



CHAMBRE DES SALAIRES
LUXEMBOURG

AVRIL 2012

dialogue

THÉMATIQUE

CONTRIBUTION À UNE ÉTUDE SUR LE BIEN-ÊTRE AU TRAVAIL AU LUXEMBOURG



www.csl.lu

Impressum

Auteurs

Laetitia Hauret
Mireille Zanardelli

CEPS
I N S T E A D

Avec la collaboration de l'équipe
du CFSL de la Chambre des salariés



Editeurs

Chambre des salariés
18, rue Auguste Lumière
L-1950 Luxembourg
Tél. : 27 494 200
Fax : 27 494 250
www.csl.lu • csl@csl.lu

Jean-Claude Reding, président
Norbert Tremuth, directeur
René Pizzaferrì, directeur

Impression

Imprimerie Watgen

Distribution

Librairie „Um Fieldgen Sàrl“
3, rue Glesener
L-1634 Luxembourg
Tél. : 48 88 93
Fax : 40 46 22
info@libuf.lu

ISSN : 5 453000 200102

Les informations contenues dans le présent ouvrage ne préjudicient en aucun cas à une interprétation et application des textes légaux par les administrations étatiques ou les juridictions compétentes.

Le plus grand soin a été apporté à la rédaction de cet ouvrage. L'éditeur et l'auteur ne peuvent être tenus responsables d'éventuelles omissions et erreurs dans le présent ouvrage ou de toute conséquence découlant de l'utilisation de l'information contenue dans cet ouvrage.

préface

De décembre 2009 à janvier 2010, une étude commandée par la Chambre des salariés (CSL), l'OGB-L et la Ligue Luxembourgeoise d'Hygiène Mentale a été réalisée par l'institut de sondage TNS-ILRES dans le but d'avoir la représentation des travailleurs sur leurs conditions de travail. 903 salariés résidents et travaillant au Luxembourg ainsi que 634 salariés frontaliers (travaillant au Luxembourg et résidents en France, Belgique ou Allemagne) ont été interviewés sur base d'un questionnaire élaboré par la Chambre des salariés. Ce qui fait un total de 1.537 interviews.

L'enquête a démontré qu'il y a des problèmes de mal-être dans le monde du travail luxembourgeois. Pour essayer de mieux comprendre le ressenti des salariés par rapport à leur travail, la CSL a demandé au Centre d'Études de Populations, de Pauvreté et de Politiques socio-économiques (CEPS/INSTEAD) d'analyser les données disponibles. L'objet de la présente publication est de présenter les résultats qui ont été tirés de cette étude.

La publication comporte trois parties :

- La première est dédiée à définir les déterminants du bien-être au travail sur la base d'un indicateur subjectif de bien-être à partir des données de l'enquête de 2009-2010. Il s'agit en l'occurrence d'identifier les différentes composantes du bien-être au travail et de mesurer le poids respectif de chacune d'elles sur l'indicateur global de bien-être.
- La deuxième partie est consacrée à déterminer le stress au travail et ne se situe plus dans une approche globale du bien-être. En effet, le stress au travail est de plus en plus au centre des préoccupations des partenaires sociaux et des grandes orga-

nisations internationales dans la mesure où il y a des implications à plusieurs niveaux : en termes de santé publique (tant du point de vue de la dégradation de l'état de santé des travailleurs que de celui des dépenses publiques de santé) et en termes de performances économiques des entreprises.

- La troisième partie se focalise sur les conditions de travail et les différences entre femmes et hommes. Compte tenu des enseignements dressés dans les deux premiers chapitres, le troisième chapitre analysera le bien-être au travail dans une perspective de genre en répondant notamment à la question suivante : le sentiment d'épanouissement au travail se construit-il de la même façon pour les femmes et les hommes ?

La Chambre des salariés remercie les chercheurs du CEPS/INSTEAD pour leur travail de recherche et de rédaction et espère que cette publication permettra aux lecteurs d'élargir leur compréhension du concept du bien-être au travail et d'apporter quelques pistes de réflexion pour mieux agir en faveur de la qualité du travail.

Jean Claude REDING

Président de la Chambre
des salariés

Luxembourg, avril 2011



Contribution à une étude sur le bien-être au travail au Luxembourg



table des matières

Partie

Les déterminants du bien-être subjectif au travail 4

Sommaire	5
Introduction	6
Chapitre 1	L'épanouissement au travail des salariés travaillant au Luxembourg 8
Chapitre 2	Les différentes composantes du bien-être 13
Chapitre 3	La construction du sentiment d'épanouissement au travail : quel processus ? 21

Partie

Les déterminants du stress au travail 54

Sommaire	55
Introduction	56
Chapitre 1	Le sentiment de stress professionnel au Luxembourg 58
Chapitre 2	Les facteurs de stress au travail 64
Chapitre 3	Sentiment de stress professionnel des salariés et bien-être au travail 77

Partie

Conditions de travail et genre 92

Sommaire	93
Introduction	94
Chapitre 1	Positionnement des hommes et des femmes sur le marché du travail luxembourgeois 95
Chapitre 2	Les conditions de travail selon le genre 102
Chapitre 3	Le sentiment de bien-être et de stress professionnel selon le genre 107

Annexe

Enquête de la CSL et du TNS-ILRES sur le bien-être au travail des salariés au Luxembourg 124

Les déterminants du bien-être subjectif au travail

Laetitia HAURET
Mireille ZANARDELLI

Avec la collaboration de l'équipe du CFSL
de la Chambre des salariés



sommaire

i

Introduction

6

Chapitre

1

L'épanouissement au travail des salariés travaillant au Luxembourg

8

1. Des salariés plutôt épanouis au travail 8
2. Le Luxembourg par rapport aux pays voisins 8
3. Le degré d'épanouissement au travail selon les caractéristiques
des salariés et de l'entreprise 9

Chapitre

2

Les différentes composantes du bien-être

13

1. L'analyse théorique des composantes du bien-être au travail
et comparaison avec les données de l'enquête 13
2. Les motifs d'insatisfaction des salariés luxembourgeois 16
 - 2.1. Quels sont les éléments constitutifs du bien-être au travail qui sont
le plus souvent source d'insatisfaction ? 16
 - 2.2. L'insatisfaction des salariés envers les domaines 18

Chapitre

3

La construction du sentiment d'épanouissement au travail : quel processus ?

21

1. Les relations entre les composantes du bien-être et le sentiment
d'épanouissement au travail 21
 - 1.1. Les liens bilatéraux entre les différentes composantes du bien-être et l'épanouissement 21
 - 1.2. Des liens qui changent selon le niveau d'épanouissement 25
2. L'épanouissement au travail, résultat d'un processus
cumulatif ? 28
 - 2.1. Une analyse sur les professions plutôt intellectuelles 28
 - 2.2. Une analyse sur les professions plutôt manuelles 29
 - 2.3. Une analyse sur les fonctionnaires 30
3. L'épanouissement au travail, résultat d'un processus cumulatif ordonné ? 30
 - 3.1. Les caractéristiques principales de l'ordonnement des composantes
de l'épanouissement 31
 - 3.2. Une analyse sur les professions plutôt intellectuelles 32
 - 3.3. Une analyse sur les professions plutôt manuelles 34
 - 3.4. Une analyse sur les fonctionnaires 35

Synthèse des résultats et perspectives 38

Bibliographie 40

Annexe : Typologie des salariés 41

Introduction

La question du bien-être au travail n'est pas nouvelle, puisque dès les années soixante, les théoriciens ont étudiés cette thématique, on parlait alors de qualité de vie au travail⁽¹⁾. Si les recherches dans ce domaine se sont succédées au fil des ans, la question du bien-être au travail a été un peu écartée des agendas des pays européens au cours des années 80 et au début des années 90. Face à la montée du chômage, la priorité affichée était la création d'emploi et non la recherche d'emploi de meilleure qualité. Toutefois, la question du bien-être au travail a repris, ces dernières années, une place centrale dans les agendas publics. Ainsi, le sommet européen de Lisbonne en 2000 fait du bien-être au travail un objectif explicite (Davoine, 2007 a) ; le Bureau International du Travail va également dans cette direction (B.I.T., 2002). Une telle préoccupation s'explique par les multiples implications du bien-être au travail. Tout d'abord, le bien-être au travail a des implications au niveau individuel, notamment, sur la santé physique et morale des salariés et sur leur vie familiale. Ensuite, il a des implications au niveau de l'entreprise car des salariés heureux au travail sont source de productivité et de compétitivité alors que des salariés en souffrance au travail sont synonymes d'absentéisme et de turnover élevé. Enfin, le bien-être au travail a des implications au niveau de la société par le biais des dépenses de santé induites par l'absentéisme, les maladies et les accidents professionnels.

Objectif : Déterminer la nature et l'articulation des éléments qui contribuent au sentiment subjectif de bien-être au travail

Le bien-être au travail est une notion dont la mesure pose de nombreux problèmes. Si l'on envisage une mesure objective du bien-être, alors on se heurte à la difficulté de créer un indicateur composite, c'est-à-dire qui résume l'ensemble des composantes susceptibles d'influencer le bien-être ; cette difficulté relève, d'une part, du choix des composantes et, d'autre part, du poids qu'il faut accorder à chacune d'elles en fonction de la place théorique qu'on leur accorde dans le phénomène. Si on s'oriente vers une mesure subjective du bien-être, on doit alors faire face à la fragilité des concepts utilisés, à leur diversité et à l'hétérogénéité des résultats auxquels ils peuvent conduire (Bertrand et Mullainathan 2001 ; Davoine, 2007 b).

L'objectif de ce rapport est de s'extraire de cet arbitrage entre mesure objective et subjective en tentant de

confronter les deux. Plus précisément, notre démarche consiste à identifier les liens qui existent entre une mesure subjective du bien-être et les différents éléments dont on peut supposer qu'ils contribuent au sentiment global de bien-être des salariés. Ainsi, l'objectif est de répondre à la question suivante : quels sont les éléments qui contribuent à l'appréciation que le salarié porte sur son bien-être global au travail et, surtout, comment ces éléments s'articulent-ils entre eux ?

Quel concept subjectif pour mesurer le bien-être ? L'épanouissement au travail

Le concept qui a été retenu dans l'enquête utilisée dans ce rapport (cf. encadré 1) est celui d'épanouissement au travail. La question posée aux salariés portait sur le fait de se sentir épanoui dans leur travail, les modalités de réponse allant de tout à fait épanoui à pas du tout épanoui en passant par plutôt épanoui et plutôt pas épanoui.

Par rapport aux autres concepts qui peuvent être utilisés dans la littérature pour définir le bien-être, il nous semble que celui retenu ici est le plus strict. En effet, si on le compare à celui de satisfaction des conditions de travail, qui est le plus fréquemment retenu en économie, on peut supposer que l'épanouissement intègre une dimension personnelle bien plus forte que celle introduite dans la satisfaction. L'épanouissement implique, en effet, la réalisation de soi alors que la satisfaction est moins liée à cette composante très personnelle. Ainsi, l'épanouissement est sans doute plus difficile à atteindre que la satisfaction. D'autres concepts peuvent être utilisés pour mesurer le bien-être tel que celui de bonheur à aller travailler, dont on peut penser qu'il se situe à mi-chemin entre l'épanouissement et la satisfaction.

Le choix du concept d'épanouissement, dans l'enquête de la Chambre des salariés du Luxembourg est volontaire. Il s'explique par la volonté de la CSL de ne pas s'inscrire dans une optique minimaliste qui limiterait l'exigence au fait de fournir aux salariés simplement de bonnes conditions de travail. L'objectif de la CSL, est au contraire, de promouvoir une démarche qui repousse l'objectif au fait de proposer aux individus des conditions de travail qui garantissent leur épanouissement personnel.

Quelles sont les données utilisées ?

Les données utilisées sont issues d'une enquête commanditée par la Chambre des salariés en partenariat avec l'OGB-L et la Ligue Luxembourgeoise d'Hygiène Mentale. Cette enquête a pour objectif de recueillir le sentiment

(1) Le lecteur intéressé par l'évolution des études sur la thématique du bien-être au travail peut se référer à Tremblay-Barrette (1990).

de bien-être au travail des salariés travaillant au Luxembourg. Cinq thèmes principaux en liens avec le bien-être au travail sont traités dans cette enquête : la sécurité au travail, la santé et l'hygiène au travail, la charge psychosociale occasionnée par le travail, l'ergonomie et l'aspect du lieu de travail. Des questions complémentaires sur d'autres aspects liés à l'emploi et à la politique de l'entreprise ont également été abordées. Au total, 1.537 salariés travaillant au Luxembourg (903 résidents et 634 travailleurs transfrontaliers), représentatifs des salariés, ont répondu à cette enquête téléphonique menée, par TNS-ILRES, entre décembre 2009 et janvier 2010.

La structure du document

Ce rapport est composé de trois chapitres.

Le premier chapitre a vocation à dresser un état des lieux du bien-être au travail des salariés travaillant au Luxembourg en recourant au concept d'épanouissement. Trois questions seront posées : quel est le niveau global d'épanouissement des salariés au Luxembourg ? Sont-ils plus épanouis que dans les pays voisins ? Quel est le poids des caractéristiques socio-économiques classiques, comme le genre, l'âge ou le secteur d'activité, sur le sentiment d'épanouissement au travail ?

Le deuxième chapitre a pour objectif d'identifier les différentes composantes de l'épanouissement au travail. Cet objectif sera réalisé, d'abord, selon une approche théorique destinée à faire le bilan des composantes

relevées dans la littérature, puis selon une approche empirique qui proposera, pour chaque composante présente dans l'enquête, de mesurer le niveau d'insatisfaction des salariés.

Le troisième chapitre consiste à véritablement analyser les processus qui conduisent à la construction du sentiment d'épanouissement. Pour identifier ces processus, trois étapes seront présentées. La première étape consiste à étudier les liens bilatéraux entre les différentes composantes du bien-être et le degré d'épanouissement des salariés. Cette étape permettra de repérer les composantes liées au sentiment de bien-être au travail et, par conséquent, celles sur lesquelles les entreprises peuvent intervenir pour améliorer le bien-être de leurs salariés. La deuxième étape vise à savoir si le sentiment de bien-être au travail suit un processus cumulatif, c'est-à-dire si le bien-être diminue à mesure que les difficultés s'accumulent ou bien si une seule composante, pouvant être différente d'un salarié à l'autre, suffit à faire basculer le salarié dans une situation de non épanouissement. La troisième étape vise à tester une hypothèse supplémentaire qui consiste à supposer que le processus qui conduit à la détermination du niveau d'épanouissement au travail, pourrait être non seulement cumulatif mais également ordonné : les problèmes qui font passer les salariés de très épanouis à plutôt épanouis seraient ainsi relativement bien circonscrits et différents de ceux qui font basculer les salariés dans le groupe des non épanouis.

Encadré 1. L'enquête sur le bien-être au travail

L'enquête sur le bien-être au travail a été réalisée, de décembre 2009 à janvier 2010 par TNS-ILRES. Cette enquête a été menée par téléphone auprès d'un échantillon représentatif de salariés travaillant au Luxembourg. 1.537 interviews ont ainsi été réalisées : 903 concernent des salariés résidents et 634 des travailleurs transfrontaliers.

L'enquête se compose de six grandes parties (l'intégralité de l'enquête est présentée en annexe 1) :

- Une première partie porte sur la sécurité au travail. Les salariés ont été interrogés sur leur sentiment de protection face aux risques d'accidents sur leur lieu de travail. En outre, l'enquête s'est intéressée aux jugements que les salariés portent sur la politique de sécurité mise en place dans leur entreprise.
- La seconde partie concerne la santé et l'hygiène au travail. Les salariés se sont, ainsi, exprimés sur l'existence d'éventuels troubles liés à leur activité professionnelle ainsi que sur leur exposition à certaines conditions de travail pénibles.
- La troisième partie contient toute une série de questions sur la charge psychosociale occasionnée par le travail (climat de travail, stress, harcèlement moral, épuisement émotionnel ...).
- La quatrième partie est focalisée sur la question de l'ergonomie.
- La cinquième partie s'intéresse aux sentiments des salariés sur l'aspect du lieu de travail.
- La sixième partie aborde la question du bien-être au travail comme thème de société.

Chapitre 1

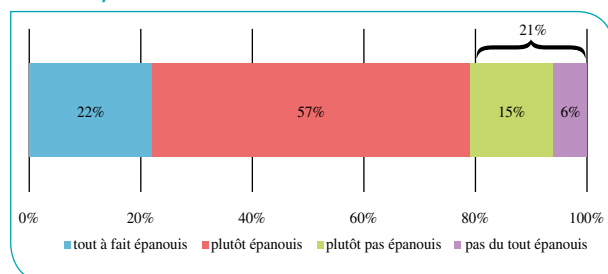
L'épanouissement au travail des salariés travaillant au Luxembourg

L'objectif de ce chapitre est de dresser un état des lieux du bien-être au travail des salariés exerçant leur activité au Luxembourg. Dans une première partie, nous décrivons la situation luxembourgeoise en présentant le degré d'épanouissement de l'ensemble des salariés. Dans une deuxième partie, nous comparerons le Luxembourg aux pays voisins. Enfin, dans une troisième partie, nous déclinerons l'épanouissement des salariés selon différentes caractéristiques socio-économiques de manière à mettre en évidence toute la diversité du phénomène.

1. Des salariés plutôt épanouis au travail

Globalement, les salariés qui travaillent au Luxembourg sont plutôt épanouis au travail. En effet, 22% des salariés déclarent être tout à fait épanouis, 57% plutôt épanouis, 15% plutôt pas épanouis et 6% pas du tout épanouis (cf. graphique 1).

G1. Répartition des salariés selon le degré d'épanouissement au travail



Source : Enquête sur le bien-être au travail au Luxembourg, Chambre des salariés, OGB-L et Ligue luxembourgeoise d'Hygiène Mentale, 2010, collecte des données : TNS/ILRES, calculs : CEPS/INSTEAD.

Ainsi, 79% des salariés émettent un jugement positif sur leur épanouissement au travail tandis que 21% formulent un jugement négatif. Les salariés sont, donc, plutôt épanouis au travail. Néanmoins, cette conclusion est à relativiser. D'une part, la proportion de salariés non épanouis est susceptible d'être sous-estimée. En effet, les individus ont tendance à ne pas vouloir dévoiler leur mal-être aux enquêteurs. Différentes théories dans la littérature scientifique essaient d'expliquer ce biais. Le concept de la désirabilité sociale (Bertrand et Mullainathan, 2001) désigne le biais qui consiste à se présenter sous un jour favorable à ses interlocuteurs (donc aussi comme une personne n'ayant pas l'habitude de se plaindre continuellement). Léon Festinger (1956) a élaboré la théorie de la dissonance cognitive selon laquelle l'individu en présence de cogni-

tions (connaissances, opinions, croyances...) incompatibles entre elles, éprouve un état de tension désagréable. Une des stratégies pour réduire la dissonance cognitive (ex. : continuer d'exécuter un emploi alors que les conditions de travail sont mauvaises) consiste à modifier ses croyances, attitudes et connaissances pour les accorder avec la nouvelle cognition (ici : continuer à exécuter ce même travail).

2. Le Luxembourg par rapport aux pays voisins

Il est difficile de comparer les chiffres de l'enquête CSL avec ceux issus d'enquêtes réalisées dans d'autres pays car les concepts utilisés pour rendre compte du bien-être diffèrent ainsi que la période étudiée. Par conséquent, pour situer le positionnement du Luxembourg, nous utilisons les données d'une enquête, harmonisée au niveau européen, qui mesure le bien-être au travail en ayant recours au concept de « *satisfaction au travail* » et non pas à celui d'« *épanouissement* ».

Selon cette enquête, les salariés luxembourgeois sont proportionnellement moins nombreux à être très satisfaits de leurs conditions de travail (28%) (cf. tableau 1) que les salariés allemands (29%) ou belges (32%), mais, ils sont plus nombreux à l'être que les salariés français (21%). En revanche, ils sont, avec les salariés allemands, un peu plus nombreux à se déclarer satisfaits (60%). Ainsi, la situation du Luxembourg en termes de satisfaction au travail est assez proche de celle de l'Allemagne et de la Belgique, avec une part de salariés pas du tout satisfaits variant de 1% à 3%. Elle est, en revanche, plus éloignée de celle de la France qui compte 21% de non satisfaits (17% de pas vraiment satisfaits et 4% de pas du tout satisfaits).

Tableau 1. Satisfaction des salariés luxembourgeois et de ceux des pays voisins vis-à-vis de leurs conditions de travail en 2010

	Très satisfaits	Satisfaits	Pas vraiment satisfaits	Pas du tout satisfaits
Luxembourg	28%	60%	9%	3%
Allemagne	29%	60%	9%	2%
Belgique	32%	58%	9%	1%
France	21%	58%	17%	4%

Source : European Foundation for the Improvement of Living and Working Conditions, 2010.

Le concept de satisfaction au travail dont rendent compte les chiffres présentés ici, est beaucoup moins strict que le concept d'épanouissement. En effet, alors que ce dernier conclut à 21% de salariés jugeant leur bien-être au travail négativement, c'est le cas uniquement de 12% des salariés quand on utilise le critère de satisfaction. Cette différence s'explique par le caractère intrinsèquement plus exigeant de la notion d'épanouissement. On peut supposer que les salariés épanouis sont vraisemblablement satisfaits alors que la réciproque n'est pas systématique.

Toutefois, même si le concept utilisé dans les travaux de la Fondation de Dublin est différent de celui retenu dans l'enquête réalisée par la CSL, les chiffres comparatifs fournis ici ont le mérite de pouvoir situer le Luxembourg par rapport aux autres pays, et ce, sur un critère identique.

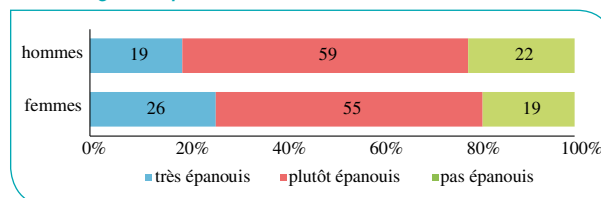
3. Le degré d'épanouissement au travail selon les caractéristiques des salariés et de l'entreprise

Le degré d'épanouissement n'est pas identique selon la catégorie de salariés étudiée. Certains types de salariés sont, en effet, proportionnellement plus nombreux à déclarer être très épanouis que d'autres. Pour mesurer la diversité des situations, nous avons procédé en deux étapes : dans la première, nous avons décrit, selon différentes caractéristiques, la structure des salariés selon le degré d'épanouissement. Dans la seconde étape, nous nous sommes interrogés sur l'interprétation à donner à ces différences : sont-elles le fait de véritables différences de comportements réellement explicables par la caractéristique étudiée ou au contraire ne sont-elles dues qu'à des effets de structure⁽²⁾ ?

Les femmes sont proportionnellement plus nombreuses que les hommes à affirmer être très épanouies (26% contre 19%)⁽³⁾ (cf. graphique 2). Cette différence relève de comportements différents entre femmes et hommes. En effet, le genre joue sur le degré d'épanouissement : les femmes, toutes les autres caractéristiques étant égales par ailleurs, ont plus de chances d'être plus épanouies que les hommes. Ce résultat, confirmé par la littérature économique, constitue un paradoxe puisque les femmes sont plus épanouies au travail alors qu'elles occupent des situations moins favorables sur le marché du travail. Clark (1996) explique cette différence de genre par l'idée

selon laquelle les femmes sont plus souvent épanouies car elles ont, en général, moins d'attentes vis-à-vis du travail que les hommes.

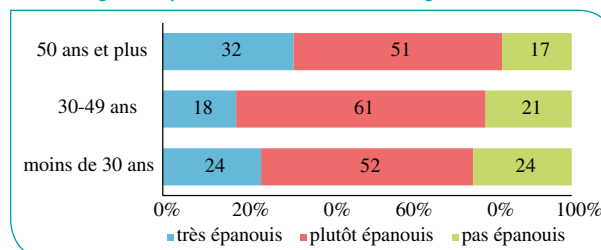
G2. Degré d'épanouissement selon le sexe



Source : Enquête sur le bien-être au travail au Luxembourg, Chambre des salariés, OGB-L et Ligue Luxembourgeoise d'Hygiène Mentale, 2010, collecte des données : TNS/ILRES, calculs : CEPS/INSTEAD.

Les plus jeunes et les plus âgés sont plus nombreux à affirmer être très épanouies au travail. En effet, 24% des moins de 30 ans se disent très épanouies au travail contre 18% pour les 30-49 ans et 32% pour les 50 ans et plus (cf. graphique 3). Ce résultat n'est pas lié à un effet de structure. En effet, l'âge influence, toutes choses égales par ailleurs, le degré d'épanouissement sous la forme d'une courbe en U : les jeunes et les plus âgés sont plus susceptibles d'être épanouies que les classes d'âge intermédiaires. Cette tendance correspond à celle identifiée dans la littérature. Selon Clark et al. (1996), les jeunes se déclarent plus satisfaits de leur travail, que ceux appartenant à la classe d'âge moyenne, par manque d'expérience sur la réalité du marché du travail. Au fur et à mesure qu'ils acquièrent de l'expérience, les travailleurs sont plus en mesure de juger de la qualité de leur emploi et leur satisfaction, généralement, décroît. La satisfaction augmente, toutefois, à la fin de la vie professionnelle. Deux explications sont mentionnées dans la littérature pour expliquer cette croissance. La première tient à l'idée selon laquelle les plus âgés ont moins d'attente vis-à-vis de leur travail car moins d'opportunités s'offrent à eux. La seconde tient à un effet de sélection : dans la mesure où les travailleurs les plus âgés ont plus de facilité à quitter le monde du travail que les autres, seuls les individus âgés qui sont satisfaits demeurent sur le marché du travail.

G3. Degré d'épanouissement selon l'âge



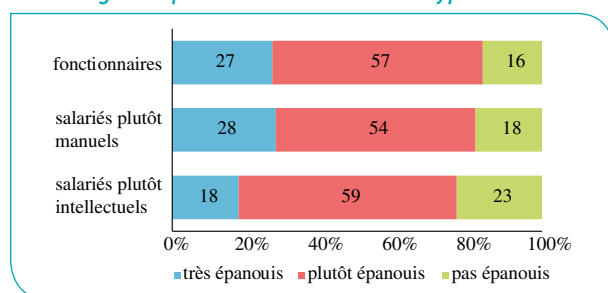
Source : Enquête sur le bien-être au travail au Luxembourg, Chambre des salariés, OGB-L et Ligue Luxembourgeoise d'Hygiène Mentale, 2010, collecte des données : TNS/ILRES, calculs : CEPS/INSTEAD

(2) Pour contrôler les effets de structure, nous avons utilisé un modèle économétrique qui permet de raisonner toutes choses égales par ailleurs. Les variables utilisées reflètent les caractéristiques personnelles du salarié, l'entreprise dans laquelle il travaille et ses conditions de travail. Le modèle utilisé est un modèle Logit semi-proportionnel.

(3) Précisions de manière générale que toutes les différences qui sont présentées comme telles sont statistiquement significatives au seuil de 5%.

Les salariés plutôt manuels et les fonctionnaires affirment être plus souvent très épanouis que les salariés plutôt intellectuels (28% et 27% contre 18%). À l'inverse, ces derniers sont proportionnellement plus nombreux à se déclarer non épanouis (cf. graphique 4). Le type de profession influence, après contrôle des effets de structure, le sentiment d'épanouissement. En effet, les salariés manuels sont plus susceptibles d'être plus épanouis que les salariés intellectuels ou que les fonctionnaires. Ce résultat est assez inattendu compte tenu des conditions de travail, globalement, plus pénibles des salariés plutôt manuels. Toutefois, ce résultat peut s'expliquer par le concept de résignation (Brugemann et al., 1975). Selon ce concept, des conditions de travail pénibles peuvent ne pas influencer le sentiment de bien-être car les travailleurs savent qu'ils n'ont aucun moyen de les changer, ils en prennent donc leur partie. En outre, les salariés plutôt manuels formulent certainement moins d'attentes vis-à-vis du travail que les autres travailleurs.

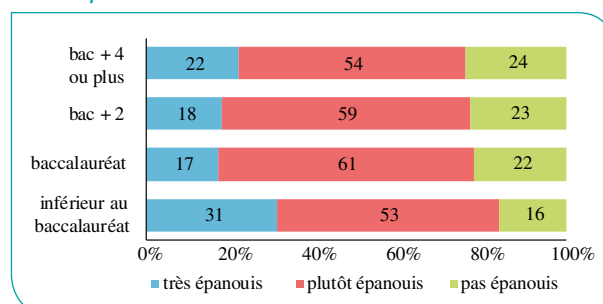
G4. Degré d'épanouissement selon le type de salariés



Source : Enquête sur le bien-être au travail au Luxembourg, Chambre des salariés, OGB-L et Ligue Luxembourgeoise d'Hygiène Mentale, 2010, collecte des données : TNS/ILRES, calculs : CEPS/INSTEAD.

Les moins diplômés sont proportionnellement plus nombreux à déclarer être très épanouis au travail (31%), tandis que ce n'est le cas que de 22% des plus diplômés (cf. graphique 5). Cette différence de proportion ne relève, toutefois, pas d'une différence de comportements. En effet, toutes choses égales par ailleurs, le niveau de diplôme n'influence pas le degré d'épanouissement. Une explication possible est que les non diplômés soient plus nombreux à être très épanouis, non pas parce que le niveau de diplôme en lui-même modifie le degré d'épanouissement, mais juste, parce que les moins diplômés sont en grande majorité (82%) des salariés plutôt manuels et que les salariés manuels sont plus fréquemment très épanouis au travail. Ainsi, ce n'est pas le fait d'être non diplômé qui influence l'épanouissement mais le type de profession exercée. De ce fait, si l'on neutralise l'effet de structure lié au type de profession, l'impact du niveau de diplôme sur l'épanouissement disparaît.

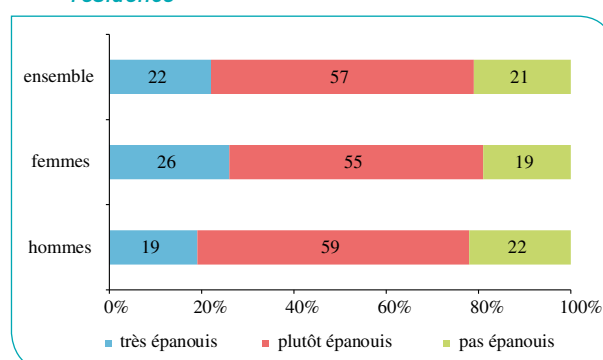
G5. Degré d'épanouissement selon le niveau de diplôme



Source : Enquête sur le bien-être au travail au Luxembourg, Chambre des salariés, OGB-L et Ligue Luxembourgeoise d'Hygiène Mentale, 2010, collecte des données : TNS/ILRES, calculs : CEPS/INSTEAD.

Les frontaliers et les résidents sont proportionnellement aussi nombreux à se déclarer très épanouis au travail (cf. graphique 6). Toutefois, des différences existent quand on s'intéresse à la proportion de salariés non épanouis. Les salariés résidant en France ou en Belgique sont plus nombreux à être non épanouis au travail (respectivement 27% et 26%). Les salariés résidant au Luxembourg, avec 20% de salariés non épanouis, occupent une place intermédiaire. Quant aux salariés résidant en Allemagne, ils sont les moins nombreux à être non épanouis (11%). Néanmoins, ces différences tiennent aux caractéristiques de l'emploi exercé, à celles des entreprises où les salariés travaillent et aux autres caractéristiques des salariés. En effet, dès lors que l'on tient compte des caractéristiques de l'emploi, de l'entreprise et des salariés, on s'aperçoit que le fait de résider dans un pays plutôt que dans un autre n'influence pas le degré d'épanouissement. Ainsi, les salariés résidant au Luxembourg, en Allemagne, en Belgique ou en France ont, toutes choses égales par ailleurs, autant de chances d'affirmer être très épanouis.

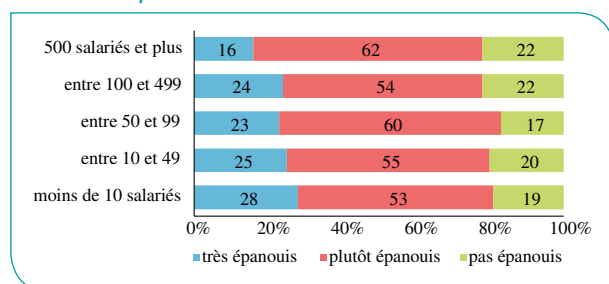
G6. Degré d'épanouissement selon le pays de résidence



Source : Enquête sur le bien-être au travail au Luxembourg, Chambre des salariés, OGB-L et Ligue Luxembourgeoise d'Hygiène Mentale, 2010, collecte des données : TNS/ILRES, calculs : CEPS/INSTEAD.

Les salariés des petites entreprises ont plus souvent le sentiment d'être très épanouis (cf. graphique 7). Ainsi, 28% des salariés appartenant à une entreprise de moins de 10 salariés déclarent être très épanouis au travail contre 16% de ceux travaillant dans une entreprise comptant 500 salariés et plus. En revanche, il n'existe pas de différences sur les tailles intermédiaires : de 10 à 499 salariés, la part de salariés très épanouis tourne autour de 23%-24%. En outre, les différences constatées tiennent aux caractéristiques de l'emploi exercé, aux autres caractéristiques de l'entreprise dans laquelle les salariés travaillent et à celles des salariés. En effet, dès lors que l'on tient compte des caractéristiques de l'emploi, de l'entreprise et des salariés, on s'aperçoit que les salariés ont les mêmes chances de se déclarer très épanouis quelle que soit la taille de l'entreprise dans laquelle ils travaillent.

G7. Degré d'épanouissement selon la taille de l'entreprise



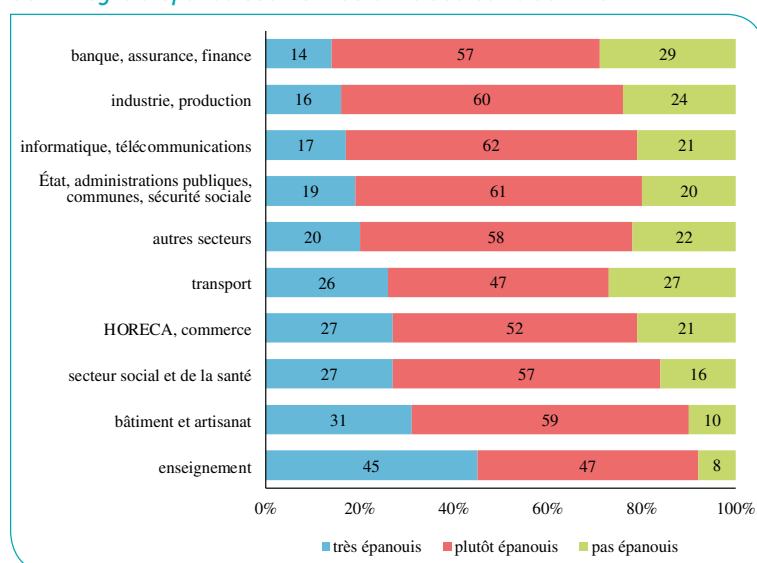
Source : Enquête sur le bien-être au travail au Luxembourg, Chambre des salariés, OGB-L et Ligue Luxembourgeoise d'Hygiène Mentale, 2010, collecte des données : TNS/ILRES, calculs : CEPS/INSTEAD.

De grandes disparités apparaissent entre les secteurs⁽⁴⁾ (cf. graphique 8). La part de salariés déclarant être très épanouis varie, en effet, de 14% pour le secteur bancaire et de 45% pour l'enseignement. Plus précisément, les secteurs peuvent être répartis en deux groupes. Le premier est constitué de secteurs dont le taux de salariés très épanouis est inférieur à 20%. Il s'agit du secteur bancaire, de l'industrie, de l'informatique et des télécommunications et de secteurs étatiques. Le second est constitué de secteurs dont la part de salariés très épanouis est supérieure à 20%. Dans ce groupe se trouvent les secteurs du transport, de l'HORECA et du commerce, du social et de la santé, du bâtiment et de l'artisanat et, enfin, de l'enseignement. Lorsque l'on tient compte des effets de structure, certaines différences entre secteurs subsistent. En effet, les salariés appartenant au secteur, d'une part, de l'enseignement et, d'autre part, du social et de la santé ont plus de chances d'affirmer être plus épanouis que ceux de la finance. Les salariés de ces deux secteurs sont peut-être plus épanouis car

(4) La nomenclature des secteurs utilisée, ici, découle des items mentionnés dans l'enquête.

ils exercent des professions caractérisées par un fort caractère humain et d'aide à la personne (instruction des enfants, soins ...). Néanmoins, ces secteurs ne sont pas exempts de difficultés. Ainsi, les salariés du secteur du social et de la santé sont surreprésentés parmi les salariés éprouvant continuellement ou fréquemment un stress négatif (39% contre 30%). Quant aux salariés de l'enseignement, ils sont proportionnellement plus nombreux, que les autres, à ressentir de l'épuisement professionnel (burnout) (38% contre 20%).

G8. Degré d'épanouissement selon le secteur d'activité



Source : Enquête sur le bien-être au travail au Luxembourg, Chambre des salariés, OGB-L et Ligue Luxembourgeoise d'Hygiène Mentale, 2010, collecte des données : TNS/ILRES, calculs : CEPS/INSTEAD.

En résumé, les salariés qui travaillent au Luxembourg sont globalement plutôt épanouis au travail. En effet, 22% des salariés déclarent être tout à fait épanouis, 57% plutôt épanouis et 21% pas épanouis. Ainsi, 79% des salariés émettent un jugement positif sur leur épanouissement au travail tandis que 21% formulent un jugement négatif. Néanmoins, être épanoui ne signifie pas ne pas être confronté à des difficultés ou à de l'insatisfaction. L'épanouissement est, en effet, un concept multidimensionnel dont il conviendra, dans le deuxième chapitre, d'étudier les différentes composantes.

Si l'on situe le Luxembourg dans une perspective comparative (à partir de données internationales fondées sur un critère, certes différent, mais voisin de l'épanouissement au travail), sa situation semble être très proche de celle de l'Allemagne et de la Belgique et plus favorable que celle de la France.

La tendance moyenne calculée pour le Luxembourg masque certaines disparités selon les caractéristiques socio-économiques des individus et certaines caractéristiques de l'entreprise.

Cependant, après contrôle des effets de structure, seules quelques unes d'entre elles apparaissent comme ayant un lien réel avec le degré d'épanouissement au travail (le genre, l'âge, le fait d'exercer une profession manuelle, le secteur d'activité). Au-delà des caractéristiques individuelles ou de l'entreprise, ce sont davantage les caractéristiques de l'emploi et de la politique managériale de l'entreprise qui sont au cœur de l'épanouissement au travail. C'est pourquoi, dans le deuxième chapitre, nous allons décrire l'ensemble des différents éléments qui composent le bien-être au travail des individus.

Chapitre 2

Les différentes composantes du bien-être

Dans ce chapitre, nous nous intéressons aux différentes composantes du sentiment de bien-être au travail. Afin d'identifier ces composantes, nous réaliserons, dans un premier temps, une revue de littérature. Cette revue de littérature, nous permettra de savoir dans quelle mesure l'enquête réalisée par la CSL couvre toutes les composantes potentielles du bien-être. Dans un second temps, nous nous attacherons à décrire, lorsque cela est possible, la façon dont les salariés travaillant au Luxembourg jugent ces composantes : sont-elles une source de satisfaction ou bien d'insatisfaction ?

1. L'analyse théorique des composantes du bien-être au travail et comparaison avec les données de l'enquête

D'après la littérature, les salariés déterminent leur sentiment de bien-être au travail en se fondant sur leurs caractéristiques personnelles et les éléments qui caractérisent l'entreprise dans laquelle ils travaillent et, l'emploi qu'ils occupent.

Ainsi, les salariés d'une même entreprise peuvent éprouver un sentiment de bien-être au travail différent s'ils n'exercent pas le même emploi. De même, deux salariés occupant le même emploi au sein d'une même entreprise peuvent évaluer différemment leur bien-être en fonction de leur âge, sexe ou encore situation matrimoniale.

L'entreprise est en mesure d'influencer le sentiment de bien-être au travail de ses salariés par le biais :

- **de ses caractéristiques** (taille, secteur d'activité...) (Clark et al., 2007 ; European Foundation for the Improvement of Living and Working Conditions, 2007 ; Haile, 2009) ;
- **de son environnement matériel** (beauté des locaux, environnement qui respecte l'intégrité physique des salariés) (Wadsworth et al., 2010) ;
- **du climat de travail qui y règne** (relations avec les collègues et la hiérarchie, qualité de la communication, mode de gestion de la main-d'œuvre participative ou non, ...) (Wadsworth et al., 2010) ;

- **de la politique de bien-être qui y est instaurée** (possibilités de formation continue, promotion, actions de sensibilisation aux différents risques, conciliation vie professionnelle-vie familiale, ...) (Herzberg et al., 1959 ; Clark, 1996 ; European Foundation for the Improvement of Living and Working Conditions, 2007.)

Quant à l'emploi exercé, il est susceptible d'influencer le sentiment de bien-être à travers :

- **les caractéristiques connexes à l'emploi** (type de profession, nature du contrat de travail, intérêt de la tâche, précision de la tâche, ...) (Igbaria et al., 1993 ; Gazioglu et Tansel, 2006 ; Blanchflower et Oswald, 1999) ;
- **la pénibilité de la tâche** (travail de nuit, en poste, risques de blessures, contact avec des matières dangereuses ...) ;
- **le rythme et l'intensité de travail** (surcharge de travail, heures supplémentaires, demande de concentration ...) (Clark et al., 1996) ;
- **l'autonomie et le pouvoir que l'emploi confère au salarié** (choix des horaires de travail, planification de son travail, possibilité d'innover, supervision d'autres salariés ...) (Nguyen et al., 2003) ;

Enfin, un salarié peut évaluer différemment son bien-être au travail selon :

- **ses caractéristiques sociodémographiques** (sexe, âge, niveau d'éducation ...) (Clark, 1996 ; Sousa-Poza et al., 2000 ; Bender et al., 2005) ;
- **sa vie familiale** (situation matrimoniale, nombre d'enfants, bien-être dans la sphère privée ...) (Joulain, 2005 ; Nguyen et al., 2003) ;
- **son état de santé et sa personnalité** (Gazioglu et Tansel, 2006 ; Hochwarter et al. 2003) ;
- **ses liens avec l'emploi** (ancienneté dans l'entreprise où il travaille, être syndiqué, distance domicile-travail) (Clark, 1996 ; Gazioglu et Tansel, 2006).

Le tableau 2 présente, par domaine, les différentes composantes du bien-être au travail identifiées dans la littérature.

Tableau 2. Éléments identifiés dans la littérature comme influençant le bien-être subjectif au travail

INDIVIDU	ENTREPRISE	EMPLOI
Caractéristiques sociodémographiques	Caractéristiques de l'entreprise	Caractéristiques connexes
Âge	Taille	Profession
Sexe	Secteur	Précarité de l'emploi
Niveau de formation	Composition démographique	Diversité des tâches à accomplir
		Précision des tâches
		Intérêt de la tâche
		Acquisition de compétences grâce à la tâche
Vie familiale	Climat de travail	Pénibilité
Situation matrimoniale	Relations avec les collègues et la hiérarchie	Travail de nuit
Nombre d'enfants	Mode de gestion de la main-d'œuvre	Travail posté
	Qualité de la communication	Travail coupé
	Discrimination	Conditions de travail difficiles
	Sentiment d'utilité	
	Adéquation des valeurs	
Psychologie et santé	Environnement matériel	Rythme et intensité de travail
Personnalité	Sécurité des salariés	Volume horaire
Santé	Beauté de l'environnement	Heures supplémentaires
		Demande de concentration
		Pauses
Liens avec l'emploi	Politique de bien-être	Autonomie et pouvoir
Ancienneté dans l'entreprise	Possibilités de formation continue	Choix du rythme et des horaires de travail
Syndicalisation	Promotion	Choix des méthodes de travail
Distance domicile-travail	Actions de sensibilisation et de sécurité	Possibilité d'innover
	Amélioration de l'ergonomie	Fonction de supervision sur d'autres salariés
	Conciliation vie professionnelle-vie familiale	Autres responsabilités
	Politique de rémunération	

Lorsque l'on met en parallèle les composantes du bien-être identifiées dans la littérature avec les données de l'enquête, on s'aperçoit que certaines d'entre elles ne figurent pas dans l'enquête (cf. tableau 3). Ces omissions concernent principalement le niveau individuel et le niveau de l'emploi.

Au niveau individuel, le domaine relatif à la vie familiale est totalement absent, de même que celui des liens que l'individu entretient avec l'emploi (ancienneté dans l'entreprise, syndicalisation, distance domicile-travail). Or, la littérature a mis en évidence l'importance de ces composantes. D'ailleurs, pour certains auteurs, le bien-être au travail ne peut être étudié, du fait des interdépendances entre les différentes sphères, sans tenir compte du bien-être dans la sphère privée (Joulain, 2005). En effet, selon ces auteurs, un individu peut éprouver de la satisfaction dans la sphère professionnelle, par exemple, simplement parce que sa situation

dans la sphère professionnelle est plus favorable que sa situation dans la sphère privée.

Au niveau de l'emploi, le domaine autonomie et pouvoir (choix du rythme de travail, choix des méthodes de travail, ...) n'est pas renseigné. En outre, certaines composantes relatives aux caractéristiques connexes de l'emploi sont absentes (intérêt de la tâche, diversité de la tâche).

Ces omissions représentent une contrainte pour l'étude car elles ne permettent pas d'analyser le bien-être au travail en tenant compte de l'ensemble des composantes susceptibles de l'influencer. Par conséquent, la prudence sera de mise lors de l'analyse du lien entre les composantes du bien-être et le sentiment d'épanouissement (chapitre 3). En effet, les conclusions auxquelles nous aboutirons pourraient être différentes si nous disposions d'une information sur l'ensemble des composantes du bien-être

Tableau 3. Informations non disponibles dans l'enquête (en gris et en italique)

INDIVIDU	ENTREPRISE	EMPLOI
Caractéristiques sociodémographiques	Caractéristiques de l'entreprise	Caractéristiques connexes
Âge	Taille	Profession
Sexe	Secteur	Précarité de l'emploi
Niveau de formation	<i>Composition démographique</i>	<i>Diversité des tâches à accomplir</i>
		Précision des tâches
		<i>Intérêt de la tâche</i>
		<i>Acquisition de compétences grâce à la tâche</i>
Vie familiale	Climat de travail	Pénibilité
<i>Situation matrimoniale</i>	Relations avec les collègues et la hiérarchie	Travail de nuit
<i>Nombre d'enfants</i>	<i>Mode de gestion de la main-d'œuvre</i>	Travail posté
	Qualité de la communication	<i>Travail coupé</i>
	<i>Discrimination</i>	<i>Conditions de travail difficiles</i>
	Sentiment d'utilité	
	Adéquation des valeurs	
Psychologie et santé	Environnement matériel	Rythme et intensité de travail
<i>Personnalité</i>	Sécurité des salariés	Volume horaire
Santé	Beauté de l'environnement	Heures supplémentaires
		Demande de concentration
		Pauses
Liens avec l'emploi	Politique de bien-être	Autonomie et pouvoir
<i>Ancienneté dans l'entreprise</i>	Possibilités de formation continue	<i>Choix du rythme et des horaires de travail</i>
<i>Syndicalisation</i>	Promotion	<i>Choix des méthodes de travail</i>
<i>Distance domicile-travail</i>	Actions de sensibilisation et de sécurité	<i>Possibilité d'innover</i>
	Amélioration de l'ergonomie	<i>Fonction de supervision sur d'autres salariés</i>
	<i>Conciliation vie professionnelle-vie familiale</i>	<i>Autres responsabilités</i>
	Politique de rémunération	

2. Les motifs d'insatisfaction des salariés luxembourgeois

L'objectif de cette partie consiste à mesurer pour chacune des composantes du bien-être présentes dans l'enquête, le niveau d'insatisfaction ou de satisfaction qu'elles génèrent chez les salariés. La démarche, ici, ne consiste pas encore à mettre en relation les insatisfactions ressenties avec le bien-être global, démarche qui sera celle du troisième chapitre. L'objectif est uniquement d'avoir un panorama des éléments qui posent problème du point de vue des salariés. Dans un premier temps, ce panorama se fera composante par composante et, dans un second temps, il sera dressé en regroupant les composantes par domaine de manière à avoir une vue plus synthétique.

Etant donné que les données de l'enquête ne permettent pas de connaître la satisfaction des salariés pour leurs conditions de travail objectives (travail de nuit, travail posté, réalisation régulière d'heures supplémentaires), nous ne ferons pas, ici, référence à ces composantes. En revanche, elles seront réintégrées à la typologie des salariés réalisée dans le troisième chapitre.

2.1. Quels sont les éléments constitutifs du bien-être au travail qui sont le plus souvent source d'insatisfaction ?

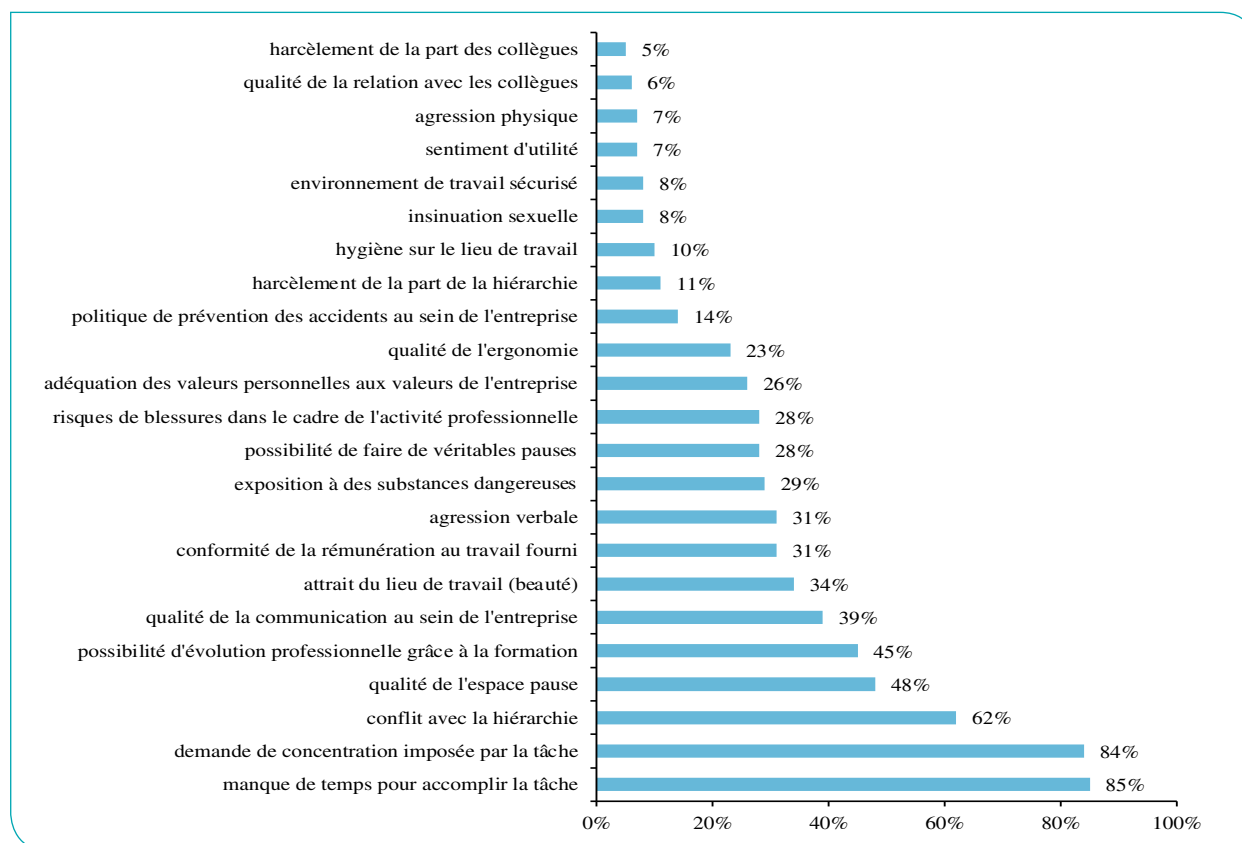
Dans un premier temps, nous identifierons quelles sont les composantes du bien-être qui représentent une source d'insatisfaction pour les salariés, puis, dans un second temps, nous nous intéresserons à l'intensité de l'insatisfaction.

A. L'insatisfaction des salariés envers les composantes du bien-être

Les composantes du bien-être peuvent être classées en trois groupes quant à l'insatisfaction qu'elles génèrent chez les salariés (cf. graphique 9).

Le premier groupe contient les composantes du bien-être qui peuvent être considérées comme étant rarement une source d'insatisfaction pour les salariés. En effet, moins de 15% des salariés déclarent en être insatisfaits. Au total, 9 composantes forment ce groupe. La majorité d'entre elles a trait au climat de travail. Néanmoins, il ne faut pas minimiser l'importance de certains chiffres compte tenu de la gravité de certaines situations. En effet, il y a tout de même 5% de salariés qui se plaignent de harcèlement de la part des collègues, 7% d'agressions physiques, 8% d'insinuations d'ordre sexuelle et 11% de harcèlement hiérarchique.

G9. L'insatisfaction des salariés pour les composantes du bien-être



Source : Enquête sur le bien-être au travail au Luxembourg, Chambre des salariés, OGB-L et Ligue Luxembourgeoise d'Hygiène Mentale, 2010, collecte des données : TNS/ILRES, calculs : CEPS/INSTEAD.

Le deuxième groupe contient les composantes qui sont une source d'insatisfaction pour 20% à 50% des salariés. 11 composantes sont concernées. Ces composantes sont hétérogènes. Certaines témoignent de la politique de bien-être de l'entreprise (qualité de l'ergonomie, conformité de la rémunération au travail fourni), d'autres de la qualité de l'environnement matériel (attrait du lieu de travail) ou d'autres encore du climat de travail. Sur ce dernier point, on constate que 31% des salariés se déclarent victimes d'agressions verbales dans le cadre de leur travail.

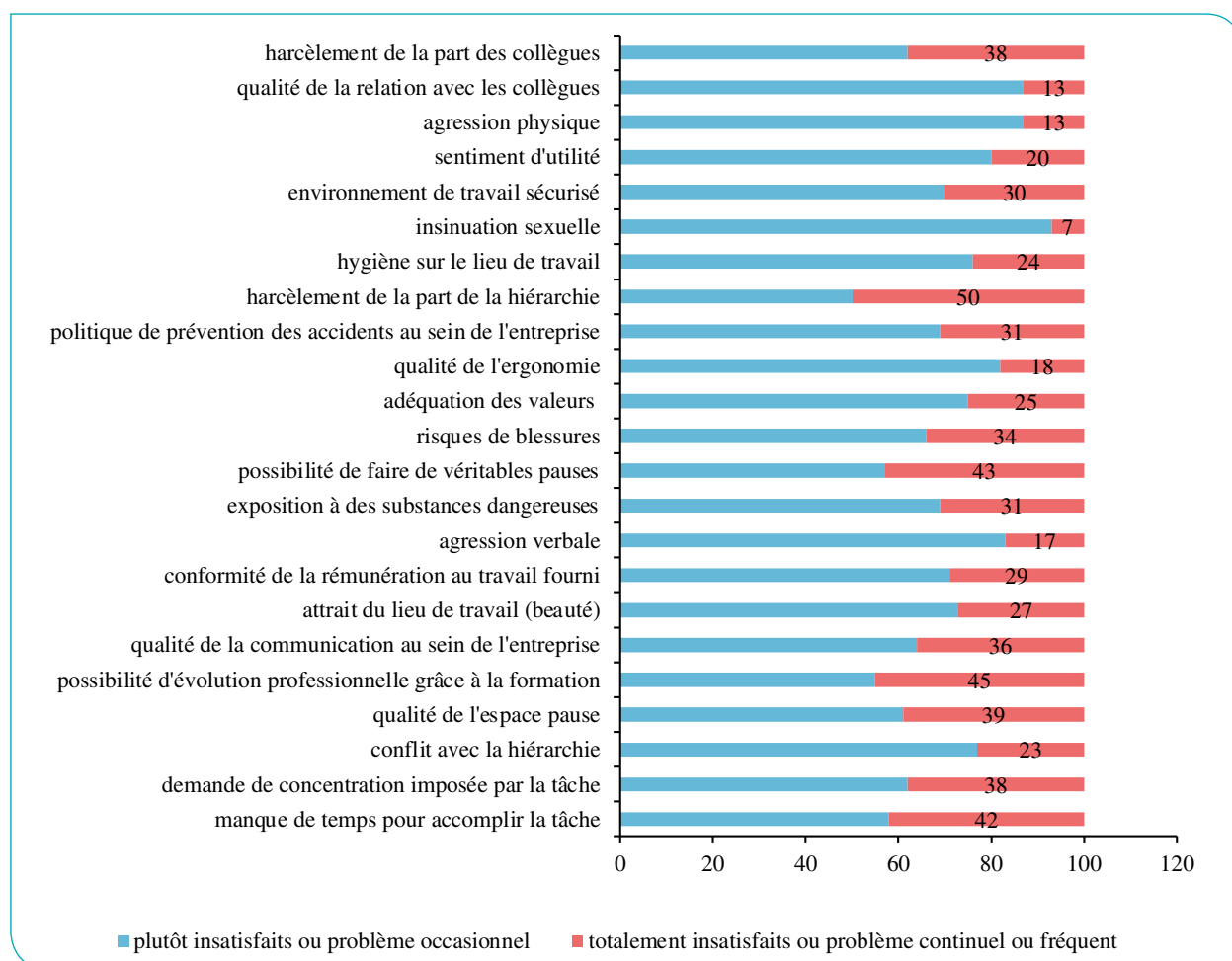
Enfin, le troisième groupe comporte les composantes qui sont une source d'insatisfaction pour la majorité des salariés. 3 composantes sont concernées. L'une d'entre elles tient au climat de travail : 62% des salariés

se plaignent de problèmes avec la hiérarchie. Les deux autres tiennent au rythme de travail : 84% des salariés jugent que leur tâche nécessite de longues périodes d'intense concentration et 85% disent manquer de temps pour accomplir leur tâche.

B. Quelle est, le cas échéant, l'intensité de l'insatisfaction ?

Les éléments d'insatisfaction qui viennent d'être présentés doivent être complétés par un indicateur d'intensité. En effet, la situation du salarié n'est pas la même quand les problèmes se manifestent de manière occasionnelle ou de manière quasi permanente. Dans la majorité des cas, lorsque les salariés sont insatisfaits, ils le sont de façon occasionnelle (cf. graphique 10).

G10. Intensité de l'insatisfaction



Source : Enquête sur le bien-être au travail au Luxembourg, Chambre des salariés, OGB-L et Ligue Luxembourgeoise d'Hygiène Mentale, 2010, collecte des données : TNS/ILRES, calculs : CEPS/INSTEAD.

Concernant les trois éléments qui sont le plus souvent une source d'insatisfaction, on constate que les conflits avec la hiérarchie sont relativement peu fréquents (ils ne sont continuels ou fréquents que pour 23% des salariés); tandis que les problèmes liés au rythme de travail se posent avec davantage d'acuité (les problèmes de temps sont fréquents ou continuels pour 42% des salariés et les demandes de concentration intense le sont pour 38% d'entre eux).

Sur les questions liées au harcèlement, l'intensité des problèmes est assez variable. En effet, 50% des salariés confrontés à du harcèlement hiérarchique déclarent y être confrontés de façon fréquente (41%) ou continue (9%). C'est le cas de 38% des salariés déclarant du harcèlement de la part des collègues. En revanche, parmi les personnes victimes d'agressions physiques ou verbales, ces dernières ne sont fréquentes ou continues que dans respectivement 13% et 17% des cas.

Globalement, on notera que les problèmes, le cas échéant, se manifestent le plus souvent avec une intensité qui n'est pas négligeable. Dans 12 des 23 éléments analysés ici, le problème est fréquent ou continu pour plus de 30% des salariés.

2.2. L'insatisfaction des salariés envers les domaines

Dans la mesure où les différents éléments étudiés appartiennent à des domaines différents, nous avons souhaité approfondir l'analyse de manière à identifier les domaines qui génèrent le plus d'insatisfaction aux salariés. Afin de répondre à cette question, nous avons créé un score ^[5] mesurant le pourcentage de salariés qui déclarent au moins une source d'insatisfaction parmi les éléments composant le domaine ^[6] (cf. tableau 4).

Tableau 4. La composition des domaines

ENTREPRISE	EMPLOI
Climat de travail	Pénibilité
Qualité de la relation avec les collègues	Hygiène sur le lieu de travail
Conflit avec la hiérarchie	Exposition à des substances dangereuses
Qualité de la communication au sein de l'entreprise	Risques de blessures dans le cadre de l'activité professionnelle
Harcèlement de la part des collègues	
Harcèlement de la part de la hiérarchie	
Agression physique	
Agression verbale	
Insinuation sexuel	
Sentiment d'utilité	
Adéquation des valeurs personnelles aux valeurs de l'entreprise	
Environnement matériel	Rythme et intensité de travail
Environnement de travail sécurisé	Rythme et intensité de travail
Attrait du lieu de travail (beauté)	Possibilité de faire de véritables pause
	Manque de temps pour accomplir la tâche
Politique de bien-être	
Politique de prévention des accidents au sein de l'entreprise	
Qualité de l'ergonomie	
Qualité de l'espace pause	
Conformité de la rémunération au travail fourni	
Possibilité d'évolution professionnelle grâce à la formation	

[5] Ce score qui a l'avantage de synthétiser l'information a, toutefois, deux limites : il ne rend pas compte, d'une part, du degré d'insatisfaction et, d'autre part, du nombre de motifs d'insatisfaction par domaine.

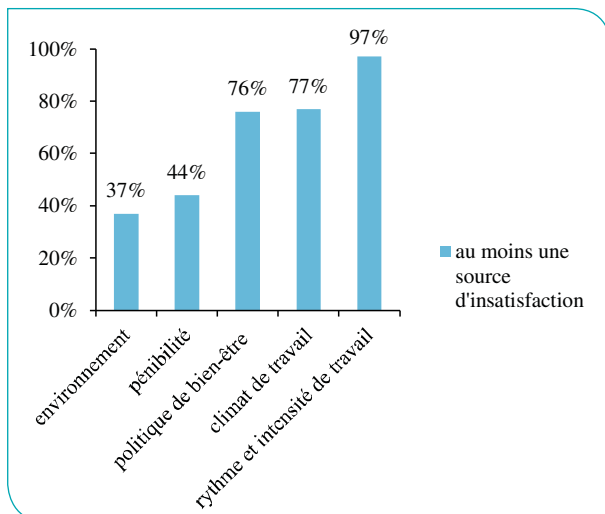
[6] Les domaines sont, ici, construits uniquement à partir des composantes pour lesquelles il est possible, à partir des données de l'enquête, de juger de l'insatisfaction des salariés, c'est-à-dire à partir des composantes du graphique 10.

Ce sont les domaines de l'environnement et de la pénibilité qui représentent le moins fréquemment une source d'insatisfaction pour les salariés : 37% des salariés citent au moins un problème dans le domaine de l'environnement et ils sont 44% à le faire pour la pénibilité. Viennent, ensuite, la politique de bien-être menée par l'entreprise (76%) et le climat de travail (77%). Le rythme de travail est le domaine où l'insatisfaction est la plus fréquente. En effet, plus de 9 salariés sur 10 mentionnent au moins une source d'insatisfaction dans ce domaine (cf. graphique 11).

