



# Le bien-être au travail au Luxembourg en 2010

décembre 2009 - janvier 2010



**conférence de presse du 13 avril 2010**

# Index

- “ La sécurité
- “ La santé & Hygiène au travail
- “ La charge psychosociale occasionnée par le travail:  
climat de travail, épanouissement, utilité, stress, situations conflictuelles, absentéisme, suicide
- “ Ergonomie
- “ Le lieu de travail
- “ Le travail dans la société:  
bien-être, durée de travail, formation continue, choix professionnel



## Enquête sur le bien-être au travail au Luxembourg

décembre 2009 - janvier 2010

*i*

CSL, OGBL et la Ligue  
Luxembourgeoise d'Hygiène  
Mentale

Auteurs TNS ILRES  
Skora Messaoudi  
Charles Margue

Created  
27 March 2010

06-09-215 Trav b-e | © TNS

# Fiche Technique



- É Sujet de l'étude : Le bien-être au travail au Luxembourg
- É Méthode de enquête : interviews réalisées par CATI (téléphone) et CAWI (online via MyPanel)
- É Période de enquête : décembre 2009 - janvier 2010
- É Population-cible: population active à partir de 18 ans
- É Echantillon: 903 personnes résidentes + 634 personnes - travailleurs frontaliers
- É Droits de auteur : réservés à TNS ILRES, ainsi qu'à la Chambre des Salariés, l'ÖGB-L et à la Ligue Luxembourgeoise de Hygiène Mentale

# échantillon total : 1537 interviews

		Pondéré		Non-pondéré	
		abs	%	abs	%
<b>Age :</b>	18-29 ans:	316	21	173	11
	30-39 ans:	486	32	495	32
	40-49 ans:	469	31	600	39
	50-59 ans:	242	16	262	17
	60 ans et plus:	24	2	7	0.05
<b>Résidence :</b>	Luxembourg:	903	59	903	59
	Allemagne:	156	10	156	10
	Belgique:	156	10	156	10
	France:	322	21	322	21
<b>Sexe :</b>	hommes:	951	62	939	61
	femmes:	586	38	598	39
<b>Secteur d'activité :</b>					
	Banques, assurances :	293	19	299	19
	Etat, Admin. Publiques.. :	239	16	238	15
	Industrie, Production :	195	13	192	12
	Secteur social et santé :	167	11	171	11
	Artisanat & Bâtiment :	121	8	119	8
	Horeca, Commerce :	116	8	124	8
	Informatique, Télécom. :	102	7	94	6
	Enseignement :	80	5	78	5
	Transports :	72	5	75	5
	Nettoyage, gardiennage :	42	3	42	3
	Autres secteurs :	109	7	105	7

# échantillon . résidents au Luxembourg 903 interviews

		Pondéré		Non-pondéré	
		abs	%	abs	%
<b>Age :</b>	18-29 ans:	185	21	110	12
	30-39 ans:	266	29	260	29
	40-49 ans:	274	30	366	41
	50-59 ans:	160	18	162	18
	60 ans et plus:	18	2	5	1
<b>Nationalité :</b>	luxembourgeoise:	527	58	532	59
	portugaise:	111	12	100	11
	étrangère:	265	29	271	30
<b>Sexe :</b>	hommes:	525	58	558	62
	femmes:	378	42	345	38

# échantillon . travailleurs frontaliers 634 interviews

		Pondéré		Non-pondéré	
		abs	%	abs	%
<b>Age :</b>	18-29 ans:	131	21	63	10
	30-39 ans:	220	35	235	37
	40-49 ans:	195	31	234	37
	50-59 ans:	81	13	100	16
	60 ans et plus:	7	1	2	0
<b>Pays :</b>	Allemagne:	156	25	156	25
	Belgique:	156	25	156	25
	France:	322	50	322	50
<b>Sexe :</b>	hommes:	426	67	381	60
	femmes:	208	33	253	40



