013 par Infas (depuis 2014) à la demande de la Chambre des salariés Luxembourg et de l'Université du Luxembourg (tableau 1). Les résultats présentés dans ce rapport se réfèrent aux enquêtes 2023 (Sischka & Steffgen, 2023).

Tableau 2 : Contexte méthodologique de l'enquête QoW

Objectif de l'enquête	Enquête sur la situation et la qualité du travail des salariés au Luxembourg
Conception, réalisation, analyse	Université du Luxembourg : Department of Behavioural and Cognitive Sciences, Chambre des salariés Luxembourg, depuis 2014 Institut infas, auparavant TNS-ILRES
Type d'enquête	Enquête téléphonique (CATI) ou en ligne (CAWI ; depuis 2018) en langue luxembourgeoise, allemande, française, portugaise ou anglaise

Taille de l'échantillon	2014 : 1 532 ; 2015 : 1 526 ; 2016 : 1 506 ; 2017 : 1 522 ; 2018 : 1 689 ; 2019 : 1 495 ; 2020 : 2 364 ; 2021 : 2 594 ; 2022 : 2 696 ; 2023 : 2 732					
Échelles de bien-être	Échelle	Nombre d'items	Alpha de Cronbach [entre 2014 et 2023]	Échelle	Nombre d'items	Alpha de Cronbach [entre 2014 et 2023]
	Satisfaction au travail	3	0,79-0,85	Bien-être général (OMS-5)	5	0,83-0,90
	Motivation au travail	3	0,65-0,76	Problèmes de santé	7	0,72-0,79
	Burnout	6	0,80-0,86			
Questions par rapport au télétravail	Formulation de l'item			Catégories de réponse		
	À quelle fréquence travaillez-vous aux endroits suivants dans le cadre de votre travail : Chez vous (télétravail)			0 (= jamais/rarement), 1 (= plusieurs fois par mois/plusieurs fois par semaine/ tous les jours)		
	Si vous aviez le choix, comment répartiriez-vous votre temps de travail entre le télétravail et le travail au bureau ? J'aimerais...			1 (= ...travailler uniquement au bureau), 2 (= ...que moins de la moitié de mon temps de travail soit en télétravail), 3 (= ...qu'au moins la moitié de mon temps de travail soit en télétravail), 4 (= ...être uniquement en télétravail), 5 (= mon activité ne peut pas être réalisée en télétravail)		
	Je suis bien équipé pour le télétravail. Est-ce...			1 (= dans une très faible mesure), 2 (= dans une faible mesure), 3 (= dans une moyenne mesure), 4 (= dans une forte mesure), 5 (= dans une très forte mesure)		
	En télétravail, je peux travailler sans être dérangé. Est-ce...			1 (= dans une très faible mesure), 2 (= dans une faible mesure), 3 (= dans une moyenne mesure), 4 (= dans une forte mesure), 5 (= dans une très forte mesure)		
	Votre employeur prend-il en charge les frais de communication liés au télétravail ? On pense par exemple ici à un remboursement des frais sous forme de forfait.			0 (= non), 1 (= oui)		
	L'équipement nécessaire au télétravail, par exemple un ordinateur, est-il fourni par votre employeur ?			1 (= oui totalement), 2 (= une partie seulement), 3 (= non pas du tout), 4 (= je n'ai pas besoin d'équipement pour le télétravail)		
	Travaillez-vous généralement toujours les mêmes jours en télétravail ?			0 (= non), 1 (= oui)		
	Vous avez indiqué que vos jours de télétravail varient. Cela est-il... ?			1 (= un choix personnel), 2 (= le choix de votre employeur)		
En télétravail, à quelle fréquence cela vous arrive-t-il de devoir gérer des tâches liées aux enfants en plus de vos tâches professionnelles ?			1 (= jamais), 2 (= rarement), 3 (= parfois), 4 (= souvent), 5 (= presque tout le temps)			