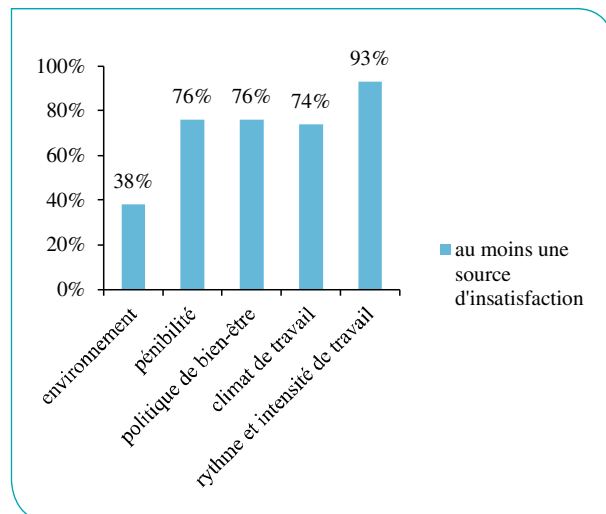
Très peu de différences existent en fonction du type de profession exercée (graphiques 12 à 14). Le seul élément notable concerne les salariés exerçant une profession plutôt manuelle qui se distinguent des autres par le fait qu'ils sont proportionnellement plus nombreux à citer au moins un problème relatif à la pénibilité du travail (76% contre 37% pour les fonctionnaires et 32% pour les salariés plutôt intellectuels). Ce résultat n'est guère surprenant car cette catégorie de travailleurs est, globalement, plus confrontée à la pénibilité de l'emploi que les autres catégories.

En résumé, selon la littérature, le sentiment de bien-être au travail se construit sur la base de différentes composantes liées aux caractéristiques du salarié, de son entreprise et de son emploi. Les données de l'enquête permettent de couvrir un champ relativement important de ces composantes. Néanmoins, certaines d'entre elles font défaut. C'est le cas du bien-être dans la sphère privée, de l'autonomie et du pouvoir conférés par l'emploi au salarié, de la diversité et de l'intérêt de la tâche à accomplir ou encore de l'ancienneté dans l'entreprise. Parmi les composantes présentes dans l'enquête, ce sont celles qui ont trait au rythme et à l'intensité de travail qui sont les plus souvent une source d'insatisfaction pour les salariés.

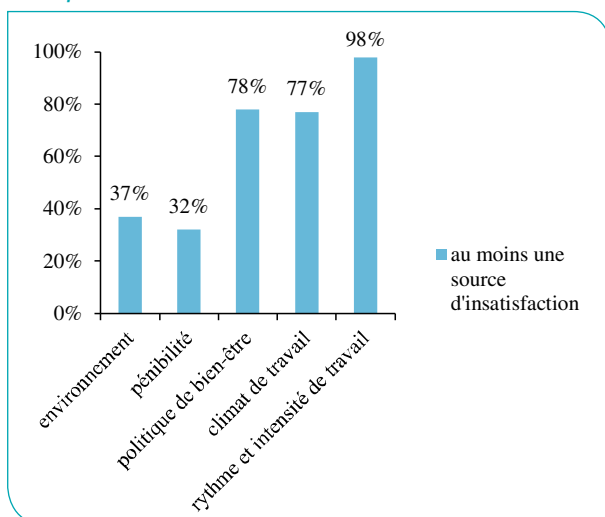
G11. Domaine d'insatisfaction de l'ensemble des salariés



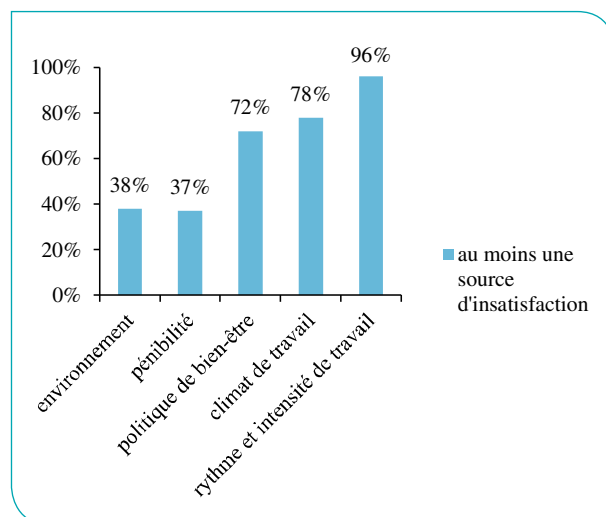
G13. Domaine d'insatisfaction des salariés plutôt manuels



G12. Domaine d'insatisfaction des salariés plutôt intellectuels



G.14. Domaine d'insatisfaction des fonctionnaires



Source : Enquête sur le bien-être au travail au Luxembourg, Chambre des salariés, OGB-L et Ligue Luxembourgeoise d'Hygiène Mentale, 2010, collecte des données : TNS/ILRES, calculs : CEPS/INSTEAD

Chapitre 3

La construction du sentiment d'épanouissement au travail : quel processus ?

Après avoir analysé, dans le chapitre précédent, les différentes composantes du bien-être, l'objectif ici est de faire le lien entre ces dernières et le sentiment global d'épanouissement au travail. Dans quelle mesure chacune d'entre elles contribuent-elles à l'épanouissement du salarié et comment s'articulent-elles, le cas échéant ?

Dans une première partie, nous analyserons les liens entre l'épanouissement des salariés et chaque composante du bien-être prise individuellement. Nous montrerons ainsi quelles sont celles qui contribuent à l'épanouissement des salariés et quelles sont celles qui, bien que source de difficultés pour les salariés, ne contribuent pourtant pas à expliquer le manque d'épanouissement.

Dans une deuxième partie, nous dépasserons la simple analyse des liens bilatéraux entre chaque composante du bien-être et l'épanouissement des salariés pour tenter d'identifier, le cas échéant, l'existence d'un processus cumulatif : si tel était le cas, on pourrait alors montrer que le sentiment d'épanouissement diminue à mesure que les problèmes s'accumulent. À priori, ce mécanisme ne constitue en aucun cas une évidence. On pourrait, en effet, opposer à cette hypothèse cumulative un mécanisme dominé par une composante subjective individuelle telle qu'elle rende illisible tous processus un tant soit peu structurés. En effet, chaque salarié pourrait être caractérisé par une sensibilité et une perception personnelle qui le conduiraient à ne pas ressentir de la même façon que d'autres les différents problèmes qui peuvent survenir au travail. Cette hypothèse est a priori d'autant plus vraisemblable que la notion d'épanouissement, comme nous l'avons expliqué dans l'introduction de ce rapport, intègre la prise en compte des valeurs personnelles qui, de ce fait, introduit une composante très individuelle et subjective dans le positionnement des salariés.

Dans une troisième partie, nous testerons une hypothèse supplémentaire qui consiste à supposer que le processus qui conduit à la détermination du niveau d'épanouissement au travail pourrait être non seulement cumulatif mais également ordonné. En d'autres termes, non seulement l'épanouissement diminuerait à

mesure que les problèmes au travail s'accumulent mais en plus cette accumulation se ferait, le plus souvent, dans un ordre précis : les problèmes qui font passer les salariés de très épanouis à plutôt épanouis seraient ainsi relativement bien circonscrits et différents de ceux qui font basculer les salariés dans le groupe des non épanouis.

1. Les relations entre les composantes du bien-être et le sentiment d'épanouissement au travail

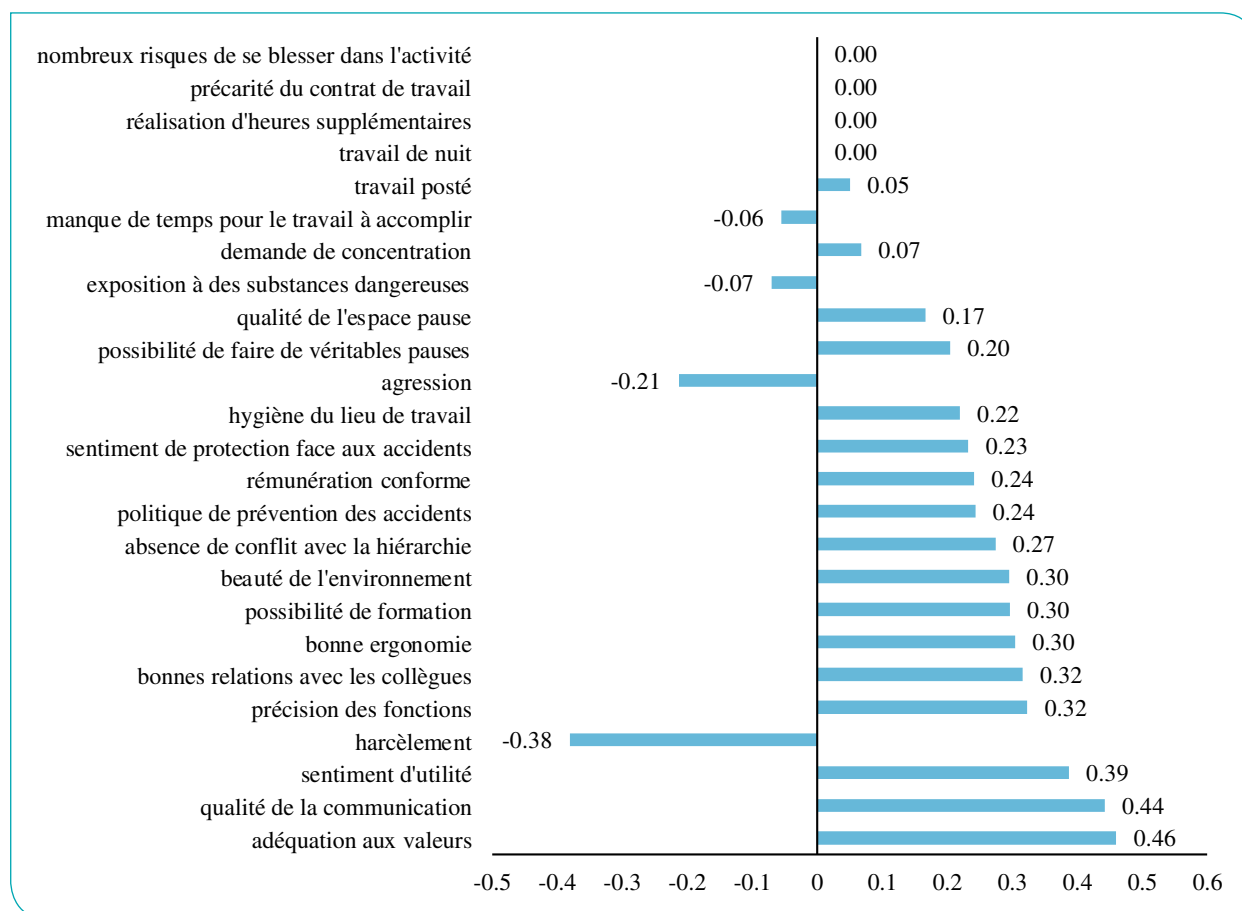
Après avoir présenté l'ampleur du lien entre les différentes composantes du bien-être et l'épanouissement, pour l'ensemble des salariés puis par type de salariés (l'analyse par type de salariés se justifie par le fait qu'ils ne sont pas confrontés aux mêmes conditions de travail), nous montrerons que les liens diffèrent selon que l'on s'intéresse à la transition du plein épanouissement à l'épanouissement partiel ou de l'épanouissement partiel au non-épanouissement.

1.1. Les liens bilatéraux entre les différentes composantes du bien-être et l'épanouissement

Pour étudier le lien entre chaque composante et l'épanouissement, nous recourons au coefficient de corrélation de Spearman. Comme son nom l'indique, ce coefficient mesure l'ampleur du lien entre deux grandeurs. Il est compris entre -1 et 1 :

- plus le coefficient est proche de 1, plus la composante étudiée et l'épanouissement sont liés positivement, ce qui signifie que quand la composante croît, le sentiment d'épanouissement croît ;
- plus le coefficient est proche de -1, plus la composante étudiée et l'épanouissement sont liés négativement, ce qui signifie que quand la composante croît, le sentiment d'épanouissement décroît ;
- lorsque le coefficient est égal à 0, il n'y a pas de relation entre la composante étudiée et l'épanouissement.

G15. Coefficient de corrélation de Spearman⁽⁷⁾, pour l'ensemble des salariés, entre le degré d'épanouissement et les composantes de bien-être



Source : Enquête sur le bien-être au travail au Luxembourg, Chambre des salariés, OGB-L et Ligue Luxembourgeoise d'Hygiène Mentale, 2010, collecte des données : TNS/ILRES, calculs : CEPS/INSTEAD.

Les enseignements généraux tirés de l'analyse des corrélations sont les suivants (rappelons que ces enseignements doivent être nuancés par rapport aux critères absents dans l'enquête et qui pourraient conduire soit à rajouter des éléments absents, soit à modifier la hiérarchie des éléments présentés) :

1. Les liens les plus forts entre les composantes du bien-être et l'épanouissement sont de l'ordre de 0,4 (cf. graphique 15). Ce lien, d'une ampleur moyenne, montre à la fois que certaines composantes agissent assurément sur l'épanouissement au travail, sans pour autant que l'une ou quelques unes d'entre elles le déterminent de façon très forte. On notera, d'ailleurs, que les problèmes de harcèlement et d'agression, dont on pourrait penser qu'ils conduisent systématiquement à une dégradation forte de l'épa-

nouissement au travail, n'exercent qu'une influence modérée sur l'épanouissement au travail (respectivement -0,38 et -0,21). Ce constat nous semble pouvoir s'expliquer par la nature, d'une part, du harcèlement qui peut ne pas toujours refléter une situation gravissime, et d'autre part, de la variable choisie dans l'étude pour mesurer le bien-être au travail. En effet, si ce dernier avait été mesuré par une question relative aux conditions de travail et non pas à l'épanouissement, il est probable que le harcèlement aurait eu une influence plus forte. En revanche, il est possible qu'il prenne moins de place dans la notion d'épanouissement dont on peut penser que, parce qu'elle est plus globale et davantage liée aux valeurs des individus, réduise l'impact d'éléments plus factuels, peut-être considérés comme temporaires.

2. Les relations les plus fortes concernent l'adéquation des valeurs de l'entreprise aux valeurs personnelles, la qualité de la communication au sein de l'entreprise et le sentiment d'utilité que procure l'emploi. En effet, le salarié sera d'autant plus épanoui au tra-

(7) Le V de Cramer est utilisé à la place du coefficient de corrélation de Spearman pour les variables dichotomiques (travail posté, contrat atypique, agressions, heures supplémentaires, harcèlement de la part des collègues et de la hiérarchie).

vail qu'il se sentira en conformité avec les valeurs de son entreprise, que la communication y sera satisfaisante et qu'il se sentira utile à son travail. Il est intéressant de noter que deux des trois éléments qui contribuent le plus à l'épanouissement des salariés relèvent davantage de valeurs et de sentiments subjectifs que de conditions de travail objectives et tangibles.

3. Un nombre assez important de composantes du bien-être joue un rôle très moyen sur l'épanouissement avec des coefficients de corrélations qui varient de 0,32 à 0,2. Ces composantes sont très hétéroclites et couvrent tous les domaines :

- la précision des fonctions ;
- les bonnes relations entre collègues ;
- la qualité de l'ergonomie ;
- les dispositifs de formation continue permettant une évolution professionnelle ;
- la beauté de l'environnement matériel de travail ;
- les conflits avec la hiérarchie, liés négativement au bien-être ;
- la conformité de la rémunération au travail fourni.

Le lien très moyen entre ces composantes et le sentiment d'épanouissement peut peut-être être lié à l'existence d'un effet de seuil. Par exemple, une fois un niveau de rémunération jugé minimal atteint, la rémunération peut être peu liée au sentiment exprimé d'épanouissement.

4. Certaines caractéristiques de l'emploi, en revanche, ne semblent avoir quasiment aucun impact sur le sentiment exprimé d'épanouissement au travail⁽⁸⁾. Elles relèvent toutes d'éléments relatifs à la nature du travail et à son organisation : travail posté ou de nuit, risques de blessures inhérents aux métiers exercés, précarité de l'emploi, réalisation régulière d'heures supplémentaires. Ce résultat peut surprendre étant donné la part relativement importante des salariés confrontés à certaines de ces conditions de travail. En effet, 34% des salariés prestent régulièrement des heures supplémentaires, 29% ont un travail posté, 28% encourent de nombreux risques de blessures dans leur activité professionnelle et 19% travaillent de nuit⁽⁹⁾.

(8) Cela ne signifie pas que ces caractéristiques ne sont pas, pour certains salariés, liés au sentiment d'épanouissement, mais globalement il n'y a pas de liens entre ces caractéristiques et l'épanouissement.

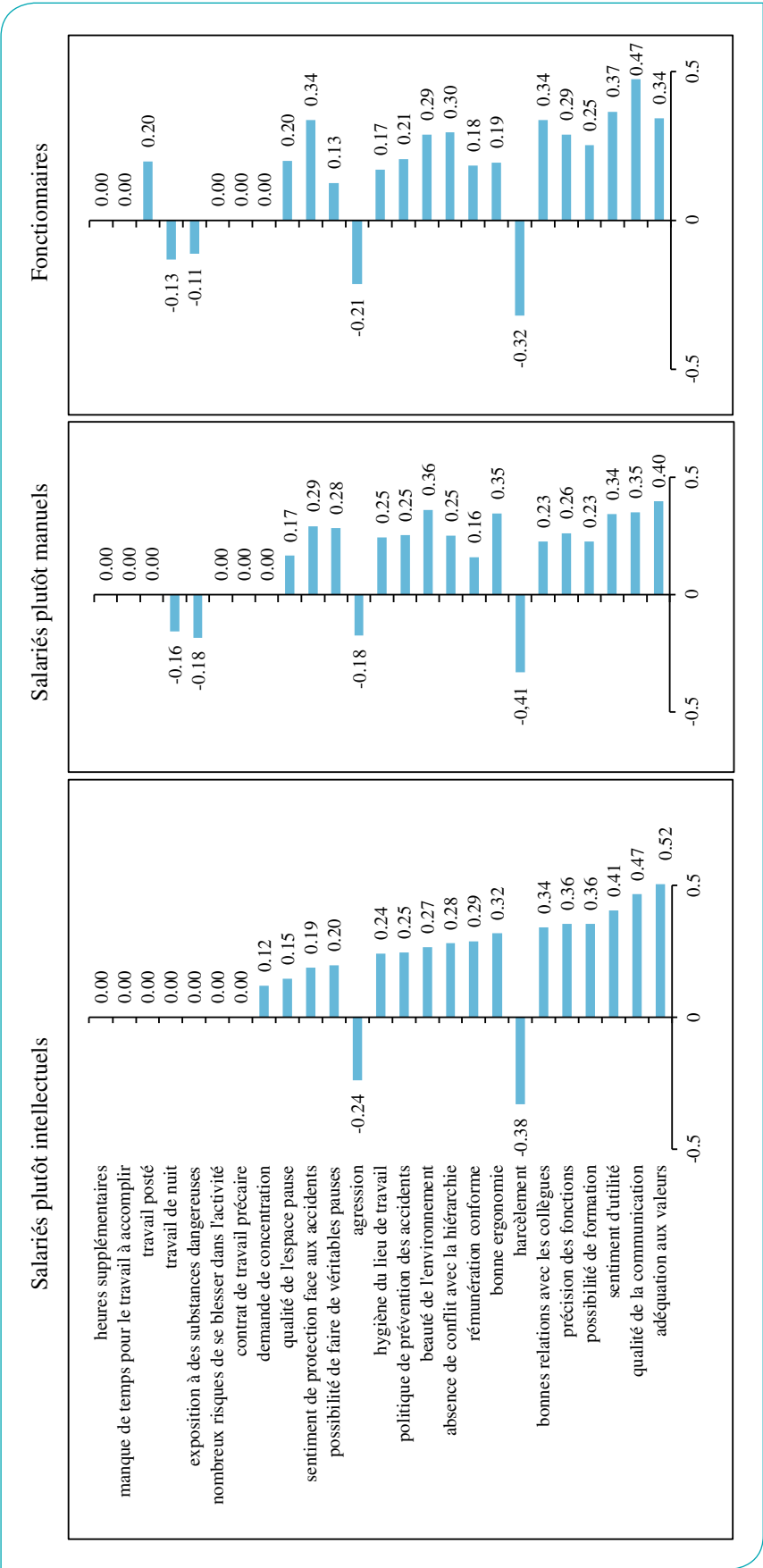
(9) La part des salariés ayant un contrat de travail précaire est plus faible puisqu'elle est de 8%.

En fait, tout se passe comme si les éléments « objectifs de l'emploi », même s'ils créent des conditions de travail parfois difficiles, étaient admis et acceptés par les salariés sans que cela n'affecte leur sentiment d'épanouissement. Robert (2007) parvient à une conclusion similaire. L'auteur souligne que des situations de travail difficiles peuvent ne pas affecter le sentiment de bien-être des salariés lorsque celles-ci correspondent à la représentation que les salariés ont de leur profession. L'auteur ajoute que ces situations difficiles semblent même pouvoir avoir « *un impact positif sur le bien-être, car elles peuvent apparaître comme un défi à dépasser* » (op. cité p° 22). En outre, selon la théorie de la dissonance cognitive, on peut penser que les salariés s'habituent à des conditions de travail difficiles. En effet, à défaut de pouvoir jouer sur leurs conditions de travail, ils révisent leurs préférences pour s'y adapter : « *Si la réalité n'évolue pas, ce sont nos désirs, nos préférences qui évoluent, qui s'adaptent, selon un phénomène d'homéostasie bien connu des biologistes* » (Davoine, 2007b, p.13). Ainsi, on peut émettre l'hypothèse⁽¹⁰⁾ selon laquelle des conditions de travail difficiles jouent négativement en début de carrière sur le bien-être des salariés, pour ne plus l'influencer à mesure que les salariés s'adaptent à leurs conditions de travail. Si ces éléments « *objectifs de l'emploi* » ne semblent pas contribuer à l'épanouissement de l'ensemble des salariés, il en est autrement des éléments plus subjectifs qui ont trait aux valeurs du travail et sur lesquels les salariés ont l'impression que l'entreprise peut agir si elle le souhaite. Cela ne signifie pas, néanmoins, que les entreprises ne doivent pas améliorer les conditions objectives de travail car si elles n'affectent pas le bien-être, elles affectent la productivité, l'absentéisme et la survenance d'accidents de travail.

Par rapport à ces constats généraux, quelques différences existent selon le type de salariés (cf. graphique 16). La principale différence concerne l'amplitude du lien entre certaines composantes et le sentiment d'épanouissement qui diffère selon la catégorie de salariés. Ainsi, la possibilité d'évoluer professionnellement en profitant de formation continue est plus liée au bien-être des salariés plutôt intellectuels qu'à celui des salariés plutôt manuels ou des fonctionnaires. Il en est de même de la précision des fonctions et de la conformité de la rémunération au travail fourni. En revanche, le sentiment de protection face aux risques d'accident est plus lié au bien-être des salariés plutôt manuels et des fonctionnaires. Quant à la qualité de l'ergonomie, la beauté de l'environnement matériel et la possibilité de faire de véritables pauses, elles sont plus liées au bien-être des salariés plutôt manuels. À l'inverse, la qualité des relations avec les collègues y est moins liée.

(10) Les données dont nous disposons ne permettent pas de tester la validité de cette hypothèse.

G16. Coefficient de corrélation de Spearman⁽¹¹⁾, par profession, entre le degré d'épanouissement au travail et les différentes composantes du bien-être



Source : Enquête sur le bien-être au travail au Luxembourg, Chambre des salariés, OGB-L et Ligue Luxembourgeoise d'Hygiène Mentale, 2010, collecte des données : TNS/ILRES, calculs : CEPS/INSTEAD.

(11) Le V de Cramer est utilisé à la place du coefficient de corrélation de Spearman pour les variables dichotomiques (travail posté, contrat atypique, agressions, heures supplémentaires, harcèlement de la part des collègues et de la hiérarchie).

Malgré ces différences, des similitudes existent. Quel que soit le type de salariés, l'adéquation entre valeurs personnelles et valeurs de l'entreprise et la qualité de la communication font partie des composantes les plus liées au sentiment d'épanouissement. En outre, d'après les résultats, il semblerait que, quel que soit le type de salariés, la précarité du contrat de travail, les risques de se blesser dans l'activité professionnelle, le manque de temps pour accomplir le travail et la réalisation régulière d'heures supplémentaires ne sont pas liés au sentiment de bien-être. Ces résultats trouvent un écho dans la théorie de la motivation de Herzberg et al. (1959). Selon cette théorie, l'homme n'éprouve pas de satisfaction à avoir ce qu'il juge être une norme, mais de l'insatisfaction quand il ne l'obtient pas : « *L'Homme œuvre en permanence à la satisfaction des besoins, mais les besoins primaires (survie, confort, sécurité, appartenance) selon la classification du professeur Maslow, ne motivent (...) pas selon la théorie d'Herzberg. Ceux qui motivent sont les besoins les plus élevés : le besoin de reconnaissance (félicitations, progression, promotion, initiative, responsabilité) et le besoin de réalisation de soi, d'accomplir des tâches intéressantes, de connaître le processus entier et son propre rôle au sein du processus, le besoin de ne faire qu'un avec son travail.* » (Brahic ⁽¹²⁾)

Les liens présentés jusqu'ici entre les composantes du bien-être et le sentiment d'épanouissement sont des liens globaux. Or, il est possible que ces liens diffèrent selon que l'on étudie la transition du plein épanouissement à l'épanouissement partiel ou de l'épanouissement partiel au non épanouissement.

1.2. Des liens qui changent selon le niveau d'épanouissement

Quel que soit le type de profession (cf. graphique 17), on observe moins de composantes du bien-être qui agissent pour expliquer la transition du plein épanouissement à l'épanouissement partiel que pour expliquer celle de l'épanouissement partiel au non épanouissement. En outre, les liens entre les composantes du bien-être et le degré d'épanouissement lors de cette première transition sont d'une ampleur plus faible. Deux hypothèses peuvent expliquer ces résultats. D'une part, la transition entre le plein épanouissement et l'épanouissement partiel peut être liée à des composantes du bien-être qui sont absentes de l'enquête. D'autre part, elle est peut être plus subjective que la transition entre l'épanouissement partiel et le non épanouissement.

Malgré ces constats généraux, quelques liens apparaissent dans la transition du plein épanouissement à l'épanouissement partiel. Cette transition est liée, quel que soit le type de profession, à des caractéristiques qui sont partagées par un grand nombre de salariés à savoir un environnement matériel de travail non attrayant et un climat de travail posant certaines difficultés (mauvaise communication et conflit avec la hiérarchie auxquels s'ajoutent pour les salariés plutôt intellectuels une inadéquation des valeurs et des agressions).

À l'inverse, certaines composantes ne jouent que pour certains types de professions. Ainsi, à ces composantes communes s'ajoutent :

- une rémunération insuffisante, une mauvaise ergonomie et une imprécision des fonctions pour les salariés plutôt intellectuels ;
- le travail de nuit, la mauvaise qualité des espaces-pause et une mauvaise ergonomie pour les salariés plutôt manuels ;
- le travail de nuit, le travail posté, le contact avec des substances dangereuses et le manque de formation continue permettant une évolution professionnelle pour les fonctionnaires.

Pour les salariés plutôt intellectuels et pour les salariés plutôt manuels, ces composantes font globalement parties des attentes, des normes liées au métier (imprécision des fonctions et mauvaise ergonomie pour les salariés plutôt intellectuels ; travail de nuit et mauvaise ergonomie pour les salariés plutôt manuels). Pour les fonctionnaires, il est difficile de se prononcer sur la correspondance des composantes citées avec les normes propres au métier puisque derrière le statut de fonctionnaires se cache des métiers très hétérogènes que nous n'avons pu distinguer faute d'effectifs.

La transition de l'épanouissement partiel au non épanouissement est liée à beaucoup plus de composantes. Certaines de ces composantes sont, d'ailleurs, identiques à la transition précédente. Toutefois, lorsqu'elles sont identiques, c'est leur degré de gravité qui diffère puisque l'on passe d'une insatisfaction modérée à une plus grande insatisfaction. En outre, leur relation avec le sentiment d'épanouissement y est plus prononcée. Par exemple, pour les salariés plutôt intellectuels, le coefficient de corrélation entre l'inadéquation des valeurs et le sentiment d'épanouissement était de 0,14 lors de la transition du plein épanouissement à l'épanouissement partiel alors que lors de cette transition il s'élève à 0,45.

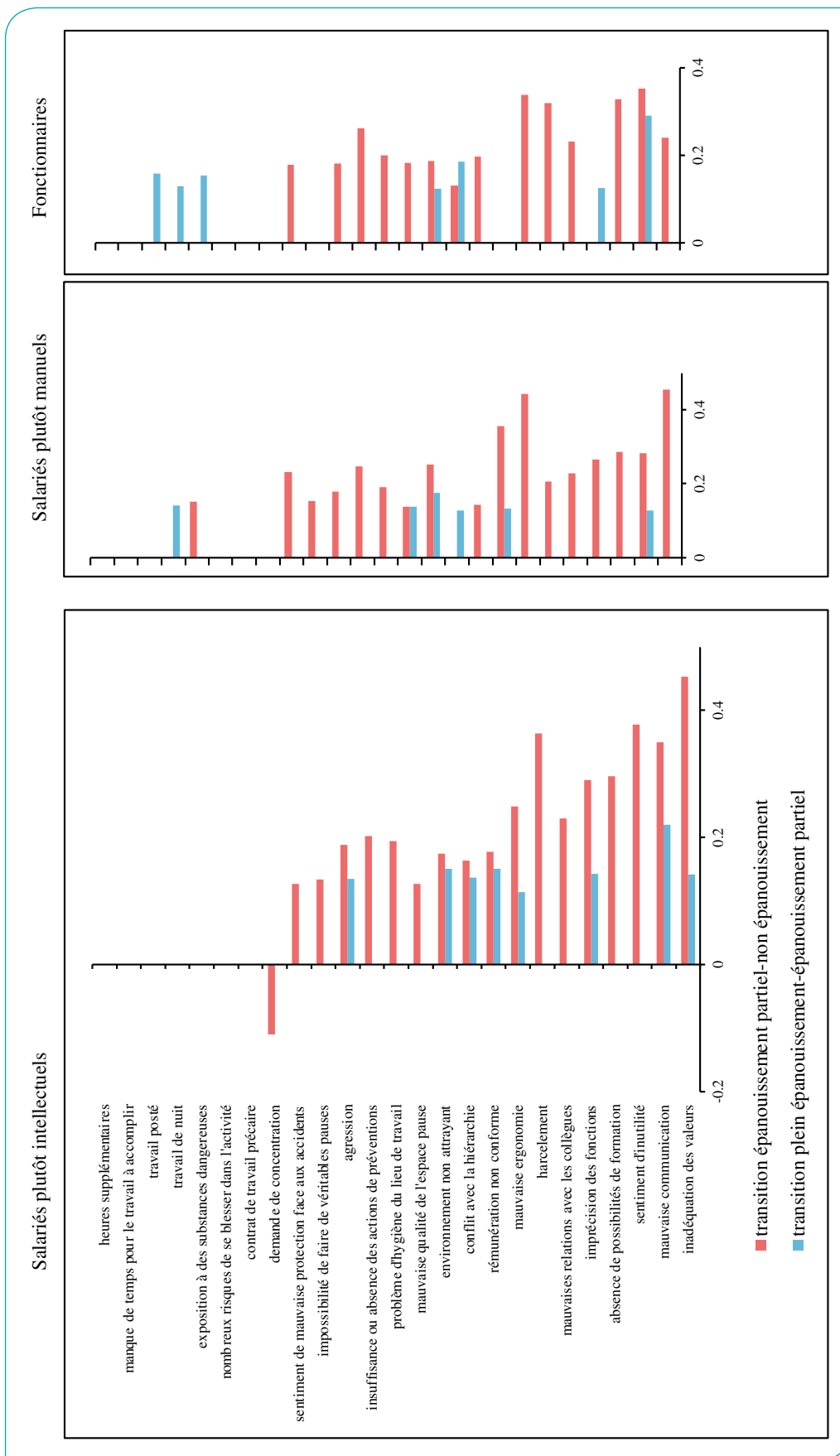
(12) Propos qui sont mentionnés sur le site Internet : www.les-experts.com/article-17775-la-theorie-de-la-motivation-de-herzberg.html

Les liens les plus forts, lors de cette transition qui conduit au mal-être au travail, concernent :

- l'inadéquation des valeurs, le sentiment d'inutilité et le harcèlement pour les salariés intellectuels ;
- l'inadéquation des valeurs, le harcèlement et une mauvaise ergonomie pour les salariés manuels ;
- une mauvaise communication, le harcèlement et le sentiment d'inutilité pour les fonctionnaires.

En résumé, les liens bilatéraux entre les composantes du bien-être et le sentiment d'épanouissement sont modérés. Par conséquent, aucune composante, disponible dans l'enquête, n'exerce à elle seule une influence déterminante sur le sentiment d'épanouissement. Conformément à la théorie de la motivation de Herzberg et al. (1959), les composantes les plus liées au sentiment d'épanouissement ont trait aux valeurs du travail et au besoin de reconnaissance. Certaines composantes, telles que la rémunération ou l'hygiène du lieu de travail, sont liées plus faiblement au degré d'épanouissement. Pour expliquer ce lien modéré l'hypothèse de l'existence d'un effet de seuil attendu peut être émise. Par exemple, on peut penser qu'une fois un niveau jugé minimal de rémunération atteint, niveau qui est défini par rapport aux attentes, l'augmentation de la rémunération sera probablement peu liée au sentiment d'épanouissement. D'autres composantes qui reflètent les conditions de travail (travail de nuit, travail posté ...) paraissent avoir, globalement, quasiment aucun lien avec le sentiment d'épanouissement. Une idée émise dans la littérature pour expliquer cette absence de lien tient à l'idée selon laquelle ces conditions de travail correspondent à la représentation que les salariés ont de leur profession. Des différences apparaissent selon le type de profession exercée. D'une part, certaines composantes sont liées au sentiment d'épanouissement de certains salariés alors que ce n'est pas le cas du sentiment d'autres salariés. D'autre part, certaines composantes sont plus fortement liées à l'épanouissement de certains salariés. Ces résultats soulignent l'importance de la mise en place d'une politique de bien-être au travail différenciée selon le type de profession exercée. Enfin, la politique de bien-être au travail devra également être différenciée selon que l'on cherche à faire passer les salariés du non épanouissement à l'épanouissement partiel ou de l'épanouissement partiel à l'épanouissement total.

G17. Coefficient de corrélation entre les composantes du bien-être⁽¹³⁾ et le degré d'épanouissement, par type de profession, en tenant compte de la transition du plein épanouissement à l'épanouissement partiel et de l'épanouissement partiel au non épanouissement



Source : Enquête sur le bien-être au travail au Luxembourg, Chambre des salariés, OGB-L et Ligue Luxembourgeoise d'Hygiène Mentale, 2010, collecte des données : TNS/ILRES, calculs : CEPS/INSTEAD.

Note de lecture : une mauvaise qualité de la communication au sein de l'entreprise est liée positivement à la transition due à l'épanouissement partiel (0,22 pour les salariés plutôt intellectuels) ainsi qu'à la transition de l'épanouissement partiel au non épanouissement (0,35 pour les salariés plutôt intellectuels).

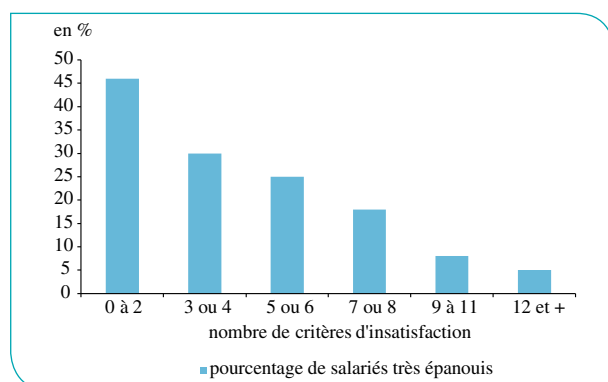
(13) Du fait des faibles effectifs, nous avons choisi de dichotomiser les variables reflétant les composantes du bien-être.

2. L'épanouissement au travail, résultat d'un processus cumulatif ?

Comme nous l'avons exposé dans l'introduction de ce chapitre, nous avons cherché à voir dans quelle mesure le niveau d'épanouissement des salariés répondait à un processus cumulatif. En d'autres termes, peut-on montrer que le sentiment d'épanouissement diminue à mesure que les sources d'insatisfaction s'accumulent ou au contraire n'observe-t-on aucun lien entre les deux éléments ? Cette seconde hypothèse signifierait que l'épanouissement au travail contient une dimension très subjective, liée aux caractéristiques propres des individus qui, de ce fait, confère au sentiment d'épanouissement une dimension très individuelle qui empêche l'émergence d'un processus cumulatif partagé par un grand nombre de personnes.

Un premier élément, très sommaire, fournit une première validation de l'hypothèse cumulative. Il s'agit de la part de salariés très épanouis selon le nombre de sources d'insatisfaction qu'ils citent. Le graphique 18 met clairement en évidence l'existence d'un processus cumulatif puisque le pourcentage de salariés très épanouis baisse de façon très forte quand le nombre de sources d'insatisfaction augmente. Il passe de 46% quand moins de 3 critères d'insatisfaction sont mentionnés à 5% quand au moins 12 critères sont mentionnés.

G18. Nombre de critères d'insatisfaction et épanouissement au travail



Source : Enquête sur le bien-être au travail au Luxembourg, Chambre des salariés, OGB-L et Ligue Luxembourgeoise d'Hygiène Mentale, 2010, collecte des données : TNS/ILRES, calculs : CEPS/INSTEAD.

Pour compléter ce premier élément sommaire, une analyse typologique a été réalisée de manière à voir comment s'articulent le sentiment d'épanouissement au travail et les différentes composantes de bien-être. En effet, une analyse typologique permet de constituer des groupes de salariés sur la base de leur proximité par rapport à l'ensemble des composantes du bien-être. L'objectif est d'analyser les groupes de salariés qui émergent de l'analyse typologique et en l'occurrence de vérifier s'ils reflètent l'existence d'un processus cumulatif.

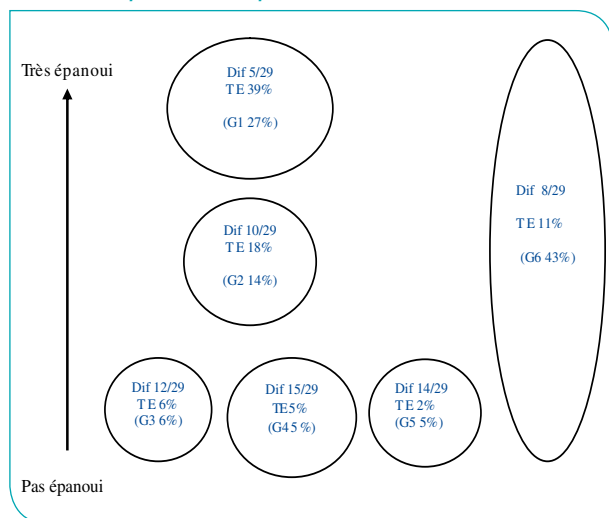
Conformément à ce qui a été produit dans le deuxième chapitre du rapport, des analyses séparées ont été menées pour les salariés plutôt intellectuels, plutôt manuels et les fonctionnaires de manière à tenir compte de leurs spécificités.

2.1. Une analyse sur les professions plutôt intellectuelles

Dans le cas des travailleurs plutôt intellectuels, 6 groupes de salariés sont définis (cf. schéma 1). Si l'on caractérise ces groupes en fonction du nombre de difficultés rencontrées^[14], on voit que les groupes 1 à 5 se structurent selon un processus cumulatif. Le groupe 1, constitué de 27% des salariés, déclare en moyenne très peu de problèmes, 5 sur les 29 présents dans l'enquête. Ce groupe contient 39% de très épanouis, 54% de plutôt épanouis et 8% de pas épanouis. Un deuxième groupe, constitué par 14% des salariés, s'enchaîne au premier groupe. Les salariés de ce groupe possèdent un nombre moyen de problèmes plus important (10/29) et sont moins fréquemment épanouis que le groupe 1. Les groupes 3, 4 et 5 correspondent, quant à eux, à des salariés affichant entre 12 et 15 sources de difficultés. Ils sont très rarement épanouis au travail : les salariés de ces groupes sont, respectivement, 6%, 5% et 2% à être très épanouis au travail. Ces trois groupes se distinguent comme nous le verrons plus loin par le fait que ce sont des combinaisons de problèmes différentes qui expliquent leur manque d'épanouissement au travail. Ainsi, on voit bien que ces cinq groupes, qui ensemble représentent 57% des salariés plutôt intellectuels, se structurent autour d'un processus cumulatif qui établit un lien fort entre le nombre de difficultés rencontrées et le sentiment d'épanouissement au travail.

[14] Il ne s'agit plus seulement, ici, des composantes du bien-être qui sont une source d'insatisfaction. En effet, nous tenons également compte des conditions de travail qui, d'après la littérature économique, sont susceptibles d'influencer négativement le bien-être des salariés (travail de nuit, contrat de travail précaire, réalisation régulière d'heures supplémentaires, ...).

Schéma 1. Une analyse du processus cumulatif sur les professions plutôt intellectuelles



Source : Enquête sur le bien-être au travail au Luxembourg, Chambre des salariés, OGB-L et Ligue Luxembourgeoise d'Hygiène Mentale, 2010, collecte des données : TNS/ILRES, calculs : CEPS/INSTEAD.

Note de lecture : Dif indique le nombre moyen de difficultés mentionnées par les salariés du groupe. TE indique le pourcentage de salariés très épanouis dans le groupe. Le pourcentage mentionné entre parenthèse représente la part que représente le groupe dans l'effectif total.

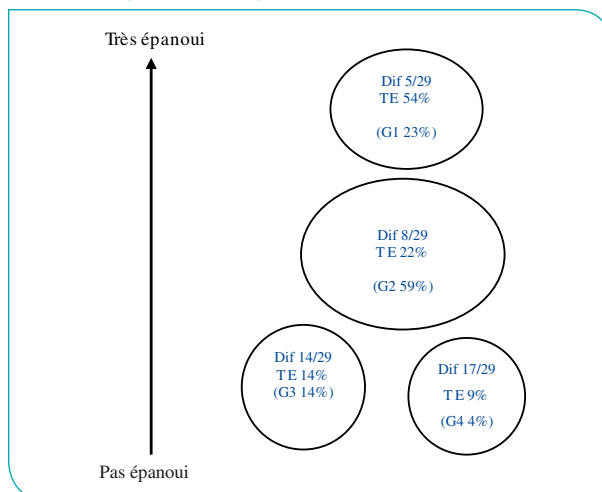
Le 6^e groupe, en revanche, se démarque clairement de ce processus cumulatif. Alors que les cinq premiers groupes sont très homogènes par rapport au nombre de difficultés rencontrées et au sentiment d'épanouissement, ce n'est pas le cas de ce dernier groupe qui apparaît comme étant beaucoup plus hétérogène sur ces deux critères. On y trouve des profils individuels très disparates, certains ayant de nombreuses difficultés et un sentiment d'épanouissement assez élevé, d'autres ayant assez peu de sources de problèmes mais affichant un manque d'épanouissement important et d'autres enfin, pour qui l'existence d'un groupe de problèmes donnés, détruira le sentiment d'épanouissement alors que les mêmes problèmes n'auront qu'un faible impact sur l'épanouissement d'autres salariés. Ce groupe ne s'inscrit donc clairement pas dans un processus cumulatif. Il reflète selon nous la seconde hypothèse que nous formulons et qui consiste à supposer que l'épanouissement au travail relève d'une approche très personnelle et subjective qui aura pour conséquence l'impossible émergence au sein de ce groupe d'un processus structuré. Ainsi, l'épanouissement au travail relève de deux processus qui coexistent : le premier, cumulatif, concerne 57% des salariés plutôt intellectuels et s'inscrit dans une dynamique au sein de laquelle la dégradation progressive du sentiment d'épanouissement est directement liée au nombre de problèmes qui s'accumulent au travail. Le second, qui concerne 43% des salariés intellectuels, s'inscrit dans une démarche qui

n'est pas nécessairement cumulative et dans laquelle le sentiment d'insatisfaction s'organise davantage autour d'une perception personnelle et subjective pouvant infléchir fortement le sentiment d'épanouissement qui résulterait du processus cumulatif.

2.2. Une analyse sur les professions plutôt manuelles

Dans le cas des travailleurs plutôt manuels, il semble que seul le processus cumulatif soit identifié par l'analyse typologique (cf. schéma 2). En effet, pour chacun des quatre groupes de salariés identifiés, un lien existe entre le nombre de difficultés rencontrées et le sentiment d'épanouissement. Ainsi, le groupe 1, constitué de 23% des salariés plutôt manuels, déclare, en moyenne, peu de problèmes (5 sur 29). Ce groupe contient 54% de salariés très épanouis, 32% de salariés plutôt épanouis et 14% de salariés non épanouis. Le groupe 2 qui mentionne, en moyenne, un peu plus de difficultés que le groupe précédent (8 sur 29) compte 22% de salariés très épanouis. Enfin, les groupes 3 et 4, qui expriment de nombreux problèmes (respectivement 14 et 17), sont très rarement épanouis au travail. Seulement, 14% des travailleurs du groupe 3 et 9% de ceux du groupe 4 se déclarent être très épanouis.

Schéma 2. Une analyse du processus cumulatif sur les professions plutôt manuelles



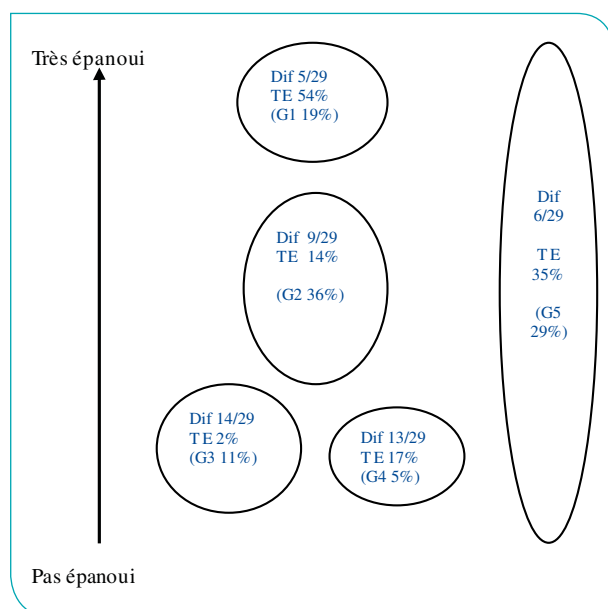
Source : Enquête sur le bien-être au travail au Luxembourg, Chambre des salariés, OGB-L et Ligue Luxembourgeoise d'Hygiène Mentale, 2010, collecte des données : TNS/ILRES, calculs : CEPS/INSTEAD.

Note de lecture : Dif indique le nombre moyen de difficultés mentionnées par les salariés du groupe. TE indique le pourcentage de salariés très épanouis dans le groupe. Le pourcentage mentionné entre parenthèse représente la part que représente le groupe dans l'effectif total.

2.3. Une analyse sur les fonctionnaires

Dans le cas des fonctionnaires, on retrouve à peu près la même configuration que dans le cas des salariés plutôt intellectuels (cf. schéma 3). 5 groupes de fonctionnaires sont définis. Pour les quatre premiers groupes, soit 71% des fonctionnaires, le sentiment d'épanouissement suit un processus cumulatif. En effet, le nombre de difficultés mentionnées est fortement lié à l'épanouissement. Le groupe 1 qui recense 19% des fonctionnaires est à la fois celui où le nombre moyen de difficultés est le plus faible (5 critères mentionnés sur 29) et celui qui compte la plus grande part de salariés très épanouis (54%). Le groupe 2 constitué de 36% des fonctionnaires s'enchaîne au premier groupe.

Schéma 3. Une analyse du processus cumulatif sur les fonctionnaires



Source : Enquête sur le bien-être au travail au Luxembourg, Chambre des salariés, OGB-L et Ligue Luxembourgeoise d'Hygiène Mentale, 2010, collecte des données : TNS/ILRES, calculs : CEPS/INSTEAD.

Note de lecture : Dif indique le nombre moyen de difficultés mentionnées par les salariés du groupe. TE indique le pourcentage de salariés très épanouis dans le groupe. Le pourcentage mentionné entre parenthèse représente la part que représente le groupe dans l'effectif total.

Les fonctionnaires de ce groupe citent un peu plus de difficultés (9 sur 29) et sont moins souvent très épanouis que dans le premier groupe (14% sont très épanouis). Les groupes 3 et 4 (qui représentent respectivement 11% et 5% des fonctionnaires) sont ceux où les difficultés rencontrées par les fonctionnaires sont les plus importantes : en moyenne, les fonctionnaires de ces groupes citent 13 ou 14 critères de difficultés. Quasi aucun fonctionnaire du groupe 3 n'est très épanoui au travail (seulement 2%). En revanche, on constate que 17% des fonctionnaires du groupe 4 sont très épanouis.

Ce dernier chiffre peut paraître surprenant compte tenu du nombre de difficultés citées. Toutefois, ce groupe se caractérise surtout par le fait que 58% de ses membres ne sont pas épanouis. C'est, d'ailleurs, dans ce groupe que la part des fonctionnaires non épanouis est la plus élevée (4% dans le groupe 1, 9% dans le groupe 5, 16% dans le groupe 2 et 41% dans le groupe 3).

Le 5^e groupe se démarque du processus cumulatif. Tout comme dans le 6^e groupe des travailleurs plutôt intellectuels, on y trouve des profils individuels très disparates. Certains fonctionnaires rencontrent, en effet, un nombre important de difficultés et ont un sentiment d'épanouissement assez élevé, d'autres sont confrontés à peu de difficultés mais sont peu épanouis et, enfin, d'autres sont non épanouis du fait de certaines difficultés. Ce groupe ne s'inscrit donc pas dans un processus cumulatif. Il reflète selon nous la seconde hypothèse que nous formulons et qui consiste à supposer que l'épanouissement au travail relève d'une approche très personnelle et subjective qui aura pour conséquence l'impossible émergence au sein de ce groupe d'un processus structuré.

3. L'épanouissement au travail, résultat d'un processus cumulatif ordonné ?

Comme nous l'avons présenté dans l'introduction de ce chapitre, nous avons cherché à tester une hypothèse supplémentaire qui consiste à supposer que le processus qui conduit à la détermination du niveau d'épanouissement au travail, pourrait être non seulement cumulatif mais également ordonné. En d'autres termes, non seulement l'épanouissement diminue à mesure que les problèmes au travail s'accumulent mais en plus cette accumulation se fait, le plus souvent dans un ordre précis : les problèmes qui font passer les salariés de très épanouis à plutôt épanouis sont ainsi relativement bien circonscrits et différents de ceux qui font basculer les salariés dans le groupe des non épanouis.

La typologie des salariés que nous venons de présenter permet de répondre à cette question. En effet, comme nous allons le montrer, chaque groupe se caractérise par un ensemble de critères d'insatisfaction dont l'analyse va permettre de valider l'hypothèse de leur ordonnancement.

Dans un premier temps, afin d'avoir une vision synthétique, nous réaliserons une synthèse des principaux éléments qui définissent le processus cumulatif ordonné, puis, dans un second temps, nous présenterons de façon détaillée les éléments qui caractérisent les types de professions, plutôt intellectuelles, plutôt manuelles et les fonctionnaires ⁽¹⁵⁾.

(15) Les résultats détaillés des typologies sont présentés en annexe 2.

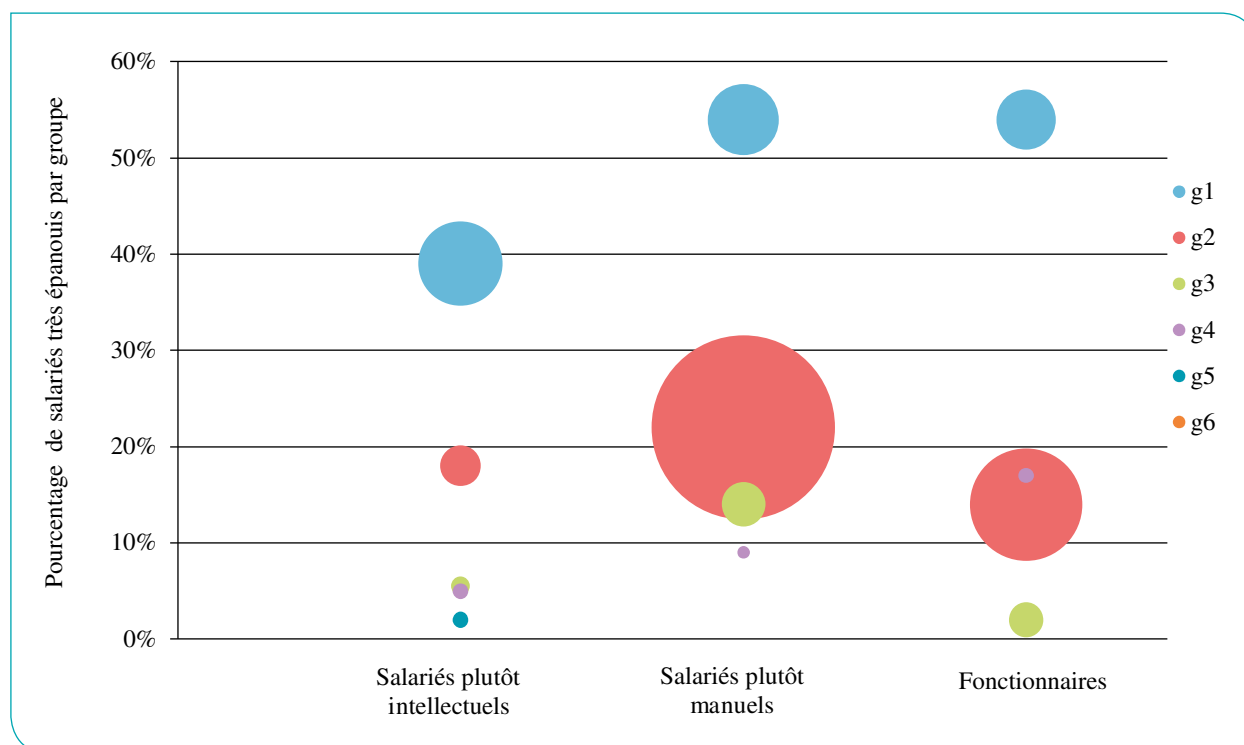
3.1. Les caractéristiques principales de l'ordonnement des composantes de l'épanouissement

Quel que soit le type de profession, un socle commun de problèmes permet de distinguer les salariés non épanouis, des salariés plutôt épanouis et des salariés très épanouis. Ainsi, les salariés très épanouis (groupe 1, cf. graphique 19) se distinguent des autres par l'existence d'aucune source de mécontentements, pour les salariés plutôt intellectuels ou manuels, ou de peu de sources de mécontentements pour les fonctionnaires. Les groupes de salariés plutôt épanouis (groupe 2) sont tous confrontés à des conflits occasionnels avec la hiérarchie. Enfin, les salariés non épanouis voient tous, en dépit de leur hétérogénéité (groupes 3 à 5), les conflits occasionnels avec la hiérarchie se transformer en harcèlement hiérarchique. À ce problème de harcèlement s'ajoutent un environnement matériel non attrayant, une politique d'entreprise jugée comme non tournée vers la recherche du bien-être des salariés et une communication insuffisante.

Ainsi, il semble que le sentiment d'épanouissement obéisse à un processus cumulatif ordonné. Le bien-être commence, à diminuer avec l'apparition de conflits avec la hiérarchie pour se dégrader plus fortement lorsque ces conflits se transforment en harcèlement et que d'autres problèmes viennent s'ajouter. Ce résultat a déjà été esquissé par l'étude des liens entre les composantes du bien-être et l'épanouissement des salariés présentée au chapitre 2. En effet, lorsque nous avons différencié la transition du plein épanouissement à l'épanouissement partiel de celle de l'épanouissement partiel au non épanouissement, nous avons constaté que les composantes en lien avec le bien-être évoluaient à mesure que l'épanouissement se dégradait. Les deux analyses se rejoignent sur, d'une part, l'importance du climat de travail lors de la phase de transition du plein épanouissement à l'épanouissement partiel et, d'autre part, le fait que les conditions de travail qui sont associées à l'image du métier sont peu liées à l'épanouissement.

Par rapport à ces tendances communes, quelques spécificités liées aux professions existent.

G19. Pourcentage de salariés se déclarant être très épanouis par groupe en fonction du type de profession



Source : Enquête sur le bien-être au travail au Luxembourg, Chambre des salariés, OGB-L et Ligue Luxembourgeoise d'Hygiène Mentale, 2010, collecte des données : TNS/ILRES, calculs : CEPS/INSTEAD.

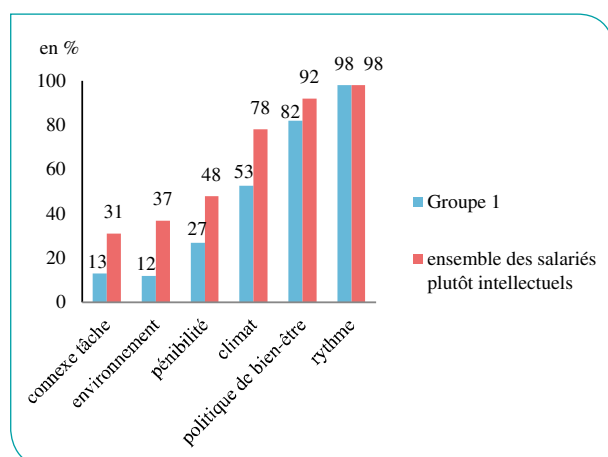
3.2. Une analyse sur les professions plutôt intellectuelles

Dans le cas des professions plutôt intellectuelles, le caractère ordonné du processus cumulatif s'étudie sur la base des caractéristiques des 5 premiers groupes (le 6^e groupe ne suivant pas un processus cumulatif).

Le **premier groupe** (cf. graphique 20 ⁽¹⁶⁾) rassemble 27% des salariés exerçant une profession plutôt intellectuelle. Ce groupe, qui peut être qualifié de **très épanoui au travail**, n'exprime, globalement, que peu de critères d'insatisfaction. Il est satisfait à la fois du contexte organisationnel et de l'emploi.

Les salariés de ce groupe sont plus nombreux à n'être jamais stressés ou à éprouver du stress positif. Les quadragénaires et les quinquagénaires y sont surreprésentés, de même que les peu ou les non diplômés. Le secteur de la finance y est légèrement surreprésenté.

G20. Part des salariés du groupe 1 citant, par domaine, au moins une source de difficultés



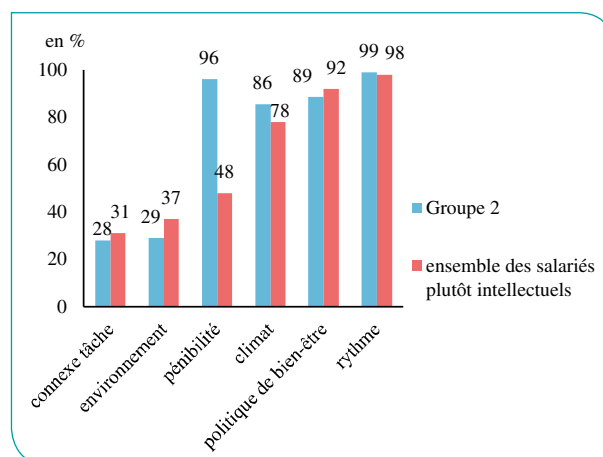
Source : Enquête sur le bien-être au travail au Luxembourg, Chambre des salariés, OGB-L et Ligue Luxembourgeoise d'Hygiène Mentale, 2010, collecte des données : TNS/ILRES, calculs : CEPS/INSTEAD.

Le **deuxième groupe** (cf. graphique 21) rassemble 14% des salariés exerçant une profession de nature plutôt intellectuelle. Ce groupe est **plutôt épanoui au travail**. Au niveau du contexte organisationnel, ce qui distingue ce groupe par rapport aux autres tient au climat de travail. Les salariés victimes **d'agressions verbales et physiques y sont surreprésentés** de même que ceux déclarant être **occasionnellement en conflit avec leur hiérarchie**. Au niveau de l'emploi, ce groupe se distingue par la **pénibilité du travail** : le contact avec des substances dangereuses, les risques de blessures, le travail de nuit ou posté y sont surreprésentés.

Dans ce groupe, la présence des hommes et des peu ou

des non diplômés est plus marquée. On rencontre également plus de salariés exerçant une profession intermédiaire, en contrat précaire ou travaillant dans des entreprises de 500 salariés et plus et dans le secteur du social et de la santé.

G21. Part des salariés du groupe 2 citant, par domaine, au moins une source de difficultés



Source : Enquête sur le bien-être au travail au Luxembourg, Chambre des salariés, OGB-L et Ligue Luxembourgeoise d'Hygiène Mentale, 2010, collecte des données : TNS/ILRES, calculs : CEPS/INSTEAD.

Les trois avants derniers groupes se composent de salariés qui, globalement, ne sont pas épanouis dans le cadre de leur travail, ce qui les conduit à penser qu'ils feraient d'autres choix professionnels s'ils en avaient l'occasion. Dans ces groupes, on retrouve pour partie les mêmes difficultés que dans le groupe 2 (agression verbale, pénibilité du travail). Certaines de ces difficultés se sont, d'ailleurs, aggravées, par exemple, les conflits avec la hiérarchie se sont transformés en harcèlement hiérarchique. D'autres difficultés se sont ajoutées : un environnement matériel **ni beau ni attrayant**, une **communication** insuffisante, une politique de l'entreprise non tournée vers la recherche du bien-être des salariés et des **fonctions imprécises**.

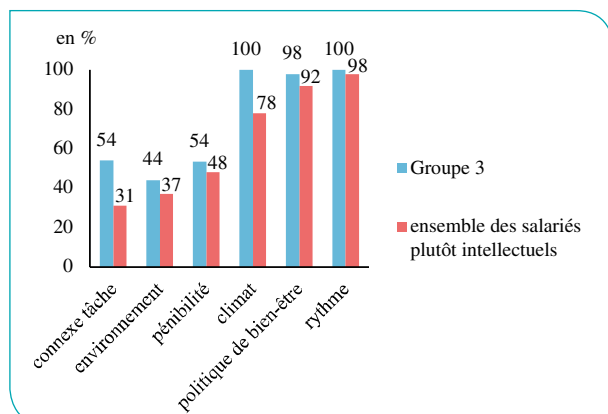
Des distinctions peuvent, toutefois, être faites entre ces trois groupes.

Le **troisième groupe** (cf. graphique 22), qui rassemble 6% des salariés exerçant une profession plutôt intellectuelle, est caractérisé par un **rythme de travail intense**. Il n'est, donc, pas surprenant que les salariés de ce groupe se plaignent, dans leur quasi-totalité, de stress négatif.

Les trentenaires, les femmes et les plus diplômés (au moins titulaires d'un bac plus 4) sont surreprésentés dans ce groupe. Il en est de même des salariés ayant des problèmes de santé et de ceux dont il arrive de penser de mettre fin à leur jour. Le secteur de la finance y est surreprésenté.

(16) Les résultats détaillés des typologies sont présentés en annexe 2.

