

# 5<sup>ème</sup> enquête nationale



Résumé de la présentation du 10 novembre 2017

# Présentation des résultats de la cinquième enquête du Quality of work Index (2017)

## **Qu'est-ce que l'étude « Quality of work Index Luxembourg » (Qow) ?**

C'est le moyen dont s'est doté la Chambre des salariés (CSL) en coopération avec l'université du Luxembourg pour examiner le vécu du travail par les salariés du Luxembourg. Ce sondage représentatif, qui a lieu tous les ans depuis 2013, permet de collecter de façon complète des données sur les conditions de travail et la qualité du travail au Luxembourg. Les aspects abordés sont, entre autres, les exigences et les charges liées à l'activité, les horaires de travail, la collaboration entre collègues, les marges de manœuvre au travail, les possibilités de formation continue et de promotion, la participation aux décisions d'entreprise, etc.

Les résultats de l'enquête sont rassemblés chaque année dans un index destiné à fournir une indication sur la façon dont les personnes interrogées évaluent d'une manière générale la qualité du travail au Luxembourg. A cause du changement de l'institut de sondage à partir de 2014 et quelques changements méthodologiques, l'enquête-pilote de 2013 n'a pas été prise en considération dans la comparaison des données.

Pour en savoir plus : <http://www.csl.lu/quality-of-work-index>

## I. La qualité du travail au Luxembourg en 2017

### Evolution du *Quality of work Index* depuis 2014

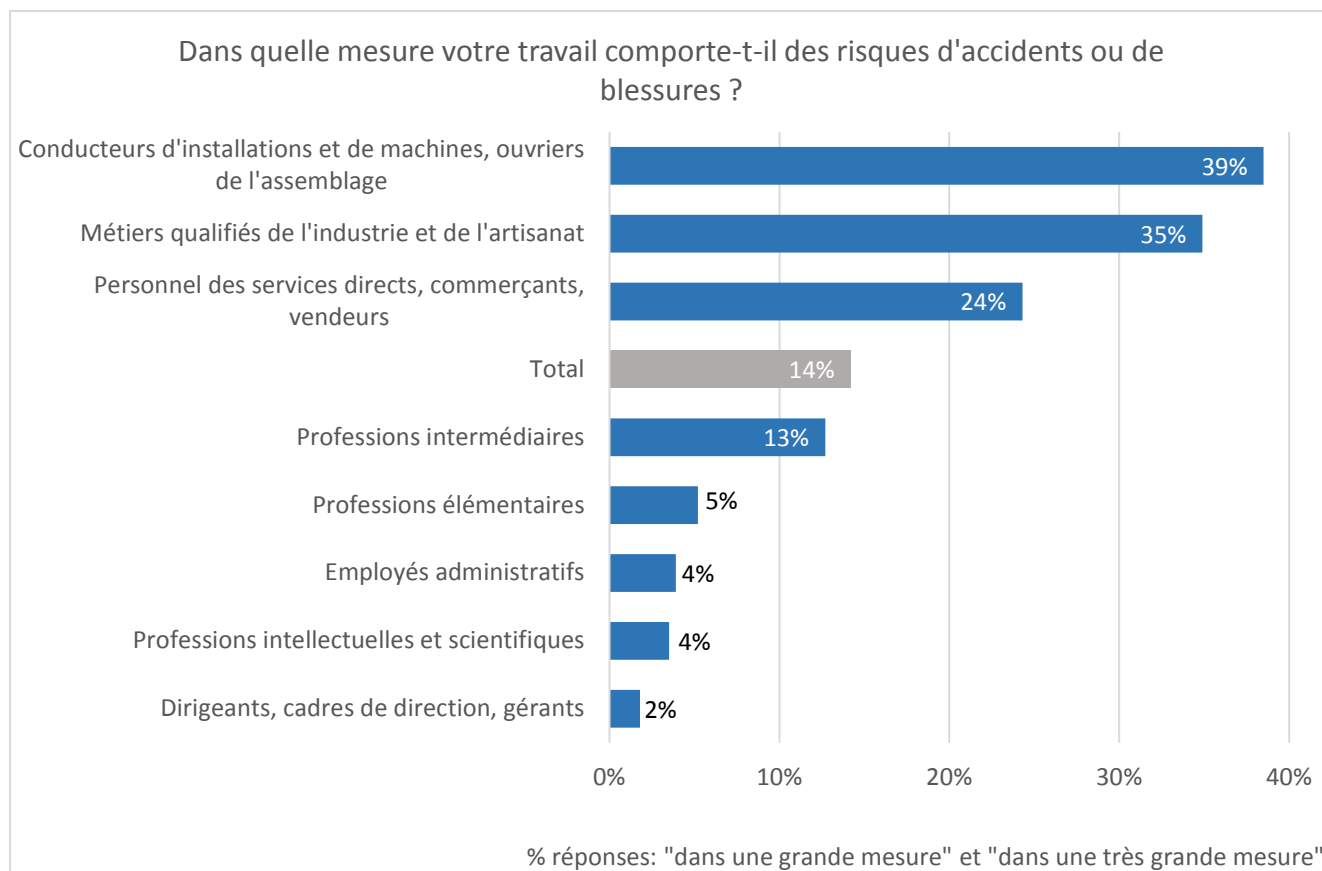
La comparaison des données est faite sur les 4 dernières années (2014 à 2017). Le *Quality of work Index* est en légère augmentation depuis 2016 (55,7 points par rapport à 55,2 en 2016). En 2017, 72% des participants à l'enquête ont une qualité de travail supérieure à 50/100 et 28% une qualité de travail mauvaise (en dessous de 50/100). En 2016 les pourcentages étaient de 68% et de 32% respectivement.

