



# Quality of Work Index 2021



**Les salariés dans la deuxième année de la pandémie : entre résignation et envie de changement**

Janvier 2022



1. Quality of Work Index : un index luxembourgeois de la qualité de travail et du bien-être des salariés
  - Notes méthodologiques
2. La qualité du travail et le bien-être des salariés au Luxembourg
  - Bref état des lieux de la situation et des évolutions
3. Pandémie et digitalisation: expériences avec le télétravail
4. Conclusions



# Quality of Work Index : un indice luxembourgeois pour la qualité de travail et le bien-être des salariés

- Projet lancé en 2012 par la Chambre des salariés (CSL) en collaboration avec l'Université du Luxembourg (Department for Behavioural and Cognitive Sciences) ;
- Depuis 2013 une enquête annuelle réalisée par un institut de recherche sociale (depuis 2014 : Infas) ;
- Questionnaire en 5 langues (luxembourgeois, français, allemand, portugais, anglais) avec +/- 150 questions sur les conditions de travail et le bien-être liés à l'activité professionnelle ;
- Depuis 2017, une section est consacrée à un thème spécifique (par exemple, la numérisation du travail (2017), la conciliation travail-vie privée (2018), le temps de travail & les styles de management (2019); le travail pendant la pandémie du covid-19 (2020);
- Les données recueillies mesurent l'évaluation de la qualité du travail et du bien-être par les salariés.

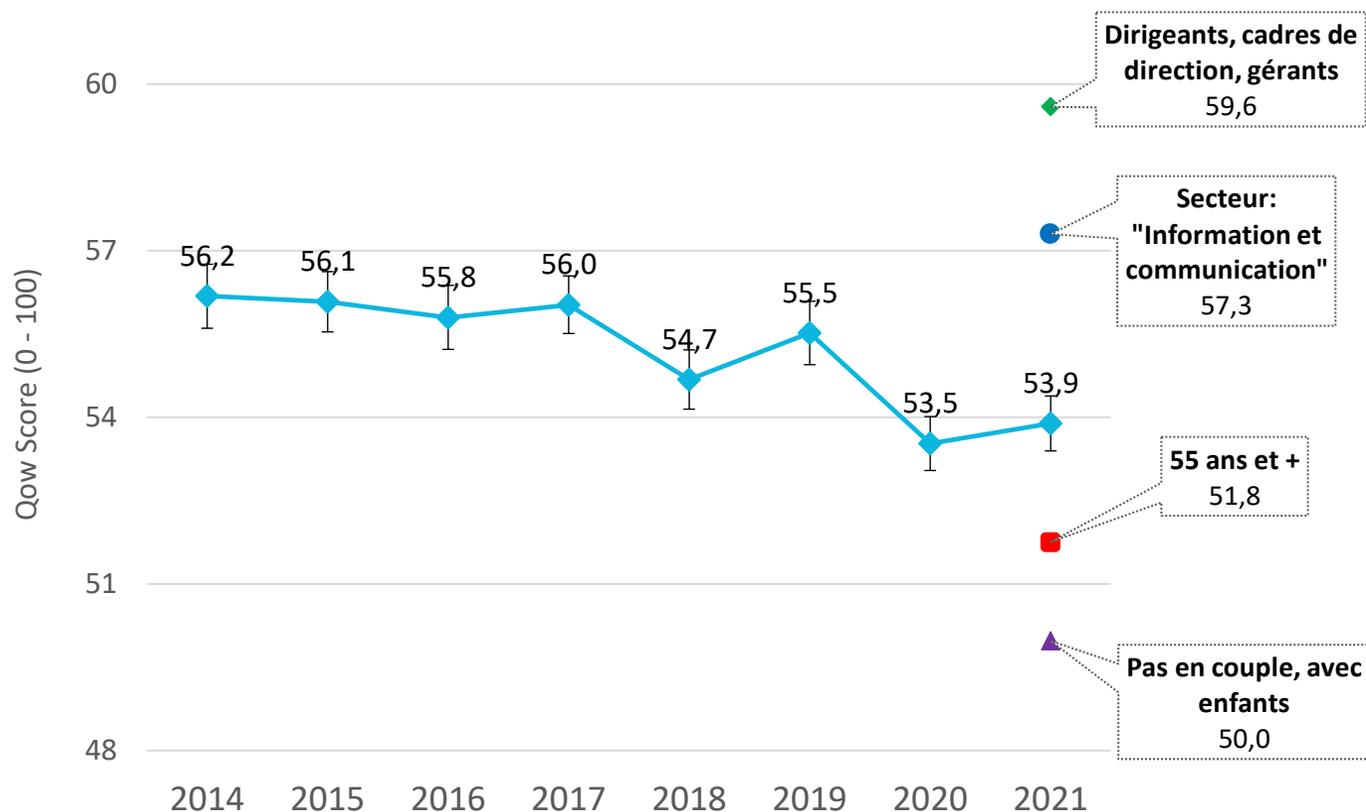


# Quality of Work Index : un indice luxembourgeois pour la qualité de travail et le bien-être des salariés

- Méthode d'enquête : Entrevues téléphoniques assistées par ordinateur (ITAO) et, depuis 2018, un questionnaire en ligne ;
- Durée moyenne de l'entretien : 26 minutes ;
- Groupe cible : salariés âgés de 16 à 64 ans qui travaillent régulièrement au moins 10 heures par semaine, résidents ou frontaliers d'Allemagne, de France ou de Belgique ;
- Échantillon représentatif: 2594 participants entre juin et octobre 2021 (42,9% d'habitants et 57,1% de frontaliers) ; dont n=995 cas font partie du panel (ayant participé une ou plusieurs fois à l'enquête depuis 2014) et n=1.599 sont des nouveaux participants faisant partie d'un échantillon représentatif tiré selon des critères prédéfinis par l'IGSS de la base de données du registre de la sécurité sociale luxembourgeoise;
- Outre les critères d'échantillonnage, les personnes ont été sélectionnées de manière aléatoire et anonyme ;
- Cette enquête, renouvelée chaque année, permet de suivre l'évolution de la qualité de vie au travail dans le temps.



# Le niveau de l'évaluation de la qualité de travail (QoW-Index) reste plutôt stable en 2021



- L'indice global de qualité de travail augmente par rapport à 2020 (53,9 points contre 53,5), mais ce **score reste dans la marge d'erreur**.
- L'évaluation de la qualité du travail se redresse quelque peu depuis l'année dernière, sans toutefois atteindre les valeurs d'avant la pandémie. La valeur reste donc la **deuxième plus basse depuis le début** des mesures.
- La reprise relative de l'évaluation de la qualité du travail ne s'applique toutefois pas aux **salariés des 55 ans et plus**, où la valeur a encore baissé de manière significative (51,8 sur 100). Il en va de même pour le groupe des **parents isolés** (50,0 sur 100).
- En chiffres absolus, ce sont les **travailleurs peu qualifiés**, les **professions à forte composante manuelle**, les **professions de la vente, de la restauration et des services directs** qui présentent les valeurs les plus faibles.



