

NEWSLETTER

N° 4/2020

18 mai 2020

Introduction

Le télétravail en fonction du degré de mobilité

Le télétravail au Luxembourg

L'impact sur la qualité de vie au travail

Conclusions

LES DIFFÉRENTES FORMES DE TÉLÉTRAVAIL ET LEUR IMPACT SUR LA QUALITÉ DE VIE AU TRAVAIL ET LE BIEN-ÊTRE DES SALARIÉS

Introduction

En ces temps de pandémie liée au COVID-19, lorsque nous parlons de télétravail, nous voulons généralement dire travailler à domicile. Or, en temps normal, avec la généralisation de l'utilisation des nouvelles technologies de l'information et de la communication (NTIC), l'analyse du télétravail doit se faire en prenant en compte le degré de mobilité du travail.

Le télétravail en fonction du degré de mobilité

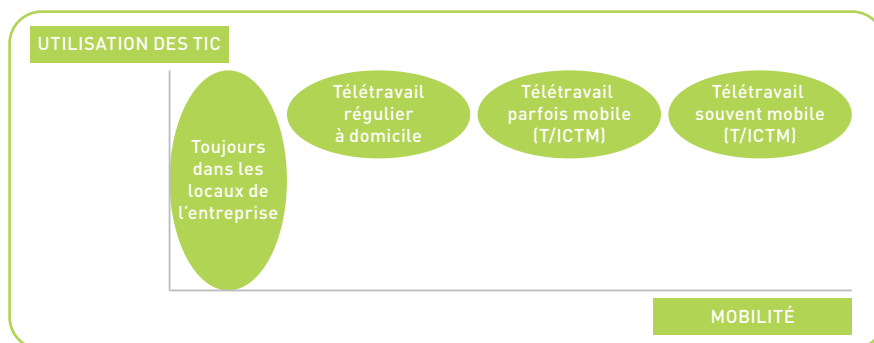
C'est pourquoi, dans leur analyse, la Fondation européenne pour l'amélioration des conditions de vie et de travail (Eurofound) et le Bureau International du Travail (BIT) de 2017 proposent également de faire une distinction entre **les télétravailleurs qui travaillent principalement à domicile** ou sur un site prédéfini (télétravailleurs réguliers à domicile) et **les télétravailleurs mobiles**.

Le groupe des télétravailleurs mobiles (groupe T/ICTM) peut également être divisé entre ceux qui travaillent fréquemment en dehors des locaux de

l'entreprise et ceux qui ne le font qu'occasionnellement.

La distinction est faite principalement parce que l'examen de la littérature pertinente a montré que les différentes catégories de télétravail en fonction du degré de mobilité et de la diversité des lieux où les individus travaillent peuvent potentiellement avoir des conséquences sur les conditions de travail.

Figure 1 : Classification des travailleurs en fonction du degré de mobilité et de l'utilisation des TIC



Source : Eurofound and International Labour Office (Eds.) (2017). « Working anytime, anywhere: the effects on the world of work. »

Le télétravail au Luxembourg

Le thème spécial de l'enquête *Quality of Work Index 2017* était la numérisation du travail, et dans ce contexte, des données sur l'utilisation des TIC (degré de numérisation) pour le travail et l'utilisation de plusieurs lieux de travail ont également été collectées. Concernant les lieux de travail, les participants à l'enquête pouvaient indiquer la fréquence à laquelle ils travaillent aux endroits suivants :

