



BETTERWORK



BIEN-ÊTRE
ET SANTÉ
AU TRAVAIL

LE RECOURS AU TRAVAIL À DOMICILE DANS LA PÉRIODE DE POST-CONFINEMENT

L'enquête *Quality of Work Index 2020* a été menée en période de post-confinement, entre juin et septembre 2020, auprès de 2 364 personnes âgées de 16 à 64 ans qui ont un emploi régulier de 10 heures ou plus par semaine au Luxembourg.

Les résultats montrent que cette crise modifie la façon dont les gens travaillent, à commencer par le travail à domicile, qui reste très répandu.

Cette forme de travail permet à certaines catégories de travailleurs de continuer à travailler sans trop de contraintes techniques et de pertes de salaire, mais au prix d'une charge mentale, d'une pression temporelle, d'exigences émotionnelles et de conflits entre la vie professionnelle et la vie privée plus élevés, ainsi que d'un temps de travail effectif moyen par semaine plus élevé que leurs collègues qui travaillent sur le site habituel.

Néanmoins, la majorité des répondants soutiennent l'idée de travailler à domicile de temps en temps, même après la crise sanitaire.

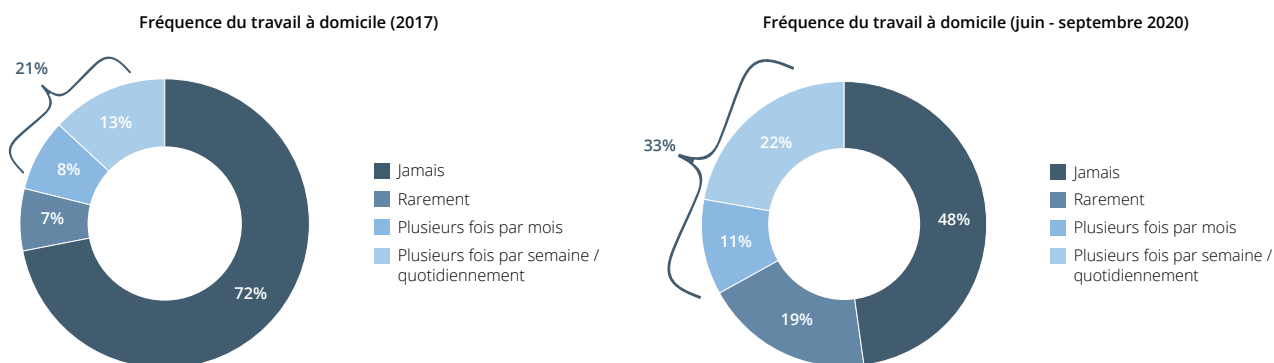


1. Quel est l'impact de la crise sanitaire sur le recours au travail à domicile?

En 2017 encore¹, 21% des participants à l'enquête ont indiqué travailler plusieurs fois par mois, plusieurs fois par semaine ou quotidiennement de leur domicile. Entre juin et septembre 2020, ce chiffre était de 33%. Plus précisément, 11% des répondants travaillaient plusieurs fois par mois et 22% travaillaient tous les jours ou plusieurs fois par semaine à domicile (**figures 1 et 2**).

En y ajoutant les 19% des répondants qui indiquaient travailler rarement depuis leur domicile, cela fait même un total de 52% des travailleurs qui étaient concernés par le télétravail en 2020. Parmi eux, 57% ont indiqué ne jamais avoir travaillé à domicile auparavant.

Figures 1 et 2 : Fréquence du travail à domicile en 2017 et en 2020 (entre juin et fin septembre)



Graphiques : CSL ; Données : QoW 2020.

2. Les inégalités au niveau du recours au travail à domicile

En comparant toujours l'année 2017 à la situation entre juin et fin septembre 2020, on constate des inégalités concernant le recours au travail à domicile. Si la tendance à l'augmentation du télétravail en 2020 est la même pour les hommes et les femmes, des différences apparaissent entre d'autres catégories de travailleurs.

Les groupes professionnels « personnel des services directs et de la vente », « métiers qualifiés de l'industrie et de l'artisanat », « conducteurs d'installation et de machines, et ouvriers de l'assemblage » et « professions élémentaires » n'ont pas plus pu bénéficier du recours au travail à domicile en 2020 qu'en 2017.

