

# 5<sup>ème</sup> enquête nationale



Conférence de presse du 10 novembre 2017

# Qualité of work Index : Un index luxembourgeois de la qualité du travail et du bien-être des salariés

- Projet lancé en 2012 par la Chambre des salariés (CSL) en collaboration avec l'unité de recherche INSIDE de l'Université du Luxembourg.
- Depuis 2013, une enquête annuelle par un institut de sondage (depuis 2014: Infas)
- Méthode : Entretiens téléphoniques assistés par ordinateur (CATI) en **5 langues** (luxembourgeois, français, allemand, portugais, **anglais**).
- Groupe cible : salariés à Luxembourg de 16 à 64 ans, travaillant régulièrement au moins 10 heures/semaine, résidents ou frontaliers venant d'Allemagne, de France ou de Belgique.
- Répondants : échantillon représentatif en 2017 de  $n = 1522$  (2/3 de résidents et 1/3 de frontaliers); dont  $n = 990$  cas font partie du panel (ayant participé depuis 2014, 2015, ou 2016)
- Les personnes choisies selon un procédé aléatoire

# Quality of work Index : Un index luxembourgeois de la qualité du travail et du bien-être des salariés

- Pour répondre à +/- 150 questions sur les conditions de travail et le bien-être liés à l'activité professionnelle
- Pour toutes les questions ayant trait aux facteurs de pénibilité physique ou aux facteurs de risque psychosociaux, c'est l'appréciation de la personne qui est recueillie.
- Une rubrique thématique sur la digitalisation du travail
- Durée moyenne des interviews téléphoniques: 29,7 minutes
- Cette enquête renouvelée chaque année permettra ainsi de réaliser un suivi dans le temps sur le climat du travail et ses évolutions possibles.
- C'est un instrument de mesure unique au Luxembourg dans le sens où il récolte des données sur le vécu du travail par les salariés.

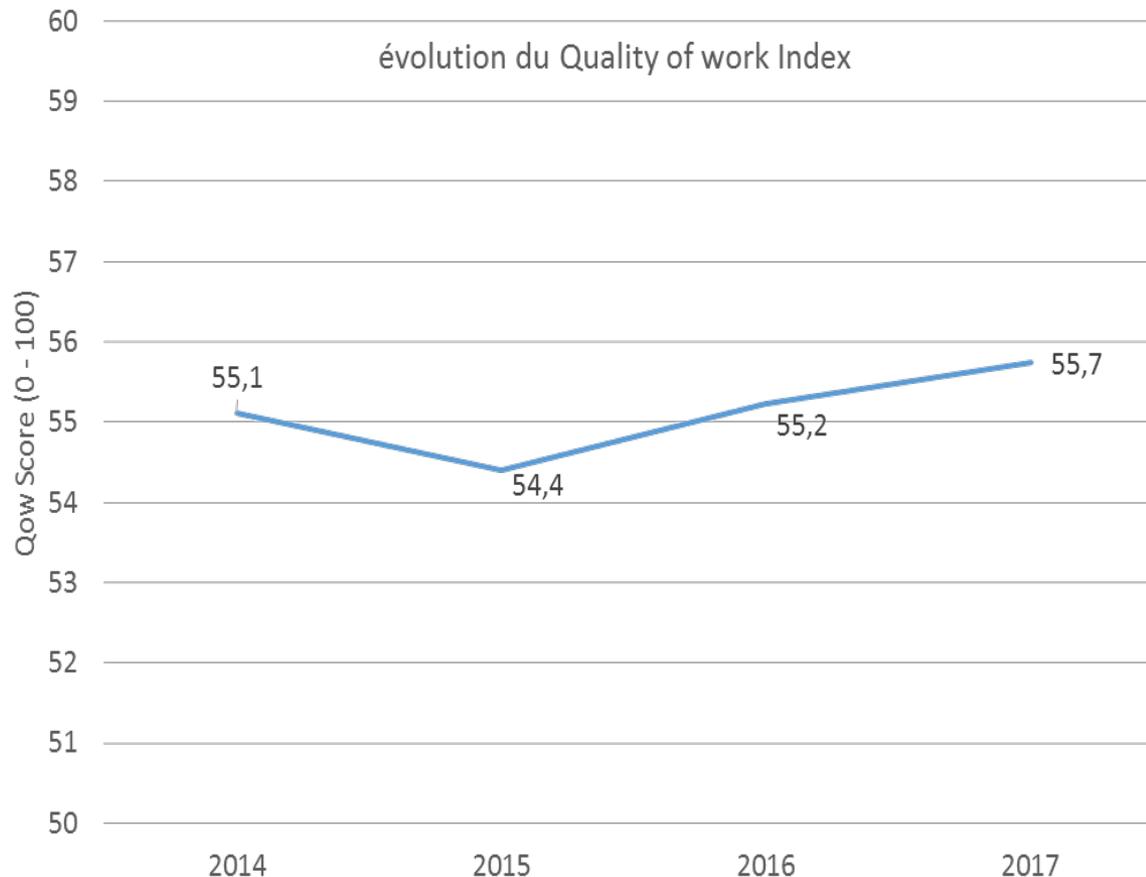


# La qualité du travail au Luxembourg



5<sup>ème</sup> enquête nationale : Quality of Work Index Luxembourg

# L'évolution du Quality of work Index depuis 2014 (en valeur absolue entre 0 et 100)



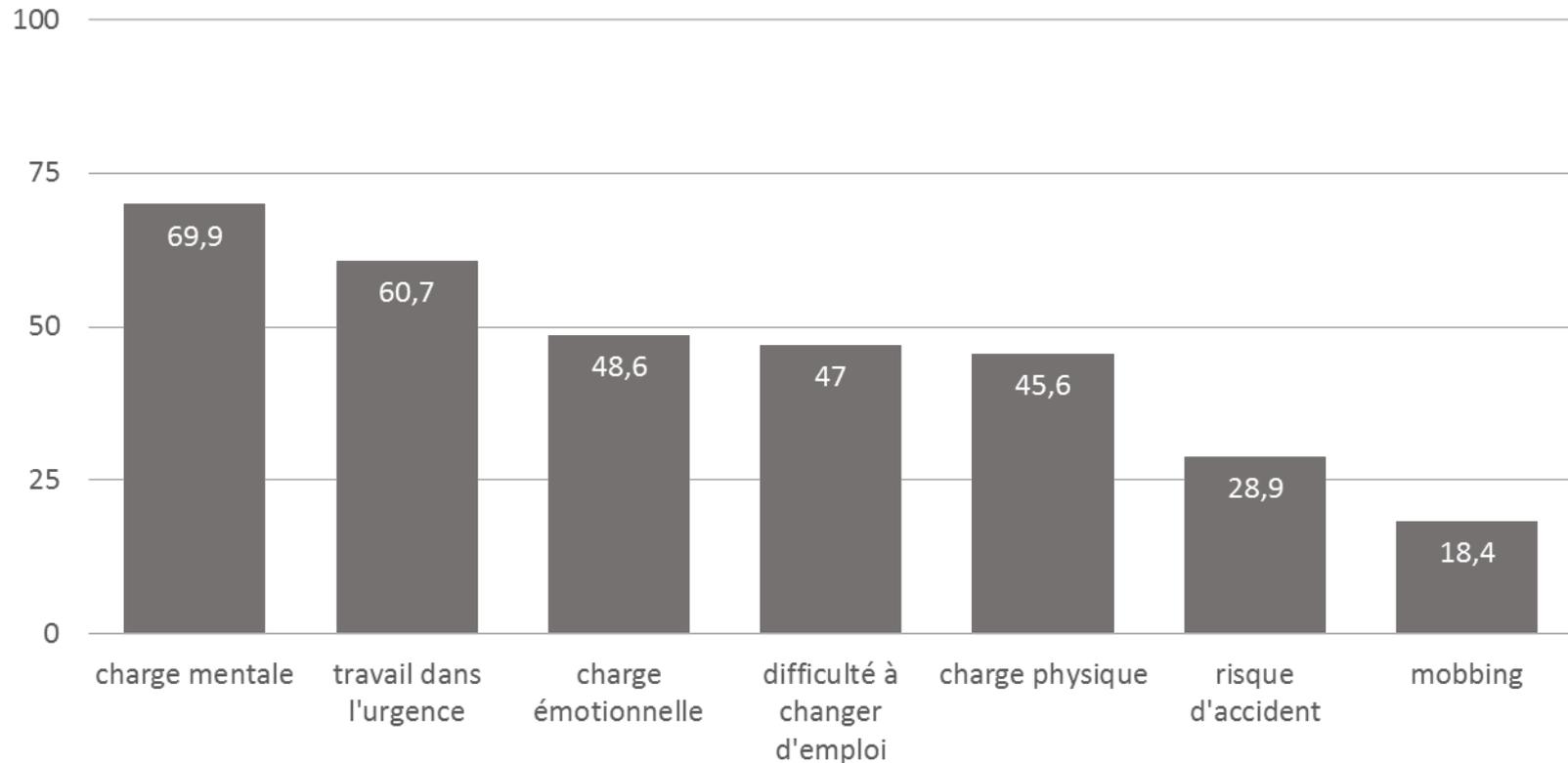
- En augmentation depuis 2016
- En 2017: 72% ont une **qualité de travail moyenne ou supérieure** (50/100 ou supérieur) et 28% une **qualité de travail mauvaise** (en dessous de 50/100) (en 2016: 68% et 32%)

Calculs et graphique :  
Université du  
Luxembourg et CSL



# Les sous-indices relevant des dimensions négatives à la qualité de travail

les sous-indices (-) relatifs aux contraintes et risques au travail en 2017 (scores de 0 à 100)