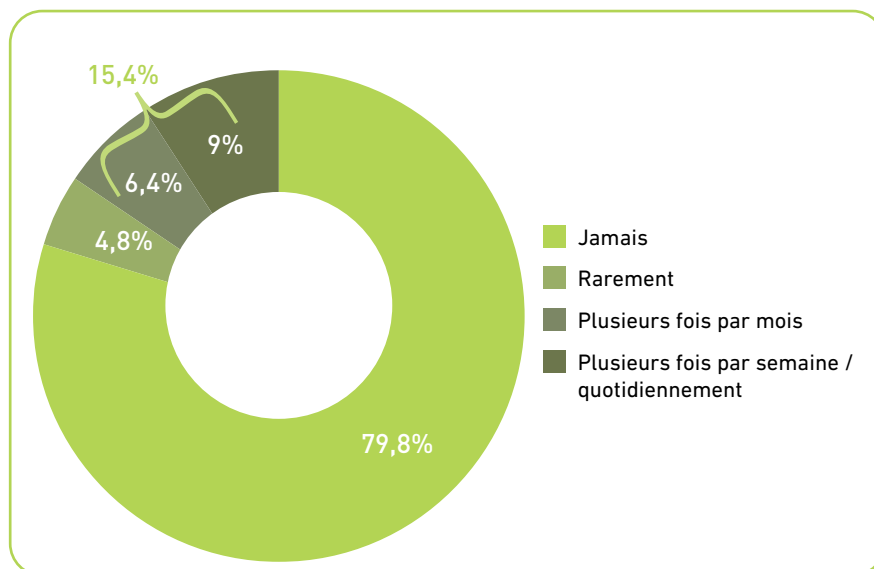
- locaux de leur employeur (p.ex. bureau, usine, magasin, école) ;
- locaux des clients ;
- en voiture ou dans un autre moyen de transport ;
- en plein air (p.ex. chantier, champs, rues d'une ville) ;
- leur propre domicile ;
- endroits publics comme les cafés, aéroports, etc.

Figure 2 montre la fréquence d'utilisation du télétravail à domicile, c'est-à-dire le fait de travailler à partir du domicile en utilisant les NTIC.

9% font donc du télétravail plusieurs fois par semaine ou quotidiennement, 6,4% le font plusieurs fois par mois, et 4% ne le font que rarement. On peut donc conclure d'après les données que 15,4% font régulièrement du télétravail à domicile.

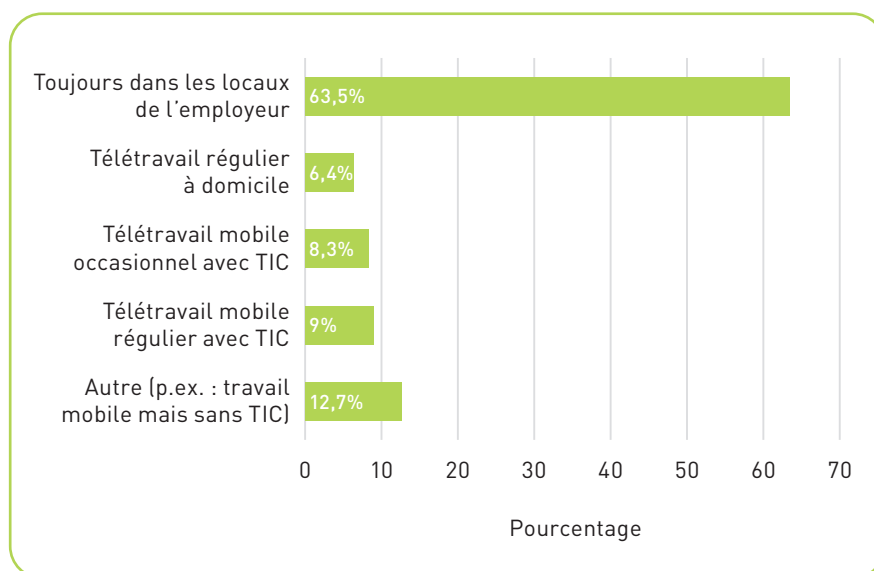
Or, cette première analyse ne fait pas la distinction entre les groupes de travailleurs définis par le modèle de Eurofound et du BIT, c-à-d, les télétravailleurs réguliers à domicile, les télétravailleurs mobiles occasionnels et les télétravailleurs mobiles réguliers. En différenciant ces groupes, **figure 3** montre la situation pour les répondants de l'enquête.

