

YOU'LL
NEVER
WORK
ALONE.



CHAMBRE DES SALARIÉS
LUXEMBOURG

N°1 FÉVRIER 2024

BETTERWORK



BIEN-ÊTRE
ET SANTÉ
AU TRAVAIL

N° 26 NEWS FROM THE
QUALITY OF WORK INDEX



QUALITÉ DU TRAVAIL ET DE L'EMPLOI AU LUXEMBOURG : PAS DE REPRISE EN VUE

Auteurs : P. SISCHKA, G. STEFFGEN



18 rue Auguste Lumière | L-1950 Luxembourg
B.P. 1263 | L-1012 Luxembourg
T +352 27 494 200 | F +352 27 494 250
csl@csl.lu | www.csl.lu

ÉLECTIONS SOCIALES DE LA CSL
MARS 2024

Cette newsletter vise à présenter l'évolution de différentes dimensions de la qualité du travail, de l'emploi et du bien-être au Luxembourg au cours de ces dix dernières années.

On constate que certains aspects de la qualité de l'emploi et du travail, dont le niveau était en baisse constante jusqu'à 2020, se sont stabilisés à un niveau faible ces deux dernières années. Certes, cela concerne surtout les dimensions de la qualité du travail (participation, feedback, autonomie et coopération), mais celles liées à la qualité de l'emploi se maintiennent elles aussi globalement à un niveau faible. Les possibilités de formation et de promotion, qui avaient connu une hausse en 2022, connaissent de nouveau un fort recul en 2023. Dans l'ensemble, l'indice *Quality of Work* (QoW) a légèrement augmenté depuis 2020, mais il reste encore à un niveau inférieur à celui de 2019 (avant la pandémie de coronavirus).

Les aspects du bien-être tels que la satisfaction au travail, la motivation au travail et le bien-être général, lesquels étaient en forte baisse entre 2017 et 2021, ont vu

leur niveau quelque peu se stabiliser depuis 2022. Alors que le niveau de burnout n'a quasiment pas cessé d'augmenter entre 2015 et 2021, il reste depuis à un niveau constant. Les problèmes de santé connaissent eux une augmentation continue au fil des ans.

Les deux aspects que sont les conflits entre la vie professionnelle et la vie privée et le harcèlement moral sont les plus corrélés à la satisfaction au travail, à la motivation au travail et au bien-être général. Cela signifie que plus les conflits entre la vie professionnelle et la vie privée et/ou le harcèlement moral sont importants, plus la satisfaction au travail, la motivation au travail et le bien-être général sont faibles.

Résumé : la tendance à la baisse de nombreux aspects semble actuellement s'être stabilisée à un niveau faible. Entre 2022 et 2023, seuls deux dimensions (possibilités de formation et de promotion) ont connu une évolution marquée. La plupart des aspects liés aux conditions de travail affichent en 2023 des valeurs inférieures à celles d'avant la pandémie de coronavirus (2019).

1. Dimensions de la qualité du travail et de l'emploi

Le concept de qualité du travail recouvre toutes les conditions de travail (psychosociales) pouvant influencer le bien-être du salarié ou de la salariée (ex. tâche à réaliser, environnement de travail). La qualité de l'emploi, elle, aborde tous les aspects liés à la relation d'emploi, c'est-à-dire aux conditions-cadres de travail (Steffgen et al., 2020). Cela inclut la satisfaction avec le revenu, les possibilités de formation et de promotion, la sécurité de l'emploi, la difficulté à changer d'emploi, ainsi que les conflits entre la vie professionnelle et la vie privée.

Cette newsletter vise à analyser l'évolution de différentes dimensions de la qualité du travail et de l'emploi des sala-

riés luxembourgeois au fil du temps, ainsi que le lien avec différents aspects du bien-être. Cette newsletter s'appuie ici sur les données de l'enquête *Quality of Work* (QoW ; enquêtes 2014-2023 ; Sischka & Steffgen, 2023), une enquête représentative réalisée chaque année auprès des salariés du Luxembourg (pour plus de détails, voir encadré : Méthode). Les résultats des enquêtes QoW à partir de 2020 doivent être interprétés dans le contexte de la pandémie de COVID-19, qui a eu d'importantes répercussions sur le monde du travail (Beine et al., 2020 ; Béland et al., 2020 ; Eurofound, 2020 ; Sischka et Steffgen, 2021 ; Sischka et al., 2022).