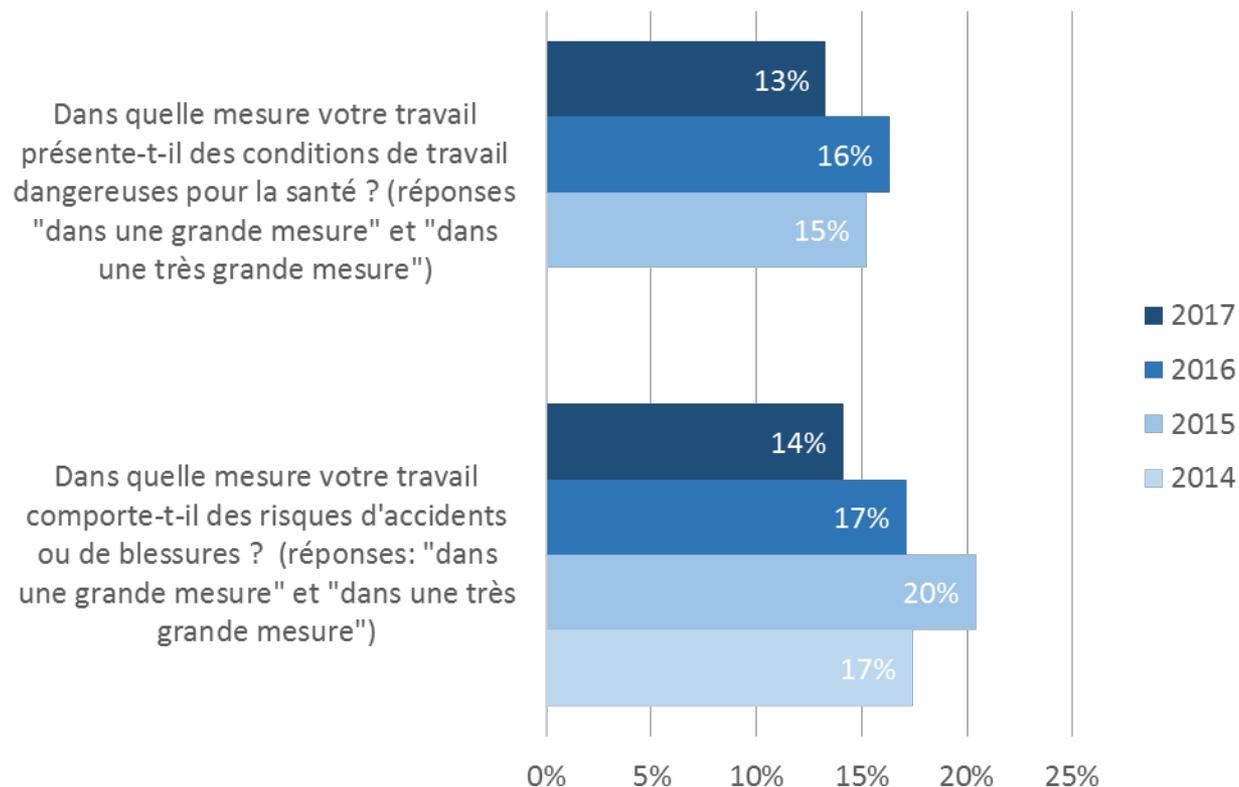


Calculs et graphique :  
Université de  
Luxembourg et CSL



# L'évolution de la perception des risques d'accident au travail depuis 2014

Risques d'accidents ou de blessures (réponses "dans une grande mesure" et "dans une très grande mesure")

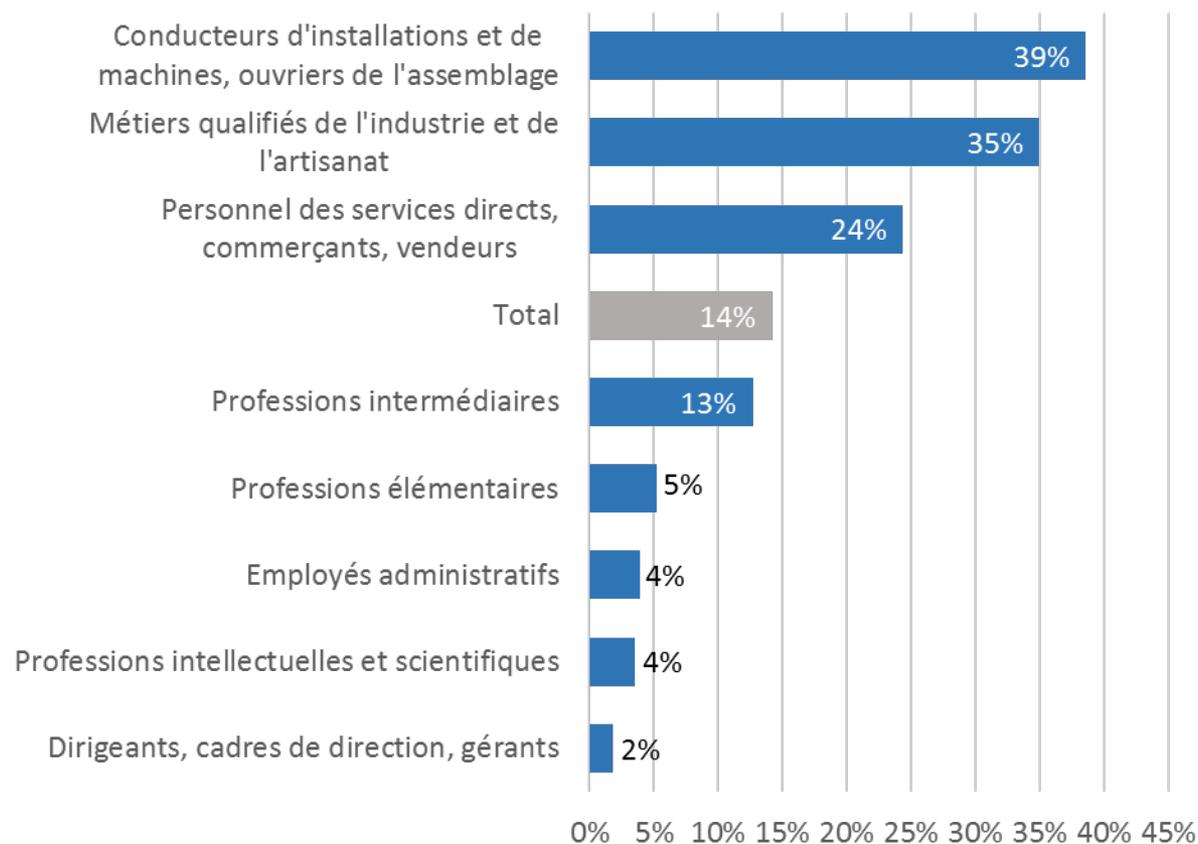


- de manière générale, Le risque d'accident diminue depuis 2015;
- en ce qui concerne les risques d'accidents ou de blessures, 1 sur 5 se dit concerné en 2015 et 1 sur 7 seulement en 2017;
- par rapport à des conditions de travail dangereuses pour la santé en général, les tendances sont moins claires

Calculs et graphique :  
CSL



# L'évolution de la perception des risques d'accident au travail depuis 2014

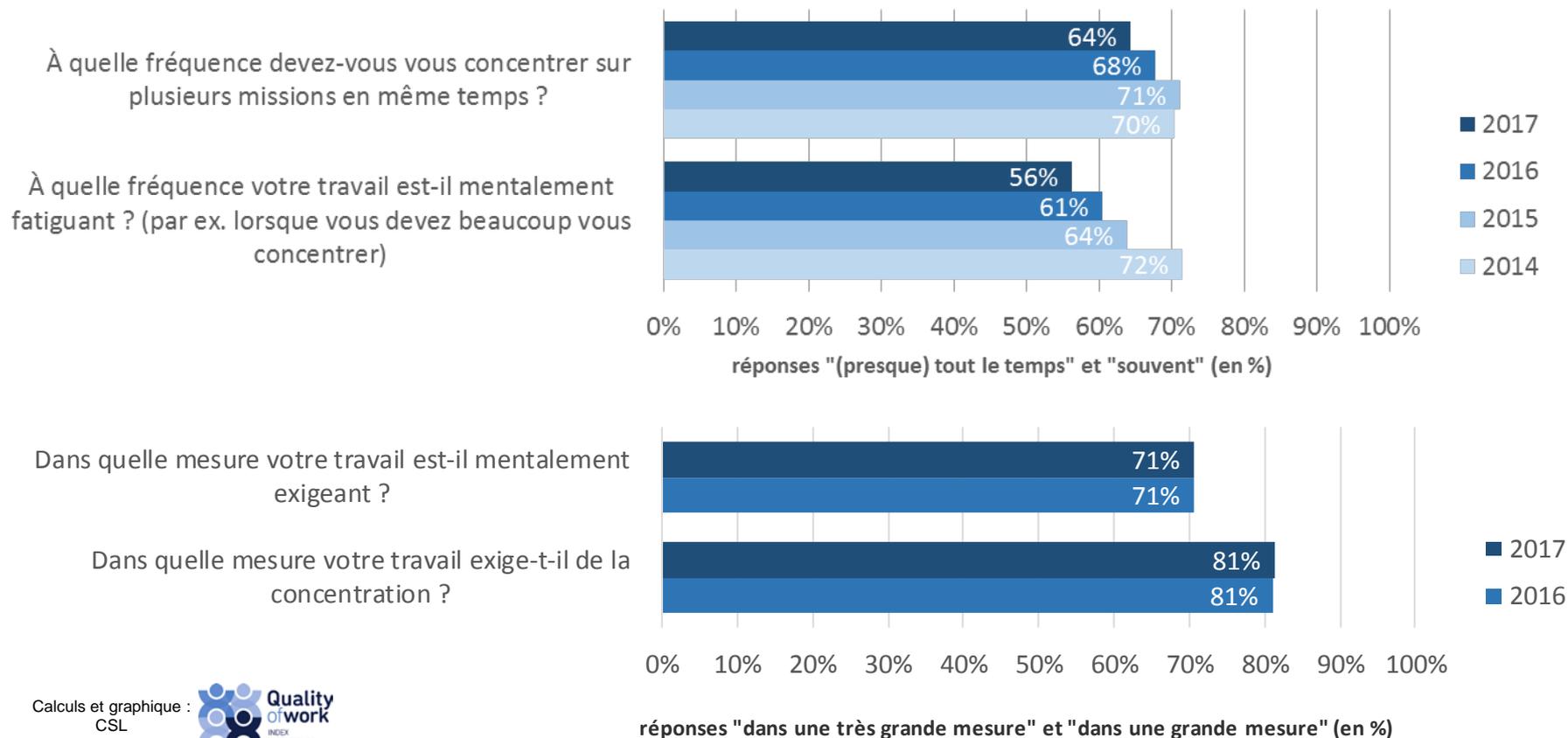


% réponses: "dans une grande mesure" et "dans une très grande mesure"

Question:

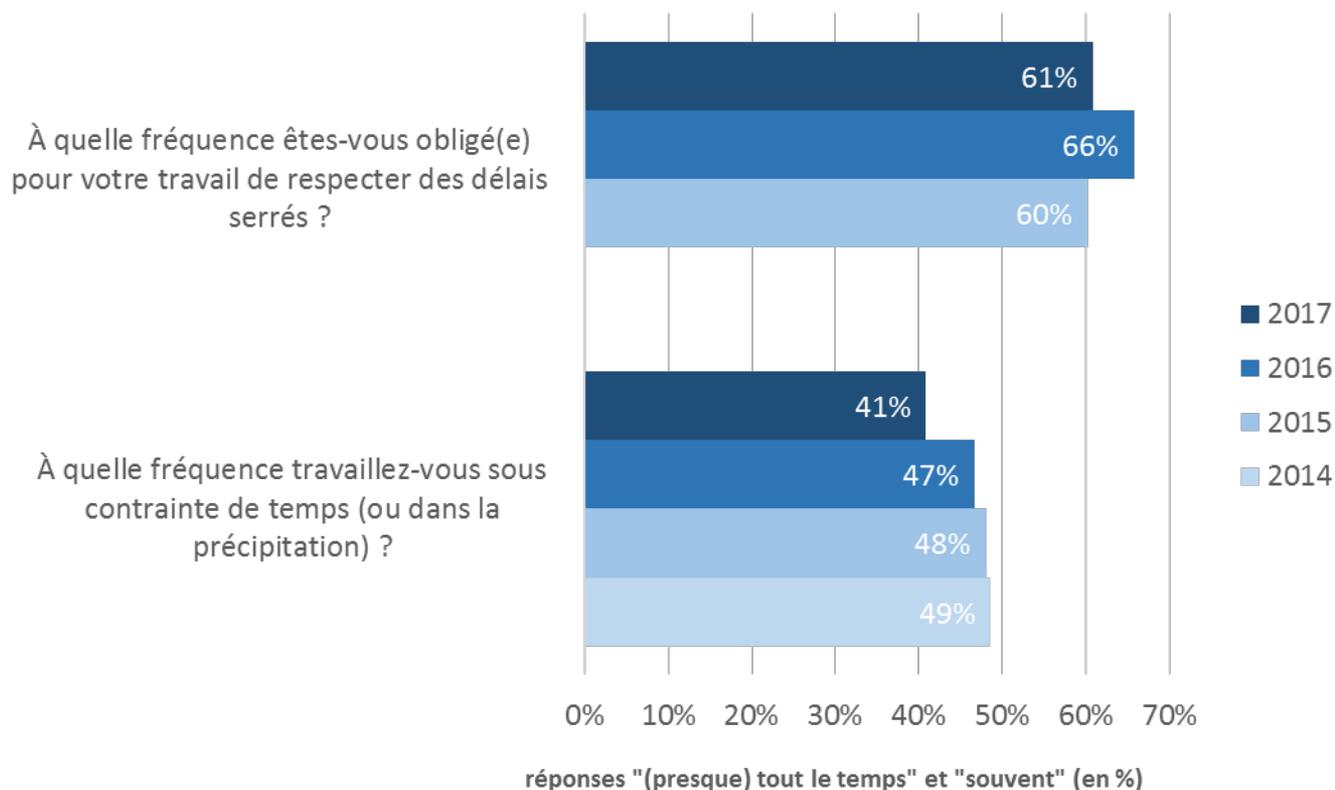
« Dans quelle mesure votre travail comporte-t-il des risques d'accidents ou de blessures ? (réponses: "dans une grande mesure" et "dans une très grande mesure") »

# L'évolution de la perception de la charge mentale depuis 2014



- La charge mentale, comme l'exigence du « multitasking » et celle des efforts de concentration est relativement élevée dans la populations active
- Néanmoins, elle montre une nette tendance vers le bas depuis 2014

# L'évolution du travail dans l'urgence depuis 2014



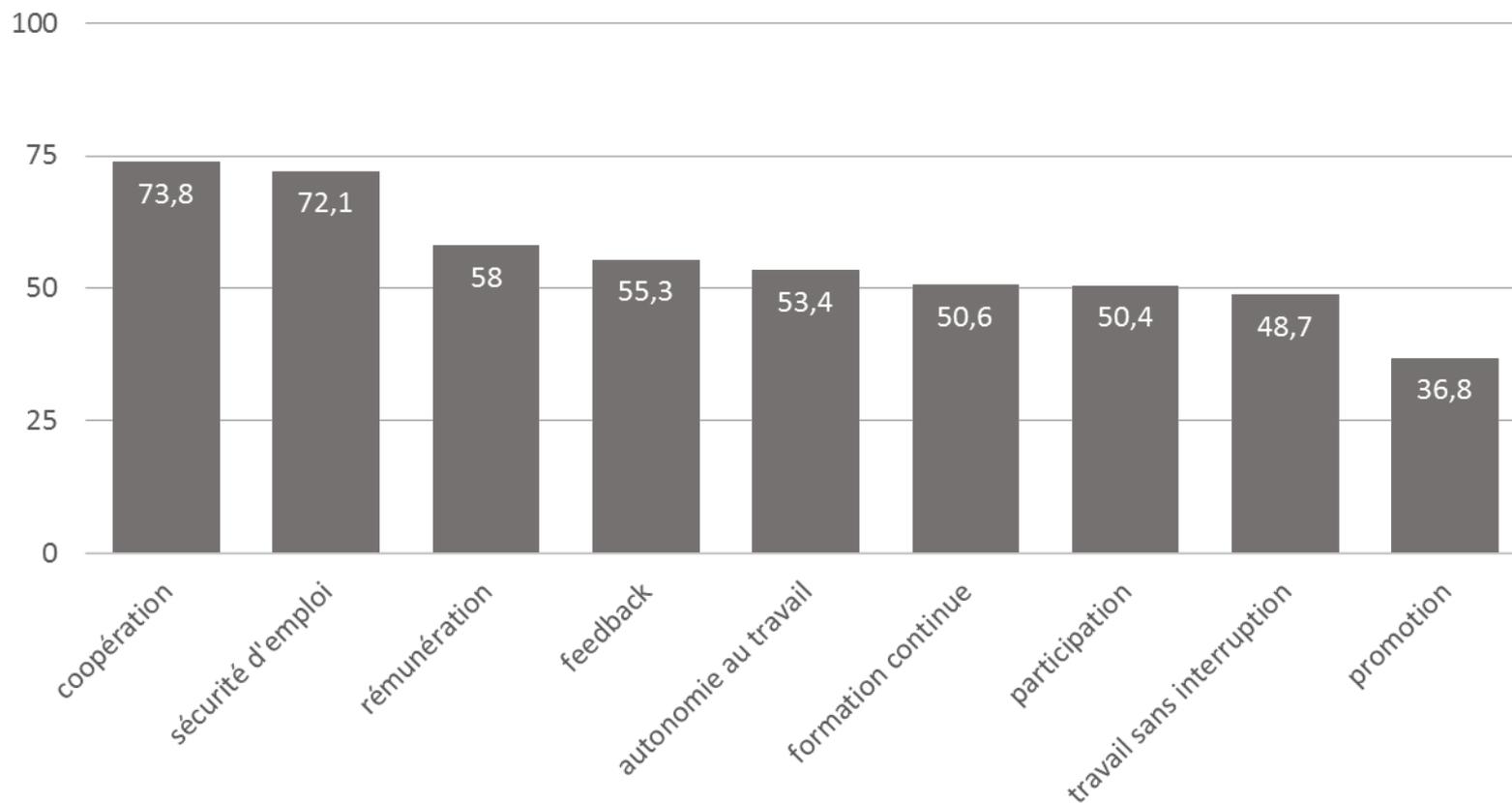
- Près de 2/3 des participants disent devoir travailler en respectant des délais serrés
- Presque 1 travailleur sur 2 estime devoir travailler dans la précipitation
- Le travail en précipitation est en baisse depuis 2014

Calculs et graphique :  
CSL



# Les sous-indices relevant des dimensions positives à la qualité de travail

les sous-indices (+) relatifs aux ressources et récompenses au travail en 2017  
(scores de 0 à 100)

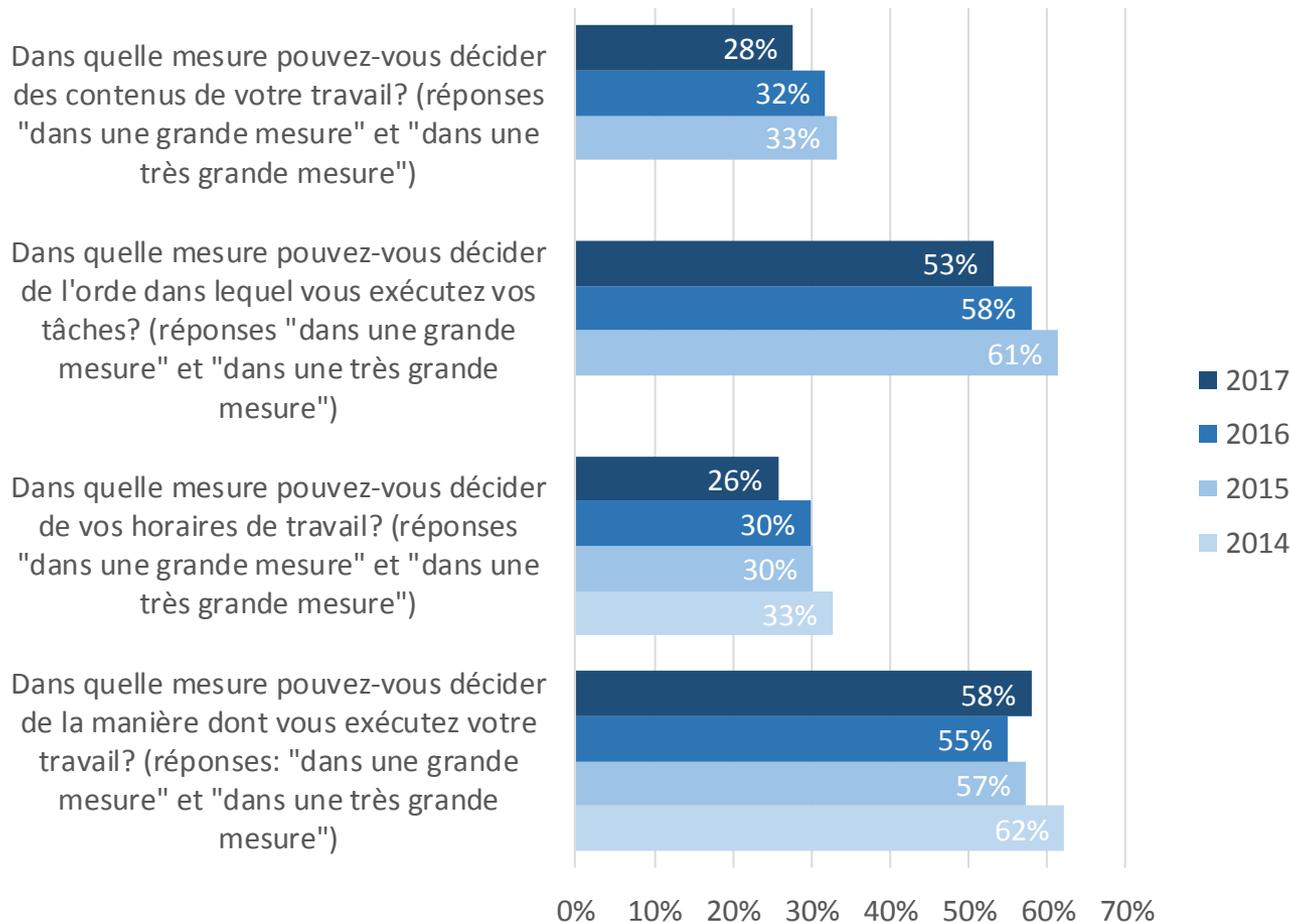


Calculs et graphique :  
Université de  
Luxembourg et CSL



# L'évolution de la dimension « autonomie au travail » depuis 2014

Facettes de l'autonomie au travail (réponses "dans une grande mesure" et "dans une très grande mesure")