Figure 2 : Fréquence du télétravail à domicile utilisant les TIC



Données : *Quality of work Index 2017* ; graphique : *Chambre des salariés*

Figure 3 : Fréquences des travailleurs en fonction du degré de mobilité et de l'utilisation des TIC



Données : *Quality of work Index 2017* ; graphique : *Chambre des salariés*

Force est de constater qu'uniquement 6,4% font régulièrement du télétravail exclusivement à domicile, tandis que les autres (9%) des 15,4% (à la **figure 2**) qui font régulièrement du télétravail à

domicile se retrouvent parmi le groupe de ceux qui font également occasionnellement (8,3%) ou régulièrement (9%) recours à du travail mobile sur d'autres lieux (locaux de clients, dans

un moyen de transport, en plein air ou dans un endroit public). Le télétravail à domicile se mélange donc souvent avec d'autres formes de télétravail mobile (voir **figures 4 et 5**).

Figure 4 : Fréquence du télétravail à domicile dans le travail mobile occasionnel avec TIC

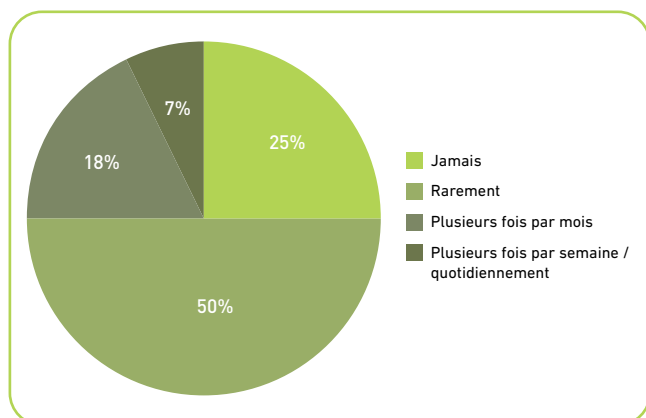
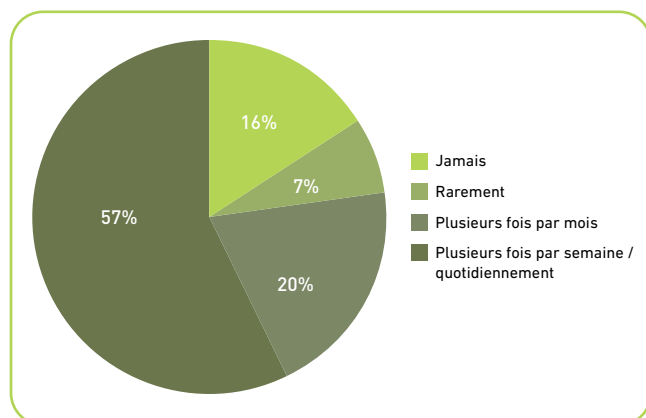


Figure 5 : Fréquence du télétravail à domicile dans le travail mobile régulier avec TIC