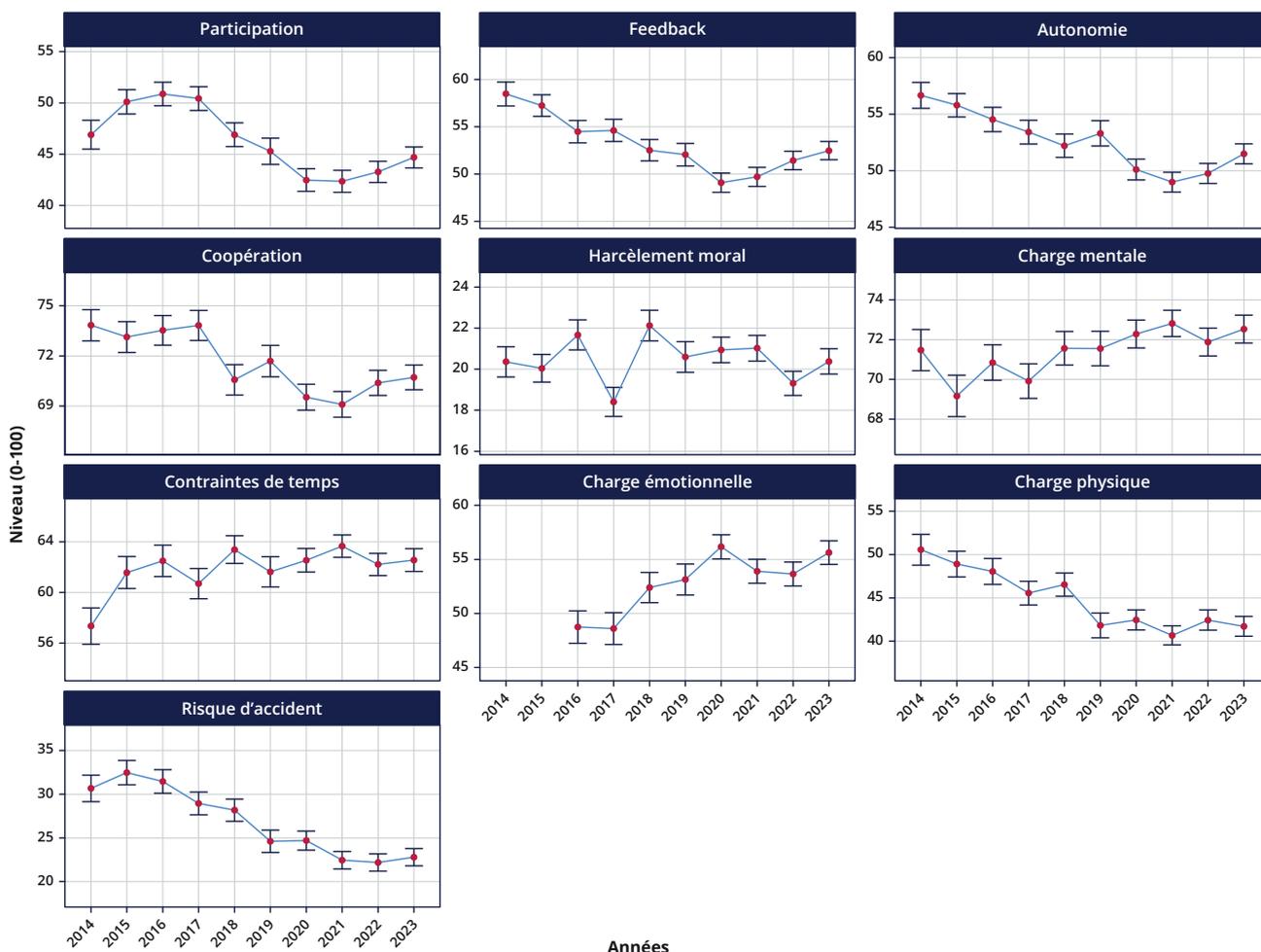
Dans cette newsletter, le générique masculin est utilisé sans discrimination et uniquement dans le but d'alléger le texte. Il vise toute identité de genre et couvre ainsi aussi bien les personnes de sexe féminin que masculin, les personnes transgenres, ainsi que les personnes qui ne se sentent appartenir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

2. Évolution de la qualité du travail

Le **figure 1** représente l'évolution de la qualité du travail de 2014 à 2023. Certes, les aspects de participation, feedback, autonomie et coopération ont connu une baisse quasiment constante entre 2014 (ou 2016) et 2020, leur niveau s'est toutefois relativement stabilisé depuis 2021 et a à nouveau légèrement augmenté depuis. Le harcèlement moral a quelque peu varié au fil des ans (notamment entre 2016 et 2018), mais il a retrouvé en 2023 son niveau de 2014.

La charge mentale a en revanche augmenté de façon continue entre 2017 et 2021. Alors qu'entre 2014 et 2015, les contraintes de temps avaient connu une légère hausse, elles restent depuis relativement au même niveau, hormis quelques variations. Par ailleurs, on avait observé une hausse des exigences émotionnelles entre 2017 et 2020, puis une baisse en 2021 et 2022, mais celles-ci ont légèrement remonté en 2023. La charge physique et le risque d'accident ont baissé entre 2014 et 2019, mais leur niveau s'est depuis globalement stabilisé.