# L'évaluation de la qualité de travail diffère selon les groupes de salariés

## QoW Index selon des groupes de salariés

QoW Index - Population totale

### Genre



### Âge



### Enfant ou non



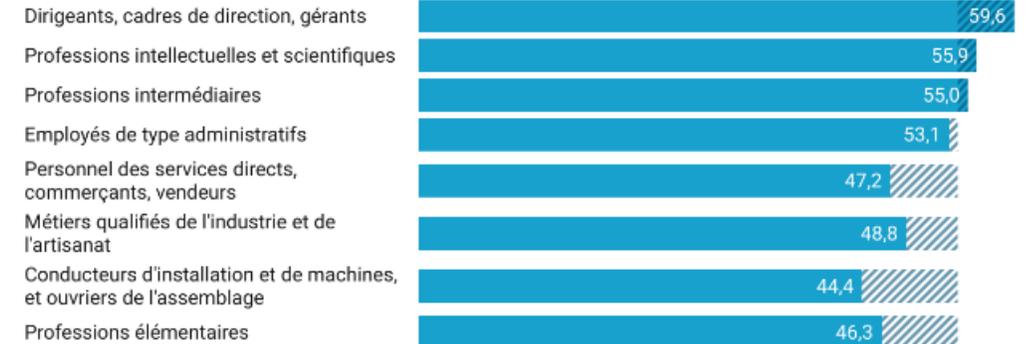
### Situation familiale



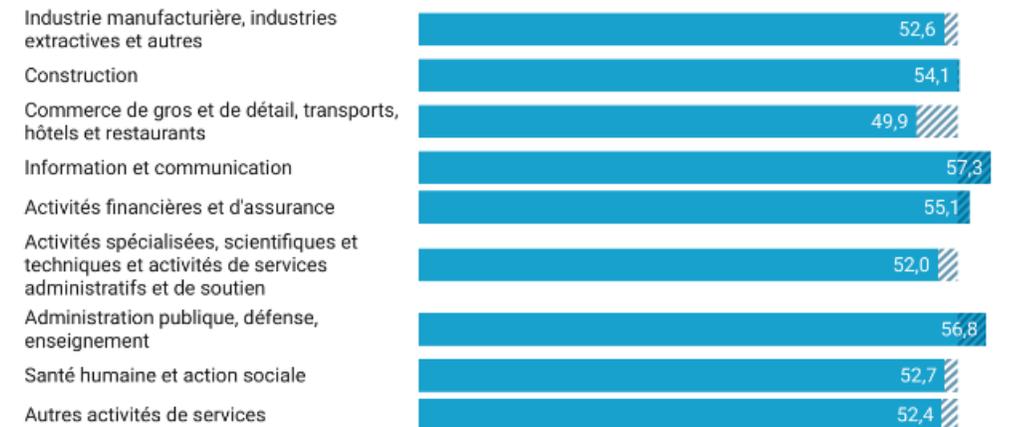
### Type d'horaires



### Groupe de métiers



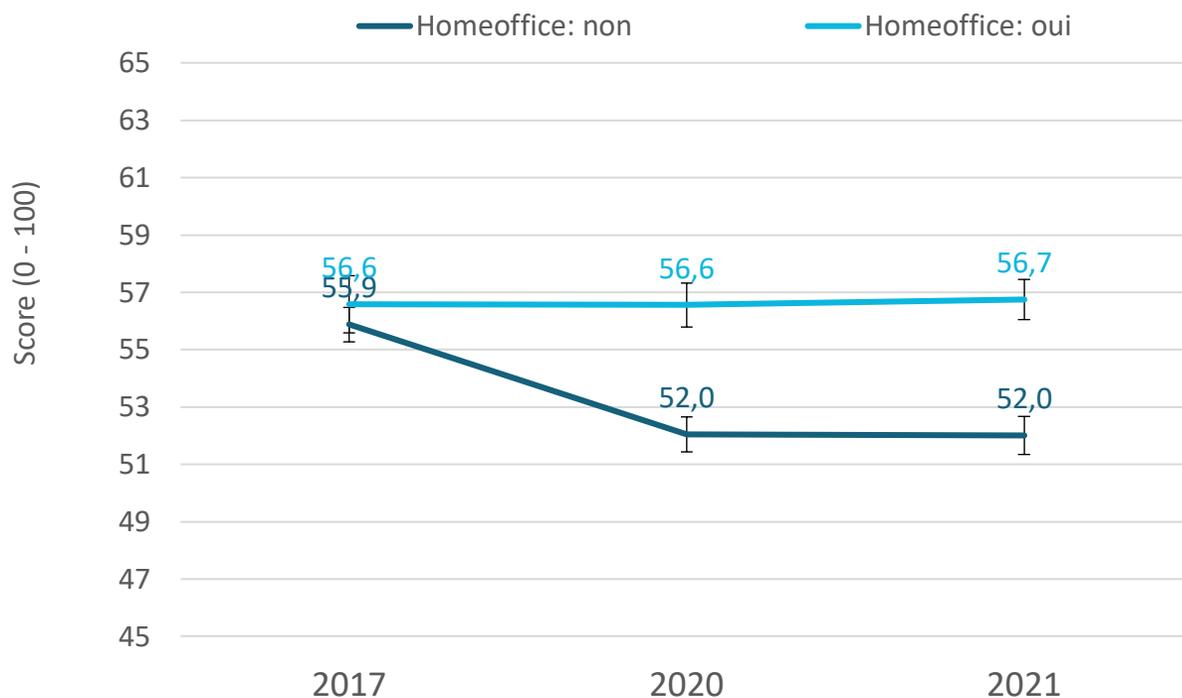
### Secteur d'activité



Graphique: Chambre des salariés • Source: Quality of Work Index 2021 • Créé avec Datawrapper



# Surtout à cause d'une évaluation à la baisse des salariés travaillant sur le lieu de travail habituel



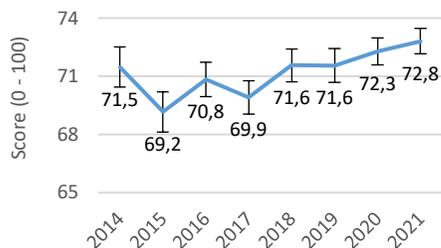
- En comparant les **télétravailleurs** en 2017 avec ceux de 2020 et même de 2021, il n'y a **pas de changement dans l'évaluation de la qualité du travail**.
- D'autre part, l'évaluation globale de la qualité du travail (indice QoW) de **ceux qui ne travaillent pas à domicile** s'est très sensiblement détériorée en 2020 et **reste à un niveau plus bas en 2021**.
- La dégradation de l'évaluation de la qualité de travail globale va donc de pair avec la dégradation de la qualité de travail des travailleurs qui n'ont pas pu bénéficier du télétravail.

\* Pas de données sur le télétravail disponibles en 2018 et 2019

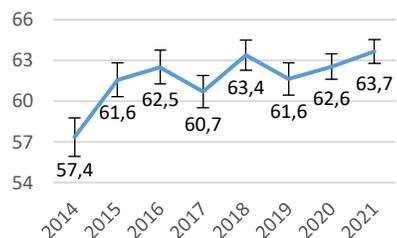


# L'évolution des dimensions négatives: les contraintes et exigences au travail

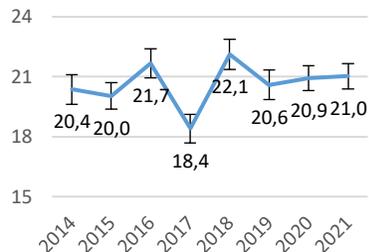
## 1. Charge mentale



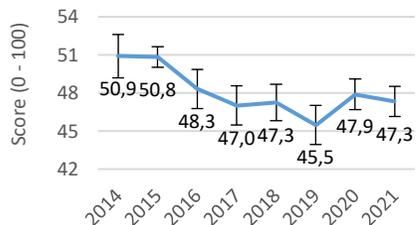
## 2. Travail dans l'urgence



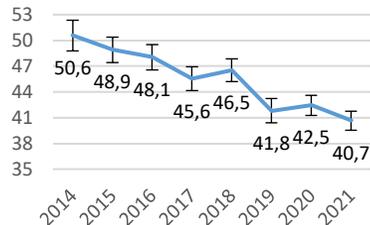
## 3. Mobbing



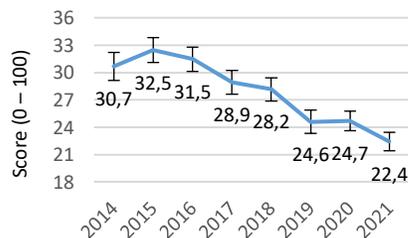
## 5. Difficulté à changer d'emploi



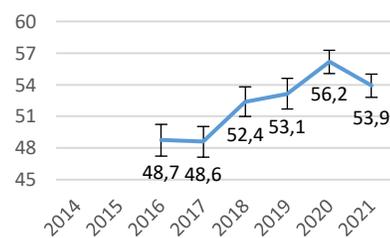
## 6. Charge physique



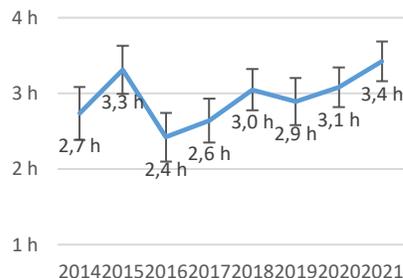
## 6. Risques pour la santé



## 7. Exigences émotionnelles



## Travail supplémentaire



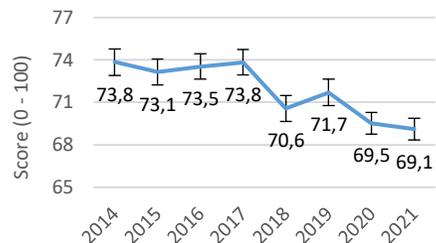
Tendances :

- La tendance générale à l'augmentation de la **charge mentale** et de la **pression temporelle** se poursuit. Cela reflète l'évolution constante de ces dernières années vers davantage de services et de travaux de nature intellectuelle.
- En revanche, la méga-tendance à la réduction de la **charge physique** sur le lieu de travail et à l'évaluation de moins de **risques pour la santé au travail** se maintient.
- Le **harcèlement moral au travail** et la **difficulté à changer de travail** restent stables par rapport aux années précédentes.
- Seule la perception des **exigences émotionnelles** au travail diminue pour la première fois et de manière significative.
- Le **travail supplémentaire** (= différence entre le temps de travail effectif et le temps de travail hebdomadaire convenu par contrat) suit une tendance à la hausse depuis 2017.