Données : Quality of work Index 2017 ; graphiques : Chambre des salariés

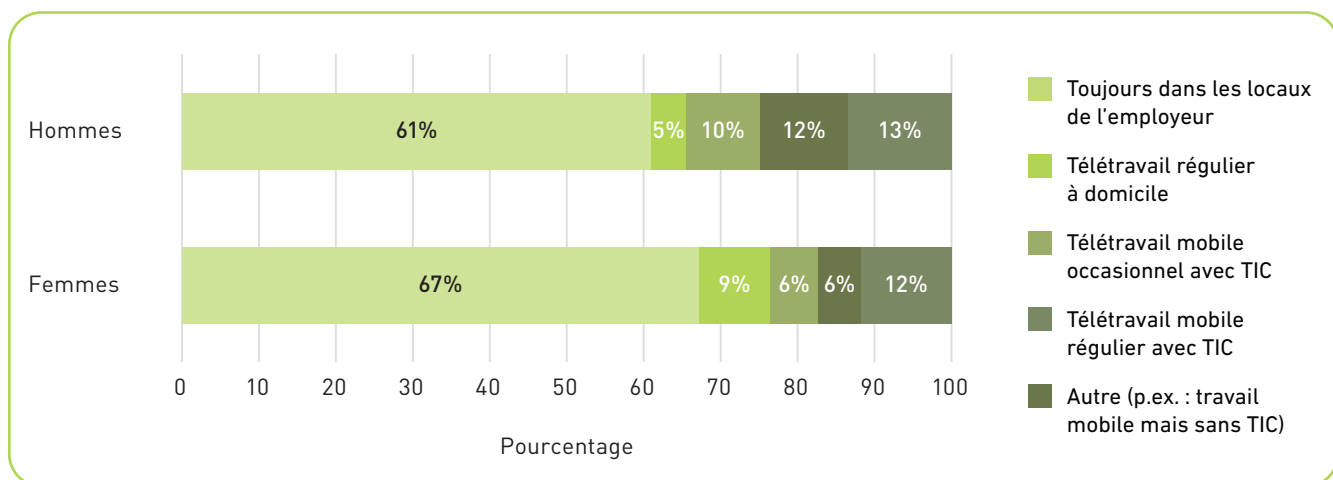
Les différences entre les sexes en ce qui concerne le degré de mobilité dans le télétravail sont significatives. Bien que les femmes (67%) soient plus nombreuses que les hommes (61%) à travailler encore dans les locaux de l'em-

ployeur, elles ont également davantage recours au télétravail régulier à domicile (9%) que les hommes (5%).

D'autre part, les formes de télétravail mobile sont deux fois plus popu-

lares chez les hommes que chez les femmes : le télétravail mobile occasionnel représente 10% (6% pour les femmes) et le télétravail mobile régulier jusqu'à 12% (6% pour les femmes).

Figure 6 : Télétravailleurs masculins et féminins en fonction du degré de mobilité et de l'utilisation des TIC



Données : Quality of work Index 2017 ; graphique : Chambre des salariés



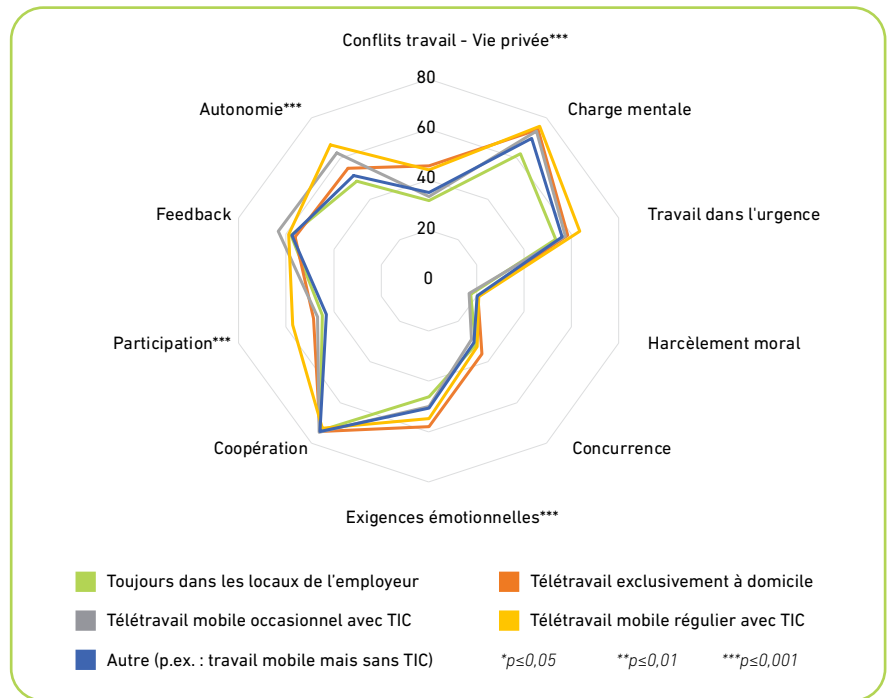
L'impact sur la qualité de vie au travail