Figure 1 : Évolution de la qualité du travail



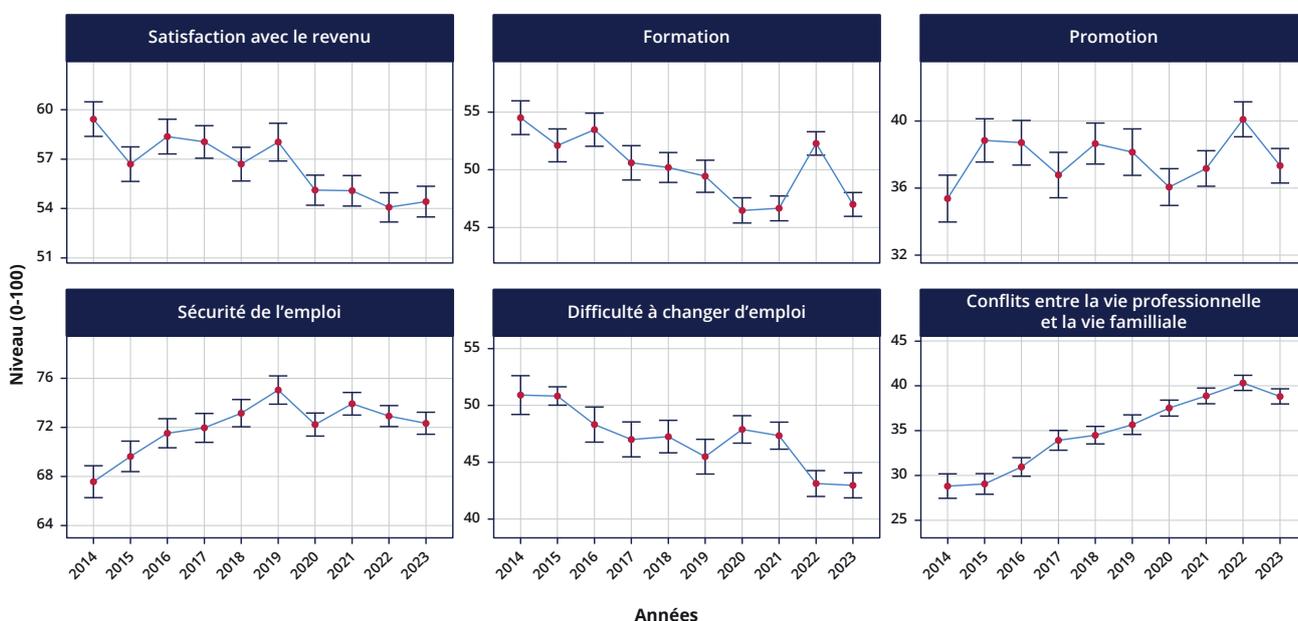
Remarque : données de l'enquête QoW 2014-2023 ; moyenne de l'échelle allant de 0 à 100 avec intervalle de confiance de 95 %.

3. Évolution de la qualité de l'emploi

La **figure 2** représente l'évolution de la qualité de l'emploi de 2014 à 2023. On observe notamment que la satisfaction avec le revenu a diminué entre 2019 et 2020, et qu'elle se maintient depuis à un niveau faible. Les possibilités de formation ont également connu une baisse entre 2014 et 2021, et même si l'année 2022 a été marquée par une forte hausse, les valeurs ont de nouveau fortement chuté en 2023. En ce qui concerne les possibilités de promotion, elles ont connu quelques petites variations au cours de la période concernée, et on note un

recul plus important en 2023. Bien que la sécurité de l'emploi n'ait cessé d'augmenter entre 2014 et 2019, cette tendance a été interrompue depuis 2020. La difficulté à changer d'emploi, elle, a diminué de façon constante depuis 2014, hormis pendant les années de pandémie en 2020 et 2021. Enfin, les conflits entre la vie professionnelle et la vie privée ont augmenté presque continuellement entre 2014 et 2022, mais ont accusé un léger recul en 2023.

Figure 2 : Évolution de la qualité de l'emploi



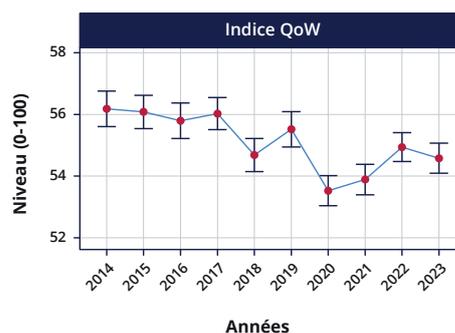
Remarque : données de l'enquête QoW 2014-2023 ; moyenne de l'échelle allant de 0 à 100 avec intervalle de confiance de 95 %.