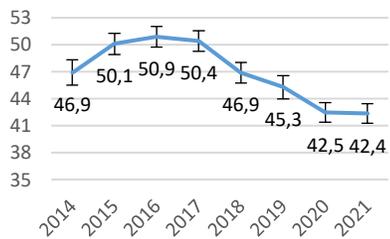


# L'évolution des dimensions positives: les ressources et incitations au travail

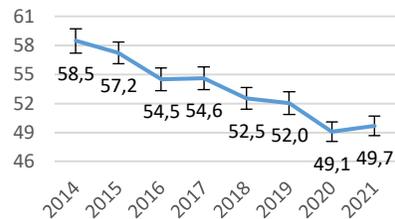
## 1. Coopération



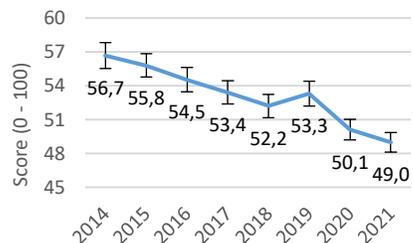
## 2. Participation



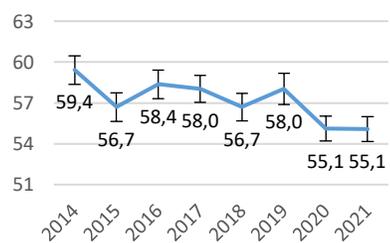
## 3. Feedback



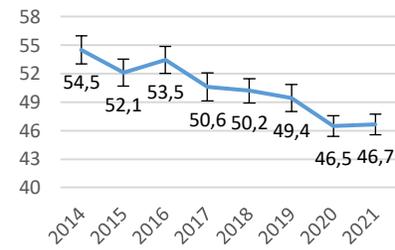
## 4. Autonomie au travail



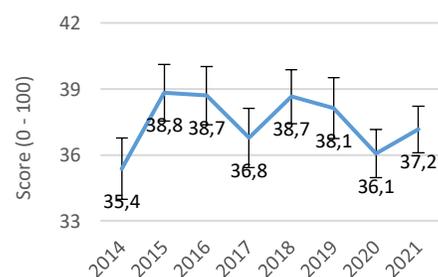
## 5. Satisfaction rémunération



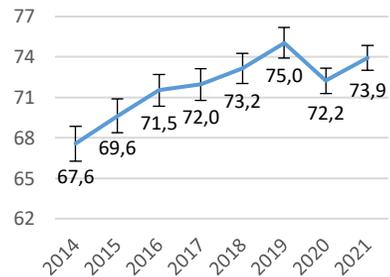
## 6. Formation continue



## 7. Promotion



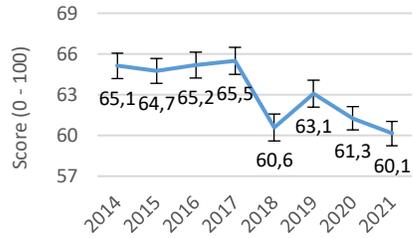
## 8. Sécurité d'emploi



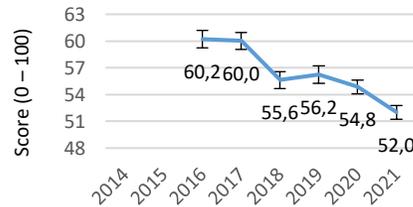
### Tendances:

- **La participation aux décisions dans l'entreprise, le feedback sur le travail fourni, la coopération entre collègues, l'autonomie au travail, les possibilités de formation continue** sont des domaines de la qualité du travail qui diminuent depuis des années.
- En ce qui concerne le **feedback sur le travail** et les **possibilités de formation continue**, cette tendance a au moins pu être freinée cette année.
- La **satisfaction concernant le salaire** reste exactement la même qu'en 2020, à un niveau inférieur à celui de 2019.
- La **sécurité de l'emploi** s'est toutefois remise du recul de l'année dernière et poursuit la tendance à la hausse observée depuis des années.

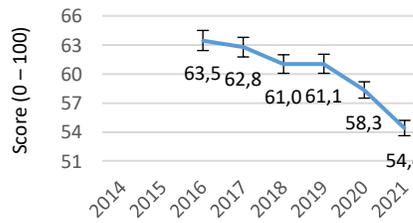
## 1. Satisfaction au travail



## 2. Motivation au travail



## 3. Bien-être général (WHO-5)

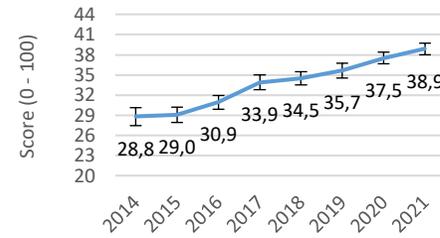


## Les dimensions positives

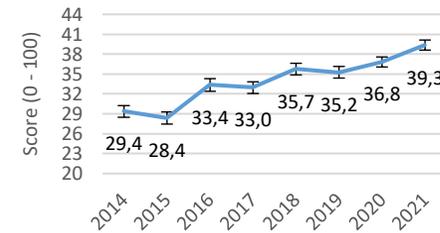
Tendances:

- **satisfaction au travail** (dans la marge d'erreur)
- **motivation au travail** (évolution significative)
- Forte du niveau de **bien-être**. Il atteint son niveau le plus bas et a diminué de 14% depuis 2016 (9,1 points de pourcentage).

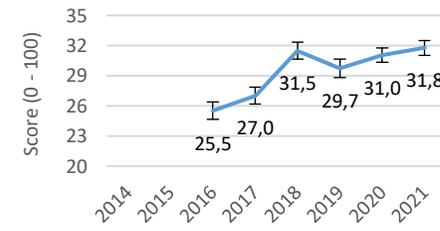
## 1. Conflits vie pro – vie privée



## 2. Burnout



## 3. Problèmes de santé physique



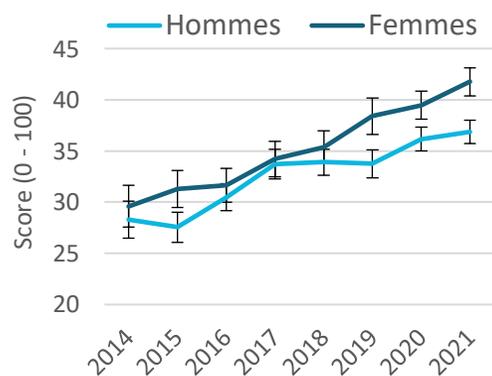
## Les dimensions négatives

Tendances:

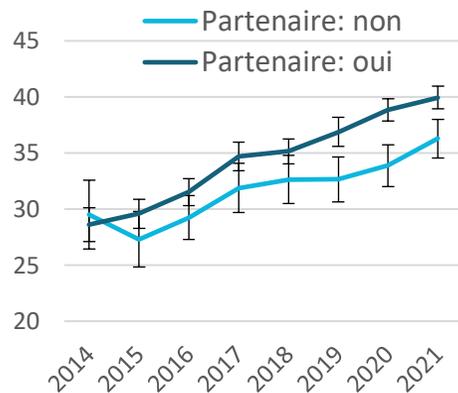
- Les méga-tendances des dernières années se poursuivent sans relâche : des **conflits entre vie professionnelle et vie privée** avec l'atteinte d'un nouveau sommet, soit 35% de plus qu'en 2014 (10,1 points de pourcentage).
- risque de **burnout**. Les valeurs sont maintenant 34% plus élevées qu'en 2014 (9,9 points de pourcentage).
- **problèmes de santé physique** (dans la marge d'erreur statistique). On constate que la tendance à la hausse se poursuit depuis 2016.