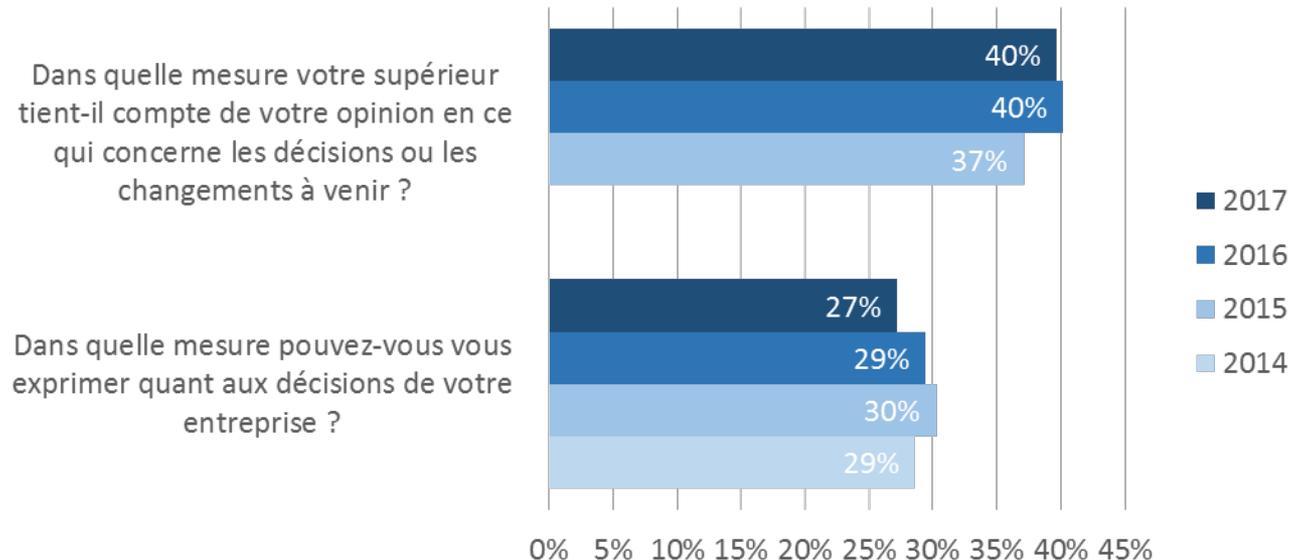
- Toutes les facettes de l'autonomie au travail sont en recul;
- La liberté de décision sur la manière d'exécuter le travail se défend encore le mieux contre la tendance à la baisse;
- La flexibilité en faveur des travailleurs au niveau des horaires de travail diminue continuellement depuis 2014;
- La liberté de décision sur l'ordre des tâches diminue nettement depuis 2015, ce qui peut être lié à des méthodes et organisations du travail rigides, ou à l'imprévisibilité du travail
- Le pouvoir de décision sur le contenu du travail est plutôt petit pour les salariés, et diminue encore plus depuis 2015

Calculs et graphique :  
CSL



# L'évolution de la dimension « participation » depuis 2014

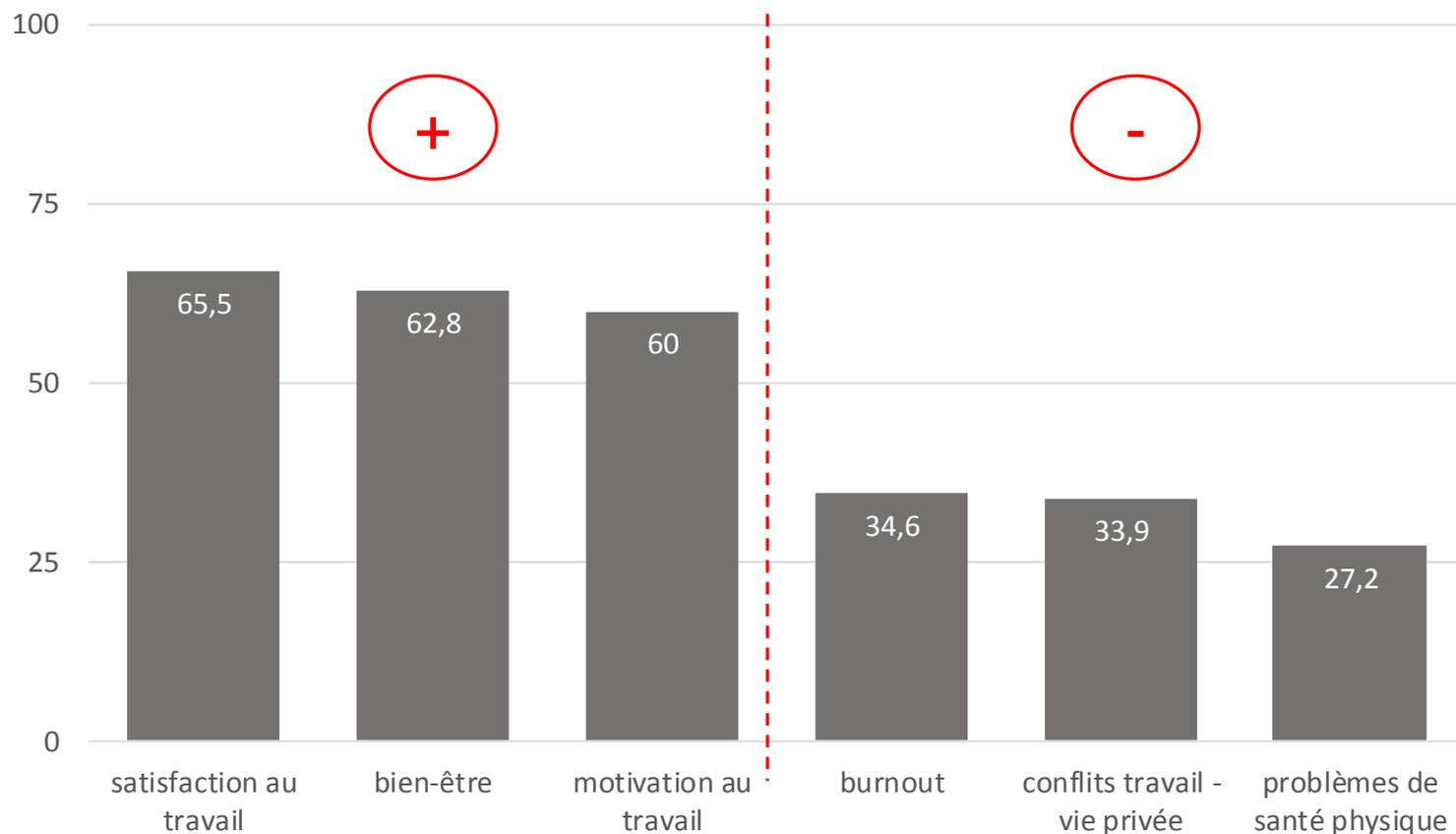
Facettes de la participation au travail (réponses "dans une grande mesure" et "dans une très grande mesure")



- Par rapport au responsables direct, l'opinion du salarié semble être prise en considération dans 4 cas sur 10.
- En ce qui concerne l'entreprise dans son ensemble, l'impact ressenti est plus petit et en baisse depuis 2015

# Les sous-indices relevant des dimensions du bien-être au travail

les sous-indices relatifs au bien-être au travail en 2017 (scores de 0 à 100)

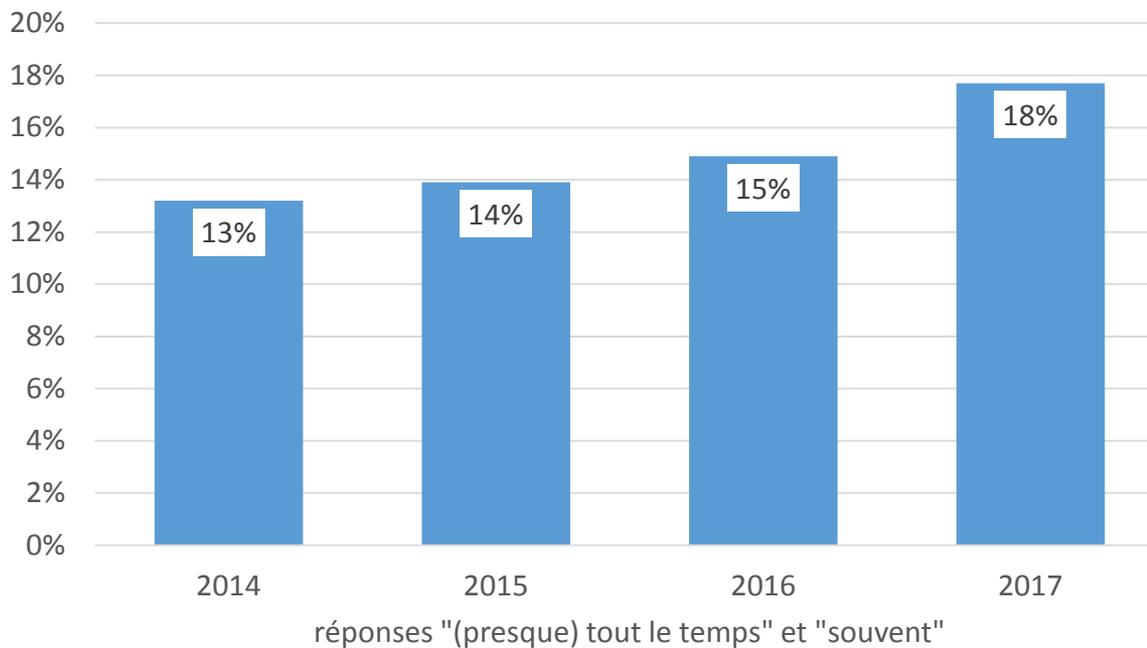


Calculs et graphique :  
Université de  
Luxembourg et CSL



# Les conflits entre vie professionnelle et vie privée depuis 2014 (scores entre 0 et 100)

À quelle fréquence avez-vous des difficultés à concilier travail et vie privée ?