4. Évolution de l'indice QoW

La **figure 3** représente l'évolution de l'indice QoW pour les salariés du Luxembourg. Alors que l'indice QoW avait peu varié entre 2014 et 2019, il a fortement chuté entre 2019 et 2020.

Cependant on note de nouveau une légère tendance à la hausse entre 2020 et 2023.

Figure 3 : Évolution de l'indice QoW



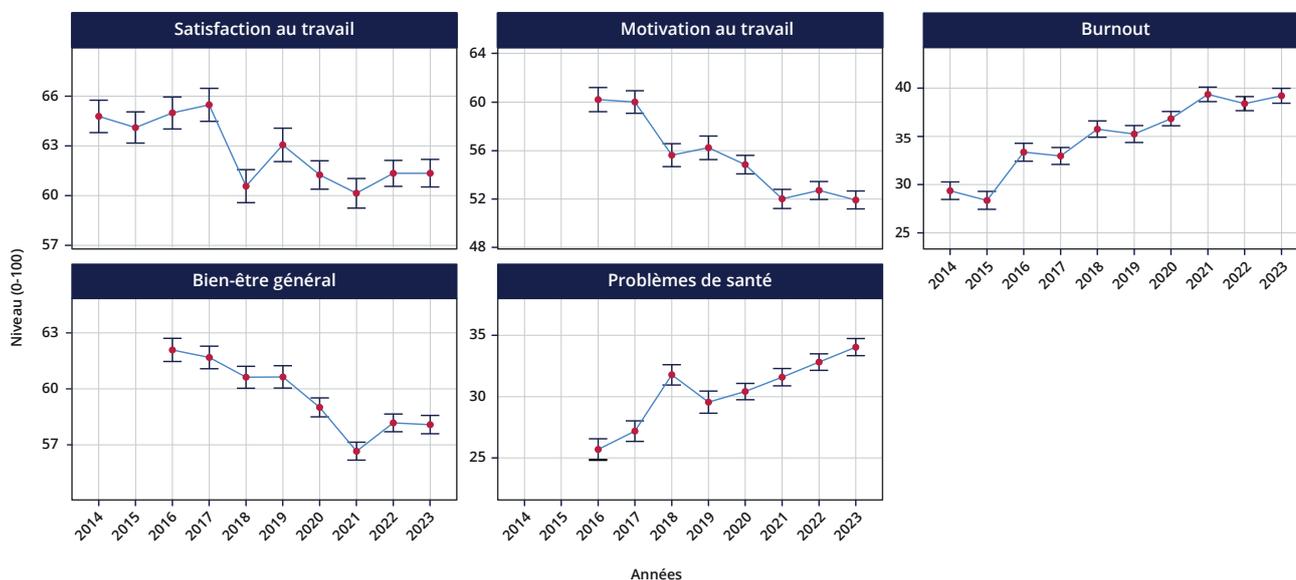
Remarque : données de l'enquête QoW 2014-2023 ; moyenne de l'échelle allant de 0 à 100 avec intervalle de confiance de 95 %.

5. Évolution des dimensions du bien-être

La **figure 4** représente l'évolution de plusieurs aspects du bien-être chez les salariés du Luxembourg de 2014 à 2023. La satisfaction au travail et la motivation au travail ont fortement baissé entre 2017 et 2018, et leur niveau est depuis assez faible. La motivation au travail a également reculé entre 2018 et 2023, tandis que le burnout a globalement fortement augmenté entre 2014 et 2023.

Le bien-être général a connu une baisse continue entre 2016 et 2021, mais remonte légèrement depuis 2022. Les problèmes de santé ont en revanche augmenté de façon constante entre 2016 et 2023.¹

Figure 4 : Évolution des dimensions du bien-être



Remarque : données de l'enquête QoW 2014-2023 ; moyenne de l'échelle allant de 0 à 100 avec intervalle de confiance de 95 %.

6. L'indice QoW 2023 en fonction des caractéristiques démographiques, de celles du poste de travail et de l'organisation

La **figure 5** représente l'indice QoW 2023 en fonction de différentes caractéristiques démographiques (genre, groupe d'âge, statut marital, enfants, pays de résidence), de différentes caractéristiques du poste de travail (catégorie professionnelle, contrat à durée déterminée ou indéterminée, volume de travail, position hiérarchique, ancienneté dans l'entreprise, télétravail) et de l'organisation (type d'organisation et taille de l'entreprise).

On observe tout d'abord que l'indice QoW des hommes est un peu plus élevé que celui des femmes. Concernant le pays de résidence, ce sont les salariés vivant en France qui ont

l'indice QoW le plus faible, et les salariés vivant en Allemagne et au Luxembourg qui ont l'indice QoW le plus élevé.