# Focus sur le problème des conflits entre la vie pro et la vie privée

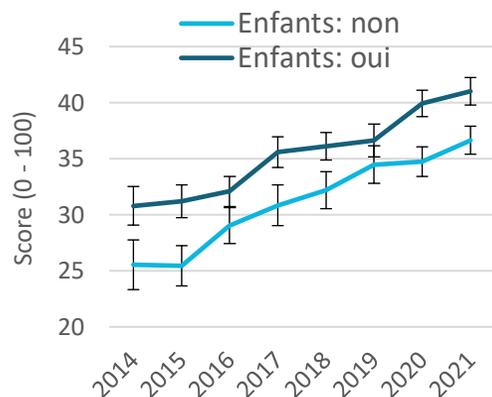
## 1. Le genre



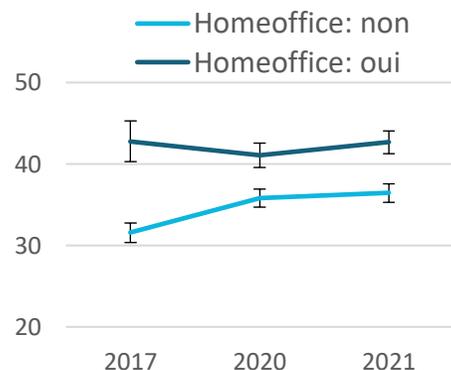
## 2. Vie en couple ou non



## 3. Enfants(s) au ménage ou non



## 4. Homeoffice ou non

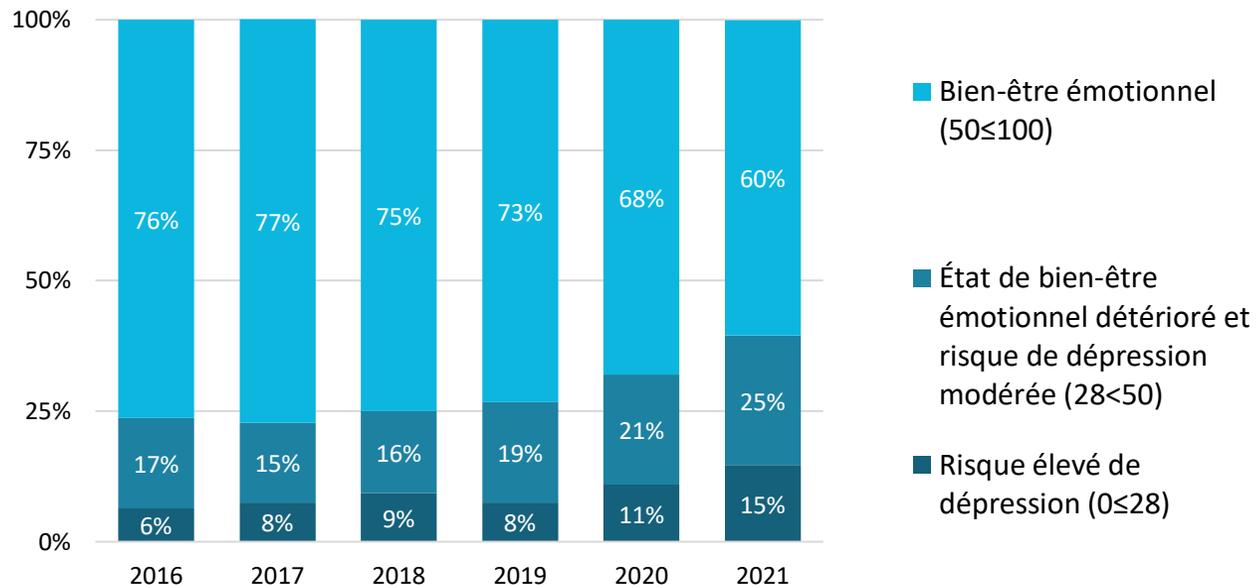


## Tendances:

- La tendance est à l'augmentation des conflits entre le travail et la vie privée pour les deux sexes. Toutefois, les valeurs pour les **femmes** sont sensiblement plus élevées certaines années, comme c'était le cas en 2015, et depuis trois ans il y a une tendance vers des valeurs nettement plus élevées pour les femmes.
- Les répondants qui **vivent en couple** ont des scores plus élevés en matière de conflits entre travail et vie privée que ceux qui vivent seuls (les différences sont surtout significatives depuis 2019). La tendance pour les deux groupes est à la hausse depuis quelques années.
- Les répondants **avec enfants** ont presque toutes les années des scores significativement plus élevés (sauf en 2019) que les participants sans enfant. Avec l'enquête de 2020, on a pu constater que l'écart entre les deux groupes avait grandi. L'enquête de 2021 confirme le constat que les parents d'enfants ont à nouveau de plus grandes difficultés à trouver un équilibre entre vie professionnelle et vie privée.
- Si certains ont pu se dire que le recours massif au télétravail contribuerait à un meilleur équilibre entre vie professionnelle et vie privée, cette idée doit malheureusement être réfutée pour 2020 et 2021. Néanmoins, le recours au télétravail permet de maintenir la situation antérieure, ou du moins de ne pas la dégrader, alors que les **travailleurs qui ne font pas de télétravail** connaissent une dégradation significative dans ce domaine.

# Focus sur la santé mentale des salariés: un niveau de bien-être en baisse cache un taux de dépression en hausse...

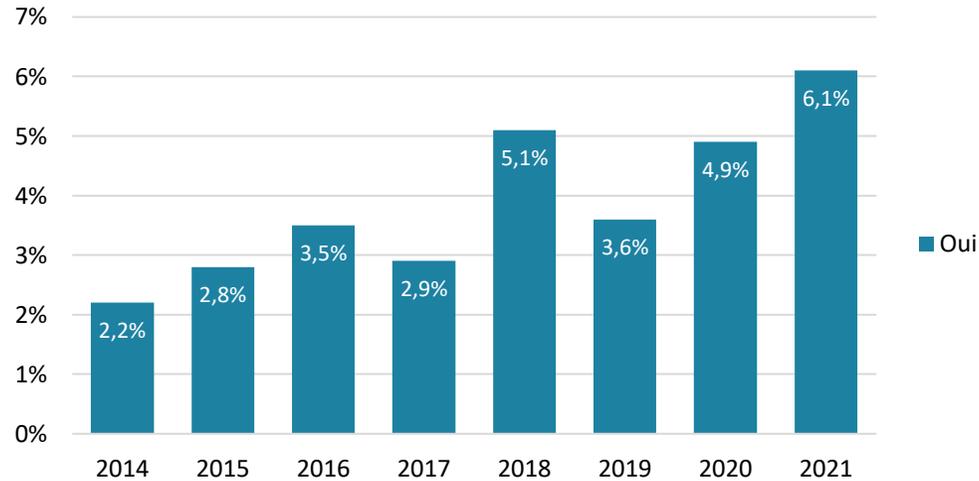
Évolution globale de la prévalence de dépression chez les salariés



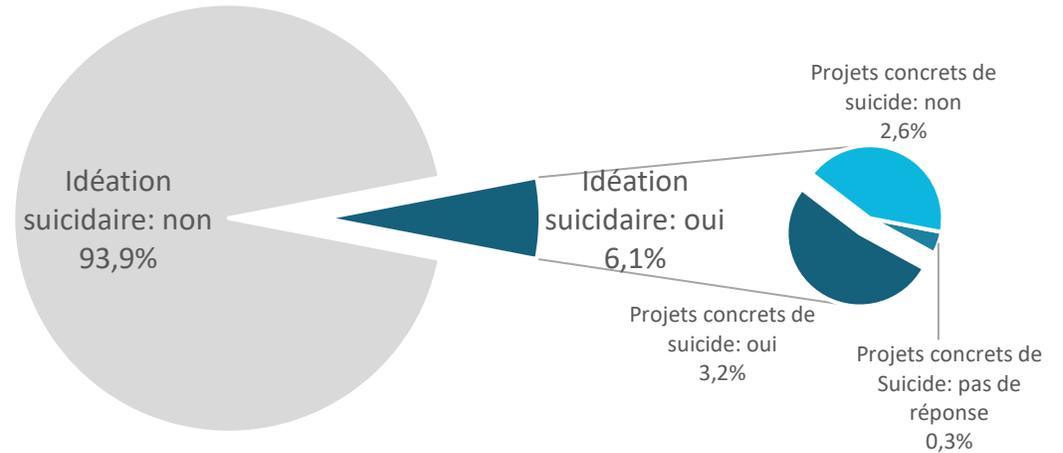
- Avec le niveau de bien-être général en déclin, **le risque de dépression augmente** également.
- Le risque de dépression a encore augmenté en 2021, après la hausse de 2020, de sorte que les personnes interrogées présentant un risque élevé de dépression sont passées de 11% (8% en 2019) à 15%, et que la proportion de travailleurs présentant un risque modéré de dépression est passée de 21% à 25% (19% en 2019).
- Le risque élevé de dépression est particulièrement fréquent chez les **femmes** (17%) par rapport aux hommes (14%), **le personnel des services directs, commerçants, vendeurs** (21%), et **les professions élémentaires** (35%).

# ...et un état de dépression peut conduire à des pensées suicidaires

Idéation suicidaire



Idées de suicide et plans concrets



- Avec la dépression **le risque de suicide augmente** également. Les chiffres montrent en effet un taux de pensées suicidaires de 6,1%, ce qui est le taux le plus élevé depuis que l'enquête existe.
- Si 6,1% ont eu des **pensées suicidaires**, 3,2% ont même fait des **plans concrets pour se suicider** et 2,6% n'ont pas fait de tels plans.