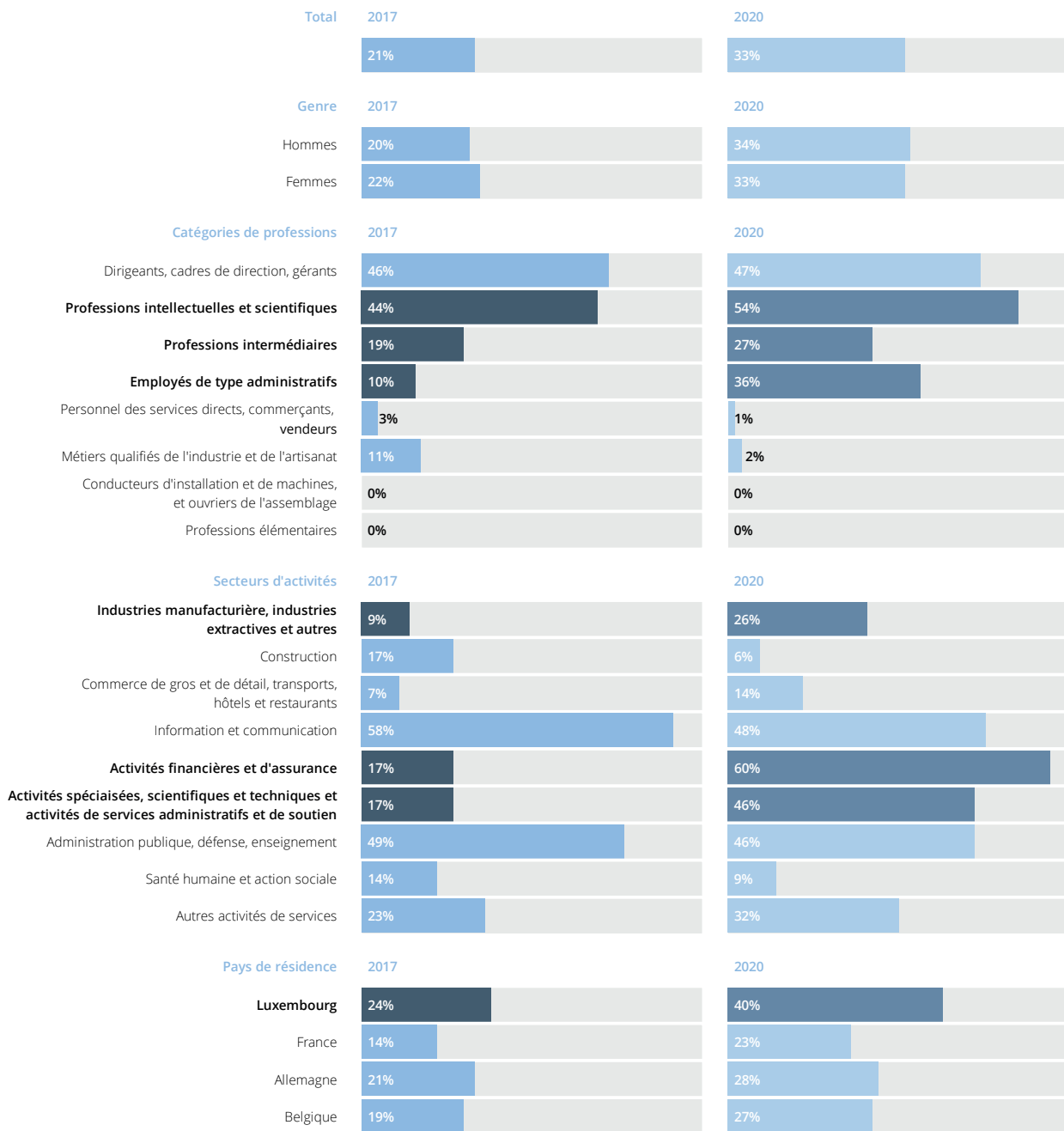
La part des dirigeants, cadres de direction et gérants eux travaillant à domicile n'a pas augmenté par rapport à 2017. D'autre part, si la proportion de télétravailleurs en 2020 a considérablement augmenté parmi ceux qui travaillent dans

des professions intellectuelles et scientifiques et de niveau intermédiaire, ce sont principalement les employés de type administratifs qui ont connu le plus grand changement, la proportion de ceux qui travaillent depuis leur domicile ayant plus que triplé (**figure 3**).