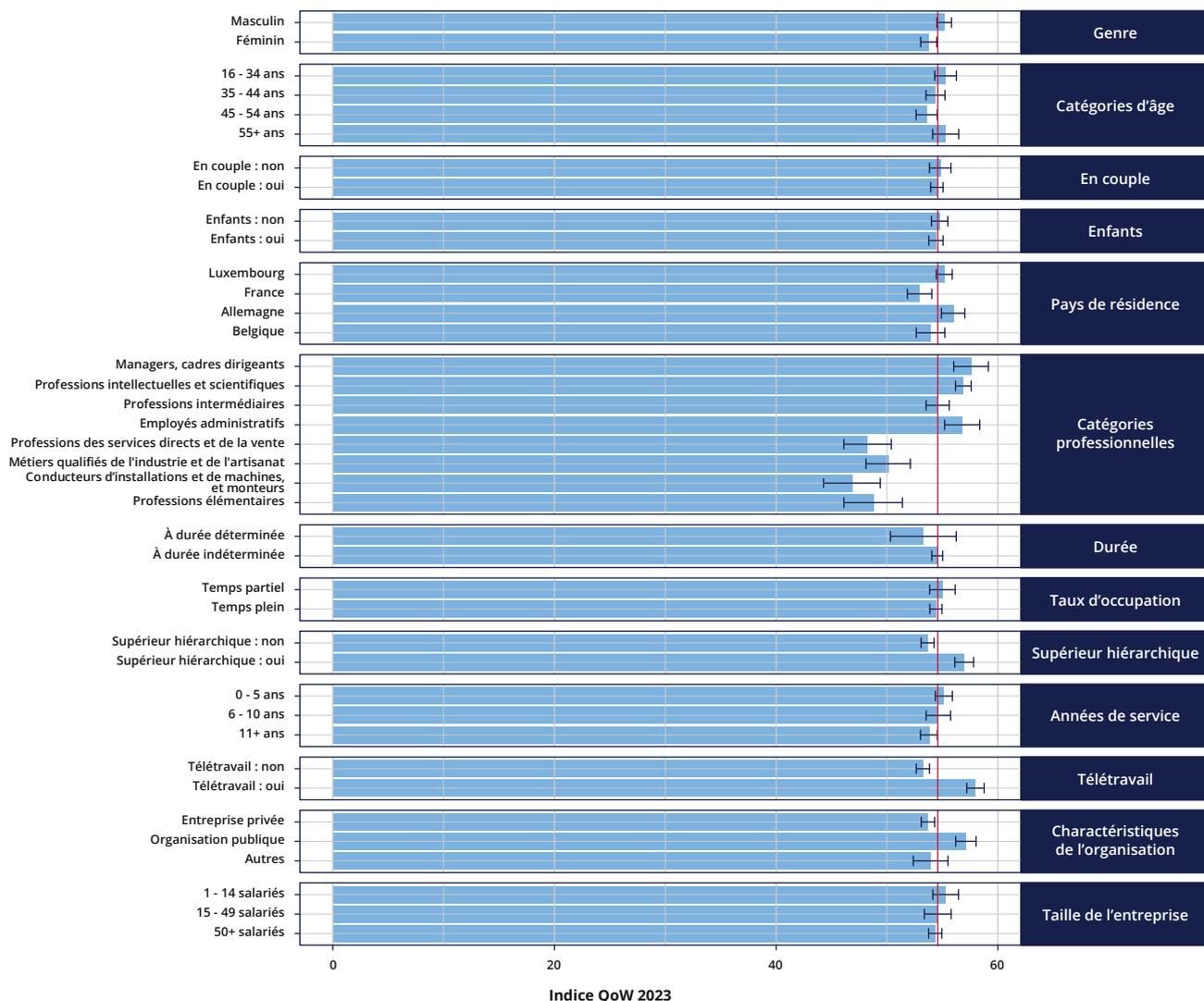
Si l'on analyse les catégories professionnelles, on note que les managers, les cadres dirigeants, les salariés des professions intellectuelles et scientifiques et les employés de type administratif ont un indice QoW supérieur à la moyenne, tandis que le personnel des services directs et de la vente, les métiers qualifiés de l'industrie et de l'artisanat, les conducteurs d'installations et de machines, les monteuses et les salariés des professions élémentaires ont un indice inférieur à la moyenne.

¹ Comme l'enquête a changé au niveau de la dimension « problèmes de santé » entre 2015 et 2016, et que la comparabilité avec les années précédentes était donc faible, seules les valeurs à partir de 2016 ont été utilisées.