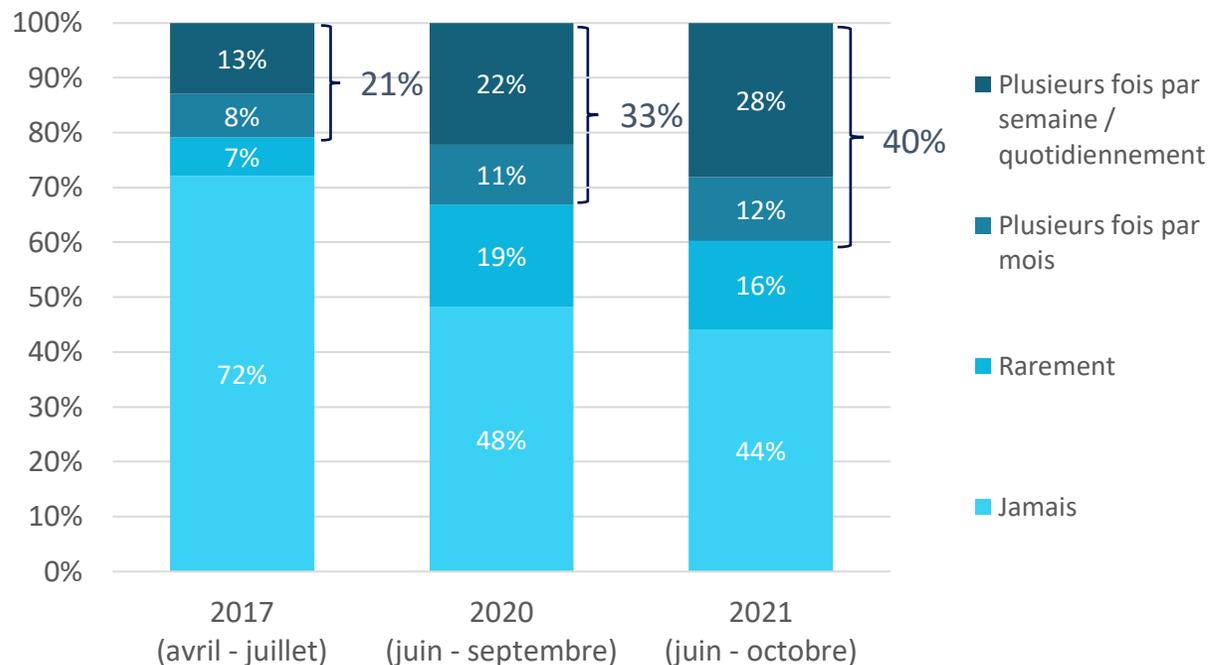


# Pandémie et digitalisation: expériences avec le télétravail

Janvier 2022

# Le recours au télétravail a évolué ces dernières années

Fréquence du télétravail (2017-2021)

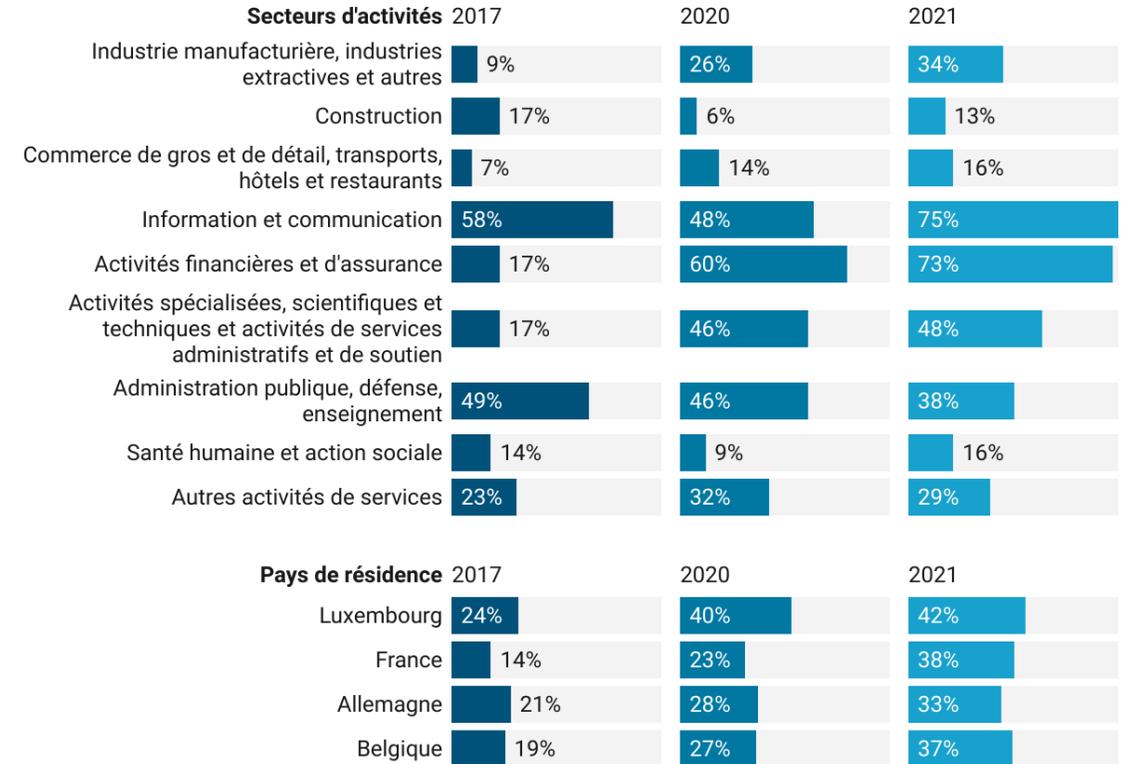
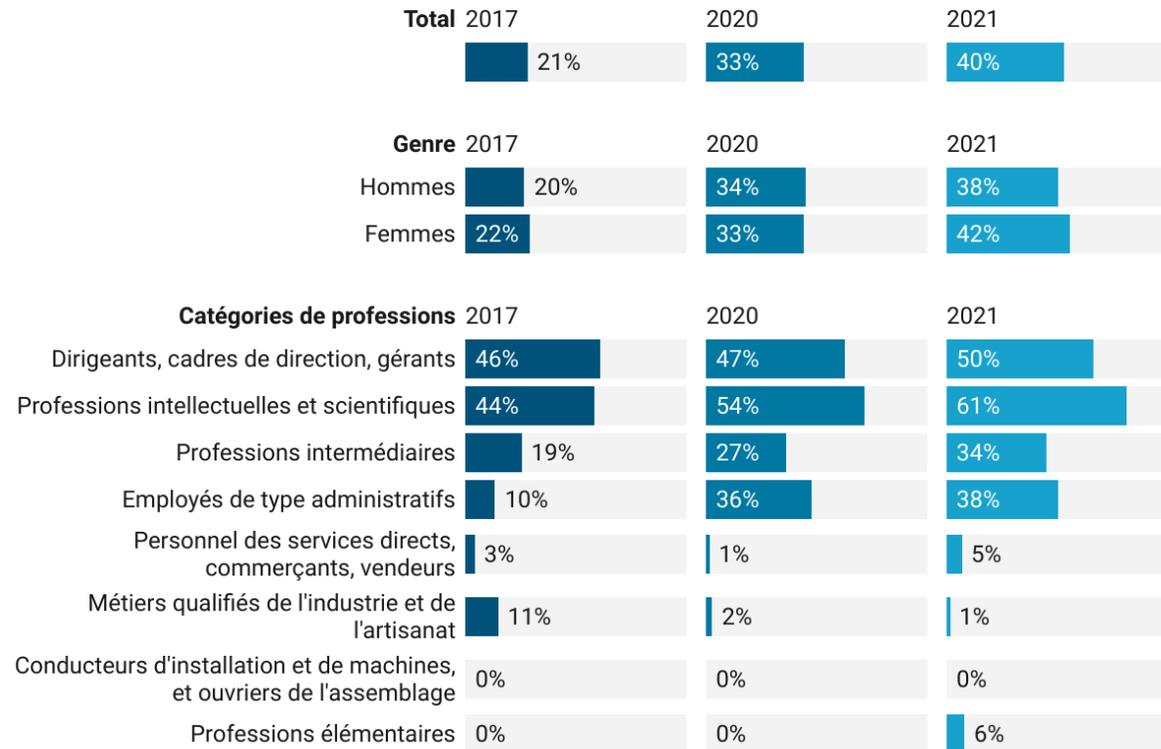


- Avec 13% qui déclarent travailler plusieurs fois par semaine ou tous les jours et 7% qui travaillent à domicile plusieurs fois par mois, **21%** des participants à l'enquête déclaraient encore en **2017** pratiquer régulièrement le télétravail.
- Suite à l'apparition de la crise du coronavirus début **2020** et à l'expérience acquise pendant la phase de confinement de mi-mars à fin avril, le télétravail a été maintenu par la suite. Dans l'enquête menée entre juin et septembre 2020, **33 %** des personnes interrogées ont déclaré avoir régulièrement travaillé à domicile pendant cette période.
- Pour **2021**, nous avons constaté une accélération de l'utilisation du télétravail pour la période d'enquête de juin à octobre, avec **40%** des salariés qui pratiqueraient régulièrement le télétravail.



