



CHAMBRE DES SALARIES  
LUXEMBOURG

better  
WORK

NEWSLETTER

N° 1/2017 8 février 2017

ACTUALITÉS DU « QUALITY OF WORK INDEX » N° 5



CHAMBRE DES SALARIES  
LUXEMBOURG

## QUALITY OF WORK INDEX

Bien-être des salariés  
au Luxembourg

Auteurs : P. SISCHKA, G. STEFFGEN



CHAMBRE DES SALARIES  
LUXEMBOURG

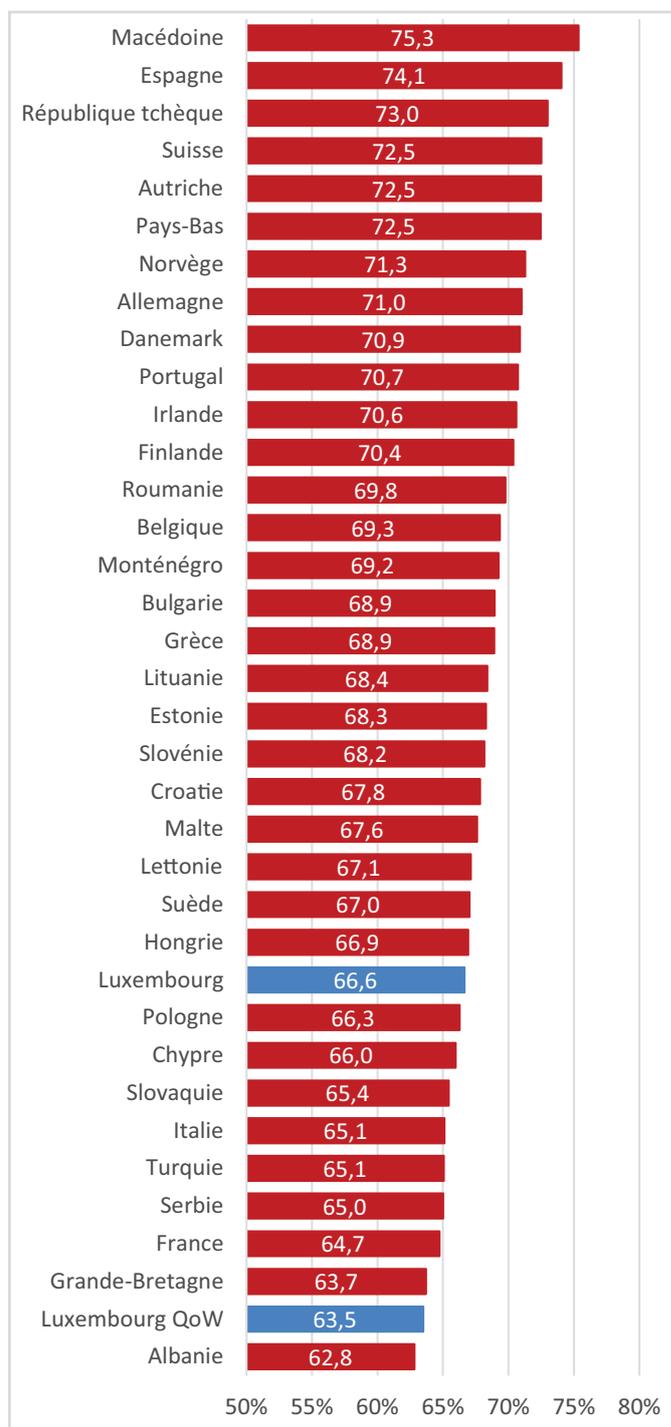
18, rue Auguste Lumière • L-1950 Luxembourg  
T +352 27 494 200 • F +352 27 494 250  
[www.csl.lu](http://www.csl.lu) • [csl@csl.lu](mailto:csl@csl.lu)