Les salariés travaillant dans des organisations publiques ont également un indice QoW plus élevé que les salariés travaillant dans des organisations privées. Et les salariés travaillant

au moins plusieurs fois par mois en télétravail ont un indice QoW plus élevé que les salariés qui ne font pas de télétravail.

Figure 5 : Indice QoW 2023 en fonction de caractéristiques démographiques



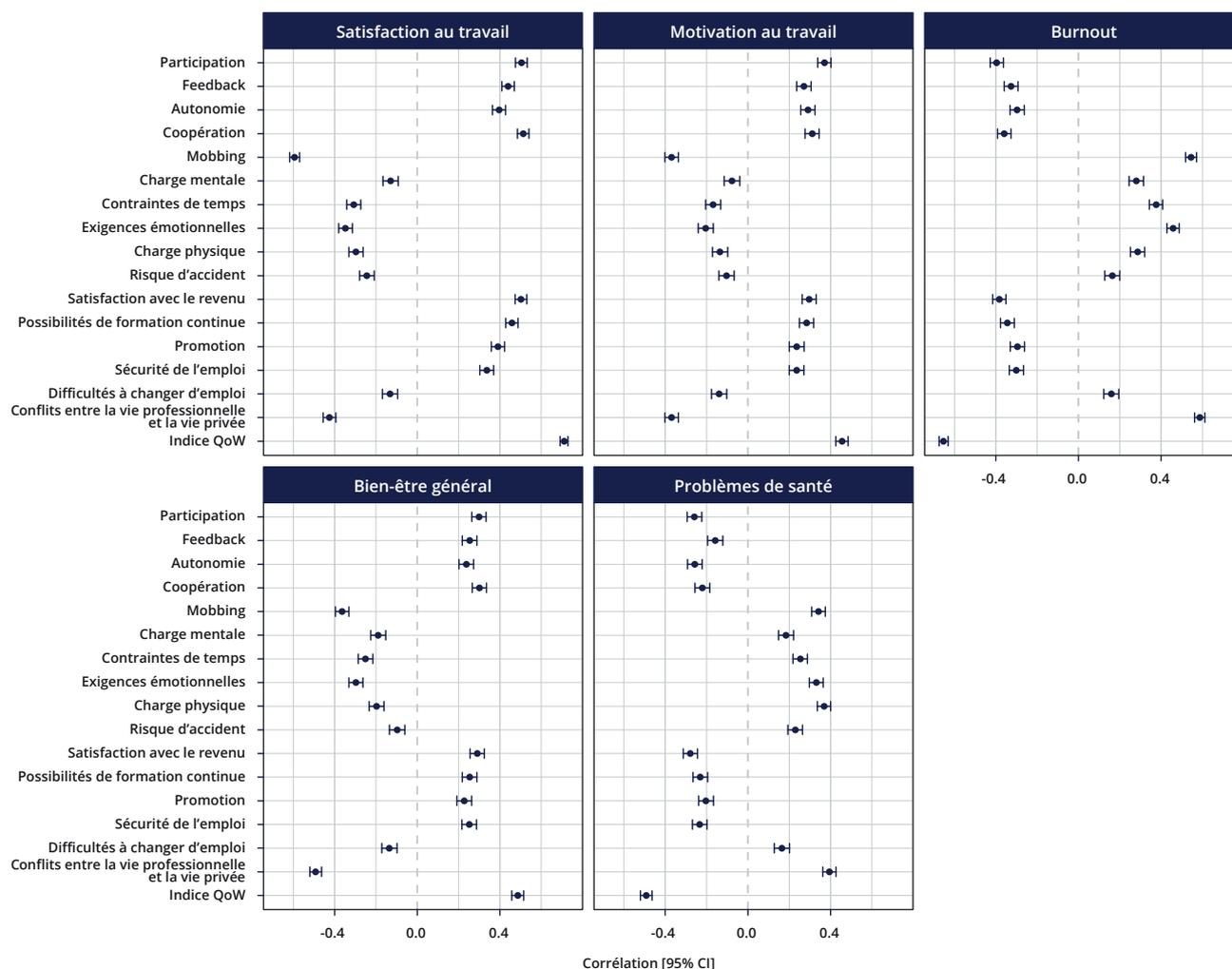
Remarque : données de l'enquête QoW 2023 ; moyenne de l'échelle allant de 0 à 100 avec intervalle de confiance de 95 %. La ligne rouge représente la moyenne de l'indice QoW 2023 de tous les salariés.