### Evolution des différentes dimensions du travail depuis 2014

Cependant les évolutions diffèrent selon les dimensions qui composent le *Quality of work Index*.

Du côté des dimensions négatives (contraintes et risques du travail)

En ce qui concerne les dimensions ayant un impact négatif sur l'évaluation de la qualité du travail, le risque de blessures et d'accident diminue depuis 2015. En effet, une personne sur cinq se dit concernée en 2015 et un sur sept seulement en 2017 (réponses « dans une grande mesure » et « dans une très grande mesure »). Par rapport à des conditions de travail dangereuses pour la santé, les tendances sont moins claires. Néanmoins, la perception des risques d'accident au travail diffère selon les groupes de métiers. Les conducteurs d'installations et de machines (39%), les métiers qualifiés de l'artisanat et de l'industrie (35%) et le personnel des services directs, les vendeurs et commerçants (24%) se disent plus souvent concernés que la moyenne (14%).

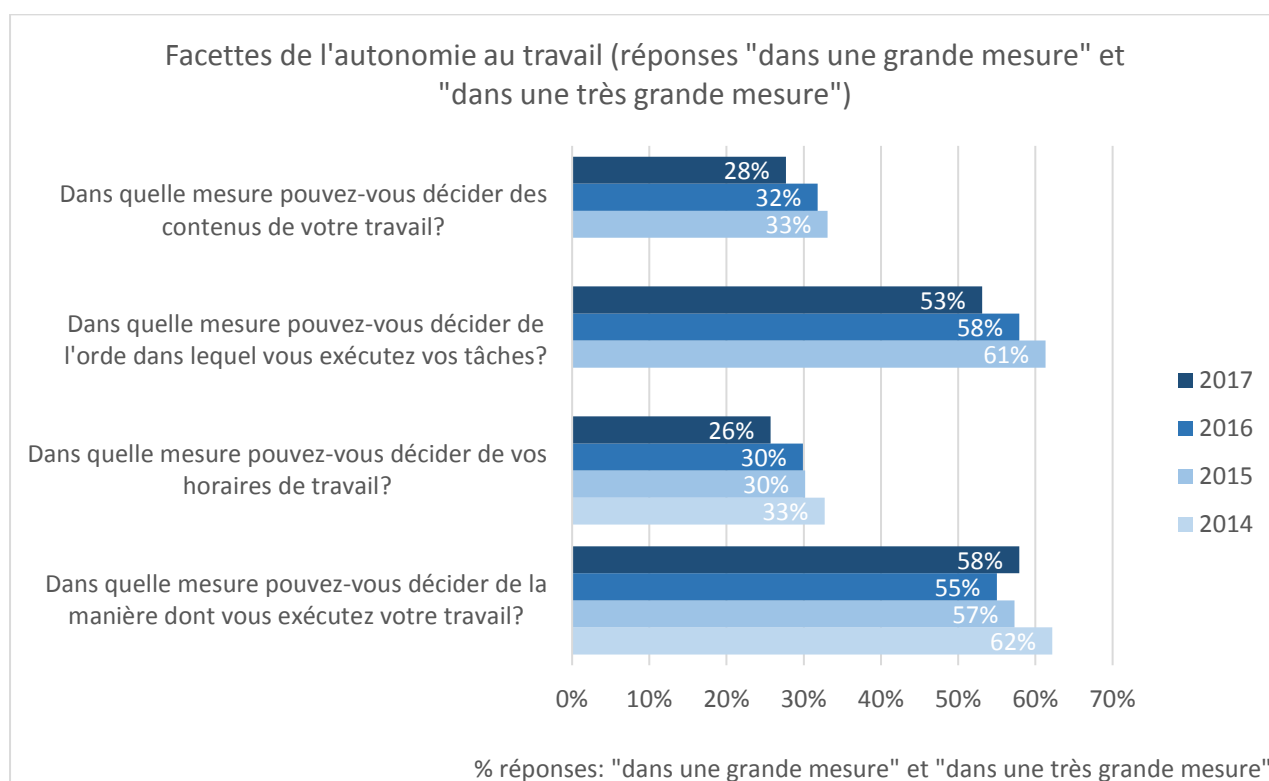


Du côté des exigences mentales liées au travail, la contrainte du « multitasking » (64% de réponses « souvent » et « (presque) tout le temps ») et celle des efforts de concentration (81% de réponses « dans une grande mesure » et « dans une très grande mesure ») sont relativement élevées dans la population active. Cependant, la dimension de la charge mentale du travail montre une nette tendance vers le bas depuis 2014.

En outre, près de deux tiers des participants disent devoir travailler en respectant des délais serrés et presque un travailleur sur deux estime devoir travailler dans la précipitation. Cependant, le travail dans la précipitation est également en baisse depuis 2014.