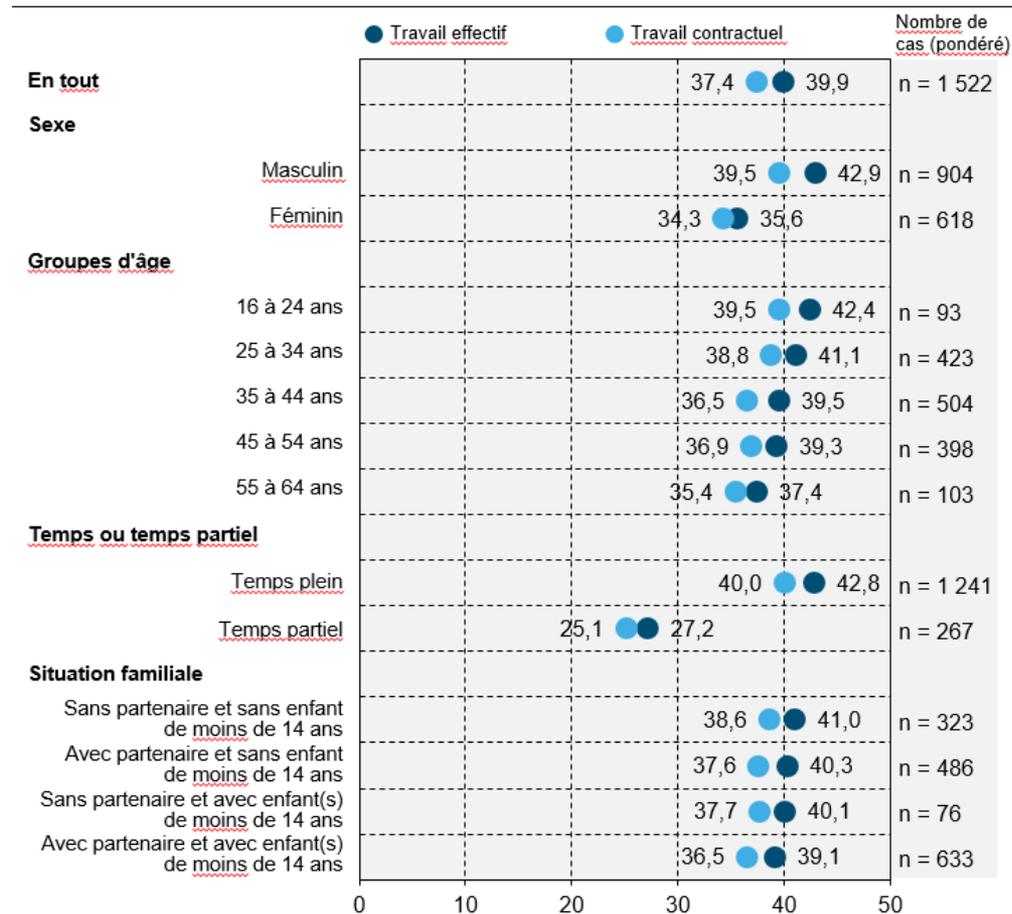


Calculs et graphique  
CSL



- Le phénomène est en forte augmentation depuis 2014
- Des foyers avec enfants connaissent aussi des problèmes à concilier vie pro et vie privée

# Temps de travail réel par rapport au temps de travail contractuel



**Question :** Sur les 12 derniers mois, combien d'heures travaillez-vous en moyenne par semaine ? Comptez, s'il vous plaît, également le surcroît régulier de travail et les heures supplémentaires.  
Valeur moyenne en heures

Source : Quality of work Luxembourg 2017, propres calculs.



- Le temps de travail réel dépasse le temps de travail contractuel en moyenne de +-2h au total;

# 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.



# La digitalisation du travail

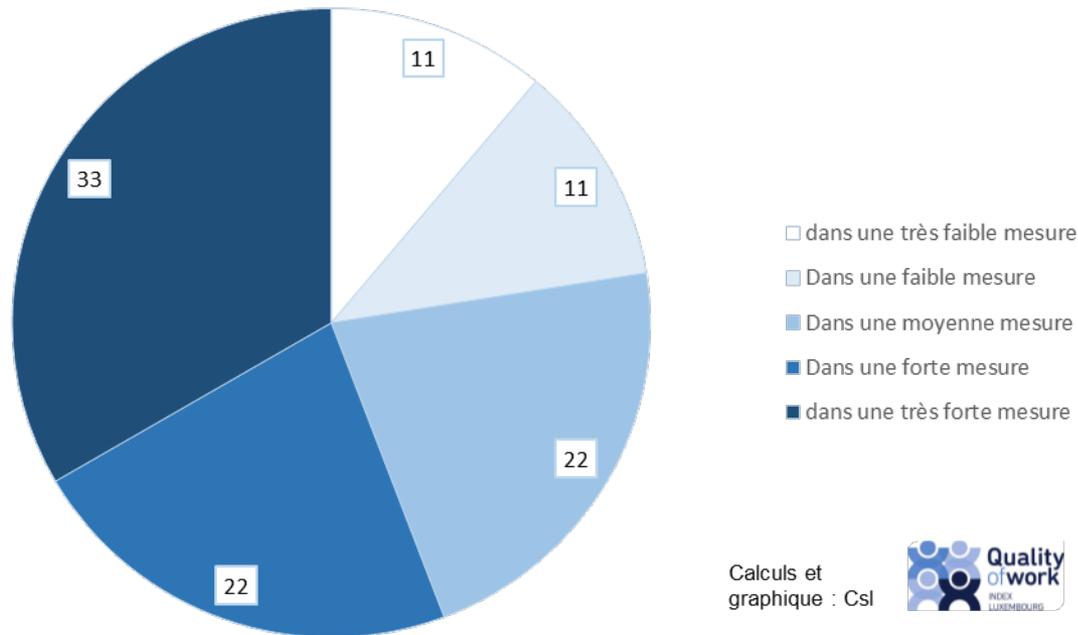
5<sup>ème</sup> enquête nationale : Quality of Work Index Luxembourg



# Dans quelle mesure le travail est-il concerné par la digitalisation?

- 89% au total (82% en Allemagne);
- 55% « dans une forte voire une très forte mesure »

Travail concerné par la digitalisation (en %)



## Question:

« Par numérisation, on entend le recours croissant à la technologie et aux processus assistés par ordinateur au moyen de la technologie de l'information et de la communication. Dans quelle mesure votre travail est-il directement concerné par la numérisation? La numérisation inclut p.ex. le travail avec des appareils électroniques (ordinateur, scanner), la communication électronique par e-mail, Smartphone et par les réseaux sociaux, ainsi que le travail avec des machines ou des robots commandés par ordinateur ou des processus de travail contrôlés par logiciel. »

# Les formes de digitalisation: inégalités selon les groupes de métier (en %: réponses « dans une forte mesure » et « dans une très forte mesure »)

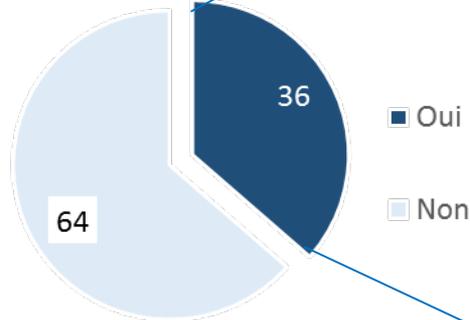
Calculs et graphique : Csl



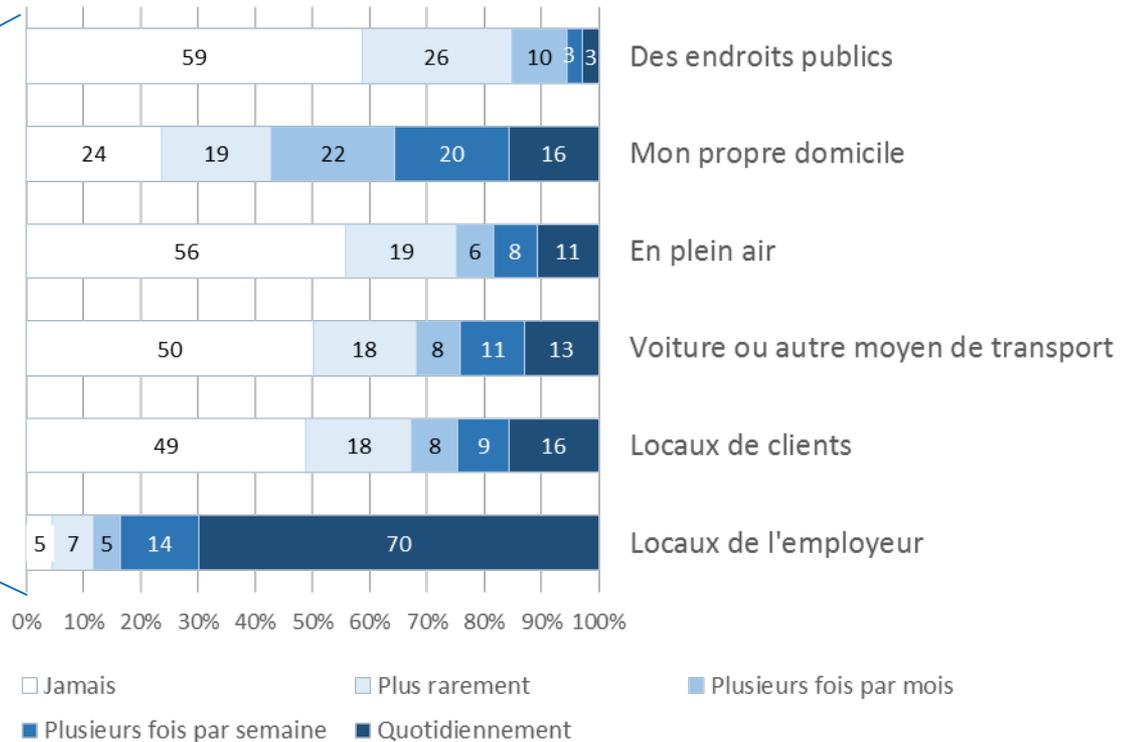
	communication électronique (p.ex. e-mail, Smartphone, réseaux sociaux)	travail assisté par appareils électroniques (p.ex. ordinateur, scanner)	processus contrôlés par logiciel (p.ex. planification de routes, de la production ou des délais)	travail par Internet avec différentes personnes sur un projet commun	travail avec des machines et des robots commandés par ordinateur	De manière générale: travail concerné par la digitalisation
<b>Directeurs, cadres de direction et gérants</b>	<b>91</b>	<b>88</b>	<b>63</b>	<b>46</b>	<b>15</b>	<b>78</b>
<b>Professions intellectuelles et scientifiques</b>	<b>84</b>	<b>87</b>	<b>50</b>	<b>42</b>	<b>15</b>	<b>75</b>
<b>Professions intermédiaires</b>	<b>74</b>	<b>84</b>	<b>56</b>	<b>22</b>	<b>17</b>	<b>70</b>
<b>Employés de type administratif</b>	<b>74</b>	<b>90</b>	<b>49</b>	<b>20</b>	<b>11</b>	<b>67</b>
<b>Personnel des services directs aux particuliers, commerçants et vendeurs</b>	<b>44</b>	<b>52</b>	<b>31</b>	<b>9</b>	<b>11</b>	<b>32</b>
<b>Métiers qualifiés de l'industrie et de l'artisanat</b>	<b>32</b>	<b>38</b>	<b>35</b>	<b>6</b>	<b>26</b>	<b>36</b>
<b>Conducteurs d'installations et de machines, et ouvriers de l'assemblage</b>	<b>18</b>	<b>18</b>	<b>40</b>	<b>20</b>	<b>21</b>	<b>11</b>
<b>Professions élémentaires</b>	<b>3</b>	<b>19</b>	<b>8</b>	<b>0</b>	<b>4</b>	<b>6</b>
<b>Total</b>	<b>61</b>	<b>68</b>	<b>55</b>	<b>23</b>	<b>15</b>	<b>55</b>