# ... et son adoption est particulièrement fréquente chez certains groupes de travailleurs.

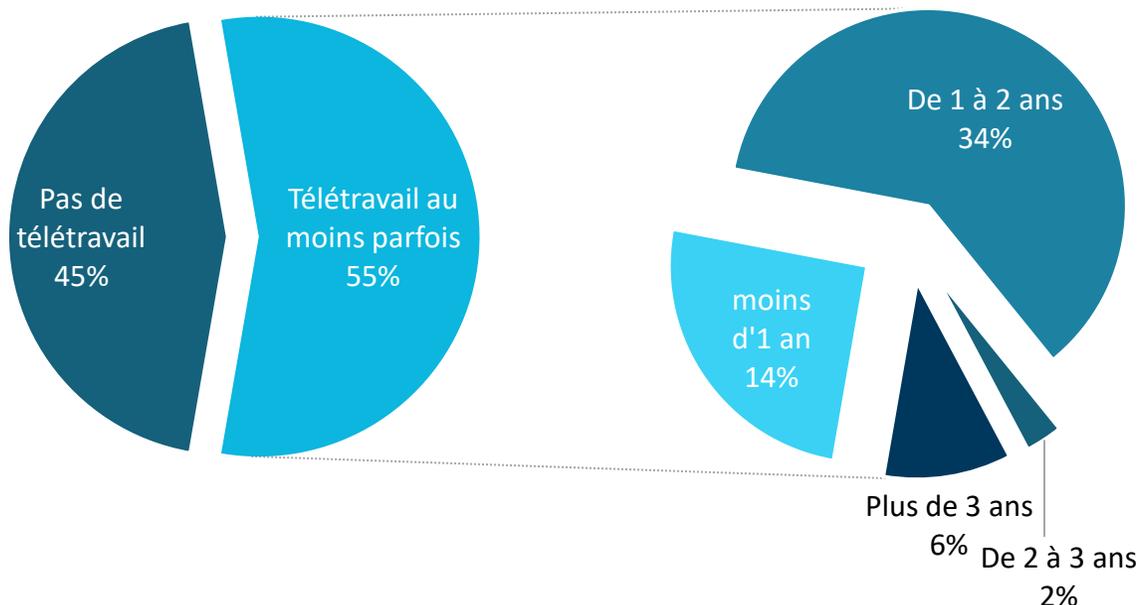
## recours au travail à domicile (comparaison 2017 à 2021)



Graphique: CSL • Source: Quality of Work Index 2017, 2020, 2021 • Créé avec Datawrapper

# Le télétravail est une pratique nouvelle chez la plupart...

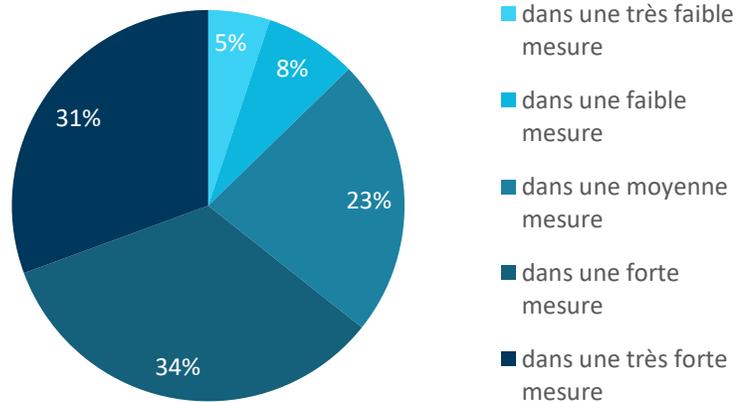
Depuis combien de temps travaillez-vous régulièrement depuis chez vous ?



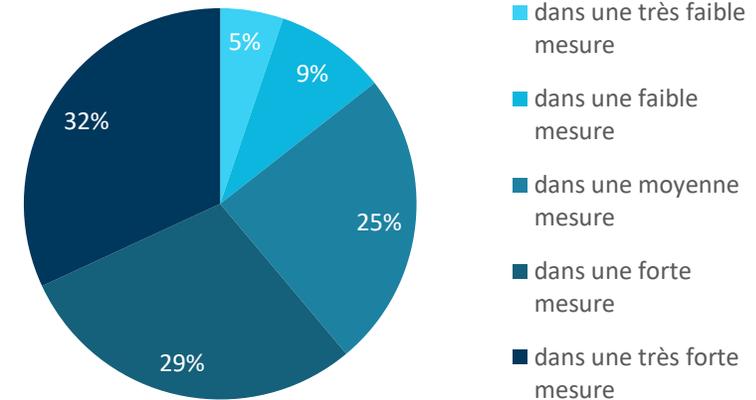
- 6% connaissent ce mode de travail **depuis plus de 3 ans** et 2% **depuis 2 à 3 ans** seulement, donc tous avant la pandémie du coronavirus.
- La plupart (34%) ont découvert le télétravail l'année dernière (2020), donc **depuis moins de 2 ans**.
- Il est intéressant de constater que depuis **moins d'un an**, 14% de nouveaux télétravailleurs sont apparus, ce qui indique que le changement a pris un peu plus de temps pour certains travailleurs.

# ... mais dans quels conditions, comme p.ex. l'équipement...

Je suis bien équipé(e) pour le travail à domicile



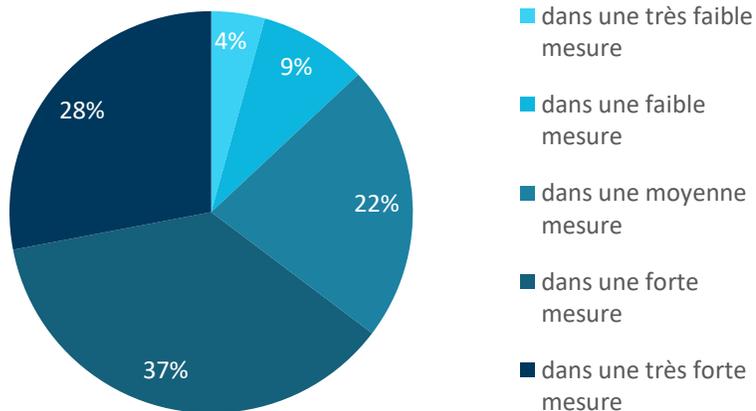
Je suis bien équipé pour le télétravail.



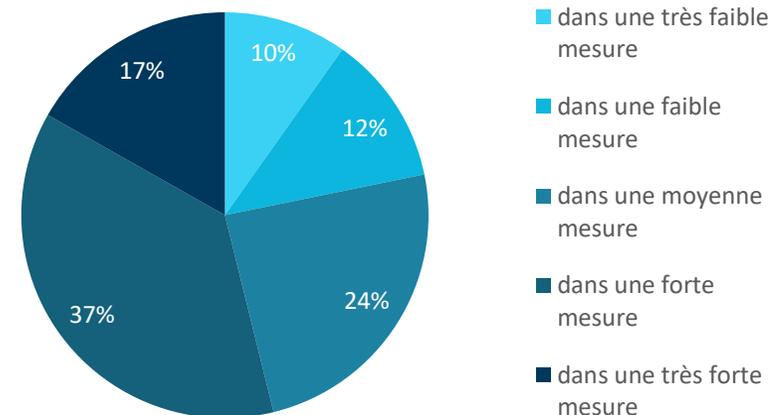
- On remarque que la plupart d'entre eux estiment qu'ils sont bien équipés pour le télétravail (entre 61% et 64%) et qu'environ un quart pense que c'est moyennement le cas. 13-14% estiment qu'ils ne sont pas bien équipés.

# ... le rythme de travail...

En télétravail, je peux travailler sans être dérangé.



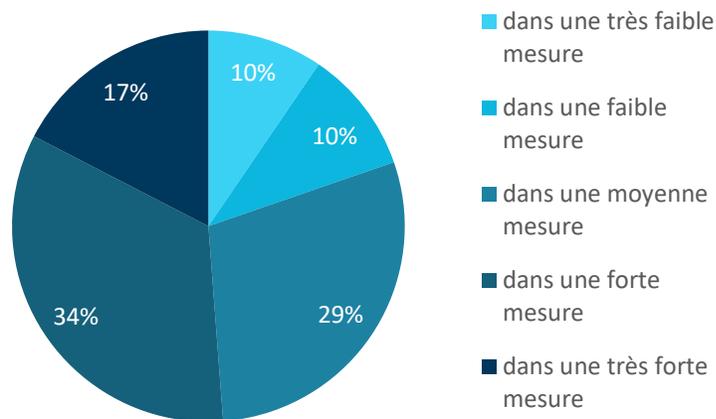
En télétravail, je travaille toujours à la même heure.



