

Se méfier du bonheur au travail...

D'après les résultats de la dernière enquête Eurochambres, le manque de main-d'œuvre qualifiée est, avec le coût du travail, l'un des principaux défis identifiés par les entreprises européennes pour 2019, voire le principal au Luxembourg.

Dans ce contexte, pour attirer les (meilleurs) talents, une bonne qualité de vie au travail (QVT) ⁽¹⁾ semble devenir un véritable « atout charme », comme en témoigne la montée en puissance de la marque employeur. Ainsi, on ne compte plus les *best places to work* ou les *top employers*. Le bonheur est-il pour autant dans le pré ?

Des salariés globalement satisfaits...

Au Luxembourg, 72 % des salariés déclarent avoir une qualité de travail « moyenne » ou « supérieure » (contre 68 % en 2016) ⁽²⁾. Les salariés luxembourgeois semblent donc assez satisfaits et se trouvent même parmi « les mieux lotis » en comparaison européenne, à des niveaux parfois comparables aux pays nordiques ⁽³⁾.

Ainsi, 91 % des salariés ont le sentiment du travail bien fait. Ils sont près de 70 % à estimer pouvoir toujours mettre en pratique leurs idées dans leur travail, soit l'un des taux les plus élevés avec le Danemark et les Pays-Bas, derrière la Finlande. 85 % d'entre eux occupent des postes impliquant d'apprendre des « choses nouvelles », soit le meilleur taux après la Suède, la Finlande et le Danemark. Les salariés luxembourgeois sont également parmi les plus nombreux à déclarer devoir résoudre des problèmes imprévus, avec les Pays-Bas, derrière la Suède et le Danemark, requérant la mise en œuvre de capacités cognitives dans le travail. De même, le Luxembourg est bien positionné pour l'implication des salariés dans l'amélioration de l'organisation ou des processus de travail. Or, la possibilité de s'exprimer et d'agir sur son travail est un aspect crucial de la QVT.

En outre, la pression au travail est parmi les plus faibles de l'OCDE, de même que la part des salariés qui travaillent plus de 40 heures par semaine, qui s'établit à moins de 20 % (avec l'Allemagne, les Pays Bas, l'Autriche, le Danemark, la Finlande). En outre, moins de 4 % des salariés travaillent de très longues heures (50 heures et plus), contre 13 % en moyenne européenne, mais ils étaient « seulement » 1,3 % en 2005.

... mais des points de vigilance

Malgré ces « bons points », la vigilance semble de mise face à la baisse de l'autonomie au travail, à la porosité des frontières entre vie privée et professionnelle, à l'éloignement géographique, à la numérisation, etc.

Une étude de la Fondation française Pierre Deniker a identifié les facteurs de risques psychosociaux qui pèsent le plus sur la santé mentale des actifs ⁽⁴⁾. Ainsi, les personnes qui passent plus d'1 h 30 par jour dans les transports, travaillent sans bureau fixe (*flexoffice*), passent de longues heures au travail et, plus encore, déclarent avoir du mal à concilier vie personnelle et professionnelle – ressentent que l'hyperconnexion peut aggraver – présentent une détresse orientant vers un trouble mental supérieure à la moyenne.

Au niveau européen, le nombre de travailleurs très connectés (*ICT workers*) a augmenté de 26 % à 37 % entre 2010 et 2015 avec un usage particulièrement répandu dans le secteur des services, surtout financiers, en particulier à des niveaux hiérarchiques supérieurs. S'ils font état d'un moindre équilibre entre vie privée et professionnelle, en partie liée à de longues heures de travail, ils semblent aussi béné-

ficier d'une plus grande autonomie et de meilleures perspectives de carrière. A ce titre, le Luxembourg est le pays européen où la main-d'œuvre est « la plus connectée », avec 52 % des salariés déclarant travailler tout le temps sur des appareils numériques (PC, tablettes, smartphones...), devant le Danemark (47 %) et la Suède (44 %).

Responsables mais pas coupables ?

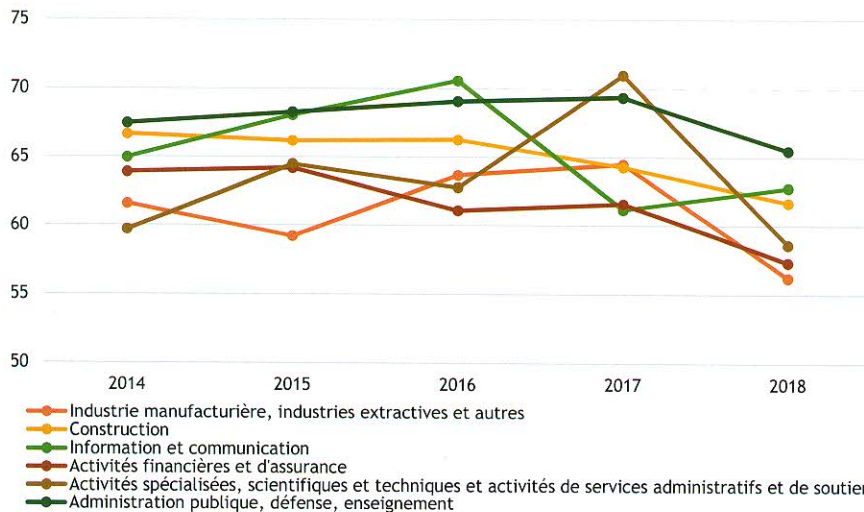
Face à la montée des risques psychosociaux depuis quelques années, outre de qualité de vie au travail, il est de bon ton de parler de « bonheur au travail ». Le bonheur se définit comme un « état de complète satisfaction », le bien-être comme un « état agréable résultant de la satisfaction des besoins du corps et du calme de l'esprit » et l'épanouissement comme « le fait d'éprouver une certaine plénitude » (Larousse).