G22. Part des salariés du groupe 3 citant, par domaine, au moins une source de difficultés

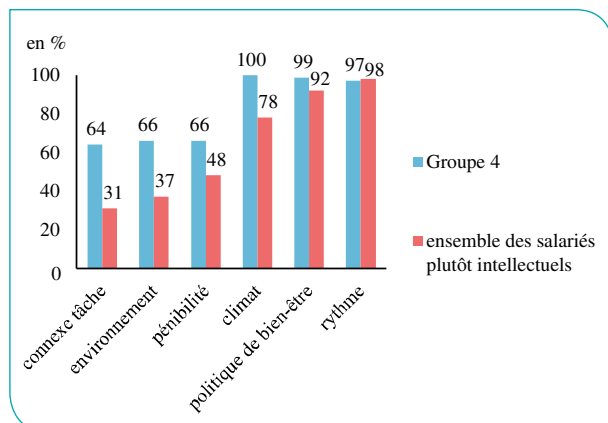


Source : Enquête sur le bien-être au travail au Luxembourg, Chambre des salariés, OGB-L et Ligue Luxembourgeoise d'Hygiène Mentale, 2010, collecte des données : TNS/ILRES, calculs : CEPS/INSTEAD.

Le **quatrième groupe** (cf. graphique 23) regroupe 5% des salariés exerçant une profession de nature plutôt intellectuelle. Les salariés de ce groupe sont les seuls à être confrontés au **harcèlement de leurs collègues**. À ce problème de harcèlement s'ajoutent, comme pour le groupe 2, des emplois **qui sont souvent pénibles** (manque d'hygiène sur le lieu de travail, travail de nuit occasionnel et travail posté).

Les salariés âgés entre 20 et 29 ans y sont surreprésentés ainsi que les femmes et les salariés ayant un niveau d'éducation correspondant au baccalauréat. En revanche, les frontaliers y sont sous-représentés. La majorité des salariés de ce groupe sont employés administratifs. Le secteur social et de la santé y est légèrement plus présent. Comme dans le groupe précédent, une large majorité des salariés souffre de stress négatif et les salariés dont il arrive de penser de mettre fin à leur jour sont surreprésentés.

G23. Part des salariés du groupe 4 citant, par domaine, au moins une source de difficultés

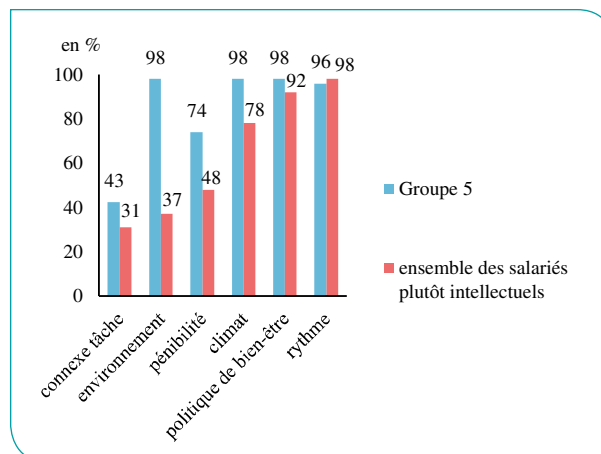


Source : Enquête sur le bien-être au travail au Luxembourg, Chambre des salariés, OGB-L et Ligue Luxembourgeoise d'Hygiène Mentale, 2010, collecte des données : TNS/ILRES, calculs : CEPS/INSTEAD.

Le **cinquième groupe** (cf. graphique 24) qui rassemble 5% des salariés exerçant une profession plutôt intellectuelle se distingue des deux groupes précédents par, d'une part, **un environnement de travail non sécurisé** et, d'autre part, une surreprésentation des **agressions physiques et des insinuations d'ordre sexuelles**. Ce groupe cumule certaines difficultés rencontrées dans les deux groupes précédents à savoir la **pénibilité de l'emploi** et un **rythme de travail intense**.

Les salariés trentenaires sont surreprésentés ainsi que ceux souffrant de stress négatif, de problèmes de santé et ceux qui occupent un emploi de professions intermédiaires. À l'inverse, ceux qui ont un niveau d'éducation correspondant au baccalauréat ou qui appartiennent à une entreprise d'au moins 500 salariés y sont sous-représentés.

G24. Part des salariés du groupe 5 citant, par domaine, au moins une source de difficultés

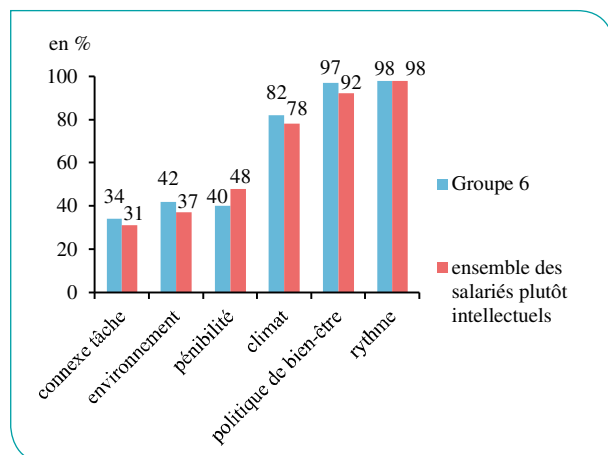


Source : Enquête sur le bien-être au travail au Luxembourg, Chambre des salariés, OGB-L et Ligue Luxembourgeoise d'Hygiène Mentale, 2010, collecte des données : TNS/ILRES, calculs : CEPS/INSTEAD.

Nous présentons les caractéristiques du sixième groupe, même si au sein de celui-ci le sentiment de bien-être ne semble pas résulter d'un processus cumulatif.

Le **sixième groupe** (cf. graphique 25) recense 43% des salariés plutôt intellectuels. Au sein de ce groupe, **les critères de mécontentements exprimés par les salariés sont assez hétérogènes et leur sentiment de bien-être au travail diverge**. Les relations avec la hiérarchie sont occasionnellement marquées par des conflits.

G25. Part des salariés du groupe 6 citant, par domaine, au moins une source de difficultés



Source : Enquête sur le bien-être au travail au Luxembourg, Chambre des salariés, OGB-L et Ligue Luxembourgeoise d'Hygiène Mentale, 2010, collecte des données : TNS/ILRES, calculs : CEPS/INSTEAD.

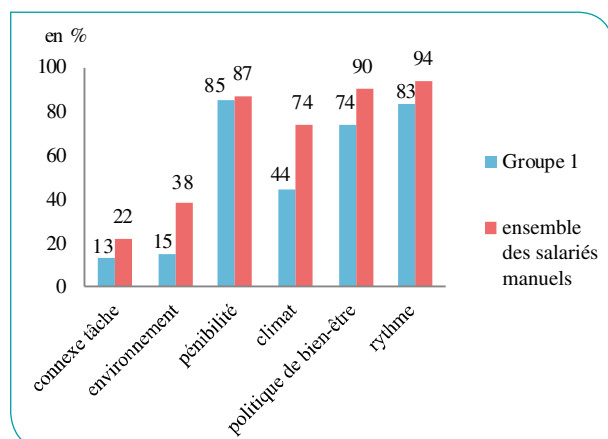
3.3. Une analyse sur les professions plutôt manuelles

Les salariés exerçant une profession plutôt manuelle se répartissent en quatre groupes.

Le **premier groupe** (cf. graphique 26) concerne 23% des salariés manuels. La majorité (54%) des salariés de ce groupe déclare être **tout à fait épanoui**. Ils expriment, globalement, pas de critères d'insatisfaction. En effet, ils se déclarent à la fois satisfaits du contexte organisationnel et de l'emploi. Les salariés de ce groupe sont proportionnellement plus nombreux à ne jamais être stressés.

Les quinquagénaires et les salariés non diplômés ou diplômés de l'école moyenne sont surreprésentés dans ce groupe.

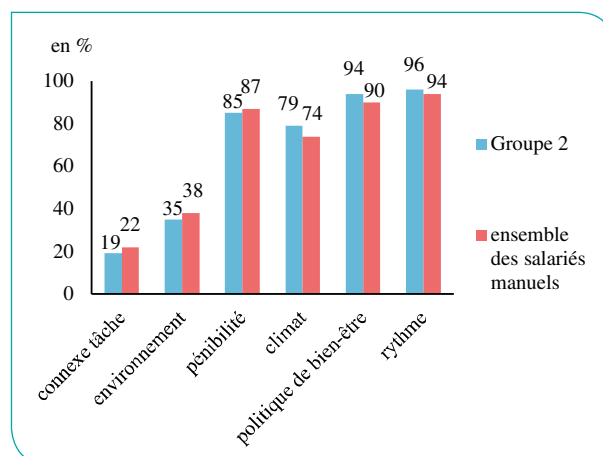
G26. Part des salariés du groupe 1 citant, par domaine, au moins une source de difficultés



Source : Enquête sur le bien-être au travail au Luxembourg, Chambre des salariés, OGB-L et Ligue Luxembourgeoise d'Hygiène Mentale, 2010, collecte des données : TNS/ILRES, calculs : CEPS/INSTEAD.

Le **deuxième groupe** (cf. graphique 27) rassemble 59% de ce type de salariés. La majorité (69%) d'entre eux déclare être **plutôt épanoui**. Le climat de travail est marqué par des conflits **occasionnels avec la hiérarchie**.

G27. Part des salariés du groupe 2 citant, par domaine, au moins une source de difficultés



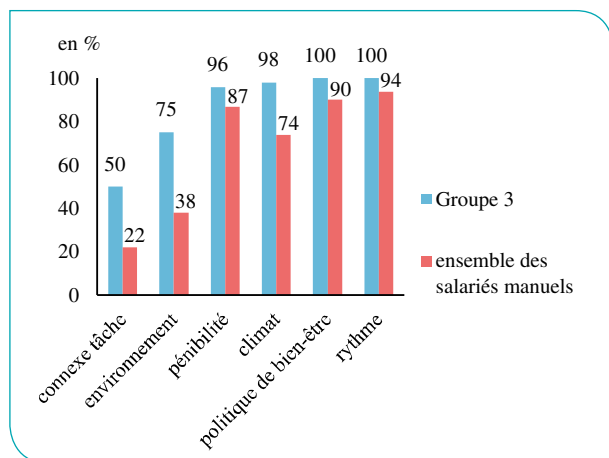
Source : Enquête sur le bien-être au travail au Luxembourg, Chambre des salariés, OGB-L et Ligue Luxembourgeoise d'Hygiène Mentale, 2010, collecte des données : TNS/ILRES, calculs : CEPS/INSTEAD.

Le **troisième groupe** (14% des salariés manuels) et le **quatrième** (4%) se composent de salariés qui sont, globalement, **non épanouis** dans le cadre de leur travail. Ces deux groupes, comme le groupe précédent, sont confrontés à des conflits avec la hiérarchie. Néanmoins, ces conflits ont un caractère plus graves, que dans le deuxième groupe, puisqu'ils vont jusqu'au harcèlement hiérarchique. En plus des conflits avec la hiérarchie, ces deux groupes font face à six motifs communs d'insatisfaction. Premièrement, un environnement de travail qui est à la fois **non sécurisé et non attrayant**. Deuxièmement, **une communication qui est jugée insatisfaisante**. Troisièmement, des **agressions verbales** qui sont plus fréquentes. Quatrièmement, une politique de l'entreprise qui est jugée comme étant **non tournée vers la recherche du bien-être** des salariés. Cinquièmement, des **conditions de travaux pénibles** (manque d'hygiène des locaux, exposition à des substances dangereuses et à un risque de blessures). Sixièmement, des **fonctions qui sont, souvent, imprécises**.

A ces motifs communs d'insatisfaction, s'ajoutent :

- **un rythme de travail intense** pour les salariés du troisième groupe (cf. graphique 28)
- deux difficultés relatives au climat de travail pour les salariés du quatrième groupe (cf. graphique 29). D'une part, ils connaissent des **relations conflictuelles avec leurs collègues** qui vont jusqu'au harcèlement. D'autre part, ils sont plus nombreux à être victimes d'**insinuations d'ordre sexuelles**.

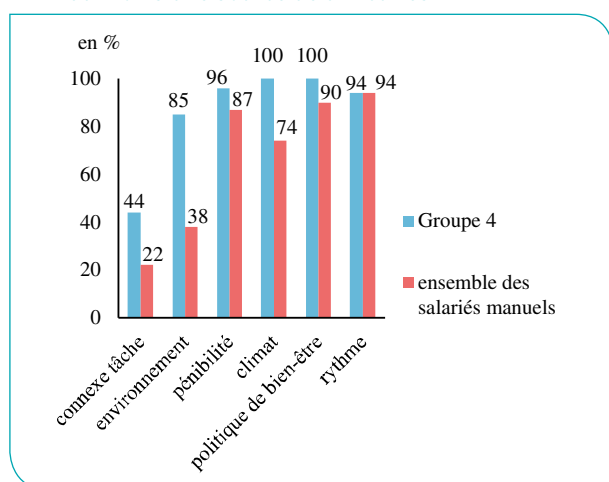
G28. Part des salariés du groupe 3 citant, par domaine, au moins une source de difficultés



Source : Enquête sur le bien-être au travail au Luxembourg, Chambre des salariés, OGB-L et Ligue Luxembourgeoise d'Hygiène Mentale, 2010, collecte des données : TNS/ILRES, calculs : CEPS/INSTEAD.

Dans ces deux groupes, les trentenaires sont sous-représentés. La majorité (71%) des salariés du troisième groupe sont des frontaliers. Dans ce groupe, les titulaires d'un diplôme de l'enseignement supérieur court sont surreprésentés. Le quatrième groupe compte une proportion plus faible de frontaliers que l'ensemble des salariés manuels. Les salariés ayant un niveau baccalauréat sont surreprésentés ainsi que les ouvriers non qualifiés et ceux appartenant au secteur du commerce, de l'hôtellerie-restauration et de l'artisanat. Les salariés de ce groupe sont plus souvent sujets à des problèmes de santé et à la pensée de mettre fin à leur jour.

G29. Part des salariés du groupe 4 citant, par domaine, au moins une source de difficultés



Source : Enquête sur le bien-être au travail au Luxembourg, Chambre des salariés, OGB-L et Ligue Luxembourgeoise d'Hygiène Mentale, 2010, collecte des données : TNS/ILRES, calculs : CEPS/INSTEAD.

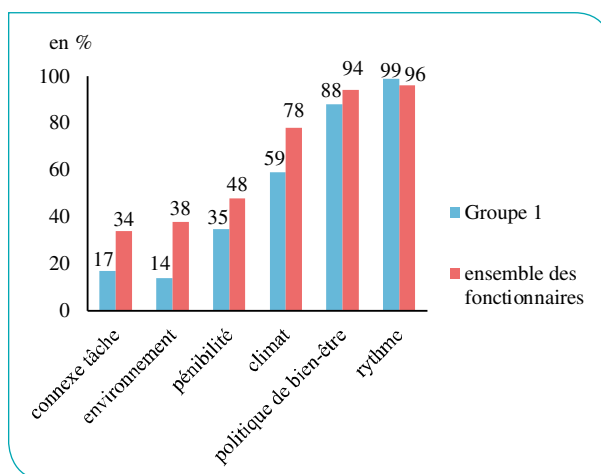
3.4. Une analyse sur les fonctionnaires

Dans le cas des fonctionnaires, le caractère ordonné du processus cumulatif s'étudie sur la base des caractéristiques des 4 premiers groupes (le 5^e groupe ne suivant pas un processus cumulatif).

Le **premier groupe** (cf. graphique 30) représente 19% des fonctionnaires. La majorité (54%) est **très épanouie au travail**. Les seuls critères d'insatisfaction ou de difficultés cités par les membres de ce groupe tiennent à l'exercice d'une profession qui requiert de **longues périodes de concentration** et, dans une moindre mesure, **à la rémunération qui est considérée comme non conforme au travail fourni**.

Les fonctionnaires se déclarant jamais stressés sont surreprésentés ainsi que ceux qui effectueraient, s'ils avaient la possibilité de tout recommencer, les mêmes choix professionnels. Les quinquagénaires sont plus présents dans ce groupe ainsi que les très diplômés.

G30. Part des salariés du groupe 1 citant, par domaine, au moins une source de difficultés



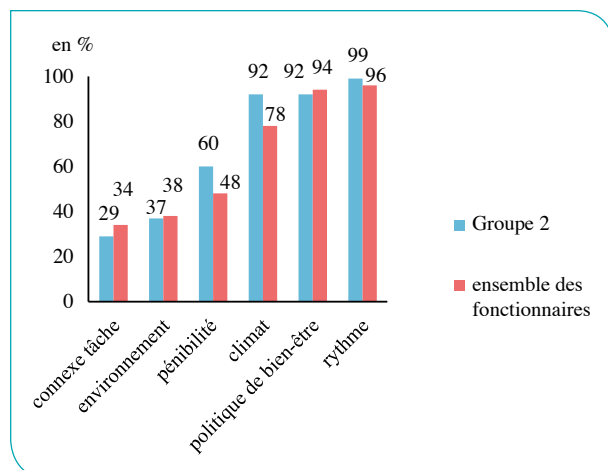
Source : Enquête sur le bien-être au travail au Luxembourg, Chambre des salariés, OGB-L et Ligue Luxembourgeoise d'Hygiène Mentale, 2010, collecte des données : TNS/ILRES, calculs : CEPS/INSTEAD.

Le **deuxième groupe** (cf. graphique 31) concerne 36% des fonctionnaires. La majorité (70%) des fonctionnaires de ce groupe déclare être **plutôt épanouie** au travail. Néanmoins, le climat de travail est souvent marqué par une **communication insuffisante**, par des **conflits occasionnels avec la hiérarchie** et par des **agressions verbales**. En outre, l'emploi occupé nécessite plutôt de **longues périodes de concentration** et met occasionnellement le travailleur en contact avec des **substances dangereuses**.

Les trentenaires sont plus présents dans ce groupe que dans les autres groupes. Malgré son sentiment d'être plutôt épanouie au travail, la majorité (55%) déclare que

s'ils en avaient la possibilité ils feraient d'autres choix professionnels.

G31. Part des salariés du groupe 2 citant, par domaine, au moins une source de difficultés

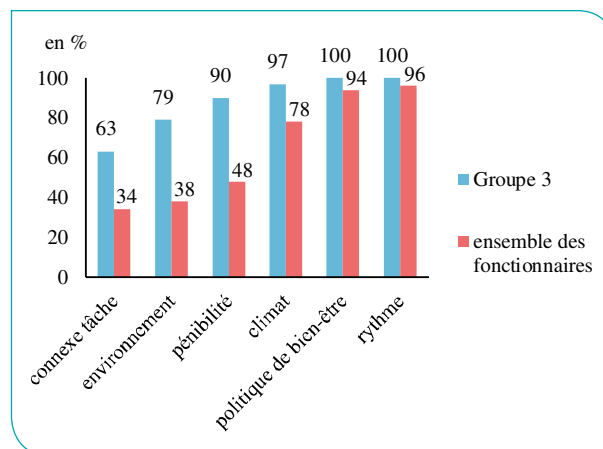


Source : Enquête sur le bien-être au travail au Luxembourg, Chambre des salariés, OGB-L et Ligue Luxembourgeoise d'Hygiène Mentale, 2010, collecte des données : TNS/ILRES, calculs : CEPS/INSTEAD.

Le **troisième groupe** (11% des fonctionnaires) et le **quatrième groupe** (5% des fonctionnaires) se distinguent des autres groupes par la proportion élevée de fonctionnaires se déclarant **plutôt pas ou pas épanouis au travail**. Ces groupes partagent avec le deuxième groupe des problèmes de communication et des relations difficiles avec la hiérarchie (qui se sont transformées en harcèlement hiérarchique). Mais, d'autres problèmes se sont ajoutés. Certains sont communs au troisième et au quatrième groupe : un environnement non attrayant et une politique jugée non axée sur le bien-être des salariés. D'autres sont spécifiques :

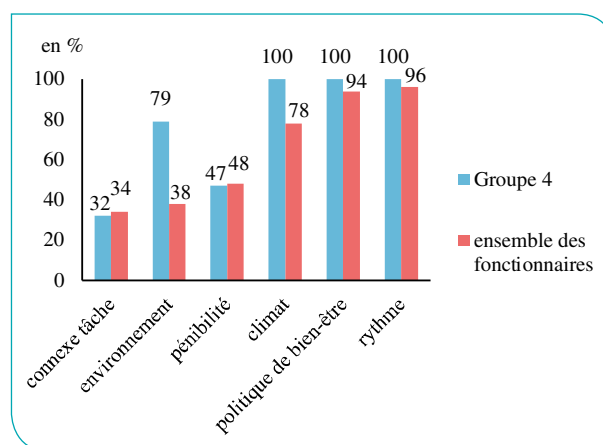
- un **environnement non sécurisé, un emploi pénible et des fonctions imprécises** pour le troisième groupe (cf. graphique 32) ;
- du **harcèlement de la part des collègues et un rythme de travail intense** pour le quatrième groupe (cf. graphique 33).

G32. Part des salariés du groupe 3 citant, par domaine, au moins une source de difficultés



Source : Enquête sur le bien-être au travail au Luxembourg, Chambre des salariés, OGB-L et Ligue Luxembourgeoise d'Hygiène Mentale, 2010, collecte des données : TNS/ILRES, calculs : CEPS/INSTEAD.

G33. Part des salariés du groupe 4 citant, par domaine, au moins une source de difficultés



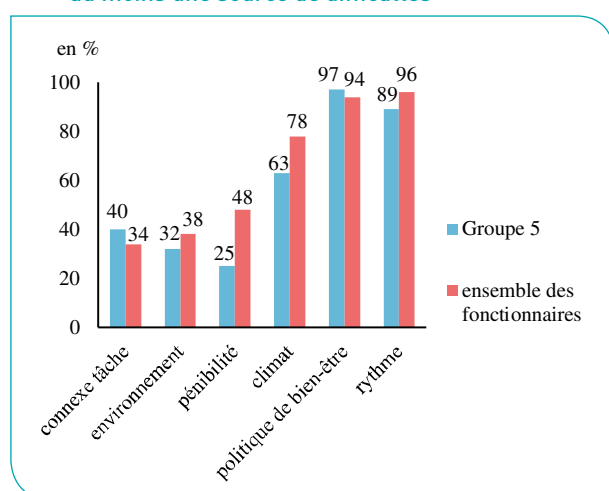
Source : Enquête sur le bien-être au travail au Luxembourg, Chambre des salariés, OGB-L et Ligue Luxembourgeoise d'Hygiène Mentale, 2010, collecte des données : TNS/ILRES, calculs : CEPS/INSTEAD.

Les quadragénaires sont surreprésentés dans ces deux groupes ainsi que les fonctionnaires qui sont victimes de stress négatif. Dans le troisième groupe, les hommes sont surreprésentés. Il y a également une surreprésentation des individus qui feraient d'autres choix professionnels s'ils pouvaient les recommencer. Dans le quatrième groupe, les femmes sont surreprésentées de même que les résidents étrangers, les titulaires d'un diplôme de l'enseignement court et les individus dont il arrive de penser de mettre fin à leur jour.

Nous présentons les caractéristiques du cinquième groupe, même si au sein de celui-ci le sentiment de bien-être ne semble pas résulter d'un processus cumulatif.

Le **cinquième groupe** (cf. graphique 34) rassemble 29% des fonctionnaires. Dans ce groupe, le sentiment d'épanouissement au travail diffère d'un individu à l'autre et le bien-être ne répond pas à un processus cumulatif. Les membres de ce groupe sont globalement satisfaits du contexte organisationnel. Quant à l'emploi, il est considéré comme **non pénible** et comme donnant lieu à un **rythme de travail non soutenu** ce qui peut expliquer que dans ce groupe soient surreprésentés les salariés qui ne sont jamais stressés. Les trentenaires sont surreprésentés (comme dans le 2e groupe) de même que les fonctionnaires ayant au moins un bac plus 4.

G34. Part des salariés du groupe 5 citant, par domaine, au moins une source de difficultés



Source : Enquête sur le bien-être au travail au Luxembourg, Chambre des salariés, OGB-L et Ligue Luxembourgeoise d'Hygiène Mentale, 2010, collecte des données : TNS/ILRES, calculs : CEPs/INSTEAD.

En résumé, ce chapitre met en évidence que les liens entre l'épanouissement des salariés et chaque composante de bien-être, disponible dans l'enquête, sont modérés. Par conséquent, aucune action sur une composante particulière ne semble permettre à elle seule d'améliorer le sentiment d'épanouissement au travail. Néanmoins, les composantes les plus liées à l'épanouissement ont trait aux valeurs, à la qualité de la communication et au sentiment d'utilité. À l'inverse, les composantes relatives à la nature du travail et à son organisation ne sont pas liées à un niveau élevé de bien-être. Ces résultats sont conformes à la théorie de la motivation de Herzberg et al. (1959) et à la théorie centrée sur la cohérence de rôle de Robert (2007). Ces théories suggèrent, en effet, que lorsque les conditions de travail, même lorsqu'elles sont mauvaises, correspondent à la représentation que les salariés ont de leur profession, les salariés n'éprouveront pas de l'insatisfaction. En revanche, lorsque les conditions de travail observées ne correspondent plus aux attentes, lorsque le besoin de reconnaissance n'est pas atteint et lorsque

les valeurs de la profession ne sont pas respectées, les salariés éprouveront de l'insatisfaction (infirmiers dont la qualité des soins dispensés est soumis à des considérations de rentabilité financière, techniciens chez France Telecom qui deviennent commerciaux ...). Pour la majorité des salariés, l'épanouissement au travail paraît relever d'un processus cumulatif, l'épanouissement diminuant au fur et à mesure que les critères de difficultés ou d'insatisfaction augmentent. Pour une minorité de salariés, ce processus cumulatif ne paraît pas exister. En effet, certains d'entre eux ont un nombre important de critères d'insatisfaction et un sentiment d'épanouissement assez élevé, d'autres sont confrontés à peu de difficultés mais sont peu épanouis et, enfin, d'autres sont non épanouis du fait de certaines difficultés. Pour les salariés pour lesquels le processus cumulatif du bien-être est avéré, les problèmes qui les font passer de très épanouis à plutôt épanouis, essentiellement liés au climat de travail, sont différents de ceux qui les font basculer dans le non épanouissement.

Synthèse des résultats et perspectives

1. L'objectif de ce document est de proposer une démarche qui consiste à identifier les liens qui existent entre une mesure subjective du bien-être et les différents éléments dont on peut supposer qu'ils contribuent au sentiment global de bien-être des salariés. Ainsi, l'objectif est de répondre à la question suivante : quels sont les éléments qui contribuent à l'appréciation que le salarié porte sur son bien-être global au travail et, surtout, comment ces éléments s'articulent-ils entre eux ?
2. Dans ce rapport, le bien-être a été mesuré par la notion d'épanouissement au travail. Par rapport aux autres concepts qui peuvent être utilisés dans la littérature pour définir le bien-être, il nous semble que celui de l'épanouissement est le plus strict. L'épanouissement implique, en effet, la réalisation de soi alors que les autres concepts, comme celui de satisfaction, sont moins liés à cette composante très personnelle.
3. Des données de l'enquête, il ressort que, globalement, les salariés travaillant au Luxembourg sont plutôt épanouis au travail : 22% se déclarent tout à fait épanouis, 57% plutôt épanouis et 21% pas épanouis. La situation du bien-être au travail au Luxembourg est, d'ailleurs, relativement proche de celle de l'Allemagne et de la Belgique et est plus favorable que celle de la France ⁽¹⁷⁾. Si les salariés travaillant au Luxembourg sont, globalement, épanouis au travail, il n'en demeure pas moins qu'ils rencontrent certaines difficultés et insatisfactions. Par conséquent, il est utile d'étudier séparément chacune des dimensions du bien-être au travail.
4. La tendance moyenne calculée pour le Luxembourg masque, toutefois, certaines disparités selon les caractéristiques socio-économiques des individus et certaines caractéristiques de l'entreprise. On notera, par exemple, que les moins diplômés sont proportionnellement plus nombreux à affirmer être très épanouis, que les plus diplômés, et que les salariés des petites entreprises se disent plus souvent très épanouis. Cependant, l'essentiel des différences relève d'effets de structure : les uns peuvent être moins épanouis que les autres simplement parce qu'ils travaillent dans des entreprises ou occupent des emplois plus souvent associés à de mauvaises conditions de travail. Seuls le genre et l'âge contribuent intrinsèquement à modifier le sentiment d'épanouissement au travail : les femmes sont plus souvent épanouies que les hommes, et les jeunes et les plus âgés sont plus susceptibles d'être épanouis que les classes d'âge intermédiaires.
5. L'étude du lien entre chacune des composantes du bien-être et le sentiment d'épanouissement montre que certaines composantes agissent assurément sur l'épanouissement au travail. Les relations les plus marquées, parmi les composantes renseignées dans l'enquête, concernent l'adéquation des valeurs de l'entreprise aux valeurs personnelles, la qualité de la communication au sein de l'entreprise et le sentiment d'utilité que procure l'emploi. En effet, le salarié sera d'autant plus épanoui au travail qu'il se sentira en conformité avec les valeurs de son entreprise, que la communication y sera satisfaisante et qu'il se sentira utile à son travail. Il est intéressant de noter que deux des trois éléments qui sont les plus liés à l'épanouissement des salariés relèvent davantage de valeurs et de sentiments subjectifs que de conditions de travail objectives et tangibles.
6. Certaines caractéristiques de l'emploi, en revanche, ne semblent avoir aucun impact sur l'épanouissement au travail. Elles relèvent toutes d'éléments relatifs à la nature du travail et à son organisation : travail posté ou de nuit, risques de blessures inhérents aux métiers exercés, précarité de l'emploi, réalisation d'heures supplémentaires. En fait, tout se passe comme si les éléments « objectifs de l'emploi », même s'ils créent des conditions de travail parfois difficiles, étaient admis et acceptés par les salariés sans que cela n'affecte leur sentiment d'épanouissement. Ce résultat peut s'expliquer à la lumière de la théorie de la motivation de Herzberg et al. (1959). Selon cette théorie, lorsque la concordance entre la représentation que le salarié a de son métier et la réalité du métier est assurée, des conditions de travail difficiles n'engendrent pas de l'insatisfaction. En revanche, lorsque le besoin de reconnaissance n'est pas atteint et lorsque les valeurs de la profession ne sont pas respectées, les salariés éprouveront de l'insatisfaction.
7. Les liens modérés entre les composantes du bien-être et le sentiment d'épanouissement, incitent à s'interroger sur le processus conduisant à l'épanouissement. L'épanouissement au travail relève de deux processus qui coexistent : le premier, cumulatif, concerne la majorité des salariés et s'inscrit dans une dynamique au sein de laquelle la dégradation progressive du sentiment d'épanouissement est directement liée au nombre de problèmes qui s'accumulent au travail. Le second, qui concerne 43% des salariés plutôt intellectuels et 29% des fonctionnaires, s'inscrit dans une démarche qui n'est

(17) Nous nous référons, ici, aux résultats d'une enquête harmonisée au niveau européen réalisée par la Fondation de Dublin.

pas nécessairement cumulative et dans laquelle le sentiment d'insatisfaction s'organise davantage autour d'une perception personnelle et subjective, cette perception pouvant infléchir fortement le sentiment d'épanouissement qui résulterait du processus cumulatif. Pour les salariés pour lesquels le processus cumulatif est avéré, des différences dans les difficultés rencontrées apparaissent selon que les salariés sont très épanouis, plutôt épanouis et pas épanouis. Ainsi, les salariés très épanouis, contrairement aux autres, n'expriment pas ou peu de sources de mécontentements. Quant aux salariés plutôt épanouis, ils sont confrontés occasionnellement à des conflits avec leur hiérarchie. Pour les salariés non épanouis, ces conflits se transforment en harcèlement hiérarchique auquel viennent s'ajouter d'autres difficultés dont un environnement matériel de travail non attrayant et non sécurisé, des problèmes de communication au sein de l'entreprise et une politique d'entreprise jugée non tournée vers la recherche du bien-être des salariés. Les problèmes qui font passer les salariés de très épanouis à plutôt épanouis sont, donc, relativement bien circonscrits et différents de ceux qui font basculer les salariés dans le groupe des non épanouis. Par conséquent, le processus conduisant à l'épanouissement apparaît bien suivre un processus cumulatif ordonné.

Les éléments produits dans ce rapport permettent de mieux appréhender les composantes de l'épanouissement au travail des salariés travaillant au Luxembourg. En termes de politiques publiques ou de politiques managériales, les résultats produits ici permettent d'esquisser un certain nombre de pistes qui semblent converger vers un constat unique : l'élément dominant dans l'épanouissement des salariés relève de tout ce qui caractérise l'humain par opposition au matériel. La conclusion à laquelle nous conduit ce rapport nous semble indiquer que ce ne sont pas des conditions de travail difficiles et des métiers peu attrayants qui limitent l'épanouissement au travail. Les individus semblent, en effet, s'en accommoder, probablement parce qu'ils savent qu'ils ne peuvent accéder à mieux (théorie de la résignation de Bruggemann et al., 1975). Cela ne signifie pas, néanmoins, que les entreprises ne doivent pas améliorer les conditions objectives de travail car si elles n'affectent pas le bien-être, elles affectent la productivité, l'absentéisme et la survenance d'accidents de travail. C'est la qualité des relations humaines que l'entreprise va développer qui va faire basculer les salariés dans l'épanouissement ou au contraire qui va les amener à développer un mal-être au travail. Ainsi, le respect que l'entreprise accorde aux valeurs du métier semble être une condition nécessaire à l'épanouissement des salariés. Le non respect de ces valeurs a des

répercussions négatives sur les salariés, l'entreprise et la société. Pour les salariés, le fait de ne pas se reconnaître dans les valeurs de l'entreprise peut être source de stress et de désengagement au travail, ce qui peut générer de l'absentéisme, des maladies et des accidents de travail. Pour l'entreprise, avoir des salariés désengagés au travail est synonyme de perte de compétitivité et de turnover élevé. Enfin, pour la société, le désengagement au travail via l'absentéisme et la maladie peut conduire à un accroissement des dépenses de santé. Néanmoins, il nous semble relativement évident que l'importance de la qualité des relations humaines et du respect des valeurs du métier mis en exergue dans ce rapport est directement liée à l'indicateur de bien-être retenu qui est l'épanouissement au travail. Sans doute un critère moins exigeant aurait-il fait émerger davantage de critères objectifs. Toutefois, rappelons que le choix du concept d'épanouissement est volontaire. Il s'explique par la volonté de la CSL de ne pas s'inscrire dans une optique minimaliste qui limiterait l'exigence au fait de fournir aux salariés simplement de bonnes conditions de travail. L'objectif de la CSL, est au contraire, de promouvoir une démarche qui repousse l'objectif au fait de proposer aux individus des conditions de travail qui garantissent leur épanouissement personnel.

Il est clair que les analyses proposées dans ce rapport méritent d'être approfondies, notamment en cherchant à mieux identifier les processus qui sont à l'œuvre pour construire le sentiment d'épanouissement au travail. En effet, il est possible que ce processus, en plus d'être cumulatif et ordonné, possède une dimension structurelle plus sophistiquée révélant, par exemple, des interactions entre domaines ou que des domaines agissent sur le sentiment d'épanouissement par l'intermédiaire d'autres domaines. Cette interrogation sur l'existence d'un processus structurel constitue une piste de réflexion intéressante pour de futurs travaux. Une autre piste de travail consisterait à compléter le questionnaire sur le bien-être au travail en intégrant les dimensions du bien-être omises par la présente enquête telle que l'autonomie au travail, l'ancienneté dans l'entreprise, la répétitivité de la tâche, l'intérêt de la tâche, la résignation, les déplacements domicile-travail, la conciliation vie professionnelle-vie personnelle et le bien-être dans la sphère privée. D'autres enquêtes permettraient, ainsi, de couvrir l'ensemble des dimensions du bien-être au travail.

Bibliographie

- Bender K. et Heywood J., 2005, Job satisfaction of the highly educated : the role of gender, academic tenure and comparison income, *Working paper University of Wisconsin-Milwaukee*, 30p.
- Bertrand M. et Mullainathan S., 2001, Do people mean what they say ? Implications for subjective survey data, *American Economic Review*, volume 91, n°2, pp.67-72.
- Blanchflower D.G. et Oswald A.J., 1999, Well-being, insecurity and the decline of American job satisfaction, *Working paper*, 67p.
- Bruggemann A., Groskurth P. et Ulich E., 1975, *Arbeitszufriedenheit*, Bern. Huber.
- Bureau International du Travail, 2002, *Dernière édition de l'Encyclopédie de sécurité et de santé au travail*, éditions du B.I.T., Genève.
- Clark A., 1996, Job satisfaction in Britain, *British Journal of Industrial Relations*, volume 34, n°2, pp.189-217.
- Clark A., Oswald A. et Warr P., 1996, Is job satisfaction U-shaped in age ? *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, volume 69, pp.57-81.
- Clark A., Kristensen N. et Westergaard-Nielsen N., 2007, Job satisfaction and co-worker wages : status or signal?, *IZA Discussion Paper* n°3073, 30p.
- Davoine L., 2007a, *La qualité de l'emploi : une perspective européenne*, Thèse de doctorat en Sciences Economiques, Université Paris I Panthéon-Sorbonne, 583p.
- Davoine L., 2007b, L'économie du Bonheur peut-elle renouveler l'économie du bien-être ?, *Document de travail Centre d'études de l'emploi*, n°80, 30p.
- European Foundation for the Improvement of Living and Working Conditions, 2007, Measuring job satisfaction in surveys: comparative analytical report, 30p.
- Festinger L., Riecken H.W. et SCHACHTER S., 1956, *When prophecy fails*, Minneapolis: University of Minnesota Press.
- Gaziloglu S. et Tansel A., 2006, Job satisfaction in Britain: individual and job related factors, *Applied Economics*, volume 38, pp.1163-1171.
- Haile G., 2009, Unhappy working with men? Workplace gender diversity and employee job-related well-being in Britain: a WERS 2004 based analysis, *IZA discussion paper series*, n°4077, 38p.
- Herzberg F., Mausner B. et Snyderman B.B., 1959, *The motivation to work* (2nd ed.), New York: John Wiley et Sons.
- Hochwarter W., Kiewitz C., Castro S., Perrewé P. et Ferris G., Positive affectivity and collective efficacy as moderators of the relationship between perceived politics and job satisfaction, *Journal of Applied Social Psychology*, volume 33, n°5, pp.1009-1035.
- Igbaria M. et Guimaraes T., 1993, Antecedents and consequences of job satisfaction among information center employees, *Journal of Management Information Systems*, volume 9, n°4, pp.145-174.
- Joulain M., 2005, La satisfaction au travail des femmes, *Psychologie française*, volume 50, pp.181-194.
- Nguyen A.N., Taylor J. et Bradley S., 2003, Job autonomy and job satisfaction: new evidence, *Working Paper Lancaster University Management School*, 2003/050, 25p.
- Robert N., 2007, Bien-être au travail : une approche centrée sur la cohérence de rôle, *Note scientifique et technique de l'INRS*, ns 267, 33p.
- Sousa-Poza A. et Sousa-Poza A., 2000, Well-being at work: a cross-national analysis of the levels and determinants of job satisfaction, *Journal of Socio-Economics*, volume 29, pp.517-538.
- Tremblay-Barrette L., 1990, Etude sur la satisfaction au travail d'un groupe de travailleurs œuvrant dans un ministère québécois au Saguenay-Lac-Saint-Jean, *Maîtrise en gestion des petites et moyennes organisations*, Université du Québec à Chicoutimi, 207p.
- Wadsworth E., Chaplin K., Allen P. et Smith A., 2010, What is a good job? Current perspectives on work and improved health and well-being, *The Open Occupational Health and Safety Journal*, pp.9-15.

Annexe : Typologie des salariées

Typologie des professions plutôt intellectuelles

Questions	Groupe 1	Groupe 2	Groupe 3	Groupe 4	Groupe 5	Groupe 6	Ensemble
Vous sentez-vous protégé des accidents sur votre lieu de travail ?	Tout à fait : 79% Plutôt : 20% Non : 1%	Tout à fait : 38% Plutôt : 59% Non : 3%	Tout à fait : 42% Plutôt : 57% Non : 1%	Tout à fait : 38% Plutôt : 62% Non : 0%	Tout à fait : 2% Plutôt : 4% Non : 94%	Tout à fait : 42% Plutôt : 57% Non : 1%	Tout à fait : 48% Plutôt : 45% Non : 7%
L'environnement du lieu de travail est-il beau ?	Tout à fait : 41% Plutôt : 47% Non : 12%	Tout à fait : 13% Plutôt : 59% Non : 28%	Tout à fait : 11% Plutôt : 45% Non : 44%	Tout à fait : 6% Plutôt : 31% Non : 63%	Tout à fait : 0% Plutôt : 54% Non : 46%	Tout à fait : 5% Plutôt : 53% Non : 42%	Tout à fait : 16% Plutôt : 51% Non : 33%
Comment qualifieriez-vous les relations avec vos collègues de travail ?	Très bonnes : 54% Plutôt bonnes : 46% Pas bonnes : 0%	Très bonnes : 25% Plutôt bonnes : 74% Pas bonnes : 1%	Très bonnes : 12% Plutôt bonnes : 88% Pas bonnes : 0%	Très bonnes : 0% Plutôt bonnes : 0% Pas bonnes : 100%	Très bonnes : 20% Plutôt bonnes : 80% Pas bonnes : 0%	Très bonnes : 20% Plutôt bonnes : 78% Pas bonnes : 2%	Très bonnes : 28% Plutôt bonnes : 65% Pas bonnes : 7%
La communication et les échanges d'information sont-ils satisfaisants au sein de votre entreprise ?	Très satisfaisants : 32% Plutôt satisfaisants : 54% Pas satisfaisants : 14%	Très satisfaisants : 11% Plutôt satisfaisants : 54% Pas satisfaisants : 35%	Très satisfaisants : 0% Plutôt satisfaisants : 20% Pas satisfaisants : 80%	Très satisfaisants : 0% Plutôt satisfaisants : 12% Pas satisfaisants : 88%	Très satisfaisants : 6% Plutôt satisfaisants : 9% Pas satisfaisants : 85%	Très satisfaisants : 3% Plutôt satisfaisants : 49% Pas satisfaisants : 48%	Très satisfaisants : 12% Plutôt satisfaisants : 45% Pas satisfaisants : 43%
Sur votre lieu de travail vous sentez-vous utile ?	Très utile : 54% Plutôt utile : 44% Pas utile : 2%	Très utile : 39% Plutôt utile : 54% Pas utile : 7%	Très utile : 23% Plutôt utile : 56% Pas utile : 21%	Très utile : 22% Plutôt utile : 45% Pas utile : 33%	Très utile : 30% Plutôt utile : 54% Pas utile : 16%	Très utile : 26% Plutôt utile : 65% Pas utile : 9%	Très utile : 35% Plutôt utile : 56% Pas utile : 9%
Le comportement de vos supérieurs directs est-il de nature plutôt conflictuelle ?	continu ou fréquent : 3% occasionnel : 37% jamais : 60%	continu ou fréquent : 8% occasionnel : 63% jamais : 29%	continu ou fréquent : 100% occasionnel : 0% jamais : 0%	continu ou fréquent : 32% occasionnel : 60% jamais : 8%	continu ou fréquent : 41% occasionnel : 41% jamais : 18%	continu ou fréquent : 3% occasionnel : 59% jamais : 38%	continu ou fréquent : 13% occasionnel : 49% jamais : 38%
Les valeurs de votre entreprise sont-elles en accord avec vos valeurs personnelles ?	Tout à fait en accord : 38% Plutôt en accord : 55% Pas en accord : 7%	Tout à fait en accord : 21% Plutôt en accord : 57% Pas en accord : 22%	Tout à fait en accord : 1% Plutôt en accord : 24% Pas en accord : 75%	Tout à fait en accord : 0% Plutôt en accord : 35% Pas en accord : 65%	Tout à fait en accord : 0% Plutôt en accord : 37% Pas en accord : 63%	Tout à fait en accord : 3% Plutôt en accord : 69% Pas en accord : 28%	Tout à fait en accord : 15% Plutôt en accord : 57% Pas en accord : 28%
Agressions verbales	11%	41%	64%	85%	51%	23%	39%
Agressions physiques	0%	25%	7%	15%	25%	1%	6%
Insinuations d'ordre sexuelles	3%	9%	14%	17%	20%	10%	9%
Harcèlement de la part des collègues	0%	0%	0%	95%	0%	0%	5%
Harcèlement hiérarchique	0%	6%	94%	32%	38%	1%	11%

Typologie des professions plutôt intellectuelles (suite)

Questions	Groupe 1	Groupe 2	Groupe 3	Groupe 4	Groupe 5	Groupe 6	Ensemble
La politique de votre entreprise est-elle aussi axée sur la prévention des accidents ?	Tout à fait : 65% Plutôt oui : 26% Non : 9%	Tout à fait : 52% Plutôt oui : 44% Non : 4%	Tout à fait : 20% Plutôt oui : 62% Non : 18%	Tout à fait : 11% Plutôt oui : 69% Non : 20%	Tout à fait : 5% Plutôt oui : 15% Non : 80%	Tout à fait : 22% Plutôt oui : 66% Non : 12%	Tout à fait : 36% Plutôt oui : 50% Non : 14%
Comment est l'espace mis à disposition pour passer les pauses ?	Agréable : 73% Peu agréable : 12% Inexistant : 15%	Agréable : 47% Peu agréable : 28% Inexistant : 25%	Agréable : 31% Peu agréable : 51% Inexistant : 18%	Agréable : 19% Peu agréable : 64% Inexistant : 17%	Agréable : 19% Peu agréable : 64% Inexistant : 17%	Agréable : 43% Peu agréable : 38% Inexistant : 19%	Agréable : 48% Peu agréable : 33% Inexistant : 19%
Avez-vous la possibilité d'évoluer professionnellement en profitant des possibilités de formation continue ?	Tout à fait : 44% Plutôt oui : 32% Non : 24%	Tout à fait : 18% Plutôt oui : 49% Non : 33%	Tout à fait : 11% Plutôt oui : 14% Non : 75%	Tout à fait : 2% Plutôt oui : 28% Non : 70%	Tout à fait : 20% Plutôt oui : 11% Non : 69%	Tout à fait : 6% Plutôt oui : 45% Non : 49%	Tout à fait : 19% Plutôt oui : 38% Non : 43%
Comment votre poste de travail est-il adapté à vos besoins ?	Très bien adapté : 40% Plutôt bien : 56% Pas adapté : 4%	Très bien adapté : 17% Plutôt bien : 57% Pas adapté : 26%	Très bien adapté : 16% Plutôt bien : 57% Pas adapté : 27%	Très bien adapté : 2% Plutôt bien : 25% Pas adapté : 73%	Très bien adapté : 4% Plutôt bien : 47% Pas adapté : 49%	Très bien adapté : 6% Plutôt bien : 67% Pas adapté : 27%	Très bien adapté : 17% Plutôt bien : 59% Pas adapté : 24%
Considérez-vous avoir une rémunération conforme au travail que vous effectuez ?	Tout à fait conforme : 39% Plutôt conforme : 49% Non : 12%	Tout à fait conforme : 18% Plutôt conforme : 45% Non : 37%	Tout à fait conforme : 10% Plutôt conforme : 30% Non : 60%	Tout à fait conforme : 14% Plutôt conforme : 36% Non : 50%	Tout à fait conforme : 9% Plutôt conforme : 28% Non : 63%	Tout à fait conforme : 8% Plutôt conforme : 55% Non : 37%	Tout à fait conforme : 18% Plutôt conforme : 48% Non : 34%
Votre lieu de travail manque-t-il d'hygiène ?	Oui : 1% Plutôt pas : 5% Pas du tout : 94%	Oui : 2% Plutôt pas : 3% Pas du tout : 65%	Oui : 10% Plutôt pas : 45% Pas du tout : 45%	Oui : 29% Plutôt pas : 35% Pas du tout : 36%	Oui : 28% Plutôt pas : 29% Pas du tout : 43%	Oui : 9% Plutôt pas : 37% Pas du tout : 54%	Oui : 8% Plutôt pas : 28% Pas du tout : 64%
Les risques de se blesser dans votre activité sont-ils nombreux ?	Oui : 9% Plutôt pas : 32% Pas du tout : 59%	Oui : 53% Plutôt pas : 32% Pas du tout : 15%	Oui : 13% Plutôt pas : 41% Pas du tout : 46%	Oui : 26% Plutôt pas : 39% Pas du tout : 35%	Oui : 42% Plutôt pas : 48% Pas du tout : 10%	Oui : 7% Plutôt pas : 50% Pas du tout : 43%	Oui : 17% Plutôt pas : 41% Pas du tout : 42%
Travail de nuit	Continuel ou fréquent : 1% Occasionnel : 2% Jamais : 97%	Continuel ou fréquent : 28% Occasionnel : 42% Jamais : 32%	Continuel ou fréquent : 1% Occasionnel : 4% Jamais : 95%	Continuel ou fréquent : 7% Occasionnel : 21% Jamais : 72%	Continuel ou fréquent : 6% Occasionnel : 9% Jamais : 85%	Continuel ou fréquent : 0% Occasionnel : 4% Jamais : 96%	Continuel ou fréquent : 5% Occasionnel : 9% Jamais : 86%
Travail posté	13%	62%	25%	37%	30%	22%	26%
Êtes-vous exposé à des subtances dangereuses sur votre lieu de travail ?	Continuel ou fréquent : 1% Occasionnel : 9% Jamais : 90%	Continuel ou fréquent : 25% Occasionnel : 36% Jamais : 39%	Continuel ou fréquent : 7% Occasionnel : 24% Jamais : 69%	Continuel ou fréquent : 9% Occasionnel : 23% Jamais : 68%	Continuel ou fréquent : 23% Occasionnel : 15% Jamais : 62%	Continuel ou fréquent : 1% Occasionnel : 11% Jamais : 88%	Continuel ou fréquent : 6% Occasionnel : 15% Jamais : 79%
Êtes-vous exposé à des subtances dangereuses sur votre lieu de travail ?	Continuel ou fréquent : 1% Occasionnel : 9% Jamais : 90%	Continuel ou fréquent : 25% Occasionnel : 36% Jamais : 39%	Continuel ou fréquent : 7% Occasionnel : 24% Jamais : 69%	Continuel ou fréquent : 9% Occasionnel : 23% Jamais : 68%	Continuel ou fréquent : 23% Occasionnel : 15% Jamais : 62%	Continuel ou fréquent : 1% Occasionnel : 11% Jamais : 88%	Continuel ou fréquent : 6% Occasionnel : 15% Jamais : 79%

Questions	Groupe 1	Groupe 2	Groupe 3	Groupe 4	Groupe 5	Groupe 6	Ensemble
Vous arrive-t-il de manquer de temps pour tout le travail que vous avez à faire ?	Continuel ou fréquent : 24% Occasionnel : 58% Jamais : 18%	Continuel ou fréquent : 49% Occasionnel : 43% Jamais : 8%	Continuel ou fréquent : 61% Occasionnel : 38% Jamais : 1%	Continuel ou fréquent : 40% Occasionnel : 49% Jamais : 11%	Continuel ou fréquent : 56% Occasionnel : 32% Jamais : 12%	Continuel ou fréquent : 41% Occasionnel : 51% Jamais : 8%	Continuel ou fréquent : 39% Occasionnel : 50% Jamais : 11%
Disposez-vous de possibilités pour vous ressourcer pendant votre journée de travail ?	Tout à fait : 62% Plutôt oui : 29% Non : 9%	Tout à fait : 11% Plutôt oui : 45% Non : 44%	Tout à fait : 22% Plutôt oui : 51% Non : 27%	Tout à fait : 16% Plutôt oui : 39% Non : 45%	Tout à fait : 12% Plutôt oui : 45% Non : 43%	Tout à fait : 22% Plutôt oui : 51% Non : 27%	Tout à fait : 30% Plutôt oui : 42% Non : 28%
Votre travail nécessite-il de longues périodes de concentration intense ?	Beaucoup : 42% Plutôt oui : 51% Non : 7%	Beaucoup : 38% Plutôt oui : 52% Non : 10%	Beaucoup : 24% Plutôt oui : 63% Non : 13%	Beaucoup : 31% Plutôt oui : 50% Non : 19%	Beaucoup : 46% Plutôt oui : 37% Non : 17%	Beaucoup : 24% Plutôt oui : 63% Non : 13%	Beaucoup : 33% Plutôt oui : 55% Non : 12%
Réalisation régulière d'heures supplémentaires	39%	36%	44%	47%	34%	40%	40%
La description de vos fonctions sur votre lieu de travail est-elle plutôt précise ?	Tout à fait : 47% Plutôt : 48% Non : 5%	Tout à fait : 21% Plutôt : 59% Non : 20%	Tout à fait : 12% Plutôt : 34% Non : 54%	Tout à fait : 2% Plutôt : 35% Non : 63%	Tout à fait : 20% Plutôt : 38% Non : 42%	Tout à fait : 11% Plutôt : 60% Non : 29%	Tout à fait : 22% Plutôt : 53% Non : 25%
Contrat de travail précaire	8%	12%	0%	4%	0%	7%	7%
Classe d'âges							
29 ans au plus	18%	30%	18%	34%	23%	24%	23%
30-39 ans	26%	29%	41%	39%	43%	38%	34%
40-49 ans	34%	31%	26%	14%	15%	27%	28%
50 ans et plus	22%	10%	15%	13%	19%	11%	15%
Sexe							
homme	59%	68%	42%	48%	50%	59%	58%
Pays de résidence :							
Frontalier	43%	41%	51%	27%	40%	49%	45%
Résident luxembourgeois	29%	34%	19%	38%	31%	25%	28%
Résident étranger	28%	25%	30%	35%	29%	26%	27%
Niveau de diplôme :							
Bac+4 ou plus	29%	16%	40%	12%	30%	34%	29%
Bac+2	23%	31%	27%	30%	38%	29%	28%
Bac	30%	32%	23%	52%	19%	29%	30%
Inférieur au bac	18%	21%	10%	6%	13%	8%	13%

Typologie des professions plutôt intellectuelles (suite)

Questions	Groupe 1	Groupe 2	Groupe 3	Groupe 4	Groupe 5	Groupe 6	Ensemble
Secteur d'activité							
Bâtiment	4%	2%	3%	0%	3%	2%	3%
Industrie, production	11%	17%	7%	8%	6%	12%	11%
Nettoyage, gardiennage	1%	4%	1%	2%	0%	1%	2%
Artisanat	0%	1%	0%	5%	0%	2%	1%
HORECA, commerce	7%	1%	6%	0%	10%	6%	5%
Banque, assurance, secteur financier	36%	10%	38%	35%	20%	36%	32%
Transports	2%	9%	8%	2%	10%	4%	4%
Informatique, télécommunications	9%	5%	9%	10%	6%	12%	10%
Enseignement	2%	4%	0%	0%	2%	2%	2%
Secteur social et de la santé	10%	42%	9%	22%	21%	7%	14%
État, administrations publiques, ...	8%	2%	10%	7%	15%	5%	6%
Autres secteurs	10%	7%	9%	9%	7%	11%	10%
Taille de l'entreprise							
0 à 9 personnes	8%	4%	3%	9%	15%	8%	8%
10 à 49	19%	12%	28%	11%	23%	18%	18%
50 à 499	40%	37%	29%	39%	45%	38%	38%
500 ou plus	33%	47%	40%	41%	17%	36%	36%
Stress							
Jamais stressé	14%	4%	0%	0%	3%	4%	6%
Stress positif	51%	38%	8%	4%	16%	36%	36%
Stress négatif	29%	47%	92%	96%	72%	50%	50%
Stress de nature non identifiée	6%	11%	0%	0%	9%	10%	8%
A déjà pensé à mettre fin à ses jours	3%	10%	30%	24%	13%	11%	11%

Questions	Groupe 1	Groupe 2	Groupe 3	Groupe 4	Groupe 5	Groupe 6	Ensemble
Degré d'épanouissement							
Très épanouis	39%	18%	5%	5%	2%	11%	18%
Plutôt épanouis	54%	72%	31%	26%	55%	66%	58%
Pas épanouis	7%	10%	64%	69%	43%	23%	24%

Typologie des professions plutôt manuelles

Questions	Groupe 1	Groupe 2	Groupe 3	Groupe 4	Ensemble
Vous sentez-vous protégé des accidents sur votre lieu de travail ?	Tout à fait : 76% Plutôt : 20% Non : 4%	Tout à fait : 39% Plutôt : 53% Non : 8%	Tout à fait : 11% Plutôt : 40% Non : 49%	Tout à fait : 17% Plutôt : 45% Non : 38%	Tout à fait : 43% Plutôt : 43% Non : 14%
L'environnement du lieu de travail est-il beau ?	Tout à fait : 51% Plutôt : 37% Non : 12%	Tout à fait : 19% Plutôt : 51% Non : 30%	Tout à fait : 21% Plutôt : 21% Non : 58%	Tout à fait : 4% Plutôt : 11% Non : 85%	Tout à fait : 26% Plutôt : 42% Non : 32%
Comment qualifieriez-vous les relations avec vos collègues de travail ?	Très bonnes : 70% Plutôt bonnes : 29% Pas bonnes : 1%	Très bonnes : 33% Plutôt bonnes : 64% Pas bonnes : 3%	Très bonnes : 23% Plutôt bonnes : 75% Pas bonnes : 12%	Très bonnes : 0% Plutôt bonnes : 0% Pas bonnes : 100%	Très bonnes : 39% Plutôt bonnes : 54% Pas bonnes : 7%
La communication et les échanges d'information sont-ils satisfaisants au sein de votre entreprise ?	Très satisfaisants : 66% Plutôt satisfaisants : 25% Pas satisfaisants : 9%	Très satisfaisants : 8% Plutôt satisfaisants : 66% Pas satisfaisants : 26%	Très satisfaisants : 2% Plutôt satisfaisants : 14% Pas satisfaisants : 84%	Très satisfaisants : 0% Plutôt satisfaisants : 23% Pas satisfaisants : 77%	Très satisfaisants : 20% Plutôt satisfaisants : 47% Pas satisfaisants : 33%
Sur votre lieu de travail vous sentez-vous utile ?	Très utile : 58% Plutôt utile : 42% Pas utile : 0%	Très utile : 43% Plutôt utile : 57% Pas utile : 0%	Très utile : 20% Plutôt utile : 63% Pas utile : 17%	Très utile : 11% Plutôt utile : 75% Pas utile : 14%	Très utile : 42% Plutôt utile : 55% Pas utile : 3%
Le comportement de vos supérieurs directs est-il de nature plutôt conflictuelle ?	continu ou fréquent : 12% occasionnel : 21% jamais : 67%	continu ou fréquent : 5% occasionnel : 60% jamais : 35%	continu ou fréquent : 75% occasionnel : 14% jamais : 11%	continu ou fréquent : 30% occasionnel : 64% jamais : 6%	continu ou fréquent : 17% occasionnel : 45% jamais : 38%
Les valeurs de votre entreprise sont-elles en accord avec vos valeurs personnelles ?	Tout à fait en accord : 37% Plutôt en accord : 47% Pas en accord : 16%	Tout à fait en accord : 18% Plutôt en accord : 65% Pas en accord : 17%	Tout à fait en accord : 2% Plutôt en accord : 39% Pas en accord : 59%	Tout à fait en accord : 13% Plutôt en accord : 0% Pas en accord : 87%	Tout à fait en accord : 20% Plutôt en accord : 55% Pas en accord : 25%
Agressions verbales	9%	25%	61%	78%	29%
Agressions physiques	1%	6%	9%	9%	5%
Insinuations d'ordre sexuelles	0%	4%	0%	21%	3%
Harcèlement de la part des collègues	0%	0%	0%	95%	4%
Harcèlement hiérarchique	1%	1%	69%	23%	11%
La politique de votre entreprise est-elle aussi axée sur la prévention des accidents ?	Tout à fait : 62% Plutôt oui : 37% Non : 1%	Tout à fait : 53% Plutôt oui : 43% Non : 4%	Tout à fait : 12% Plutôt oui : 37% Non : 51%	Tout à fait : 34% Plutôt oui : 20% Non : 46%	Tout à fait : 49% Plutôt oui : 40% Non : 11%

Questions	Groupe 1	Groupe 2	Groupe 3	Groupe 4	Ensemble
Comment est l'espace mis à disposition pour passer les pauses ?	Agréable : 87% Peu agréable : 9% Inexistant : 4%	Agréable : 59% Peu agréable : 21% Inexistant : 20%	Agréable : 40% Peu agréable : 45% Inexistant : 15%	Agréable : 30% Peu agréable : 70% Inexistant : 0%	Agréable : 62% Peu agréable : 24% Inexistant : 14%
Avez-vous la possibilité d'évaluer professionnellement en profitant des possibilités de formation continue ?	Tout à fait : 45% Plutôt oui : 22% Non : 33%	Tout à fait : 11% Plutôt oui : 34% Non : 55%	Tout à fait : 1% Plutôt oui : 9% Non : 90%	Tout à fait : 6% Plutôt oui : 0% Non : 94%	Tout à fait : 17% Plutôt oui : 26% Non : 57%
Comment votre poste de travail est-il adapté à vos besoins ?	Très bien adapté : 53% Plutôt bien : 43% Pas adapté : 4%	Très bien adapté : 10% Plutôt bien : 76% Pas adapté : 14%	Très bien adapté : 7% Plutôt bien : 33% Pas adapté : 60%	Très bien adapté : 6% Plutôt bien : 37% Pas adapté : 57%	Très bien adapté : 20% Plutôt bien : 61% Pas adapté : 19%
Considérez-vous avoir une rémunération conforme au travail que vous effectuez ?	Tout à fait conforme : 33% Plutôt conforme : 51% Non : 16%	Tout à fait conforme : 14% Plutôt conforme : 48% Non : 38%	Tout à fait conforme : 5% Plutôt conforme : 47% Non : 48%	Tout à fait conforme : 11% Plutôt conforme : 9% Non : 80%	Tout à fait conforme : 17% Plutôt conforme : 47% Non : 36%
Votre lieu de travail manque-t-il d'hygiène ?	Oui : 6% Plutôt pas : 7% Pas du tout : 87%	Oui : 11% Plutôt pas : 31% Pas du tout : 58%	Oui : 37% Plutôt pas : 35% Pas du tout : 28%	Oui : 46% Plutôt pas : 10% Pas du tout : 44%	Oui : 15% Plutôt pas : 25% Pas du tout : 60%
Les risques de se blesser dans votre activité sont-ils nombreux ?	Oui : 54% Plutôt pas : 27% Pas du tout : 19%	Oui : 56% Plutôt pas : 43% Pas du tout : 1%	Oui : 73% Plutôt pas : 24% Pas du tout : 3%	Oui : 71% Plutôt pas : 20% Pas du tout : 9%	Oui : 59% Plutôt pas : 36% Pas du tout : 5%
Travail de nuit	Continuel ou fréquent : 19% Occasionnel : 7% Jamais : 74%	Continuel ou fréquent : 16% Occasionnel : 14% Jamais : 70%	Continuel ou fréquent : 22% Occasionnel : 26% Jamais : 52%	Continuel ou fréquent : 22% Occasionnel : 10% Jamais : 68%	Continuel ou fréquent : 18% Occasionnel : 14% Jamais : 68%
Travail posté	43%	43%	39%	47%	42%
Êtes-vous exposé à des substances dangereuses sur votre lieu de travail ?	Continuel ou fréquent : 18% Occasionnel : 17% Jamais : 65%	Continuel ou fréquent : 16% Occasionnel : 36% Jamais : 48%	Continuel ou fréquent : 35% Occasionnel : 29% Jamais : 36%	Continuel ou fréquent : 17% Occasionnel : 62% Jamais : 21%	Continuel ou fréquent : 19% Occasionnel : 31% Jamais : 50%
Vous arrive-t-il de manquer de temps pour tout le travail que vous avez à faire ?	Continuel ou fréquent : 12% Occasionnel : 41% Jamais : 47%	Continuel ou fréquent : 30% Occasionnel : 54% Jamais : 16%	Continuel ou fréquent : 58% Occasionnel : 31% Jamais : 11%	Continuel ou fréquent : 27% Occasionnel : 53% Jamais : 20%	Continuel ou fréquent : 29% Occasionnel : 48% Jamais : 23%
Disposez-vous de possibilités pour vous ressourcer pendant votre journée de travail ?	Tout à fait : 66% Plutôt oui : 21% Non : 13%	Tout à fait : 23% Plutôt oui : 44% Non : 33%	Tout à fait : 23% Plutôt oui : 27% Non : 50%	Tout à fait : 21% Plutôt oui : 27% Non : 52%	Tout à fait : 33% Plutôt oui : 35% Non : 32%