#### Du côté des dimensions positives (ressources et récompenses du travail)

Parmi les dimensions propices à une bonne qualité du travail, la liberté de décision dans le travail (autonomie) et la participation aux prises de décisions dans l'entreprise sont deux dimensions primordiales. Or, toutes les facettes de l'autonomie au travail sont en recul. La liberté de décision sur la manière d'exécuter le travail résiste encore le mieux contre la tendance à la baisse : entre 58% et 62% de réponses « dans une grande mesure » et « dans une très grande mesure » depuis 2014. L'évaluation de la flexibilité qu'ont les travailleurs au niveau des horaires de travail, déjà relativement négative en 2014, s'est continuellement dégradée ces dernières années (de 33% en 2014 à 26% en 2017 de réponses « dans une grande mesure » et « dans une très grande mesure »). Parallèlement, la liberté de décision sur l'ordre des tâches diminue nettement depuis 2015 (de 61% à 53% de réponses « dans une grande mesure » et « dans une très grande mesure »), ce qui peut être lié à des méthodes et organisations du travail rigides, ou à l'imprévisibilité du travail. En outre, le pouvoir de décision sur le contenu du travail, relativement petit pour les salariés, a encore diminué depuis 2015 (de 33% à 28%).



Les tendances au niveau de la codécision sont moins claires. L'opinion du salarié semble être prise en considération dans 4 cas sur 10 par son responsable hiérarchique direct. En ce qui concerne les possibilités de s'exprimer par rapport aux décisions de l'entreprise, le pessimisme l'emporte et se développe (de 30% à 27% de réponses « dans une grande mesure » et « dans une très grande mesure »).