Si l'on compare les participants de l'enquête Quality of Work Index Luxembourg aux salariés d'autres pays européens, on constate que le niveau de bien-être des salariés luxembourgeois est en moyenne plus bas que celui des salariés d'autres pays. C'est notamment parmi les jeunes salariés que l'on retrouve un niveau de bien-être légèrement plus bas. En analysant les catégories professionnelles, on observe que ce sont les cadres et dirigeants, les employés des services aux particuliers, mais aussi les travailleurs non-qualifiés, qui présentent les plus hauts niveaux de bien-être. Les salariés dont la durée effective du travail est la plus courte, et les salariés travaillant dans des organisations de petite taille (1 à 4 salariés), sont également ceux faisant état d'un niveau de bien-être élevé. Le bien-être est donc visiblement lié aux conditions de travail. Ainsi, plus la participation des salariés est élevée, plus leur rôle est clair, et plus leur emploi est stable et sûr, plus leur bien-être sera élevé. Par ailleurs, il existe une corrélation positive entre le bien-être et la satisfaction au travail, notamment le respect ressenti au travail, et une corrélation négative avec le stress et le burnout.

## Comparaison du niveau de bien-être entre pays européens

La figure 1 présente le niveau de bien-être des participants à l'enquête Quality of Work Index Luxembourg par rapport à plusieurs pays européens. Les données des pays entrants dans la comparaison sont issues de l'Enquête Européenne sur les conditions de travail de 2015 (EWCS ; pour plus de détails, voir encadré : Méthode). On constate que le niveau de bien-être des salariés ayant participé à l'enquête Quality of Work Index Luxembourg est en moyenne plus bas que celui des salariés d'autres pays. Seule l'Albanie présente un niveau inférieur à celui des participants à l'enquête Quality of Work Index Luxembourg (Luxembourg QoW ; en bleu sur le graphique). De même, les valeurs obtenues par l'enquête EWCS classent le Luxembourg dans le tiers inférieur du tableau des pays participants (Luxembourg ; en bleu sur le graphique). Il convient cependant de souligner que l'enquête ECWS ne tient compte que des salariés résidant au Luxembourg, alors que l'enquête QoW interroge également les frontaliers. De plus, les données de l'enquête ECWS sont collectées à partir d'entretiens en face à face, alors que les données de l'enquête QoW sont fournies par des entretiens téléphoniques. Cette différence de méthodologie de collecte des données peut influencer le type de réponses obtenues (Holbrook, Green, & Krosnick, 2003).

Figure 1 : Comparaison du niveau de bien-être entre pays européens



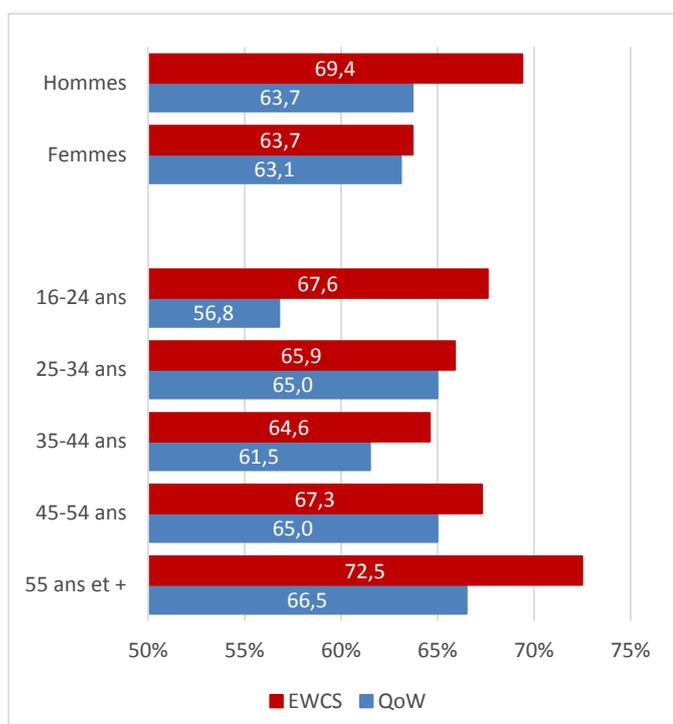
Remarque : Moyenne de l'indice WHO-5 Well-Being allant de 0 à 100