Typologie des professions plutôt manuelles (suite)

Questions	Groupe 1	Groupe 2	Groupe 3	Groupe 4	Ensemble
Votre travail nécessite-il de longues périodes de concentration intense ?	Beaucoup : 32% Plutôt oui : 36% Non : 32%	Beaucoup : 25% Plutôt oui : 53% Non : 22%	Beaucoup : 29% Plutôt oui : 38% Non : 33%	Beaucoup : 34% Plutôt oui : 30% Non : 36%	Beaucoup : 27% Plutôt oui : 46% Non : 27%
Réalisation régulière d'heures supplémentaires	11%	26%	25%	26%	23%
La description de vos fonctions sur votre lieu de travail est-elle plutôt précise ?	Tout à fait : 59% Plutôt : 39% Non : 2%	Tout à fait : 40% Plutôt : 51% Non : 9%	Tout à fait : 20% Plutôt : 37% Non : 43%	Tout à fait : 11% Plutôt : 45% Non : 44%	Tout à fait : 41% Plutôt : 46% Non : 13%
Contrat de travail précaire	11%	11%	10%	10%	10%
Âge					
29 ans au plus	12%	14%	13%	24%	14%
30-39 ans	30%	31%	17%	6%	28%
40-49 ans	28%	37%	47%	58%	37%
50 ans et plus	30%	18%	23%	12%	21%
Sexe					
Homme	63%	69%	85%	64%	70%
Pays de résidence					
Frontalier	61%	54%	71%	29%	57%
Résident luxembourgeois	13%	21%	13%	30%	19%
Résident étranger	26%	25%	16%	41%	24%
Niveau de diplôme					
Bac+4 ou plus	1%	1%	4%	0%	2%
Bac+2	3%	9%	14%	0%	8%
Bac	21%	33%	29%	46%	30%
Inférieur au bac	75%	57%	53%	54%	60%

Questions	Groupe 1	Groupe 2	Groupe 3	Groupe 4	Ensemble
Secteur d'activité					
Bâtiment	15%	15%	13%	6%	15%
Industrie, production	23%	23%	29%	28%	24%
Nettoyage, gardiennage	12%	5%	11%	5%	8%
Artisanat	11%	8%	2%	16%	8%
HORECA, commerce	15%	19%	17%	24%	18%
Banque, assurance, secteur financier	0%	0,4%	0%	0%	0,3%
Transports	9%	6%	9%	0%	7%
Informatique, télécommunications	0%	0,4%	2%	0%	0,5%
Enseignement	0%	1%	0%	4%	1%
Secteur social et de la santé	5%	10%	8%	11%	9%
État, administrations publiques, ...	4%	6%	3%	0%	4%
Autres secteurs	6%	6,2%	6%	6%	5,2%
Taille de l'entreprise					
0 à 9 personnes	10%	15%	8%	21%	13%
10 à 49	20%	24%	16%	23%	22%
50 à 499	44%	36%	44%	29%	39%
500 ou plus	26%	25%	32%	27%	26%
Stress					
Jamais stressé	43%	13%	5%	6%	18%
Stress positif	29%	33%	11%	6%	28%
Stress négatif	22%	44%	80%	88%	46%
Stress de nature non identifiée	6%	10%	4%	0%	8%
A déjà pensé à mettre fin à ses jours	3%	7%	19%	43%	9%
Degré d'épanouissement					
Très épanouis	54%	22%	14%	9%	28%
Plutôt épanouis	32%	69%	31%	29%	54%
Pas épanouis	14%	9%	55%	62%	18%

Typologie des questionnaires

Questions	Groupe 1	Groupe 2	Groupe 3	Groupe 4	Groupe 5	Ensemble
Vous sentez-vous protégé des accidents sur votre lieu de travail ?	Tout à fait : 76% Plutôt : 24% Non : 0%	Tout à fait : 16% Plutôt : 84% Non : 0%	Tout à fait : 14% Plutôt : 41% Non : 45%	Tout à fait : 30% Plutôt : 62% Non : 8%	Tout à fait : 55% Plutôt : 42% Non : 3%	Tout à fait : 40% Plutôt : 55% Non : 5%
L'environnement du lieu de travail est-il beau ?	Tout à fait : 39% Plutôt : 46% Non : 15%	Tout à fait : 7% Plutôt : 57% Non : 36%	Tout à fait : 3% Plutôt : 27% Non : 70%	Tout à fait : 0% Plutôt : 21% Non : 79%	Tout à fait : 23% Plutôt : 48% Non : 29%	Tout à fait : 17% Plutôt : 47% Non : 36%
Comment qualifieriez-vous les relations avec vos collègues de travail ?	Très bonnes : 44% Plutôt bonnes : 56% Pas bonnes : 0%	Très bonnes : 20% Plutôt bonnes : 80% Pas bonnes : 0%	Très bonnes : 25% Plutôt bonnes : 71% Pas bonnes : 4%	Très bonnes : 0% Plutôt bonnes : 0% Pas bonnes : 100%	Très bonnes : 60% Plutôt bonnes : 40% Pas bonnes : 0%	Très bonnes : 36% Plutôt bonnes : 58% Pas bonnes : 6%
La communication et les échanges d'information sont-ils satisfaisants au sein de votre entreprise ?	Très satisfaisants : 42% Plutôt satisfaisants : 56% Pas satisfaisants : 2%	Très satisfaisants : 4% Plutôt satisfaisants : 47% Pas satisfaisants : 49%	Très satisfaisants : 3% Plutôt satisfaisants : 11% Pas satisfaisants : 86%	Très satisfaisants : 0% Plutôt satisfaisants : 18% Pas satisfaisants : 82%	Très satisfaisants : 13% Plutôt satisfaisants : 67% Pas satisfaisants : 20%	Très satisfaisants : 14% Plutôt satisfaisants : 49% Pas satisfaisants : 37%
Sur votre lieu de travail vous sentez-vous utile ?	Très utile : 68% Plutôt utile : 32% Pas utile : 0%	Très utile : 25% Plutôt utile : 64% Pas utile : 11%	Très utile : 40% Plutôt utile : 55% Pas utile : 5%	Très utile : 27% Plutôt utile : 46% Pas utile : 27%	Très utile : 49% Plutôt utile : 51% Pas utile : 0%	Très utile : 42% Plutôt utile : 52% Pas utile : 6%
Le comportement de vos supérieurs directs est-il de nature plutôt conflictuelle ?	continu ou fréquent : 5% occasionnel : 33% jamais : 62%	continu ou fréquent : 11% occasionnel : 67% jamais : 22%	continu ou fréquent : 55% occasionnel : 30% jamais : 15%	continu ou fréquent : 28% occasionnel : 59% jamais : 13%	continu ou fréquent : 3% occasionnel : 39% jamais : 58%	continu ou fréquent : 13% occasionnel : 48% jamais : 39%
Les valeurs de votre entreprise sont-elles en accord avec vos valeurs personnelles ?	Tout à fait en accord : 58% Plutôt en accord : 39% Pas en accord : 3%	Tout à fait en accord : 5% Plutôt en accord : 77% Pas en accord : 18%	Tout à fait en accord : 6% Plutôt en accord : 37% Pas en accord : 57%	Tout à fait en accord : 0% Plutôt en accord : 51% Pas en accord : 49%	Tout à fait en accord : 19% Plutôt en accord : 70% Pas en accord : 11%	Tout à fait en accord : 19% Plutôt en accord : 62% Pas en accord : 19%
Agressions verbales	27%	51%	68%	59%	16%	39%
Agressions physiques	5%	17%	16%	18%	3%	11%
Insinuations d'ordre sexuelles	6%	13%	8%	18%	4%	9%
Harcèlement de la part des collègues	0%	0%	0%	80%	0%	4%
Harcèlement hiérarchique	1%	5%	44%	28%	1%	9%
La politique de votre entreprise est-elle aussi axée sur la prévention des accidents ?	Tout à fait : 85% Plutôt oui : 12% Non : 3%	Tout à fait : 22% Plutôt oui : 67% Non : 11%	Tout à fait : 29% Plutôt oui : 17% Non : 54%	Tout à fait : 10% Plutôt oui : 47% Non : 43%	Tout à fait : 25% Plutôt oui : 63% Non : 12%	Tout à fait : 35% Plutôt oui : 49% Non : 16%

Questions	Groupe 1	Groupe 2	Groupe 3	Groupe 4	Groupe 5	Ensemble
Comment est l'espace mis à disposition pour passer les pauses ?	Agréable : 75% Peu agréable : 11% Inexistant : 14%	Agréable : 45% Peu agréable : 28% Inexistant : 27%	Agréable : 33% Peu agréable : 36% Inexistant : 31%	Agréable : 20% Peu agréable : 58% Inexistant : 22%	Agréable : 47% Peu agréable : 26% Inexistant : 27%	Agréable : 49% Peu agréable : 26% Inexistant : 25%
Avez-vous la possibilité d'évoluer professionnellement en profitant des possibilités de formation continue ?	Tout à fait : 57% Plutôt oui : 23% Non : 20%	Tout à fait : 15% Plutôt oui : 52% Non : 33%	Tout à fait : 11% Plutôt oui : 17% Non : 72%	Tout à fait : 27% Plutôt oui : 40% Non : 33%	Tout à fait : 23% Plutôt oui : 36% Non : 41%	Tout à fait : 26% Plutôt oui : 37% Non : 37%
Comment votre poste de travail est-il adapté à vos besoins ?	Très bien adapté : 42% Plutôt bien : 53% Pas adapté : 5%	Très bien adapté : 7% Plutôt bien : 69% Pas adapté : 24%	Très bien adapté : 8% Plutôt bien : 52% Pas adapté : 40%	Très bien adapté : 0% Plutôt bien : 42% Pas adapté : 58%	Très bien adapté : 29% Plutôt bien : 55% Pas adapté : 16%	Très bien adapté : 20% Plutôt bien : 59% Pas adapté : 21%
Considérez-vous avoir une rémunération conforme au travail que vous effectuez ?	Tout à fait conforme : 47% Plutôt conforme : 25% Non : 28%	Tout à fait conforme : 30% Plutôt conforme : 56% Non : 14%	Tout à fait conforme : 19% Plutôt conforme : 51% Non : 30%	Tout à fait conforme : 18% Plutôt conforme : 45% Non : 37%	Tout à fait conforme : 55% Plutôt conforme : 36% Non : 9%	Tout à fait conforme : 39% Plutôt conforme : 43% Non : 18%
Votre lieu de travail manque-t-il d'hygiène ?	Oui : 0% Plutôt pas : 8% Pas du tout : 92%	Oui : 15% Plutôt pas : 47% Pas du tout : 38%	Oui : 33% Plutôt pas : 43% Pas du tout : 24%	Oui : 14% Plutôt pas : 65% Pas du tout : 21%	Oui : 1% Plutôt pas : 35% Pas du tout : 64%	Oui : 10% Plutôt pas : 37% Pas du tout : 53%
Les risques de se blesser dans votre activité sont-ils nombreux ?	Oui : 23% Plutôt pas : 46% Pas du tout : 31%	Oui : 31% Plutôt pas : 57% Pas du tout : 12%	Oui : 61% Plutôt pas : 27% Pas du tout : 12%	Oui : 19% Plutôt pas : 56% Pas du tout : 25%	Oui : 2% Plutôt pas : 54% Pas du tout : 44%	Oui : 24% Plutôt pas : 50% Pas du tout : 26%
Travail de nuit	Continuel ou fréquent : 0% Occasionnel : 4% Jamais : 96%	Continuel ou fréquent : 11% Occasionnel : 15% Jamais : 74%	Continuel ou fréquent : 27% Occasionnel : 19% Jamais : 54%	Continuel ou fréquent : 7% Occasionnel : 0% Jamais : 93%	Continuel ou fréquent : 1% Occasionnel : 7% Jamais : 92%	Continuel ou fréquent : 7% Occasionnel : 11% Jamais : 82%
Travail posté	7%	25%	44%	25%	7%	18%
Êtes-vous exposé à des substances dangereuses sur votre lieu de travail ?	Continuel ou fréquent 0% Occasionnel : 11% Jamais : 89%	Continuel ou fréquent 0% Occasionnel : 32% Jamais : 68%	Continuel ou fréquent 32% Occasionnel : 28% Jamais : 40%	Continuel ou fréquent 12% Occasionnel : 17% Jamais : 71%	Continuel ou fréquent 0% Occasionnel : 9% Jamais : 91%	Continuel ou fréquent 4% Occasionnel : 20% Jamais : 76%
Vous arrive-t-il de manquer de temps pour tout le travail que vous avez à faire ?	Continuel ou fréquent : 35% Occasionnel : 52% Jamais : 13%	Continuel ou fréquent : 33% Occasionnel : 57% Jamais : 10%	Continuel ou fréquent : 33% Occasionnel : 48% Jamais : 19%	Continuel ou fréquent : 52% Occasionnel : 43% Jamais : 5%	Continuel ou fréquent : 24% Occasionnel : 50% Jamais : 26%	Continuel ou fréquent : 32% Occasionnel : 52% Jamais : 16%
Disposez-vous de possibilités pour vous ressourcer pendant votre journée de travail ?	Tout à fait : 57% Plutôt oui : 29% Non : 14%	Tout à fait : 11% Plutôt oui : 53% Non : 36%	Tout à fait : 36% Plutôt oui : 21% Non : 44%	Tout à fait : 0% Plutôt oui : 61% Non : 39%	Tout à fait : 41% Plutôt oui : 41% Non : 18%	Tout à fait : 31% Plutôt oui : 42% Non : 27%

Typologie des fonctionnaires (suite)

Questions	Groupe 1	Groupe 2	Groupe 3	Groupe 4	Groupe 5	Ensemble
Votre travail nécessite-il de longues périodes de concentration intense ?	Beaucoup : 49% Plutôt oui : 42% Non : 9%	Beaucoup : 28% Plutôt oui : 60% Non : 12%	Beaucoup : 43% Plutôt oui : 44% Non : 13%	Beaucoup : 62% Plutôt oui : 15% Non : 23%	Beaucoup : 28% Plutôt oui : 42% Non : 30%	Beaucoup : 36% Plutôt oui : 47% Non : 17%
Réalisation régulière d'heures supplémentaires	39%	24%	46%	35%	30%	32%
La description de vos fonctions sur votre lieu de travail est-elle plutôt précise ?	Tout à fait : 48% Plutôt : 40% Non : 12%	Tout à fait : 16% Plutôt : 60% Non : 24%	Tout à fait : 17% Plutôt : 23% Non : 60%	Tout à fait : 20% Plutôt : 48% Non : 32%	Tout à fait : 29% Plutôt : 39% Non : 32%	Tout à fait : 26% Plutôt : 46% Non : 28%
Âge						
29 ans au plus	25%	17%	23%	23%	18%	20%
30-39 ans	14%	36%	25%	22%	36%	30%
40-49 ans	25%	35%	46%	41%	18%	30%
50 ans et plus	36%	12%	6%	14%	28%	20%
Sexe						
Homme	71%	56%	82%	50%	65%	64%
Niveau de diplôme						
Bac+4 ou plus	41%	17%	14%	5%	36%	26%
Bac +2	22%	26%	16%	48%	22%	24%
Bac	21%	39%	42%	34%	26%	32%
Inférieur au bac	16%	18%	28%	13%	16%	18%
Taille de l'organisme						
0 à 9 personnes	1%	3%	6%	0%	8%	4%
10 à 49	21%	21%	24%	12%	14%	19%
50 à 499	48%	42%	45%	47%	54%	47%
500 ou plus	30%	34%	25%	41%	24%	30%
Stress						
Jamais stressé	17%	5%	8%	0%	17%	11%
Stress positif	40%	36%	24%	12%	43%	36%
Stress négatif	34%	46%	68%	83%	34%	45%
Stress de nature non identifiée	9%	13%	0%	5%	6%	8%
A déjà pensé à mettre fin à ses jours	7%	13%	15%	39%	8%	12%

Questions	Groupe 1	Groupe 2	Groupe 3	Groupe 4	Groupe 5	Ensemble
Degré d'épanouissement						
Très épanouis	54%	14%	3%	18%	35%	27%
Plutôt épanouis	42%	70%	57%	25%	55%	57%
Pas épanouis	4%	16%	40%	57%	10%	16%

Les déterminants du stress au travail

Laetitia HAURET
Mireille ZANARDELLI

Avec la collaboration de l'équipe du CFSL
de la Chambre des salariés



sommaire

i

Introduction

56

Chapitre

1

Le sentiment de stress professionnel au Luxembourg

58

1. Le sentiment de stress professionnel chez les salariés travaillant au Luxembourg 58
2. La fréquence du sentiment de stress professionnel selon les caractéristiques des salariés et de l'entreprise 58
 - 2.1. Genre 59
 - 2.2. Âge 59
 - 2.3. Pays de résidence 60
 - 2.4. Niveau de diplôme 60
 - 2.5. Taille de l'entreprise 61
 - 2.6. Catégorie socioprofessionnelle 62
 - 2.7. Secteur d'activité 62

Chapitre

2

Les facteurs de stress au travail

64

1. La revue de littérature sur les facteurs de stress au travail 64
2. Les liens bilatéraux entre les facteurs de stress théoriques et la fréquence du sentiment de stress professionnel 68
3. Des liens qui changent selon la fréquence du sentiment de stress 72
4. Le sentiment de stress professionnel : un processus cumulatif ? 74

Chapitre

3

Sentiment de stress professionnel des salariés et bien-être au travail

77

1. Sentiment de stress professionnel et salariés 77
 - 1.1. Sentiment de stress professionnel et salariés 77
 - 1.2. Sentiment de stress professionnel et santé physique des salariés 80
 - 1.3. Sentiment de stress professionnel et absentéisme 82
2. Sentiment de stress professionnel et épanouissement au travail 83

Synthèse des résultats et perspectives 85

Bibliographie 87

Annexe : Stimuli de stress par groupe de salariés 89

Introduction

Le ministre de la Santé a affirmé à l'occasion du colloque sur le bien-être au travail, organisé par la Chambre des salariés, sa volonté de « *s'engager pour améliorer les outils permettant de mener une politique de prévention proactive contre les maladies psychiques liées au stress au travail* ⁽¹⁸⁾ ». Cette volonté n'est pas propre au Luxembourg puisque, entre autres, l'Organisation internationale du travail (ILO, 2002) et l'Organisation mondiale de la santé (Stavroula et al., 2004) se préoccupent du stress professionnel qui touche, près d'un quart des travailleurs européens (Sultan-Taïeb et al., 2011), et qui a de multiples implications sur les salariés (en termes de bien-être et de santé), sur les entreprises (absentéisme, productivité ...) et sur la société (compétitivité, dépenses de soins ...).

Cet intérêt pour la question du stress au travail a inévitablement conduit à la réalisation de nombreux travaux, souvent dans le champ de la psychologie appliquée et de la médecine, qui produisent une multitude d'approches. La diversité de ces approches conduit particulièrement à proposer plusieurs mesures du stress au travail. En effet, le stress professionnel peut être appréhendé à travers deux dimensions : sa fréquence ; dans ce cas, on s'interroge sur le rythme selon lequel le salarié subit une situation de stress ; et son niveau, dans ce cas, c'est l'intensité du stress qui est analysée. Les simples définitions de ces deux mesures suffisent à mettre en évidence leur complémentarité. Dans l'idéal, il serait, en effet, intéressant de pouvoir disposer d'informations longitudinales, décrivant des trajectoires individuelles de stress et indiquant pour plusieurs périodes de temps l'existence d'un stress et, le cas échéant, son intensité. Toutefois, ces informations, inexistantes compte tenu de l'exigence qu'elles imposent en termes de collecte, laissent leur place aux deux approches suivantes.

Dans certains cas, seul le niveau de stress est étudié. Deux mesures en sont proposées dans la littérature : une mesure objective et une seconde, subjective. La seconde, qui se limite à interroger les individus sur le niveau de stress ressenti à un moment donné, est souvent critiquée dans la mesure où elle est considérée comme conduisant systématiquement à une sous-estimation du niveau de stress des salariés (Légeron et Cristofini, 2006), notamment car les salariés sont réfractaires à se déclarer stressés car cela leur confère une mauvaise image (concept de désirabilité sociale). De ce fait, le niveau de stress ne semble pouvoir être étudié de façon satisfaisante qu'à travers une approche objective, consistant à soumettre aux salariés de nombreuses questions relatives à leurs comportements, à des aspects psychologiques et somatiques. Dans d'autres

études, au contraire, c'est la fréquence du stress qui est étudiée. Dans ce cas, elle est uniquement étudiée par le biais d'une mesure subjective. Il est, en effet, très difficile de mesurer objectivement la fréquence du stress à moins de disposer comme nous le précisons plus haut de trajectoires de stress. Les travaux relevant de la littérature médicale justifient l'importance de s'intéresser à la fréquence du stress par les éléments suivants. D'une part, ils mettent en avant le fait qu'il est important de faire une distinction entre sentiment de stress occasionnel et sentiment de stress continu. En effet, selon les scientifiques, c'est la fréquence de l'exposition au stress qui conditionne le fait que le stress conduise ou non à de la souffrance. Ainsi, si le stress occasionnel constitue une réaction normale à un enjeu ponctuel, ce n'est pas le cas du stress continu. D'autre part, les experts s'accordent à dire qu'une exposition fréquente au stress a toujours des effets délétères sur la santé des individus (SRM Consulting, 2008).

L'enquête qui est utilisée pour analyser le stress au travail n'a pas permis d'introduire une approche objective du niveau de stress. C'est la raison pour laquelle c'est la fréquence du sentiment de stress professionnel qui sera étudiée ici. Concrètement, dans l'enquête, il est demandé aux salariés s'ils éprouvent du stress sur leur lieu de travail actuel, les modalités de réponse allant de jamais à continuellement, en passant par occasionnellement et fréquemment.

Ce rapport est composé de trois chapitres.

Le premier chapitre a vocation à dresser un état des lieux du sentiment de stress professionnel chez les salariés exerçant leur activité au Luxembourg. Deux questions seront posées : les salariés se sentent-ils stressés, et, le cas échéant, quelle est leur fréquence d'exposition au stress ? Quel est le poids des caractéristiques socio-économiques classiques, comme le genre, l'âge ou le secteur d'activité, sur la fréquence du sentiment de stress professionnel ?

Le deuxième chapitre a pour vocation de progresser dans la compréhension des mécanismes conduisant au sentiment de stress professionnel. Tout d'abord, une revue de littérature des théories sur le stress professionnel sera réalisée dans le but d'identifier les facteurs importants à prendre en compte lorsque l'on étudie le stress au travail. Ensuite, empiriquement à partir des données de l'enquête, les liens bilatéraux entre les facteurs de stress relevés dans la littérature, et présents dans l'enquête, et la fréquence du sentiment du stress seront étudiés. Cette analyse permettra, ainsi, de savoir quels sont les facteurs qui sont liés à la fréquence du sentiment de stress et quels sont ceux qui n'y sont pas liés. Enfin, nous chercherons à savoir si la fréquence du sentiment de stress professionnel suit un processus

⁽¹⁸⁾ Allocution du ministre de la Santé lors du colloque sur le bien-être au travail qui a été organisé par la Chambre des salariés le 26 avril 2011.

cumulatif, c'est-à-dire si la fréquence du sentiment de stress croît à mesure que les facteurs de stress s'accumulent ou bien, au contraire, s'il suffit de peu de facteurs de stress, pouvant être différents d'un salarié à l'autre, pour déclencher un stress fréquemment ressenti.

Le troisième chapitre s'intéresse aux possibles implications du stress professionnel sur le salarié. Dans cette perspective, nous étudierons les liens existant entre, d'une part, le stress professionnel et, d'autre part, la santé (morale et physique) des salariés, leur absentéisme et leur sentiment de bien-être au travail.

L'enquête sur le bien-être au travail

L'enquête sur le bien-être au travail a été réalisée, entre décembre 2009 et janvier 2010, par TNS-ILRES. Cette enquête a été menée par téléphone auprès d'un échantillon représentatif des salariés travaillant au Luxembourg. 1 537 interviews ont, ainsi, été réalisées : 903 concernant des salariés résidents et 634 des travailleurs transfrontaliers.

L'enquête se compose de six grandes parties (l'intégralité de l'enquête est présentée en annexe 1) :

- Une première partie porte sur la sécurité au travail. Les salariés ont été interrogés sur leur sentiment de protection face aux risques d'accidents sur leur lieu de travail. En outre, l'enquête s'est intéressée aux jugements que les salariés portent sur la politique de sécurité mise en place dans leur entreprise.
- La seconde partie concerne la santé et l'hygiène au travail. Les salariés se sont, ainsi, exprimés sur l'existence d'éventuels troubles liés à leur activité professionnelle ainsi que sur leur exposition à certaines conditions de travail pénibles.
- La troisième partie contient toute une série de questions sur la charge psychosociale occasionnée par le travail (climat de travail, stress, harcèlement moral, épuisement émotionnel ...).
- La quatrième partie est focalisée sur la question de l'ergonomie.
- La cinquième partie s'intéresse aux sentiments des salariés sur l'aspect du lieu de travail.
- La sixième partie aborde la question du bien-être au travail comme thème de société.

Chapitre 1

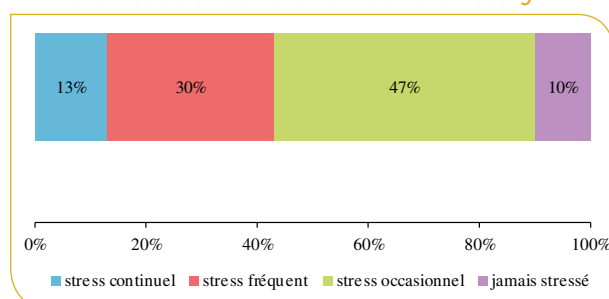
Le sentiment de stress professionnel au Luxembourg

L'objectif de ce chapitre est de dresser un état des lieux du sentiment de stress professionnel chez les salariés exerçant leur activité au Luxembourg. Dans une première partie, nous étudierons la fréquence du sentiment de stress chez les salariés. Dans une seconde partie, nous dresserons le profil des salariés selon la fréquence du stress qu'ils éprouvent.

1. Le sentiment de stress professionnel chez les salariés travaillant au Luxembourg

La quasi-totalité des salariés travaillant au Luxembourg (90%) (cf. graphique 1) déclare ressentir du stress professionnel. Derrière ce chiffre global se cachent, toutefois, des situations fort diverses allant du stress synonyme de simple adaptation physiologique au stress synonyme de souffrance. Selon les scientifiques, c'est la fréquence de l'exposition au stress qui conditionne le fait que le stress conduise ou non à de la souffrance.

61. Fréquence du sentiment de stress professionnel chez les salariés travaillant au Luxembourg



Source : Enquête sur le bien-être au travail au Luxembourg, Chambre des salariés, OGB-L et Ligue Luxembourgeoise d'Hygiène Mentale, 2010, collecte des données : TNS/ILRES, calculs : CEPS/INSTEAD.

Selon les biologistes, le stress occasionnel constitue une réaction normale à un enjeu ponctuel, la sensation de stress prenant fin peu de temps après le terme de l'enjeu. 47% des salariés travaillant au Luxembourg éprouvent ce type de stress. De par sa courte durée, ce type de stress n'engendre pas, selon les médecins (SRM Consulting, 2008), de troubles physiologiques importants et peut même être bénéfique car il est, notamment, susceptible de provoquer une hausse de la motivation et de la concentration. En fait, le stress occasionnel constitue un mécanisme physiologique de défense face à l'apparition d'une menace.

Dès que l'exposition au stress devient plus fréquente et s'inscrit dans la durée, on est alors confronté à une situation beaucoup plus préoccupante. Cette dernière

intervient « quand, tous les jours au travail, nous avons l'impression que ce qui nous est demandé dans le cadre professionnel excède nos capacités » (cf. livre blanc sur le stress au travail, p.17). 43% des salariés travaillant au Luxembourg sont concernés par une exposition continue ou fréquente au stress (30% des salariés déclarent être exposés fréquemment au stress et 13% continuellement). Une telle exposition est, selon les médecins (SRM Consulting, 2008), toujours délétère pour la santé et ce même si elle est choisie.

Afin de savoir qui sont les salariés éprouvant tel ou tel type de stress, nous procédons, dans la partie suivante, à une description des salariés selon la fréquence de leur sentiment de stress. Cette description est réalisée sur la base des caractéristiques sociodémographiques des salariés, de l'emploi qu'ils occupent et de l'entreprise dans laquelle ils travaillent.

2. La fréquence du sentiment de stress professionnel selon les caractéristiques des salariés et de l'entreprise

La fréquence du sentiment de stress professionnel diffère selon la catégorie de salariés étudiée. En effet, certains salariés déclarent n'être jamais stressés au travail alors que d'autres affirment souffrir continuellement ou fréquemment de stress professionnel. Pour mesurer cette diversité, nous avons procédé en deux étapes : dans la première, nous avons décrit, selon différentes caractéristiques, la structure des salariés selon la fréquence de leur sentiment de stress professionnel⁽¹⁹⁾. Dans la seconde étape, nous nous sommes interrogés sur l'interprétation à donner à ces différences : sont-elles le fait de véritables différences de comportements réellement explicables par la caractéristique étudiée ou au contraire ne sont-elles dues qu'à des effets de structure⁽²⁰⁾ ?

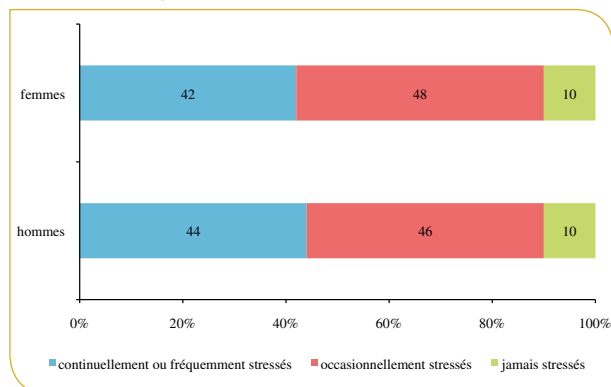
[19] Les différences présentées sont statistiquement significatives au seuil de 5%.

[20] Pour contrôler les effets de structure, nous avons utilisé des modèles économétriques qui permettent de raisonner toutes choses égales par ailleurs. Les variables utilisées reflètent les caractéristiques personnelles du salarié (âge, genre, pays de résidence, niveau de diplôme, catégorie socioprofessionnelle), celles de l'entreprise dans laquelle il travaille (taille, secteur d'activité) et ses conditions de travail (travail de nuit, posté, contrat de travail, ambiance sur le lieu de travail, conformité de la rémunération, charge de travail, précision des fonctions, ...). Les modèles utilisés sont des modèles Logit dichotomique.

2.1. Genre

Les femmes et les hommes sont proportionnellement aussi nombreux à éprouver un sentiment de stress professionnel : 90% des hommes et des femmes déclarent être stressés au travail (cf. graphique 2). En outre, une part semblable d'hommes et de femmes déclarent éprouver continuellement ou fréquemment du stress professionnel (respectivement 44% et 42%). Ces résultats demeurent après contrôle des effets de structure, ce qui signifie que le genre ne semble pas exercer une influence sur la fréquence à laquelle les salariés éprouvent un sentiment de stress professionnel. Dans la littérature, les résultats sur la relation entre genre et fréquence du sentiment de stress professionnel divergent. À titre d'exemple, une étude de l'Agence européenne pour la sécurité et la santé au travail (2009) met en lumière qu'hommes et femmes rapportent de façon quasiment identique un sentiment de stress professionnel alors que Berger (2006) souligne que les hommes se plaignent moins souvent du stress lié à l'emploi que les femmes. Si dans la littérature aucun résultat tranché sur la relation entre genre et fréquence du sentiment de stress au travail ne semble exister, il en est autrement de la relation entre niveau de stress et genre. En effet, la littérature paraît unanime (Légeron et Cristofini, 2006) sur le fait que les femmes éprouvent des niveaux de stress professionnel plus élevés que les hommes.

G2. Fréquence du sentiment de stress professionnel selon le genre



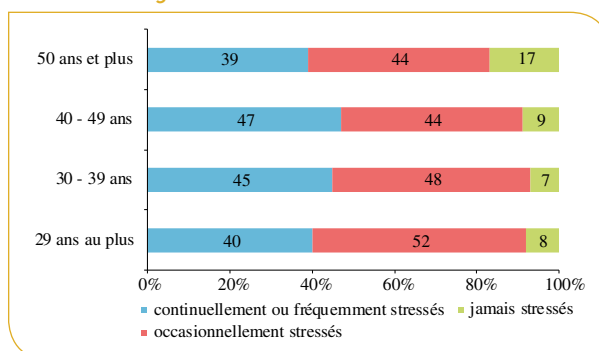
Source : Enquête sur le bien-être au travail au Luxembourg, Chambre des salariés, OGB-L et Ligue Luxembourgeoise d'Hygiène Mentale, 2010, collecte des données : TNS/ILRES, calculs : CEPS/INSTEAD.

2.2. Âge

Les salariés déclarant être jamais stressés, sont, en moyenne, plus âgés que les autres salariés. Ils ont, en moyenne, 42 ans contre 39 ans pour l'ensemble des salariés (cf. graphique 3). À l'inverse, les salariés éprouvant occasionnellement du stress sont, en moyenne, plus jeunes puisqu'ils sont âgés de 38 ans. Quant aux salariés éprouvant continuellement ou fréquemment un

sentiment de stress professionnel, ils ont, en moyenne, le même âge que l'ensemble des salariés à savoir 39 ans. L'âge exerce véritablement, après contrôle des effets de structure, une influence sur la probabilité de déclarer ne jamais être stressés ou de déclarer souffrir occasionnellement de stress professionnel. Les salariés âgés de cinquante ans et plus sont, toutes choses égales par ailleurs, plus susceptibles de déclarer ne jamais être stressés que les plus jeunes. Une explication possible est que les salariés plus âgés sont moins sujets au stress professionnel du fait de leur expérience. En effet, par le passé, ils ont probablement déjà été confrontés à un nombre important de facteurs stressant caractérisant leur profession et ont, par conséquent, appris à les solutionner. Cette hypothèse trouve un écho dans les propos de Banyasz (1998) « *Les difficultés de la vie quotidienne (...) ou les expériences quotidiennes (...) ont un impact sur l'évaluation de la situation selon que leur probabilité d'apparition est attendue ou anticipée. Cette anticipation est fonction de l'expérience. Les événements sont d'autant plus menaçants qu'ils ne sont pas attendus (...)* ». Si les salariés âgés de cinquante ans et plus ont la même probabilité, toutes choses égales par ailleurs, d'éprouver continuellement ou fréquemment du stress que les moins de 30 ans, en revanche, ce n'est pas le cas des 40-49 ans. Les 40-49 ans ont une probabilité plus élevée que les autres salariés de déclarer ressentir continuellement ou fréquemment du stress professionnel. Une explication possible tient à l'idée que les 40-49 ans sont vraisemblablement plus fragilisés par la crainte de perdre leur emploi. Si les moins de 40 ans ont plus de facilité à retrouver un emploi et les plus de 50 ans peuvent bénéficier de mesures de préretraites, ce n'est pas le cas des 40-49 ans⁽²¹⁾.

G3. Fréquence du sentiment de stress professionnel selon l'âge



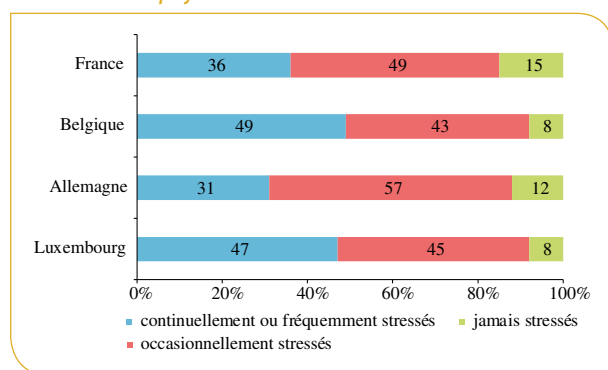
Source : Enquête sur le bien-être au travail au Luxembourg, Chambre des salariés, OGB-L et Ligue Luxembourgeoise d'Hygiène Mentale, 2010, collecte des données : TNS/ILRES, calculs : CEPS/INSTEAD.

(21) Toutefois, il est à noter que les entreprises recrutant des salariés âgés de 40 à 49 ans peuvent bénéficier d'aides à l'embauche des chômeurs âgés (loi du 22 décembre 2006), cependant, les entreprises sont réticentes à engager cette population (Leduc, 2009).

2.3. Pays de résidence

Les frontaliers français sont proportionnellement plus nombreux à affirmer ne jamais éprouver un sentiment de stress professionnel, ils sont 15% à le déclarer contre 10% pour l'ensemble des salariés. En revanche, ils sont moins nombreux à déclarer éprouver continuellement ou fréquemment du stress au travail (36% contre 43%) (cf. graphique 4).

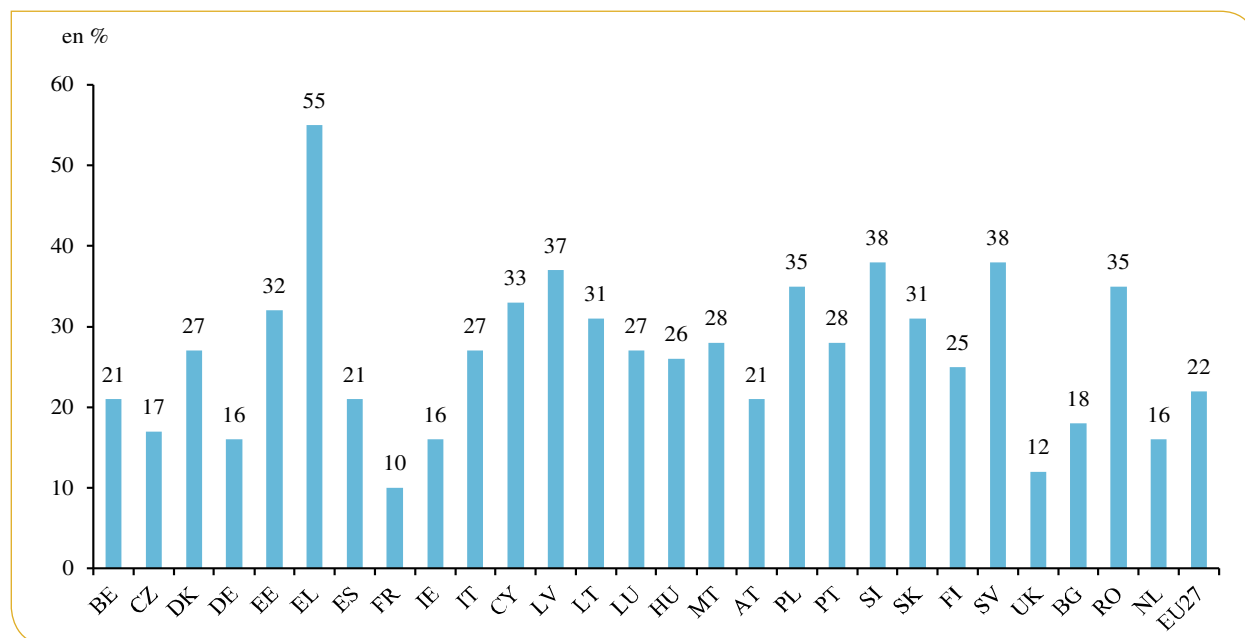
G4. Fréquence du sentiment de stress professionnel selon le pays de résidence



Source : Enquête sur le bien-être au travail au Luxembourg, Chambre des salariés, OGB-L et Ligue Luxembourgeoise d'Hygiène Mentale, 2010, collecte des données : TNS/ILRES, calculs : CEPS/INSTEAD.

professionnel (47% contre 43%). Quant aux frontaliers allemands, ils sont proportionnellement plus nombreux à éprouver occasionnellement du stress au travail (57% contre 47%) et moins nombreux à en éprouver continuellement ou fréquemment (31% contre 43%). Pour leur part, les frontaliers belges ne se distinguent pas significativement de l'ensemble des salariés par la fréquence de leur sentiment de stress. Les différences constatées demeurent après contrôle des effets de structure. Ainsi, les frontaliers français et allemands ont une probabilité plus faible que les résidents de déclarer éprouver continuellement ou fréquemment du stress professionnel. En outre, comparé aux résidents, les frontaliers allemands sont plus susceptibles, toutes choses égales par ailleurs, d'éprouver occasionnellement du stress au travail et les frontaliers français sont plus susceptibles de ne jamais éprouver du stress au travail. Il est difficile d'expliquer ces résultats. Ceux-ci peuvent, toutefois, être attribués à une différence culturelle. En effet, selon une étude de l'Agence européenne pour la sécurité et la santé au travail (2009), la France et l'Allemagne font partie des pays dans lesquels les individus sont moins sujets au sentiment de stress professionnel alors que le Luxembourg occupe, dans la distribution des pays européens, une position intermédiaire (cf. graphique 5).

G5. Pourcentage de travailleurs, par pays de l'Union européenne, rapportant un sentiment de stress professionnel



Source : Agence européenne pour la sécurité et la santé au travail, 2009, OSH in figures : stress at work facts and figures, page 20.

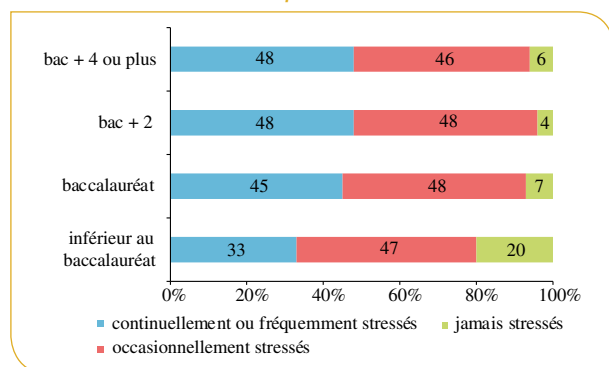
La tendance inverse est constatée pour les résidents. D'une part, les résidents sont proportionnellement moins nombreux à affirmer ne jamais éprouver du stress au travail (8% contre 15%). D'autre part, les résidents sont proportionnellement plus nombreux à affirmer éprouver continuellement ou fréquemment du stress

2.4. Niveau de diplôme

Les salariés les moins diplômés sont proportionnellement plus nombreux à affirmer ne jamais éprouver un sentiment de stress professionnel que les plus diplômés (cf. graphique 6). En effet, les salariés ayant un niveau de diplôme inférieur au baccalauréat sont 20% à ne pas

ressentir un sentiment de stress professionnel contre 4% des détenteurs d'un baccalauréat plus 2 et de 6% des salariés ayant au moins un baccalauréat plus 4. À l'inverse, les moins diplômés sont 33% à affirmer être continuellement ou fréquemment stressés contre 48% pour les plus diplômés. Lorsque l'on tient compte de la structure de la population, le niveau de diplôme joue un rôle sur le fait de déclarer être jamais stressés. En effet, toutes choses égales par ailleurs, les salariés ayant un niveau de diplôme inférieur au baccalauréat ont plus de chances d'affirmer n'être jamais stressés. Ce résultat peut s'expliquer par l'idée selon laquelle les moins diplômés sont susceptibles d'être confrontés à moins de facteurs de stress que les plus diplômés car ils ont moins de responsabilités. En revanche, après contrôle des effets de structure, les salariés quel que soit leur niveau de diplôme ont la même probabilité de déclarer éprouver continuellement ou fréquemment du stress. Contrairement à ce que pouvait laisser croire la différence de proportions, ce n'est pas le niveau de diplôme qui joue sur la probabilité d'être continuellement ou fréquemment stressés mais les exigences liées à la tâche (demande de concentration et manque de temps pour accomplir l'ensemble du travail à réaliser). En effet, plus le niveau de diplôme est élevé, plus les salariés sont nombreux à mentionner que leur emploi demande un fort niveau de concentration et qu'ils ne disposent pas suffisamment de temps pour accomplir tout ce qu'ils doivent réaliser ^[22].

G6. Fréquence du sentiment de stress professionnel selon le niveau de diplôme



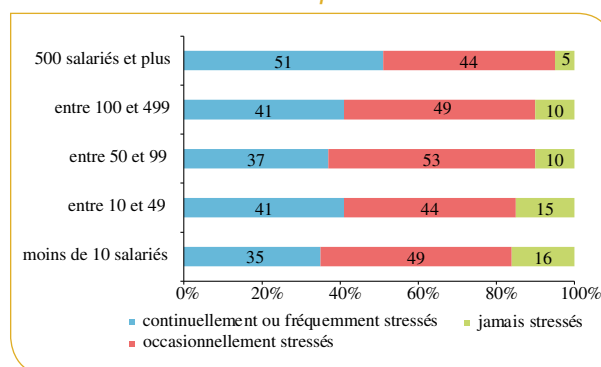
Source : Enquête sur le bien-être au travail au Luxembourg, Chambre des salariés, OGB-L et Ligue Luxembourgeoise d'Hygiène Mentale, 2010, collecte des données : TNS/ILRES, calculs : CEPS/INSTEAD.

[22] 92% des titulaires d'au moins un baccalauréat plus 4 affirment que leur emploi exige une demande de concentration intense contre 76% des titulaires d'un diplôme inférieur au baccalauréat. 43% des titulaires d'au moins un baccalauréat plus 4 mentionnent qu'ils ne disposent pas d'assez de temps pour accomplir tout leur travail contre 27% des titulaires d'un diplôme inférieur au baccalauréat.

2.5. Taille de l'entreprise

Les salariés appartenant aux entreprises de moins de 10 salariés ont plus souvent le sentiment de ne jamais éprouver de stress professionnel que les salariés appartenant aux grandes entreprises. 16% des salariés appartenant à une entreprise de moins de 10 salariés déclarent ne jamais être stressés contre 5% de ceux travaillant dans une entreprise comptant 500 salariés et plus (cf. graphique 7).

G7. Fréquence du sentiment de stress professionnel selon la taille de l'entreprise



Source : Enquête sur le bien-être au travail au Luxembourg, Chambre des salariés, OGB-L et Ligue Luxembourgeoise d'Hygiène Mentale, 2010, collecte des données : TNS/ILRES, calculs : CEPS/INSTEAD.

À l'inverse, les salariés des petites entreprises sont 35% à déclarer être continuellement ou fréquemment stressés contre 51% pour ceux des grandes entreprises. Lorsque l'on contrôle les effets de structure, on constate que la taille de l'entreprise influence la probabilité de ne jamais éprouver un sentiment de stress professionnel. Les salariés travaillant dans des entreprises de 500 salariés et plus ont une plus faible probabilité, toutes choses égales par ailleurs, d'affirmer ne jamais éprouver du stress professionnel. Une explication possible est que le soutien dont bénéficie le salarié est peut-être plus faible dans les grandes entreprises, où la division des tâches et des responsabilités est plus prononcée, que dans les petites entreprises. En revanche, après contrôle des effets de structure, le fait d'appartenir à une entreprise de grande taille ne joue pas sur la probabilité d'éprouver continuellement ou fréquemment du stress professionnel. En effet, lorsque l'on tient compte du fait que les salariés des plus grandes entreprises sont plus nombreux que ceux des petites entreprises à affirmer, d'une part, que leur emploi demande un effort de concentration élevé (89% contre 73%) et, d'autre part, qu'ils manquent de temps pour accomplir leur tâche (38% contre 23%), les salariés des grandes et des petites entreprises ont la même probabilité d'éprouver continuellement ou fréquemment du stress professionnel. Néanmoins, après contrôle des effets de structure,

les salariés appartenant aux entreprises comptant entre 50 et 99 salariés sont moins sujets à souffrir continuellement ou fréquemment du stress professionnel. Peut-être que les salariés exerçant leur emploi dans des entreprises de cette taille intermédiaire bénéficient à la fois d'un support social (entraide entre collègues), propres aux petites entreprises, et de moyens, propres aux plus grandes entreprises.

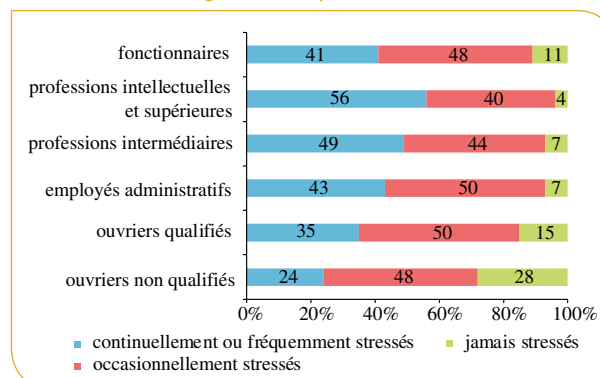
2.6. Catégorie socioprofessionnelle

Les ouvriers qualifiés et les ouvriers non qualifiés sont proportionnellement plus nombreux que les professions intellectuelles et supérieures, les professions intermédiaires et les employés administratifs à déclarer ne jamais éprouver du stress professionnel (respectivement 15% et 28% contre 4% et 7%) (cf. graphique 8). Après contrôle des effets de structure, les ouvriers ont la même probabilité que les professions intellectuelles et supérieures, que les professions intermédiaires et que les employés administratifs de ne jamais éprouver du stress professionnel. Les différences de proportion constatées tiennent au fait que les ouvriers sont moins fréquemment diplômés que les autres types de professions^[23]. En revanche, il ressort de l'analyse que les fonctionnaires sont plus susceptibles, toutes choses égales par ailleurs, de déclarer être jamais stressés que les autres. Il est possible que la sécurité de l'emploi permette aux fonctionnaires d'échapper plus souvent, que les autres travailleurs, au sentiment de stress. Comme l'écrivent Lachmann et al. (2010) « *la peur du chômage et l'incertitude sur l'avenir, qui génèrent chez les salariés un sentiment d'insécurité (...) les rendent plus démunis face aux difficultés rencontrées sur le lieu de travail* ».

Comme constaté sur le graphique 8, les professions intellectuelles et supérieures et les professions intermédiaires affirment plus souvent souffrir continuellement ou fréquemment de stress professionnel que les ouvriers qualifiés et non qualifiés. Lorsque l'on tient compte de la structure de la population, les professions intellectuelles et supérieures ont plus de risques de souffrir continuellement ou fréquemment de stress professionnel alors que les ouvriers non qualifiés ont moins de risques. Cette différence tient certainement au fait que les professions intellectuelles et supérieures ont plus de responsabilités que les ouvriers non qualifiés.

[23] 61% des ouvriers qualifiés sont titulaires d'un diplôme d'un niveau inférieur au baccalauréat (71% dans le cas des ouvriers non qualifiés) contre 12% pour les employés administratifs, 20% pour les professions intermédiaires et 10% pour les professions intellectuelles et supérieures.

G8. Fréquence du sentiment de stress professionnel selon la catégorie socioprofessionnelle

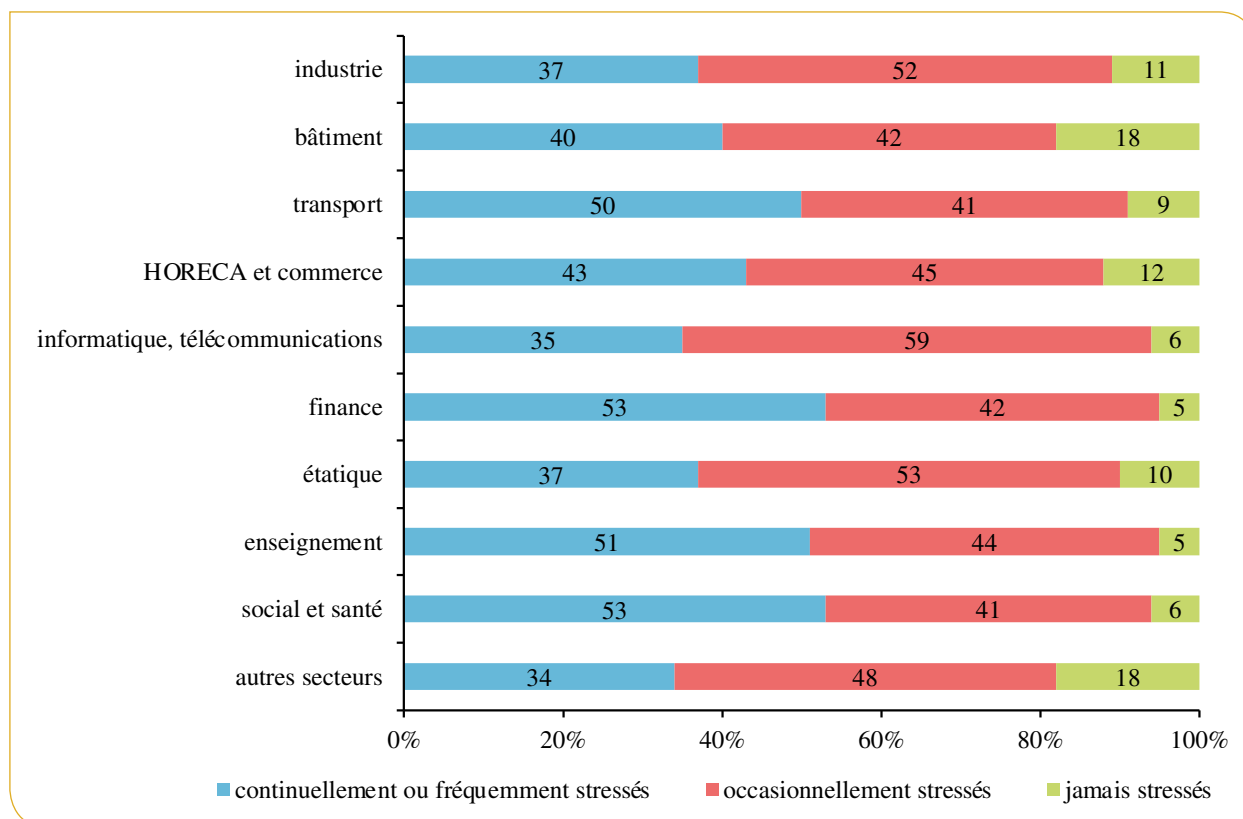


Source : Enquête sur le bien-être au travail au Luxembourg, Chambre des salariés, OGB-L et Ligue Luxembourgeoise d'Hygiène Mentale, 2010, collecte des données : TNS/ILRES, calculs : CEPS/INSTEAD.

2.7. Secteur d'activité

Les salariés du secteur de la finance sont proportionnellement moins nombreux que les autres à déclarer ne jamais éprouver du stress professionnel (5% contre 10% pour l'ensemble des salariés) et ce contrairement aux salariés du secteur du bâtiment (18%) (cf. graphique 9). Toutefois, ces différences ne tiennent pas au fait que certains secteurs soient générateurs de stress. En effet, une fois le niveau de diplôme du salarié et la taille de l'entreprise pris en compte, les salariés des différents secteurs d'activité ont la même probabilité de déclarer ne jamais être stressés. Souffrir de stress professionnel ne tient, donc, pas au secteur d'activité. En revanche, le secteur d'activité importe sur la fréquence du sentiment de stress lorsqu'il existe. En effet, les salariés de l'industrie, de l'informatique et des télécommunications et du secteur étatique sont proportionnellement moins nombreux que ceux de la finance et du social et de la santé à déclarer souffrir continuellement ou fréquemment de stress professionnel. Ces différences de proportions témoignent d'une véritable différence de comportements. Les salariés du secteur étatique, de l'industrie et de l'informatique et télécommunications sont, toutes choses égales par ailleurs, moins susceptibles que ceux de la finance de déclarer être continuellement ou fréquemment stressés. En revanche, les salariés de ces secteurs ont une probabilité plus forte que les autres d'éprouver occasionnellement du stress professionnel. Une explication possible, pour les secteurs de l'informatique et des télécommunications et de l'industrie, tient à l'idée que ces secteurs sont peut-être plus confrontés que les autres aux évolutions technologiques. Ainsi, l'installation d'une nouvelle machine, d'une nouvelle procédure de production ou encore d'un nouveau système génèrent du stress jusqu'à ce que le travailleur maîtrise ces nouveaux procédés.

69. Fréquence du sentiment de stress professionnel selon le secteur d'activité



Source : Enquête sur le bien-être au travail au Luxembourg, Chambre des salariés, OGB-L et Ligue Luxembourgeoise d'Hygiène Mentale, 2010, collecte des données : TNS/ILRES, calculs : CEPS/INSTEAD.

En résumé, la quasi-totalité des salariés est confrontée au stress professionnel. Toutefois, le stress professionnel n'a pas la même signification pour tous les salariés qui y sont touchés. En effet, pour 47% des salariés, le stress professionnel est occasionnel alors que, pour 43%, il est continu ou fréquent. Si une exposition occasionnelle au stress constitue, selon les biologistes une réaction normale n'engendrant pas de troubles physiologiques importants, il en est autrement du stress continu ou fréquent qui est toujours délétère pour la santé.

La fréquence du sentiment de stress professionnel diffère selon la catégorie de salariés étudiée. Certains salariés déclarent n'être jamais stressés au travail alors que d'autres affirment souffrir continuellement ou fréquemment de stress professionnel. Certaines caractéristiques socio-économiques des salariés (l'âge, le pays de résidence, le niveau de diplôme et la catégorie socio-professionnelle) et certaines caractéristiques de l'entreprise (taille et secteur d'activité) apparaissent comme ayant un lien avec le sentiment ou la fréquence du sentiment de stress professionnel.

Les caractéristiques individuelles ou de l'entreprise sont, donc, importantes à prendre en compte lorsque l'on s'intéresse à la fréquence du sentiment de stress professionnel. Toutefois, au-delà de ces caractéristiques, il faut tenir compte, comme nous le montrerons dans le deuxième chapitre, des exigences qui pèsent sur les salariés, des ressources dont ils disposent et de facteurs tenant au mode de gestion de la main-d'œuvre dans l'entreprise.

CHAPITRE 2

Les facteurs de stress au travail

Ce chapitre propose de progresser dans la compréhension des mécanismes conduisant au sentiment de stress professionnel. Pour ce faire, dans une première partie, nous réaliserons une revue de littérature des théories sur le stress professionnel. Cette revue de littérature nous permettra d'identifier les facteurs importants à prendre en compte lorsque l'on étudie le stress professionnel et, le cas échéant, de relever certaines omissions de l'enquête utilisée dans ce document.

Pour les facteurs théoriques présents dans l'enquête, nous étudierons, dans une deuxième partie, leur lien avec la fréquence du stress. Nous montrerons, ainsi, quels sont les facteurs qui sont liés à la fréquence du sentiment de stress et quels sont ceux qui n'y sont pas liés. Dans une troisième partie, nous dépasserons la simple analyse des liens bilatéraux entre chaque facteur théorique de stress et la fréquence du stress pour tenter d'identifier, le cas échéant, l'existence d'un processus cumulatif : si tel était le cas, on pourrait alors montrer que la fréquence du stress augmente à mesure que les facteurs de stress s'accumulent.

1. La revue de littérature sur les facteurs de stress au travail

Le sentiment de stress professionnel survient lorsque le travailleur est confronté à une demande. Derrière le terme générique de demande se cache une variété de situations puisqu'il y a demande dès lors qu'une exigence s'impose au travailleur. Par exemple, l'exigence peut naître du fait de devoir maîtriser un outil, de travailler dans des conditions difficiles, d'être soumis à des contraintes temporelles, ou bien encore d'occuper un poste à responsabilité... En outre, la demande peut émaner de quatre grandes sources.

Premièrement, elle peut être induite par la nature de l'activité professionnelle qui impose, par exemple, un certain rythme de travail, de la concentration ou qui expose le travailleur à certains risques (risques de blessures, risques sanitaires ...).

Deuxièmement, la demande peut être interne à l'entreprise puisqu'elle peut être exprimée par la hiérarchie, par les collègues ou les subordonnés (normes de qualité, horaires de travail, cadence de travail ...).

Troisièmement, elle peut être externe à l'entreprise puisqu'elle peut être le fait de clients (qualité, contraintes temporelles ...) ou du contexte socioéconomique (mondialisation, recherche de compétitivité, évolution technologique ...).

Quatrièmement, elle peut être imposée par le salarié lui-même. En effet, le salarié peut avoir des exigences vis-à-vis de la qualité de son propre travail (qualité de la tâche réalisée, délai qu'il se donne pour l'exécuter ...).

Si la confrontation à une demande, quelle qu'elle soit et d'où elle provienne, est une condition nécessaire au stress professionnel, ce n'est aucunement une condition suffisante. Pour qu'un salarié éprouve du stress, il faut, selon l'approche interactionniste, qu'il estime que la demande excède ses ressources ou, selon l'approche transactionnelle, qu'il pense ne pas pouvoir parvenir à élaborer des stratégies d'adaptation permettant de faire concorder ses ressources à la demande. Les ressources dont le salarié dispose tiennent à ses caractéristiques (capacité cognitive, personnalité, capacité d'adaptation...) et aux moyens que l'entreprise met à sa disposition (adaptation de l'outil de travail aux exigences, nombre de personnels suffisant). Le stress professionnel naît donc du déséquilibre entre demandes et ressources.

Certains facteurs, qui varient selon le modèle théorique étudié, sont, néanmoins, susceptibles d'influencer l'impact de ce déséquilibre sur le sentiment de stress. On pense, tout d'abord, à la latitude décisionnelle dont le salarié dispose (modèle de Karasek, 1979). Plus le salarié dispose d'une grande latitude décisionnelle, moins il sera stressé lorsqu'il fera face à une demande qui excède ses ressources. De surcroît, selon Karasek, si des exigences élevées avec peu de latitude décisionnelle engendrent un niveau de stress élevé, des exigences élevées avec une grande liberté d'action engendrent dynamisme et motivation.

L'influence des interactions sociales doit également être prise en compte, d'ailleurs Johnson et al. (1989) ajoutent cette influence au modèle de Karasek. Selon ces auteurs, les salariés confrontés à une demande excédant leurs ressources éprouveront un niveau de stress moindre si les relations qu'ils entretiennent avec leurs supérieurs, leurs collègues et leurs subordonnés constituent un soutien à la réalisation de la tâche. Le rôle du salarié dans l'organisation importe également. Kahn et al. (1964) mettent particulièrement l'accent sur le fait que l'ambiguïté du rôle, liée à l'imprécision des objectifs à atteindre, et le conflit de rôle, lié à des demandes contradictoires ou en contradiction avec les valeurs personnelles du salarié, sont liés positivement au stress.