7. Lien entre qualité de l'emploi/du travail et le bien-être

La **figure 6** représente la corrélation entre différents aspects de la qualité de l'emploi et du travail et des aspects du bien-être. Des niveaux élevés en termes de participation, de feedback, d'autonomie, de coopération, de satisfaction avec le revenu, de sécurité de l'emploi, de possibilités de formation et de promotion, ainsi qu'un indice QoW élevé, ont un effet positif sur la satisfaction au travail, la motivation au travail, et le bien-être en général, et sont corrélés à un niveau de burnout plus faible et à moins de problèmes de santé. En revanche, le harcèlement moral, la charge mentale, les contraintes de

temps, les exigences émotionnelles, les contraintes physiques, le risque d'accident, la difficulté à changer d'emploi et les conflits entre vie professionnelle et vie privée sont corrélés à une baisse de la motivation et de la satisfaction au travail, à un niveau de bien-être général plus faible, mais aussi à un niveau de burnout plus élevé et à davantage de problèmes de santé. Outre l'indice QoW, ce sont le harcèlement moral et les conflits entre la vie professionnelle et la vie privée qui ont le plus d'incidence sur les dimensions du bien-être.

Figure 6 : Lien entre qualité de l'emploi/du travail et le bien-être



Remarque : données issues de l'enquête QoW 2023 ; corrélations (coefficient r de Pearson) avec intervalle de confiance de 95 %.

8. Résumé

La dégradation des conditions de travail psychosociales observée entre 2014 et 2020 semble s'être quelque peu stabilisée depuis 2021. En effet, il semble que de nombreuses tendances à la baisse se soient interrompues et que les différentes dimensions évoluent depuis à un niveau plus faible. Le harcèlement moral, la charge mentale, les contraintes de temps et les exigences émotionnelles ont de nouveau légèrement baissé entre 2021 et 2022, ou du moins leur niveau ne s'est pas davantage aggravé, puisqu'il est similaire à celui d'avant la pandémie de coronavirus (2019). En revanche, la baisse continue de la charge physique et du risque d'accident ne s'est pas poursuivie entre 2021 et 2023.

Concernant les aspects liés à la qualité de l'emploi, on voit que la satisfaction avec le revenu a diminué au fil du temps, et se maintient depuis 2020 à un niveau faible. Les possibilités de formation avaient certes fortement augmenté en 2022, mais reculent de nouveau tout aussi fortement en 2023, de même que les possibilités de promotion. La sécurité de l'emploi, qui n'avait cessé d'augmenter entre 2014 et 2019, se maintient à un niveau stable depuis la pandémie de COVID-19. La difficulté à changer d'emploi, elle, a globalement diminué entre 2014 et 2023. Les conflits travail-vie privée connaissent pour la première fois une légère baisse en 2023, alors que leur hausse avait été constante entre 2014 et 2022.

En ce qui concerne les aspects du bien-être tels que la satisfaction au travail, la motivation au travail et le bien-être général, on observe une baisse au fil du temps. Depuis 2022, leurs niveaux se sont certes stabilisés, mais ils restent inférieurs à ceux d'avant la pandémie de coronavirus (2019). Le burnout et les problèmes de santé n'ont pour ainsi dire pas cessé d'augmenter au fil des ans.

Les dimensions de la qualité de l'emploi et du travail sont également corrélées à différents aspects du bien-être. En particulier, une hausse du harcèlement moral et des conflits entre la vie professionnelle et la vie privée est notamment associée à une moindre motivation au travail, une baisse de la satisfaction au travail et à un niveau de bien-être plus faible, mais aussi à un niveau plus élevé de burnout et à davantage de problèmes de santé.

En ce qui concerne l'indice QoW, des différences apparaissent surtout entre les catégories professionnelles. Les managers et les cadres dirigeants présentent l'indice QoW le plus élevé, et les conducteurs d'installations et de machines, et les monteurs l'indice le plus faible. Les salariés travaillant au moins parfois en télétravail ont en moyenne un indice QoW plus élevé que les salariés ne travaillant pas en télétravail.

Si le fait de considérer son travail comme un emploi a des effets négatifs sur différents aspects du bien-être, en revanche les facteurs de cohérence, de l'utilité du travail, de l'éthique de l'entreprise, du sentiment d'appartenance, lesquels jouent un rôle fondamental dans le fait de considérer son travail comme utile et important, sont associés à un niveau de bien-être plus élevé.

Les employeurs peuvent procéder à divers ajustements pour augmenter le sens que revêt le travail pour les salariés. Parmi ceux-ci figurent des stages individuels centrés sur le développement personnel et la formation continue (Fletcher, 2019), le fait d'accorder une importance accrue à la responsabilité sociale de l'entreprise (Aguinis & Glavas, 2019) ou encore la mise en place d'interventions de groupes (Fletcher & Schofield, 2021).