## Commentaire

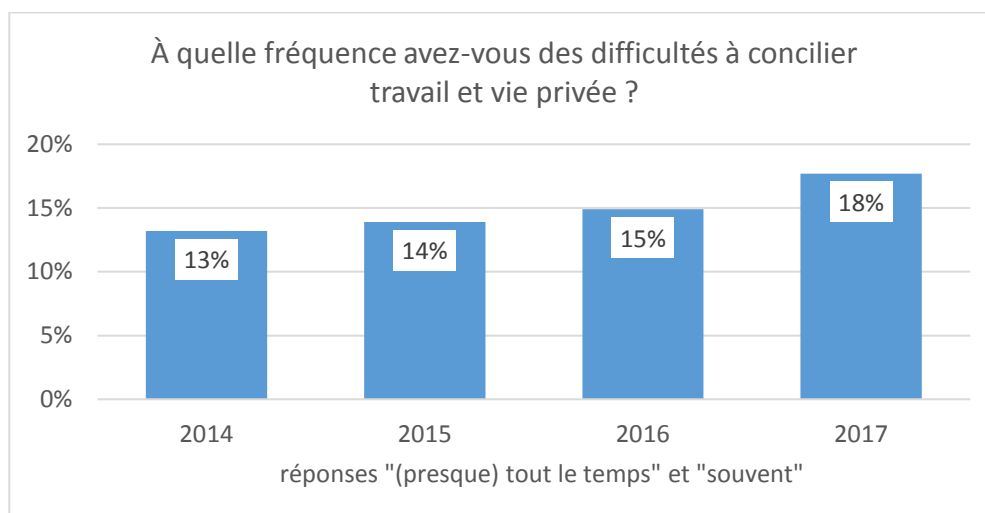
L'observation faite n'est donc pas celle d'une évolution vers un mode de management plus participatif qui tend à optimiser la collaboration du personnel. Au contraire, les entreprises au Luxembourg et leur management semblent rester attachés au taylorisme, un mode d'organisation qui sépare la conception du travail de son exécution, puis parcellise sa réalisation. La dépendance de notre économie par rapport à des services et des qualifications élevées ne renverse pas la tendance que la proportion de salariés soumis strictement au travail prescrit augmente.

D'ailleurs, cette tendance s'observe dans d'autres pays de l'Europe continentale (Allemagne, Autriche, Belgique, France, Luxembourg, Pays-Bas). Par contre, dans les pays nordiques (Danemark, Finlande, Suède), mais aussi dans des pays comme l'Irlande et la Grande-Bretagne, les travailleurs connaissent une plus grande latitude décisionnelle.<sup>1</sup>

Or, sur le plan individuel et collectif, le manque d'autonomie (ou latitude décisionnelle) associé à une charge de travail importante joue un grand rôle dans la survenue du stress et plus généralement des risques psychosociaux.

## Les dimensions relatives au bien-être et à la santé

En ce qui concerne les dimensions de la santé et du bien-être au travail, on constate une nette tendance à la hausse du constat de conflits entre le travail et la vie privée. Si 13% des participants à l'enquête en 2014 disent avoir souvent ou (presque) tout le temps des difficultés à concilier travail et vie privée, ce pourcentage a continuellement augmenté d'année en année pour atteindre 18% en 2017.



Or, cette composante est importante pour une bonne qualité de vie au travail. L'une des causes est le temps du travail réel qui définit la longueur d'une journée de travail. En moyenne, le temps de travail hebdomadaire réel dépasse de 2,5 heures le temps de travail défini par le contrat de travail. Cette flexibilité demandée par les entreprises aux salariés (ou offerte par les travailleurs à l'entreprise) va aux dépens du temps disponible pour la vie privée du travailleur, pourtant nécessaire pour se reposer et pour se consacrer à sa vie familiale et sociale.

<sup>1</sup> Eurofound (2013), *Work organisation and employee involvement in Europe*, Publications Office of the European Union, Luxembourg.

Par conséquent, il n'est pas surprenant de constater que la tendance est aussi à la hausse pour le sentiment de burnout lié au travail. Si en 2014 presque deux participants sur dix étaient concernés par des attitudes liées à l'épuisement professionnel, désormais en 2017 un travailleur sur quatre montre des signes de risque de burnout. En outre, les problèmes de santé physique au travail ont de nouveau augmenté par rapport à 2016.

## Conclusion

Les politiques relatives au temps de travail doivent adopter une perspective de parcours de vie qui prend en compte les besoins de flexibilité du travailleur. Les besoins et les préférences individuels en matière de temps de travail varient au cours de la vie. Les politiques relatives au temps de travail doivent prendre en compte ces variations temporelles et fournir un soutien accru et/ou une plus grande flexibilité durant les périodes les plus tendues pour l'équilibre entre vie professionnelle et vie privée.