## Niveau de bien-être en fonction du sexe et de l'âge

La figure 2 compare les données issues de l'enquête QoW avec celles de l'enquête EWCS pour le Luxembourg. Les données de l'enquête ECWS indiquent de relativement

grandes différences entre les hommes et les femmes. Par rapport aux salariées femmes, les salariés hommes présentent des niveaux de bien-être bien plus élevés. En revanche, les données de l'enquête QoW ne montrent aucune différence entre hommes et femmes. Du point de vue de l'âge également, les résultats de l'enquête QoW diffèrent légèrement de ceux de l'enquête EWCS. Alors que dans l'enquête QoW, le niveau de bien-être le plus bas se retrouve chez les salariés de 16-24 ans, cela n'apparaît pas dans les données de l'enquête EWCS. Les deux groupes de résultats établissent toutefois la catégorie des salariés de 55 ans et + comme celle présentant le plus haut niveau de bien-être.

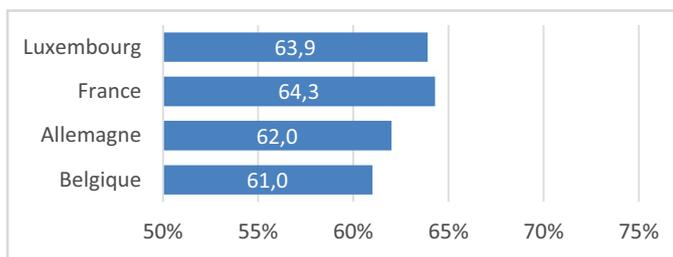
**Figure 2 : Niveau de bien-être en fonction des données démographiques**



Remarque : Moyenne de l'indice WHO-5 Well-Being allant de 0 à 100

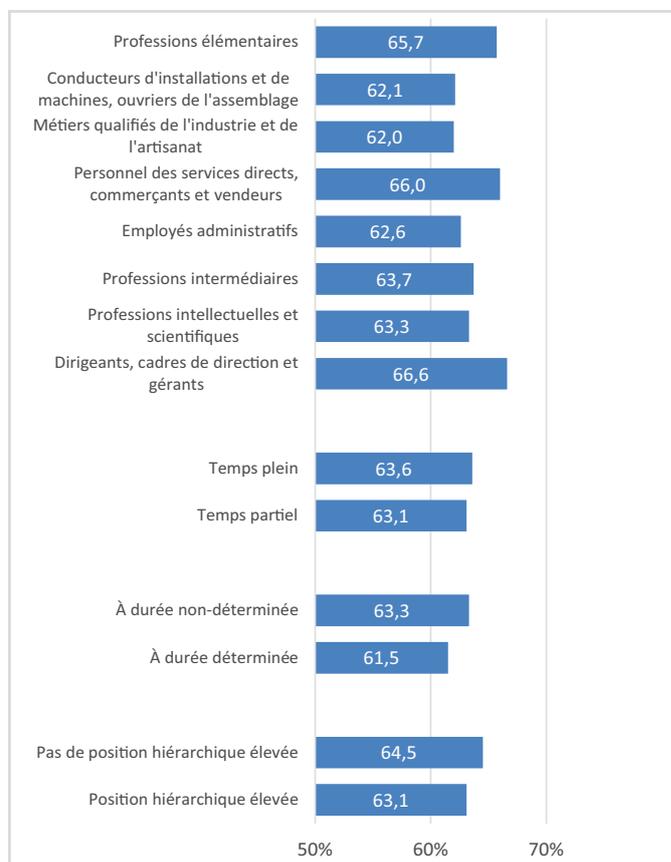
Aucune variable comparable n'ayant pu être établie avec l'enquête EWCS, seules les données de l'enquête QoW sont présentées ci-dessous. La figure 3 différencie le niveau de bien-être selon le pays de résidence. Horaires de travail atypiques

