

# 5<sup>ème</sup> enquête nationale



La numérisation du travail: quels changements observés par les travailleurs ?

19 septembre 2018

# Qualité of work Index : Un index luxembourgeois de la qualité du travail et du bien-être des salariés

- Projet lancé en 2012 par la Chambre des salariés (CSL) en collaboration avec l'unité de recherche INSIDE de l'Université du Luxembourg.
- Depuis 2013, une enquête annuelle par un institut de sondage (depuis 2014: Infas)
- Méthode : Entretiens téléphoniques assistés par ordinateur (CATI) en **5 langues** (luxembourgeois, français, allemand, portugais, **anglais**).
- Groupe cible : salariés à Luxembourg de 16 à 64 ans, travaillant régulièrement au moins 10 heures/semaine, résidents ou frontaliers venant d'Allemagne, de France ou de Belgique.
- Répondants : échantillon représentatif en 2017 de  $n = 1522$  (2/3 de résidents et 1/3 de frontaliers); dont  $n = 990$  cas font partie du panel (ayant participé depuis 2014, 2015, ou 2016)
- Les personnes choisies selon un procédé aléatoire

# Quality of work Index : Un index luxembourgeois de la qualité du travail et du bien-être des salariés

- Pour répondre à +/- 150 questions sur les conditions de travail et le bien-être liés à l'activité professionnelle
- Pour toutes les questions ayant trait aux facteurs de pénibilité physique ou aux facteurs de risque psychosociaux, c'est l'appréciation de la personne qui est recueillie.
- Une rubrique thématique sur la numérisation du travail
- Durée moyenne des interviews téléphoniques: 29,7 minutes
- Cette enquête renouvelée chaque année permettra ainsi de réaliser un suivi dans le temps sur le climat du travail et ses évolutions possibles.
- C'est un instrument de mesure unique au Luxembourg dans le sens où il récolte des données sur le vécu du travail par les salariés.



# La numérisation du travail

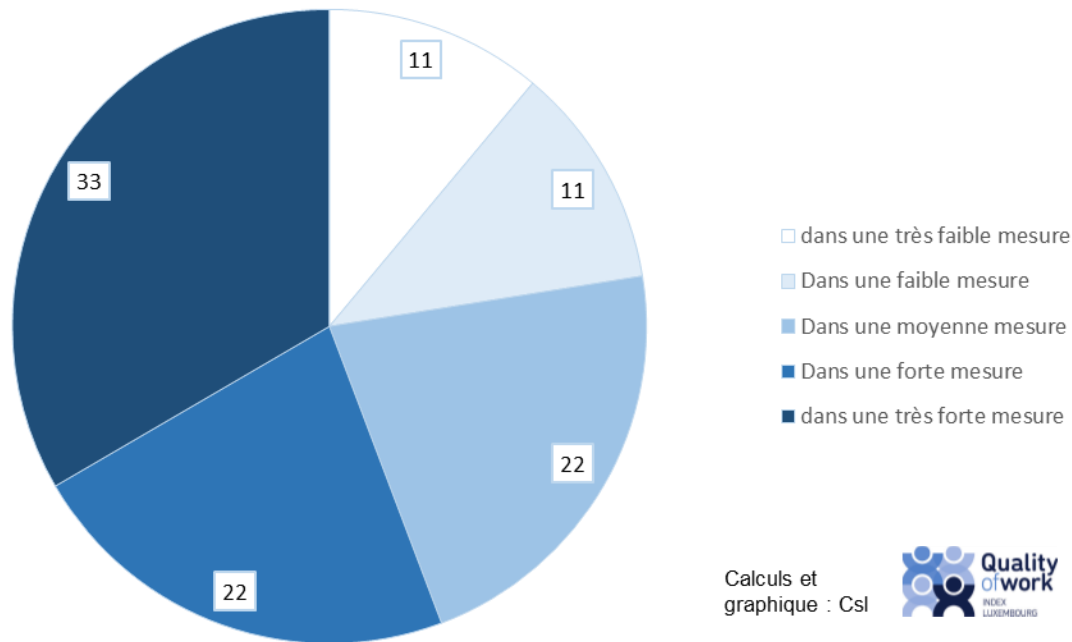
5<sup>ème</sup> enquête nationale : Quality of Work Index Luxembourg