Dans une analyse des données du *Quality of Work Index 2017* sur les télétravailleurs on constate qu'en moyenne, les télétravailleurs à domicile et les télétravailleurs mobiles réguliers ont des scores plus élevés sur la dimension des conflits entre la vie professionnelle et la vie privée ainsi que sur celle des exigences émotionnelles.

Toutefois, les travailleurs hautement mobiles jouissent d'un degré plus élevé de participation dans les prises de décision. Ensemble avec les télétravailleurs mobiles occasionnels, ils déclarent également avoir les plus hauts niveaux d'autonomie dans le travail.

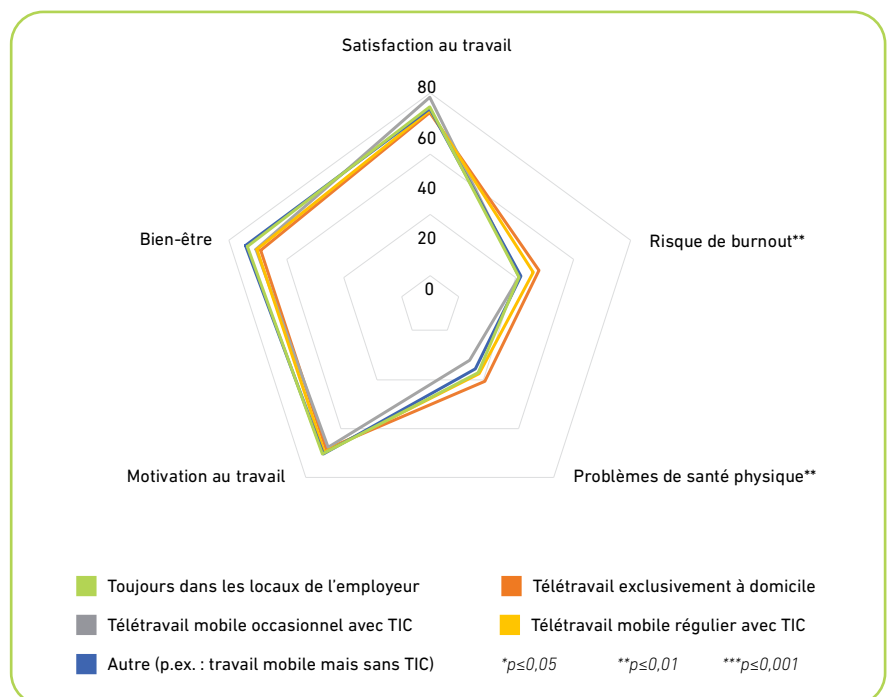
Au niveau des dimensions du bien-être et de la santé, les télétravailleurs à domicile et les télétravailleurs hautement mobiles font état d'un plus grand risque de burnout et de problèmes physiques plus fréquents.

Figure 7 : Les types de télétravailleurs et les conditions de travail psychosociales



Données : *Quality of work Index 2017* ; graphique : *Chambre des salariés*

Figure 8 : Les types de télétravailleurs et le bien-être



Données : *Quality of work Index 2017* ; graphique : *Chambre des salariés*



Ont également été comparées les heures hebdomadaires de travail effectives selon les groupes de travailleurs mobiles avec TIC.