**Figure 3 : Niveau de bien-être selon le pays de résidence**



Ce sont les travailleurs frontaliers venant de France qui présentent les plus hauts niveaux de bien-être, tandis que ceux venant de Belgique présentent les niveaux les plus bas. La figure 4 illustre le niveau de bien-être moyen des salariés au Luxembourg en fonction des différentes catégories professionnelles. Lorsque l'on différencie les salariés à temps plein de ceux à temps partiel, on ne constate quasiment aucune différence. En analysant les catégories professionnelles de la classification CIP (voir encadré : méthode), on note que ce sont principalement les métiers qualifiés de l'industrie et de l'artisanat, les conducteurs de machines et d'installations et ouvriers de l'assemblage ainsi que les employés administratifs qui présentent un niveau de bien-être plus bas que les autres. Les niveaux de bien-être les plus élevés se retrouvent chez les cadres et dirigeants (voir encadré : méthode), les employés des services à la personne, commerçants et vendeurs et les travailleurs dans les professions élémentaires. Si l'on différencie encore davantage les salariés selon qu'ils occupent ou non une position de supérieur hiérarchique (voir encadré : méthode), on constate que les salariés qui ont une fonction de supérieur hiérarchique présentent en moyenne un niveau de bien-être légèrement plus élevé que les salariés n'occupant pas une position de supérieur hiérarchique.

**Figure 4 : Niveau de bien-être en fonction de la catégorie professionnelle**

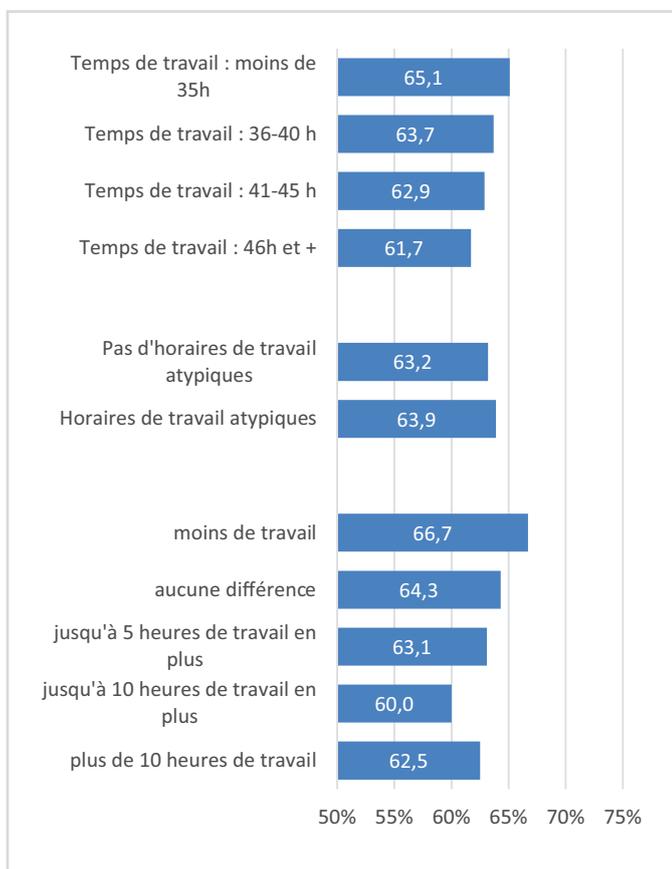


Remarque : Moyenne de l'indice WHO-5 Well-Being allant de 0 à 100

## Niveau de bien-être en fonction des conditions de travail

La figure 5 représente le niveau de bien-être des salariés en fonction de leurs conditions de travail. Il en ressort clairement que plus le temps de travail effectif augmente, plus le bien-être diminue. Le fait que le salarié ait des horaires de travail atypiques ou non n'influence pas vraiment le niveau de bien-être. En revanche, plus la différence entre la durée du travail contractuelle et la durée du travail effective est grande, plus le niveau de bien-être du salarié baisse.