9. Références

- Beine, M., Bertoli, S., Chen, S., D'Ambrosio, C., Docquier, F., Dupuy, A. ..., & Vergnat, V. (2020). *Economic effects of Covid-19 in Luxembourg. First RECOVid working note with preliminary estimates*. Working note. Research Luxembourg. https://www.liser.lu/documents/RECOVid/RECOVid_working-note_full-1.pdf
- Béland, L.-P., Brodeur, A., & Wright, T. (2020). *The Short-Term Economic Consequences of COVID-19: Exposure to Disease, Remote Work and Government Response*. IZA Discussion Papers No. 13159. Institute of Labor Economics (IZA), Bonn. <https://www.econstor.eu/bitstream/10419/216471/1/dp13159.pdf>
- Eurofound (eds.) (2020). *Living, working and COVID-19: First findings, April 2020*. European Foundation for the Improvement of Living and Working Conditions. <https://www.eurofound.europa.eu/topic/covid-19>
- Sischka, P., & Steffgen, G. (2023). *Quality of Work. Forschungsbericht zur Erhebungswelle 2023 (Rapport de recherche sur l'enquête 2023)*. Inside Research Report. Luxembourg : Université Luxembourg. https://www.csl.lu/app/uploads/2023/12/sischka-steffgen-2023-forschungsbericht-qow-welle_2023_2023-10-26.pdf
- Sischka, P. E., Schmidt, A. F., & Steffgen, G. (2022). *COVID-19 countermeasures at the workplace, psychological well-being, and mental health - a nationally representative latent class analysis of Luxembourgish employees*. *Current Psychology*. Advance online publication. <https://doi.org/10.1007/s12144-022-03377-4>
- Sischka, P. E., & Steffgen, G. (2021). *Extended telecommuting due to COVID-19 and the impact on working life*. In G. Mein, J. Pause (eds.), *Self and Society in the Corona Crisis. Perspectives from the Humanities and Social Sciences*. Melusina Press. <https://www.melusinapress.lu/read/extended-telecommuting-due-to-covid-19-and-the-impact-on-working-life/section/f8b55206-2e74-4e9e-b4fa-3a6c22fa14fa>
- 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* » sur la situation et la qualité du travail des salariés au Luxembourg, près de 1500-2700 salariés ont été interrogés depuis 2013 (CATI ; CAWI) par l'institut Infas (depuis 2014) pour le compte de la Chambre des salariés du Luxembourg et de l'Université du Luxembourg (Tableau 1). Les résultats présentés dans ce rapport se réfèrent aux enquêtes réalisées depuis 2014 (Sischka, et Steffgen, 2023).

Tableau 1 : Méthodologie de l'enquête QoW

Objectif de l'enquête	Examen de la situation et de la qualité de travail des salariés au Luxembourg					
Conception, réalisation, analyse	Université de Luxembourg : Department of Behavioural and Cognitive Sciences, Chambre des salariés du 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, ou en anglais					
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 relatives à la qualité du travail	Échelle	Nombre d'items	Alpha de Cronbach	Échelle	Nombre d'items	Alpha de Cronbach
	Participation	2	0,72-0,80	Charge mentale	4	0,74-0,77
	Feedback	2	0,70-0,81	Contraintes de temps	2	0,70-0,79
	Autonomie	4	0,74-0,79	Exigences émotionnelles	2	0,79-0,87
	Coopération	4	0,79-0,84	Charge physique	2	0,68-0,76
	Harcèlement moral	5	0,72-0,78	Risque d'accident	2	0,75-0,85
	Échelle	Nombre d'items	Alpha de Cronbach	Échelle	Nombre d'items	Alpha de Cronbach
Satisfaction avec le revenu	2	0,87-0,89	Sécurité de l'emploi	2	0,72-0,78	
Formation	2	0,74-0,87	Difficulté à changer d'emploi	2	0,81-0,84	
Promotion	2	0,84-0,90	Conflits vie professionnelle-vie privée	3	0,75-0,82	
Indice QoW	L'indice QoW est obtenu en calculant la moyenne non pondérée de toutes les échelles relatives à la qualité du travail et de l'emploi. Les échelles sont obtenues en calculant la moyenne non pondérée des différents indicateurs s'y rattachant, en se basant sur les valeurs allant de 1 (ex. « <i>jamais</i> ») à 5 (ex. « <i>presque tout le temps</i> »). Les valeurs des échelles sont ensuite normalisées pour obtenir des valeurs entre 0 et 100 $(((\text{valeur initiale de l'échelle} - 1) / 4) * 100)$.					
Échelles relatives au bien-être	Échelle	Nombre d'items	Alpha de Cronbach	Échelle	Nombre d'items	Alpha de Cronbach
	Satisfaction au travail	3	0,79-0,85	Bien-être général (WHO-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			

Université du Luxembourg
Department of Behavioural and Cognitive Sciences

Philipp.Sischka@uni.lu
T +352 46 66 44 9782

Georges.Steffgen@uni.lu
T +352 46 66 44 6644

Chambre des salariés

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

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

