



CHAMBRE DES SALARIES
LUXEMBOURG



Conférence de presse du 18 novembre 2016
Présentation des résultats de la 4^e enquête du
Quality of work Index

Présentation des résultats de la quatrième enquête du Quality of work Index

Qu'est-ce que l'étude « Quality of work Index Luxembourg » (Qow) ?

C'est le moyen dont s'est doté la Chambre des salariés (CSL) en coopération avec l'université du Luxembourg pour examiner le vécu du travail par les salariés du Luxembourg. Ce sondage représentatif, qui a lieu tous les ans depuis 2013, permet de collecter de façon complète des données sur les conditions de travail et la qualité du travail au Luxembourg. Les aspects abordés sont, entre autres, les exigences et les charges liées à l'activité, les horaires de travail, la collaboration entre collègues, les marges de manœuvre au travail, les possibilités de formation continue et de promotion, la participation aux décisions d'entreprise, etc. Les résultats de l'enquête sont rassemblés chaque année dans un index destiné à fournir une indication sur la façon dont les personnes interrogées évaluent d'une manière générale la qualité du travail au Luxembourg.

Pour en savoir plus : <http://www.csl.lu/quality-of-work-index>

L'évolution de la qualité de travail au Luxembourg depuis 2013

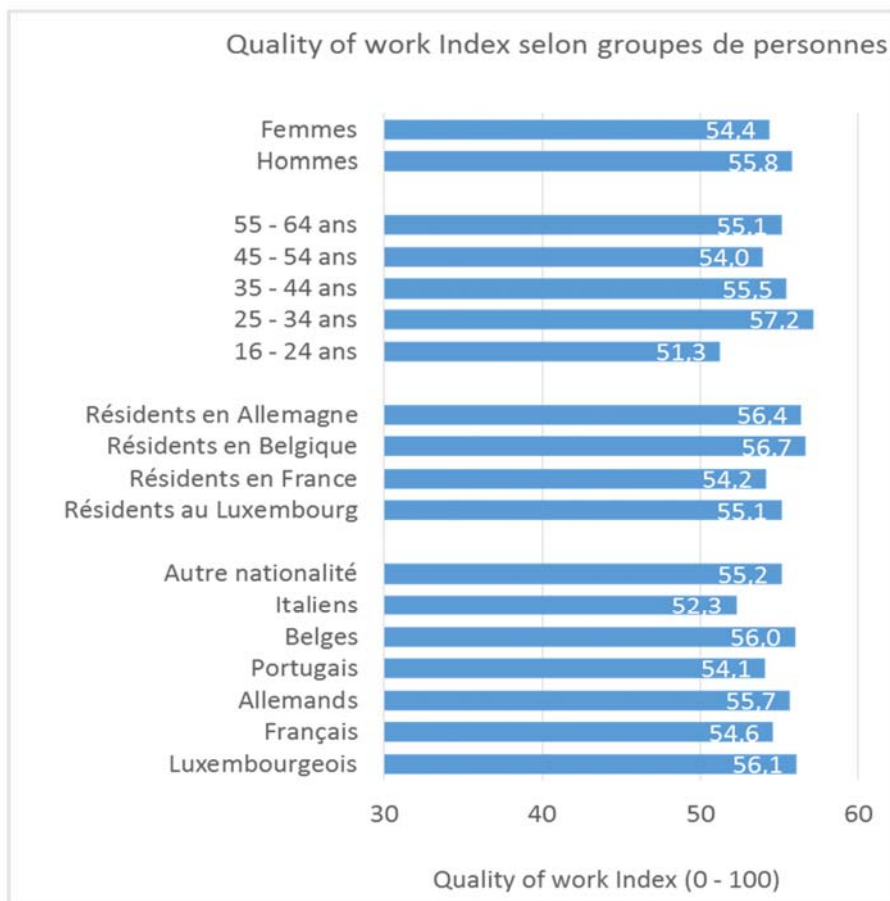
Un score global de la qualité de travail au Luxembourg (se situant entre 0 et 100) est calculé depuis 2013 par la CSL et l'Université du Luxembourg. Après une diminution entre l'étude-pilote en 2013 et la deuxième enquête en 2014, le score se stabilise depuis aux alentours de 55 points.