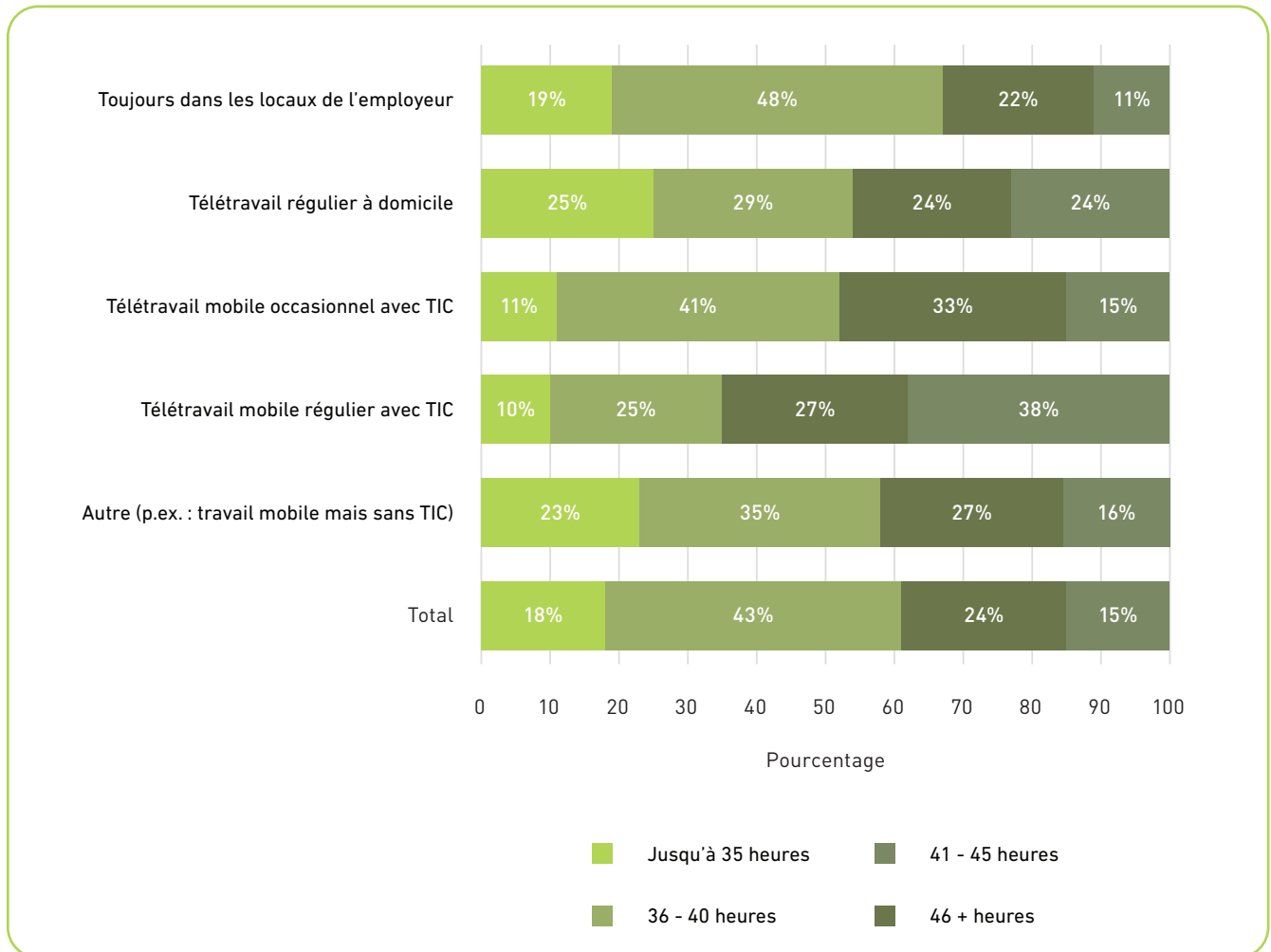
On constate que les salariés qui travaillent toujours dans les locaux de l'employeur sont ceux qui dépassent moins souvent les 40 heures de travail (33%) tandis que les télétravailleurs

à domicile et les travailleurs mobiles occasionnels dépassent plus souvent ce cadre (48%).