# Les lieux de travail

Effectuer le travail professionnel en-dehors des locaux de l'entreprise (en %)



Fréquence des différents lieux de travail (en %)

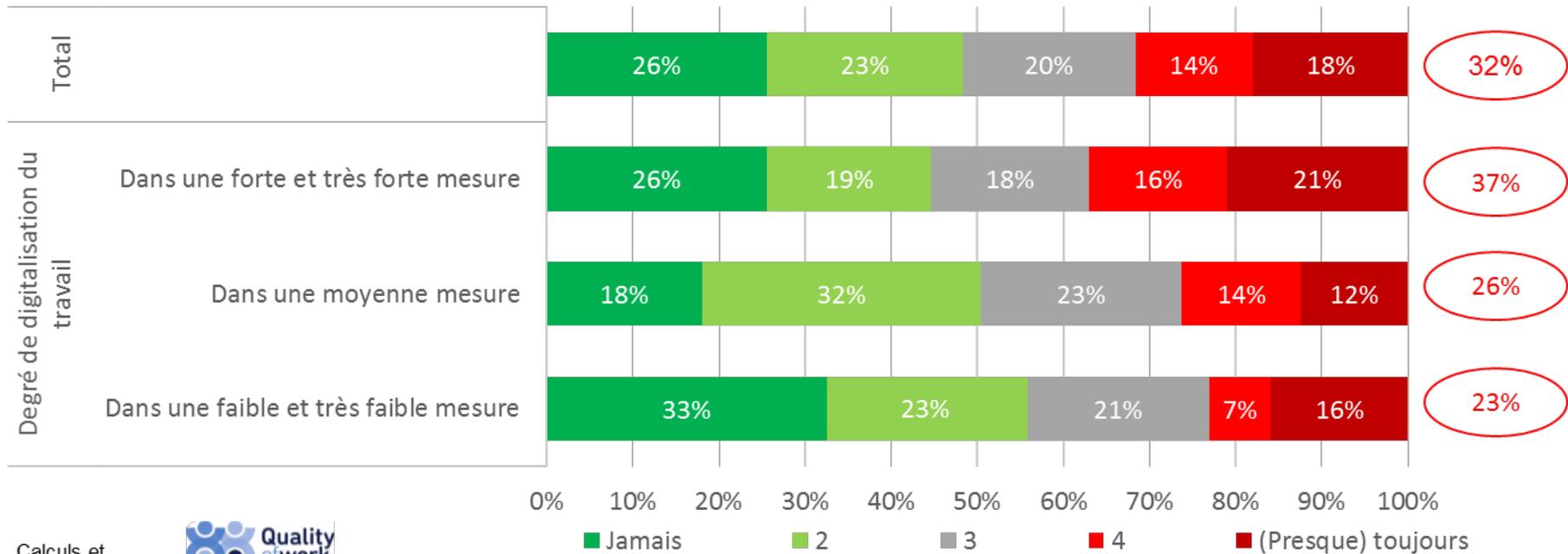


Calculs et graphique : Csl



- L'exigence de devoir se déplacer en-dehors des locaux de l'entreprise est très élevée (36% de « oui »), et typique des activités de service nombreuses au Luxembourg
- Conséquences négatives pour la mobilité
- Risque élevé de stress pour les travailleurs mobiles et d'accidents de route

# Attente de joignabilité en dehors du travail selon le degré de digitalisation du travail



Calculs et graphique : Csl

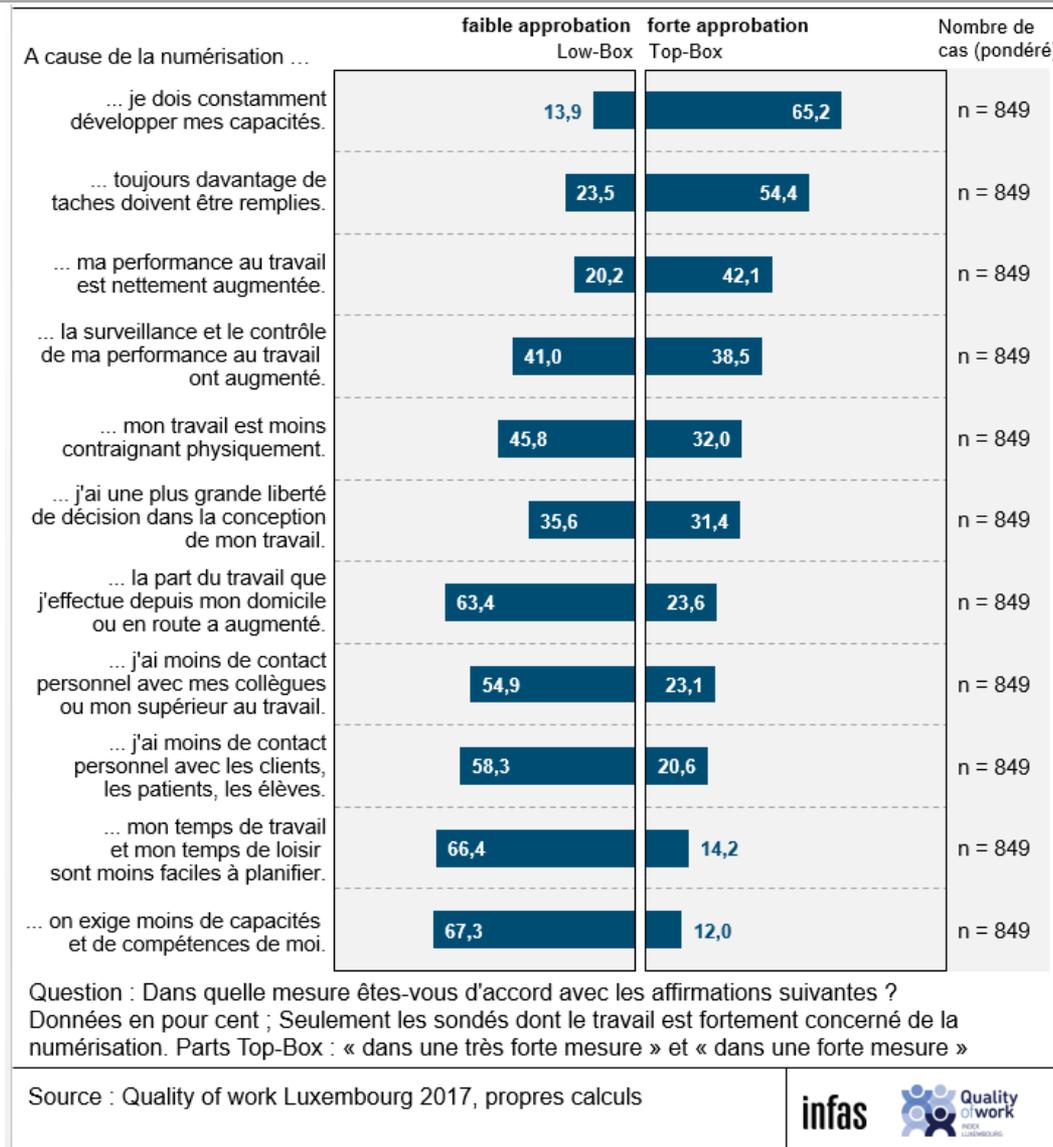


Question:

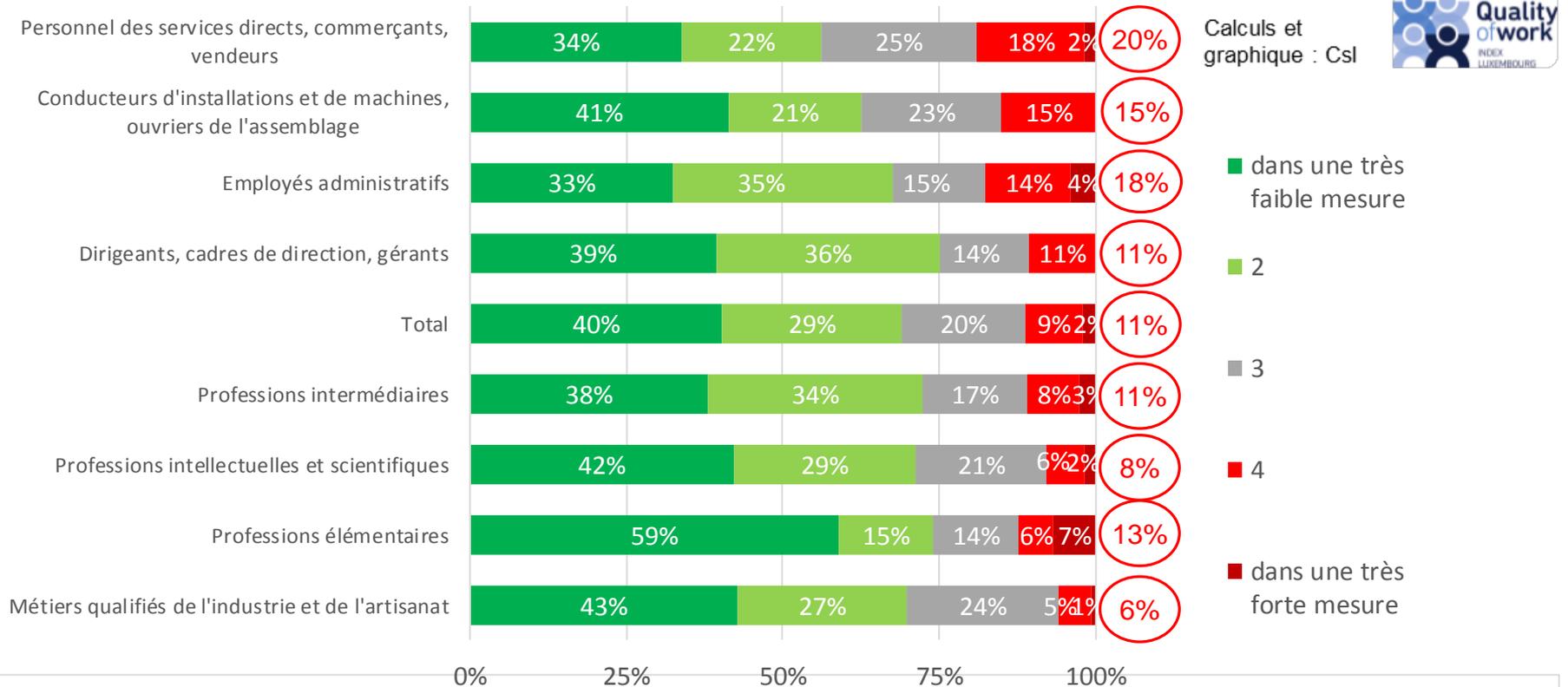
« A quelle fréquence on attend de vous d'être également joignable en dehors des heures de travail, p.ex. par téléphone, e-mail ou Smartphone? »