Pendant les évolutions diffèrent selon les dimensions qui composent le *Quality of work Index*. Ainsi, du côté des **contraintes et risques au travail**, le constat du travail dans l'urgence reste relativement stable sur les quatre années alors que celui du risque d'accident au travail fluctue d'année en année. En revanche, la charge physique du travail affiche une légère et constante baisse sur les quatre années ce qui est plutôt une bonne chose pour le Qow – Index, puisque qu'il s'agit d'un facteur important dans l'évaluation de la qualité globale de travail. Or, le *mobbing*, une autre composante qui a une forte influence négative sur la perception de la qualité de travail montre une tendance à la hausse depuis 2013.

Du côté des **ressources et récompenses** sur lesquelles peuvent compter les salariés dans l'exécution de leur travail, une relative stabilité apparaît depuis 2014 au niveau des possibilités de promotion professionnelle dans les entreprises (après une diminution nette entre l'étude-pilote en 2013 et l'enquête en 2014). Les possibilités de formation dans l'entreprise continuent d'afficher des fluctuations depuis 2014 de même que la satisfaction concernant la rémunération : une baisse notable en 2015, et une hausse en 2016, sans toutefois atteindre le niveau d'avant 2015. Par ailleurs, le sentiment de sécurité d'emploi augmente constamment depuis 2013 ce qui a un impact positif sur la qualité de travail. Toutefois, l'autonomie dans le travail tend nettement à diminuer et la participation aux prises de décisions dans l'entreprise connaît une légère baisse, ces deux diminutions influencent fortement l'évaluation globale de la qualité de travail en raison de leur importance dans l'index ?. Ces évolutions traduisent éventuellement l'impact de la tertiarisation et de la numérisation du monde du travail.

Le score « Quality of work Index » diffère également selon les groupes de personnes. Les hommes ont une opinion plus favorable de la qualité de travail (55,8) que les femmes (54,4). Cet écart s'est creusé depuis 2013, période où les scores étaient quasiment

identiques. Les 25-34 ans devancent également les autres classes d'âge et présentent un score en augmentation (de 56,9 en 2013 à 57,2 trois ans plus tard). À l'opposé, les 16-24 ans sont les plus pessimistes et leur situation se dégrade (de 55,8 en 2013 à 51,3 en 2016). Parmi les non-résidents, ce sont les frontaliers français qui sont, avec un score de 54,2 les plus pessimistes en 2016 alors que le score des Allemands est de 56,4 et celui des Belges de 56,7 ; les résidents sont, avec 55,1, dans une situation intermédiaire. Toutefois, le score tend à augmenter depuis 2014¹ pour les frontaliers français et belges et a légèrement diminué pour les allemands ainsi que pour les résidents. Par ailleurs, il semble que, parmi les résidents, ceux originaires de pays situés au sud du Luxembourg (Italiens, Portugais et Français) font des constats plus négatifs que les Belges (56), Allemands (55,7) et Luxembourgeois (56,1). Malgré tout, la situation des ressortissants français, portugais et belges semble se diriger vers une amélioration depuis 2013, tandis que celle des allemands et luxembourgeois tend vers une détérioration.



La classification des salariés selon des critères liés au travail montrent également des différences au niveau des scores du *Quality of work Index*. La qualification joue aussi un grand rôle : le niveau de la qualité de travail monte graduellement avec le niveau d'études. Plus encore, le métier exercé a une grande importance : les métiers qualifiés de l'industrie et de l'artisanat (51,4), les professions élémentaires (52,8) et le personnel des services directs aux particuliers, commerçants et

¹ En 2013 il s'agissait de l'étude-pilote du *Quality of work - Index*, avec quelques échelles de mesures qui étaient légèrement différentes et un autre institut de sondage qui récoltait les données. C'est pourquoi la comparaison avec les données des autres années est seulement possible de manière limitée.