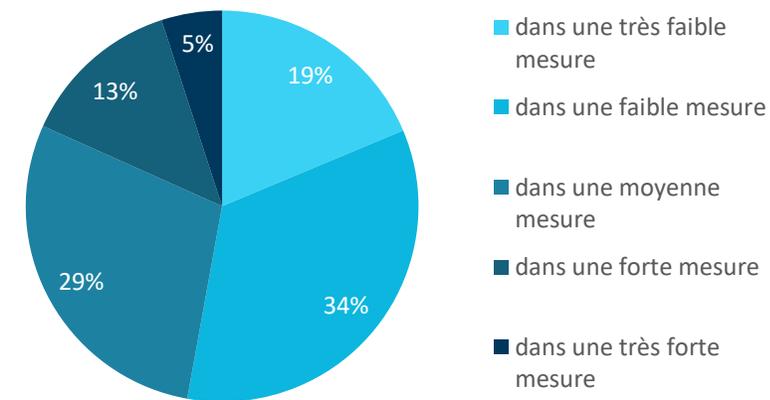
- Deux tiers des télétravailleurs pensent totalement et 22% moyennement qu'ils ne seront pas dérangés lorsqu'ils travaillent chez eux, et 13% déclarent être dérangés pendant le travail.
- Environ la moitié des participants (54%) indiquent travailler toujours aux mêmes heures en télétravail, pour 24% c'est moyennement vrai et pour 22% ce n'est pas le cas, de sorte qu'ils travaillent à des heures très différentes selon les jours en télétravail.

# ... la séparation entre la vie privée et la vie professionnelle...

En télétravail, j'arrive à bien séparer le travail et la vie privée.



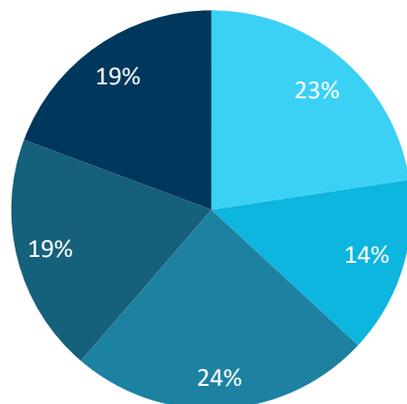
En télétravail, il arrive que je doive réaliser en même temps des tâches professionnelles et des tâches privées.



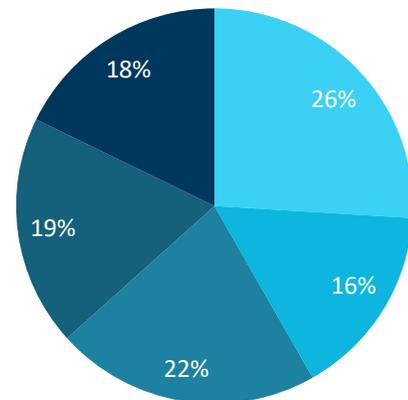
- Environ la moitié (51%) des personnes interrogées indiquent qu'elles parviennent bien à séparer le travail de la vie privée et qu'elles ne doivent que rarement mener de front des tâches professionnelles et des tâches privées (53%).
- 29% répondent qu'ils ne peuvent que moyennement séparer leur vie privée de leur vie professionnelle et qu'ils doivent parfois réaliser en même temps des tâches privées et des tâches professionnelles.
- Or, de l'autre côté 1 répondant sur 5 a du mal à séparer sa vie privée de sa vie professionnelle dans son bureau à domicile, et 18% doivent souvent mener de front des tâches privées et professionnelles.

Je travaille depuis mon bureau à domicile,  
à ma demande.

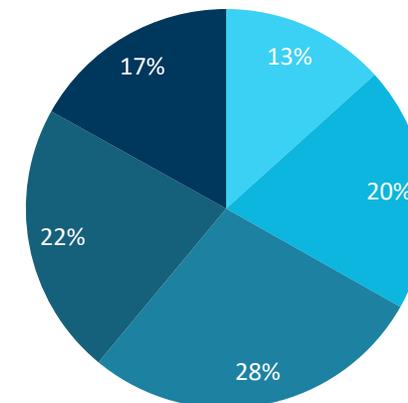
- dans une très faible mesure
- dans une faible mesure
- dans une moyenne mesure
- dans une forte mesure
- dans une très forte mesure



Je peux moi-même choisir les moments  
où je vais télétravailler, et les moments  
où je vais travailler au bureau.



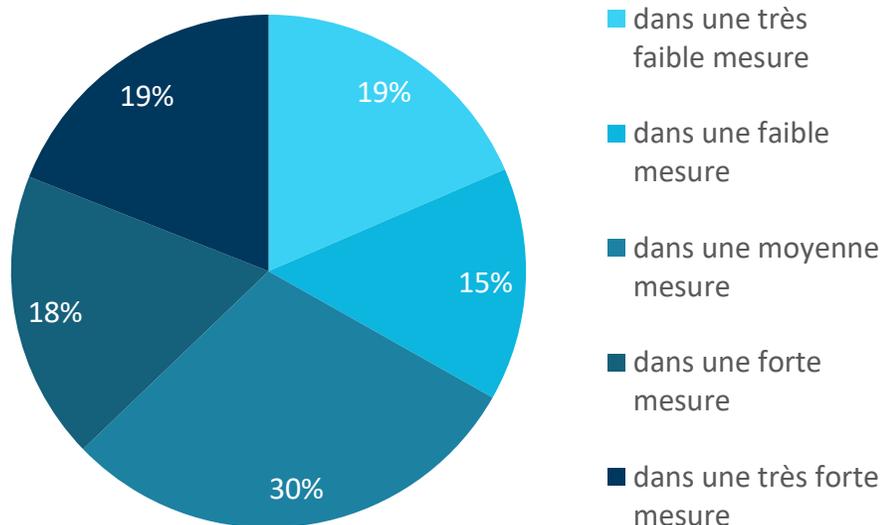
Quand je suis en télétravail, je peux  
décider moi-même de mes horaires de  
travail.



- Une série d'autres questions traitent de la marge de manœuvre des travailleurs en home office, et là, la répartition des réponses n'est plus aussi claire. A la question de savoir si l'on travaille à la maison à sa propre demande, 4 participants sur 10 (39%) répondent par l'affirmative, un quart (24%) est moyennement d'accord et environ 37% ne le sont pas.
- La répartition des réponses est à peu près la même lorsqu'il s'agit de savoir si la personne peut choisir elle-même les moments où elle peut travailler de chez elle et ceux où elle peut travailler du bureau : 37% sont d'accord, 22% seulement moyennement d'accord et plus de 4 sur 10 (42%) pas du tout d'accord.
- Quant à la question de savoir s'il est possible de déterminer les horaires de travail à domicile, 4 participants sur 10 y répondent positivement (39%), 28% sont plus indécis et un tiers (33%) répondent par la négative.

# Y-at-il une préférence pour le télétravail ou le travail au bureau...

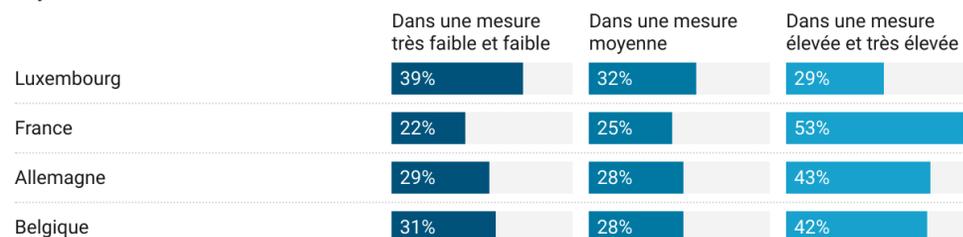
Je préfère travailler en télétravail qu'au bureau.



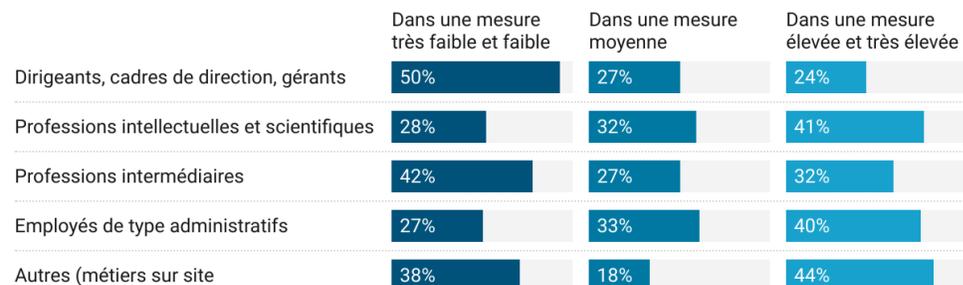
- Toutes ces conditions ont une influence sur le choix de travailler à domicile ou au bureau.
- 4 personnes sur 10 (39%) sont plus favorables au travail à domicile qu'au travail au bureau, 3 personnes sur 10 (30%) sont moyennement d'accord avec cette opinion et un tiers (33%) préfère le travail au bureau.