Ainsi, les entreprises se voient parfois attribuer des responsabilités aux contours utopiques, en ceci qu'on leur prête un potentiel de résolution de problèmes qui sont en réalité politiques, sociétaux ou personnels. Parler de bonheur au travail semble aventureux pour ne pas dire dangereux. Pour la sécurité (psychologique, économique et juridique) des salariés comme des entreprises, il convient donc de ne pas considérer que la réalisation de soi passe uniquement par l'accomplissement professionnel ⁽⁵⁾. Cela ne signifie pas pour autant que prendre le pouls des travailleurs est vain et, qu'en cas d'arythmie, des réponses ne peuvent être apportées par les entreprises et la collectivité. Ne jetons pas le bébé avec l'eau du bain.

D'après le *Quality of Work Index* 2018

luxembourgeois, les salariés du secteur finance-assurance font état, pour la 5^e année consécutive, d'un niveau de satisfaction parmi les plus faibles et en baisse, tout juste devant l'industrie mais derrière les activités spécialisées scientifiques et techniques – dont le conseil et l'audit. A l'inverse, la branche administration publique et enseignement « garde le sourire ».

Indice de satisfaction au travail au Luxembourg en fonction des secteurs dans lesquels les salariés se disent les plus et les moins satisfaits en 2018



Sources : CSL, Université du Luxembourg

Dans le même temps, la finance, comme le conseil/audit, affichent, « paradoxalement », les salaires annuels moyens les plus élevés du secteur privé, avec respectivement 89.732 EUR et 76.444 EUR ⁽⁶⁾, ainsi que des taux de couverture des salariés en termes de politique de Responsabilité Sociale d'Entreprise (RSE) parmi les meilleurs (voir tableau).

Top 3 des secteurs d'appartenance des entreprises labellisées par l'Institut National pour le Développement durable et la RSE, en % de salariés couverts	Top 3 des secteurs d'appartenance des entreprises membre du réseau IMS, en % de salariés couverts
1) Finance et assurance (28 %) 2) Transports (28 %) 3) Activités de services administratifs et de soutien (23 %)	1) Finance et assurance (39 %) 2) Information et communication (37 %) 3) Activités spécialisées scientifiques et techniques (26 %)

Sources : INDR, IMS, calculs IDEA

Ces constats tendent à renforcer l'argument que « Responsabilité Sociale d'Entreprise » ne saurait rimer avec « pochette surprise ». En revanche, à la différence du subjectif bonheur au travail, qui confine parfois à l'injonction ⁽⁷⁾, la qualité de vie au travail, elle, couvre des questions bien concrètes visant d'abord... le travail (son organisation, les relations entre les travailleurs, les conditions d'exercice, etc.). En ce sens, RSE et QVT semblent converger : « La QVT apparaît ainsi de plus en plus comme le déploiement au sein de la relation de travail des principes de la RSE, soucieuse de l'impact des activités sur le travailleur et son écosystème, c'est-à-dire de la soutenabilité du travail. » (La Fabrique de l'Industrie, 2016).

Aussi, dans le cadre d'une politique de RSE crédible, il convient de ne pas négliger les acquis fondamentaux de la QVT (emploi et conditions de travail de qualité) sur l'autel de la sexiness au profit des nice-to-have (paniers de fruits, carte de sport, conciergerie...). ☑

On ne compte plus les best places to work ou les top employers. Le bonheur est-il pour autant dans le pré ?



Sarah Mellouet
Economiste

Fondation IDEA asbl



- (1) On peut distinguer 11 dimensions principales de la QVT : sens du travail ; reconnaissance ; conditions de travail ; organisation du travail ; ambiance de travail ; égalité entre les genres ; équilibre entre vies professionnelle et personnelle ; contenu du travail ; circulation de l'information ; santé au travail ; dialogue social. D'autres objectifs visés peuvent être la prévention des risques psychosociaux ou les gains de compétitivité.
- (2) *Quality of work Index* de la Chambre des Salariés et de l'Université du Luxembourg
- (3) *Better Life Index* de l'OCDE ; *Quality of life report* d'Eurostat ; *European Working Conditions Survey* d'Eurofound (frontaliers non interrogés). <https://www.eurofound.europa.eu/fr/data/european-working-conditions-survey>
- (4) <https://www.fondationpierredeniker.org/uploads/media/default/0001/01/7193ddaf6d700dfd9a45c9af8a2e9d9600f8776a.pdf>
- (5) Dominique Méda et Patricia Vendramin prônent une réinvention de notre rapport au travail afin qu'il regagne une place moindre dans nos vies. Voir *Réinventer le travail*, Méda D. et Vendramin P., 2013, PUF.
- (6) <https://statistiques.public.lu/catalogue-publications/bulletin-Statec/2017/PDF-Bulletin1-2017.pdf>
- (7) *La Comédie (in)humaine*, Nicolas Bouzou et Julia de Funès, septembre 2018.