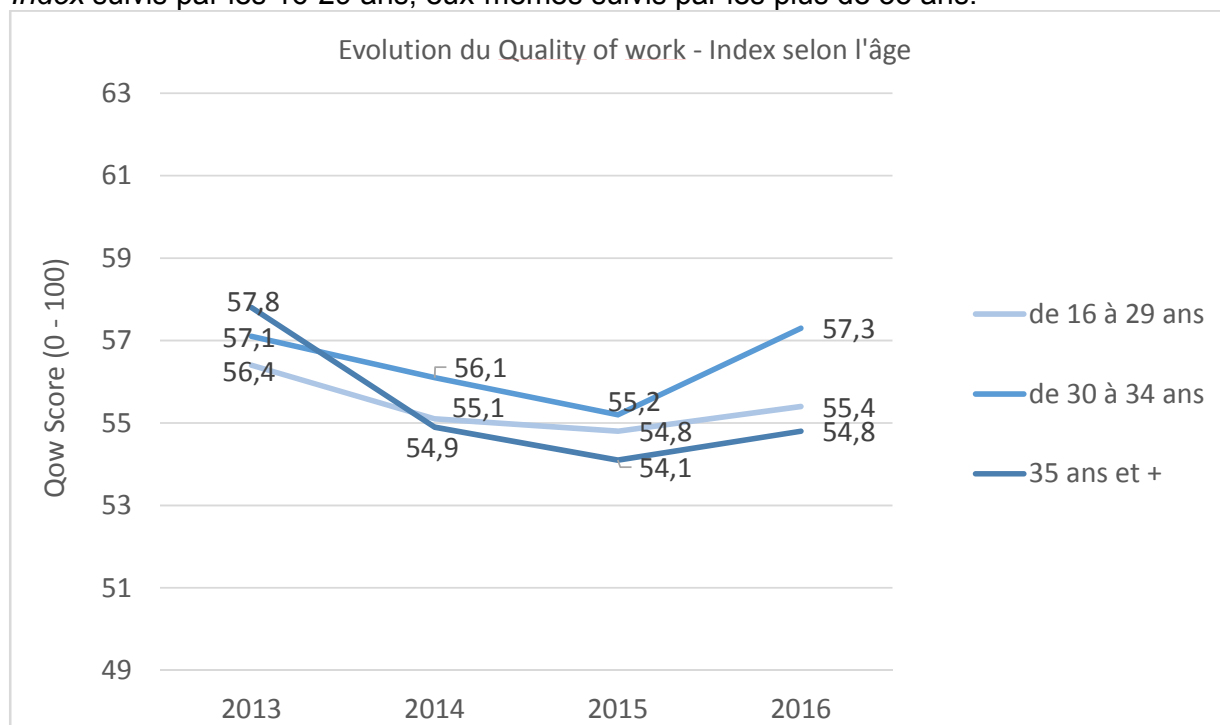
vendeurs (52,8) ont les scores les plus bas; en revanche, les employés de type administratif (56,2), les professions intellectuelles et scientifiques (58,3) et surtout les directeurs, cadres de direction et gérants (63,2) ressentent une meilleure qualité de travail.

La qualité de travail des jeunes salariés

Les jeunes salariés sont, très nettement, plus souvent concernés par des conditions de travail précaires : contrats de travail à durée déterminée et rémunération plus basse que leurs aînés. Néanmoins, ils s'investissent beaucoup dans leur travail : 41% des moins de 35 ans assurent en moyenne plus de 41 heures par semaine (12% disent même faire 46 heures et plus) par rapport à 31% chez leurs aînés.

En plus, bon nombre ont des horaires de travail atypiques (travail régulier le soir après 19h, la nuit après 22h ou le week-end), ce qui limite les possibilités de formation continue et de contacts sociaux en dehors du travail. Pourtant, les travailleurs jeunes et moins jeunes donnent beaucoup d'importance aux possibilités de développer leurs talents et leurs connaissances moyennant la formation continue.