- L'attente de joignabilité en dehors du travail est plus grande pour les salariés dont le travail est dans une grande mesure concerné par la digitalisation
- Il y a un réel risque d'interrompre et de raccourcir les phases de repos et de récupération du travailleur

# Le changement du travail dû à la digitalisation auprès des travailleurs les plus concernés par la digitalisation



# Moins de compétences et capacités exigées avec la digitalisation selon les métiers

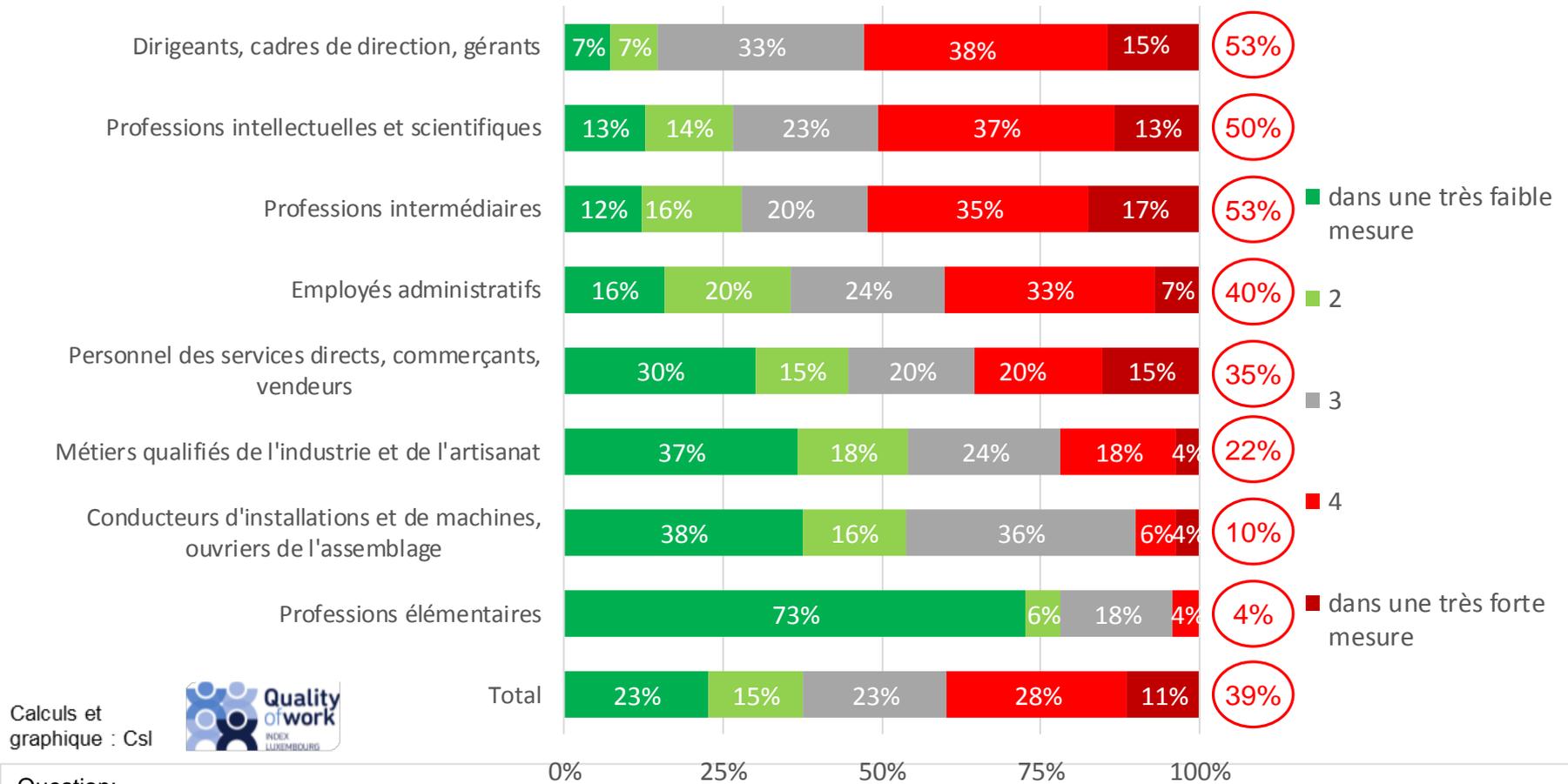


Question:

« Dans quelle mesure à cause de la numérisation on exige moins de capacités et de compétences de moi ? »

- 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 d'avis que la digitalisation remplace des capacités et des compétences qu'ils ont pu offrir
- Certaines tâches de ces métiers seront remplacées par la digitalisation

# Davantage de tâches à accomplir avec la digitalisation selon les métiers

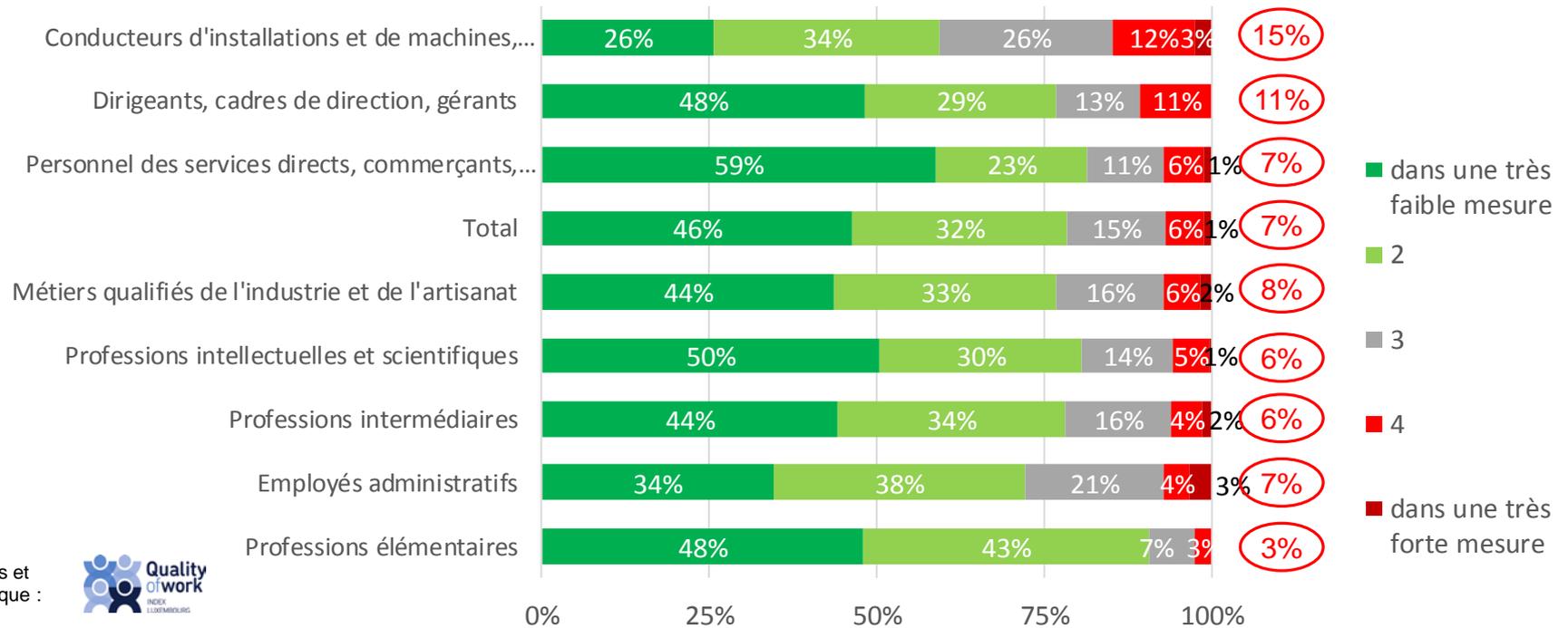


Question:

« Dans quelle mesure à cause de la numérisation toujours davantage de tâches doivent être remplies ? »

- Les dirigeants, cadres de direction et gérants (53%), les professions intellectuelles et scientifiques (50%), les professions intermédiaires (52%) font état de plus de tâches à accomplir avec la digitalisation
- 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 en ont une vue opposée à 55%, 54% et 79% respectivement.