## II. La digitalisation du travail

### La digitalisation : inégalités

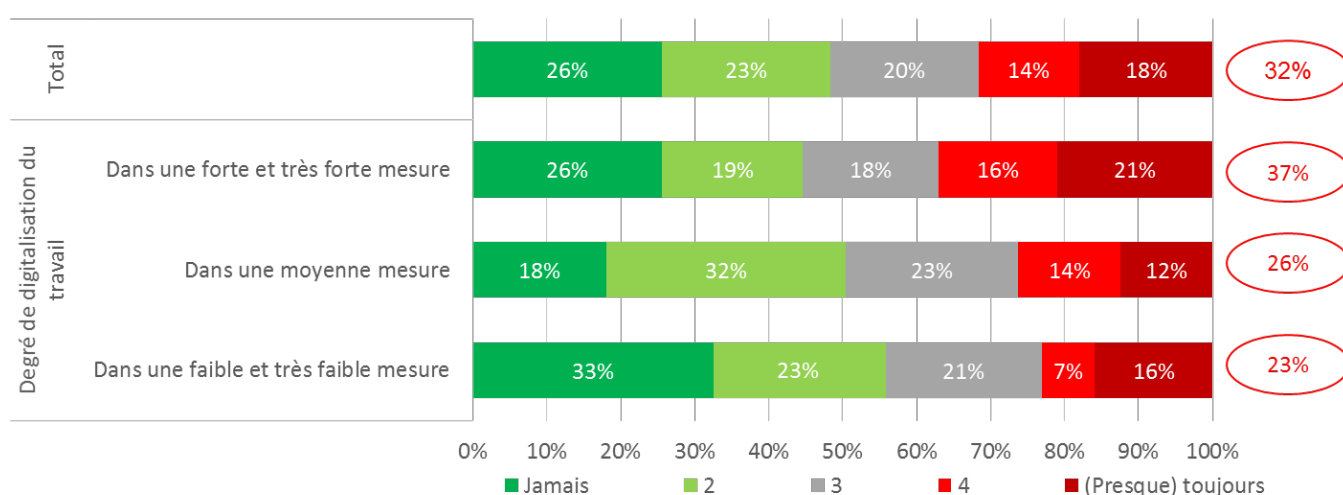
La digitalisation concerne de loin ou de près 89% des participants à l'enquête (dont 55% de réponses « dans une forte mesure » et « dans une très forte mesure »).

Les métiers dont le travail est principalement de nature intellectuelle sont nettement plus concernés par la digitalisation que les métiers principalement manuels. La forme de numérisation essentiellement rencontrée est celle du travail assisté par des ordinateurs et de la communication électronique, la robotisation étant peu répandue. Dans la même logique, les travailleurs dans les métiers plutôt « intellectuels » constatent que la digitalisation va de pair avec une plus grande liberté de décision dans la conception de leur travail, mais aussi avec l'augmentation du nombre de tâches et du besoin de constamment développer les compétences. Ils observent aussi une amélioration de leur performance au travail grâce à la technologie.

Ces observations confirment les recherches faites sur le concept du „skill-biased technological change“. En effet, beaucoup d'études ont démontrées que les travailleurs avec les qualifications les plus élevées profitent dans une plus grande mesure des changements technologiques. Leurs connaissances et compétences seraient un facteur de production complémentaire qui leur permet d'exploiter dans une plus grande mesure les potentiels de productivités des nouvelles technologies, du moins dans leur phase d'adoption.

### Porosité des frontières entre la vie au travail et la vie en dehors du travail

De nouveaux facteurs de stress supplémentaires sont dus aux nouvelles technologies de la communication et à la tendance d'être joignable en dehors du lieu de travail pour des raisons professionnelles (p.ex. par téléphone, e-mail et smartphone). Si, presque un tiers des répondants (32% de réponses « (presque) toujours » et « souvent ») indiquent être confrontés à l'attente de cette forme de disponibilité, la fréquence de ce phénomène est encore plus élevée chez les travailleurs qui font face à une forte digitalisation dans leur activité professionnelle (37% de réponses « (presque) toujours » et « souvent »).