En comparant les secteurs économiques, dans l'ensemble, la part du télétravail dans les activités d'information et de communication et dans l'administration publique a moins changé par rapport à 2017, principalement parce que cette part était déjà élevée. Le secteur où le recours au travail à domicile a réellement fait un bond est celui de la « finance et des assurances », où le télétravail a plus que triplé (de 17% en 2017 à 60% en 2020). Il est suivi par les « activités spécialisées, scientifiques et techniques et activités de services administratifs et de soutien », avec également une augmentation de près de trois fois de l'utilisation du télétravail (de 17% en 2017 à 46% en 2020), suivi par l'industrie avec un saut de 9% à 26%.

¹ CSL (2018) : Chambre des salariés du Luxembourg, *Sur l'importance du travail à domicile au Luxembourg*, dans : *BetterWork*, N°6/2018. (Pour plus de détails veuillez consulter l'URL : <https://www.csl.lu/bibliotheque/newsletters/97733cce59.pdf>)

Figure 3 : Le recours au travail à domicile selon les catégories de travailleurs (2017 et 2020)



Graphique : CSL ; Données : QoW 2020.

3. Quelles sont les expériences de cette phase de télétravail ?

8 salariés sur 10 (78%) qui ont eu recours au travail à domicile estiment qu'ils sont techniquement bien équipés pour cela. Seuls 12% pensent que ce n'est pas le cas. Plus de 7 salariés sur 10 (73%) pensent également que le télétravail ne nuit pas à leur productivité, mais 1 sur 10 (10%) est exactement de cet avis.

La distribution de la durée de la semaine de travail diffère également selon le fait de travailler à domicile ou non : si ceux qui travaillent sur site de l'employeur sont plus nombreux à faire des semaines de 36 à 40 heures, les télétravailleurs eux sont plus nombreux à faire 46 heures et plus par semaine. En ne tenant compte que des répondants ayant un contrat à temps plein, le temps de travail effectif moyen par semaine est plus élevé pour les télétravailleurs (43,5 heures) que pour les autres (42,9 heures).

Le type de travail n'étant pas le même pour les télétravailleurs et ceux qui travaillent sur le site habituel, les risques et exigences au travail (les dimensions négatives du travail) diffèrent également. En effet, les salariés qui travaillent sur leur lieu de travail habituel estiment que la charge physique de leur travail est deux fois plus élevée et les risques pour la santé plus de trois fois plus importants que pour les télétravailleurs. D'autre part, les télétravailleurs font état d'une charge mentale, d'une pression temporelle (travail dans des situations d'urgence) d'exigences émotionnelles et de conflits entre la vie professionnelle et la vie privée plus élevés que leurs collègues qui travaillent sur le site habituel (figure 4).

En ce qui concerne les dimensions positives du travail, à l'exception de l'indicateur sur la coopération, où l'égalité prévaut, les télétravailleurs ont un avantage. Ils ont donc une meilleure

participation dans les prises de décision, plus de feedback par rapport au travail, plus d'autonomie au travail, une plus grande satisfaction avec la rémunération, plus de possibilités de formation continue, plus de possibilités d'avancer dans la carrière et une meilleure sécurité de leur emploi (figure 5).

Par conséquent, ces différences dans les conditions de travail affectent également certaines dimensions du bien-être et de la santé. C'est surtout la satisfaction au travail qui est moindre chez les travailleurs sur site habituel que chez les télétravailleurs.

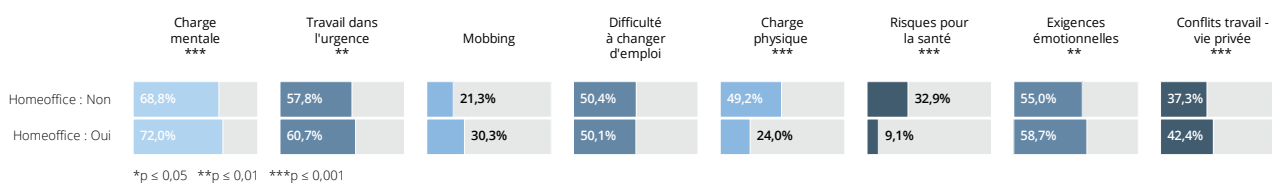
S'il n'y a pas de différences au niveau du risque de burnout, de la motivation au travail et du bien-être général, les salariés qui travaillent sur leur site habituel signalent davantage de problèmes de santé physique (figure 6).

Un problème particulier surtout lié à la propagation des NTIC comme outils de travail est celui de la connexion permanente avec le travail. À cette possibilité de connexion est liée l'attente de l'employeur d'être joignable et disponible même en dehors des heures de travail.