# Inégalité de perception du risque pour les emplois selon les métiers?



Calculs et graphique : Csl

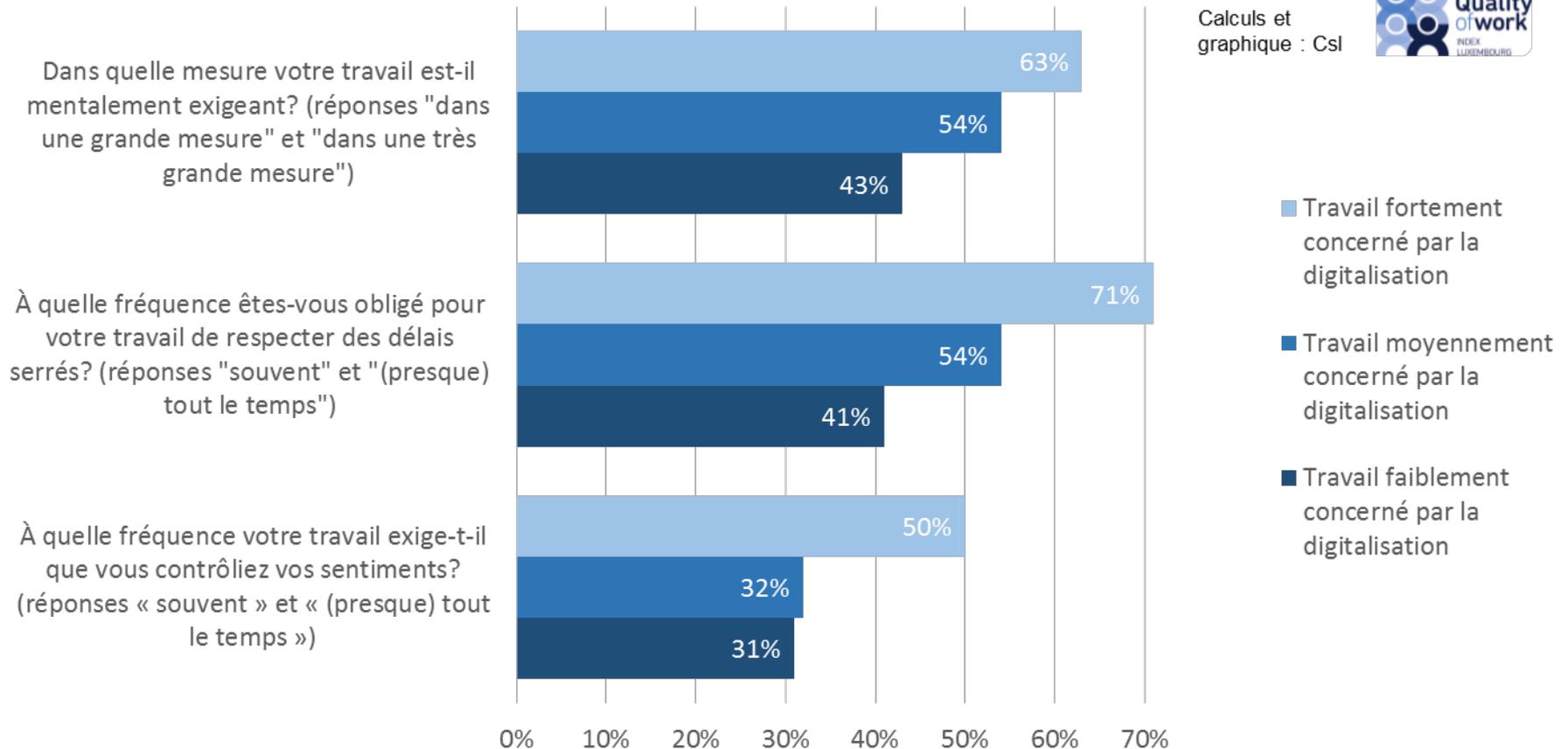


Question: « Dans quelle mesure pensez-vous que vous allez perdre votre emploi au cours des dix prochaines années en raison du progrès technologique? »

- 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 plus négatifs à 15% et 11% respectivement..

# Items du *Quality of work Index* selon le degré de digitalisation

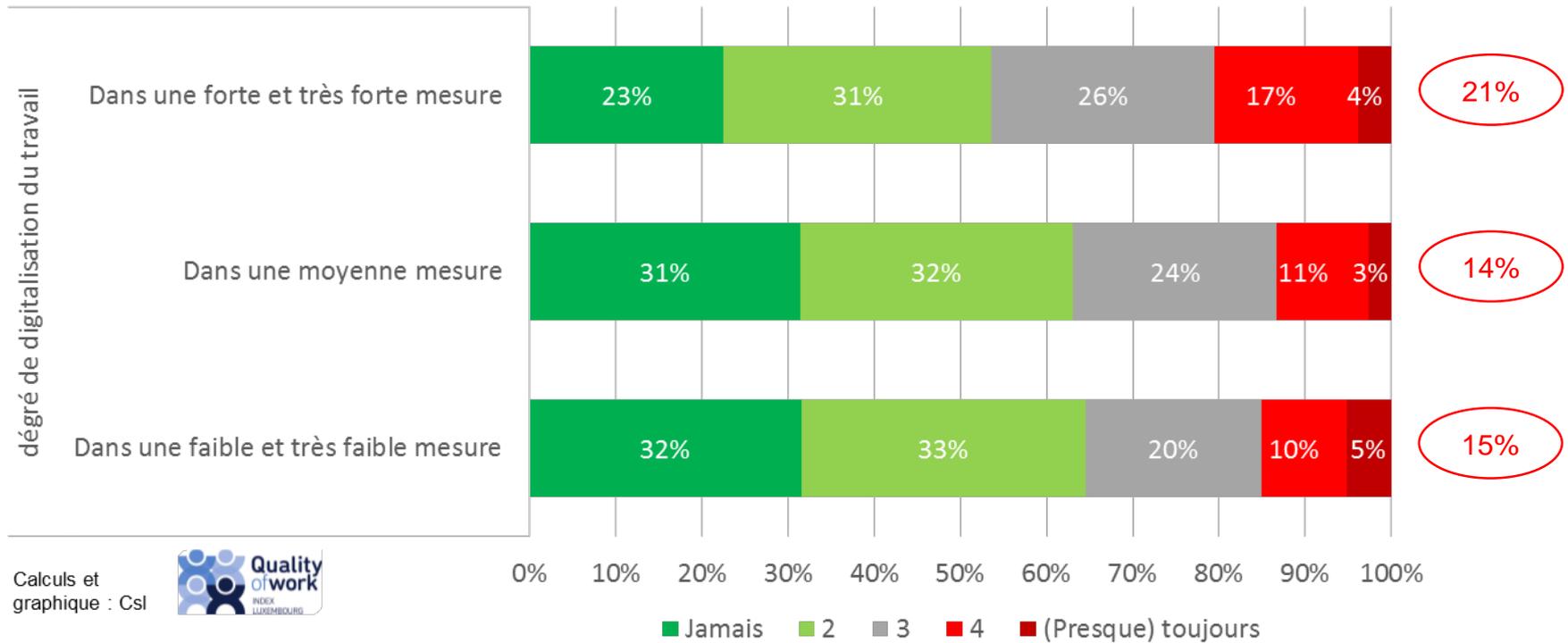
Calculs et graphique : Csl



- 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.

# Conflits travail – vie privée selon le degré de digitalisation

À quelle fréquence avec-vous des difficultés à concilier travail et vie privée?



- Le sentiment de bien-être diffère également selon le degré de digitalisation du travail. Les constats de conflits entre le travail et la vie privée sont plus fréquents chez les travailleurs concernés par un degré de digitalisation élevé de leur travail.

# Conclusions par rapport à la digitalisation (1)

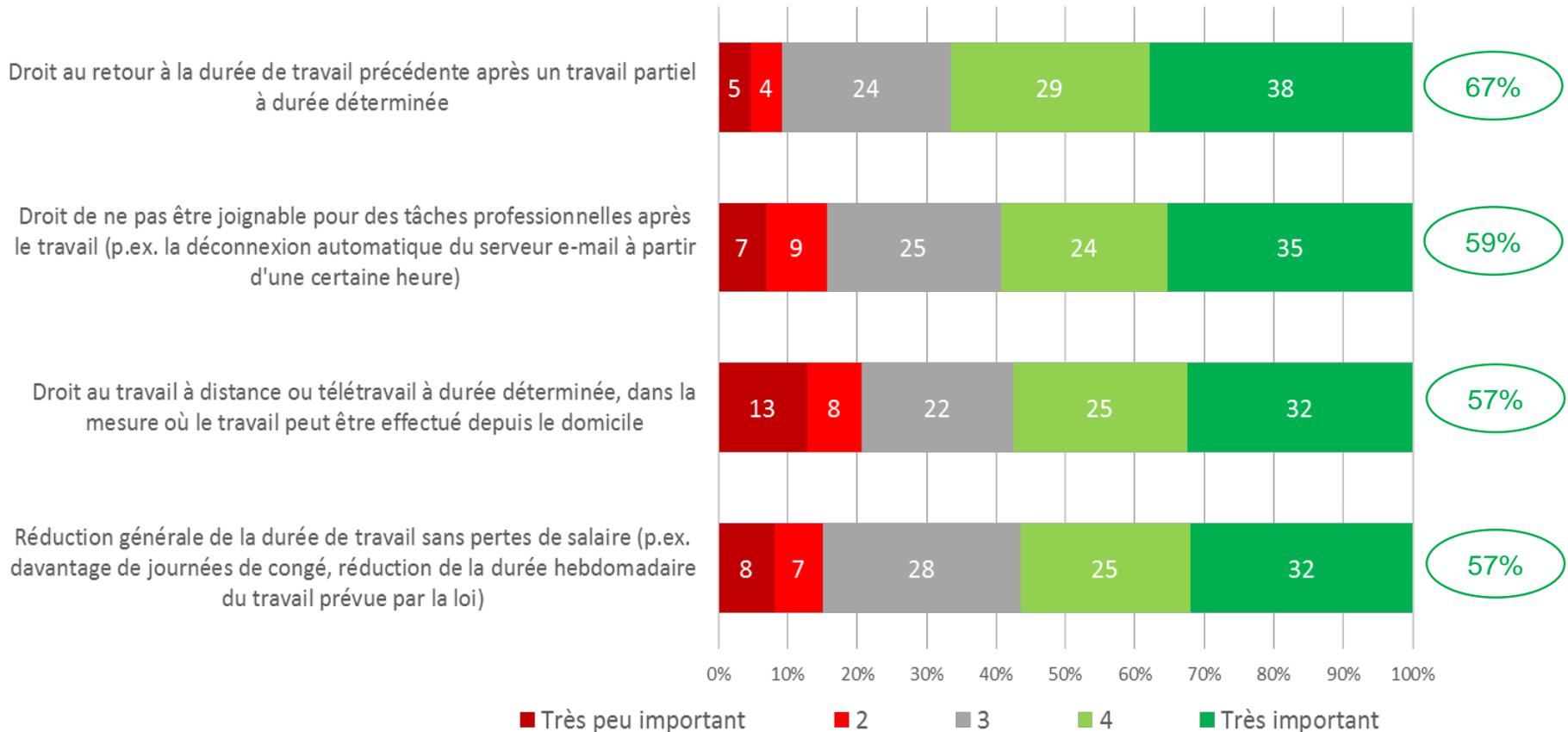
- Toute nouvelle technologie est attirante et valorisante, et les risques sont peu connus au début → sensibilisation des travailleurs et des employeurs aux risques pour la santé
- Les conflits entre la vie privée et le travail, l'intensification du travail et l'augmentation de la pression, même si les 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 dans le travail
- 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)
- 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.
- 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 → promouvoir l'accès et la sensibilisation à la formation continue pour les moins qualifiés

# Conclusions par rapport à la digitalisation (2)

Calculs et graphique : Csl



## Adhésion à des propositions de solutions concernant l'adaptation au changement technologique et économique induit par la numérisation



Question: « Dans les pays voisins, on discute de propositions de solutions concernant l'adaptation au changement technologique et économique induit par la numérisation. Quelles sont les mesures qui, à votre avis, devraient également être prises au Luxembourg afin d'adapter le monde du travail à ce nouveau défi? Veuillez effectuer votre évaluation en utilisant une échelle allant de 1: Très peu important à 5: Très important. Les valeurs intermédiaires vous permettent de nuancer votre évaluation. Quelle importance accordez-vous ... »

merci beaucoup pour  
votre attention!

Site Internet:

<http://csl.lu/qow>

Contact :

David Büchel

(Psychologue du travail)

david.buechel@csl.lu



CHAMBRE DES SALAIRES  
LUXEMBOURG