## Je préfère travailler en télétravail qu'au bureau

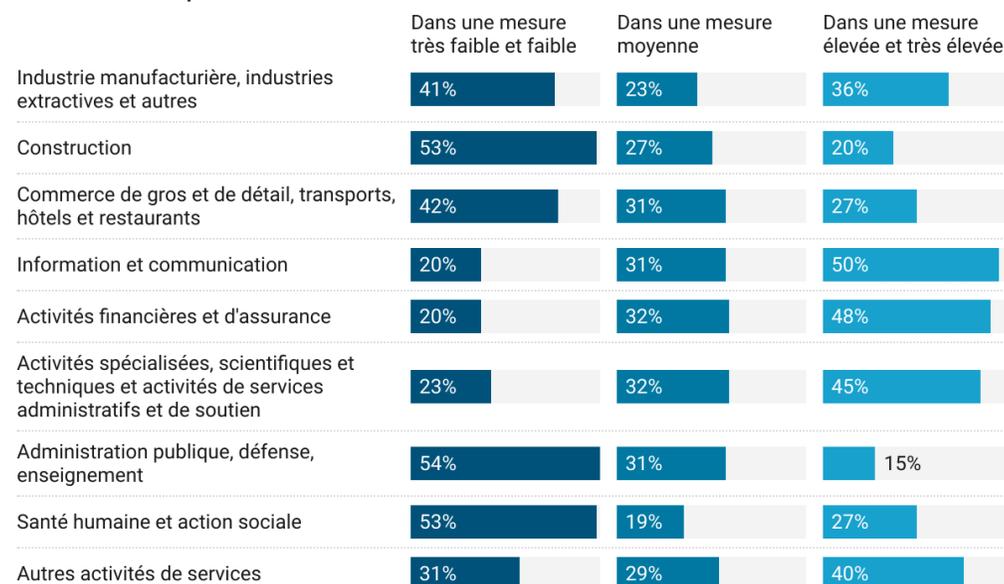
### Pays de résidence



### Catégories de métiers



### Secteurs économiques

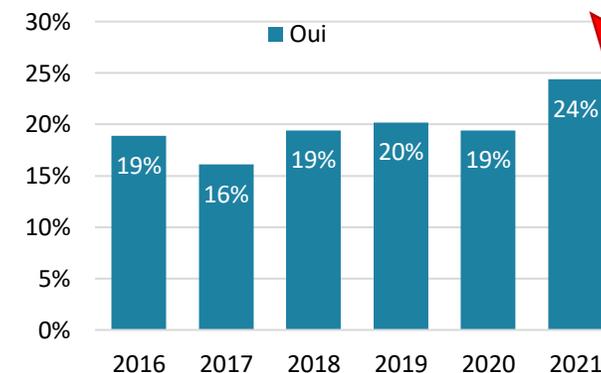


Graphique: CSL • Source: Quality of Work Index 2021 • Créé avec Datawrapper

- Pour ce faire, un modèle de régression logistique a été créé, avec les variables indépendantes ayant un impact sur la préférence de travailler en télétravail plutôt qu'au bureau. Le graphique ci-dessus montre les caractéristiques personnelles les plus importantes des personnes pour expliquer leur préférence pour ou contre le home office.
- D'autres caractéristiques multiplient les chances d'exprimer une préférence pour le télétravail, notamment **le fait de télétravailler actuellement fréquemment**, de **faire du télétravail à sa propre demande**, de **pouvoir télétravailler sans être dérangés**, d'avoir **un bon équipement matériel** et de considérer que **le télétravail permet de séparer le travail de la vie privé**.

- La pandémie a fait émerger deux types de salariés:
  - les **télétravailleurs** et les professions dont les tâches sont plutôt intellectuelles, réalisables via des outils numériques, avec un risque moindre d'infection sur le lieu de travail, mais au prix d'une plus grande intensité de travail ;
  - Le **travail sur le terrain** dans des conditions de travail plus pénibles que d'habitude à cause des protocoles sanitaires, avec une exposition aux risques sanitaires, et pour certains une perte de salaire (20% en moins avec le chômage partiel).
- Les deux groupes ont en commun d'être confrontés à des **nouvelles contraintes importantes** au travail:
  - rester à la maison pour le travail pour les uns,
  - travailler dans des conditions dangereuses pour les autres.
- Cela a mis en évidence le fait que le **travail** a pris une **place déséquilibrée** dans leurs vies.
- Impact de la pandémie sur le travail : le moral au travail est en berne? Nos données concernent la motivation au travail (vigueur) et le bien-être vont dans ce sens, avec un taux de risque de dépression en augmentation.
- À l'avenir, les questions d'**équilibre entre vie professionnelle et vie privée** resteront au premier plan des débats politiques et des considérations individuelles sur le travail.
  - Tout d'abord, la **directive européenne sur la conciliation de la vie professionnelle et de la vie privée** doit enfin être transposée dans le droit luxembourgeois (déjà en vigueur depuis août 2019), et de tenir compte des propositions faites par la CSL dans ce contexte.
  - A quand le vote au parlement du projet de loi sur le **droit à la déconnexion**?
  - Les **entreprises** qui souhaitent réellement attirer et retenir les compétences et les talents dont elles ont besoin **doivent faire preuve d'innovation et prendre des mesures concrètes** pour mieux concilier vie privée et vie professionnelle, même si cela signifie parfois qu'elles doivent se réinventer (par exemple en ce qui concerne les horaires de travail).
- Il est temps de se donner des règles pour la **prévention des risques psychosociaux dans l'entreprise** et de la santé mentale des salariés et de prendre ce sujet aussi sérieux que la prévention des risques physiques au travail.
- Devons-nous nous attendre à une vague de salariés qui quittent leurs emplois?

Intention de changer d'emploi dans un avenir proche





# Merci

Pour votre attention

<http://csl.lu/qow>

<https://qow-data.csl.lu/>

[david.buechel@csl.lu](mailto:david.buechel@csl.lu)

Slide 12

Risque de dépression

Pour collecter des données sur le bien-être général subjectif, on utilise souvent l'indice de bien-être WHO-5 (OMS, 1998), soit une échelle abrégée générique globale. L'indice est calculé à partir de 5 items formulés de façon positive (par ex. « Au cours des deux dernières semaines, je me suis senti(e) bien et de bonne humeur »), auxquels il est possible d'attribuer une note entre 0 (« jamais ») et 5 (« tout le temps »). L'échelle est ensuite normalisée de 0 (absence de bien-être) à 100 (bien-être maximal) (Topp et al., 2015). Si un score est inférieur à 50 mais supérieur à 28, on considère qu'il indique une **détérioration du bien-être émotionnel et un risque modéré de dépression**. Un score inférieur ou égal à 28 est considéré comme indiquant un **risque élevé de dépression**.  
L'échelle a une validité adéquate à la fois comme outil de dépistage de la dépression et comme mesure des résultats dans les essais cliniques et a été appliquée avec succès comme échelle générique de bien-être dans un large éventail de domaines d'étude.



# Annexe: Listes d'actions pour un meilleur équilibre entre la vie professionnelle et la vie privée

## **Propositions CSL sur la conciliation entre vie familiale et vie professionnelle :**

- Augmentation du délai de 6 ans à 8 ans après la naissance de l'enfant pour pouvoir demander le congé parental (CP),
- Augmentation de l'indemnité du CP à max. 2,5 fois le salaire social minimum,
- Introduction d'un congé social (congé d'aidant),
- Introduction du droit d'absence du travail pour raisons de force majeure,
- Introduction de la possibilité pour le salarié, qui est parent d'un enfant âgé de moins de douze ans, de demander à son employeur l'aménagement de son horaire et/ou de son rythme de travail et/ou d'effectuer du travail à distance pendant une période déterminée,

## **Idées innovatrices pour les entreprises pour améliorer l'équilibre travail et vie privée :**

- Augmenter le revenu de remplacement pendant le congé parental,
- Supprimer ou limiter fortement le travail du week-end ou les horaires tardifs,
- Réduction du temps de travail hebdomadaire,
- Introduction d'un droit au congé social qui permet au salarié de s'absenter pour accompagner par exemple des membres de la famille dans le besoin, sans devoir recourir à son congé annuel de récréation,
- Introduction d'un droit au temps partiel volontaire à durée déterminée,
- Introduction d'un droit à la déconnexion efficace,
- La mise en place d'un compte épargne-temps (CET) via la négociation d'une convention collective ou par le biais d'un accord interprofessionnel.