# Dans quelle mesure le travail est-il concerné par la numérisation?

- 89% au total (82% en Allemagne);
- 55% « dans une forte voire une très forte mesure »

Travail concerné par la digitalisation (en %)



## Question:

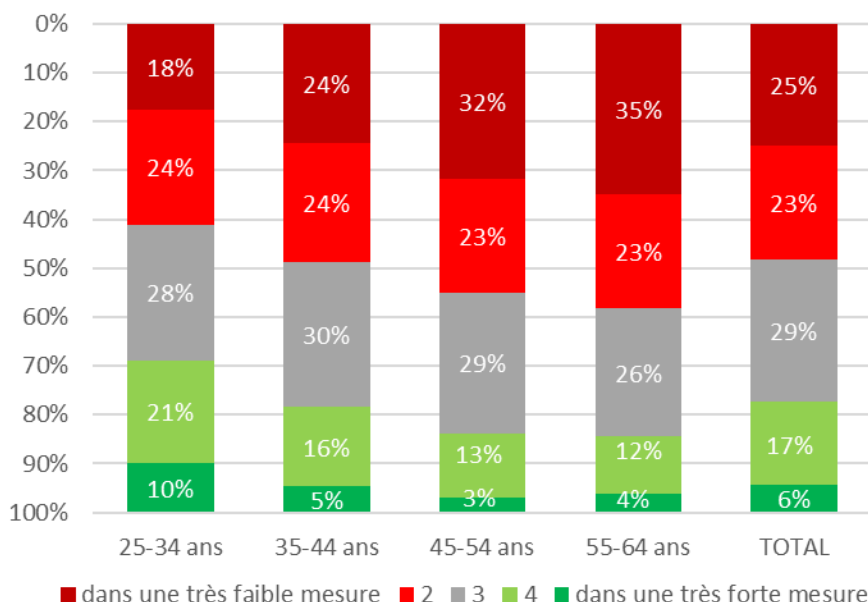
« Par numérisation, on entend le recours croissant à la technologie et aux processus assistés par ordinateur au moyen de la technologie de l'information et de la communication. Dans quelle mesure votre travail est-il directement concerné par la numérisation? La numérisation inclut p.ex. le travail avec des appareils électroniques (ordinateur, scanner), la communication électronique par e-mail, Smartphone et par les réseaux sociaux, ainsi que le travail avec des machines ou des robots commandés par ordinateur ou des processus de travail contrôlés par logiciel. »

# Les formes de numérisation: inégalités selon les groupes de métier (en %: réponses « dans une forte mesure » et « dans une très forte mesure »)