Figure 5 : Niveau de bien-être en fonction des conditions de travail

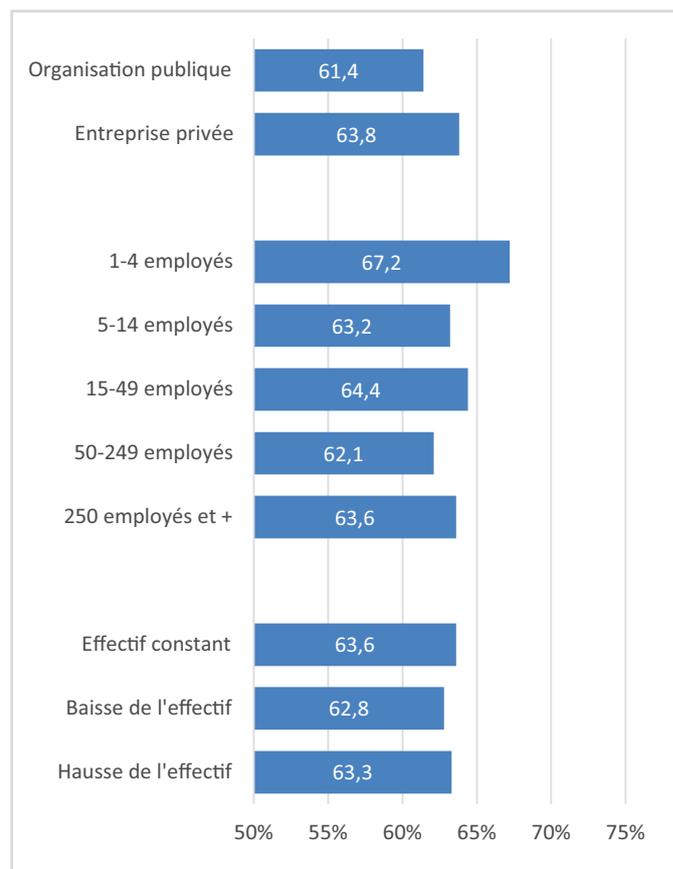


Remarque : Moyenne de l'indice WHO-5 Well-Being allant de 0 à 100

## Niveau de bien-être en fonction des caractéristiques de l'organisation

La figure 6 différencie le niveau de bien-être des salariés en fonction des différentes caractéristiques de l'organisation. Les salariés travaillant dans des entreprises privées présentent un niveau de bien-être en moyenne plus élevé que les salariés travaillant dans des organisations publiques. Les salariés travaillant dans des organisations de petite taille (1 à 4 salariés) présentent en moyenne des niveaux de bien-être plus élevés. Pour les organisations comptant plus de 4 salariés, on ne constate pas de corrélations claires entre la taille de l'effectif et le niveau de bien-être. Si l'on différencie les salariés en fonction de la variation de l'effectif dans leur organisation, aucune différence significative n'apparaît.

Figure 6 : Niveau de bien-être en fonction des caractéristiques de l'organisation



Remarque : Moyenne de l'indice WHO-5 Well-Being allant de 0 à 100

## Conditions de travail et bien-être

Le tableau 1 présente les corrélations entre le niveau de bien-être et les conditions de travail. Il existe une corrélation positive entre le niveau de bien-être et un niveau de participation plus élevé, une définition claire des rôles et la sécurité d'emploi. À l'inverse, bien-être et harcèlement moral (cf. également à ce sujet Sischka, & Steffgen, 2016a) sont corrélés négativement.

**Tableau 1: Bien-être et conditions de travail**

		(1)	(2)	(3)	(4)
(1)	WHO-5				
(2)	Participation	.26			
(3)	Harcèlement moral	-.33	-.38		
(4)	Clarté du rôle	.26	.36	-.33	
(5)	Sécurité de l'emploi	.29	.24	-.24	.22

Remarque : Toutes les corrélations sont significatives pour  $p < 0,01$

## Bien-être et autres aspects du bien-être liés au travail

Le tableau 2 présente les liens entre le bien-être et d'autres aspects du bien-être liés au travail. Il semble ainsi exister une corrélation positive entre le niveau de bien-être et le niveau de satisfaction au travail (cf. à ce sujet Sischka, & Steffgen, 2015), ainsi que le respect ressenti sur le lieu de travail. À l'inverse, le stress et le burnout (cf. également à ce sujet Sischka, & Steffgen, 2016b) sont corrélés négativement au niveau de bien-être.