En outre, l'adéquation entre efforts et récompenses, selon Siegrist (1996), peut influencer le sentiment de stress professionnel. Cet auteur considère que les

récompenses peuvent être de trois types : gratifications financières, récompenses socio-émotionnelles et récompenses en termes de perspectives de carrière (promotion, sécurité d'emploi). Une faible récompense liée à un effort important pour élever ses ressources au niveau des exigences provoque du stress chez le salarié. Enfin, l'interface avec la vie privée est importante à prendre en compte selon Cooper et Marshall (1986) ^[24] : la vie privée peut être un facteur modérateur (soutien de la sphère privée) ou générateur de stress (mauvaise conciliation entre vie professionnelle et vie familiale). On peut regrouper ces différentes composantes en quatre grandes catégories (inspirées de la nomenclature de Sahler et al. (2007)) : les contraintes de travail, les relations et les comportements entre personnes, les conflits de valeurs et d'exigences entre l'entreprise et les salariés et les vécus difficiles liés aux changements. À ces quatre grandes catégories, il convient d'ajouter les caractéristiques du salarié, caractéristiques qui constituent des éléments modérateurs ou accélérateurs du stress.

Lorsque l'on met en parallèle les facteurs identifiés dans la littérature comme étant liés au stress professionnel avec la base de données dont nous disposons, on s'aperçoit que certains d'entre eux n'y figurent pas. Ces omissions concernent principalement les contraintes de travail, les vécus difficiles liés aux changements, les caractéristiques des salariés comme éléments accélérateurs ou modérateurs du stress, l'autonomie et la consultation des salariés et les relations et comportements entre individus (cf. tableau 2).

Concernant les contraintes de travail, nous disposons d'informations uniquement sur les exigences intrinsèques à l'activité professionnelle (nature de la tâche, conditions de travail, charge de travail). En effet, les exigences imposées par l'entreprise (hiérarchie, collègue ou subordonné) et par l'extérieur (client) sont totalement absentes de l'enquête. Par conséquent, nous serons uniquement en mesure d'étudier le lien entre les exigences intrinsèques à l'activité professionnelle et le stress au travail.

Concernant les vécus difficiles liés aux changements (évolution économique et technologique, incertitude sur l'avenir ...), nous ne disposons d'aucune information. Or, dans un environnement marqué par la croissance de la mondialisation et par la rapidité des avancées technologiques, ces éléments seraient importants à prendre en compte.

Concernant les caractéristiques du salarié, nous ne disposons d'aucune information sur, d'une part, son exigence face à la qualité de son travail et, d'autre part,

ses aptitudes cognitives et physiques, son expérience ou encore sa personnalité et sa capacité à faire face aux changements. Or, une exigence aura une influence différente sur le sentiment de stress selon que le travailleur dispose ou non de ces ressources.

La rubrique autonomie et consultation des salariés n'est pas renseignée dans l'enquête. Or, les auteurs, depuis Karasek (1979) s'accordent pour attribuer une place prépondérante à l'autonomie du travailleur dans la survenance du stress professionnel.

En ce qui concerne les relations et comportements entre individus, nous disposons uniquement d'informations sur la qualité du climat de travail au sein de l'entreprise (entre collègues mais aussi avec la hiérarchie). Aucune information n'est disponible, dans l'enquête, sur l'entraide qui existe entre collègues et l'aide hiérarchique lorsqu'un travailleur est confronté à une exigence qui excède ses ressources. Or, le climat de travail peut être jugé bon sans pour autant que l'entraide soit développée au sein de l'entreprise.

Ces omissions représentent une contrainte pour l'étude car elles ne permettent pas d'analyser le stress professionnel en tenant compte de l'ensemble des facteurs susceptibles de l'influencer. Par conséquent, la prudence sera de mise lors de l'analyse du lien entre les facteurs théoriques de stress et le sentiment de stress professionnel. En effet, les conclusions auxquelles nous aboutirons pourraient être différentes si nous disposions d'une information sur l'ensemble des facteurs théoriques du stress professionnel.

Après avoir identifié, les facteurs qui selon la théorie ont une répercussion sur le stress professionnel, il convient d'étudier, pour les facteurs disponibles dans l'enquête, leur lien avec la fréquence du stress perçu par les salariés travaillant au Luxembourg.

[24] Cité par Cooper (1997).

Tableau 1. *Éléments identifiés dans la littérature comme influençant le stress professionnel*

Contraintes de travail	Relations et comportements entre individus	Conflits de valeurs et exigences entre l'entreprise et les salariés	Vécus difficiles liés aux changements	Caractéristiques du salarié comme éléments modérateurs ou accélérateurs du stress
De l'activité professionnelle • Nature de la tâche (profession, effort cognitif, effort physique, responsabilités, travail routinier ou changeant, imprévisibilité de la tâche ...) • Conditions de travail (travail posté, travail de nuit, déplacements dans le cadre du travail, risques de blessures, exposition aux bruits, exposition à des substances dangereuses, manque d'hygiène du lieu de travail ...) • Charge de travail (surcharge ou insuffisance de travail) • Contraintes temporelles (horaires imprévisibles) • Conséquences d'éventuelles erreurs (humaines, financières)	• Climat de travail (qualité des relations) • Entraide entre collègues et aide hiérarchique	Autonomie et consultation des salariés • Latitude de décision • Degré de contrôle sur son propre travail • Consultation des salariés • Qualité de la communication	• Concurrence • Mondialisation • Environnement économique difficile • Incertitude sur l'avenir de l'entreprise • Incertitude sur son propre avenir • Changements organisationnels et technologiques	Exigences du salarié envers lui-même • Rigueur ...
Interne à l'entreprise • Norme de qualité • Délais à respecter • Cadences de travail		Rôle dans l'organisation • Conflit de rôle • Ambiguïté de rôle		Ressources du salarié • Aptitudes cognitives et physiques • Expérience • Formation • Personnalité • Capacité d'adaptation
Externe à l'entreprise • Exigences des clients (norme de qualité, délais ...)		Récompenses et perspectives professionnelles • Rémunération • Récompenses socio-émotionnelles • Promotion		
		Interface vie privée • Reproches de l'entourage • Soutien social (famille, amis) • Déplacements domicile-travail • Stress dans la sphère privée		

Tableau 2. Informations non disponibles dans l'enquête (en gris et en italique)

Contraintes de travail	Relations et comportements entre individus	Conflits de valeurs et exigences entre l'entreprise et les salariés	Vécus difficiles liés aux changements	Caractéristiques du salarié comme éléments modérateurs ou accélérateurs du stress
De l'activité professionnelle - Nature de la tâche (profession, effort cognitif, effort physique, responsabilités, travail routinier ou changeant, imprévisibilité de la tâche ...) - Conditions de travail (travail posté, travail de nuit, déplacements dans le cadre du travail, risques de blessures, exposition aux bruits, exposition à des substances dangereuses, manque d'hygiène du lieu de travail ...) - Charge de travail (surcharge ou insuffisance de travail) - Contraintes temporelles (horaires imprévisibles) - Conséquences d'éventuelles erreurs (humaines, financières)	- Climat de travail (qualité des relations) - Entraide entre collègues et aide hiérarchique	Autonomie et consultation des salariés - Latitude de décision - Degré de contrôle sur son propre travail - Consultation des salariés - Qualité de la communication	- Concurrence - Mondialisation - Environnement économique difficile - Incertitude sur l'avenir de l'entreprise - Incertitude sur son propre avenir - Changements organisationnels et technologiques	Exigences du salarié envers lui-même Rigueur ...
Interne à l'entreprise - Norme de qualité - Délais à respecter - Cadences de travail		Rôle dans l'organisation - Conflit de rôle - Ambiguïté de rôle		Ressources du salarié - Aptitudes cognitives et physiques - Expérience - Formation - Personnalité - Capacité d'adaptation
Externe à l'entreprise Exigences des clients (norme de qualité, délais ...)		Récompenses et perspectives professionnelles - Rémunération - Récompenses socio-émotionnelles - Promotion		
		Interface vie privée - Reproches de l'entourage - Soutien social (famille, amis) - Déplacements domicile-travail - Stress dans la sphère privée		

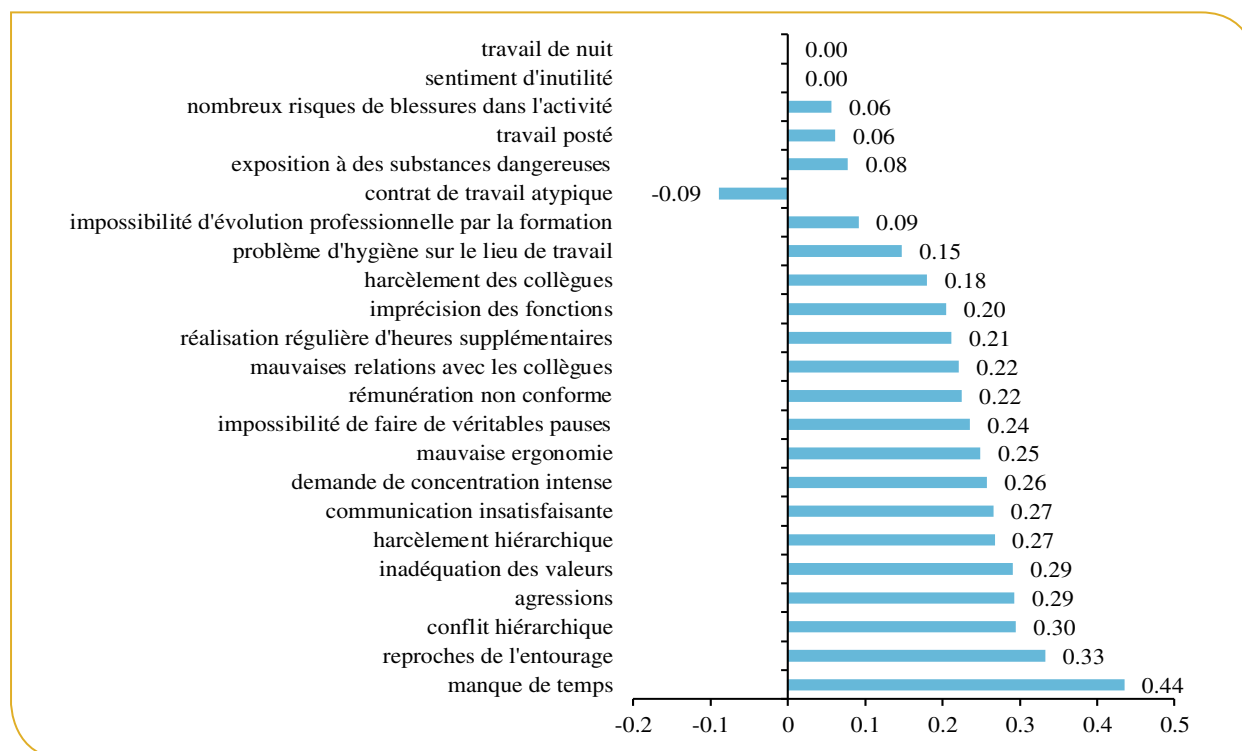
2. Les liens bilatéraux entre les facteurs de stress théoriques et la fréquence du sentiment de stress professionnel

Pour étudier le lien entre chaque facteur de stress et la fréquence du stress perçu, nous recourons au coefficient de corrélation de Spearman. Comme son nom l'indique, ce coefficient mesure l'ampleur du lien entre deux grandeurs. Il est compris entre -1 et 1 ;

- plus le coefficient est proche de 1, plus la composante étudiée et la fréquence de la sensation de stress sont liées positivement, ce qui signifie que quand la composante croît, la fréquence du stress croît ;
- plus le coefficient est proche de -1, plus la composante étudiée et la fréquence de la sensation de stress sont liées négativement, ce qui signifie que quand la composante croît, la fréquence du stress décroît ;
- lorsque le coefficient est égal à 0, il n'y a pas de relation entre la composante étudiée et la fréquence de la sensation de stress.

G10. Coefficient de corrélation, de Spearman^[25], entre la fréquence du sentiment de stress professionnel et les différents facteurs théoriques du stress

1. Les enseignements généraux tirés de l'analyse des corrélations sont les suivants (rappelons que ces enseignements doivent être nuancés par rapport aux critères absents dans l'enquête et qui pourraient conduire soit à rajouter des éléments absents, soit à modifier la hiérarchie des éléments présentés) : Le lien le plus fort entre les composantes du stress et la fréquence du sentiment de stress est de l'ordre de 0,4 (cf. graphique 10). Ce lien, d'une ampleur moyenne, montre à la fois que certaines composantes agissent assurément sur la fréquence du stress, sans pour autant que l'une ou quelques unes d'entre elles la déterminent de façon très forte.
2. La relation la plus forte concerne la charge de travail. En effet, plus le salarié a le sentiment de manquer de temps pour accomplir son travail, plus il est sujet au stress professionnel. Le lien entre charge de travail et fréquence du stress professionnel se retrouve également lorsque l'on s'intéresse à deux autres items. Ainsi, le fait de subir des reproches de l'entourage concernant le peu de temps qu'on a à leur accorder à cause de l'activité professionnelle est lié positivement à la fréquence du sentiment de stress professionnel (0,33), c'est d'ailleurs le deu-



Source : Enquête sur le bien-être au travail au Luxembourg, Chambre des salariés, OGB-L et Ligue Luxembourgeoise d'Hygiène Mentale, 2010, collecte des données : TNS/ILRES, calculs : CEPS/INSTEAD

[25] Le V de Cramer est utilisé à la place du coefficient de corrélation de Spearman pour les variables dichotomiques (travail posté, contrat atypique, agressions, heures supplémentaires, harcèlement de la part des collègues et de la hiérarchie).

xième facteur le plus lié à la fréquence du sentiment de stress. C'est également le cas, mais dans une moindre mesure, du fait de réaliser régulièrement des heures supplémentaires [0,21]. La charge de travail est, donc, un élément important à prendre en compte lorsque l'on s'intéresse au stress professionnel. D'ailleurs, la Fondation européenne pour l'amélioration des conditions de vie et de travail cite la charge de travail comme étant l'un des facteurs de risque de stress professionnel les plus évidents.

3. Après la charge de travail, les composantes les plus liées à la fréquence du sentiment de stress professionnel sont le comportement conflictuel de la hiérarchie, le fait d'être victime d'agressions, l'inadéquation des valeurs de l'entreprise aux valeurs personnelles, le harcèlement hiérarchique et les problèmes de communication. Ces composantes peuvent être classées en deux grandes catégories :

- d'une part, on trouve des composantes liées au respect de l'intégrité physique et morale des salariés (comportement conflictuel de la hiérarchie, agressions et harcèlement hiérarchique). Le fait d'avoir un supérieur qui adopte un comportement conflictuel, d'être victime d'agressions et de harcèlement hiérarchique sont liés positivement à la fréquence du sentiment de stress professionnel. Il est à noter que le harcèlement de la part des collègues est également lié à la fréquence du stress mais dans une moindre mesure. Le harcèlement des collègues est peut-être moins lié à la fréquence du sentiment de stress que ne l'est le harcèlement hiérarchique pour deux raisons. Premièrement, le harcèlement de la part des collègues est probablement moins lié à la fréquence du sentiment de stress car ce type de harcèlement peut être contrecarré par le soutien de la hiérarchie. Deuxièmement, le harcèlement hiérarchique de par ses multiples répercussions sur la vie au travail, notamment en termes de promotion et d'intérêt de la tâche à effectuer, est peut-être plus lié au sentiment de stress.
- d'autre part, on trouve les composantes liées au rôle du salarié dans l'organisation^[26] (inadéquation des valeurs) et à la qualité de la communication. D'après la littérature, ces éléments sont liés au stress professionnel (Kahn et al., 1964). Une bonne communication a, en effet, un effet rassurant et est en mesure de désamorcer des situations de stress. Quant au conflit de rôle, il provoque des tensions chez un individu ce qui peut accroître son sentiment de stress.

4. Un nombre assez important de composantes du stress est lié très moyennement à la fréquence du sentiment de stress professionnel, avec des coefficients de corrélations qui varient entre 0,18 et 0,26. Ces composantes concernent différentes thématiques :

- les exigences liées à l'activité professionnelle (demande de concentration) ;
- l'inadéquation des ressources (mauvaise ergonomie) le climat de travail (harcèlement de la part des collègues et mauvaises relations avec les collègues) ;
- les récompenses monétaires (conformité de la rémunération au travail fourni) ;
- le rythme de travail (impossibilité de faire de véritables pauses, réalisation régulière d'heures supplémentaires) ;
- le rôle du travailleur dans l'organisation (imprécision des fonctions).

5. Certaines composantes, en revanche, ne semblent avoir quasiment aucun lien avec la fréquence perçue du stress. Elles relèvent, d'une part, des exigences propres à l'emploi (exposition à des substances dangereuses, travail posté, travail de nuit, nombreux risques de blessures dans le cadre de l'activité professionnelle et type de contrat de travail) et, d'autre part, de l'absence de gratifications professionnelles (sentiment d'inutilité et absences de perspectives d'évolution grâce à la formation continue).

- Concernant les composantes liées aux exigences propres à l'emploi, l'absence de lien peut s'expliquer par l'idée selon laquelle ces conditions de travail font partie intégrante de certaines professions et, par conséquent, les salariés qui y sont exposés ont développé des ressources^[27], par la formation ou l'expérience, ou ont accès à certaines ressources pour y faire face. On pense, par exemple, aux actions en matière de sécurité au travail mises en place par les entreprises pour réduire les risques de blessures inhérents à l'activité professionnelle. Par exemple, 45% des salariés confrontés à de nombreux risques de blessures qui jugent que la politique de l'entreprise est axée sur la prévention des accidents éprouvent continuellement ou fréquemment du stress contre 67% des salariés confrontés aux

[26] Kahn et al. (1964) considèrent que l'inadéquation entre valeurs personnelles et valeurs de l'entreprise engendre un conflit de rôle.

[27] Selon cette hypothèse, ces conditions de travail seraient liées à la fréquence du sentiment de stress professionnel en début de carrière puis le lien s'estomperait au fur et à mesure que le salarié acquerrait de l'expérience professionnelle.

mêmes risques mais qui jugent que la politique de l'entreprise n'est pas axée sur la prévention des accidents. Une autre explication que l'on pourrait émettre tient à l'idée que les travailleurs confrontés à ces conditions de travail ont développé un faux sentiment de contrôle (les accidents n'arrivent qu'aux autres) qui leur permet de supporter les conditions de travail stressantes dans lesquelles ils exercent leur profession. Ce comportement fait référence au concept des stratégies défensives de métier (Dejours, 1993) qui est développé par la psychopathologie du travail. Selon ce concept, les individus s'adaptent à des situations stressantes en adoptant des « stratégies de coping qui consistent pour les ouvriers du bâtiment à lutter contre la peur en niant les dangers du métier : ils ne portent pas de casque, protection individuelle qui leur rappelle constamment qu'ils risquent d'être victimes de chutes. Ainsi en refusant la protection individuelle, ils se comportent comme si ces risques n'existaient pas » (Banyasz, 1998).

- Bien que le lien soit très faible, un résultat interpelle : disposer d'un contrat de travail atypique^[28] (contrat à durée déterminée ou contrat d'intérim) est lié négativement à la fréquence du sentiment de stress professionnel. Ce résultat est en opposition avec la littérature, développée en psychologique et en ressources humaines, qui classe les contrats de travail atypiques comme facteurs potentiels de stress (Banyasz, 1998 ; Chaval et al., 2007). Notre résultat tient peut-être à une spécificité du marché du travail luxembourgeois, néanmoins, pour l'interpréter la réalisation d'une enquête complémentaire est nécessaire.
- Concernant l'absence de liens entre la fréquence du sentiment de stress et le sentiment d'inutilité et l'absence d'évolution professionnelle par le biais de la formation continue, on peut émettre l'idée que ces composantes sont plus des modérateurs (ou des amplificateurs) de stress que des générateurs de stress.

Quelques différences apparaissent en fonction du type de profession exercée (cf. graphique 11). Ainsi, si le fait d'avoir un poste de travail mal adapté aux besoins est, pour les salariés plutôt intellectuels et les fonctionnaires, modérément lié à la fréquence du sentiment de stress, pour les salariés plutôt manuels, il s'agit de la deuxième composante la plus corrélée.

L'ergonomie constitue une ressource primordiale pour ce dernier type de profession qui est confrontée, plus que les autres, à des postures de travail pénibles.

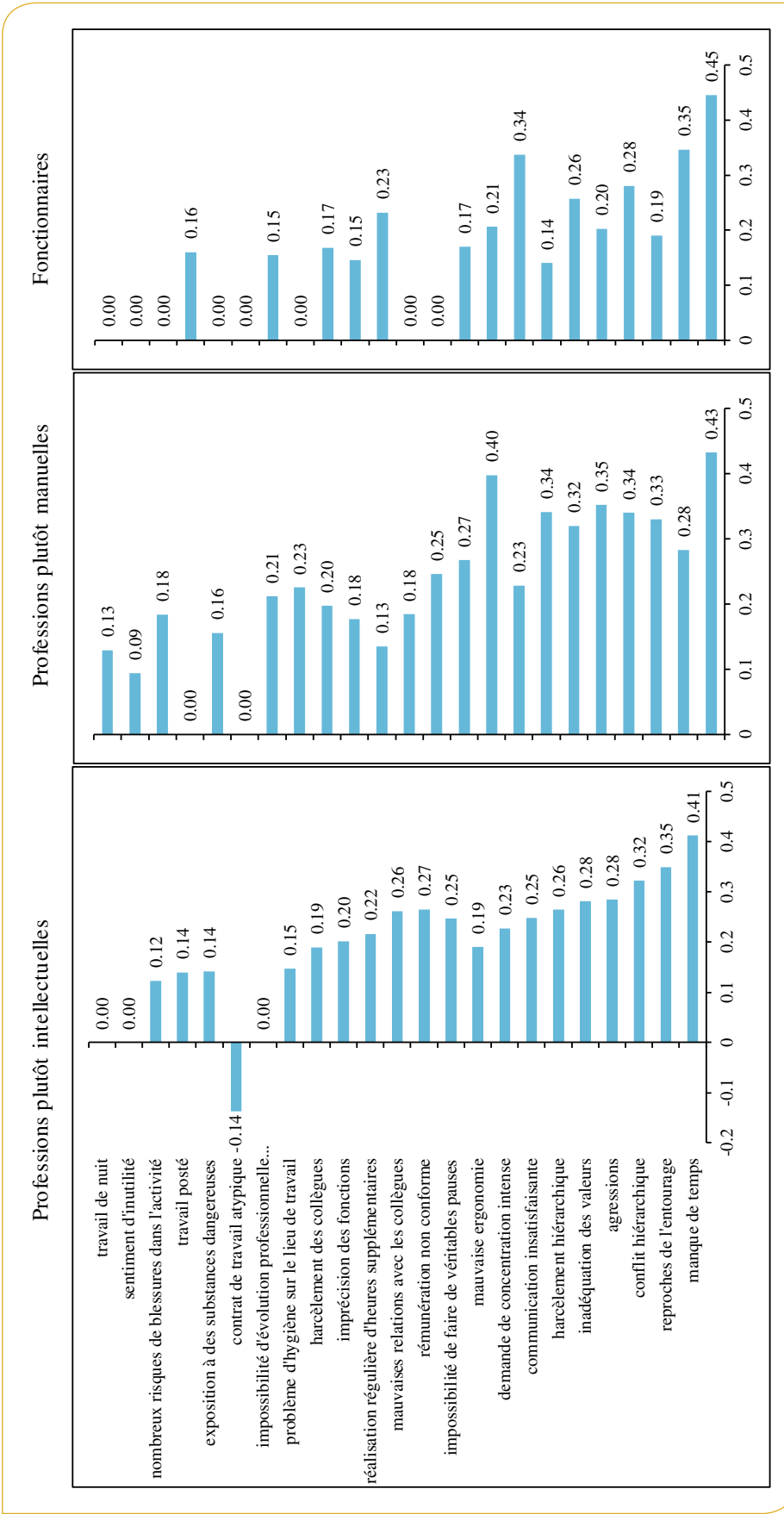
Pour les fonctionnaires, la conformité de la rémunération au travail fourni n'est pas liée à la fréquence du stress, il en est autrement pour les autres travailleurs. Une explication possible tient à l'idée selon laquelle la rémunération des fonctionnaires est fixée par des grilles salariales, la rémunération ne peut donc pas générer de stress puisqu'elle est fixée en amont. En outre, pour les fonctionnaires, le fait d'entretenir de mauvaises relations avec les collègues, n'est pas lié à la fréquence du sentiment de stress^[29].

Pour les professions plutôt intellectuelles, l'impossibilité d'évoluer professionnellement, en bénéficiant de la formation continue, n'est pas liée à la fréquence du stress contrairement à ce qui se passe pour les professions plutôt manuelles et les fonctionnaires. Ce résultat est difficile à expliquer. Toutefois, on peut émettre l'hypothèse que pour les fonctionnaires, la formation continue est plus primordiale dans l'évolution professionnelle, qu'elle ne l'est pour les salariés intellectuels, car elle permet de passer d'un grade à l'autre. Une hypothèse pour expliquer la différence entre salariés manuels et intellectuels, tient au fait que les salariés manuels sont, en moyenne, moins diplômés que les salariés intellectuels. De ce fait, les salariés manuels ont peut-être plus besoin d'accroître leur niveau de formation que les salariés intellectuels s'ils souhaitent évoluer professionnellement, s'ils ne disposent pas de formation continue, ils ne peuvent évoluer.

[28] 7% des salariés interrogés déclarent, au moment de l'enquête, être engagés en CDD et 1% être engagés dans le cadre d'un contrat d'intérim.

[29] Nous ne disposons d'aucune hypothèse satisfaisante pour justifier cette absence de relation.

G11. Coefficient de corrélation de Spearman ⁽³⁰⁾, par profession, entre fréquence du sentiment de stress et les facteurs théoriques de stress



Source : Enquête sur le bien-être au travail au Luxembourg, Chambre des salariés, OGB-L et Ligue Luxembourgeoise d'Hygiène Mentale, 2010, collecte des données : TNS/ILRES, calculs : CEPS/INSTEAD.

⁽³⁰⁾ Le V de Cramer est utilisé à la place du coefficient de corrélation de Spearman pour les variables dichotomiques (travail posté, contrat atypique, agressions, heures supplémentaires, harcèlement de la part des collègues et de la hiérarchie).

En résumé, la charge de travail est le facteur le plus lié à la fréquence du sentiment de stress professionnel. Plus le travailleur a le sentiment de souvent manquer de temps pour accomplir sa tâche, plus il éprouve du stress. Viennent, ensuite, les facteurs liés au respect de l'intégrité physique et morale des salariés et ceux ayant trait au conflit de rôle et à la qualité de la communication. En termes de politiques managériales, il est intéressant de noter que les entreprises ont une emprise sur ces composantes. Par une politique de ressources humaines adaptée, il est possible de jouer sur la charge de travail, le climat de travail et le rôle attribué aux salariés au sein de l'organisation. Ce résultat donne du crédit à la mise en place, au sein des entreprises, de politiques de préventions primaires pour lutter contre le stress au travail. Les politiques de préventions primaires visent à agir sur les sources mêmes du stress, contrairement aux politiques de préventions secondaires qui visent à développer chez les salariés leurs capacités à mieux gérer les situations de stress. Quant aux conditions de travail difficiles, elles ne semblent pas liées à la fréquence du sentiment de stress des travailleurs. Toutefois, ce résultat tient, d'après le concept de stratégies défensives de métier (Dejours, 1993), à l'idée que les salariés développent un faux sentiment de contrôle afin de supporter les conditions de travail difficiles dans lesquelles ils exercent leur activité. Il est intéressant de remarquer que les facteurs liés à la fréquence du sentiment de stress professionnel sont différents de ceux liés au bien-être des salariés. En effet, alors que les facteurs liés au bien-être au travail ont trait aux valeurs du travail et au besoin de reconnaissance, ceux liés à la fréquence du sentiment de stress professionnel relèvent d'éléments objectifs à savoir, principalement, la charge de travail et le respect de l'intégrité morale et physique des salariés (harcèlement, agression).

3. Des liens qui changent selon la fréquence du sentiment de stress

Les liens présentés jusqu'ici entre les composantes du stress et la fréquence du sentiment de stress sont des liens globaux. Or, il est possible que ces liens diffèrent selon que l'on étudie la transition de l'absence de stress au stress occasionnel ou du stress occasionnel au stress continuels ou fréquent.

En d'autres termes, la question à laquelle nous souhaitons répondre est la suivante : quels sont les facteurs générateurs de stress et quels sont ceux qui sont amplificateurs de stress ?

Quel que soit le type de profession, les éléments qui génèrent du stress, c'est-à-dire qui sont liés à la transition de l'absence de stress au stress occasionnel, sont moins nombreux que ceux qui ont un effet amplificateur, c'est-à-dire qui caractérisent la transition du stress occasionnel au stress continuels ou fréquent (cf. graphique 12). En outre, les liens entre les éléments générateurs de stress et ce dernier sont plus faibles que ceux que l'on observe avec les éléments amplificateurs. Deux hypothèses peuvent expliquer ce résultat. D'une part, il est possible que les composantes liées au passage de l'absence de stress au stress occasionnel soient absentes des données de l'enquête. D'autre part, il est possible que la frontière entre absence de stress et stress occasionnel soit plus subjective et, par conséquent, tienne davantage aux caractéristiques personnelles et à la capacité intrinsèque des salariés à retarder l'apparition du stress.

La transition de l'absence de stress au stress occasionnel tient principalement à deux catégories de composantes. La première catégorie relève de la charge de travail (manque de temps pour réaliser sa tâche et reproches de l'entourage quant au temps consacré au travail). La seconde catégorie concerne des composantes liées à l'organisation du travail dans l'entreprise, ces composantes étant un peu différentes selon le type de profession :

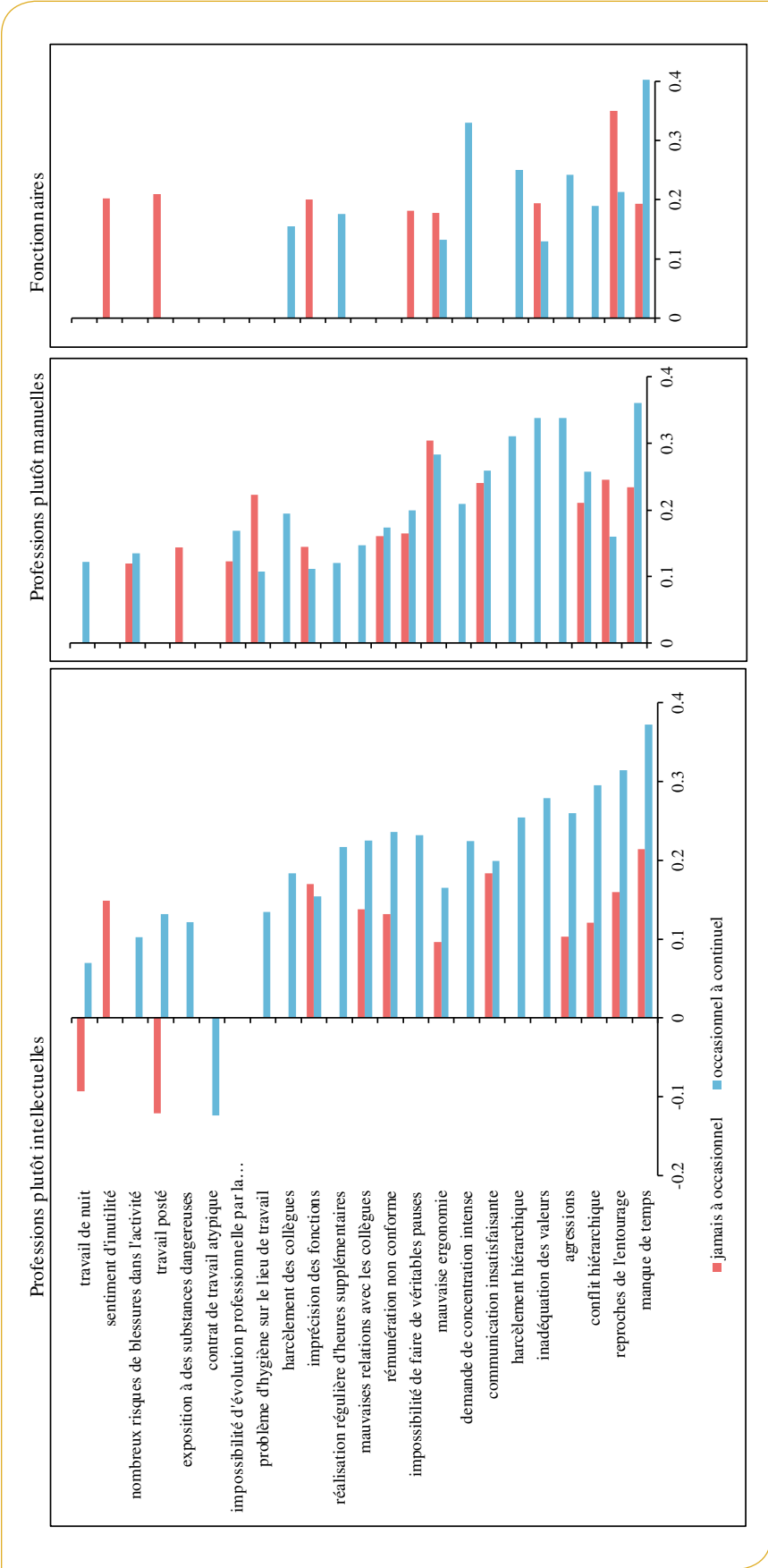
- pour les professions plutôt intellectuelles, il s'agit d'une mauvaise communication, de l'imprécision des fonctions et du sentiment d'inutilité ;
- pour les professions plutôt manuelles, il s'agit d'une mauvaise communication, d'une mauvaise ergonomie et du manque d'hygiène du lieu de travail ;
- pour les fonctionnaires, il s'agit du travail posté, du sentiment d'inutilité et de l'imprécision des fonctions.

Quant à la transition entre le stress occasionnel et le stress fréquent ou continuels, elle est liée, d'une part, à la charge de travail (la relation y est plus forte que pour la 1^{ère} transition) et, d'autre part, aux composantes ayant trait au respect de l'intégrité physique et morale des salariés :

- conflit hiérarchique, agression et inadéquation des valeurs pour les professions plutôt intellectuelles ;
- agression, harcèlement hiérarchique et inadéquation des valeurs pour les professions plutôt manuelles ;
- harcèlement hiérarchique et agression pour les fonctionnaires.

Ces composantes amplificatrices de stress ont une connotation plus grave que celles génératrices de stress qui relèvent de l'organisation du travail.

G12. Corrélation de Spearman^[31], par type de professions, entre la fréquence du sentiment de stress et les facteurs théoriques de stress en tenant compte de la transition entre absence de stress et stress occasionnel et entre stress occasionnel et stress fréquent ou continu



Source : Enquête sur le bien-être au travail au Luxembourg, Chambre des salariés, OGB-L et Ligue Luxembourgeoise d'Hygiène Mentale, 2010, collecte des données : TNS/ILRES, calculs : CEPS/INSTEAD.

[31] Le V de Cramer est utilisé à la place du coefficient de corrélation de Spearman pour les variables dichotomiques (travail posté, contrat atypique, agressions, heures supplémentaires, harcèlement de la part des collègues et de la hiérarchie).

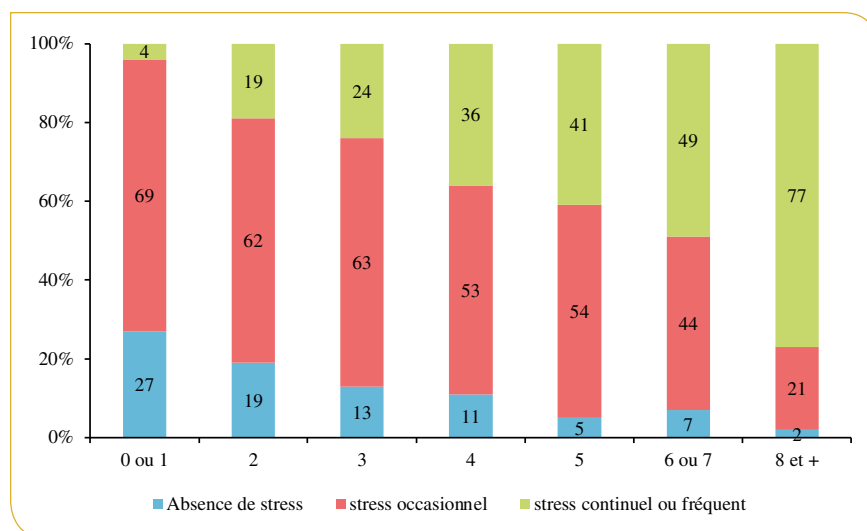
En résumé, la transition entre absence de sentiment de stress et stress occasionnel est liée à moins de facteurs de stress et à des facteurs de stress de plus faible ampleur que la transition entre stress occasionnel et stress fréquent ou continu. Ce résultat laisse à penser que le passage de l'absence de stress au stress occasionnel est plus subjectif. Toutefois, il est possible que certains facteurs expliquant cette transition soient absents des données de l'enquête, on pense notamment ici aux évolutions technologiques.

Afin de progresser dans la compréhension des mécanismes conduisant au sentiment de stress professionnel, nous passons de l'étude des relations bilatérales à l'analyse de l'articulation entre les différents facteurs de stress.

4. Le sentiment de stress professionnel : un processus cumulatif ?

Nous dépassons, ici, la simple analyse des liens bilatéraux entre chaque composante du stress et la fréquence du sentiment de stress pour tenter d'identifier, le cas échéant, l'existence d'un processus cumulatif : si tel était le cas, on pourrait alors montrer que la fréquence du sentiment de stress augmente à mesure que les facteurs de stress s'accumulent. À priori, ce mécanisme ne constitue en aucun cas une évidence. On pourrait, en effet, opposer à cette hypothèse cumulative un mécanisme dominé par une composante subjective individuelle telle qu'elle rende illisible tout processus un tant soit peu structuré.

G13. Fréquence du sentiment de stress professionnel et nombre de facteurs de stress



Source : Enquête sur le bien-être au travail au Luxembourg, Chambre des salariés, OGB-L et Ligue Luxembourgeoise d'Hygiène Mentale, 2010, collecte des données : TNS/ILRES, calculs : CEPS/INSTEAD.

Globalement, plus le nombre de facteurs de stress⁽³²⁾ augmente, plus la part de salariés jamais stressés et de salariés éprouvant occasionnellement du stress diminuent et plus celle des salariés éprouvant continuellement ou fréquemment un sentiment de stress augmente (cf. graphique 13). Ainsi, la part de salariés jamais stressés passe de 19% à 2% quand le nombre de facteurs de stress augmente de 2 à 8 et plus, contre 19% à 77% pour la part de salariés ressentant un stress fréquent ou continu.

Pour progresser dans la compréhension des mécanismes conduisant au sentiment de stress professionnel, une analyse typologique a été réalisée de manière à voir comment s'articulent la fréquence ressentie du stress professionnel et les différents stimuli du stress. En effet, une analyse typologique permet de constituer des groupes de salariés sur la base de leur proximité par rapport à l'ensemble des stimuli du stress. Des analyses séparées ont été menées pour les salariés plutôt intellectuels, plutôt manuels et les fonctionnaires de manière à tenir compte de leurs spécificités. 6 groupes de salariés plutôt intellectuels ont, ainsi, été identifiés, 4 groupes de salariés plutôt manuels et 5 groupes de fonctionnaires (cf. tableau 3). Deux grandes conclusions peuvent être tirées de cette analyse.

D'une part, quelle que soit la profession, certains groupes de salariés rencontrent peu de facteurs de stress (il s'agit pour chaque type de profession des deux premiers groupes). Ces groupes ne sont caractérisés par aucun facteur de stress spécifique : les facteurs de stress cités divergent d'un salarié à l'autre. 54% des salariés plutôt intellectuels font partie de ces groupes, 69% des salariés plutôt manuels et 70% des fonctionnaires. Dans ces groupes, les salariés jamais stressés ou les salariés éprouvant occasionnellement du stress sont surreprésentés. À l'opposé, certains groupes de salariés citent de nombreux facteurs de stress (groupes 5 et 6 pour les salariés plutôt intellectuels, groupes 3 et 4 pour les manuels et groupes 4 et 5 pour les fonctionnaires). Parmi les facteurs cités, le harcèlement et les agressions le sont tout particulièrement. Ces groupes concernent 14% des salariés plutôt intellectuels, 31% des salariés plutôt manuels et 23% des fonctionnaires.

Ces groupes sont marqués par une surreprésentation des salariés affirmant éprouver continuellement ou fréquemment un sentiment de stress professionnel. Pour

(32) Les facteurs de stress étudiés sont ceux qui figurent sur les graphiques 11 et 12.

les professions plutôt intellectuelles et pour les fonctionnaires, il existe des groupes intermédiaires. Ces groupes intermédiaires se composent de deux groupes pour les professions plutôt intellectuelles (le groupe 3 et le groupe 4). Ces deux groupes se distinguent par les facteurs de stress cités ⁽³³⁾. En effet, si les salariés du 3^e groupe (soit 27% des salariés plutôt intellectuels) mentionnent principalement les reproches de l'entourage comme stimulus de stress, les salariés du 4^e groupe (5% des professions plutôt intellectuelles) citent la pénibilité des conditions de travail (travail posté, risques de blessures...). Un seul groupe intermédiaire existe pour les fonctionnaires, le 3^e groupe, qui représente 7% des fonctionnaires, les membres de ce groupe citent principalement comme stimuli de stress la pénibilité des conditions de travail.

D'autre part, si la tendance générale est à l'existence d'un processus cumulatif (la fréquence du sentiment de stress croît à mesure que le nombre de stimuli augmente) des éléments viennent, toutefois, perturber cette tendance.

Premièrement, lorsque l'augmentation du nombre de stimuli provient de stimuli relatifs à la difficulté des conditions de travail (ce qui est le cas pour les salariés plutôt intellectuels lors du passage du 3^e au 4^e groupe et pour les fonctionnaires lors du passage du 2^e au 3^e groupe), cette augmentation ne se traduit pas par une augmentation de la fréquence du sentiment de stress. Selon le concept des stratégies défensives de métier (Desjours, 1993), les salariés confrontés à des conditions de travail difficiles préfèrent nier ces conditions de façon à pouvoir les supporter. Deuxièmement, lorsque de nombreux éléments favorables tenant à la gratification du travail, au rôle dans l'organisation et au climat de travail sont réunis (ce qui est le cas lors du passage du 1^{er} au 2^e groupe pour les salariés plutôt manuels), ces éléments semblent limiter la fréquence du sentiment de stress. Ce dernier résultat suggère que les entreprises peuvent entreprendre des actions pour aider les salariés à mieux faire face aux situations de stress, notamment, en faisant émerger un bon climat de travail, en respectant les valeurs de la profession, en clarifiant les fonctions des salariés et en jouant sur les gratifications (monétaires et non monétaires).

(33) La liste des stimuli de stress qui sont surreprésentés dans les différents groupes est présentée en annexe 2.

Tableau 3. Caractérisation des groupes de salariés, issus de la typologie des facteurs de stress, par type de profession

Groupe	Part de chaque groupe parmi le type de profession étudié	Nombre moyen de facteurs de stress cités	Part des salariés éprouvant continuellement ou fréquemment du stress	Part des salariés éprouvant occasionnellement du stress	Part des salariés n'éprouvant jamais de stress
Salariés exerçant une profession plutôt intellectuelle					
G1	7%	2	19%	52%	29%
G2	47%	4	33%	59%	8%
G3	27%	7	57%	43%	0%
G4	5%	9	61%	28%	11%
G5	9%	11	87%	13%	0%
G6	5%	11	87%	13%	0%
Ensemble	-	-	48%	46%	6%
Salariés exerçant une profession plutôt manuelle					
G1	16%	4	16%	35%	49%
G2	53%	4	24%	57%	19%
G3	22%	9	63%	32%	5%
G4	9%	11	77%	14%	9%
Ensemble	-	-	36%	44%	20%
Fonctionnaires					
G1	47%	4	40%	44%	16%
G2	23%	4	25%	66%	9%
G3	7%	7	35%	55%	10%
G4	17%	8	59%	33%	8%
G5	6%	8	63%	37%	0%
Ensemble	-	-	41%	47%	12%

Source : Enquête sur le bien-être au travail au Luxembourg, Chambre des salariés, OGB-L et Ligue Luxembourgeoise d'Hygiène Mentale, 2010, collecte des données : TNS/ILRES, calculs : CEPS/INSTEAD.

Dans ce chapitre, nous avons mis en lumière que le sentiment de stress professionnel naît du déséquilibre entre les exigences auxquelles fait face un travailleur (maîtrise d'un outil de travail, délai, conditions de travail ...) et les ressources dont ils disposent. Lorsque les exigences excèdent les ressources, un sentiment de stress survient. Toutefois, selon la théorie, certains facteurs viennent moduler l'impact de ce déséquilibre sur le sentiment de stress. En effet, lorsque, par exemple, le travailleur dispose d'une grande latitude décisionnelle ou d'un support social, il aura moins tendance à être stressé. Les données de l'enquête ne couvrent, malheureusement, pas tout le champ des facteurs susceptibles, d'après la théorie, d'être liés au stress professionnel puisqu'elle n'aborde que les exigences intrinsèques à l'activité professionnelle. En outre, aucune information n'est disponible sur les capacités cognitives ou physiques du travailleur ainsi que sur l'autonomie et l'entraide dont il bénéficie. Malgré ces omissions, les données de l'enquête permettent de progresser dans la compréhension de la fréquence du sentiment de stress professionnel. Tout d'abord, il ressort de l'analyse des liens bilatéraux entre les facteurs de stress et la fréquence du sentiment de stress que les entreprises ont une emprise sur les facteurs qui apparaissent les plus liés à la fréquence du stress à savoir la charge de travail, les agressions, le harcèlement hiérarchique, le conflit de rôle et la qualité de la communication. En revanche, les facteurs sur lesquels l'entreprise a peu ou pas d'emprise, car ils tiennent à la caractérisation d'une profession (travail de nuit, risques de blessures ...) ne sont globalement pas liés à la fréquence du stress. Cette absence de lien tient, toutefois, au fait que les salariés, conformément au concept de stratégies défensives de métier [Dejours, 1993], confrontés à des conditions de travail difficiles ou pénibles développent un faux sentiment de contrôle qui leur permet de supporter de telles conditions. Ensuite, l'étude révèle que la fréquence de la sensation de stress obéit à un processus cumulatif : la fréquence du stress éprouvé croît à mesure que le nombre de facteurs de stress augmente. Deux éléments viennent, néanmoins, perturber cette tendance. D'une part, lorsque l'augmentation du nombre de facteurs de stress tient à la difficulté des conditions de travail, le processus cumulatif n'existe plus. D'autre part, la présence de facteurs très favorables, tels que la gratification du travail et l'absence de conflit et d'ambiguïté de rôle, peut faire obstacle au processus cumulatif.

CHAPITRE 3

Sentiment de stress professionnel des salariés et bien-être au travail

Après avoir décrit l'état de stress professionnel ressenti par les salariés travaillant au Luxembourg et analyser la façon dont le sentiment de stress se construit, nous cherchons à envisager les répercussions possibles du stress professionnel sur la santé des salariés et leur épanouissement au travail.

1. Sentiment de stress professionnel et salariés

Dans cette partie, nous étudions le lien entre le sentiment de stress professionnel et l'état de santé déclaré des salariés. Dans un premier temps, nous nous focaliserons sur la santé morale des salariés : est-ce que le stress professionnel est lié au burnout et aux pensées suicidaires ? Dans un deuxième temps, c'est la santé physique des salariés qui retiendra notre attention : est-ce que le stress professionnel est associé à des troubles physiques ? Enfin, dans un troisième temps, nous chercherons à tester l'existence d'une relation entre stress professionnel et absentéisme auto-déclaré.

1.1. Sentiment de stress professionnel et salariés

La santé morale des salariés, à travers, les données de l'enquête peut s'étudier par le biais du sentiment de burnout et par l'émergence de pensées suicidaires. Après avoir décrit, le phénomène de burnout au Luxembourg, nous présenterons les liens qui existent entre stress professionnel et burnout et entre stress professionnel et pensées suicidaires.

A. Le burnout au Luxembourg

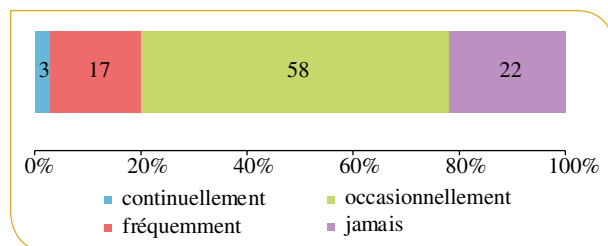
Selon les données de l'enquête, 20% des salariés exerçant leur activité professionnelle au Luxembourg éprouvent un sentiment de burnout (cf. encadré 2). En effet, à la question vous arrive-t-il d'être émotionnellement épuisé par votre activité professionnelle, 3% ont répondu l'être continuellement et 17% fréquemment (cf. graphique 14). À l'inverse, 58% des salariés se disent occasionnellement épuisés et 22% déclarent ne jamais l'être. Ainsi, ce sont 20% des salariés qui peuvent être considérés comme touchés par le burnout.

Encadré 1. Définition du burnout

Le burnout, que l'on traduit en français par épuisement professionnel, a dans la littérature de nombreuses définitions (Munroe et Brunette, 2001). En effet, selon la discipline d'appartenance, l'accent est mis sur l'individu (Languirand, 1987), la pathologie (Gervais, 1991) ou l'environnement. En dépit de ces différences, les auteurs s'accordent pour associer le burnout à un état d'épuisement général (psychique, émotionnel et mental) qui va engendrer chez l'individu un mécanisme de défense prenant la forme d'un détachement envers son travail : « *En tant que psychanalyste et praticien, je me suis rendu compte que les gens sont parfois victimes d'incendie, tout comme les immeubles. Sous la tension produite par la vie dans notre monde complexe, leurs ressources internes en viennent à se consommer comme sous l'action de flammes, ne laissant qu'un vide immense à l'intérieur, même si l'enveloppe externe semble plus ou moins intacte.* » (Freudenberger 1987, p.3).

Le burnout n'est pas un phénomène statique, il passe au fil du temps par différentes phases. Le nombre de phases identifié dans la littérature varie fortement d'un auteur à l'autre, allant de 3 phases à 12 phases pour Gervais (1991). Afin d'avoir une vision synthétique du processus de burnout, nous recourons à la classification de Maslach (1982) qui comporte trois phases. La première phase est celle de l'épuisement émotionnel, au cours de cette phase le salarié se sent vidé par son activité professionnelle. La deuxième phase est celle de la dépersonnalisation, au cours de cette phase le salarié manifeste une insensibilité envers autrui. La troisième phase est celle de la diminution du sentiment d'accomplissement personnel. Au cours de cette dernière phase, le salarié perd confiance dans ses compétences et dans sa capacité à réussir son travail. Nous nous intéressons, ici, uniquement à la première phase puisque les données de l'enquête ne fournissent aucune information sur la phase de dépersonnalisation et une information parcellaire, à travers le sentiment d'inutilité, sur la phase de diminution de l'accomplissement personnel.

G14. Répartition des salariés selon la fréquence du sentiment de burnout

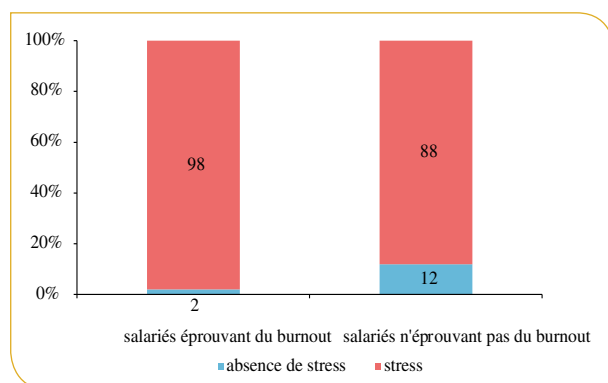


Source : Enquête sur le bien-être au travail au Luxembourg, Chambre des salariés, OGB-L et Ligue Luxembourgeoise d'Hygiène Mentale, 2010, collecte des données : TNS/ILRES, calculs : CEPS/INSTEAD.

B. Lien entre sentiment de stress professionnel et sensation de burnout

La littérature met en lumière l'existence d'un lien évident entre stress professionnel et burnout. Selon Cherniss (1980), le burnout est une réaction à une situation stressante au travail. Suivant cette définition, pour qu'il y ait épuisement professionnel, il faut qu'il y ait stress. Cette idée se vérifie, dans nos données, puisque 98% des salariés confrontés au burnout déclarent être stressés, que le stress ressenti soit occasionnel, fréquent ou continu (cf. graphique 15).

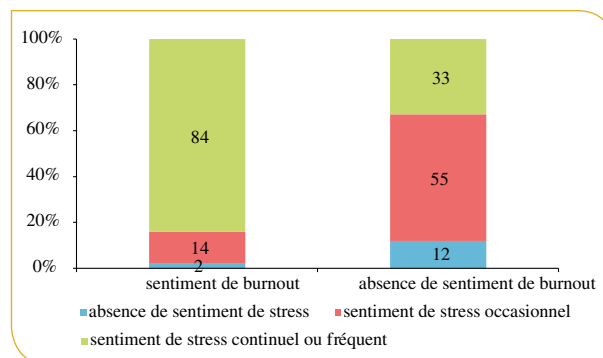
G15. Relations entre sentiment de stress professionnel et de burnout



Source : Enquête sur le bien-être au travail au Luxembourg, Chambre des salariés, OGB-L et Ligue Luxembourgeoise d'Hygiène Mentale, 2010, collecte des données : TNS/ILRES, calculs : CEPS/INSTEAD.

Pour certains auteurs (Cherniss, 1980), le burnout constitue le dernier stade du stress professionnel^[34]. Les données tendent à confirmer cette hypothèse : 84% des salariés souffrant de burnout souffrent d'un stress continu ou fréquent (cf. graphique 16).

G16. Lien entre fréquence du sentiment de stress professionnel et burnout



Source : Enquête sur le bien-être au travail au Luxembourg, Chambre des salariés, OGB-L et Ligue Luxembourgeoise d'Hygiène Mentale, 2010, collecte des données : TNS/ILRES, calculs : CEPS/INSTEAD.

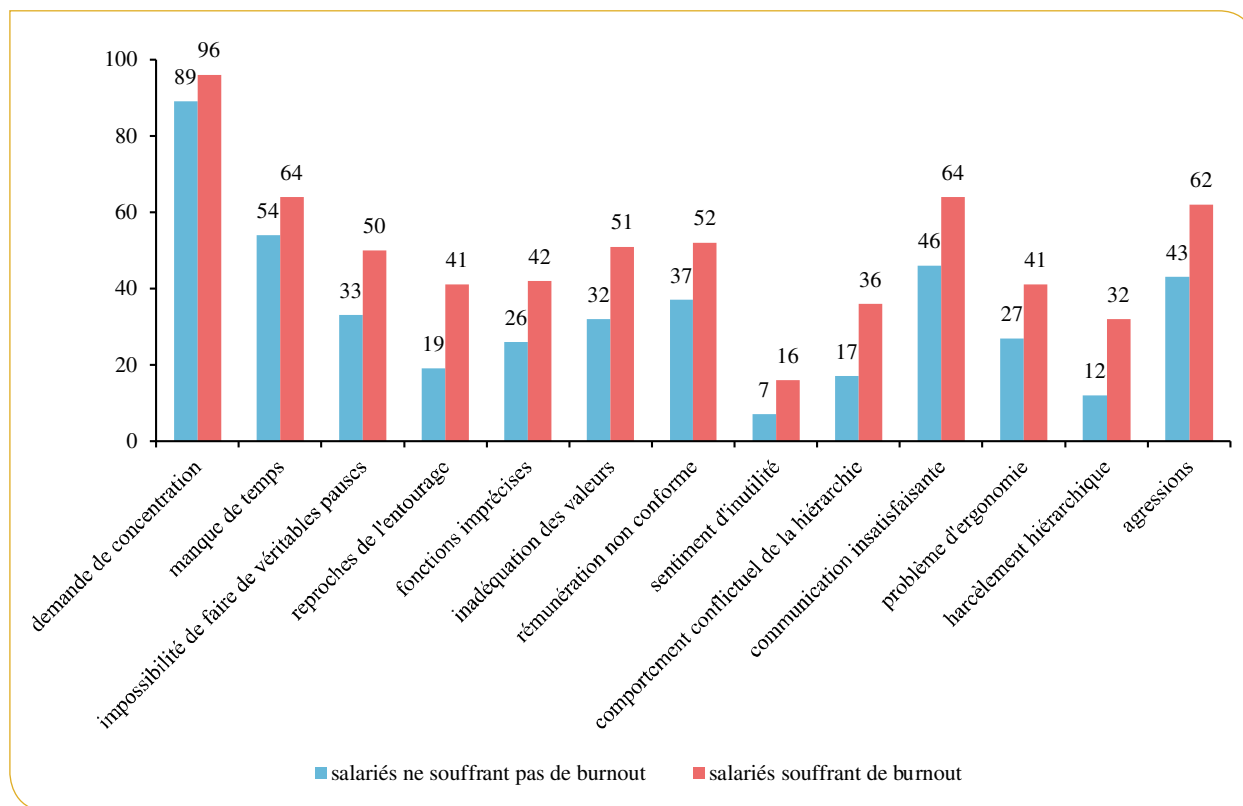
En outre, lorsque l'on compare les salariés éprouvant continuellement ou fréquemment du stress qui souffrent de burnout avec ceux qui n'en souffrent pas, on constate, tout d'abord, que les salariés qui se plaignent de burnout sont proportionnellement plus nombreux à citer des contraintes liées au travail. Les contraintes concernées tiennent à la charge de travail, à l'impossibilité de faire de véritables pauses, à la demande de concentration et aux problèmes ergonomiques (cf. graphique 17).

Ensuite, les relations interpersonnelles sont plus souvent décriées par les salariés éprouvant continuellement ou fréquemment du stress et souffrant de burnout que par les salariés éprouvant continuellement ou fréquemment du stress et ne souffrant pas de burnout. C'est le cas du comportement conflictuel de la hiérarchie, du harcèlement hiérarchique et des agressions.

Il en est, enfin, de même de la qualité de la communication, du rôle du salarié dans l'organisation et des gratifications (rémunération et sentiment d'utilité).

[34] En effet, face à l'apparition d'une exigence qui dépasse ses ressources (situation de stress), le salarié va exprimer, dans un premier temps, de l'anxiété puis va tenter de s'extraire de cette situation par « une sorte d'échappement psychologique » (Floru et al., 1998) en se détachant de son travail (burnout).

G17. Conditions de travail des salariés ressentant continuellement ou fréquemment du stress professionnel selon qu'ils déclarent ou non éprouver du burnout

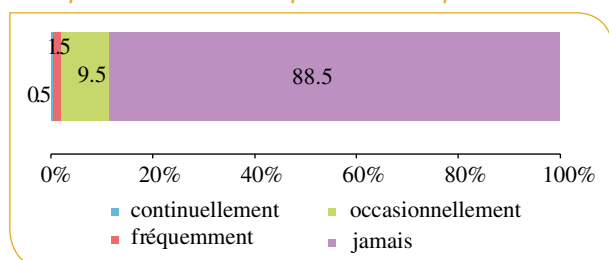


Source : Enquête sur le bien-être au travail au Luxembourg, Chambre des salariés, OGB-L et Ligue Luxembourgeoise d'Hygiène Mentale, 2010, collecte des données : TNS/ILRES, calculs : CEPS/INSTEAD.

C. Lien entre sentiment de stress professionnel et pensées suicidaires

11% des salariés travaillant au Luxembourg déclarent qu'il leur arrive de penser à mettre fin à leurs jours : 0,5% disent avoir continuellement cette pensée, 1,5% l'avoir fréquemment et 9,5% l'avoir occasionnellement (cf. graphique 18).

G18. Répartition des salariés selon la fréquence des pensées suicidaires qu'ils disent exprimer



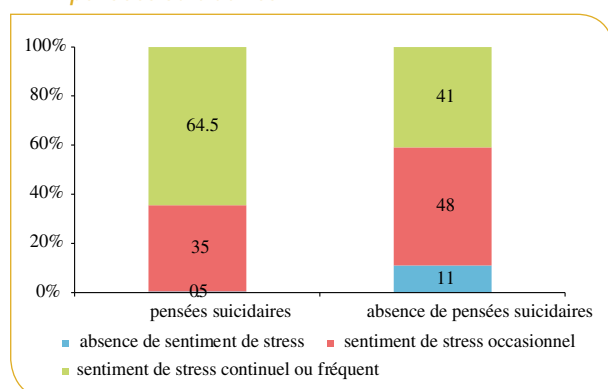
Source : Enquête sur le bien-être au travail au Luxembourg, Chambre des salariés, OGB-L et Ligue Luxembourgeoise d'Hygiène Mentale, 2010, collecte des données : TNS/ILRES, calculs : CEPS/INSTEAD.

Être stressé professionnellement est lié au fait d'avoir des pensées suicidaires ; selon les psychologues ⁽³⁵⁾ le stress au travail est un facteur contribuant aux suicides. En effet, 99,5% des salariés affirmant qu'il leur arrive de penser à mettre fin à leur jour éprouvent du stress professionnel. Si l'existence de stress professionnel semble être un pré-requis au fait que les salariés aient des pensées suicidaires, la réciproque n'est pas vraie : 12% des salariés déclarant éprouver du stress professionnel affirment qu'il leur arrive de penser à mettre fin à leur jour.

(35) Bremer M.J. et D'Onghia F., « Prévention du suicide au travail : y-a-t-il de bonnes pratiques ? », Colloque Bien-être au travail, CSL, 26 avril 2011.

L'existence de pensées suicidaires est liée à la fréquence du stress. 64,5% des salariés déclarant avoir des pensées suicidaires disent souffrir continuellement ou fréquemment de stress professionnel alors que 35% disent souffrir occasionnellement de stress professionnel (cf. graphique 19).

G19. Lien entre sentiment de stress professionnel et pensées suicidaires



Source : Enquête sur le bien-être au travail au Luxembourg, Chambre des salariés, OGB-L et Ligue Luxembourgeoise d'Hygiène Mentale, 2010, collecte des données : TNS/ILRES, calculs : CEPS/INSTEAD.

Le sentiment de stress professionnel est donc lié à la détresse morale des salariés. Néanmoins, la prudence est de mise lorsque l'on étudie de telles relations puisque la détresse morale peut avoir des sources extraprofessionnelles (familiales, santé ...).

1.2. Sentiment de stress professionnel et santé physique des salariés

D'après la littérature (notamment Siegrist et Rödel, 2006), le stress professionnel a des implications négatives sur la santé des travailleurs. Certains auteurs ont montré que l'incidence du stress professionnel sur la santé passe par deux mécanismes, l'un direct, l'autre indirect. Lorsque le mécanisme direct est à l'œuvre, le stress professionnel provoque directement certains troubles physiologiques tels que les troubles cardiaques (Stansfeld et Marmot, 2002). En revanche, lorsque le mécanisme indirect est à l'œuvre, le stress professionnel induit certaines décisions qui à leur tour ont une répercussion négative sur la santé de l'individu (Lynch et al., 1996). Il s'agit, notamment, de l'adoption par l'individu, pour supporter le poids du stress professionnel, de comportements dits à risques, telles que la consommation de tabac, d'alcool ou de psychotropes, qui in fine jouent négativement sur son état de santé. Les données dont nous disposons ne permettent pas d'étudier l'influence du stress professionnel sur les conduites à risques. En revanche, elles permettent d'étudier le lien existant entre le sentiment de stress professionnel et une patho-

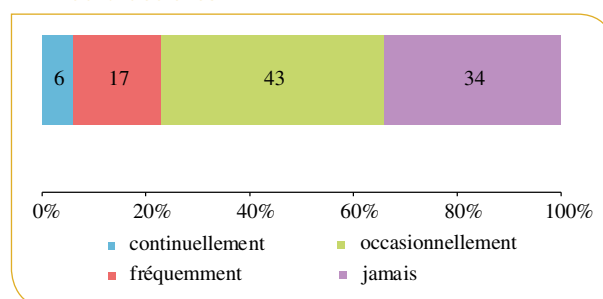
logie spécifique, à savoir les troubles musculo-squelettiques^[36] (TMS), et le lien, plus général, entre sentiment de stress professionnel et d'autres troubles de santé liés à l'activité professionnelle.