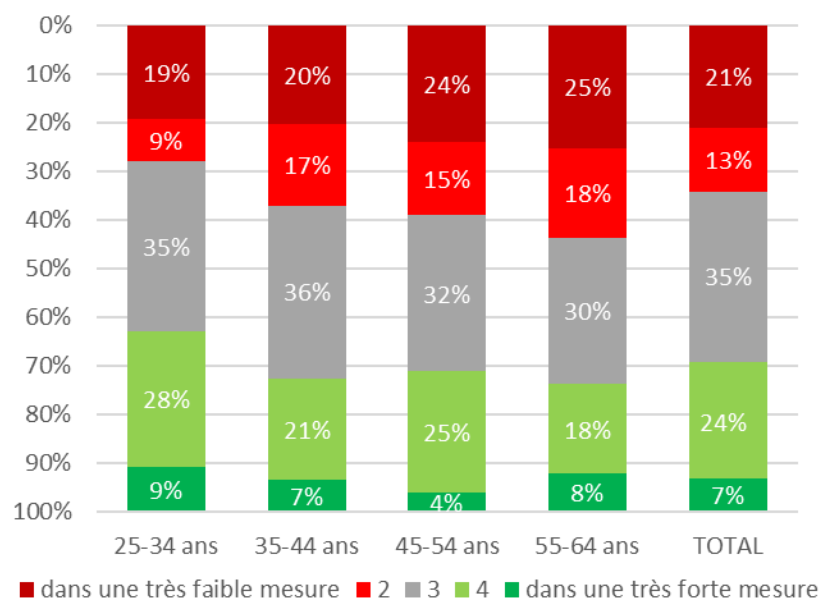
Groupes de Métiers	Outils NTIC					De manière générale: travail concerné par la numérisation
	communication électronique (p.ex. e-mail, Smartphone, réseaux sociaux)	travail assisté par appareils électroniques (p.ex. ordinateur, scanner)	processus contrôlés par logiciel (p.ex. planification de routes, de la production ou des délais)	travail par Internet avec différentes personnes sur un projet commun	travail avec des machines et des robots commandés par ordinateur	
Directeurs, cadres de direction et gérants	91	88	63	46	15	78
Professions intellectuelles et scientifiques	84	87	50	42	15	75
Professions intermédiaires	74	84	56	22	17	70
Employés de type administratif	74	90	49	20	11	67
Personnel des services directs aux particuliers, commerçants et vendeurs	44	52	31	9	11	32
Métiers qualifiés de l'industrie et de l'artisanat	32	38	35	6	26	36
Conducteurs d'installations et de machines, et ouvriers de l'assemblage	18	18	40	20	21	11
Professions élémentaires	3	19	8	0	4	6

# Numérisation et âge: impact sur la liberté de décision et la performance?

Question: « Dans quelle mesure êtes-vous d'accord avec les affirmations suivantes?: A cause de la numérisation j'ai une **plus grande liberté de décision dans la conception de mon travail** »