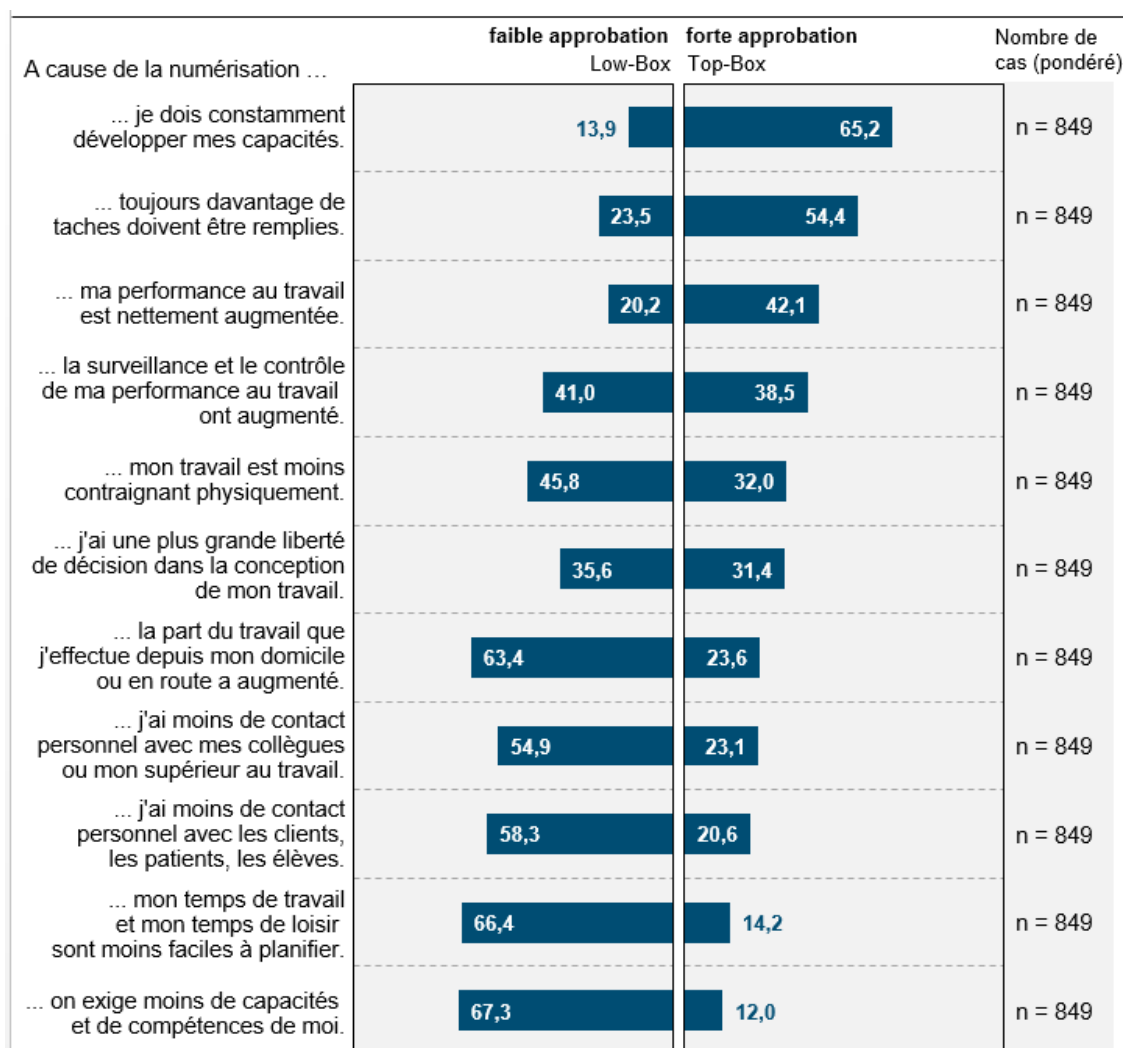
En outre, 36% des travailleurs sont professionnellement actifs en-dehors des locaux de leur employeur, du moins pour une partie de leur temps de travail. Néanmoins, la plupart du temps, les locaux de l'employeur restent le lieu de travail le plus fréquemment utilisé par ces travailleurs (70% de réponses « quotidiennement » et 14% de réponses « plusieurs fois par semaine »), suivi du domicile des travailleurs (16% de réponses « quotidiennement », 20% de réponses « plusieurs fois par semaine », et 22% de réponses « plusieurs fois par mois »). Ensuite sont cités les locaux des clients, la voiture ou un autre moyen de transport, un endroit en plein air, et, en dernier lieu, des endroits publics (comme des cafés, des aéroports etc.).