Ainsi, au sein des moins de 35 ans, des différences apparaissent au niveau de l'évaluation de la qualité de travail, les 30-34 présentant de loin le meilleur *Quality of work Index* suivis par les 16-29 ans, eux-mêmes suivis par les plus de 35 ans.



Pour les dimensions relevant des contraintes et risques au travail et ayant une influence négative sur le *Quality of work Index*, les 16-29 ans sont les plus touchés par la charge physique et le risque d'accident. En revanche, ils sont moins exposés à la charge mentale, au travail dans l'urgence et aux exigences mentales ; cette dimension touche davantage les plus de 35 ans (qui ont aussi plus souvent des fonctions de supervision à remplir).

Pour ce qui est des ressources et récompenses dans le travail qui ont un impact positif sur le *Quality of work Index*, les 16-29 ans et les 30-34 ans forment deux groupes ayant plus de possibilités de promotion professionnelle et de coopération dans leur travail que les plus de 35 ans. Mais, les 30-34 ans rejoignent les plus de 35 ans dans un niveau plus élevé de liberté d'action (autonomie).

Les 30-34 ans se démarquent aussi des autres classes d'âge par leur estimation très positive de leur employabilité ; les 16-29 ans se trouvent loin derrière et sont dépassés dans le pessimisme par les plus de 35 ans.

Pour les dimensions des possibilités de formation continue, du feedback reçu par rapport au travail, de la clarté du rôle ou du travail sans interruptions, la situation se dégrade avec l'âge : les 16-29 ans sont les plus positifs et les plus de 35 ans, les plus négatifs.

22 % des moins de 35 ans expriment l'intention de changer d'emploi dans un proche avenir ; ils ne sont que 17 % chez les plus de 35 ans. Pour les jeunes, les possibilités de formation continue et celles de promotion professionnelle, le revenu et l'autonomie dans le travail sont des motivations très liées avec l'intention de changer d'emploi ; elles sont suivies par le *burnout* et le *mobbing*. Pour les 35 ans et plus, ce sont les possibilités de formation continue, l'exposition à des comportements de *mobbing* et le sentiment de *burnout* qui jouent le plus grand rôle dans l'idée de changer de travail.

L'intensification du travail et l'augmentation de la pression, même si les jeunes s'y montrent moins réticents, conduisent à moyen et à long terme à des troubles de santé, physiques et/ou psychiques, et ce d'autant plus que les jeunes estiment aussi disposer de moins de marge de manœuvre dans l'exécution du travail. S'y ajoute la plus grande exposition des jeunes aux risques physiques et d'accident et notamment aux mouvements répétitifs, étant donné leur surreprésentation dans des types d'emploi particuliers, surtout dans la classe d'âge des 16 à 29 ans.

Or, le travail ne doit pas être un facteur de maladie ou mener à une incapacité de travail précoce. Il faut donc des règlements adaptés et une sensibilisation accrue pour protéger la santé des salariés et pour promouvoir la prévention de la santé dans l'entreprise. En voici quelques exemples :

- des temps de travail socialement responsables ;
- des temps de repos suffisants à la récupération ;
- une rémunération et des perspectives intéressantes pour attirer et fidéliser les jeunes talents
- un travail préventif contre des maladies physiques et psychiques ;
- des analyses pour évaluer les risques dans les entreprises.

Enfin, la participation des jeunes aux décisions dans les entreprises est indispensable pour prendre en compte les besoins des jeunes et pour une plus grande égalité et une meilleure qualité du travail.

De plus amples informations sur le présent communiqué disponible : www.csl.lu

Luxembourg, le 18 novembre 2016

Chambre des salariés
18, rue Auguste Lumière
L-1950 Luxembourg
T. +352 27 494 200
F. +352 27 494 250
www.csl.lu csl@csl.lu