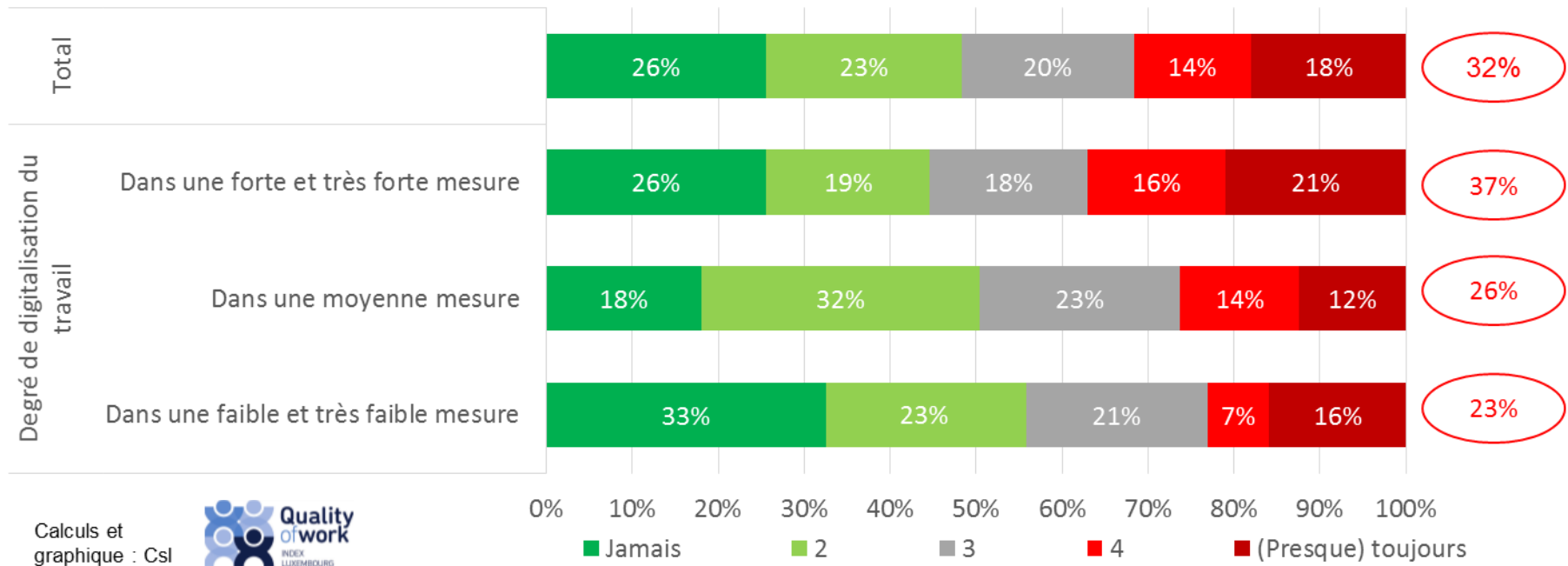


Question: « Dans quelle mesure êtes-vous d'accord avec les affirmations suivantes?: A cause de la numérisation ma **performance au travail est nettement augmentée** »



- Néanmoins, pour les travailleurs plus âgés (de plus de 44 ans), la numérisation est synonyme d'une moins grande liberté de décision que pour leurs collègues cadets.
- Seulement la catégorie d'âge des plus jeunes en dessous de 35 ans voit leur performance au travail nettement améliorée grâce aux technologies numériques.
- En ce qui concerne les lieux de travail, les plus jeunes en dessous de 25 ans travaillent plus souvent à domicile ou en plein air et sont aussi plus joignables pour le travail en dehors des heures de travail.

# Porosité des frontières entre la vie au travail et la vie privée



Question:

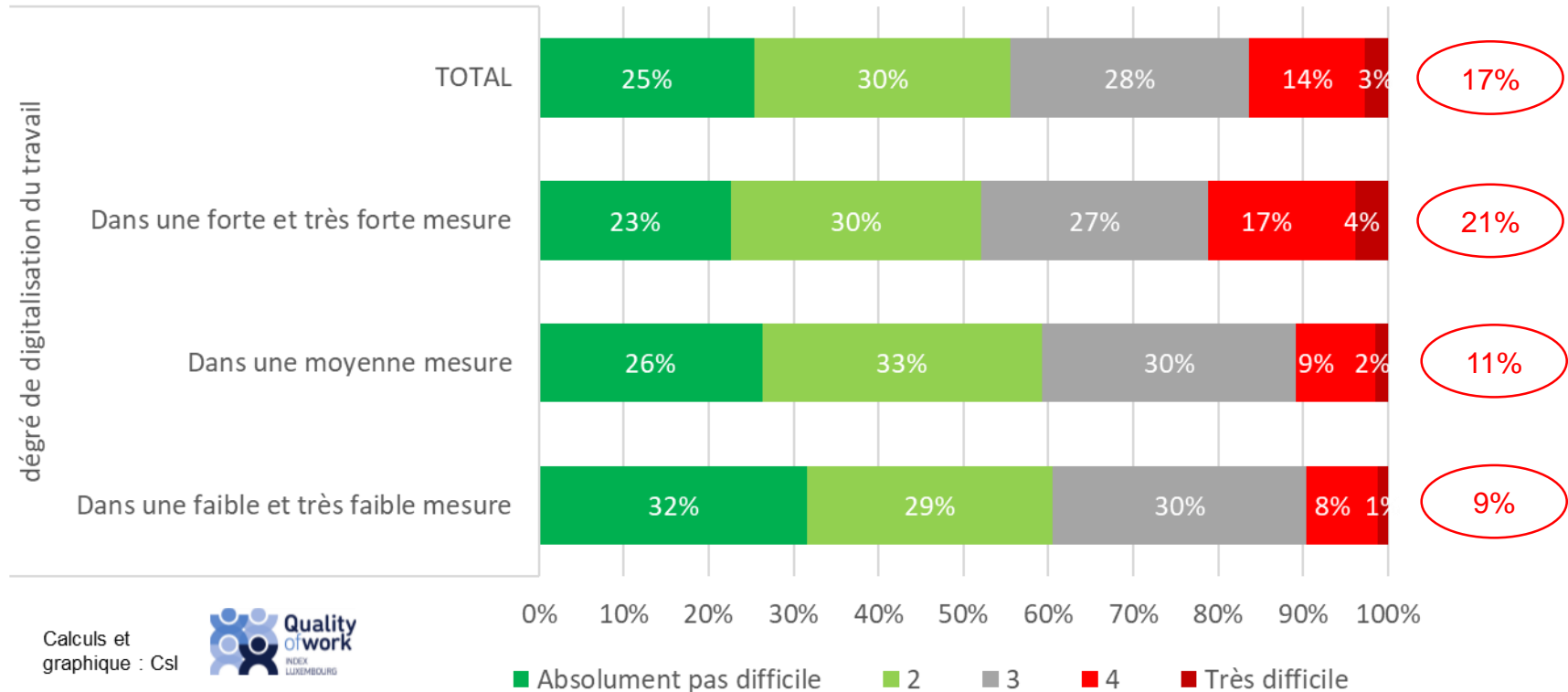
« A quelle fréquence on attend de vous d'être également joignable en dehors des heures de travail, p.ex. par téléphone, e-mail ou Smartphone? »