L'exigence de devoir se déplacer en-dehors des locaux de l'entreprise est très élevée (36% de « oui ») par rapport à d'autres pays (selon l'enquête EWCS 2015 de Eurofound, le Luxembourg est sixième parmi 35 pays), et typique des activités de service nombreuses au Luxembourg. Néanmoins, les conséquences sont négatives pour la mobilité car les nombreux déplacements contribuent à engorger les routes, augmentent le risque de stress et celui d'avoir un accident de la route pour les travailleurs mobiles. Dans ce cadre, les possibilités de la numérisation pourraient être mieux utilisées, pour minimiser le nombre des déplacements.

## Le changement du travail dû à la digitalisation

Les travailleurs les plus concernés par la digitalisation sont principalement d'accord qu'ils doivent constamment développer leurs capacités (65% de réponses « dans une grande mesure » et « dans une très grande mesure »), qu'ils doivent toujours remplir davantage de tâches (54%) et que leur performance au travail est nettement augmentée (42%). Cependant, il n'y a pas de consensus en ce qui concerne leur avis par rapport à l'augmentation de la surveillance et du contrôle de leur performance (38% avec un degré d'accord élevé et 41% avec un degré d'accord faible). De même, pour l'affirmation que la digitalisation apporte une plus grande liberté de décision dans la conception du travail (31% sont d'accord et 36% en désaccord). Néanmoins, la nette majorité des salariés concernés par la digitalisation rejettent l'affirmation selon que le travail soit moins contraignant physiquement (taux de désaccord de 46%). De plus, la plupart des interrogés désapprouvent que la part du travail effectué depuis le domicile ou en route ait augmenté (taux de désaccord de 63%) et qu'il y ait moins de contact personnel avec les collègues ou le supérieur au travail (taux de désaccord de 55%). Ils ne sont pas non plus d'accord qu'il y ait moins de contact avec les clients, les patients, les élèves (taux de désaccord de 58%), que le temps de travail et le temps de loisir soient moins faciles à planifier (taux de désaccord de 66%), et qu'on exige moins de capacités et de compétences de leur part (taux de désaccord de 67%).





Question : Dans quelle mesure êtes-vous d'accord avec les affirmations suivantes ?  
 Données en pour cent ; Seulement les sondés dont le travail est fortement concerné de la numérisation. Parts Top-Box : « dans une très forte mesure » et « dans une forte mesure »

Source : Quality of work Luxembourg 2017, propres calculs

Les réponses diffèrent selon les groupes de métier. Ainsi, les travailleurs parmi le personnel des services directs, commerçants, vendeurs (20%), les conducteurs d'installations et de machines, ouvriers de l'assemblage (15%) ainsi que les employés administratifs (18%) sont plus nombreux à partager l'avis que la numérisation réduise les capacités et compétences qu'on leur demande. En outre, les dirigeants, cadres de direction et gérants (53%), les professions intellectuelles et scientifiques (50%), les professions intermédiaires (52%) font état d'une augmentation du nombre de tâches à accomplir avec la digitalisation, tandis que les métiers qualifiés de l'industrie et de l'artisanat, les conducteurs d'installations et de machines, ouvriers de l'assemblage ainsi que les professions élémentaires sont minoritaires à partager cet avis à 22%, 10% et 4% respectivement.

La digitalisation est aussi vécue différemment selon l'âge du travailleur. En effet, si la numérisation concerne dans la même mesure les travailleurs plus jeunes et ceux qui sont moins jeunes, pour les travailleurs de plus de 44 ans la numérisation est synonyme d'une moins grande liberté de décision que pour leurs collègues cadets. De plus, seulement la catégorie d'âge des plus jeunes en dessous de 35 ans voit leur performance au travail nettement améliorée grâce aux technologies numériques.

Concernant un éventuel risque pour les emplois, 7% des participants sont d'avis dans une forte ou très forte mesure qu'ils vont perdre leur emploi dans les 10 prochaines années en raison du progrès technologique, 15% le pensent moyennement, et 78% le pensent dans une faible ou très faible mesure. Les conducteurs d'installations et de machines, ouvriers d'assemblage, et les dirigeants, cadres de direction et gérants sont un plus pessimistes sur leur futur à 15% et 11% respectivement.