A. Sentiment de stress professionnel et troubles musculo-squelettiques

Sous le terme de troubles musculo-squelettiques (TMS) se cachent de nombreuses pathologies (syndrome du canal carpien, tendinite de la coiffe des rotateurs, lombalgie ...). De manière générale, les TMS sont des maladies qui affectent les muscles, les tendons et les nerfs des membres et de la colonne vertébrale. Ces maladies, qui touchent tous les secteurs d'activités, engendrent de la douleur mais aussi de la raideur et, dans certains cas, de la maladresse et une perte de force. Dans les cas les plus sévères, les TMS sont source d'une incapacité fonctionnelle permanente.

23% des salariés travaillant au Luxembourg déclarent souffrir de ces troubles puisqu'ils affirment ressentir de tels troubles continuellement ou fréquemment (cf. graphique 20). Toutefois, il est possible que ce chiffre sous-estime la réalité, puisqu'il est souvent difficile pour les salariés de mettre un nom sur les douleurs liées aux TMS.

G20. Fréquence des troubles musculo-squelettiques auto-déclarés



Source : Enquête sur le bien-être au travail au Luxembourg, Chambre des salariés, OGB-L et Ligue Luxembourgeoise d'Hygiène Mentale, 2010, collecte des données : TNS/ILRES, calculs : CEPS/INSTEAD.

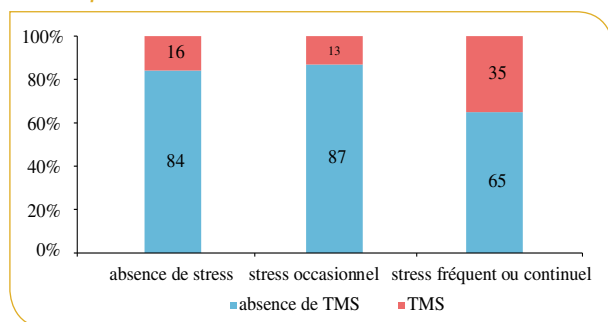
Une relation existe entre le sentiment de stress professionnel et les TMS puisque les salariés déclarant souffrir de TMS sont proportionnellement plus nombreux à affirmer éprouver du stress professionnel que les salariés déclarant ne pas souffrir de TMS. 93% des salariés confrontés au TMS ressentent du stress professionnel contre 89% des salariés non confrontés au TMS. Réciproquement, 24% des salariés stressés souffrent de TMS contre 16% des salariés jamais stressés. Il est difficile de se prononcer sur le sens de causalité de

[36] Dans votre travail actuel éprouvez-vous des douleurs ou des fatigues d'ordre musculo-squelettiques (dos, tendons, poignets, muscles ...) liées à vos activités professionnelles ?

cette relation. D'un côté, le stress professionnel peut engendrer des TMS car comme le soulignent Aptel et Cnockaert (2002) « le stress est un facteur de risque de TMS-MS ^[37] dans la mesure où il fragilise le salarié en réduisant ses capacités fonctionnelles ». D'un autre côté, les TMS peuvent générer du stress chez les salariés qui en souffrent car la douleur constitue une exigence à laquelle ils doivent répondre quotidiennement dans le cadre de leur activité professionnelle. L'hypothèse qui nous paraît la plus plausible tient à l'idée que stress professionnel et TMS se nourrissent l'un de l'autre, conduisant à l'émergence d'un cercle vicieux auxquels certains salariés sont confrontés.

Lorsque l'on va plus loin dans l'étude de la relation entre stress professionnel et TMS, on constate que la relation entre TMS et sentiment de stress ne tient qu'aux salariés éprouvant continuellement ou fréquemment du stress. En effet, les salariés jamais stressés ou éprouvant occasionnellement du stress sont autant concernés par les TMS : près de 14% déclarent en souffrir. Par conséquent, l'apparition de TMS ne semble pas être liée au sentiment occasionnel de stress. En revanche, les TMS sont fortement associés au stress continu ou fréquent. En effet, 35% des salariés éprouvant continuellement ou fréquemment du stress professionnel déclarent souffrir de TMS (cf. graphique 21).

G21. Lien entre la fréquence du sentiment de stress professionnel et les troubles musculo-squelettiques auto-déclarés



Source : Enquête sur le bien-être au travail au Luxembourg, Chambre des salariés, OGB-L et Ligue Luxembourgeoise d'Hygiène Mentale, 2010, collecte des données : TNS/ILRES, calculs : CEPS/INSTEAD.

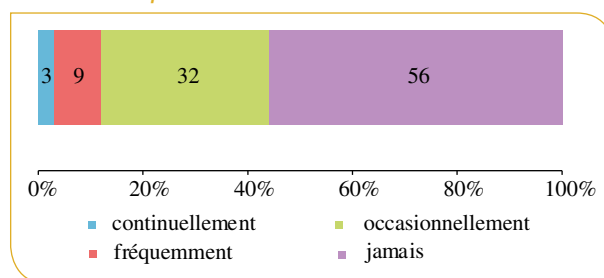
B. Sentiment de stress professionnel et autres troubles liés à l'activité professionnelle

Des études épidémiologiques (Amiel-Lebigre, 1993 ; Quintard 2001) soulignent l'existence de liens entre le stress professionnel et certaines maladies psychosomatiques (asthme, troubles digestifs, eczéma ...). D'autres études vont plus loin en mettant en lumière le fait que le stress au travail joue un rôle sur le risque de survenance de maladie cardiovasculaire (Johnson et al., 1989). Dans

ce paragraphe, nous étudions l'existence de liens entre le stress professionnel et les troubles de santé, hors TMS, liés à l'activité professionnelle.

À la question « dans votre travail actuel souffrez-vous d'autres troubles (que les TMS) liés à votre activité professionnelle ? », 12% des salariés ont répondu par l'affirmative (cf. graphique 22). Du fait que dans l'enquête, aucune énumération de troubles potentiellement liés à l'activité professionnelle n'avait été fournie aux salariés interviewés, il est possible que certains biais existent. D'une part, certains salariés souffrant d'un même trouble ont pu considérer que ce trouble était important à mentionner alors que d'autres non, on pense ici à des troubles comme des céphalées. D'autre part, certains salariés peuvent considérer qu'un trouble donné n'est pas lié à leur activité professionnelle, alors que le stress professionnel peut l'entretenir ou le faire progresser (troubles digestifs, psoriasis ...).

G22. Confrontation des salariés à des troubles de santé autres que les TMS

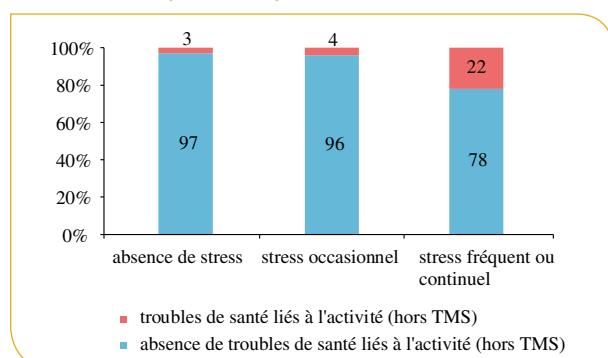


Source : Enquête sur le bien-être au travail au Luxembourg, Chambre des salariés, OGB-L et Ligue Luxembourgeoise d'Hygiène Mentale, 2010, collecte des données : TNS/ILRES, calculs : CEPS/INSTEAD.

Si la quasi-totalité (98%) des salariés affirmant avoir des troubles de santé autres que les TMS déclare éprouver du stress au travail, éprouver du stress au travail n'implique pas forcément de souffrir de problèmes de santé puisque 13% des salariés stressés souffrent de tels problèmes. Toutefois, ce chiffre doit être mis en perspective avec le fait que seulement 3% des salariés ne déclarant pas éprouver de stress professionnel ont des troubles de santé. Tout comme pour les TMS, ce sont les salariés qui éprouvent fréquemment ou continuellement un sentiment de stress qui sont proportionnellement les plus nombreux à souffrir de ces troubles (cf. graphique 23). En effet, 4% des salariés déclarant être jamais stressés ou éprouvant occasionnellement du stress affirment souffrir de troubles de santé liés à leur activité professionnelle (hors TMS) contre 22% des salariés ressentant continuellement ou fréquemment un sentiment de stress.

[37] Le sigle TMS-MS signifie troubles musculo-squelettiques du membre supérieur.

G23. Lien entre la fréquence du sentiment de stress professionnel et les troubles de santé auto-déclarés (hors TMS)



Source : Enquête sur le bien-être au travail au Luxembourg, Chambre des salariés, OGB-L et Ligue Luxembourgeoise d'Hygiène Mentale, 2010, collecte des données : TNS/ILRES, calculs : CEPS/INSTEAD.

En résumé, le sentiment de stress professionnel est lié négativement à la santé physique des salariés (troubles musculo-squelettiques et autres troubles). Les salariés qui éprouvent le plus souvent un sentiment de stress sont proportionnellement plus nombreux à souffrir de troubles de santé liés à leur activité professionnelle. Il est, toutefois, difficile de se prononcer sur le lien de causalité puisque si le stress professionnel peut engendrer des problèmes de santé, les problèmes de santé peuvent aussi être une source potentielle de stress.

1.3. Sentiment de stress professionnel et absentéisme

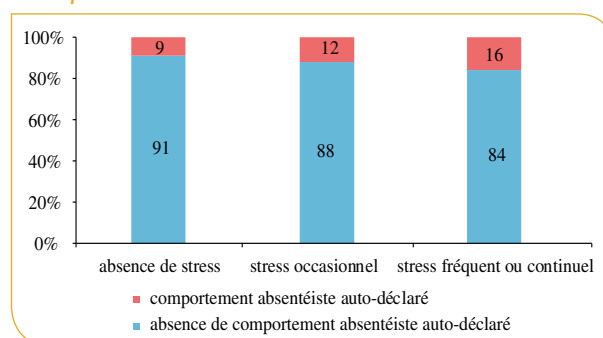
De par ses liens avec l'état de santé morale et physique des travailleurs, le stress professionnel a de possibles répercussions sur l'absentéisme. Une étude de l'Agence européenne pour la sécurité et la santé au travail (2009) met, d'ailleurs, en lumière le fait selon lequel 50% à 60% des jours d'absentéisme ont un lien avec le stress professionnel. Dans ce paragraphe, nous cherchons à savoir si un tel lien existe dans les données dont nous disposons : les salariés éprouvant du stress sont-ils proportionnellement plus nombreux à connaître des absences au travail répétées ? L'absentéisme croît-il avec la fréquence du stress ressenti ?

Avant de répondre à ces questions, il convient de décrire la situation de l'absentéisme au Luxembourg, précisons qu'il s'agit d'un absentéisme auto-déclaré. 14% des salariés affirment avoir eu au cours de l'année 2009 des périodes d'absences au travail répétées. Dans 30% des cas, il s'agit d'absences plutôt courtes (1 à 2 jours) et dans 69% des cas d'absences plutôt longues (3 jours et plus). Dans une large majorité (83%), les salariés affirmant avoir eu des périodes d'absences au travail répétées mentionnent que ces absences étaient liées à des raisons médicales. 14% mentionnent, en revanche, que

le manque de moral pour aller travailler est à l'origine de ces absences.

D'après les données dont nous disposons, le fait de ressentir du stress professionnel ne semble pas lié à un comportement absentéiste puisque les salariés, qu'ils se disent ou non stressés, déclarent dans une même proportion avoir connu des absences répétées. En revanche, les salariés éprouvant continuellement ou fréquemment du stress sont proportionnellement plus nombreux à déclarer un comportement absentéiste que ceux n'éprouvant jamais de stress (16% contre 9%) (cf. graphique 24).

G24. Lien entre fréquence du sentiment de stress professionnel et absentéisme auto-déclaré



Source : Enquête sur le bien-être au travail au Luxembourg, Chambre des salariés, OGB-L et Ligue Luxembourgeoise d'Hygiène Mentale, 2010, collecte des données : TNS/ILRES, calculs : CEPS/INSTEAD.

Le lien entre absentéisme et la fréquence du sentiment de stress au travail est très faible dans notre étude (le coefficient de corrélation de Spearman est de 0,06). Ce résultat va à l'encontre de nombreuses études empiriques. Par exemple, selon Dolan et Arsenault (1980) l'absence au travail proviendrait des exigences liées à l'environnement de travail et elle servirait « *de moyen d'adaptation au travailleur afin de transiger avec le stress perçu* ». Un argument tenant à l'évolution des comportements absentéistes dans la société peut expliquer pourquoi notre étude ne met pas en lumière cette relation. Cet argument tient au fait que face à la montée du chômage, les salariés ont tendance à moins s'absenter de leur travail de peur de perdre leur emploi. Cette évolution conduit Banyasz (1998) à écrire « *il semble que l'absentéisme soit " en voie de disparition "* ». À l'inverse, le phénomène qui tend à se développer ces dernières années serait le *présentéisme* : les personnes souffrantes n'osent plus s'absenter de peur de perdre leur emploi ». Le présentéisme est peut-être plus marqué parmi les salariés ayant des responsabilités, or, ce sont ces salariés qui sont le plus souvent soumis à un sentiment de stress professionnel ce qui peut expliquer l'absence de lien entre absentéisme et stress.

En résumé, le sentiment de stress professionnel est lié à la santé morale et physique des salariés. Les salariés

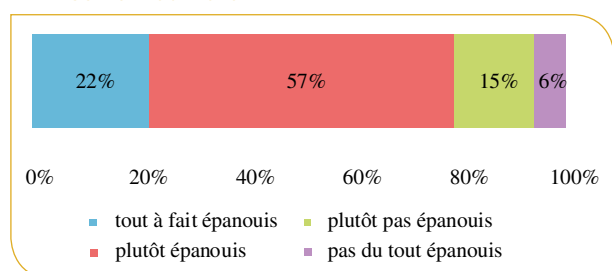
éprouvant continuellement ou fréquemment du stress sont proportionnellement plus nombreux à souffrir de détresse morale et de troubles physiologiques. Même si le lien de causalité entre stress professionnel et état de santé est ambigu, on peut dire que lutter contre les facteurs de stress est un instrument pour améliorer la santé des travailleurs ce qui aura des répercussions positives sur leur productivité et, pour les salariés éprouvant continuellement ou fréquemment du stress, sur leur présence au travail ou, dans le cas où ils n'oseraient s'absenter de craindre de perdre leur emploi, sur la performance de leur activité.

2. Sentiment de stress professionnel et épanouissement au travail

Le stress professionnel est susceptible d'avoir de multiples répercussions sur la qualité de vie des salariés tant dans la sphère professionnelle que dans la sphère privée. Les données de l'enquête ne renseignant pas sur le bien-être des salariés dans la sphère privée, nous focalisons nos propos sur la relation entre stress et bien-être au travail. Plus précisément, nous cherchons à savoir si le sentiment de stress professionnel est associé à l'épanouissement et si le degré d'épanouissement décroît à mesure que la fréquence du sentiment de stress augmente.

Une large majorité de salariés rapporte un sentiment de bien-être au travail. En effet, 79% des salariés déclarent être épanouis au travail alors que 21% affirment le contraire (cf. graphique 25).

G25. Répartition des salariés selon le degré d'épanouissement au travail



Source : Enquête sur le bien-être au travail au Luxembourg, Chambre des salariés, OGB-L et Ligue Luxembourgeoise d'Hygiène Mentale, 2010, collecte des données : TNS/ILRES, calculs : CEPS/INSTEAD.

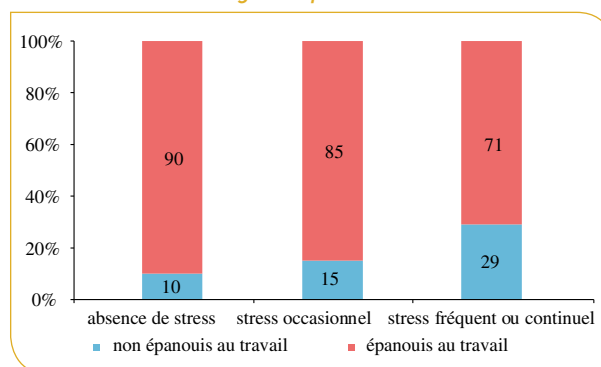
Les salariés affirmant ne pas être stressés sont proportionnellement plus nombreux à se déclarer épanouis au travail que les salariés stressés, respectivement 90% contre 78%^[38]. Il existe, donc, un lien entre stress professionnel et sentiment de bien-être.

[38] Ce chiffre est, toutefois, à relativiser. D'une part, la proportion de salariés non épanouis est susceptible d'être sous-estimée. En effet, les individus ont tendance à ne pas dévoiler leur mal-être aux enquêteurs (concept de biais de désirabilité sociale) et ils peuvent avoir tendance à relativiser leurs attentes face à leurs conditions réelles de travail (concept de dissonance cognitive). D'autre part, quasiment aucun salarié ne cite aucun critère d'insatisfaction.

Toutefois, le sens causal de ce lien est ambigu. D'un côté, le stress professionnel peut engendrer du mal-être, faire face à des exigences qui excèdent ses ressources provoque de la tension et du mal-être pour le salarié. D'un autre côté, ne pas être épanoui au travail peut être générateur de stress car les exigences d'épanouissement que se fixe le salarié ne sont pas assouvies ce qui peut créer des tensions.

Quoiqu'il en soit, lorsque l'on affine l'analyse en tenant compte de la fréquence du sentiment de stress, on s'aperçoit que les salariés affirmant éprouver occasionnellement du stress sont proportionnellement aussi nombreux que ceux déclarant ne jamais en éprouver à être non épanouis au travail ^[39] (respectivement 15% et 10%). En revanche, les salariés affirmant être continuellement ou fréquemment stressés sont proportionnellement plus nombreux que les autres à se dire non épanouis au travail soit 29% (cf. graphique 26). Néanmoins, éprouver continuellement ou fréquemment un sentiment de stress professionnel ne semble pas faire obstacle au sentiment d'épanouissement professionnel : 71% des salariés affirmant éprouver continuellement ou fréquemment du stress professionnel déclarent être épanouis au travail. Ce résultat tient peut-être, toutefois, à un biais de désirabilité sociale, les salariés stressés, tout comme les autres salariés, peuvent être réfractaires à se dire non épanouis car cela leur confère une mauvaise image.

G26. Lien entre fréquence du sentiment de stress professionnel et degré d'épanouissement au travail



Source : Enquête sur le bien-être au travail au Luxembourg, Chambre des salariés, OGB-L et Ligue Luxembourgeoise d'Hygiène Mentale, 2010, collecte des données : TNS/ILRES, calculs : CEPS/INSTEAD.

En résumé, le sentiment de stress professionnel est lié au sentiment de bien-être au travail, les salariés affirmant être jamais stressés ou être occasionnellement stressés sont proportionnellement plus nombreux à se déclarer épanouis que les salariés souffrant fréquemment ou continuellement de stress. Toutefois, le sens de cette relation est ambigu puisque le stress peut générer

[39] La différence de proportion n'est pas significative au seuil de 5%.

du mal-être mais le mal-être peut aussi provoquer du stress professionnel.

Dans ce chapitre, nous nous sommes intéressés aux liens existant entre le sentiment de stress professionnel et la santé morale et physique des salariés et leur bien-être au travail. Les relations mises en lumière soulignent que le stress professionnel doit retenir toute l'attention des entreprises et des pouvoirs publics. En effet, la fréquence du sentiment de stress professionnel est liée au sentiment de burnout, aux pensées suicidaires, aux troubles de santé physique et au mal-être au travail. Même si le lien entre le stress professionnel et la santé et le bien-être ne sont pas que dans un sens, les problèmes de santé et le mal-être pouvant être générateur de stress, il n'en demeure pas moins que combattre le stress professionnel, par une politique managériale adaptée, permettrait de lutter contre le stress et auraient des effets bénéfiques sur la santé des travailleurs et donc sur la productivité.

Synthèse des résultats et perspectives

1. Des données de l'enquête, il ressort que 90% des salariés se déclarent confrontés au stress professionnel. Toutefois, derrière ce chiffre global se cache une variété de situations. En effet, si pour 47% des salariés, le stress professionnel est occasionnel, pour 43% il est fréquent ou continu. Le stress occasionnel constitue, selon les biologistes, une réaction normale, face à un enjeu, n'engendrant pas de troubles physiologiques importants, la sensation de stress prenant fin peu de temps après le terme de l'enjeu. En revanche, il en est autrement du stress continu ou fréquent qui est considéré comme étant toujours délétère pour la santé.
2. Afin d'identifier sur quels salariés les politiques de lutte contre le stress doivent concentrer leur effort, nous avons établi le portrait des salariés selon qu'ils affirment ne jamais éprouver de stress professionnel, en éprouver occasionnellement et en éprouver continuellement ou fréquemment. Il ressort de ce portrait que les salariés jamais stressés sont relativement âgés et qu'ils travaillent dans des petites entreprises. Les salariés éprouvant occasionnellement du stress sont relativement jeunes et appartiennent au secteur étatique, de l'industrie et de l'informatique et des télécommunications. Quant aux salariés éprouvant continuellement ou fréquemment du stress, ce sont des salariés qui exercent plutôt une profession intellectuelle et supérieure.
3. L'étude du lien entre les facteurs potentiels de stress et la fréquence du sentiment de stress professionnel montre que certains facteurs agissent assurément sur le stress au travail. La charge de travail est le facteur de stress qui est, dans notre étude, le plus lié à la fréquence éprouvée du stress. Plus le salarié estime manquer fréquemment de temps pour accomplir son travail, plus il déclare être fréquemment exposé au sentiment de stress. Viennent, ensuite, les facteurs liés au respect de l'intégrité physique et morale des travailleurs (conflit avec la hiérarchie, agressions ...) et ceux ayant trait au rôle du salarié dans l'organisation (conflit de rôle et qualité de la communication). En termes de politiques managériales, il est intéressant de noter que les entreprises ont une emprise sur toutes ces composantes. En effet, par une politique de ressources humaines adaptée, il est possible de jouer sur la charge de travail, le climat de travail et le rôle attribué aux salariés au sein de l'organisation. Une prévention primaire qui consiste « à proposer des actions visant à modifier ou à éliminer les sources amont du stress » (Banyasz, 1998, p.29) peut donc être sérieusement envisagée pour solutionner le problème de stress au travail.
4. Certaines caractéristiques de l'emploi, en revanche, ne semblent avoir aucun lien avec la fréquence du sentiment de stress professionnel. Elles relèvent toutes d'éléments imposés par la nature même du travail : travail de nuit, travail posté, risques de blessures inhérentes à l'activité, exposition à des substances dangereuses. Ce résultat peut s'expliquer, conformément au concept de stratégies défensives de métier (Dejours, 1993), par l'idée selon laquelle les salariés confrontés à ce type de travail ont développé un faux sentiment de contrôle qui leur permet de supporter les conditions stressantes de travail dans lesquelles ils évoluent, « ils se comportent comme si ces risques n'existaient pas » (Banyasz, 1998). Il est intéressant de souligner que les facteurs liés à la fréquence du sentiment de stress professionnel sont différents de ceux liés au bien-être des salariés. En effet, alors que les facteurs liés au bien-être au travail ont trait aux valeurs du travail et au besoin de reconnaissance, ceux liés à la fréquence du sentiment de stress professionnel relèvent d'éléments objectifs à savoir, principalement, la charge de travail et le respect de l'intégrité morale et physique des salariés via les conflits avec la hiérarchie et les agressions.
5. La fréquence du sentiment de stress semble obéir à un processus cumulatif : la fréquence du sentiment de stress croît à mesure que le nombre de stimuli augmente. Des éléments viennent, toutefois, perturber cette tendance générale. D'une part, lorsque l'augmentation du nombre de stimuli provient de facteurs relatifs à la difficulté des conditions de travail, cette augmentation ne se traduit pas par une augmentation de la fréquence du sentiment de stress. D'autre part, lorsque de nombreux éléments favorables tenant à la gratification du travail, au rôle dans l'organisation et au climat de travail sont réunis, ces éléments semblent faire barrage à l'augmentation du sentiment de stress.
6. La fréquence du sentiment de stress professionnel est liée à la santé morale et physique des salariés et à leur bien-être au travail. Même si les liens mis en exergue ne présument en rien d'une relation causale entre stress professionnel et santé et bien-être, il semble évident que combattre le stress professionnel, par une politique managériale adaptée, aurait des effets bénéfiques sur la santé des travailleurs, sur leur bien-être et in fine sur la productivité des entreprises et sur les dépenses publiques en matière de santé.

Les résultats auxquels nous aboutissons dans ce rapport permettent de mieux comprendre comment naît le sentiment de stress professionnel et sa fréquence. En termes de politiques managériales, il ressort de ce rapport que les entreprises disposent de leviers pour lutter contre le stress professionnel. Deux voies d'actions paraissent, ainsi, possibles. La première consisterait à jouer sur les sources en amont du stress qui, dans notre étude, apparaissent être la charge de travail et le non respect de l'intégrité morale et physique des salariés. Ainsi, trouver des moyens d'actions visant à alléger la charge de travail et à veiller au respect de l'intégrité des salariés permettrait certainement de réduire l'exposition des salariés au stress.

La seconde consisterait à offrir aux salariés un cadre de travail qui leur permettrait d'être mieux armés pour gérer les facteurs de stress. On pense, ici, à une politique de communication appropriée, aux gratifications reconnaissant l'effort des salariés et au support social au sein de l'entreprise.

Bien évidemment les analyses proposées dans ce rapport méritent d'être approfondies. Ainsi, il serait intéressant de disposer d'informations sur les facteurs de stress omis dans l'enquête sur le bien-être au travail, comme l'imprévisibilité de la tâche, la charge physique, l'insuffisance de travail ou le stress dans la vie privée, et sur les facteurs permettant de contrecarrer l'effet du stress (autonomie, degré de contrôle sur son travail, support social au sein de l'entreprise).

Bibliographie

- Agence européenne pour la sécurité et la santé au travail, 2002, Travailler sans stress !, *Prévention des risques psychosociaux et du stress au travail en pratique*.
- Agence européenne pour la sécurité et la santé au travail, 2009, *OSH in figures : stress at work facts and figures*, 143p.
- Amiel-Lebigre F., 1993, Événements stressants, évaluations et échelles, dans L. Chneiweiss et E. Albert (Eds.), *Stress et anxiété : les faux semblants, chapitre 4*, pp.115-137, Paris.
- Aptel M. et Cnockaert J.C., 2002, Liens entre les troubles musculo-squelettiques du membre supérieur et le stress, dans *Le stress au travail, Bulletin d'information du bureau technique syndical européen pour la santé et la sécurité*, n°19-20, pp.57-63.
- Banyasz L., 1998, Approche psycho-ergonomique du stress au travail, *Document de travail de l'INRS*, n°173, 38p.
- Berger F., 2006, Satisfaits, stressés au travail ? Etat des lieux du bien-être des salariés, *Vivre au Luxembourg*, n°16, CEPS/INSTEAD, 2p.
- Bertrand M. et Mullainathan S., 2001, Do people mean what they say? Implications for subjective survey data, *American Economic Review*, volume 91, n°2, pp.67-72.
- Chaval N., Jamet V., Malherbe D. et Trébuchet J.L., 2007, Le stress des cadres au travail : comment les DRH y font-ils face dans leur entreprise ? *Mémoire pour le MBA-Management des ressources humaines*, Université Paris Dauphine, 151p.
- Cherniss G., 1980, *Staff burnout*, Beverly Hills, Sage publication.
- Cooper C.L., 1997, La nature du stress professionnel et une stratégie pour le gérer, Actes de la journée d'étude: Erreur humaine, stress, fatigue et burn-out... expressions de dysfonctionnements professionnels, Bruxelles, 21 octobre 1997, pp.15-30.
- Dejours C., 1993, *Travail, usure mentale*, Bayard.
- Dewe P. et Cox T., 1993, Individual strategies for coping with stress at work: a review, *Work and stress*, volume 1, n°1, pp. 5-15.
- Dolan S.L., Arsenault A., 1980, *L'évaluation et la gestion du stress*, 301p.
- Floru R. et Cnockaert J.C., 1998, Stress professionnel et burnout, *Les cahiers de l'actif*, n°264-265, pp.25-40.
- Freudenberger H., 1987, *L'épuisement professionnel : la brûlure interne*, Québec : Gaëtan Morin.
- Gervais C., 1991, *Comprendre et prévenir le burnout*, Ottawa, Editions Agence d'arc.
- International Labour Organization, 2002, Programme on safety and health at work and the environment (safewok), *Stress at work*.
- Johnson J.V., Hall E. et Theorell T., 1989, Combined effects of job strain and social isolation on cardiovascular disease morbidity and mortality in a random sample of the Swedish male working population, *Scandinavian Journal of Work, Environment and Health*, volume 15, pp. 271-279.
- Kahn R.L., Wolfe D.M., Quinn R.P. et Snoek J.D., 1964, Organizational Stress: Studies, in *Role Conflict and Ambiguity*, New York, Wiley.
- Karasek R.A., 1979, Job demands, job decision latitude and mental stress: Implications for job redesign, *Administrative Science Quarterly*, volume 24, pp.285-308.
- Lachmann H., Larose C. et Penicaud M., 2010, Bien-être et efficacité au travail, *La documentation française*, 19p.
- Languirand J., 1987, *Prévenir le burn-out*, Montréal, Editions Héritage.
- Leduc K., 2009, *Luxembourg and the ageing of its economically active population: from public policies to firms' policies*, Chaire Quételet 2009, Politiques de population en Europe et en Amérique du Nord, Centre de recherche en démographie et sociétés, Université catholique de Louvain-la-Neuve (Belgique).
- Légeron P. et Cristofini R., 2006, Enquête sur le stress professionnel rapport complet, OGB-L et Ligue Luxembourgeoise d'Hygiène Mentale, 155p.

Lynch JW, Kaplan GA, Cohen RD, Tuomilehto J. et Salonen J.T., 1996, Do cardiovascular risk factors explain the relation between socioeconomic status, risk of all-cause mortality, cardiovascular mortality, and accurate myocardial infarction?, *American Journal of Epidemiology*, volume 144, pp.934-942.

Maslach C., 1982, *Burnout: The cost of caring*, Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall.

Munroe V. et Brunette N., 2001, L'épuisement professionnel (burn-out) : un problème réel, *Revue d'intervention sociale et communautaire*, volume 7, n°1, pp.165-191.

Quintard B., 2001, Le syndrome de l'intestin irritable : un trouble fonctionnel digestif d'origine psychologique?, dans M. Bruchon-Schweitzer et B. Quintard (Eds.), *Personnalité et maladies*. Stress, coping et ajustement, chapitre 7, pp. 133-154, Paris.

Sahler B., Berthet M., Douillet P. et Mary-Cheray I., 2007, *Prévenir le stress et les risques psychosociaux au travail*, Editions ANACT, 268p.

Siegrist J., 1996, Adverse health effects of high-effort/ low-reward conditions, *Journal of occupational Health Psychology*, volume 1, pp. 27-41.

Siegrist J. et Rödel A., 2006, Work stress and health risk behavior, *Scandinavian Journal of Work, Environment and Health*, volume 32, pp.473-481.

SRM Consulting, 2008, *Livre blanc sur le stress au travail* : comment l'appréhender, comment le mesurer ?, 109p.

Stansfeld SA et Marmot MG, 2002, *Stress and the heart*, London (UK): BMJ Books.

Stavroula L., Griffiths A. et Cox T., 2004, Organisation du travail et stress, *Health and organisations*, Organisation Mondiale de la Santé.

Sultan-Taïeb H., Sauze D., Vieillard B. et Niedhammer I., 2010, Differences in job strain exposure between countries and welfare state regimes in Europe, in *proceedings of the 4th International Conference on Occupational Health (ICOH-WOPS)*, Amsterdam, 14-17 June 2010.

Annexe : Stimuli de stress par groupe de salariés

Tableau 1. Stimuli auxquels sont confrontés les différents groupes de salariés plutôt intellectuels

Groupe de salariés plutôt intellectuels	Facteurs de stress surreprésentés dans le groupe étudié
Groupe 1	-
Groupe 2	-
Groupe 3	Reproches de l'entourage
Groupe 4	Reproches de l'entourage
	Travail posté
	Travail de nuit
	Nombreux risques de blessures dans le cadre de l'activité
	Exposition à des matières dangereuses, pas de possibilités de pauses
Groupe 5	Imprécision des fonctions
	Inadéquation des valeurs
	Rémunération non conforme au travail fourni
	Pas de possibilité d'évolution professionnelle par la formation continue
	Sentiment d'inutilité
	Communication insatisfaisante
	Agressions
	Demande de concentration intense
	Manque de temps
	Reproches de l'entourage
	Comportement conflictuel de la hiérarchie
	Harcèlement de la hiérarchie
Groupe 6	Imprécision des fonctions
	Inadéquation des valeurs
	Rémunération non conforme au travail fourni
	Pas de possibilité d'évolution professionnelle par la formation continue
	Sentiment d'inutilité
	Communication insatisfaisante
	Agressions
	Problème d'hygiène du lieu de travail
	Impossibilité de faire de véritables pauses durant la journée de travail
	Mauvaises relations avec les collègues
	Problème d'ergonomie
	Harcèlement de la part des collègues

Tableau 2. Stimuli auxquels sont confrontés les différents groupes de salariés plutôt manuels

Groupe de salariés plutôt manuels	Facteurs de stress surreprésentés dans le groupe étudié
Groupe 1	-
Groupe 2	-
Groupe 3	Travail posté
	Travail de nuit
	Nombreux risques de blessures dans le cadre de l'activité
	Exposition à des matières dangereuses
	Problème d'hygiène sur le lieu de travail
	Mauvaise ergonomie
	Manque de temps
	Impossibilité de faire des pauses durant la journée de travail
	Inadéquation des valeurs
	Rémunération non conforme au travail fourni
	Impossibilité d'évoluer professionnellement par la formation continue
	Conflit hiérarchique
	Harcèlement hiérarchique
	agression
Groupe 4	Manque d'hygiène sur le lieu de travail
	Mauvaise ergonomie
	Impossibilité de faire de véritables pauses durant la journée de travail
	Reproches de l'entourage
	Communication insatisfaisante
	Fonction imprécise
	Sentiment d'inutilité
	Inadéquation des valeurs
	Rémunération non conforme au travail fourni
	Impossibilité d'évoluer professionnellement par la formation continue
	Mauvaise relation avec les collègues de travail
	Harcèlement de la part des collègues
	Agressions

Tableau 3. Stimuli auxquels sont confrontés les différents groupes de fonctionnaires

Groupe de fonctionnaires	Facteurs de stress surreprésentés dans le groupe étudié
Groupe 1	-
Groupe 2	-
Groupe 3	Travail posté
	Travail de nuit
	Nombreux risques de blessures dans le cadre de l'activité
	Exposition à des matières dangereuses
Groupe 4	Manque d'hygiène du lieu de travail
	Mauvaise ergonomie
	Impossibilité de faire de véritables pauses durant la journée de travail
	Imprécision des fonctions
	Inadéquation des valeurs
	Sentiment d'inutilité
	Mauvaise communication
	Comportement conflictuel de la hiérarchie
	Harcèlement hiérarchique
Groupe 5	Agressions
	Mauvaise ergonomie
	Inadéquation des valeurs
	Mauvaise communication
	Rémunération non conforme au travail fourni
	Sentiment d'inutilité
	Mauvaises relations avec les collègues
	Harcèlement de la part des collègues
	Agressions

Conditions de travail et genre

Laetitia HAURET
Mireille ZANARDELLI
Avec la collaboration de l'équipe du CFSL
de la Chambre des salariés



sommaire

i

Introduction

94

Chapitre

1

Positionnement des hommes et des femmes sur le marché du travail luxembourgeois

95

1. **Ségrégation occupationnelle selon le genre** 95
2. **Ségrégation sectorielle selon le genre** 96
 - 2.1. Un marché du travail marqué par une ségrégation sectorielle selon le genre 96
 - 2.2. Femmes et hommes ne se concentrent pas dans les mêmes secteurs d'activité 98
3. **Ségrégation selon la taille de l'entreprise** 100

Chapitre

2

Les conditions de travail selon le genre

102

1. **Les conditions de travail communes aux hommes et aux femmes** 102
2. **Les conditions de travail qui diffèrent selon le genre** 103
 - 2.1. Les conditions de travail qui diffèrent selon le genre quel que soit le type de profession 103
 - 2.2. Conditions de travail marquées par une différence de genre uniquement pour les professions plutôt manuelles 104
 - 2.3. Conditions de travail marquées par une différence de genre uniquement pour les salariés plutôt intellectuels 105

Chapitre

3

Le sentiment de bien-être et de stress professionnel selon le genre

107

1. **Le sentiment d'épanouissement au travail selon le genre** 107
 - 1.1. Les femmes se déclarent plus épanouies au travail que les hommes 107
 - 1.2. Les conditions de travail liées au sentiment d'épanouissement selon le genre 107
 - 1.3. Des différences plus marquées entre hommes et femmes exerçant des professions manuelles 111
2. **Le sentiment de stress professionnel selon le genre** 113
 - 2.1. Femmes et hommes sont proportionnellement aussi nombreux à affirmer être stressés au travail 113
 - 2.2. Les conditions de travail liées à la fréquence du sentiment de stress professionnel selon le genre 113
3. **La santé au travail selon le genre** 117
 - 3.1. La santé physique selon le genre 117
 - 3.2. La santé mentale selon le genre 119

Synthèse des résultats et perspectives 121

Bibliographie

122

Introduction

Malgré l'augmentation, ces dernières décennies, de l'emploi féminin, la thématique du bien-être au travail est trop rarement déclinée selon le genre (Messing, 2000). Cette thématique semble être construite sur un « *modèle de neutralité de genre de travailleurs dont le référent implicite est le travailleur masculin* » (Vogel, 2002). En effet, les études qui s'intéressent au travail féminin se focalisent sur le comportement d'activité des femmes (exercice ou non d'une activité professionnelle, activité à temps plein ou à temps partiel) (Murani et al., 1989) et non sur leurs conditions de travail. Ce manque d'intérêt pour les conditions de travail des femmes, observé aussi bien par les pouvoirs publics que par les scientifiques, est lié aux forts stéréotypes qui entourent le travail féminin. Si le travail masculin est réputé pour être difficile, pénible et avoir des conséquences négatives sur la santé, le travail féminin a, à l'inverse, une image beaucoup plus légère. Ces stéréotypes, comme le soulignent Gollac et al. (2002), demeurent même auprès des personnes ayant en charge l'organisation du travail de la main-d'œuvre féminine : « *Lorsqu'ils reçurent de ces ouvrières des plaintes concernant leurs conditions de travail, ils s'en étonnèrent. De quoi se plaignaient-elles ? Elles travaillaient assises et manipulaient des objets légers, dans des usines récentes, éclairées et chauffées.* ».

Les rares études qui ont été menées sur les conditions de travail des femmes, notamment au Canada par Messing (1996, 2000) et en France par Gollac et al. (2002, 2006), mettent en cause la pertinence de ces stéréotypes. Ces études démontrent, en effet, que les conditions de travail des femmes ne sont pas moins pénibles et délétères pour la santé que celles des hommes ; elles sont seulement moins visibles. Au Luxembourg, aucune étude de ce type n'a été menée. Or, dans le cas où les stéréotypes seraient éloignés de la réalité, une meilleure connaissance des conditions de travail selon le genre permettrait, d'une part, de mener une politique de bien-être au travail plus pertinente et, d'autre part, de promouvoir plus efficacement l'égalité de genre sur le marché du travail. C'est pourquoi, dans ce rapport, nous souhaitons envisager la question du genre dans l'analyse des conditions de travail au travers de plusieurs questions : les conditions de travail diffèrent-elles au Luxembourg entre hommes et femmes ? Quel est le niveau de bien-être des uns et des autres, compte tenu de leurs conditions de travail respectives ? Les mécanismes de construction du bien-être au travail sont-ils identiques selon le genre ? Quelles sont, pour les femmes et pour les hommes, les conséquences sur la santé des conditions de travail ?

Ce rapport est composé de quatre chapitres :

- Le premier et le deuxième chapitre décrivent la situation respective des femmes et des hommes sur le marché du travail luxembourgeois. Plus précisément, le premier chapitre se consacre à l'analyse des types d'emplois occupés selon le genre ainsi qu'à celle des secteurs d'activités et des types d'entreprises au sein desquels travaillent les uns et les autres. Le deuxième chapitre propose, quant à lui, une analyse des conditions de travail selon le genre afin d'identifier les différences les plus importantes entre femmes et hommes. Ces deux chapitres constituent un préalable indispensable à l'analyse de l'épanouissement professionnel des femmes et des hommes. En effet, les différences qui y seront mises en évidence, le cas échéant, seront de nature à expliquer les différences de genre dans l'épanouissement au travail.
- Compte tenu des enseignements dressés dans les deux premiers chapitres, le troisième chapitre analysera le bien-être au travail dans une perspective de genre en répondant notamment à la question suivante : le sentiment d'épanouissement au travail se construit-il de la même façon pour les femmes et les hommes ?
- Le quatrième chapitre s'intéressera aux conséquences sur la santé de l'activité professionnelle selon le genre. Plus précisément, nous chercherons à savoir si les stéréotypes décrivant le travail des hommes comme délétère pour la santé et celui des femmes comme non délétère sont justifiés.

La majorité des analyses proposées dans ce rapport ont été menées à partir des données d'une enquête commanditée par la Chambre des Salariés en partenariat avec l'OGB-L et la Ligue Luxembourgeoise d'Hygiène Mentale qui a été réalisée, par TNS-ILRES, entre décembre 2009 et janvier 2010^[40].

[40] L'enquête est présentée en annexe I.

CHAPITRE 1

Positionnement des hommes et des femmes sur le marché du travail luxembourgeois

Avant d'analyser les différences qui peuvent exister entre hommes et femmes sur le sentiment d'épanouissement au travail, il est nécessaire au préalable de faire le bilan de leur positionnement respectif sur le marché du travail. En effet, ce dernier pourrait in fine expliquer tout ou partie des différences de bien-être selon le genre.

Les différences entre hommes et femmes seront analysées, en premier lieu, selon les types d'emplois occupés, ensuite selon les secteurs d'activité et enfin selon la taille des entreprises au sein desquelles les femmes et les hommes exercent leur profession^[41]. La taille de l'entreprise ayant des répercussions sur les conditions de travail (Gervais et al., 2006), il nous semble important, dans le cadre de ce rapport, d'étudier la situation des femmes et des hommes selon ce critère.

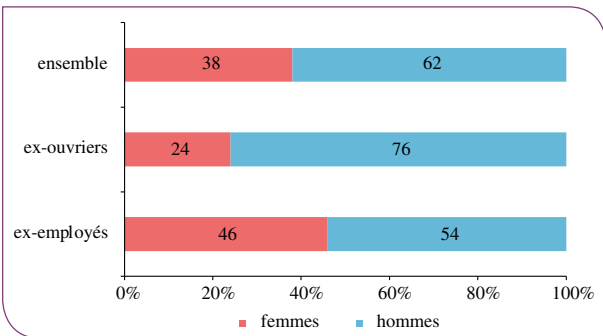
Le marché du travail luxembourgeois étant caractérisé par une présence massive de frontaliers et de résidents étrangers, nous déclinons l'ensemble de nos résultats selon ce critère pour vérifier si les disparités hommes-femmes, le cas échéant, sont constantes selon la nationalité et le lieu de résidence ou au contraire si elles ne sont spécifiques qu'à certains groupes.

1. Ségrégation occupationnelle selon le genre

Dans le pays, les femmes représentent 38% de la main-d'œuvre. Plus précisément, elles représentent 36% des fonctionnaires et 38% des travailleurs du secteur privé. Au sein de ce dernier secteur, des disparités existent selon l'ancien statut employé-ouvrier : 46% des ex-employés sont des femmes alors qu'elles représentent 38% de la main-d'œuvre privée (cf. graphique 1) tandis que les hommes sont surreprésentés parmi les ex-ouvriers puisque 76% des ex-ouvriers sont des hommes alors qu'ils représentent 62% de la main-d'œuvre privée.

[41] Le positionnement sur le marché du travail luxembourgeois des hommes et des femmes pourrait également être étudié en fonction de la place que les uns et les autres occupent au sein de la hiérarchie des entreprises. Toutefois, les données dont nous disposons ne permettent pas de réaliser cette comparaison.

G1. Statut professionnel selon le genre dans le secteur privé



Source : IGSS, données mars 2010, calculs : CEPS/INSTEAD. Champ : sont exclus les fonctionnaires, les salariés travaillant dans les entreprises d'une personne et ceux exerçant dans le secteur des activités des ménages en tant qu'employeurs^[42].

La ségrégation occupationnelle dans le secteur privé selon le genre se retrouve aussi bien chez les frontaliers que chez les résidents de nationalité luxembourgeoise, portugaise ou d'une autre nationalité. Toutefois, son ampleur diverge quelque peu selon la catégorie de travailleurs étudiée. En effet, le calcul de l'indice de Duncan^[43] révèle que la ségrégation occupationnelle de genre est un peu plus prononcée chez les frontaliers^[44]. En d'autres termes, les frontaliers se distinguent un peu plus des autres catégories de travailleurs sur le fait qu'hommes et femmes du secteur privé n'ont pas le même statut d'occupation (cf. tableau 1) : 78% des frontalières peuvent être rattachées à l'ancien statut d'employé contre 50% des frontaliers.

[42] L'enquête de la CSL ayant exclu les salariés travaillant dans les entreprises d'une personne et ceux du secteur des activités des ménages en tant qu'employeurs, nous les excluons à notre tour afin d'étudier tout au long du rapport une population homogène.

[43] L'indice de Duncan permet de mesurer l'ampleur de la ségrégation. Cet indicateur varie entre 0, absence de ségrégation, et 1, ségrégation parfaite. Il se calcule de la manière suivante : $I_d = \frac{1}{2} \sum_{i=1}^M \left| \frac{M_i}{M} - \frac{F_i}{F} \right|$ où M et F représentent le nombre de femmes et d'hommes actifs occupés et M_i et F_i , respectivement, le nombre d'hommes et de femmes ayant le statut i , i pouvant être, ici, le statut d'ex-ouvrier et d'ex-employé.

[44] La valeur de l'indice de Duncan est de 0,28 pour les frontaliers, de 0,21 pour les résidents de nationalité luxembourgeoise, de 0,19 pour les résidents de nationalité portugaise et de 0,13 pour les résidents d'une autre nationalité.

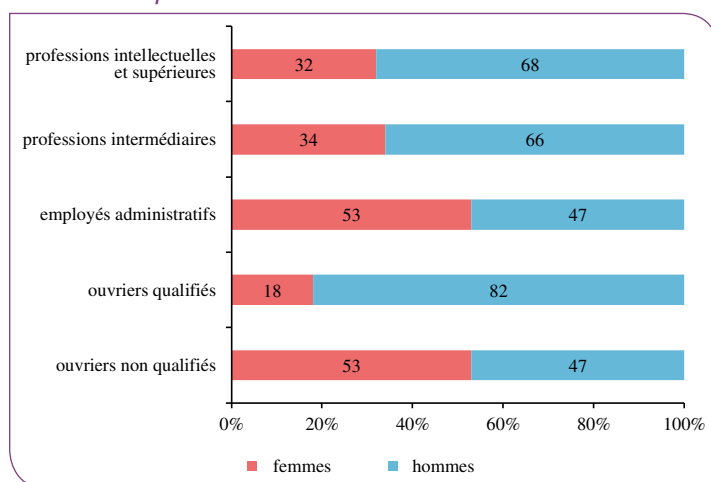
Tableau 1. Répartition des femmes et des hommes du secteur privé selon l'ancien statut d'occupation

Genre	Ex-statut d'employé	Ex-statut d'ouvrier	Total
Frontaliers			
Femmes	78	22	100
Hommes	50	50	100
Résidents de nationalité luxembourgeoise			
Femmes	80	20	100
Hommes	59	41	100
Résidents de nationalité portugaise			
Femmes	32	68	100
Hommes	13	87	100
Résidents d'une autre nationalité			
Femmes	77	23	100
Hommes	64	36	100

Source : IGSS, données mars 2010, calculs : CEPS/INSTEAD.

Champ : sont exclus les fonctionnaires, les salariés travaillant dans les entreprises d'une personne et ceux exerçant dans le secteur des activités des ménages en tant qu'employeurs.

G2. Catégorie socioprofessionnelle et genre dans le secteur privé



Source : Enquête sur le bien-être au travail au Luxembourg, Chambre des salariés, OGB-L et Ligue Luxembourgeoise d'Hygiène Mentale, 2010, collecte des données : TNS/ILRES, calculs : CEPS/INSTEAD.

Champ : sont exclus les fonctionnaires, les salariés travaillant dans les entreprises d'une personne et ceux exerçant dans le secteur des activités des ménages en tant qu'employeurs.

Faute d'effectifs suffisants, nous ne sommes pas en mesure d'étudier si l'ampleur de la ségrégation professionnelle diffère selon la résidence. En revanche, en nous référant aux travaux de Callies^[45] (2007), nous

[45] L'auteur utilise l'indice de ségrégation de Karmel-MacLachlan qui mesure « la somme des réaffectations professionnelles ou sectorielles qu'il faudrait effectuer afin que la distribution des professions ou des secteurs soient identiques pour les deux sexes. » L'auteur s'appuie sur les données de l'enquête sur les forces de travail de l'Union européenne (Eurostat).

pouvons savoir si la ségrégation professionnelle selon le genre au Luxembourg est d'une amplitude plus forte ou moins forte que celle existant dans les autres pays européens. Selon l'auteur, le Luxembourg occupe une position intermédiaire dans la distribution des pays européens. En effet, en 2005, l'indice de ségrégation professionnelle était de 26,4% au Luxembourg, suggérant que 26,4% « des personnes en emploi devraient changer de profession pour que l'on observe les mêmes distributions entre hommes et femmes », alors que cet indice était de 22,5% en Grèce (pays où la ségrégation est la plus faible) et s'élevait à 28,9% en Finlande (pays où la ségrégation est la plus élevée). Sur le marché du travail des pays voisins, l'ampleur de la ségrégation professionnelle est comparable à celle du Luxembourg puisque la valeur de l'indice était de 26,2% en Belgique, 26,3% en France et de 26,5% en Allemagne. Quelle que soit l'ampleur de la ségrégation professionnelle selon le genre, une constante demeure : les femmes européennes exercent des emplois qui nécessitent des aptitudes en termes de soins et de services alors que les hommes occupent plus des emplois manuels ou de management (Fondation de Dublin, 2007)^[46].

2. Ségrégation sectorielle selon le genre

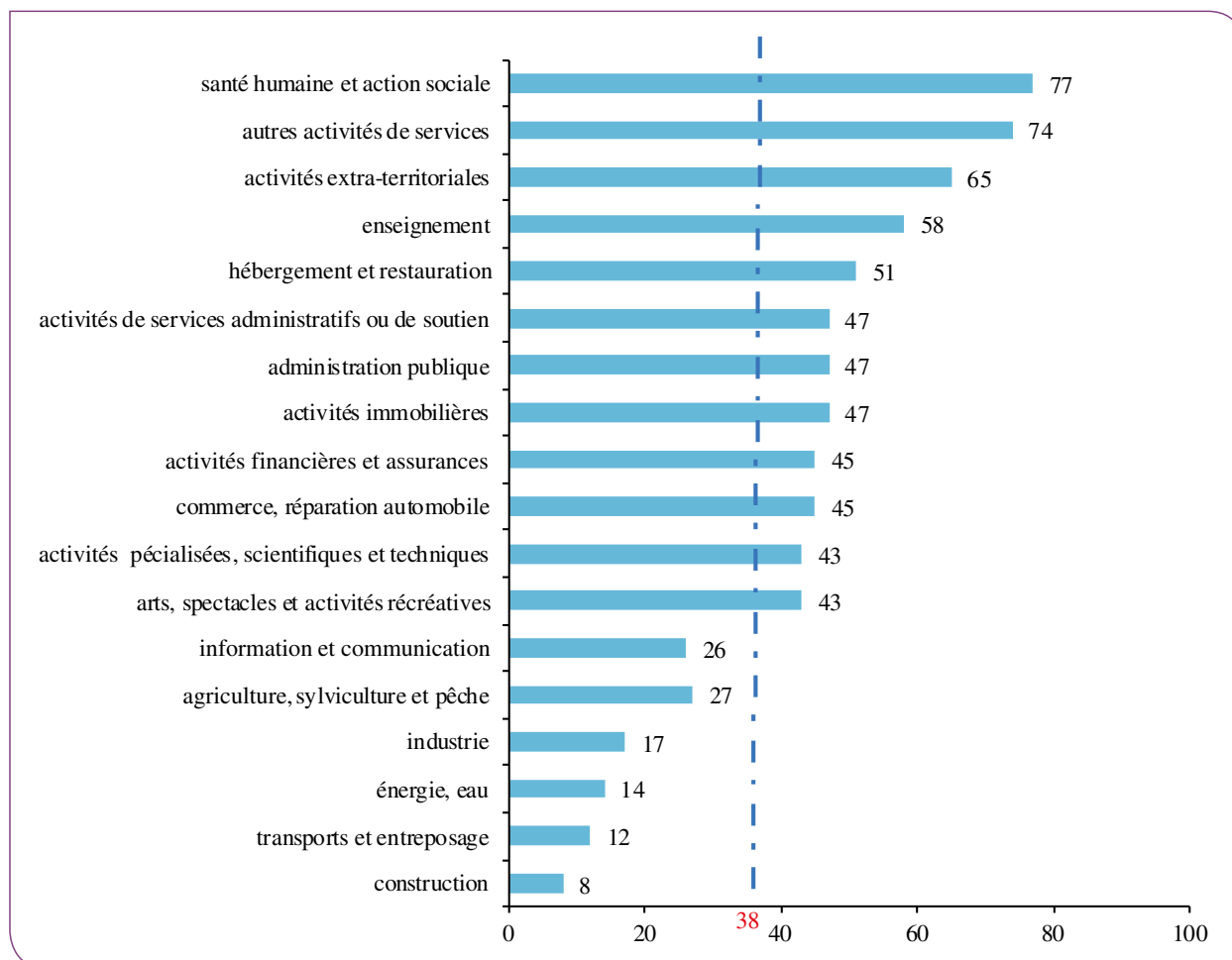
La ségrégation professionnelle mise en évidence dans la partie précédente est susceptible d'engendrer une ségrégation sectorielle puisque, si femmes et hommes n'exercent pas le même type de profession, ils sont alors fortement susceptibles de travailler dans des secteurs d'activité différents, certaines professions étant attachées à un secteur donné. Dans un premier paragraphe, nous montrerons que les femmes et les hommes ne sont pas présents dans les mêmes secteurs d'activité. Dans un second paragraphe, nous nous intéresserons à la concentration sectorielle selon le genre.

2.1. Un marché du travail marqué par une ségrégation sectorielle selon le genre

Sur le marché du travail luxembourgeois, comme sur le marché du travail des autres pays européens, il existe une ségrégation sectorielle selon le genre (cf. graphique 3).

[46] Si femmes et hommes n'exercent pas les mêmes professions, ils n'occupent également pas les mêmes postes. En effet, les femmes, au Luxembourg, comme dans les autres pays européens, ont moins souvent accès à la prise de décision que les hommes (Blond-Hanten et al., 2007). Ce résultat est connu sous l'expression de plafond de verre qui exprime les difficultés que rencontrent les femmes pour accéder à des postes à responsabilité.

G3. Répartition des femmes selon le secteur d'activité



Source : IGSS, données mars 2010, calculs : CEPS/INSTEAD.

Champ : Sont exclus les salariés travaillant dans les entreprises d'une personne et ceux exerçant dans le secteur des activités des ménages en tant qu'employeurs. 38% de la main-d'œuvre est composée de femmes.

Les secteurs fortement masculinisés, comptant au moins 70% d'hommes dans leur effectif, sont assez diversifiés puisque ces secteurs appartiennent au secteur primaire, au secteur secondaire ou au secteur tertiaire. Le secteur primaire est marqué par une forte présence masculine. En effet, le secteur de l'agriculture, de la sylviculture et de la pêche recense 73% d'hommes parmi son effectif. La prédominance masculine caractérise également l'ensemble des secteurs du secondaire. Le secteur de l'industrie compte 83% d'hommes, celui de l'énergie et de l'eau 86% et, enfin, la construction 92% d'hommes. En revanche, seuls deux secteurs du tertiaire sont fortement masculinisés : les transports et l'entreposage avec 88% de main-d'œuvre masculine et l'information et la communication avec 74% d'hommes.

Les secteurs fortement féminisés appartiennent uniquement au secteur tertiaire, ce qui s'explique en partie par le fait que le secteur tertiaire et le travail féminin se sont développés simultanément. Il s'agit du secteur, d'une part, de la santé humaine et de l'action sociale avec 77% de femmes et, d'autre part, des autres activités de services⁽⁴⁷⁾ qui compte 74% de femmes.

(47) Ce secteur regroupe les cabinets d'avocat, les cabinets d'huissier, les activités comptables, le secrétariat, les bureaux d'architecte, les organisations de sondage, le nettoyage industriel, ...

Certains secteurs peuvent être qualifiés de mixtes au sens où ils ne se caractérisent pas par une prépondérance féminine ou masculine. Parmi ces secteurs, qui appartiennent tous au tertiaire, se trouvent le commerce et la réparation automobile (45% de femmes et 55% d'hommes). Toutefois, au sein de ce secteur, hommes et femmes se différencient puisque les femmes se retrouvent majoritairement dans le commerce de détails (66%) alors que les hommes se retrouvent majoritairement dans le commerce de gros et le commerce lié à la réparation d'automobiles et de motocycles (respectivement 73% et 84%). L'hébergement et la restauration (51% de femmes et 49% d'hommes), la finance et les assurances (45% de femmes et 55% d'hommes) ou encore les activités de services administratifs ou de soutien (47% de femmes et 53% d'hommes) peuvent être également qualifiés de secteurs mixtes.

Lorsque l'on compare l'ampleur de la ségrégation sectorielle de genre en tenant compte de la résidence (frontaliers, résidents de nationalité luxembourgeoise, résidents de nationalité portugaise et résidents d'une autre nationalité), on s'aperçoit que cette dernière est plus prononcée chez les résidents de nationalité portugaise^[48], suggérant que plus que pour les autres catégories de travailleurs, les femmes et les hommes portugais ne travaillent pas dans les mêmes secteurs (activités de services administratifs ou de soutien pour les femmes et construction pour les hommes^[49]).

Le Luxembourg ne diverge pas des autres pays européens puisque une étude de la Fondation de Dublin (2007) parvient aux mêmes conclusions quant aux secteurs pouvant être qualifiés de masculins ou de féminins dans l'ensemble des pays de l'Union européenne. Comme pour la ségrégation professionnelle, le Luxembourg occupe, en matière de ségrégation sectorielle selon le genre, une position intermédiaire dans la distribution des pays européens. En effet, selon Callies (2007), l'indice de ségrégation sectorielle au Luxembourg, en 2005, était de 17,4%^[50] contre 15,9% pour la Grèce (pays où la ségrégation sectorielle est la plus faible) et 22,4% pour l'Irlande (pays où la ségrégation sectorielle est la plus élevée). La France, la Belgique et l'Allemagne occupent, comme le Luxembourg, une position intermédiaire.

La ségrégation sectorielle selon le genre, au Luxembourg, ne tend pas à s'estomper puisque dans son étude, Leduc (2011) montre que les recrutements récents maintiennent la ségrégation, les femmes étant moins souvent recrutées dans les secteurs dits masculins. La structure des nouveaux recrutements reproduit donc celle du marché. L'auteure explique le maintien de cette ségrégation par les stéréotypes de genre. D'un côté, le choix des filières de formation est dicté par les représentations sociales sur la place des femmes et des hommes dans la société. D'un autre côté, le choix des recruteurs d'embaucher un individu d'un sexe donné est influencé par les préjugés sur le différentiel de capacités des femmes et des hommes à réaliser une tâche donnée.

2.2. Femmes et hommes ne se concentrent pas dans les mêmes secteurs d'activité

Le pendant à la ségrégation sectorielle selon le genre est la concentration ; on entend par concentration le fait que les hommes, respectivement les femmes, ne se distribuent pas aléatoirement entre les secteurs d'activités mais se concentrent dans certains d'entre eux. 46% de la main-d'œuvre féminine et 41% de la main-d'œuvre masculine sont concentrés dans trois secteurs d'activité (cf. graphique 4). Pour les femmes, il s'agit du secteur de la santé humaine et de l'action sociale (16% des femmes travaillent dans ce secteur), du commerce et de la réparation automobile (15%) et des activités de la finance et de l'assurance (15%). Pour les hommes, il s'agit du secteur de la construction (17%), de l'industrie (13%) et du commerce et réparation automobile (11%).

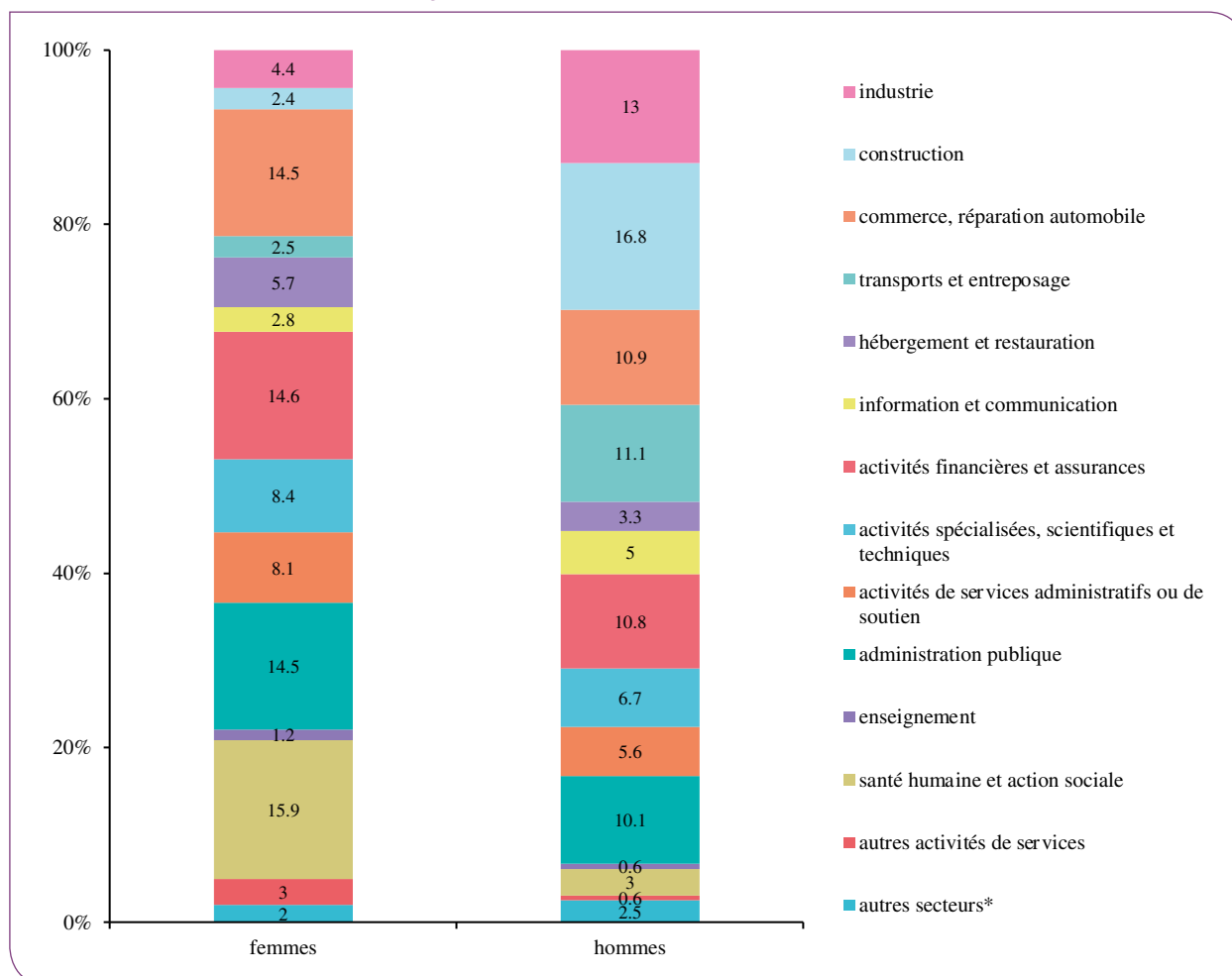
Exception faite des résidents de nationalité portugaise, les femmes sont plus concentrées que les hommes (cf. tableau 2) dans trois secteurs d'activité. Précisons que la forte concentration sectorielle des hommes résidents de nationalité portugaise tient à un seul secteur : la construction où 51% d'entre eux y exercent leur activité professionnelle.