Nous constatons qu'au fil des années², la proportion de répondants qui ne sont pas exposés à l'attente de leur employeur d'être joignable en dehors du travail diminue progressivement au profit de la proportion de travailleurs qui se disent parfois, souvent ou (presque) constamment exposés à cette situation.

Lorsque nous distinguons les salariés selon qu'ils utilisent ou non le télétravail, nous constatons que les répondants qui ont utilisé le télétravail s'attendent davantage à être joignables en dehors des heures de travail » (figure 7).

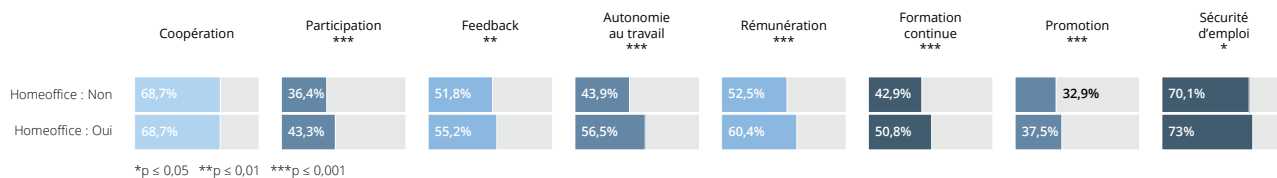
Figure 4 : Dimensions négatives du travail et le travail à domicile



Graphique : CSL ; Données : QoW 2020.

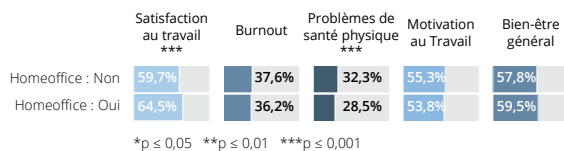
2 Données du QoW 2015, QoW 2017 et QoW 2020

Figure 5 : Dimensions positives du travail et le travail à domicile



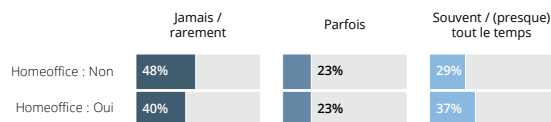
Graphique : CSL ; Données : QoW 2020.

Figure 6 : Dimensions du bien-être et de la santé et le travail à domicile



Graphique : CSL ; Données : QoW 2020.

Figure 7 : « À quelle fréquence attend-on de vous que vous soyez joignable en dehors des horaires de travail, p.ex. par téléphone, e-mail ou smart-phone ? » selon homeoffice (ou non)



Graphique : CSL ; Données : QoW 2020.

4. Pour ou contre le télétravail ?

Nous avons vu précédemment que 52% des répondants (interrogés entre juin et septembre 2020) ont déclaré travailler à domicile (« rarement », « plusieurs fois par mois » ou « plusieurs fois par semaine/tous les jours »).

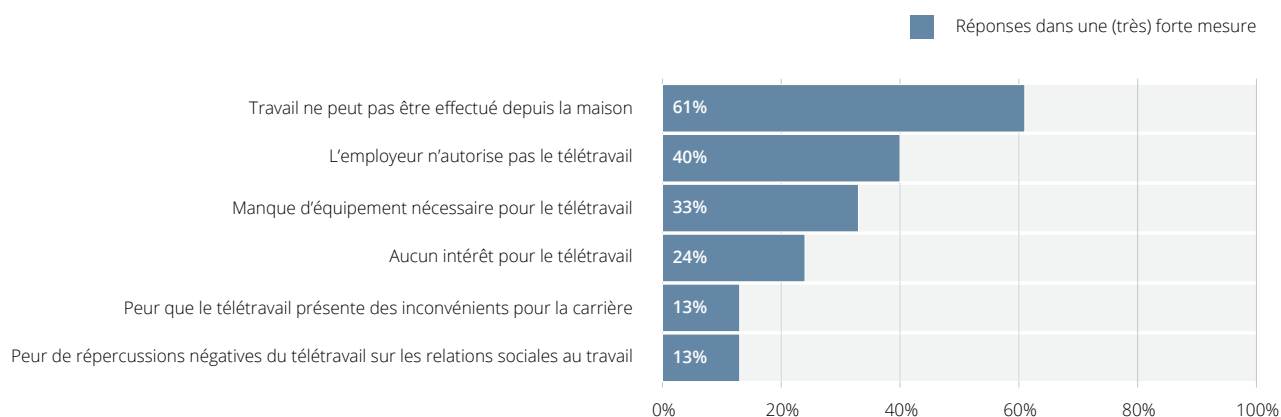
Parmi eux, 8 personnes interrogées sur 10 soutiennent l'idée de continuer à travailler à domicile de temps en temps une fois la crise sanitaire passée. 1 personne sur 5 (21%) n'est pas d'accord, ce chiffre passant à 29% chez les 16-24 ans et à 26% chez les plus de 55 ans.