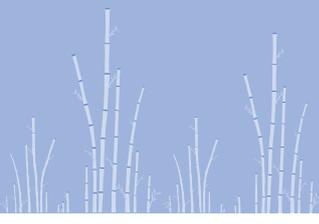
**Tableau 2 : Bien-être et autres indices du niveau de bien-être liés au travail**

		(1)	(2)	(3)	(4)
(1)	WHO-5				
(2)	Satisfaction au travail	.43			
(3)	Respect	.36	.69		
(4)	Stress	-.50	-.51	-.41	
(5)	Burnout	-.58	-.60	-.48	.73

Remarque : Toutes les corrélations sont significatives pour  $p < 0,01$

## Références

- Eurofund (Ed.) (2016a). Sixth European Working Conditions Survey – Technical report. Working Paper.
- Eurofund (Ed.) (2016b). Sixth European Working Conditions Survey – Overview report. Publications Office of the European Union, Luxembourg.
- Holbrook, A. L., Green, M. C., & Krosnick, J. A. (2003). Telephone versus face-to-face interviewing of national probability samples with long questionnaires. *Public Opinion Quarterly*, 67, 79-125.
- Sischka, P., & Steffgen, G. (2015). La satisfaction au travail des salariés au Luxembourg. *Better Work Newsletter*, 5.
- Sischka, P., & Steffgen, G. (2016a). Le harcèlement moral au travail au Luxembourg. *Better Work Newsletter*, 1.
- Sischka, P., & Steffgen, G. (2016b). Burnout au travail au Luxembourg. *Better Work Newsletter*, 2.
- Sischka, P., & Steffgen, G. (2016c). Quality of Work-Index. 2. Forschungsbericht zur Weiterentwicklung des Arbeitsqualitätsindex in Luxemburg. Inside Research Report. Luxembourg: Université de Luxembourg.



## 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 par téléphone (CATI), par l'institut Infas (depuis 2014) pour le compte de la Chambre des salariés du Luxembourg et de l'Université du Luxembourg : INSIDE. (Tableau 3). Toutefois, la collecte des données a été confiée à un autre institut à partir de 2014. La comparaison des données de 2013 avec celles de 2014, 2015 et 2016 doit donc être effectuée avec prudence. Les résultats présentés dans ce rapport se réfèrent uniquement à l'enquête de 2016 (Sischka, & Steffgen, 2016c).