[48] L'indice de Duncan mesurant la ségrégation sectorielle est de 0,58 pour les résidents de nationalité portugaise, de 0,38 pour les frontaliers, de 0,22 pour les résidents de nationalité luxembourgeoise et de 0,25 pour les résidents d'une autre nationalité.

[49] Rappelons que notre champ d'analyse exclut les salariés travaillant dans les entreprises d'une personne et ceux exerçant dans le secteur des activités des ménages en tant qu'employeurs.

[50] Ce qui suggère, selon Callies (2007), que 17,4% des travailleurs devraient changer de secteurs d'activité pour que l'on observe les mêmes distributions entre hommes et femmes.

G4. Concentration sectorielle selon le genre



Source : IGSS, données mars 2010, calculs : CEPS/INSTEAD.

Champ : Sont exclus les salariés travaillant dans les entreprises d'une personne et ceux exerçant dans le secteur des activités des ménages en tant qu'employeurs.

*Sont regroupés dans la rubrique autres secteurs : l'agriculture, sylviculture et pêche, l'énergie et l'eau, les activités immobilières, arts, spectacles et activités récréatives et les activités extra-territoriales.

En résumé, le marché du travail luxembourgeois ne fait pas figure d'exception à la ségrégation sectorielle selon le genre constatée dans les pays européens. Des secteurs fortement masculinisés (secteur primaire, secondaire, transports et entreposage, information et communication) coexistent sur le marché avec des secteurs fortement féminisés (santé humaine et action sociale, autres activités de services) et des secteurs mixtes. Selon Callies (2007), le Luxembourg occupe une position intermédiaire dans la distribution des pays européens concernant l'ampleur de la ségrégation sectorielle selon le genre.

Tableau 2. Concentration sectorielle selon le genre et le pays de résidence

	Secteurs d'activité où la concentration est la plus forte			Part de la main-d'œuvre employée dans les 3 secteurs où la concentration de la catégorie de main-d'œuvre est la plus forte
Frontalières	Activités financières et assurances (20%)	Commerce, réparation automobile (19%)	Santé humaine et actions sociales (14%)	52%
Frontaliers	Construction (18%)	Industrie (17%)	Commerce, réparation automobile (12%)	47%
Résidentes de nationalité luxembourgeoise	Administration publique (35%)	Santé humaine et actions sociales (21%)	Commerce, réparation automobile (11%)	67%
Résidents de nationalité luxembourgeoise	Administration publique (34%)	Industrie (10%)	Transports et entreposage (10%)	54%
Résidentes de nationalité portugaise	Activités de services administratifs ou de soutien (24%)	Commerce, réparation automobile (15%)	Santé humaine et actions sociales (15%)	54%
Résidents de nationalité portugaise	Construction (51%)	Commerce, réparation automobile (11%)	Industrie (9%)	71%
Résidentes d'une autre nationalité	Activités financières et assurances (22%)	Activités spécialisées, scientifiques et techniques (13%)	Commerce, réparation automobile (12%)	47%
Résidents d'une autre nationalité	Activités financières et assurances (21%)	Transports et entreposage (13%)	Activités spécialisées, scientifiques et techniques (12%)	46%

Source : IGSS, données mars 2010, calculs : CEPS/INSTEAD.

Champ : Sont exclus les salariés travaillant dans les entreprises d'une personne et ceux exerçant dans le secteur des activités des ménages en tant qu'employeurs.

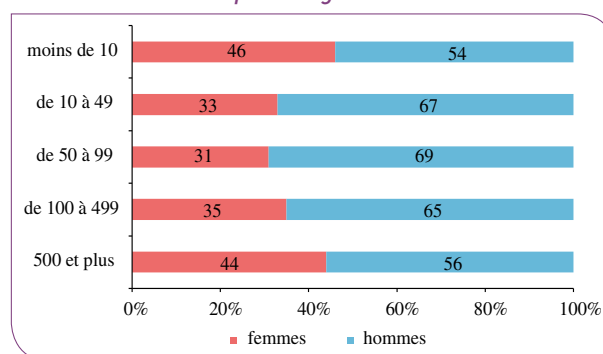
Note de lecture : Les frontalières sont concentrées dans le secteur des activités financières et assurances (où 20% des frontalières y exercent leur activité), dans celui du commerce et de la réparation automobile et dans celui de la santé humaine et des actions sociales. Au final, ces trois secteurs regroupent 52% des frontalières.

3. Ségrégation selon la taille de l'entreprise

La ségrégation sur le marché du travail selon le genre peut également naître du fait que les femmes et les hommes ne travaillent pas dans le même type d'entreprises. Plus spécifiquement, nous nous intéressons à la taille des entreprises. La taille de l'entreprise est importante à étudier, car elle a des conséquences potentielles en matière de conditions de travail (politique de gestion du personnel, gestion du temps, opportunités offertes aux salariés...). Or, celles-ci ont des répercussions en termes de bien-être.

Globalement, les femmes sont surreprésentées dans les entreprises de petite taille (moins de 10 salariés) et dans les entreprises de grande taille (500 salariés et plus), alors que les hommes sont surreprésentés dans les entreprises de taille intermédiaire (cf. graphique 5).

G5. Taille de l'entreprise et genre



Source : IGSS, données mars 2010, calculs : CEPS/INSTEAD.

Champ : Sont exclus les salariés travaillant dans les entreprises d'une personne, ceux exerçant dans le secteur des activités des ménages en tant qu'employeurs et ceux rattachés à une société d'intérim.

La ségrégation de genre en matière de taille de l'entreprise diffère selon le pays de résidence ou la nationalité (cf. tableau 3). En effet, une telle ségrégation est quasi inexistante chez les résidents de nationalité luxembourgeoise⁽⁵¹⁾ et d'une autre nationalité, hommes et femmes se répartissent sensiblement de la même façon entre les entreprises de différentes tailles. À l'inverse, cette ségrégation est plus prononcée chez les résidents de nationalité portugaise, la différence la plus forte concerne les entreprises de 500 salariés ou plus où 34% des femmes portugaises y travaillent contre 12% des hommes. Quant aux frontaliers, ils occupent une position intermédiaire.

Tableau 3. Répartition des femmes et des hommes selon la taille de l'entreprise

	Moins de 10	De 10 à 49	De 50 à 99	De 100 à 499	500 et plus	
Frontaliers						
Femmes	15	21	10	26	28	100
Hommes	11	27	14	28	20	100
Résidents de nationalité luxembourgeoise						
Femmes	11	14	7	19	49	100
Hommes	6	15	7	19	53	100
Résidents de nationalité portugaise						
Femmes	20	14	7	10	34	100
Hommes	11	15	13	30	12	100
Résidents d'une autre nationalité						
Femmes	19	20	9	25	27	100
Hommes	16	25	10	27	22	100

Source : IGSS, données mars 2010, calculs : CEPS/INSTEAD.

Champ : Sont exclus les salariés travaillant dans les entreprises d'une personne, ceux exerçant dans le secteur des activités des ménages en tant qu'employeurs et ceux rattachés à une société d'intérim.

En résumé, à l'instar de ce qui se passe dans les autres pays européens, le marché du travail luxembourgeois est caractérisé par une ségrégation selon le genre. D'ailleurs, en matière de ségrégation professionnelle et sectorielle, le Luxembourg occupe une position intermédiaire dans la distribution des pays européens (Callies, 2007).

Dans le chapitre suivant, nous poursuivrons la description de la situation des femmes et des hommes sur le marché du travail luxembourgeois en analysant leurs conditions de travail.

(51) L'indice de Duncan mesurant la ségrégation selon la taille est de 0,05 pour les résidents de nationalité luxembourgeoise, de 0,08 pour les résidents d'une autre nationalité, de 0,11 pour les frontaliers et de 0,31 pour les résidents de nationalité portugaise.

CHAPITRE 2

Les conditions de travail selon le genre

Les différences entre hommes et femmes mises en évidence dans le premier chapitre s'accompagnent de conditions de travail également différentes selon le genre. C'est pourquoi, dans ce chapitre, à partir des données de l'enquête sur le bien-être au travail menée en 2010 par la Chambre des salariés (cf. encadré 1), nous étudierons les différences de genre en matière de conditions de travail. Afin de savoir si les différences de genre en la matière sont importantes au Luxembourg, nous identifierons, dans une première section, les conditions de travail qui sont communes aux hommes et aux femmes, puis, dans une seconde section, nous présenterons les conditions de travail marquées par une différence de genre.

1. Les conditions de travail communes aux hommes et aux femmes

Le tableau 4 recense les conditions de travail communes aux hommes et aux femmes, que la profession exercée soit plutôt intellectuelle ou plutôt manuelle. Certaines de ces conditions de travail sont objectives (par exemple, le fait d'avoir un contrat de travail à durée indéterminée), alors que d'autres sont subjectives puisqu'elles portent sur des sentiments ou des jugements (par exemple, le sentiment d'inutilité sur le lieu de travail).

Encadré 1. L'enquête sur le bien-être au travail

L'enquête sur le bien-être au travail a été réalisée par TNS-ILRES de décembre 2009 à janvier 2010. Cette enquête a été menée par téléphone auprès d'un échantillon représentatif des salariés travaillant au Luxembourg. 1 537 interviews ont ainsi été réalisées : 903 concernent des salariés résidents et 634 des travailleurs transfrontaliers.

L'enquête se compose de six grandes parties (l'intégralité de l'enquête est présentée en annexe 1) :

- Une première partie porte sur la sécurité au travail. Les salariés ont été interrogés sur leur sentiment de protection face aux risques d'accidents sur leur lieu de travail. En outre, l'enquête s'est intéressée aux jugements que les salariés portent sur la politique de sécurité mise en place dans leur entreprise.
- La seconde partie concerne la santé et l'hygiène au travail. Les salariés se sont, ainsi, exprimés sur l'existence d'éventuels troubles liés à leur activité professionnelle ainsi que sur leur exposition à certaines conditions de travail pénibles.
- La troisième partie contient toute une série de questions sur la charge psychosociale occasionnée par le travail (climat de travail, stress, harcèlement moral, épuisement émotionnel ...).
- La quatrième partie est focalisée sur la question de l'ergonomie.
- La cinquième partie s'intéresse aux sentiments des salariés sur l'aspect du lieu de travail.
- La sixième partie aborde la question du bien-être au travail comme thème de société.

Tableau 4. Conditions de travail communes aux hommes et aux femmes^[52]

	Part des femmes (en %)	Part des hommes (en %)
CDI	91	93
Emploi posté	27	30
Harcèlement de la part des collègues	5	4
Agressions verbales	32	30
Agressions physiques	7	7
Impossibilité d'évoluer professionnellement par la formation continue	46	45
Manque régulier de temps pour accomplir la tâche	86	85
Communication et échanges d'informations jugées insatisfaisantes	40	39
Sentiment d'inutilité sur le lieu de travail	8	6
Inadéquation des valeurs personnelles aux valeurs de l'entreprise	25	26
Comportement conflictuel de la hiérarchie	62	62
Environnement de travail non attrayant	34	34
Politique de prévention des accidents menée par l'entreprise jugée insuffisante	14	14
Rémunération jugée non conforme au travail fourni	31	32

Source : Enquête sur le bien-être au travail au Luxembourg, Chambre des salariés, OGB-L et Ligue Luxembourgeoise d'Hygiène Mentale, 2010, collecte des données : TNS/ILRES, calculs : CEPS/INSTEAD.

Note de lecture : 91% des femmes et 93% des hommes disposent d'un contrat à durée indéterminée.

Parmi ces conditions de travail, la non-conformité de la rémunération au travail fourni attire l'attention. Les femmes ayant des salaires plus faibles que les hommes (Gustalli et al., 2011), on aurait pu s'attendre à ce qu'elles soient plus insatisfaites sur ce point, d'autant plus qu'une étude menée en France par la DARES (2010) souligne que les femmes sont proportionnellement plus nombreuses que les hommes à estimer être mal payées pour le travail réalisé. La structure du marché du travail luxembourgeois, de par l'importance des travailleurs frontaliers et des travailleurs immigrés, peut expliquer cette absence de différences de genre. En effet, les frontalières et les immigrées jugent certainement plus leur rémunération sur la base du salaire qu'elles percevraient dans leur pays de résidence ou d'origine que sur la base du salaire de leurs homologues masculins.

[52] Les différences de proportion selon le genre figurant dans ce tableau ne sont pas statistiquement significatives au seuil de 5%.

2. Les conditions de travail qui diffèrent selon le genre

Des différences existent entre hommes et femmes en matière de conditions de travail. Certaines de ces différences concernent l'ensemble des salariés alors que d'autres ne valent que pour les professions plutôt manuelles ou pour les professions plutôt intellectuelles.

2.1. Les conditions de travail qui diffèrent selon le genre quel que soit le type de profession

Parmi les conditions de travail renseignées dans l'enquête de la CSL, cinq sont marquées par une différence de genre qui vaut à la fois pour les professions plutôt manuelles et les professions plutôt intellectuelles (cf. tableau 5).

Tableau 5. Conditions de travail qui divergent selon le genre pour l'ensemble des salariés

	Part des femmes (en %)	Part des hommes (en %)
Temps partiel*	28	8
Réalisation régulière d'heures supplémentaires	27	38
Exposition à des substances dangereuses**	21	34
Nombreux risques de blessures	21	33
Insinuations sexuelles	13	5

Source : Enquête sur le bien-être au travail au Luxembourg, Chambre des salariés, OGB-L et Ligue Luxembourgeoise d'Hygiène Mentale, 2010, collecte des données : TNS/ILRES, calculs : CEPS/INSTEAD.

1. Les femmes sont proportionnellement plus nombreuses à exercer leur activité professionnelle à temps partiel que les hommes. 28% des femmes travaillent à temps partiel contre seulement 8% des hommes. Blond-Hanten et al. (2008) ont montré qu'au Luxembourg, 73% des personnes travaillant à temps partiel ont choisi délibérément ce mode d'organisation du travail. Selon ces auteurs, les femmes sont, d'ailleurs, plus nombreuses que les hommes à avoir délibérément choisi de travailler à temps partiel. Le fait que les femmes travaillent plus à temps partiel semble trouver son origine dans le fait que ce mode d'organisation du travail facilite la conciliation entre la vie professionnelle et la vie familiale. La conciliation vie professionnelle-vie familiale

* Source : données IGSS, 2006, calculs : CEPS/INSTEAD.

** Les données de l'enquête de la CSL ne renseignent pas sur la nature des substances dangereuses, celle-ci étant susceptible de différer selon le type de profession exercée (pour les professions plutôt intellectuelles il peut s'agir, par exemple, de produits chimiques utilisés dans les laboratoires).

reste, en effet, davantage une préoccupation féminine puisque la charge de la vie domestique incombe généralement plus aux femmes (Ponthieux et al., 2006). Les hommes sont proportionnellement plus nombreux que les femmes à réaliser régulièrement des heures supplémentaires (38% contre 27%). Cette situation s'explique par la plus grande implication des femmes dans les charges familiales et également par le fait qu'elles occupent moins souvent des postes à responsabilité, nécessitant plus fréquemment des heures supplémentaires.

2. Les hommes sont proportionnellement plus nombreux que les femmes à être confrontés à certaines conditions de travail pénibles. D'une part, 34% des hommes contre 21% des femmes affirment être exposés à des substances dangereuses dans le cadre de leur travail. D'autre part, 33% des hommes disent encourir de nombreux risques de blessures dans le cadre de leur activité professionnelle contre 21% des femmes. Précisons que la différence de genre est un peu plus marquée pour les professions plutôt manuelles. Par exemple, pour l'exposition aux substances dangereuses, la différence est de 18 points de pourcentage pour les manuels, pour l'exposition aux substances dangereuses, la différence est de 18 points de pourcentage pour les manuels (56% pour les hommes et 38% pour les femmes) contre 8 points de pourcentage pour les intellectuels (24% contre 16%)^[53].
3. Sans surprise, les femmes sont proportionnellement plus nombreuses que les hommes à déclarer être victimes d'insinuations sexuelles dans le cadre professionnel (13% contre 5%).

À ces conditions de travail se greffe une condition de travail supplémentaire qui est marquée par une différence de genre, mais dont le sens diverge selon le type de profession. Il s'agit de l'ergonomie du poste de travail (cf. tableau 6).

[53] Pour les risques de blessures, la différence est de 20 points de pourcentage pour les professions plutôt manuelles (65% et 45%) contre 5 points de pourcentage pour les professions plutôt intellectuelles (19% et 14%).

Tableau 6. Part des salariés jugeant la qualité de l'ergonomie du poste de travail insatisfaisante selon le genre et le type de profession

	Part des femmes plutôt manuelles (en %)	Part des hommes plutôt manuels (en %)	Part des femmes plutôt intellectuelles (en %)	Part des hommes plutôt intellectuels (en %)
Ergonomie du poste de travail jugée insatisfaisante	11	22	29	21

Source : Enquête sur le bien-être au travail au Luxembourg, Chambre des salariés, OGB-L et Ligue Luxembourgeoise d'Hygiène Mentale, 2010, collecte des données : TNS/ILRES, calculs : CEPS/INSTEAD.

Si chez les salariés plutôt manuels, ce sont les hommes qui remettent plus en doute la qualité de l'ergonomie que les femmes (22% contre 11%), chez les salariés plutôt intellectuels, c'est l'inverse qui est constaté (21% contre 29%). La question de l'ergonomie est peut-être plus préoccupante pour les hommes manuels que pour les femmes manuelles car ils travaillent dans des conditions plus dangereuses. À l'inverse, les femmes plutôt intellectuelles sont peut-être plus sensibles à l'ergonomie que leurs homologues masculins car, durant la journée de travail, elles ont une position plus statique et travaillent beaucoup plus sur écran (Messing et al., 2004 ; Fondation de Dublin, 2007).

2.2. Conditions de travail marquées par une différence de genre uniquement pour les professions plutôt manuelles

Certaines conditions de travail, présentes dans les données de l'enquête de la CSL, diffèrent selon le genre mais uniquement pour les professions plutôt manuelles. La majorité de ces conditions de travail, comme nous allons le voir, a trait à la pénibilité du travail qui est jugée plus difficile par les hommes que par les femmes.

1. Les hommes exerçant une profession plutôt manuelle sont plus nombreux à affirmer que leur tâche demande un effort de concentration intense que leurs homologues féminines, respectivement 77% et 60% (cf. tableau 7). Ce résultat paraît être en contradiction avec celui de Messing (1996) qui souligne que « pour une même profession, le travail des femmes est très différent de celui des hommes. On demande plus souvent aux hommes des efforts brefs et intenses et aux femmes de la minutie, de la rapidité, de l'acuité visuelle et de la concentration. ». La structure du marché du travail luxembourgeois peut peut-être expliquer cette différence de résultat. En

effet, au Luxembourg, les femmes exerçant une profession plutôt manuelle sont concentrées dans les activités de nettoyage qui demandent peu d'effort de concentration. Nous ne pouvons pas exclure l'idée que, si nous avions la possibilité d'adopter une classification plus fine des professions que la dichotomie manuelle/intellectuelle, imposée par les effectifs, les résultats seraient autres.

2. Les hommes exerçant une profession plutôt manuelle sont proportionnellement plus nombreux que les femmes à déclarer travailler régulièrement de nuit (21% contre 9%).
3. Au Luxembourg, 16% des hommes exerçant une profession plutôt manuelle considèrent que leur environnement de travail est insécurisé contre 8% des femmes. Cette différence s'explique sans doute, en partie, par le fait que femmes et hommes manuels travaillent dans des secteurs d'activité différents. En effet, les hommes exerçant une profession plutôt manuelle sont concentrés dans les secteurs primaire et secondaire alors que les femmes plutôt manuelles se concentrent dans le secteur tertiaire.
4. Les hommes exerçant une profession plutôt manuelle sont proportionnellement plus nombreux que les femmes à se plaindre de l'hygiène de leur lieu de travail (19% contre 7%). Là encore, cette différence tient certainement au fait qu'hommes et femmes exerçant une profession plutôt manuelle travaillent dans des secteurs et exercent des métiers très différents.

Tableau 7. Conditions de travail marquées par une différence de genre uniquement pour les salariés plutôt manuels

	Part des femmes exerçant une profession plutôt manuelle (en %)	Part des hommes exerçant une profession plutôt manuelle (en %)
Travail nécessite de longues périodes de concentration intense	60	77
Travail régulier de nuit	9	21
Environnement de travail jugé insécurisé	8	16
Manque d'hygiène du lieu de travail	7	19

Source : Enquête sur le bien-être au travail au Luxembourg, Chambre des salariés, OGB-L et Ligue Luxembourgeoise d'Hygiène Mentale, 2010, collecte des données : TNS/ILRES, calculs : CEPS/INSTEAD.

2.3. Conditions de travail marquées par une différence de genre uniquement pour les salariés plutôt intellectuels

Certaines différences de genre apparaissent uniquement chez les salariés plutôt intellectuels.

1. Les femmes exerçant une profession plutôt intellectuelle sont proportionnellement plus nombreuses que les hommes à déclarer ne pas pouvoir faire de véritables pauses durant la journée de travail (32% contre 25%). Le fait que les femmes exerçant ce type de profession occupent plus que les hommes des emplois qui sont en contact avec le public peut expliquer cette différence. C'est le cas, par exemple, des infirmières qui doivent interrompre leur temps de pause ou l'annuler pour répondre à leurs patients (cf. tableau 8).
2. Les femmes exerçant une profession plutôt intellectuelle sont proportionnellement plus nombreuses que leurs homologues masculins à déplorer la qualité de l'espace pause (58% contre 48%).
3. Les femmes plutôt intellectuelles sont plus nombreuses que les hommes à juger que les actions de sensibilisation aux risques de santé et d'hygiène menées dans l'entreprise sont insuffisantes (58% contre 48%).
4. Au Luxembourg, 13% des femmes exerçant une profession plutôt intellectuelle déclarent être victimes de harcèlement hiérarchique contre 9% de leurs collègues masculins. Il se peut que le fait que les femmes disposent d'une moindre autonomie professionnelle que les hommes (Chappert, 2009) explique cette différence de proportion. En effet, elles sont plus amenées à être en contact avec la hiérarchie, ce qui multiplie les risques de harcèlement.
5. Les femmes exerçant une profession plutôt intellectuelle sont proportionnellement plus nombreuses que leurs homologues masculins à critiquer la qualité des relations qu'elles entretiennent avec leurs collègues (8% contre 5%). Ce résultat est similaire à celui que l'on retrouve en France où « les hommes déclarent plus fréquemment une bonne ambiance de travail aussi bien parmi leurs collègues que dans l'entreprise en général » (DARES, 2010).

Tableau 8. Conditions de travail marquées par une différence de genre uniquement pour les salariés plutôt intellectuels

	Part des femmes exerçant une profession plutôt intellectuelle (en %)	Part des hommes exerçant une profession plutôt intellectuelle (en %)
Espace pause inexistant ou de mauvaise qualité	58	48
Actions de sensibilisation aux risques de santé et d'hygiène jugées insuffisantes	58	48
Impossibilité de faire de véritables pauses durant la journée de travail	32	25
Harcèlement hiérarchique	13	9
Mauvaises relations avec les collègues	8	5

Source : Enquête sur le bien-être au travail au Luxembourg, Chambre des salariés, OGB-L et Ligue Luxembourgeoise d'Hygiène Mentale, 2010, collecte des données : TNS/ILRES, calculs : CEPS/INSTEAD.

En résumé, bien que les femmes et les hommes travaillent dans des secteurs et dans des entreprises différentes et n'exercent pas les mêmes professions, ils jugent, globalement, de la même façon leurs conditions de travail. Certaines différences apparaissent toutefois. Ainsi, les hommes sont plus touchés par la pénibilité visible (exposition à des substances dangereuses, risques de blessures) et les femmes par le travail à temps partiel et les insinuations sexuelles. Certaines différences de genre ne concernent que certains types de salariés. Pour les salariés exerçant une profession plutôt manuelle, c'est, notamment, le cas du travail de nuit ou de la demande de concentration qui touchent plus les hommes que les femmes. Pour les salariés plutôt intellectuels, c'est le cas des problèmes relationnels avec les collègues ou du harcèlement hiérarchique qui concernent plus les femmes que les hommes. Les différences de genre constatées pouvant être le reflet de la ségrégation sur le marché du travail, il serait intéressant d'étudier si celles-ci demeurent lorsque l'on travaille par métier voir même par tâche effectuée^[54].

Malheureusement, les données dont nous disposons ne permettent pas une telle approche ; en conséquence la vigilance devra être de mise dans les chapitres suivants lorsque l'on étudiera les différences de genre. En effet, la ségrégation selon le genre est susceptible de confronter les femmes et les hommes à des situations différentes qui, in fine, peuvent avoir des répercussions sur leur sentiment de bien-être au travail et de stress professionnel. Il serait également intéressant de poursuivre cette étude en analysant si, pour les conditions de travail absentes des données de l'enquête de la CSL mais pour lesquelles les études internationales ont révélé des différences de genre, de telles différences existent au Luxembourg. On pense, ici, à l'autonomie, aux responsabilités hiérarchiques, à la répétitivité du travail, au soutien social et à l'apprentissage grâce au travail.

Après avoir comparé les conditions de travail des femmes et des hommes, il convient, dans le chapitre suivant, d'étudier si femmes et hommes définissent leur sentiment de bien-être au travail et de stress professionnel à partir des mêmes conditions de travail. En effet, une condition de travail qui a de l'importance pour les femmes peut ne pas en avoir pour les hommes et réciproquement.

[54] Messing (1996) préconise d'étudier les différences de genre en fonction de la tâche. En effet, pour un même métier, hommes et femmes réalisent souvent des tâches différentes.

CHAPITRE 3

Le sentiment de bien-être et de stress professionnel selon le genre

Après avoir décrit, dans les chapitres précédents, la situation respective des femmes et des hommes sur le marché du travail luxembourgeois, l'objectif ici est de faire le lien entre les conditions de travail et le sentiment de bien-être et de stress professionnel. Dans les rapports précédents ^[55], nous avons effectué cette analyse sur l'ensemble des travailleurs. Toutefois, le fait qu'hommes et femmes n'exercent pas les mêmes professions, travaillent dans des secteurs d'activité et dans des entreprises différents et s'impliquent différemment dans la vie domestique, nous incitent à réitérer cette analyse en tenant compte de la dimension du genre. Ainsi, nous chercherons à savoir si hommes et femmes déterminent leur sentiment d'épanouissement au travail et de stress professionnel sur la base des mêmes critères.

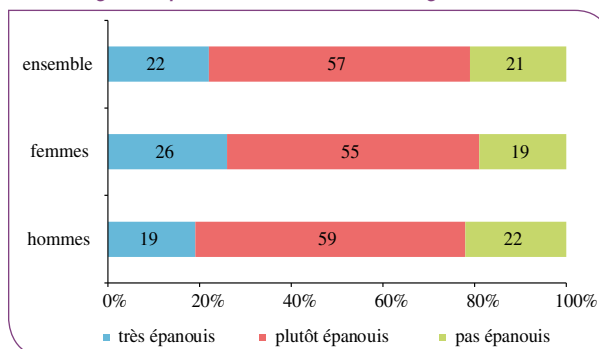
1. Le sentiment d'épanouissement au travail selon le genre

Dans un premier paragraphe, le sentiment d'épanouissement au travail sera décliné selon le genre afin de savoir qui des hommes ou des femmes sont les plus épanouis. Dans un second paragraphe, les liens entre le sentiment d'épanouissement et les conditions de travail seront étudiés dans l'objectif d'identifier si femmes et hommes fondent leur sentiment d'épanouissement sur les mêmes critères.

1.1. Les femmes se déclarent plus épanouies au travail que les hommes

Les femmes sont proportionnellement plus nombreuses que les hommes à affirmer être très épanouies au travail (cf. graphique 6).

G6. Degré d'épanouissement selon le genre



Source : Enquête sur le bien-être au travail au Luxembourg, Chambre des salariés, OGB-L et Ligue Luxembourgeoise d'Hygiène Mentale, 2010, collecte des données : TNS/ILRES, calculs : CEPS/INSTEAD.

Ainsi, 26% des femmes déclarent être très épanouies au travail alors que ce n'est le cas que de 19% des hommes ^[56]. Cette différence relève de comportements différents entre femmes et hommes. En effet, le genre joue sur le degré d'épanouissement : les femmes, toutes les autres caractéristiques étant égales par ailleurs, ont plus de chances de déclarer être plus épanouies au travail que les hommes. Ce résultat, confirmé par la littérature économique, constitue un paradoxe puisque les femmes sont plus épanouies au travail alors qu'elles occupent des situations moins favorables sur le marché du travail. Clark (1996) explique cette différence de genre par l'idée selon laquelle les femmes sont plus souvent épanouies car elles ont, en général, moins d'attentes vis-à-vis du travail que les hommes.

Compte tenu de ces résultats, il semble que les actions pour améliorer le sentiment d'épanouissement au travail ne doivent pas être ciblées sur un genre particulier. Toutefois, cela ne signifie pas que ces actions ne doivent pas être différenciées selon le genre puisque le sentiment d'épanouissement des femmes et des hommes peut être sensible à des conditions de travail différentes; c'est l'objet du paragraphe suivant.

[55] « Les déterminants du bien-être subjectif au travail » et « Les déterminants du stress au travail ».

[56] Les déterminants du bien-être subjectif au travail » et « Les déterminants du stress au travail ». Ces chiffres sont, toutefois, à relativiser. La proportion de salariés non épanouies est susceptible d'être sous-estimée. En effet, les individus ont tendance à ne pas dévoiler leur mal-être aux enquêteurs (concept de biais de désirabilité sociale) et ils peuvent avoir tendance à relativiser leurs attentes face à leurs conditions réelles de travail (concept de dissonance cognitive).

1.2. Les conditions de travail liées au sentiment d'épanouissement selon le genre

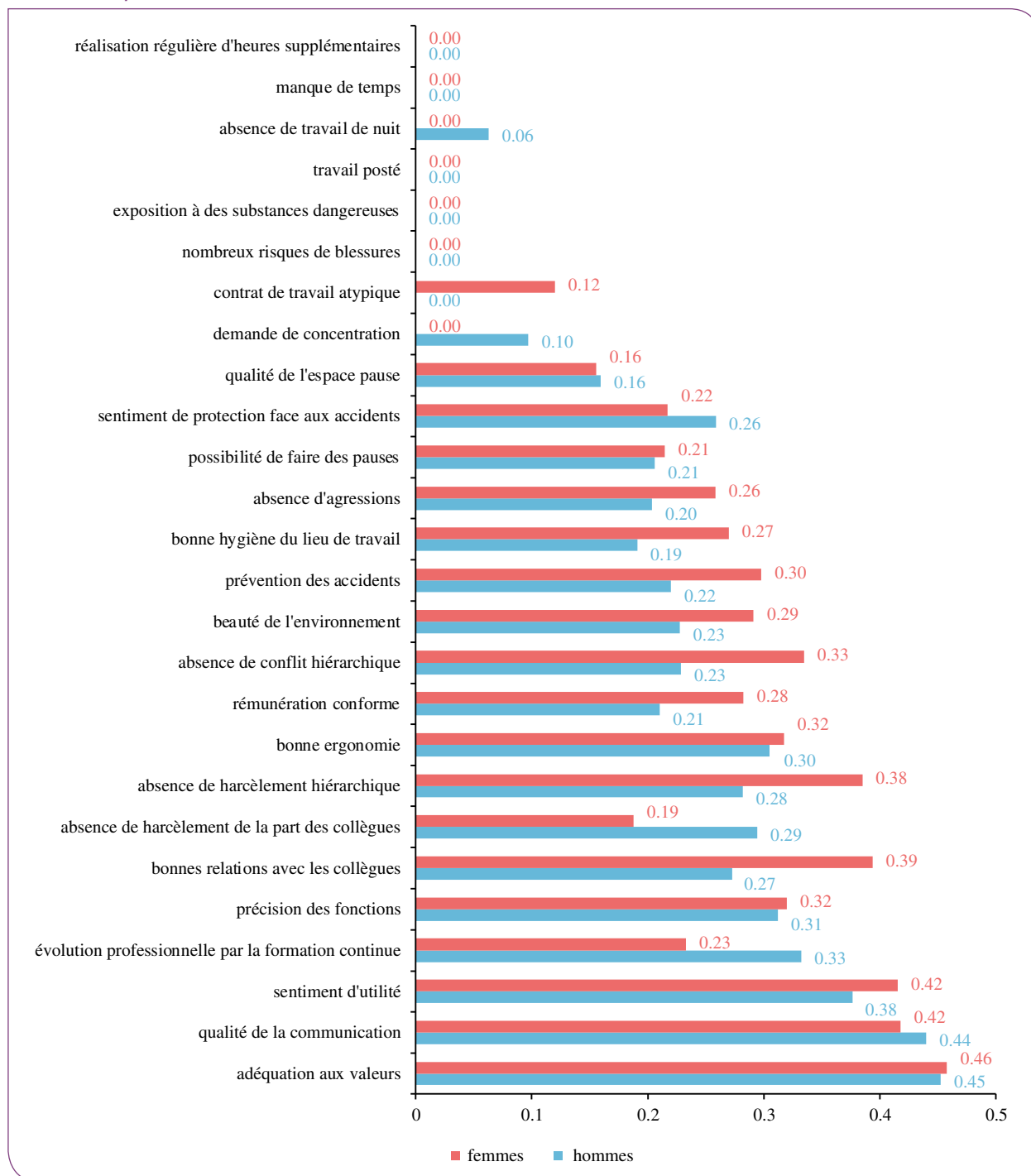
Après avoir montré que malgré quelques différences mineures entre hommes et femmes, leur sentiment d'épanouissement se construit à partir des mêmes éléments, nous mettrons en lumière que ces différences de genre sont un peu plus marquées chez les salariés exerçant une profession plutôt manuelle.

Globalement, un sentiment d'épanouissement construit à partir des mêmes éléments, avec quelques différences mineures entre hommes et femmes.

Afin d'étudier si les conditions de travail liées au sentiment d'épanouissement des femmes et des hommes diffèrent, nous recourons au coefficient de corrélation de Spearman. Comme son nom l'indique, ce coefficient mesure l'ampleur du lien entre deux grandeurs. Il est compris entre -1 et 1 :

- plus le coefficient est proche de 1, plus la condition de travail étudiée et le sentiment d'épanouissement sont liés positivement, ce qui signifie que quand la valeur attachée à la condition de travail croît, le sentiment d'épanouissement croît ;
- plus le coefficient est proche de -1, plus la condition de travail étudiée et le sentiment d'épanouissement sont liés négativement, ce qui signifie que quand la valeur attachée à la condition de travail croît, le sentiment d'épanouissement décroît ;
- lorsque le coefficient est égal à 0, il n'y a pas de relation entre la condition de travail étudiée et le sentiment d'épanouissement.

67. Coefficient de corrélation, de Spearman^[57], pour l'ensemble des salariés, entre le degré d'épanouissement et les composantes du bien-être



Source : Enquête sur le bien-être au travail au Luxembourg, Chambre des salariés, OGB-L et Ligue Luxembourgeoise d'Hygiène Mentale, 2010, collecte des données : TNS/ILRES, calculs : CEPS/INSTEAD.

[57] Le V de Cramer est utilisé à la place du coefficient de corrélation de Spearman pour les variables dichotomiques (travail posté, contrat atypique, agressions, heures supplémentaires).

L'étude des liens entre les conditions de travail et le sentiment d'épanouissement au travail révèle qu'il existe de nombreuses tendances communes entre hommes et femmes. D'une part, quel que soit le genre, les liens les plus forts entre les conditions de travail et le sentiment d'épanouissement sont de l'ordre de 0,4 (cf. graphique 7). Ces liens, d'une ampleur moyenne, montrent à la fois que certaines conditions de travail agissent assurément sur le sentiment d'épanouissement au travail, sans pour autant que l'une ou quelques unes d'entre elles le déterminent de façon très forte. D'autre part, les trois facteurs les plus liés au sentiment d'épanouissement sont identiques pour les femmes et pour les hommes. Il s'agit de l'adéquation des valeurs personnelles aux valeurs de l'entreprise, de la qualité de la communication et du sentiment d'utilité. Le salaire, quel que soit le genre, sera d'autant plus épanoui au travail qu'il sera en conformité avec les valeurs de son entreprise, que la communication y sera satisfaisante et qu'il se sentira utile à son travail ^[58]. À l'inverse, les conditions de travail objectives (travail posté, risques de blessures, exposition à des substances dangereuses) et celles qui ont trait au rythme de travail (réalisation régulière d'heures supplémentaires et sentiment de manquer de temps pour accomplir son travail) ne semblent ni liées au sentiment d'épanouissement des hommes ni à celui des femmes ^[59].

Malgré ces tendances communes, des différences de genre sont, toutefois, à noter. Ces différences tiennent, d'un côté, à l'amplitude du lien entre certaines conditions de travail et le sentiment d'épanouissement et, d'un autre côté, à l'existence même d'une relation.

Principalement, quatre conditions de travail, recensées dans l'enquête de la CSL, ont un lien avec le sentiment d'épanouissement dont l'amplitude varie selon le genre :

1. La possibilité d'évoluer professionnellement grâce à la formation continue mise en place dans l'entreprise est plus liée au sentiment d'épanouissement au travail des hommes que des femmes ^[60]. Deux

explications peuvent être avancées pour expliquer cette différence. D'une part, les femmes anticipent peut-être que peu de possibilités de promotion professionnelle s'offrent à elles car elles sont confrontées à « un plafond de verre » ^[61], qui les empêche d'accéder aux plus hautes fonctions. Par conséquent, les possibilités d'avancement ne sont pas un critère majeur sur lesquelles elles fondent leur épanouissement, et ce contrairement aux hommes non soumis à ce plafond de verre. D'autre part, alors que l'avancement professionnel est considéré par les hommes comme un critère de réussite sociale, lié à leur épanouissement au travail, cela peut être moins le cas pour les femmes pour qui la réussite passe peut-être plus par la sphère privée (Bouffartigue et al., 2010).

2. L'absence de harcèlement hiérarchique revêt une plus grande importance dans le sentiment d'épanouissement au travail des femmes que des hommes. Le fait que les femmes disposent de moins d'autonomie dans leur travail que les hommes (Guignon, 2008) peut peut-être expliquer cette plus grande sensibilité. En effet, les situations dans lesquelles se manifeste le harcèlement hiérarchique sont susceptibles d'être plus nombreuses chez les femmes que chez les hommes, du fait des contacts plus fréquents qu'elles ont avec la hiérarchie.
3. À l'inverse, le sentiment d'épanouissement au travail des femmes est moins lié au harcèlement de la part des collègues que celui des hommes. Il est possible que les femmes y soient moins sensibles car elles travaillent plus souvent de manière isolée que leurs homologues masculins (DARES, 2010). Par conséquent, les situations dans lesquelles se manifestent le harcèlement de la part des collègues sont susceptibles d'être plus limitées.
4. Le sentiment d'épanouissement des femmes est néanmoins plus lié à la qualité des relations avec les collègues que celui des hommes.

Certaines conditions de travail sont liées au sentiment d'épanouissement d'un genre et pas de l'autre. C'est le cas de la demande de concentration intense imposée par la tâche, liée à l'épanouissement des hommes et pas à celui des femmes. Peut-être que ce type de travail est synonyme d'une plus grande réussite sociale pour les hommes, les femmes jugeant leur réussite sur d'autres critères, notamment familiaux. C'est aussi le cas du travail atypique (CDD et intérim) qui est lié à l'épanouisse-

[58] Il est intéressant de noter que deux des trois éléments qui contribuent le plus à l'épanouissement des salariés relèvent davantage de valeurs et de sentiments subjectifs que de conditions de travail objectives et tangibles.

[59] En fait, tout se passe comme si les éléments « objectifs de l'emploi », même s'ils créent des conditions de travail parfois difficiles, étaient admis et acceptés par les salariés sans que cela n'affecte leur sentiment d'épanouissement. Robert (2007) parvient à une conclusion similaire. L'auteur souligne que des situations de travail difficiles peuvent ne pas affecter le sentiment de bien-être des salariés lorsque celles-ci correspondent à la représentation que les salariés ont de leur profession. En outre, selon la théorie de la dissonance cognitive (Davoine, 2007), on peut penser que les salariés s'habituent à des conditions de travail difficiles. En effet, à défaut de pouvoir jouer sur leurs conditions de travail, ils révisent leurs préférences pour s'y adapter.

[60] Burgard et Görlitz (2011) démontrent, à partir de données allemandes, que la formation continue, toutes choses égales par ailleurs, n'est pas liée à la satisfaction au travail des femmes alors qu'elle est liée à celle des hommes.

[61] On entend par « plafond de verre » le fait que les femmes n'ont pas accès, au sein d'une organisation, aux niveaux hiérarchiques supérieurs.

ment des femmes mais pas à celui des hommes. Il est possible que ce type de contrat engendre une certaine souplesse dans la conciliation entre la vie professionnelle et la vie familiale.

En résumé, femmes et hommes semblent juger, à partir des mêmes critères, leur degré d'épanouissement au travail. Les liens entre les conditions de travail et le sentiment d'épanouissement divergent peu selon le genre. Le sentiment d'épanouissement des femmes est, néanmoins, plus lié au harcèlement hiérarchique et à la qualité des relations avec les collègues que celui des hommes. Quant au sentiment d'épanouissement des hommes, il est plus lié que celui des femmes, aux possibilités d'évolution professionnelle, à la demande de concentration et au harcèlement de la part des collègues.

Les différences de genre sont, toutefois, plus marquées, comme nous allons le voir dans le paragraphe suivant, pour les salariés plutôt manuels.

1.3. Des différences plus marquées entre hommes et femmes exerçant des professions manuelles

Les liens entre les conditions de travail et le sentiment d'épanouissement sont plus marqués par une différence de genre chez les salariés plutôt manuels que chez les salariés plutôt intellectuels. Primo, les trois conditions de travail les plus liées au sentiment de bien-être sont identiques chez les salariés plutôt intellectuels (adéquation des valeurs personnelles aux valeurs de l'entreprise, qualité de la communication et sentiment d'utilité) alors que, chez les salariés plutôt manuels, une seule condition est commune à savoir l'adéquation des valeurs personnelles aux valeurs de l'entreprise. À cette condition de travail s'ajoutent :

- des conditions de travail qui ont trait à l'environnement, à savoir la qualité de l'environnement matériel de travail et l'ergonomie, pour les hommes. Rappelons que la qualité de l'ergonomie est plus fortement décriée par les hommes manuels que par les femmes manuelles ;
- des conditions de travail qui ont trait au climat, à savoir l'absence de conflit avec la hiérarchie et le sentiment d'utilité au travail, pour les femmes. Les femmes exerçant une profession plutôt manuelle ne sont, toutefois, pas plus touchées par ces deux conditions que leurs homologues masculins.

Secundo, la magnitude du lien entre conditions de travail et sentiment d'épanouissement diffère, en moyenne, plus selon le genre chez les salariés plutôt manuels ⁽⁶²⁾ que chez les salariés plutôt intellectuels (cf. graphique 8).

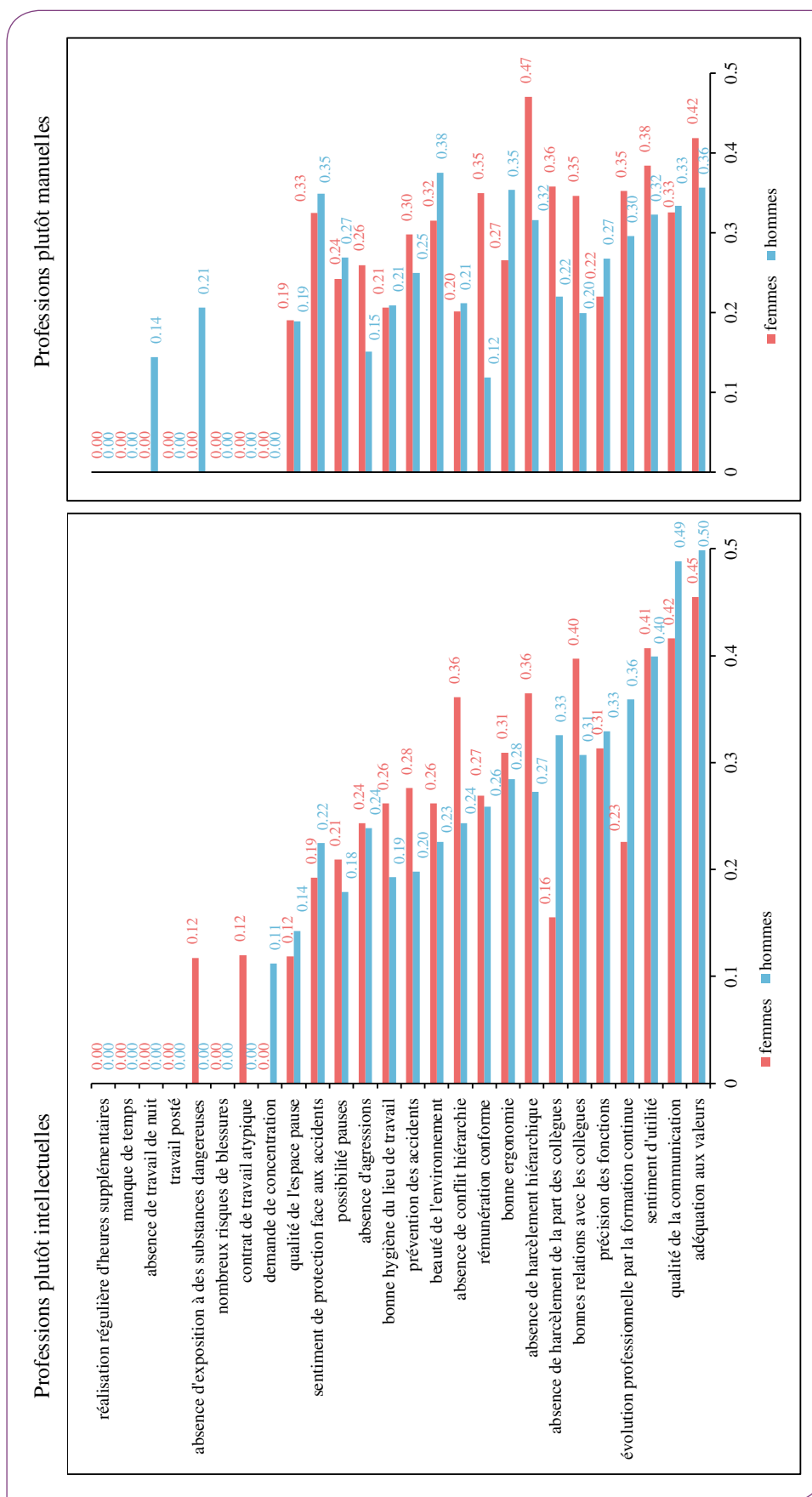
Le fait que les différences de genre soient plus prononcées chez les salariés plutôt manuels peut s'expliquer par la plus forte hétérogénéité dans les secteurs et les métiers exercés par les femmes et les hommes manuels comparée à leurs homologues intellectuels.

En résumé, les femmes déclarent être plus épanouies au travail que les hommes, certainement parce qu'elles formulent moins d'attentes vis-à-vis du marché du travail (Clark, 1996). Femmes et hommes semblent construire leur sentiment d'épanouissement au travail à partir des mêmes éléments même si quelques différences mineures, plus prononcées chez les salariés plutôt manuels, existent. Ces résultats laissent suggérer qu'une politique de bien-être au travail différenciée selon le genre n'est pas forcément justifiée. Toutefois, il est possible que cette conclusion soit remise en cause dans le cas où le sentiment d'épanouissement au travail des hommes et des femmes montrerait une sensibilité différente aux conditions de travail non renseignées dans les données de l'enquête de la CSL.

Études, à présent, si hommes et femmes déterminent leur sentiment de stress professionnel à partir de conditions de travail identiques.

(62) Parmi les conditions de travail où les différences sont plus marquées pour les salariés manuels, se trouvent celles relatives à la reconnaissance portée au travail réalisé (sentiment d'utilité et conformité de la rémunération). Cette différence qui est quasi inexistante chez les salariés plutôt intellectuels peut s'expliquer par l'idée que les femmes manuelles exercent des professions qui ont une image peu flatteuse (profession jugée facile) et qui ne sont pas reconnues à leur juste valeur.

G8. Coefficient de corrélation de Spearman ^[63], par profession, entre le degré d'épanouissement au travail et les différentes composantes du bien-être



Source : Enquête sur le bien-être au travail au Luxembourg, Chambre des salariés, OGB-L et Ligue Luxembourgeoise d'Hygiène Mentale, 2010, collecte des données : TNS/ILRES, calculs : CEPS/INSTEAD.

[63] Le V de Cramer est utilisé à la place du coefficient de corrélation de Spearman pour les variables dichotomiques (travail posté, contrat atypique, agressions, heures supplémentaires, harcèlement de la part des collègues et de la hiérarchie).

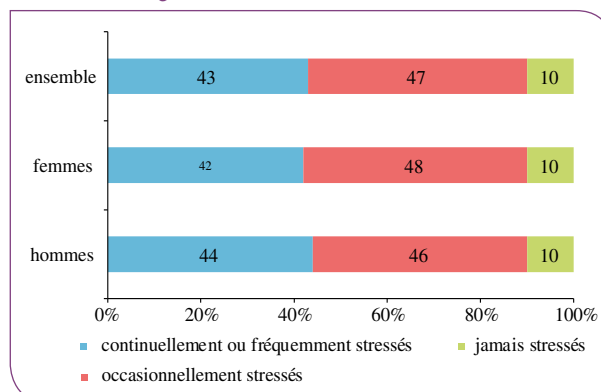
2. Le sentiment de stress professionnel selon le genre

Dans un premier paragraphe, le sentiment de stress professionnel sera décliné selon le genre afin de savoir qui des hommes ou des femmes sont les plus fréquemment stressés au travail. Dans un second paragraphe, les liens entre le sentiment de stress professionnel et les conditions de travail seront étudiés dans l'objectif d'identifier si femmes et hommes fondent leur sentiment de stress professionnel sur les mêmes critères.

2.1. Femmes et hommes sont proportionnellement aussi nombreux à affirmer être stressés au travail

Les femmes et les hommes sont proportionnellement aussi nombreux à éprouver un sentiment de stress professionnel⁽⁶⁴⁾ : 90% des femmes et des hommes déclarent être stressés au travail (cf. graphique 9). En outre, une part semblable d'hommes et de femmes déclarent éprouver continuellement ou fréquemment du stress professionnel (respectivement 44% et 42%). Ces résultats demeurent après contrôle des effets de structure, ce qui signifie que le genre ne semble pas exercer une influence sur la fréquence à laquelle les salariés éprouvent un sentiment de stress professionnel. De ce fait, une politique de lutte contre le stress professionnel ciblée sur un genre particulier ne paraît pas fondée. Toutefois, cela ne signifie pas qu'une telle politique ne doit pas être différenciée selon le genre puisque le sentiment de stress professionnel des femmes et des hommes peut être sensible à des conditions de travail différentes ; c'est l'objet du paragraphe suivant.

G9. Fréquence du sentiment de stress professionnel selon le genre



Source : Enquête sur le bien-être au travail au Luxembourg, Chambre des salariés, OGB-L et Ligue Luxembourgeoise d'Hygiène Mentale, 2010, collecte des données : TNS/ILRES, calculs : CEPS/INSTEAD.

2.2. Les conditions de travail liées à la fréquence du sentiment de stress professionnel selon le genre

Après avoir montré que malgré quelques différences mineures entre hommes et femmes, la fréquence de leur sentiment de stress professionnel se construit à partir des mêmes éléments, nous mettrons en lumière que ces différences de genre sont un peu plus marquées chez les salariés exerçant une profession plutôt manuelle.

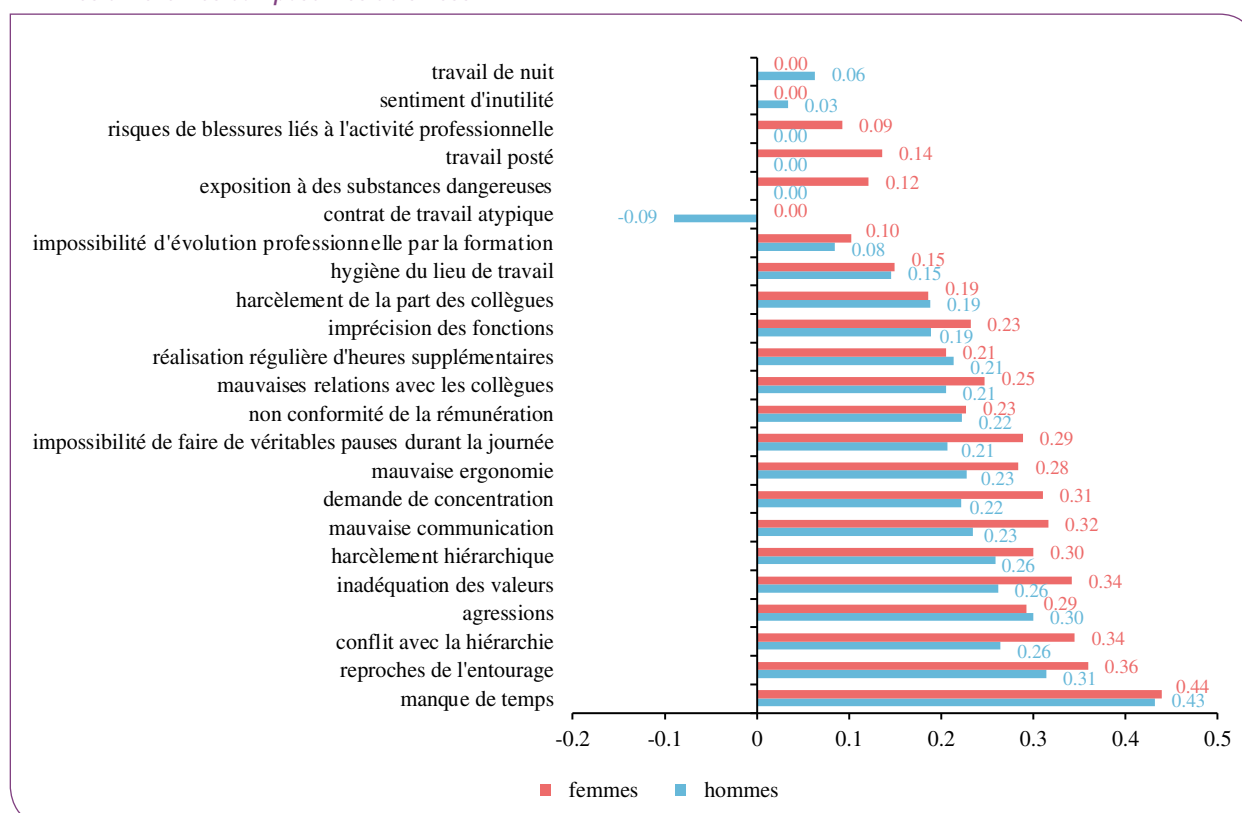
A. Globalement, un sentiment de stress professionnel construit à partir des mêmes éléments, avec quelques différences mineures entre hommes et femmes

La fréquence du sentiment de stress professionnel est, principalement, liée aux mêmes conditions de travail que l'on soit un homme ou une femme (cf. graphique 10).

(64) Dans la littérature, les résultats sur la relation entre genre et fréquence du sentiment de stress professionnel divergent. À titre d'exemple, une étude de l'Agence européenne pour la sécurité et la santé au travail (2009) met en lumière qu'hommes et femmes rapportent de façon quasiment identique un sentiment de stress professionnel alors que Berger (2006) souligne que les hommes se plaignent moins souvent du stress lié à l'emploi que les femmes. Si dans la littérature aucun résultat tranché sur la relation entre genre et fréquence du sentiment de stress au travail ne semble exister, il en est autrement de la relation entre niveau de stress et genre. En effet, la littérature paraît unanime (Légeron et Cristofini, 2006) sur le fait que les femmes éprouvent des niveaux de stress professionnel plus élevés que les hommes.

Les divergences qui apparaissent sont encore moins nombreuses et moins prononcées qu'elles ne le sont pour le sentiment d'épanouissement, suggérant une plus forte homogénéité selon le genre dans la détermination du stress professionnel que dans celui d'épanouissement.

G10. Coefficient de corrélation de Spearman⁽⁶⁵⁾ entre la fréquence du sentiment de stress professionnel et les différentes composantes du stress



Source : Enquête sur le bien-être au travail au Luxembourg, Chambre des salariés, OGB-L et Ligue Luxembourgeoise d'Hygiène Mentale, 2010, collecte des données : TNS/ILRES, calculs : CEPS/INSTEAD.

Néanmoins, quelques différences de genre sont à noter. Primo, parmi les trois composantes les plus liées à la fréquence du sentiment de stress, deux seulement sont identiques (manque de temps pour réaliser le travail et reproches de l'entourage en raison du temps passé à travailler). À ces composantes s'ajoutent :

- le comportement conflictuel de la hiérarchie ou l'inadéquation des valeurs personnelles aux valeurs de l'entreprise pour les femmes ;
- les agressions (physiques ou verbales) pour les hommes.

(65) Le V de Cramer est utilisé à la place du coefficient de corrélation de Spearman pour les variables dichotomiques (travail posté, contrat atypique, agressions, heures supplémentaires, harcèlement de la part des collègues et de la hiérarchie).

Secundo, le travail posté et le contact avec les substances dangereuses sont liés à la fréquence du stress professionnel des femmes alors que ce n'est pas le cas pour les hommes. Le travail posté constitue peut-être plus une source de stress pour les femmes car ce mode d'organisation du travail peut être difficilement conciliable avec une vie familiale. Or, les femmes ont plus en charge la vie domestique que les hommes (Ponthieux

et al., 2006). En ce qui concerne l'exposition aux substances dangereuses, la littérature met en lumière que, si les hommes adoptent des stratégies défensives de métier⁽⁶⁶⁾ (Dejours, 1993) (dénier du danger, valorisation de la virilité ...) pour réussir à supporter psychologiquement les risques liés à leur profession, ce n'est pas le cas des femmes qui restent souvent seules face à leur peur (Bardot, 2004 ; Gollac et al., 2006).

B. Des différences plus marquées entre hommes et femmes exerçant des professions manuelles

À l'instar du sentiment d'épanouissement, les liens entre conditions de travail et fréquence du sentiment de stress

(66) Selon ce concept, les individus s'adaptent à des situations stressantes en adoptant des « stratégies de coping qui consistent pour les ouvriers du bâtiment à lutter contre la peur en niant les dangers du métier : ils ne portent pas de casque, protection individuelle qui leur rappelle constamment qu'ils risquent d'être victimes de chutes. Ainsi en refusant la protection individuelle, ils se comportent comme si ces risques n'existaient pas » (Banyasz, 1998).

professionnel sont plus marqués par une différence de genre chez les salariés plutôt manuels que chez les salariés plutôt intellectuels ⁽⁶⁷⁾ ; la forte hétérogénéité des secteurs d'activité et des métiers exercés par les femmes et les hommes manuels n'est sans doute pas étrangère à ce résultat. Ainsi, c'est chez les salariés manuels, que l'on dénombre le plus de conditions de travail qui sont liées à la fréquence du sentiment de stress d'un genre mais pas de l'autre (cf. graphique 11).

1. C'est le cas du risque de blessures qui est lié modérément à la fréquence du sentiment de stress des femmes manuelles alors qu'il n'est pas lié à celle de leurs homologues masculins. Une explication possible est que les stratégies défensives de métier présentes chez les hommes (dénier du danger, virilité), et non chez les femmes (Bardot, 2004 ; Gollac et al., 2006), leur font nier les risques qu'ils encourent. Chez les intellectuels, en revanche, quel que soit le genre, le sentiment de stress est lié aux risques de blessures ⁽⁶⁸⁾. Les risques de blessures étant peu nombreux chez les intellectuels, peut-être qu'aucune stratégie défensive de métier n'a été mise en place par les travailleurs masculins pour nier ce type de risques.
2. On aurait pu croire que le contact avec les matières dangereuses ne serait pas lié au stress professionnel des hommes, contrairement aux femmes, du fait qu'ils adoptent des stratégies défensives de métier. Cependant, pour les salariés plutôt manuels, cette hypothèse ne se vérifie pas. En effet, la fréquence du sentiment de stress des hommes manuels est liée à leur fréquence d'exposition aux substances dangereuses contrairement à celui des femmes. La nature des substances dangereuses qui est fortement susceptible d'être très hétérogène selon le genre chez les manuels peut certainement expliquer ce résultat paradoxale au regard de la théorie. Les hommes manuels sont en contact avec des substances dangereuses qui sont perçues comme plus nocives que celles auxquelles sont en contact les femmes manuelles.

3. La demande de concentration imposée par la tâche est liée à la fréquence du stress professionnel des hommes manuels mais pas à celle de leurs homologues féminines. Un défaut dans la concentration a peut-être des implications plus graves, en matière d'accident professionnel notamment, chez les hommes manuels que chez les femmes manuelles (les femmes manuelles étant concentrées dans les activités de nettoyage).

4. De façon surprenante, le travail de nuit est lié à la fréquence du sentiment de stress professionnel des hommes manuels alors qu'il ne l'est pas pour les femmes manuelles (l'inverse est constaté chez les intellectuels).