- L'attente de joignabilité en dehors du travail est plus grande pour les salariés dont le travail est dans une grande mesure concerné par la numérisation
- Il y a un réel risque d'interrompre et de raccourcir les phases de repos et de récupération du travailleur



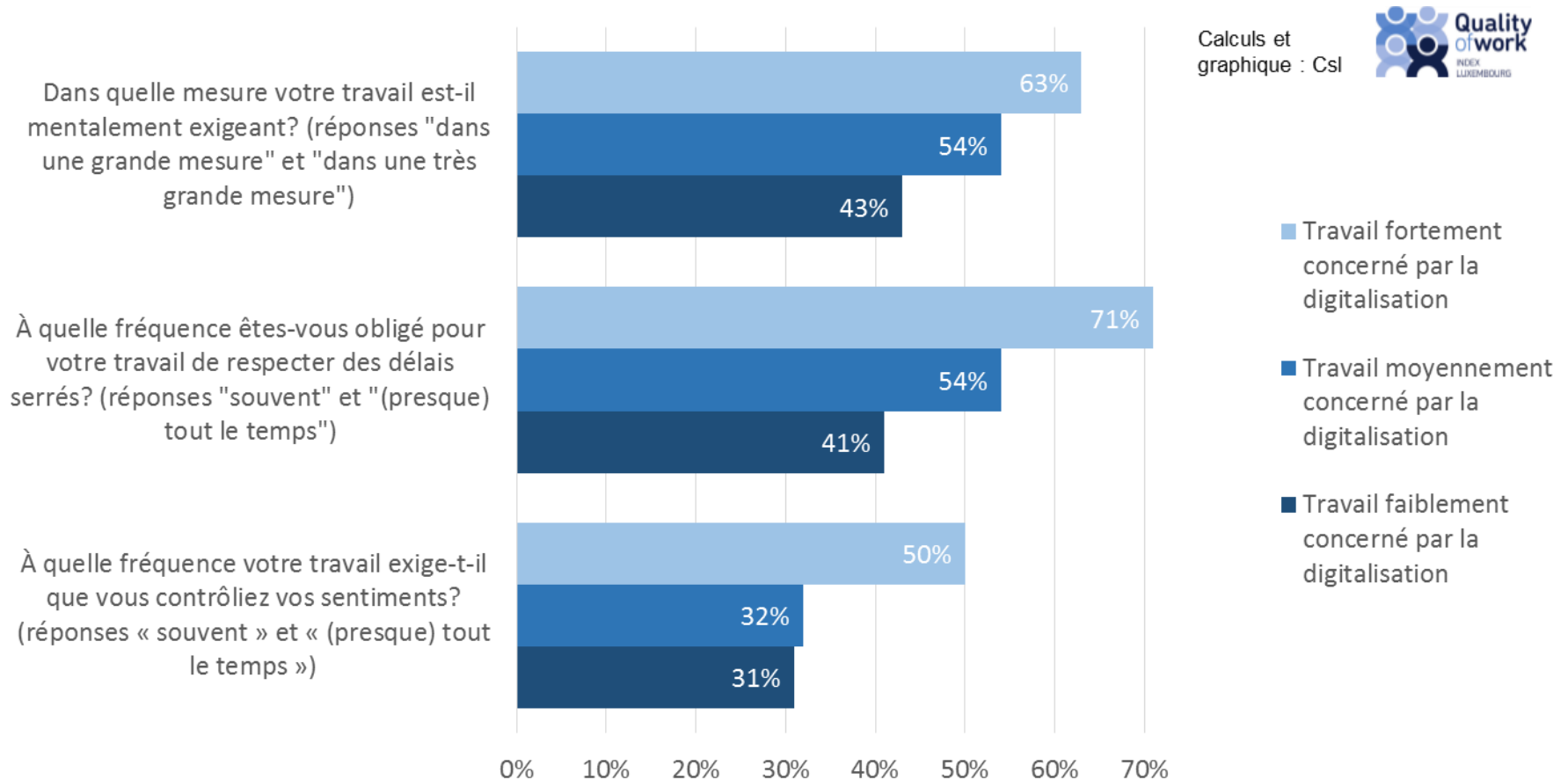
# Conflits travail – vie privée selon le degré de numérisation