## La digitalisation et les dimensions du Qow-Index

En ce qui concerne les dimensions positives de la qualité du travail, les travailleurs qui sont dans une forte et dans une très forte mesure concernés par la digitalisation estiment être plus impliqués dans les prises de décision de l'entreprise et avoir plus de liberté de décision dans leur travail. De plus, ils pensent avoir plus de possibilités de formation continue que leurs collègues qui sont peu concernés par la numérisation. Par contre, ils doivent faire face à plus d'interruptions dans le travail (par les collègues, des e-mails, des appels téléphoniques...) que les travailleurs qui connaissent un faible degré de digitalisation dans leur travail.

Du côté des contraintes et risques liés au travail, les travailleurs exposés à un degré de digitalisation élevé de leur travail constatent une charge mentale plus élevée, effectuent plus souvent leur travail dans l'urgence, ont une plus grande charge émotionnelle. D'un autre point de vue, ils constatent une moins grande charge physique et un risque d'accident moins élevé.

Le sentiment de bien-être diffère également selon le degré de digitalisation du travail. La motivation au travail et le sentiment de bien-être général sont plus élevés chez les travailleurs peu exposés à la digitalisation. Parallèlement, les constats de conflits entre le travail et la vie privée, mais aussi celui du sentiment d'épuisement professionnel lié au travail (burnout) sont plus fréquents chez les travailleurs concernés par un degré de digitalisation élevé de leur travail. Au niveau de la santé physique, la fréquence de maux de tête augmente progressivement avec le degré de digitalisation du travail, tandis que les problèmes de dos sont plus fréquents dans les activités professionnelles faiblement concernées par la digitalisation.

## Conclusion

De manière générale, l'auto-évaluation de la qualité du travail est plus positive par les concernés de la digitalisation. Néanmoins en ce qui concerne les dimensions du bien-être des salariés, le score nettement plus élevé au niveau des conflits entre le travail et la vie privée pour les travailleurs fortement concernés par la digitalisation a un impact considérable sur le bien-être général, la motivation au travail et le sentiment de burnout (épuiement professionnel). Dans l'état actuel, la digitalisation semble donc à première vue être considérée comme valorisante pour les travailleurs, mais au prix d'aggraver les conflits entre le travail et la vie privée (et non pas de les résoudre).

Toute nouvelle technologie est attirante et valorisante, et les risques sont peu connus au début. Il faut donc sensibiliser les concernés aux risques potentiels.

Les conflits entre la vie privée et le travail, l'intensification du travail et l'augmentation de la pression que cette situation entraîne, même si les concernés n'en sont pas toujours conscients au début, conduisent à des troubles de santé psychiques, d'autant plus que la digitalisation n'amène pas plus de liberté de décision.

Il faudrait prévoir des limites (p.ex. la déconnexion) pour éviter l'auto-exploitation des travailleurs qui emploient les moyens technologiques de la digitalisation (principalement les outils de travail et de communication transportables). De plus, les entreprises doivent prendre conscience de la réelle charge de travail entraînée par la digitalisation des outils de travail et adapter leur organisation pour mieux la répartir.

Parallèlement, pour compenser l'intensité du travail élevée, il faut valoriser la créativité et l'autonomie (suffisamment cadrée) du travailleur, notamment au niveau de la flexibilité accordée au travailleur sur son temps de travail. Ainsi, il est important d'augmenter et de diversifier l'offre d'instruments pour concilier les besoins individuels en temps avec ceux du travail selon les phases de la vie.

En outre, il y a des inégalités: les mieux qualifiés sont plus exposés à la digitalisation, reçoivent plus de formation continue, ont une meilleure position sur le marché de l'emploi, mais sont aussi exposés aux contraintes et risques qui l'accompagnent. Il faut donc promouvoir l'accès et la sensibilisation à la formation continue pour les moins qualifiés pour éviter qu'ils ne soient les perdants de la digitalisation.

Dans le contexte de la dynamique actuelle de croissance et des défis des progrès dans la digitalisation, l'avis des participants à l'enquête a été demandé par rapport à des mesures à prendre au Luxembourg afin de réguler le monde du travail. La mesure la plus fortement acclamée est le droit au retour à la durée de travail précédente (p.ex. un temps plein) quand on veut arrêter une période de travail partiel (67% de réponses « important » et « très important »). Viennent ensuite le droit à la déconnexion après le travail (p.ex. par la déconnexion automatique du serveur e-mail à partir d'une certaine heure) (59% de réponses « important » et « très important »), et le droit au travail à distance ou télétravail à durée déterminée (56% de réponses « important » et « très important »).