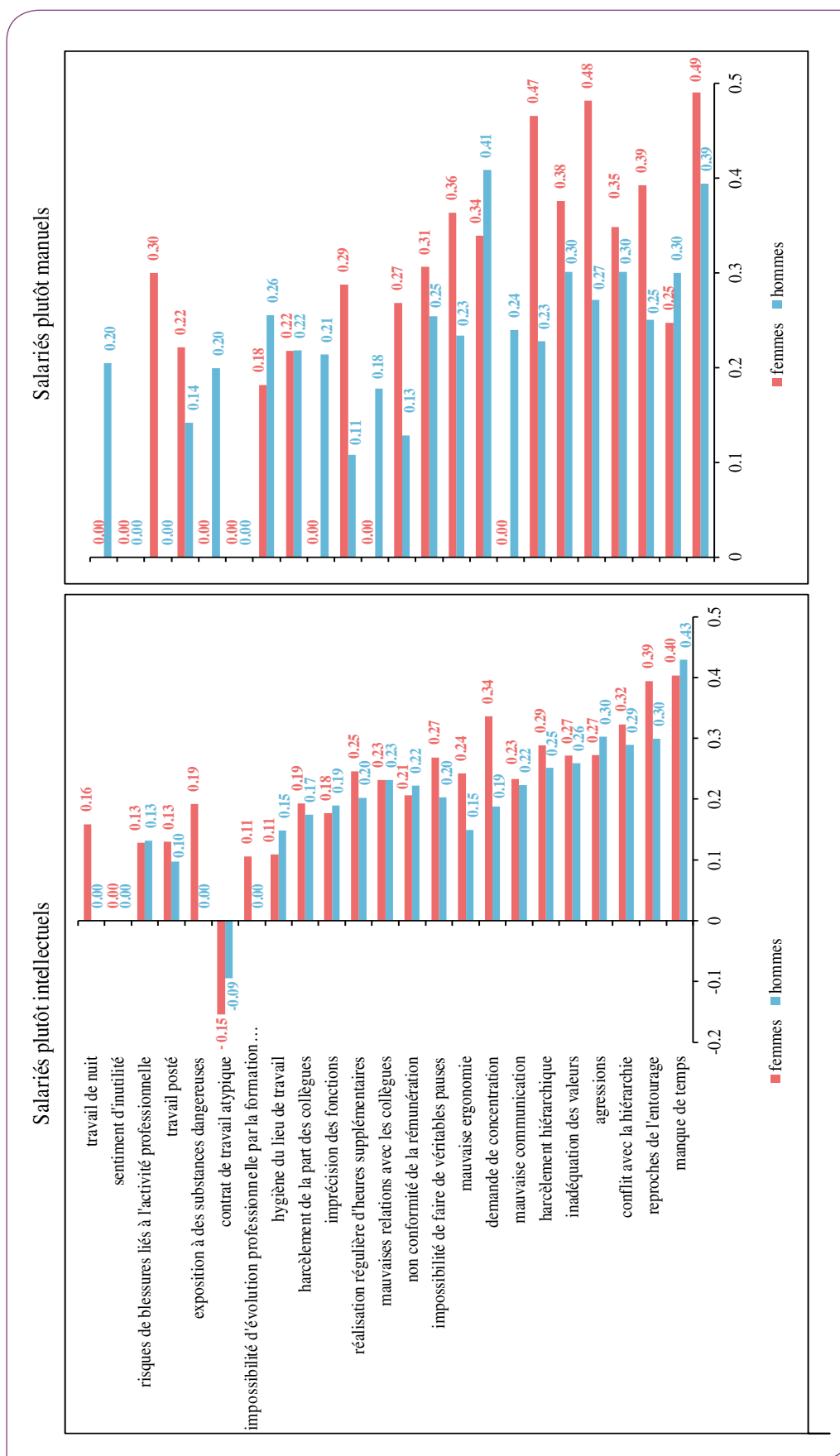
Pour les intellectuels, outre le contact avec les substances dangereuses et le travail de nuit, l'impossibilité d'évoluer professionnellement grâce à la formation continue est liée à la fréquence du sentiment de stress professionnel des femmes alors que ce n'est pas le cas pour les hommes.

En résumé, les hommes et les femmes semblent construire leur sentiment d'épanouissement au travail et de stress professionnel à partir des mêmes conditions de travail. Quelques différences mineures, plus prononcées chez les salariés plutôt manuels, sont toutefois à noter. Ces résultats laissent suggérer qu'une politique de bien-être au travail ou de lutte contre le stress professionnel différenciée selon le genre n'est pas forcément justifiée. Toutefois, cette conclusion est à relativiser par le fait que nous ne disposons pas dans les données de l'enquête menée par la CSL de l'ensemble des conditions de travail susceptibles d'influencer le sentiment d'épanouissement et la fréquence du stress professionnel des travailleurs. Par conséquent, il est possible que certaines conditions de travail absentes des données de l'enquête soient liées différemment au sentiment d'épanouissement au travail et/ou à la fréquence du sentiment de stress professionnel des femmes et des hommes.

(67) D'une part, l'ampleur des différences de genre est plus marquée chez les salariés plutôt manuels. D'autre part, si deux conditions de travail parmi les trois les plus liées à la fréquence du sentiment de stress sont communes aux hommes et aux femmes exerçant une profession plutôt intellectuelle (manque de temps et reproches de l'entourage) une seule est commune aux hommes et aux femmes exerçant une profession plutôt manuelle (le manque de temps).

(68) Les données de l'enquête de la CSL ne fournissent aucune information sur les risques de blessures auxquels peuvent être sujets les salariés, ceux-ci pouvant être différents selon le type de profession. Pour les professions plutôt intellectuelles, on peut penser que les risques de blessures peuvent surtout provenir de l'environnement de travail alors que pour les professions plutôt manuelles, c'est l'exercice de la tâche qui peut être le plus incriminé.

G11. Coefficient de corrélation de Spearman ⁽⁶⁹⁾, par profession, entre la fréquence du sentiment de stress professionnel et les différentes composantes du stress



Source : Enquête sur le bien-être au travail au Luxembourg, Chambre des salariés, OGB-L et Ligue Luxembourgeoise d'Hygiène Mentale, 2010, collecte des données : TNS/ILRES, calculs : CEPS/INSTEAD.

(69) Le V de Cramer est utilisé à la place du coefficient de corrélation de Spearman pour les variables dichotomiques (travail posté, contrat atypique, agressions, heures supplémentaires, harcèlement de la part des collègues et de la hiérarchie).

3. La santé au travail selon le genre

Très peu d'études se sont intéressées à l'impact du travail sur la santé des femmes ce qui conduit Messing (2000) à se demander, si en matière de santé des travailleuses, la science est aveugle. Le manque d'intérêt pour cette question tient à l'existence de forts stéréotypes entourant le travail féminin. En effet, si le travail masculin est réputé pour être difficile, pénible et avoir des conséquences négatives sur la santé, le travail féminin a, à l'inverse, une image beaucoup plus légère. Dans ce chapitre, nous chercherons à savoir si ces stéréotypes sont justifiés. Pour cela, nous nous intéresserons à l'état de santé déclaré des salariés travaillant au Luxembourg en nous demandant si l'exercice de l'activité professionnelle engendre plus de troubles de santé pour l'un des deux sexes. Dans un premier temps, nous nous focaliserons sur l'état de santé physique des salariés. Puis, dans un second temps, c'est la santé mentale des salariés qui retiendra notre attention.

3.1. La santé physique selon le genre

L'exercice d'une activité professionnelle est susceptible d'avoir des répercussions sur l'état de santé physique des travailleurs. Ces répercussions peuvent être, dans certains cas, positives et, dans d'autres cas, négatives. Le travail peut, en effet, contribuer à entretenir la santé des travailleurs lorsqu'ils exercent leur profession dans de bonnes conditions (Bouffartigue et al., 2010). Toutefois, lorsque ces conditions de travail sont mauvaises ou lorsque les tâches sont pénibles, le travail est susceptible d'avoir des répercussions négatives sur la santé. Existe-t-il dans ce domaine des inégalités de genre ? Les stéréotypes décrivant le travail masculin comme délétère pour la santé, contrairement au travail féminin, se vérifient-ils au Luxembourg ? C'est ce que nous nous proposons d'étudier en nous intéressant, d'une part, à une pathologie spécifique à savoir les troubles musculo-squelettiques (TMS) et, d'autre part, à l'état de santé général des travailleurs par l'intermédiaire de leur exposition à d'autres troubles que les TMS. Précisons que nous étudions, ici, l'état de santé tel qu'il a été déclaré par les travailleurs, ce qui est susceptible d'engendrer certains biais (méconnaissances des troubles, différences de perception des troubles selon les individus...).

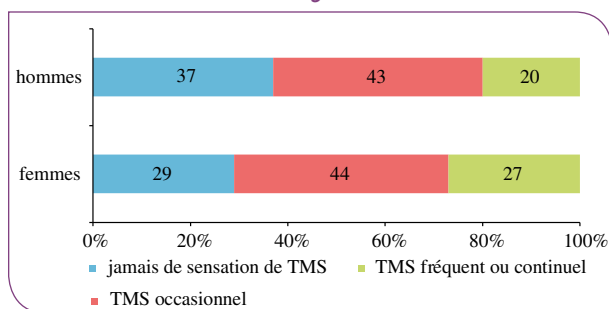
A. Les femmes proportionnellement plus touchées par les troubles musculo-squelettiques

Sous le terme de troubles musculo-squelettiques (TMS) se cachent de nombreuses pathologies (syndrome du canal carpien, tendinite de la coiffe des rotateurs, lombalgie ...). De manière générale, les TMS sont des maladies qui affectent les muscles, les tendons et les nerfs des membres et de la colonne vertébrale. Ces maladies,

qui touchent tous les secteurs d'activité, engendrent de la douleur mais aussi de la raideur et, dans certains cas, de la maladresse et une perte de force. Dans les cas les plus sévères, les TMS sont source d'une incapacité fonctionnelle permanente.

Alors que 23% des salariés travaillant au Luxembourg déclarent ressentir des troubles musculo-squelettiques continuellement ou fréquemment, c'est le cas de 27% des femmes et de 20% des hommes (cf. graphique 12). Ces derniers sont donc proportionnellement moins affectés par les TMS que les femmes. En outre, les hommes sont proportionnellement plus nombreux que les femmes à affirmer ne jamais éprouver de TMS: 37% contre 29%. Une même proportion de femmes et d'hommes affirment en éprouver occasionnellement (respectivement 44% et 43%).

G12. Fréquence des troubles musculo-squelettiques auto-déclarés selon le genre



Source : Enquête sur le bien-être au travail au Luxembourg, Chambre des salariés, OGB-L et Ligue Luxembourgeoise d'Hygiène Mentale, 2010, collecte des données : TNS/ILRES, calculs : CEPS/INSTEAD.

Ce résultat est similaire à ce que l'on observe dans d'autres pays, notamment en France (Bercot, 2009). La plus forte prévalence des TMS chez les femmes s'explique en partie par l'exposition plus fréquente aux facteurs de risques associés à ces pathologies. Selon Roquelaure et al. (2005), les risques physiques (postures, travail sur écran ...), les risques organisationnels (gestes répétitifs ...) et les risques psychosociaux (demandes psychologiques, soutien social, latitude décisionnelle) constituent les trois grandes causes des TMS.

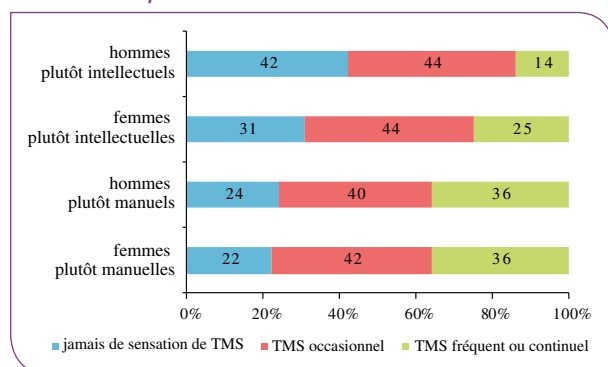
Or, les études internationales ont montré (Fondation de Dublin, 2007) que les femmes, du fait de leurs conditions de travail, sont plus fréquemment exposées à ces risques⁽⁷⁰⁾. En outre, le fait que les femmes utilisent des équipements qui ne sont pas toujours conçues pour elles, mais pour un travailleur type qui est de sexe mas-

(70) L'enquête que nous utilisons dans ce rapport n'interrogeant pas les travailleurs sur leur confrontation éventuelle à ces facteurs de risques, nous n'avons pas pu vérifier si les résultats internationaux selon lesquels les femmes y sont plus confrontées se retrouvent au Luxembourg. Toutefois, la constance des résultats internationaux en la matière laisse peu de place à l'idée selon laquelle le Luxembourg pourrait constituer un cas particulier.

culin, les expose à un risque de TMS supplémentaire (Agence européenne pour la sécurité et la santé au travail, 2003).

Néanmoins, lorsque l'on tient compte du type de profession, la différence de proportion selon le genre ne se retrouve pas, au Luxembourg, chez les salariés exerçant une profession plutôt manuelle (cf. graphique 13). En effet, 36% des femmes et des hommes exerçant une profession plutôt manuelle affirment éprouver fréquemment ou continuellement des TMS. Cette égalité entre les deux genres peut sembler très surprenante. En effet, dans la mesure où nous avons montré que hommes et femmes manuels n'exercent pas leur profession dans les mêmes secteurs, il n'y a aucune raison a priori pour que la part de femmes exposées à des TMS soit la même que celle des hommes. On peut donc supposer que cette égalité est davantage le fait du hasard que d'une véritable tendance structurelle, d'autant plus que Bercot (2009), à partir de données françaises, parvient à la conclusion selon laquelle «*si l'on compare les femmes aux hommes de la même catégorie socio-professionnelle, elles sont systématiquement plus exposées : à caractéristiques identiques (âge, ancienneté, nationalité, statut, fonction, métiers), être une femme augmente de 22% l'exposition à des facteurs de TMS*».

G13. Fréquence des troubles musculo-squelettiques auto-déclarés selon le genre par grandes catégories de profession



Source : Enquête sur le bien-être au travail au Luxembourg, Chambre des salariés, OGB-L et Ligue Luxembourgeoise d'Hygiène Mentale, 2010, collecte des données : TNS/ILRES, calculs : CEPS/INSTEAD.

Au-delà de la survenance plus fréquente de TMS chez les femmes que chez les hommes, il semble que les conséquences des conditions de travail sur la santé diffèrent selon le genre sur d'autres éléments. En effet, si les femmes sont plus nombreuses à déclarer souffrir de TMS que les hommes, ces derniers sont en revanche plus sujets à des problèmes de santé visibles (accidents professionnels, cancers ...) (Agence européenne pour la sécurité et la santé au travail, 2003 ; Chappert, 2009). En outre, si une inégalité quantitative existe selon le genre vis-à-vis de la survenance de TMS, cette inégalité est également qualitative puisque des études ont

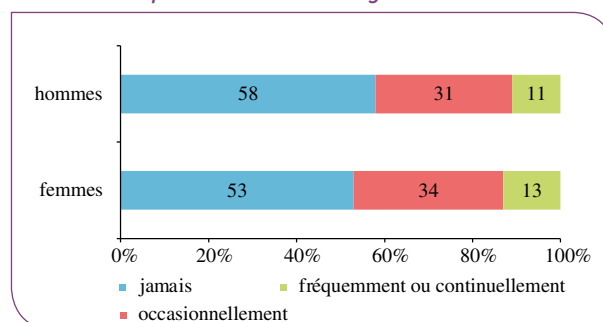
montré que la nature des TMS diffère selon le genre, les femmes étant plus touchées aux membres supérieurs et à la nuque et souffrent plus du syndrome du canal carpien (Schwartz, 2004 ; Probst, 2008).

B. Les femmes proportionnellement plus touchées par les autres troubles de santé liés à l'activité professionnelle

L'exercice d'une activité professionnelle peut occasionner chez les travailleurs d'autres troubles de santé que les TMS. Ces troubles peuvent être fort divers et de différents degrés de gravité puisqu'il peut s'agir de cancers, de problèmes visuels, de problèmes d'audition, de troubles digestifs ou encore de céphalées. De même, ces troubles peuvent être liés directement aux conditions de travail (bruits, exposition à des substances dangereuses) ou peuvent être engendrés par le stress professionnel.

Hommes et femmes sont proportionnellement aussi nombreux à déclarer souffrir fréquemment ou continuellement d'autres troubles que les TMS en liens avec leur activité professionnelle (respectivement 11% et 13%) (cf. graphique 14). En revanche, les femmes sont proportionnellement moins nombreuses que les hommes à affirmer ne jamais éprouver de tels troubles (53% contre 58% pour les hommes).

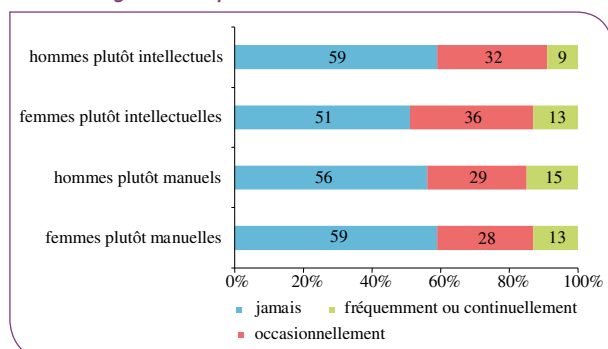
G14. Confrontation des salariés à des troubles de santé autres que les TMS selon le genre



Source : Enquête sur le bien-être au travail au Luxembourg, Chambre des salariés, OGB-L et Ligue Luxembourgeoise d'Hygiène Mentale, 2010, collecte des données : TNS/ILRES, calculs : CEPS/INSTEAD.

Toutefois, cette différence de proportion ne vaut que pour les salariés exerçant une profession plutôt intellectuelle (cf. graphique 15). En effet, 51% des femmes plutôt intellectuelles affirment ne jamais souffrir d'autres troubles liés à l'activité professionnelle contre 59% des hommes. Chez les salariés plutôt manuels, une même proportion d'hommes et de femmes déclare ne jamais ressentir d'autres troubles de santé liés à l'activité professionnelle (respectivement 59% et 56%).

G15. Confrontation des salariés à des troubles de santé autres que les TMS selon le genre par grandes catégories de profession



Source : Enquête sur le bien-être au travail au Luxembourg, Chambre des salariés, OGB-L et Ligue Luxembourgeoise d'Hygiène Mentale, 2010, collecte des données : TNS/ILRES, calculs : CEPS/INSTEAD.

Ainsi, pour les TMS comme pour les autres troubles, les femmes sont globalement plus fréquemment concernées par des conséquences négatives du travail sur leur santé d'autant plus que l'on peut craindre que l'écart de genre soit sous-estimé et ce pour deux raisons. D'une part, comme le soulignent Bouffartigue et al. (2010) les femmes sont susceptibles de sous-estimer l'atteinte portée à leur santé par le travail. En effet, il est souvent difficile de faire le lien entre travail et problème de santé, les problèmes de santé ayant de multiples causes (notamment domestiques). Les représentations sociales liées au travail ont dès lors de l'importance. Lorsque le caractère délétère du travail pour la santé est socialement reconnu, comme c'est le cas pour le travail des hommes, les travailleurs sont plus à même de faire le lien entre troubles de santé et travail. « Les emplois féminins seraient associés à une construction sociale plus systématique de l'invisibilité des atteintes à la santé dont ils sont le lieu. Ce phénomène s'observerait particulièrement dans les milieux professionnels construits au féminin et où les femmes restent très majoritaires, moins nettement quand elles y sont minoritaires. Mais même dans ce cas, les tâches confiées aux femmes sont souvent jugées socialement moins pénibles, alors que l'ergonomie montre qu'il n'en est rien. La méconnaissance de l'origine – ou de la composante- professionnelle des problèmes de santé des femmes n'est pas que le fait des intéressées, mais aussi du monde de la recherche » (Bouffartigue et al., 2010). D'autre part, l'effet de sélection par la santé sur le marché du travail serait plus important chez les femmes que chez les hommes : « L'accès des femmes à l'emploi serait davantage conditionné par leur santé, sachant qu'une situation d'inactivité professionnelle, voire de chômage, est plus fréquente et moins illégitime socialement pour elles. » (Bouffartigue et al., 2010). Par conséquent, les femmes ayant des problèmes de santé sont plus susceptibles que les hommes de quitter le marché du travail.

3.2. La santé mentale selon le genre

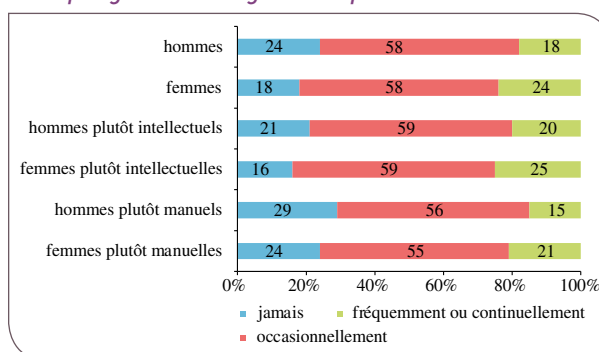
Selon de nombreuses études, notamment Guignon (2008) et Chappert (2009), les femmes sont en premières lignes face aux risques psychosociaux au travail. Nous cherchons, ici, à étudier si c'est le cas au Luxembourg en observant si les travailleuses sont plus nombreuses que les travailleurs à déclarer souffrir de burnout et de pensées suicidaires.

A. Le sentiment de burnout touche proportionnellement plus les femmes

Selon les données de l'enquête, 20% des salariés exerçant leur activité au Luxembourg éprouvent un sentiment de burnout, c'est-à-dire d'épuisement professionnel. En effet, à la question « vous arrive-t-il d'être émotionnellement épuisé par votre activité professionnelle », 3% ont répondu l'être continuellement et 17% fréquemment. Les femmes sont surreprésentées parmi les salariés affirmant souffrir de burnout puisqu'elles sont 24% à déclarer en souffrir fréquemment ou continuellement alors que c'est le cas de 18% des hommes (cf. graphique 16). En outre, 18% des femmes affirment ne jamais éprouver du burnout contre 24% des hommes. Une même proportion d'hommes et de femmes déclare éprouver occasionnellement une telle sensation.

Les différences de proportion selon le genre ne valent que pour les salariés plutôt intellectuels où 25% des femmes contre 20% des hommes affirment éprouver fréquemment ou continuellement un sentiment de burnout. Femmes et hommes exerçant une profession plutôt manuelle sont proportionnellement aussi nombreux à se déclarer victimes de burnout ⁽⁷¹⁾.

G16. Fréquence du sentiment de burnout selon le genre par grandes catégories de profession



Source : Enquête sur le bien-être au travail au Luxembourg, Chambre des salariés, OGB-L et Ligue Luxembourgeoise d'Hygiène Mentale, 2010, collecte des données : TNS/ILRES, calculs : CEPS/INSTEAD.

Deux explications peuvent être avancées pour expliquer cette survenance plus forte du burnout chez les femmes :

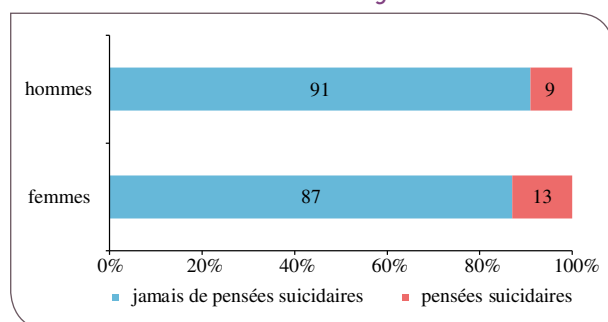
(71) Respectivement 21% et 15%, mais cette différence de proportion n'est pas statistiquement significative au seuil de 5%

d'une part, le fait que les femmes, plus que les hommes, aient à assumer au quotidien travail rémunéré et travail domestique (Ponthieux et al., 2006) engendre de l'épuisement qui rejaillit au niveau professionnel; d'autre part, les femmes reçoivent moins de soutien social dans le cadre professionnel que les hommes, par conséquent elles peuvent être plus sujettes au burnout. Par moins de soutien social, il faut entendre que les femmes sont plus isolées dans leur travail que les hommes, elles restent plus souvent seules face aux difficultés. L'étude de la DARES (2010) met, ainsi, en évidence que « *en cas de surcharge de travail, ou devant un travail délicat ou compliqué auquel elles ont du mal à faire face, elles disent moins souvent recevoir de l'aide, qu'elle provienne de leur supérieur hiérarchique, des collègues avec lesquels elles travaillent régulièrement, d'autres personnes de l'entreprise ou même de personnes extérieures.* »

B. Les pensées suicidaires touchent proportionnellement plus les femmes

Au Luxembourg, 11% des salariés déclarent qu'il leur arrive de penser à mettre fin à leurs jours. Parmi eux, les femmes sont surreprésentées : 13% d'entre elles déclarent avoir des pensées suicidaires alors que c'est le cas de 9% des hommes (cf. graphique 17). En revanche, femmes et hommes sont proportionnellement aussi nombreux à affirmer avoir déjà fait des plans pour se suicider : 6% des hommes et des femmes. Mais, les femmes sont plus nombreuses à avoir mis leur plan à exécution en faisant une tentative de suicide : cela concerne 4% des femmes contre 2% des hommes ⁽⁷²⁾.

G17. Pensées suicidaires selon le genre



Source : Enquête sur le bien-être au travail au Luxembourg, Chambre des salariés, OGB-L et Ligue Luxembourgeoise d'Hygiène Mentale, 2010, collecte des données : TNS/ILRES, calculs : CEPS/INSTEAD

Les femmes sont, donc, proportionnellement plus nombreuses que les hommes à déclarer éprouver de la détresse morale. Le fait que le collectif de travail soit plus présent chez les hommes que chez les femmes, les femmes recevant moins de soutien social dans le cadre professionnel que les hommes (DARES, 2010),

peut peut-être contribuer à ce résultat. Néanmoins, la prudence doit être de mise lors de l'interprétation de tels résultats puisque la détresse morale peut avoir des sources extraprofessionnelles (familiale, santé ...).

En résumé, les stéréotypes décrivant le travail des hommes comme délétère pour la santé contrairement à celui des femmes n'ont pas lieu d'être. En effet, si les hommes sont plus touchés par des risques de santé visibles (accidents professionnels, cancer), les femmes sont, quant à elles, plus confrontées aux troubles musculo-squelettiques et aux souffrances morales (burnout, pensées suicidaires). L'attention portée à ces pathologies qui touchent proportionnellement plus les femmes est récente et permettra, certainement, progressivement de modifier les représentations sociales du travail féminin.

(72) Toutes les différences de proportion présentées, ici, sont significatives au seuil de 5%.

Synthèse des résultats et perspectives

1. Malgré l'augmentation de l'emploi féminin, très peu d'études se sont intéressées aux conditions de travail des femmes et à leurs répercussions en matière de bien-être et de santé. Ce manque d'intérêt pour les conditions de travail des femmes, porté aussi bien par les pouvoirs publics que par les scientifiques, est lié aux forts stéréotypes qui entourent le travail féminin. Si le travail masculin est réputé pour être difficile, pénible et avoir des conséquences négatives sur la santé, le travail féminin a, à l'inverse, une image beaucoup plus légère. Dans ce rapport, nous avons cherché à tester la véracité de ces stéréotypes en progressant dans la connaissance du travail féminin et des différences de genre.
2. Il est surprenant de constater que, bien que les femmes et les hommes n'occupent pas la même position sur le marché du travail luxembourgeois (ils exercent des métiers différents, travaillent dans des secteurs et dans des entreprises différents), ils jugent globalement de la même façon leurs conditions de travail. Toutefois, certaines différences de jugement apparaissent. Ainsi, les hommes sont plus touchés par la pénibilité visible (exposition à des substances dangereuses, risques de blessures) et les femmes par des problèmes relationnels au sein de l'entreprise (insinuations sexuelles et, pour les femmes exerçant une profession plutôt intellectuelle, mauvaises relations avec leurs collègues et harcèlement hiérarchique). En outre, les études internationales montrent que d'autres différences de genre existent. Les principales différences mises en exergue par ces études soulignent que les femmes ont moins d'autonomie au travail que leurs homologues masculins, qu'elles bénéficient moins de soutien social au sein de l'entreprise, qu'elles sont plus en contact avec le public, que leur rythme de travail est plus dépendant d'un tiers et qu'elles sont plus fréquemment obligées d'interrompre une tâche pour en effectuer une autre. Ces conditions de travail ne figurant pas dans l'enquête menée par la Chambre des salariés, nous ne sommes pas en mesure de savoir si, au Luxembourg, elles sont marquées par une telle différence de genre.
3. Les hommes et les femmes semblent construire leur sentiment d'épanouissement au travail et de stress professionnel à partir des mêmes conditions de travail. Quelques différences mineures, plus prononcées chez les salariés plutôt manuels, sont toutefois à noter. Ces résultats laissent suggérer qu'une politique de bien-être au travail ou de lutte contre le stress professionnel différenciée selon le genre n'est pas forcément justifiée. Toutefois, cette conclusion est à relativiser par le fait que nous ne disposons pas, dans les données de l'enquête menée par la CSL, de l'ensemble des conditions de travail susceptibles d'influencer le sentiment d'épanouissement et la fréquence du stress professionnel des travailleurs. Par conséquent, il est possible que certaines conditions de travail absentes des données de l'enquête soient liées différemment au sentiment d'épanouissement au travail et/ou à la fréquence du sentiment de stress professionnel des femmes et des hommes.
4. L'étude des différences de genre en matière de santé au travail a montré que les stéréotypes décrivant le travail des hommes comme délétère pour la santé, contrairement à celui des femmes, n'ont pas lieu d'être. En effet, si les hommes sont plus touchés par des risques de santé visibles (accidents professionnels, cancer), les femmes sont, quant à elles, plus confrontées aux troubles musculo-squelettiques et aux souffrances morales (burnout, pensées suicidaires).
5. Les stéréotypes décrivant le travail féminin comme léger et non délétère pour la santé ne paraissant pas avérés, il est important de faire évoluer les représentations sociales liées au travail féminin de façon à promouvoir une véritable politique d'égalité de genre sur le marché du travail. En effet, si les pathologies relatives au travail masculin sont, globalement, reconnues c'est moins le cas de celles relatives au travail féminin (Probst, 2008). De surcroît, les représentations sociales peuvent conduire les femmes à sous-estimer l'impact du travail sur leur bien-être et sur leur santé. En effet, les femmes, ayant intégré que leur travail n'est pas pénible, ont tendance à associer certaines pathologies à la sphère privée et non à la sphère professionnelle.

Les analyses proposées dans ce rapport méritent d'être approfondies. Ce rapport constitue une première étape dans l'amélioration des connaissances du travail féminin et des différences de genre. Il serait intéressant de le poursuivre en s'éloignant d'une approche purement descriptive pour étudier les comportements. Ainsi, afin d'étudier précisément les différences de genre, il serait intéressant de comparer les conditions de travail, le sentiment de bien-être et de stress professionnel et l'état de santé d'hommes et de femmes effectuant une tâche identique. Les études (notamment Messing (1996) et Chappert (2009)) ont, en effet, montré que travailler par métier n'est pas suffisant puisque au sein d'un même métier hommes et femmes réalisent des tâches différentes. Une telle étude sur les conditions de travail selon la tâche devra également tenir compte du fait qu'hommes et femmes sont soumis à des contraintes domestiques différentes.

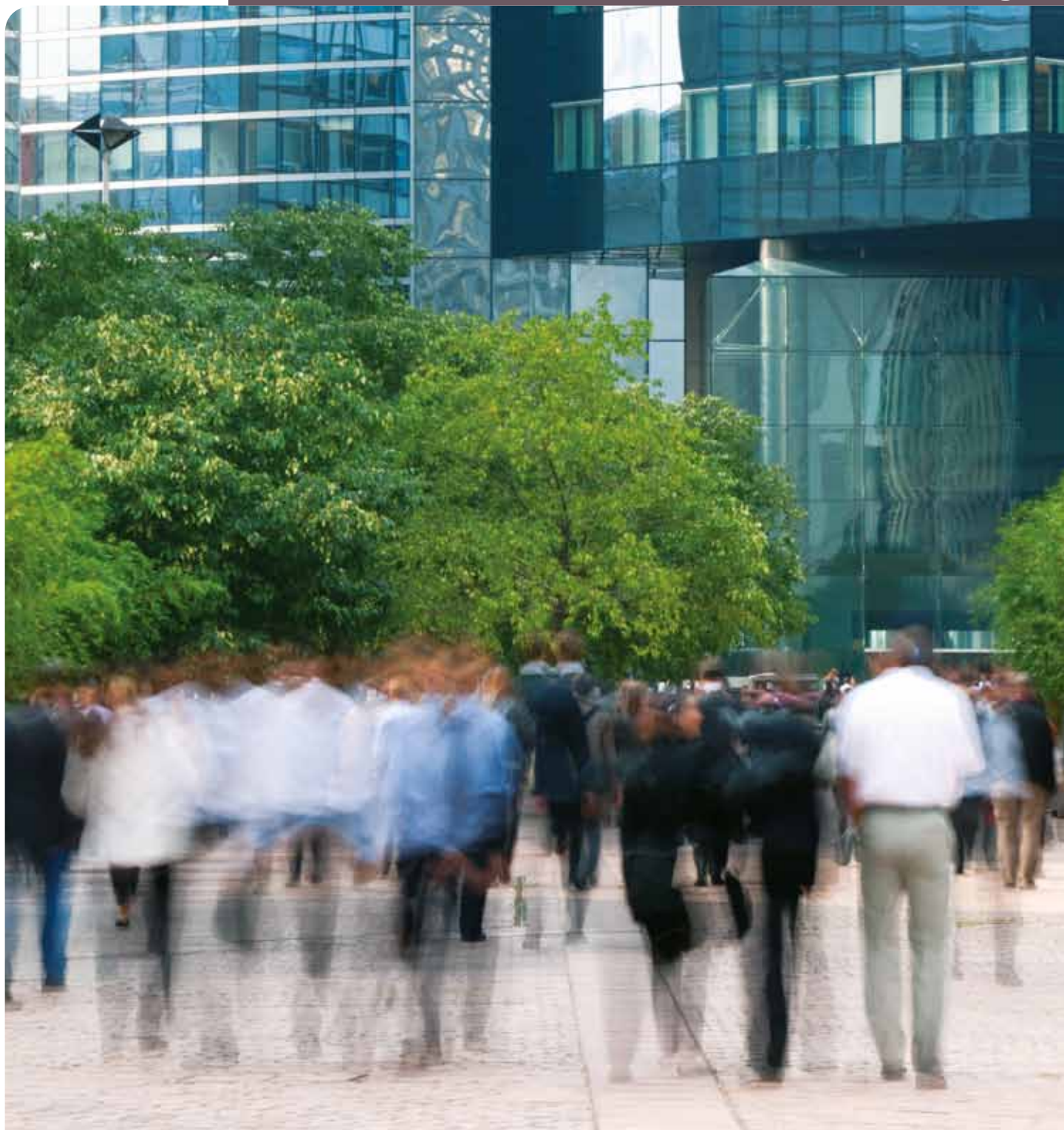
Bibliographie

- Agence européenne pour la sécurité et la santé au travail, 2003, *La dimension du genre dans la sécurité et la santé au travail*, 253p.
- Agence européenne pour la sécurité et la santé au travail, 2009, *OSH in figures : stress at work facts and figures*, 143p.
- Banyasz L., 1998, Approche psycho-ergonomique du stress au travail, *Document de travail de l'INRS*, n°173, 38p.
- Bardot F., 2004, Différence de santé des hommes et des femmes au travail, *Les cahiers S.M.T.*, n°19, pp.21-26.
- Bercot R., 2009, Risques de santé et risques psychosociaux au travail selon le genre, dans Chappert F., 2009, Genre et conditions de travail, *Etudes et documents*, édition ANACT, pp.146-174.
- Berger F., 2006, Satisfaits, stressés au travail ? Etat des lieux du bien-être des salariés, *Vivre au Luxembourg*, n°16, CEPS/INSTEAD, 2p.
- Blond-Hanten C. et Lejealle B., 2007, La prise de décision au sein des entreprises : des réalités professionnelles différentes pour les femmes et les hommes, *Vivre au Luxembourg* n°52, CEPS/INSTEAD, 2p.
- Blond-Hanten C., Etienne-Robert F. et Lejealle B. 2008, Choisi, subi, stable, précaire : le temps partiel se décline au pluriel, *Vivre au Luxembourg* n°50, CEPS/INSTEAD, 2p.
- Bouffartigue P., Pendaries J.R. et Bouteiller J., 2010, Virilité, métier et rapport aux risques professionnels : le cas des travailleurs de la sous-traitance, *Pistes* 12, 3 (2010) 15, 27p.
- Burgard C. et Görlitz K., 2011, Continuous training, job satisfaction and gender – an empirical analysis using german panel data, *SOEP papers on multidisciplinary panel data research*, 22p.
- Callies V., 2007, Réduire la segmentation du marché du travail selon le genre et accroître les taux d'emploi féminin: à court terme, est-ce compatible, *Note de veille du Centre d'Analyse Stratégique*, n°72.
- Chappert F., 2009, Genre et conditions de travail, *Etudes et documents*, édition ANACT, 185p.
- Clark A., 1996, Job satisfaction in Britain, *British Journal of Industrial Relations*, volume 34, n°2, pp.189-217.
- DARES, 2010, Les femmes occupent des emplois où le travail semble moins épanouissant, *publication de la direction de l'animation de la recherche, des études et des statistiques*, n°082, 10p.
- Davoine L., 2007, L'économie du bonheur peut-elle renouveler l'économie du bien-être ?, *Document de travail Centre d'études de l'emploi*, n°80, 30p.
- Dejours C., 1993, *Travail, usure mentale*, Bayard.
- Fondation de Dublin, 2007, Gender and working conditions in the European Union, 78p.
- Gervais M., Massicotte P. et Champoux D., 2006, Conditions de travail, de santé et de sécurité des travailleurs du Québec, *Etudes et recherches IRRST*, 139p.
- Gollac M. et Volkoff S., 2002, La mise au travail des stéréotypes de genre, Les conditions de travail des ouvrières, *Travail, genre et sociétés*, 2002/2 n°8, pp.25-53.
- Gollac M. et Volkoff S., 2006, La perception subjective du travail : rôle des identités de genre et des conditions d'emploi, *Document de travail Centre d'études et de l'emploi*, n°69, 22p.
- Guignon N., 2008, Risques professionnels : les femmes sont-elles à l'abri ?, dans *Regards sur la parité*, édition 2008, pp.51-62.
- Gustalli E., Lejealle B. et Vanni L., 2011, Les femmes et les hommes sur le marché de l'emploi. Actualisation 2010, Rapport du CEPS/INSTEAD, 248p.
- Leduc K., 2011, Les recrutements et le genre, *Les cahiers du CEPS/INSTEAD* n°2011-07, 20p.
- Légeron P. et Cristofini R., 2006, Enquête sur le stress professionnel rapport complet, OGB-L et Ligue Luxembourgeoise d'Hygiène Mentale, 155p.
- Lejealle B., 2008, Evolution et place des femmes sur le marché du travail, *Population et emploi* n°30, CEPS/INSTEAD, 11p.
- Maruani M. et Nicole-Drancourt C., 1989, *Au labeur des dames. Métiers masculins, emplois féminins*, Paris, Syros.

- Messing K., 1996, Le genre des opérateurs : un paramètre pertinent pour l'analyse ergonomique ?, *Les cahiers du Mage*, n°4, pp.45-60.
- Messing K., 2000, *La santé des travailleuses. La science est-elle aveugle ?*, Les éditions Remue-ménage.
- Messing K., Randoin M., Tissot F., Rail G. et Fortin J., 2004, Une souffrance inutile : la posture debout statique dans les emplois de service, *Travail, genre et société*, n°12.
- Ponthieux S. et Schreiber A., 2006, Dans les couples de salariés, la répartition du travail domestique reste inégale, *Données sociales*, INSEE, 9p.
- Probst I., 2008, Genre et TMS : quand les différences biologiques masquent les effets de la division sexuelle du travail, dans Actes du 2^e Congrès francophone sur les troubles musculo-squelettiques : de la recherche à l'action, Montréal, 18-19 juin 2008, 9p.
- Robert N., 2007, Bien-être au travail : une approche centrée sur la cohérence de rôle, *Note scientifique et technique de l'INRS*, n°267, 33p.
- Roquelaure Y., Ha C. et Sauteron M., 2005, Réseau expérimental de surveillance épidémiologique des troubles musculo-squelettiques dans les Pays de la Loire : surveillance des entreprises en 2002, *Institut de veille sanitaire*.
- Schwartz G., 2004, Sécurité et santé au travail hommes et femmes ne sont pas égaux, *Travail et Sécurité*, INRS, pp.17-27.
- Vogel L., 2002, La dimension de genre en santé au travail: premiers enseignements d'une enquête européenne, *BTS newsletter*, n°18, 6p.

Annexe

Enquête de la CSL et du TNS-ILRES sur le bien-être au travail des salariés au Luxembourg



Enquête sur le bien-être au travail

Bonjour, mon nom est de TNS-ILRES à Luxembourg. Nous réalisons une enquête sur la vie au travail et les conditions de travail au quotidien auprès des salariés du Luxembourg.

L'interview va durer un bon quart d'heure ; l'enquête est réalisé entre autres pour la Chambre des salariés qui est en charge de la représentation et de la défense des intérêts des salariés.

D1. Exercez-vous actuellement une occupation salariée au Luxembourg ?

1. Oui
2. Non, exerce une profession d'indépendant ou une profession libérale → **STOP**
3. Non, n'est pas actif actuellement (retraité, au foyer, étudiant, congé sans solde, congé parental, invalidité, congé longue maladie) → **STOP**

SI NON : Y a-t-il une autre personne dans votre ménage qui travaille au Luxembourg, si oui, pourrais-je lui parler svp ?

(RECOMMENCER L'INTERVIEW SI UNE AUTRE PERSONNE DU MENAGE EST DISPONIBLE POUR L'INTERVIEW.)

D2. Avez-vous un seul travail ou plusieurs ? (SI PLUSIEURS) : Combien de postes de travail avez-vous ?

1. Un travail
2. Plusieurs postes de travail, combien ?
... postes de travail

D3. Combien d'heures par semaine travaillez-vous réellement au total en moyenne ? heures

D4. (SI PLUSIEURS POSTES DE TRAVAIL)

1. Combien d'heures par semaine pour le premier poste de travail (pour lequel vous travaillez le plus) ? heures
2. Combien pour le 2^e ? heures
3. Combien pour le 3^e ? heures
4. Combien pour le 4^e ? heures

(SI PLUSIEURS POSTES DE TRAVAIL)

La suite des questions concerne votre premier poste de travail (pour lequel vous travaillez le plus grand nombre d'heures. (Si 2 postes avec le même nombre d'heures : poste avec la plus grande ancienneté).

D5. Dans quel secteur d'activité travaillez-vous ?

1. Agriculture
2. Bâtiment
3. Industrie, production
4. Nettoyage, gardiennage
5. Artisanat
6. HORECA, commerce
7. Banque, assurance, secteur financier
8. Transports
9. Informatique, télécommunications
10. Enseignement
11. Secteur social et de la santé
12. État, administrations publiques, communes, sécurité sociale
13. Chez des particuliers → **STOP**
14. Autre secteur (PRÉCISER)

D6. Quelle est la taille de votre entreprise (l'établissement où vous travaillez) ?

1. Personne → **STOP**
2. À 9 personnes
3. 10 à 14 personnes
4. 15 à 49 personnes
5. 50 à 99 personnes
6. 100 à 499 personnes
7. 500 personnes ou plus

D7. Quel âge avez vous ? ans

EN CAS DE REFUS D'ÂGE EXACT : Pourriez-vous nous indiquer alors la catégorie d'âge à laquelle vous appartenez ?

1. 18-24 ans
2. 25-29
3. 30-34
4. 35-39
5. 40-44
6. 45-49
7. 50-54
8. 55-60
9. 61-65
10. plus de 65 ans

D8. Vous êtes...

1. Un homme
2. Une femme

D9. Dans quel pays résidez-vous ?

1. Luxembourg
2. Allemagne
3. Belgique
4. France

D10. Veuillez préciser la commune de résidence

D11. Quel genre de profession exercez-vous ?

1. Plutôt salarié manuel (ex-ouvrier)
2. Plutôt salarié intellectuel (ex-employé)

D12. Quel est votre niveau d'études ?

1. Diplôme universitaire BAC+4 ou plus
2. Diplôme d'enseignement supérieur court BAC+1 à BAC+3 ou IST ou ISERP ou IEES
3. BAC diplôme de fin d'études secondaires, classique ou technique ou ECG
4. CATP ou école moyenne ou examen de passage, 5^e, 9^e, 10^e
5. Pas de diplôme

D13. Quelle est votre nationalité actuelle ?

1. Luxembourgeoise
2. Portugaise
3. Italienne
4. Allemande
5. Belge
6. Française
7. Autre UE
8. Autre hors UE

D14. Quel est votre type de contrat de travail :

1. CDD
2. CDI
3. Intérimaire

D15. Combien d'heures de travail prévues par le contrat de travail ?

D16. Y-a-t'il une délégation du personnel dans votre entreprise ?

(SI OUI) : Est-elle d'ordre syndical ?

1. Non, pas de délégation du personnel
2. Oui, elle est d'ordre syndical
3. Non, elle est indépendante
4. Ne sais pas

D17. Avez-vous un travail posté actuellement ?

1. Oui
2. Non

D18. Travaillez-vous de nuit ?

1. Continuellement
2. Fréquemment
3. Occasionnellement
4. Jamais
5. Ne sais pas

Questionnaire

Définition : le bien-être au travail peut être défini comme une perception de la situation professionnelle, caractérisée par une adéquation (harmonieuse) satisfaisante entre les aptitudes, les besoins et les aspirations du travailleur, d'une part, et les contraintes et les possibilités du milieu de travail, d'autre part.

Consigne : Préciser que l'étude s'intéresse à la situation sur le lieu du travail actuel !

I. La sécurité au travail

Définition :

C'est quand l'entreprise utilise d'abord tous les moyens techniques afin d'éliminer les risques d'accident sur le lieu du travail et sur le trajet vers ce lieu (p.ex accident de circulation). Ensuite, lorsque la technique ne permet pas d'éliminer les risques, des formations et consignes sont mises en place afin de prévenir le salarié qu'un danger subsiste et qu'il doit respecter et appliquer dans la pratique des règles bien définies afin de minimiser les risques d'accidents .

a. Vous sentez-vous protégé des accidents sur votre lieu de travail ?

1. Tout à fait
2. Plutôt oui
3. Plutôt pas
4. Pas du tout
5. Ne sais pas

b. La politique de votre entreprise est-elle aussi axée sur la prévention des accidents ?

1. Tout à fait
2. Plutôt oui
3. Plutôt pas
4. Pas du tout
5. Ne sais pas

c. Les risques de se blesser dans votre activité professionnelle sont-ils nombreux ?

1. Tout à fait
2. Plutôt oui
3. Plutôt pas
4. Pas du tout
5. Ne sais pas

d. La prévention des accidents au travail est-elle prise au sérieux par votre employeur ?

1. Tout à fait
2. Plutôt oui
3. Plutôt pas
4. Pas du tout
5. Ne sais pas

II. La santé au travail et l'hygiène du travail

a. Dans votre travail actuel éprouvez-vous des douleurs ou des fatigues d'ordre musculo-squelettiques (dos, tendons, poignets, muscles...) liées à vos activités professionnelles ? (TMS)

1. Continuellement
2. Fréquemment
3. Occasionnellement
4. Jamais
5. Ne sais pas

b. Dans votre travail actuel souffrez-vous d'autres troubles liés à votre activité professionnelle ?

1. Continuellement
2. Fréquemment
3. Occasionnellement
4. Jamais
5. Ne sais pas

c. Votre lieu de travail manque-t-il d'hygiène ?

1. Tout à fait
2. Plutôt oui
3. Plutôt pas
4. Pas du tout
5. Ne sais pas

d. Êtes-vous exposé à des substances dangereuses sur votre lieu de travail ?

1. Continuellement
2. Fréquemment
3. Occasionnellement
4. Jamais
5. Ne sais pas

e. **Votre entreprise a-t-elle organisé durant les trois dernières années des actions (séances d'information, formations...) pour sensibiliser aux risques de santé et d'hygiène que nous venons d'aborder ?**

1. Plus de 10 fois ces 3 dernières années
2. 4 à 10 fois ces 3 dernières années
3. 1 à 3 fois ces 3 dernières années
4. Jamais ces 3 dernières années
5. Ne sais pas

III. La charge psychosociale occasionnée par le travail

Définition :

C'est toute charge psychosociale qui peut avoir des conséquences dommageables sur la santé physique ou mentale de la personne (p.ex : stress, violence, harcèlement moral ou sexuel)

a. **Éprouvez-vous du stress sur votre lieu de travail actuel ?**

1. Continuellement
2. Fréquemment
3. Occasionnellement
4. Jamais
5. Ne sais pas

b. **Si oui, le sentez-vous comme positif ou négatif ? (stress)**

1. Surtout positif
2. Surtout négatif
3. Ne sais pas

c. **La description de vos fonctions sur votre lieu de travail est-elle plutôt précise ou pas ?**

1. Tout à fait précise
2. Plutôt précise
3. Plutôt pas précise
4. Pas du tout précise
5. Ne sais pas

d. **Votre travail nécessite-t-il de longues périodes de concentration intense ?**

1. Beaucoup
2. Plutôt oui
3. Plutôt pas
4. Pas du tout
5. Ne sais pas

e. **Votre entourage privé vous reproche-t-il de ne pas lui consacrer assez de temps à cause de votre travail ?**

1. Continuellement
2. Fréquemment
3. Occasionnellement
4. Jamais
5. Ne sais pas

f. **Les valeurs de votre entreprise sont-elles en accord avec vos valeurs personnelles ?**

1. Tout à fait en accord
2. Plutôt en accord
3. Plutôt pas en accord
4. Pas du tout en accord
5. Ne sais pas

g. **Dans votre travail vous arrive-t-il de manquer de temps pour tout le travail que vous avez à faire ?**

1. Continuellement
2. Fréquemment
3. Occasionnellement
4. Jamais
5. Ne sais pas

h. **Considérez-vous avoir une rémunération conforme au travail que vous effectuez ?**

1. Tout à fait conforme
2. Plutôt conforme
3. Plutôt pas conforme
4. Pas du tout conforme
5. Ne sais pas

i. **La communication et les échanges d'information sont-ils satisfaisants au sein de votre entreprise ?**

1. Très satisfaisants
2. Plutôt satisfaisants
3. Plutôt pas satisfaisants
4. Pas du tout satisfaisants
5. Ne sais pas

j. **En général, comment qualifieriez-vous l'ambiance sur votre lieu de travail ?**

1. Très bonne
2. Plutôt bonne
3. Plutôt mauvaise
4. Très mauvaise
5. Ne sais pas

k. En général, comment qualifieriez-vous les relations avec vos collègues de travail ?

1. Très bonnes
2. Plutôt bonnes
3. Plutôt mauvaises
4. Très mauvaises
5. Ne sais pas

kbis. Si Question III. k, CODE 3, 4 :

Si elles sont mauvaises, vous sentez-vous harcelés par vos collègues ?

1. Continuellement
2. Fréquemment
3. Occasionnellement
4. Jamais
5. Ne sais pas

l. Dans votre équipe/service/département, le comportement de vos supérieurs directs est-il de nature plutôt conflictuelle ?

1. Continuellement
2. Fréquemment
3. Occasionnellement
4. Jamais
5. Ne sais pas

lbis. Si Question III l. CODE 1, 2 :

Si oui, vous sentez-vous harcelés par vos supérieurs directs ?

1. Continuellement
2. Fréquemment
3. Occasionnellement
4. Jamais
5. Ne sais pas

m. Êtes-vous victime d'agressions verbales dans le cadre de votre travail actuel ?

1. Continuellement
2. Fréquemment
3. Occasionnellement
4. Jamais
5. Ne sais pas

mbis. Si Question III m, CODE 1, 2 :

Si oui, l'agresseur verbal travaille-t-il dans l'entreprise ou s'agit-il d'une personne externe à l'entreprise (p.ex. : client, usager, fournisseur, patient, élève...)

1. Interne + externe
2. Externe
3. Interne

n. Êtes-vous victime d'agressions physiques dans le cadre de votre travail actuel ?

1. Continuellement
2. Fréquemment
3. Occasionnellement
4. Jamais
5. Ne sais pas

nbis. Si Question III n, CODE 1, 2 :

Si oui, l'agresseur physique travaille-t-il dans l'entreprise ou s'agit-il d'une personne externe à l'entreprise (p.ex. : client, usager, fournisseur, patient, élève...)

1. Interne + externe
2. Externe
3. Interne

o. Dans votre travail, êtes-vous sujet à des insinuations d'ordre sexuelles ?

1. Continuellement
2. Fréquemment
3. Occasionnellement
4. Jamais
5. Ne sais pas

obis. Si question III. o, CODE : 1, 2 : Si oui, l'agresseur travaille-t-il dans l'entreprise ou s'agit-il d'une personne externe à l'entreprise (p.ex. : client, usager, fournisseur, patient, élève...)

1. Interne + externe
2. Externe
3. Interne

p. Connaissez-vous un ou plusieurs collègue(s) de travail qui a (ont) été personnellement confronté(s) à la question du suicide dans le contexte de leur travail ? (suicide autre)

1. Oui
2. Non
3. Ne sais pas

q. Avez-vous été personnellement confronté à la question du suicide dans le contexte de votre travail ?

1. Continuellement
2. Fréquemment
3. Occasionnellement
4. Jamais
5. Ne sais pas

r. Vous arrive-t-il de penser à mettre fin à votre vie ?

1. Continuellement
2. Fréquemment
3. Occasionnellement
4. Jamais
5. Ne sais pas

s. Avez-vous déjà fait des plans (où, comment, par quel moyen) pour vous suicider ?

1. Oui
2. Non
3. Ne sais pas

t. Avez-vous déjà procédé à une tentative de suicide ? (tentative de suicide moi)

1. Oui
2. Non
3. Ne sais pas

tbis. Si question III. t, CODE 1 :

Si oui, comment avez-vous été pris en charge suite à cette tentative ou ce suicide survenu ? (vécu du suicide)

1. Très bien pris en charge
2. Plutôt bien
3. Peu et insuffisamment
4. Pas du tout
5. Ne sais pas

u. Vous arrive-t-il d'être (émotionnellement) épuisé (vidé) par votre activité professionnelle ? (burnout)

1. Continuellement
2. Fréquemment
3. Occasionnellement
4. Jamais
5. Ne sais pas

v. Sur votre lieu de travail vous sentez-vous utile ? (burnout)

1. Très utile
2. Plutôt utile
3. Plutôt pas utile
4. Pas du tout utile
5. Ne sais pas

w. Dans votre entreprise, avez-vous connaissance de problèmes liés à l'addiction (utilisation abusive d'alcool, de médicaments, de drogues) au sein du personnel ?

1. Oui
2. Non
3. Ne sais pas

x. Vous sentez-vous épanoui dans votre travail ?

1. Tout à fait épanoui
2. Plutôt épanoui
3. Plutôt pas épanoui
4. Pas du tout épanoui
5. Ne sais pas

y. Sur l'année écoulée, avez-vous eu des périodes d'absences au travail répétées ? (absentéisme)

1. Oui
2. Non
3. Ne sais pas

ybis 1. Si question III. y, CODE 1 :

Si oui, s'agissait-il de périodes d'absence plutôt courtes (1-2 jours) ou plutôt longues (→= 3 jours) ? (absentéisme)

1. Courtes (1-2 jours)
2. Longues (3 jours ou plus)
3. Ne sais pas

ybis 2. Si question III. y, CODE 1 :

Si oui, quelles en étaient les principales causes ? (absentéisme)

1. Pour des raisons de maladies ou malaises physiques
2. Parce que vous n'aviez plus eu le moral pour aller travailler
3. Autre, laquelle ? OPEN

z. Subissez-vous des pressions dues à vos absences de la part de votre hiérarchie ?

1. Continuellement
2. Fréquemment
3. Occasionnellement
4. Jamais
5. Ne sais pas

IV. L'ergonomie

Définition : On nomme ergonomie l'étude de la relation entre l'homme et ses outils, méthodes et milieux de travail et l'application de ces connaissances à la conception de meilleurs systèmes qui puissent être utilisés avec le maximum de confort, de sécurité et d'efficacité par les travailleurs.

a. Selon vous, comment votre poste de travail est-il adapté à vos besoins (bureau, chaise, écran, commandes, bruits, vibrations...) ?

1. Très bien adapté
2. Plutôt bien adapté
3. Plutôt mal adapté
4. Très mal adapté
5. Ne sais pas

b. La conception de votre espace de travail favorise-t-elle l'exécution saine et efficace de votre tâche ?

1. Tout à fait
2. Plutôt oui
3. Plutôt pas
4. Pas du tout
5. Ne sais pas

V. L'embellissement du lieu du travail

Définition : Vise à fournir aux salariés un lieu de travail qui propose des espaces conviviaux et agréables.

a. L'environnement matériel du lieu de travail est-il beau et attirant ? (bâtiments, l'aménagement, le style et le design...)

1. Tout à fait
2. Plutôt oui
3. Plutôt pas
4. Pas du tout
5. Ne sais pas

b. Disposez-vous de possibilités pour vous ressourcer pendant votre journée de travail ? (faire des pauses, jogging, quitter le bureau pour aller manger...)

1. Tout à fait
2. Plutôt oui
3. Plutôt pas
4. Pas du tout
5. Ne sais pas

c. Comment est l'espace mis à disposition par votre entreprise pour passer les pauses ?

1. Très agréable
2. Plutôt agréable
3. Peu agréable
4. inexistant

d. Seriez-vous plutôt fiers de montrer les locaux de votre entreprise à des amis externes ?

1. Très fier
2. Plutôt fier
3. Peu fier
4. Pas du tout fier
5. Ne sais pas

VI. Le bien-être au travail comme thème dans la société et divers

a. Savez-vous qu'une des préoccupations majeures des syndicats et de la Chambre des salariés est aussi le bien-être au travail ?

1. Oui
2. Non
3. Ne sais pas

b. En sachant qu'au Luxembourg les syndicats jouent un rôle important dans le dialogue social dans le monde du travail, êtes-vous d'avis qu'ils devraient attacher plus d'importance au bien-être au travail des salariés ?

1. Tout à fait
2. Plutôt oui
3. Plutôt pas
4. Pas du tout
5. Ne sais pas

- c. **En dehors des syndicats, qui d'autre pensez-vous devrait jouer un rôle important dans la promotion du bien-être au travail ?**
1. Entreprises
 2. Politique
 3. Autre, lequel ?
- d. **Quel type de discussion vous semble plus approprié ? Une discussion sur le raccourcissement de la durée d'une vie professionnelle ou une discussion sur la prolongation de la durée d'une vie professionnelle ?**
1. Discussion sur la prolongation de la durée
 2. Discussion sur le raccourcissement de la durée
 3. Ne sais pas
- e. **Si vous passiez en revue votre vie professionnelle et si vous aviez la possibilité de recommencer, feriez-vous d'autres choix professionnels, compte tenu de vos expériences dans le travail ?**
1. Tout à fait
 2. Plutôt oui
 3. Plutôt pas
 4. Pas du tout
 5. Ne sais pas
- f. **Sur votre lieu de travail actuel, avez-vous la possibilité d'évoluer professionnellement en profitant des possibilités de formation continue ?**
1. Tout à fait
 2. Plutôt oui
 3. Plutôt pas
 4. Pas du tout
 5. Ne sais pas

Merci pour votre collaboration !

Notes

[illegible]

Notes

This image shows a single sheet of white paper with horizontal ruling lines. The lines are evenly spaced and run across the width of the page. There are no margins, text, or other markings on the paper.

Notes

This image shows a single sheet of white paper with horizontal blue or grey ruling lines. The lines are evenly spaced and run across the width of the page. There is no handwriting or other markings on the paper.

Notes

This image shows a single sheet of white paper with horizontal ruling lines. The lines are evenly spaced and run across the width of the page. There are no margins, text, or other markings on the paper.

Nos publications

CSL COLLECTION*

Droit du Travail

- La santé au travail au Luxembourg
- Le congé parental, le congé pour raisons familiales, l'allocation d'éducation et l'allocation de naissance
- Les congés légaux des salariés
- Une approche pratique sous forme de questions-réponses
- L'application pratique sous forme de modèles-types

Droit de la sécurité sociale

- Réforme de l'assurance accident
- La coordination des règles de sécurité sociale dans l'Union européenne

La CSL vous informe...

- Violence et harcèlement moral au travail : Agir pour prévenir. Un guide pratique.
- Le nouveau contrat d'initiation à l'emploi – expérience pratique (CIE-EP)
- Les mesures d'ordre familial dans le système de retraite luxembourgeois

Dialogue ANALYSE*

- Panorama social 2012
- Panorama social 2011
- Inflation, modulations de l'index et compétitivité
- Oui à l'indexation automatique et intégrale des salariés
- Pauvreté monétaire, inégalités et conditions de vie au Luxembourg

Dialogue THÉMATIQUE*

- Les salariés et leur déclaration d'impôts
- Les risques pour la santé des travailleurs liés à l'organisation du travail : leur origine, leurs effets, leur prévention

Autres publications

- La politique du logement écologique et sociale en vue de la stimulation de la construction de logements à caractère durable
- Guide pratique du délégué à la sécurité : Agir au quotidien, aux côtés des salariés
- Mes droits et obligations d'apprenti
- Consultation d'un médecin et hospitalisation à l'étranger – Que va rembourser la caisse de maladie et comment ?
- Les droits des voyageurs en Europe
- Rapport : Le rôle du BIT dans le 21^e siècle

Retrouvez et téléchargez toutes les publications parues sur notre site www.csl.lu .

* disponibles en librairie

CONTRIBUTION À UNE ÉTUDE SUR LE BIEN-ÊTRE AU TRAVAIL AU LUXEMBOURG

L'objet de cette présente publication est de vous soumettre les résultats issus d'une enquête sur le bien-être des salariés travaillant au Luxembourg. À la demande de la Chambre des salariés (CSL), de l'OGB-L et de la Ligue Luxembourgeoise d'Hygiène Mentale, l'étude, réalisée par l'institut de sondage TNS-ILRES, montre qu'il existe un certain mal-être dans le monde du travail au Luxembourg. Afin de mieux comprendre le ressenti des salariés, la CSL a demandé au Centre d'Études de Populations, de Pauvreté et de Politique socio-économiques (CEPS/INSTEAD) d'analyser les données disponibles. Cette étude comporte 3 parties :

- La première est dédiée à définir les déterminants du bien-être au travail sur la base d'un indicateur subjectif de bien-être à partir des données de l'enquête réalisée au Luxembourg entre 2009 et 2010. Il s'agit en l'occurrence d'identifier les différentes composantes du bien-être au travail et de mesurer le poids respectif de chacune d'elles sur l'indicateur global de bien-être.
- La deuxième partie est consacrée à déterminer le stress au travail et ne se situe plus dans une approche globale du bien-être. En effet, le stress au travail est de plus en plus au centre des préoccupations des partenaires sociaux et des grandes organisations internationales dans la mesure où il a des implications à plusieurs niveaux : en termes de santé publique (tant du point de vue de la dégradation de l'état de santé des travailleurs que de celui des dépenses publiques de santé) et en termes de performances économiques des entreprises.
- La troisième partie se focalise sur les conditions de travail et les différences entre femmes et hommes. Compte tenu des enseignements dressés dans les deux premiers chapitres, le troisième chapitre analysera le bien-être au travail dans une perspective de genre en répondant notamment à la question suivante : le sentiment d'épanouissement au travail se construit-il de la même façon pour les femmes et les hommes ?

Diffusée par :

Librairie Um Fieldgen
3, rue Glesener - L-1631 Luxembourg
info@libuf.lu

Cette publication est également disponible au siège de la CSL.

Éditée par :



**CHAMBRE DES SALAIRES
LUXEMBOURG**

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

PRIX : 4€

ISBN : 5 453000 200102