Nous avons également constaté que 48% des personnes interrogées entre juin et septembre 2020 ont déclaré ne pas télétravailler à domicile. Quelles en sont les principales raisons ?

La réponse la plus courante donnée par 6 salariés sur 10 est que le travail ne peut pas être effectué à domicile. 4 sur 10 de ceux qui n'ont pas fait du télétravail disent que l'employeur n'autorise pas le télétravail. Le manque d'équipement technique concerne 1 salarié sur 3 qui n'a pas fait du télétravail. En outre, 13% craignent que le télétravail puisse être préjudiciable à leur carrière professionnelle et le même nombre pense qu'il pourrait nuire à leurs relations sociales au travail.

1 personne sur 4 (24%) des personnes interrogées ont déclaré ne pas être intéressées par le télétravail. Dans le même temps, deux tiers (65%) du sous-groupe interrogé ont exprimé leur intérêt pour le travail à domicile (figure 8).

Figure 8 : Les raisons de ne pas avoir fait du télétravail



Graphique : CSL ; Données : QoW 2020.

5. Conclusions

La pandémie de COVID-19 a donné un coup de pouce inattendu au développement du télétravail qui est devenu à la mi-mars 2020, du jour au lendemain, la seule façon de faire tourner les entreprises dans le respect des consignes des autorités publiques et de la santé des salariés. D'exception, le télétravail est devenu la règle pour un grand nombre de personnes et a permis ainsi de sauver l'économie nationale d'un effondrement plus marqué encore.³

Or, dans une phase de post-confinement, entre juin et septembre 2020, le travail à domicile atteint toujours le chiffre de 33% des répondants qui travaillaient plusieurs fois par mois, tous les jours ou plusieurs fois par semaine à domicile par rapport à 21% en 2017.

Cette forme de travail est inégalement répartie, certaines catégories de travailleurs en profitant plus que d'autres, notamment les cadres, les dirigeants, les professions intel-

lectuelles et scientifiques, mais aussi les travailleurs administratifs au détriment des travailleurs de terrain. Elle permet donc à certaines catégories de travailleurs de continuer à travailler sans trop de contraintes techniques et de pertes de salaire, mais au prix d'une charge mentale, d'une pression temporelle, d'exigences émotionnelles et de conflits entre la vie professionnelle et la vie privée plus élevés, ainsi que d'un temps de travail effectif moyen par semaine plus élevé que leurs collègues qui travaillent sur le site habituel.

Il convient également de noter que l'intérêt pour le télétravail est élevé : 8 personnes interrogées sur 10 ayant travaillé à domicile au moins occasionnellement en 2020 soutiennent l'idée de continuer à travailler à domicile de temps en temps, et même deux tiers (65%) de ceux qui n'ont pas eu l'occasion de télétravailler se disent intéressés par le travail à domicile.

6. Références

CES (Conseil Économique et Social) (2020) : *Le télétravail au Luxembourg : Avis*. (Pour plus de détails veuillez consulter l'URL : <https://ces.public.lu/dam-assets/fr/avis/themes-europeens/2020-teletravail.pdf>.)

CSL (Chambre des salariés du Luxembourg) (2020) : *Chambre des salariés du Luxembourg, 8^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.

³ Selon l'avis du CES sur le télétravail au Luxembourg du 11 septembre 2020.

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 luxembourgeoise 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 de 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 en ligne (CAWI ; depuis 2018) en luxembourgeois, allemand, français, portugais ou anglais | | | | | |
| Taille des échantillons | 2016 : 1 506 ; 2017 : 1 522 ; 2018 : 1 689 ; 2019 : 1 495 ; 2020 : 2 364 | | | | | |
| Le recours au travail à domicile | « À quelle fréquence travaillez-vous aux endroits suivants dans le cadre de votre travail ? : Chez vous (télétravail) ». Réponses : « tous les jours », « plusieurs fois par semaine », « plusieurs fois par mois », « plus rarement », « jamais ». | | | | | |
| 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 *Vigor* 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