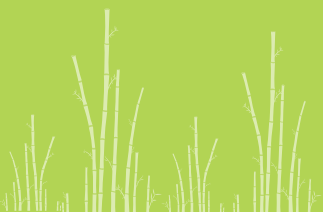
En même temps, les télétravailleurs exclusivement à domicile font plus souvent moins de 35 heures (à 25%), mais aussi plus souvent au-delà de 46 heures (24%).

Enfin, les télétravailleurs hautement mobiles dépassent à 65% les 40 heures et 38% font même plus de 46 heures par semaine.

Figure 9 : Les heures hebdomadaires de travail effectives selon les groupes de travailleurs mobiles avec TIC



Données : Quality of work Index 2017 ; graphique : Chambre des salariés



Conclusions

En comparant les données disponibles pour 2017, nous avons constaté que si 15,4% télétravaillaient régulièrement à domicile, seuls 6,4% télétravaillaient régulièrement et exclusivement à domicile, tandis que 9% mélangent le télétravail à domicile avec d'autres formes de télétravail mobile.

Les femmes ont plus souvent recours au télétravail régulier à domicile que les hommes, qui utilisent deux fois plus souvent des formes mobiles de télétravail.

Les télétravailleurs à domicile et les télétravailleurs mobiles réguliers ont en commun d'être plus souvent confrontés à des conflits travail/vie privée et à des exigences émotionnelles plus élevées que leurs collègues qui travaillent toujours dans les locaux de leur employeur ou dans une autre situation (par exemple, travail mobile sans TIC). Toutefois, seuls les télétravailleurs mobiles font état d'un degré d'autonomie plus élevé dans leur travail.

Bien que la proportion de télétravailleurs travaillant moins de 35 heures par semaine à domicile soit plus élevée que celle du travailleur moyen, ils travaillent également plus souvent 46 heures ou plus par semaine que le travailleur moyen.

Deux tiers des télétravailleurs mobiles réguliers travaillent plus de 40 heures par semaine et plus d'un tiers même plus de 46 heures par semaine. Par conséquent, la situation de travail signifie un risque plus élevé d'épuisement et des problèmes physiques plus fréquents pour les travailleurs à domicile et les télétravailleurs très mobiles.

Avec l'impact de la crise COVID-19, il est possible de supposer que le télétravail exclusivement à domicile devient plus important en 2020, d'une part aux dépens de ceux qui ont régulièrement combiné le télétravail à domicile avec le travail mobile dans d'autres lieux (chez le client, dans un véhicule de transport, en plein air ou dans un lieu public), et d'autre part avec un

nombre croissant de travailleurs qui ont été contraints de remplacer le travail dans les locaux de leur employeur (par exemple, bureau, usine, magasin, école) ou le travail mobile (sans TIC) dans d'autres lieux par le télétravail exclusivement à domicile.

Les données de l'enquête *Quality of Work Index 2020* nous permettront de vérifier cette hypothèse et de constater les fréquences de ces façons de travailler.

Enfin, au niveau de l'impact sur la qualité de vie au travail et le bien-être des salariés, on pourra comparer les télétravailleurs à domicile de 2017 avec ceux de 2020, année de la crise du COVID-19. Ceci vaut également pour les heures de travail effectives, l'attente d'être joignable en dehors des heures de travail pour des raisons professionnelles (p.ex. par téléphone, e-mail et smartphone), la possibilité de se déconnecter psychologiquement de son travail pendant son temps libre et de concilier vie privée et vie professionnelle.