Vous est-il difficile d'apporter l'attention nécessaire aussi bien à votre travail qu'à votre vie privée?



- Le sentiment de bien-être diffère également selon le degré de numérisation du travail. Les constats de conflits entre le travail et la vie privée sont plus fréquents chez les travailleurs concernés par un degré de numérisation élevé de leur travail.

# Degré de numérisation et risques psychosociaux



- Du côté des contraintes et risques liés au travail, les travailleurs exposés à un degré de numérisation élevé de leur travail constatent une charge mentale plus élevée, effectuent plus souvent leur travail dans l'urgence, ont une plus grande charge émotionnelle,
- D'un autre point de vue, ils constatent une moins grande charge physique et un risque d'accident moins élevé.

# Conclusions

- Deux attitudes opposées face aux nouvelles technologies: techno-optimisme et techno-scepticisme.
  - L'un des grands défis moraux de notre époque consiste à trouver quelque chose entre ces deux catégories. Nous devons trouver quelque chose qui ressemble à la « techno-sagesse ».
  - C'est là que notre techno-sagesse devrait commencer: comprendre ce qu'est la technologie et comment elle fonctionne.
  - On a donc une accélération de la tendance vers plus de flexibilisation, d'intensification (plus de travail en moins de temps) et de densification du travail (multiplication et diversification des tâches à effectuer).
  - Pour éviter l'auto-exploitation des travailleurs qui emploient les moyens technologiques de la numérisation (principalement les outils de travail et de communication transportables), il nous semble nécessaire de prévoir des limites (p.ex. la déconnexion).
  - Les inégalités risquent de se creuser: les mieux qualifiés sont plus exposés à la numérisation, reçoivent plus de formation continue, ont une meilleure position sur le marché de l'emploi, mais sont aussi exposés aux contraintes et risques qui l'accompagnent → promouvoir l'accès et la sensibilisation à la formation continue pour les moins qualifiés.
  - Face à l'obsolescence rapide des savoirs et savoir-faire liée au développement technologique il faut aussi adapter les méthodes de formation à l'âge des travailleurs.
- Toute nouvelle technologie est fascinante, et les risques sont peu connus au début → promouvoir la recherche, sensibiliser les travailleurs et les employeurs aux risques potentiels pour la santé.

merci beaucoup pour  
votre attention!

Site Internet:

<http://csl.lu/qow>

Contact :

David Büchel

(Psychologue du travail)

david.buechel@csl.lu



CHAMBRE DES SALARIES  
LUXEMBOURG