Tableau 3 : Méthodologie de l'enquête

<b>Objectif de l'enquête</b>	Examen de la situation et de la qualité de travail des salariés au Luxembourg
<b>Conception, réalisation, analyse</b>	Université de Luxembourg : INSIDE, Chambre des salariés Luxembourg, depuis 2014 Institut Infas, avant TNS-ILRES
<b>Procédure d'enquête</b>	Enquête par téléphone (CATI) en allemand, français et luxembourgeois
<b>Échantillon</b>	1.506 participants (enquête 2016)
<b>Classification CITP des professions</b>	L'activité professionnelle est définie selon une question à trois niveaux de réponse, permettant de la catégoriser selon les classifications de la norme « International Standard Classification of Occupations » (ISCO-08). Ce n'est pas seulement la désignation d'un métier qui est saisie, mais bien l'activité professionnelle dans son ensemble. Grâce au codage ISCO, la notion d'activité peut être prise dans le sens économique.
<b>Dirigeants et cadres</b>	<p>Selon ISCO-08 : les dirigeants planifient, dirigent, coordonnent et évaluent l'ensemble des activités d'une entreprise, d'une administration publique ou d'un autre type d'organisation, ou d'un département d'une organisation, et définissent et vérifient l'application de directives, de lois et de règles. Les professions regroupées dans cette catégorie sont divisées entre les sous-groupes suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Directeurs, cadres supérieurs, membres de l'exécutif et des corps législatifs</li> <li>• Directeurs de services administratifs et commerciaux</li> <li>• Directeurs et cadres de direction, production et services spécialisés</li> <li>• Directeurs et gérants de l'hôtellerie</li> </ul>
<b>Fonction de supérieur hiérarchique</b>	Personnes interrogées ayant répondu « Oui » à la question « Êtes-vous le ou la supérieur(e) hiérarchique d'autres salarié(s) ? ». Il s'agit en général de personnes ayant un niveau hiérarchique supérieur aux autres (dans une entreprise ou une organisation similaire), et dont la fonction consiste à fournir des instructions, dans le sens de chef d'équipe. Cela concerne également par ex. un contremaître dans l'industrie ou l'artisanat, ou une infirmière en chef. Les « supérieurs hiérarchiques » ne correspondent donc pas automatiquement à la classification CITP des « Dirigeants » (car ils n'exercent pas de fonction de direction globale), mais peuvent être rattachés à une autre catégorie professionnelle CITP même s'ils sont chargés de fonctions de coordination supplémentaires.
<b>Indices</b>	<p><u>Échelle de bien-être WHO-5 Well-Being</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 5 items ;</li> <li>• L'échelle est normalisée de 0 à 100 ;</li> <li>• Alpha de Cronbach : 0,85</li> </ul> <p><u>Échelle Participation</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 2 items ;</li> <li>• L'échelle est normalisée de 0 à 100 ;</li> <li>• Alpha de Cronbach : 0,73</li> </ul>



#### Échelle Harcèlement moral

- 5 items ;
- L'échelle est normalisée de 0 à 100 ;
- Alpha de Cronbach : 0,72

#### Échelle Clarté du rôle

- 2 items ;
- L'échelle est normalisée de 0 à 100 ;
- Alpha de Cronbach : 0,73

#### Échelle Sécurité de l'emploi

- 2 items ;
- L'échelle est normalisée de 0 à 100 ;
- Alpha de Cronbach : 0,76

#### Échelle Satisfaction au travail

- 4 items ;
- L'échelle est normalisée de 0 à 100 ;
- Alpha de Cronbach : 0,82

#### Échelle Stress

- 5 items ;
- L'échelle est normalisée de 0 à 100 ;
- Alpha de Cronbach : 0,83

#### Échelle Burnout

- 10 items
- L'échelle est normalisée de 0 à 100 ;
- Alpha de Cronbach : 0,89

#### **European Working Condition Survey**

Depuis leur lancement en 1990, les Enquêtes Européennes sur les conditions de travail (European Working Condition Survey, ECWS) sont menées tous les 5 ans afin d'analyser les conditions de travail des salariés et des travailleurs indépendants européens par des entretiens en face à face (les analyses de ce rapport se réfèrent uniquement aux données concernant les salariés). Ces enquêtes couvrent notamment les thèmes du statut professionnel, de la durée du temps de travail, de l'organisation du travail, des facteurs de risques physiques et psychosociaux, de la santé et de la sécurité, de l'équilibre entre vie professionnelle et vie privée, de la participation des travailleurs ainsi que de la sécurité financière. A également été utilisé l'indice en 5 points de l'OMS sur le bien-être (WHO-5 Index), qui permet d'établir des comparaisons entre les pays concernant le bien-être. Pour la méthodologie détaillée de l'enquête, consultez Eurofound (2016a). Pour l'analyse détaillée, consultez Eurofound (2016b).

## Université du Luxembourg Research Unit INSIDE

Philipp.Sischka@uni.lu  
Tél. : 466644 9782

Georges.Steffgen@uni.lu  
Tél. : 466644 6644

## Chambre des salariés

David.Büchel@csl.lu  
Tél. : 27494 306

Sylvain.Hoffmann@csl.lu  
Tél. : 27494 200