Références

- CSL (2018), *Le télétravail au Luxembourg. SOCIONEWS, N°4/2018*. <https://www.csl.lu/bibliotheque/newsletters/28c8efe9eb.pdf>
- Eurofound and the International Labour Office (2017), *Working anytime, anywhere: The effects on the world of work*, Publications Office of the European Union, Luxembourg, and the International Labour Office, Geneva. <http://eurofound.link/ef1658>
- Sonnentag, S., Venz, L., & Casper, A. (2017). *Advances in recovery research: What have we learned? What should be done next? Journal of Occupational Health Psychology*, 22(3), 365–380. <https://doi.org/10.1037/ocp0000079>
- ZEW & iso (2018), *Arbeiten 4.0 – Chancen und Herausforderungen für Luxemburg, Studie im Auftrag von Arbeitsministerium, Handelskammer, Arbeitnehmerkammer Luxemburg*. <https://mteess.gouvernement.lu/de/publications/brochure-livre/minist-travail-emploi/br-sis1.html>



Méthode

Pour l'étude *Quality of Work Index* sur la situation et la qualité du travail des salariés au Luxembourg, près de 1.500 salariés ont été interrogés depuis 2013 (CATI ; CAWI) par l'institut *Infas* (depuis 2014) pour le compte de la *Chambre des salariés Luxembourg* et de l'*Université du Luxembourg* (Tableau 1). Les résultats présentés dans ce rapport se réfèrent à l'enquête de 2017 (*Sischka, & Steffgen, 2019*).

Tableau 1 : Méthodologie de l'enquête

Objectif de l'enquête	Examen de la situation et de la qualité de travail des salariés au Luxembourg					
Conception, réalisation, analyse	Université de Luxembourg: INSIDE, Chambre des salariés Luxembourg, depuis 2014 Institut Infas, avant TNS-ILRES					
Procédure d'enquête	Enquête par téléphone (CATI) et en ligne (CAWI) en luxembourgeois, allemand, français, portugais, et anglais. (À côté de la version par téléphone, une version en ligne de l'enquête est proposée depuis 2018.)					
Échantillon	2017 : 1.522 participants.					
Classification des télétravailleurs en fonction du degré de mobilité et de l'utilisation des TIC	Toujours dans les locaux de l'employeur : les salariés qui travaillent exclusivement dans les locaux de l'employeur, avec ou sans TIC.					
	Télétravail régulier à domicile : réponses « dans une (très) forte mesure » à la question « Dans quelle mesure votre travail est-il directement concerné par la numérisation? » + travail de son domicile au moins plusieurs fois par mois et dans tous les autres lieux (à l'exception des locaux de l'employeur) moins souvent que plusieurs fois par mois.					
	Télétravail mobile régulier avec TIC : réponses « dans une (très) forte mesure » à la question « Dans quelle mesure votre travail est-il directement concerné par la numérisation? » + travailler au moins plusieurs fois par semaine dans au moins deux lieux autres que les locaux de l'employeur ou travailler quotidiennement dans au moins un autre lieu (à l'exception du télétravail à domicile)					
	Télétravail mobile occasionnel avec TIC : réponses « dans une (très) forte mesure » à la question « Dans quelle mesure votre travail est-il directement concerné par la numérisation? » + travailler moins souvent et/ou dans moins de lieux que les télétravailleurs mobiles réguliers.					
	Autre : les travailleurs qui ne tombent pas dans une des ces catégories (p.ex.: travail mobile mais sans TIC).					
Échelles relatives aux conditions de travail psychosociales	Échelle	Nombre d'items	Alpha de Cronbach	Échelle	Nombre d'items	Alpha de Cronbach
	Participation	2	0,69	Charge mentale	5	0,73
	Feedback	2	0,71	Charge mentale	4	0,74
	Autonomie	4	0,71	Contraintes de temps	2	0,68
	Coopération	4	0,80	Charge émotionnelle	2	0,81
	Concurrence	4	0,78	Conflits vie professionnelle-vie familiale	3	0,80
Échelles relatives au bien-être	Échelle	Nombre d'items	Alpha de Cronbach	Échelle	Nombre d'items	Alpha de Cronbach
	Satisfaction au travail	3	0,83	Bien-être général	5	0,83
	Motivation au travail	3	0,65	Problèmes de santé	7	0,72
	Burnout	6	0,89			

Chambre des salariés

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

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