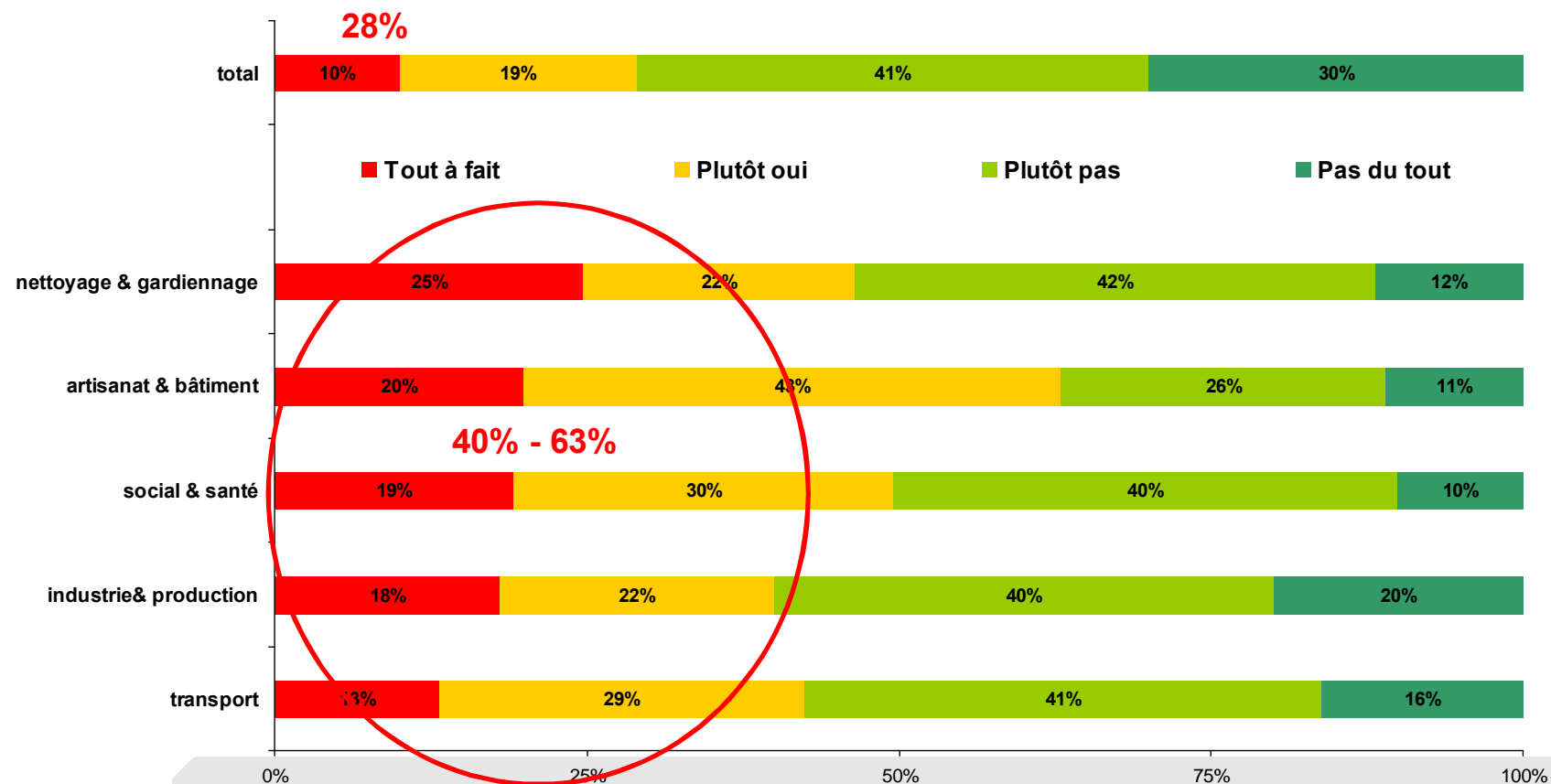
# La sécurité

*i*

Enquête sur le bien-être au travail au Luxembourg

# La sécurité . le risque de blessures

Les risques de se blesser dans votre activité professionnelle sont-ils nombreux?



## La sécurité: commentaire

28% des salariés indiquent qu'ils courent le risque de se blesser dans le cadre de leur travail et pour 10% ce risque est important; ce risque important est particulièrement élevé dans les secteurs du nettoyage & gardiennage (25%), de l'artisanat et du bâtiment (20%), du secteur social & santé (19%) et de l'industrie & production (18%).



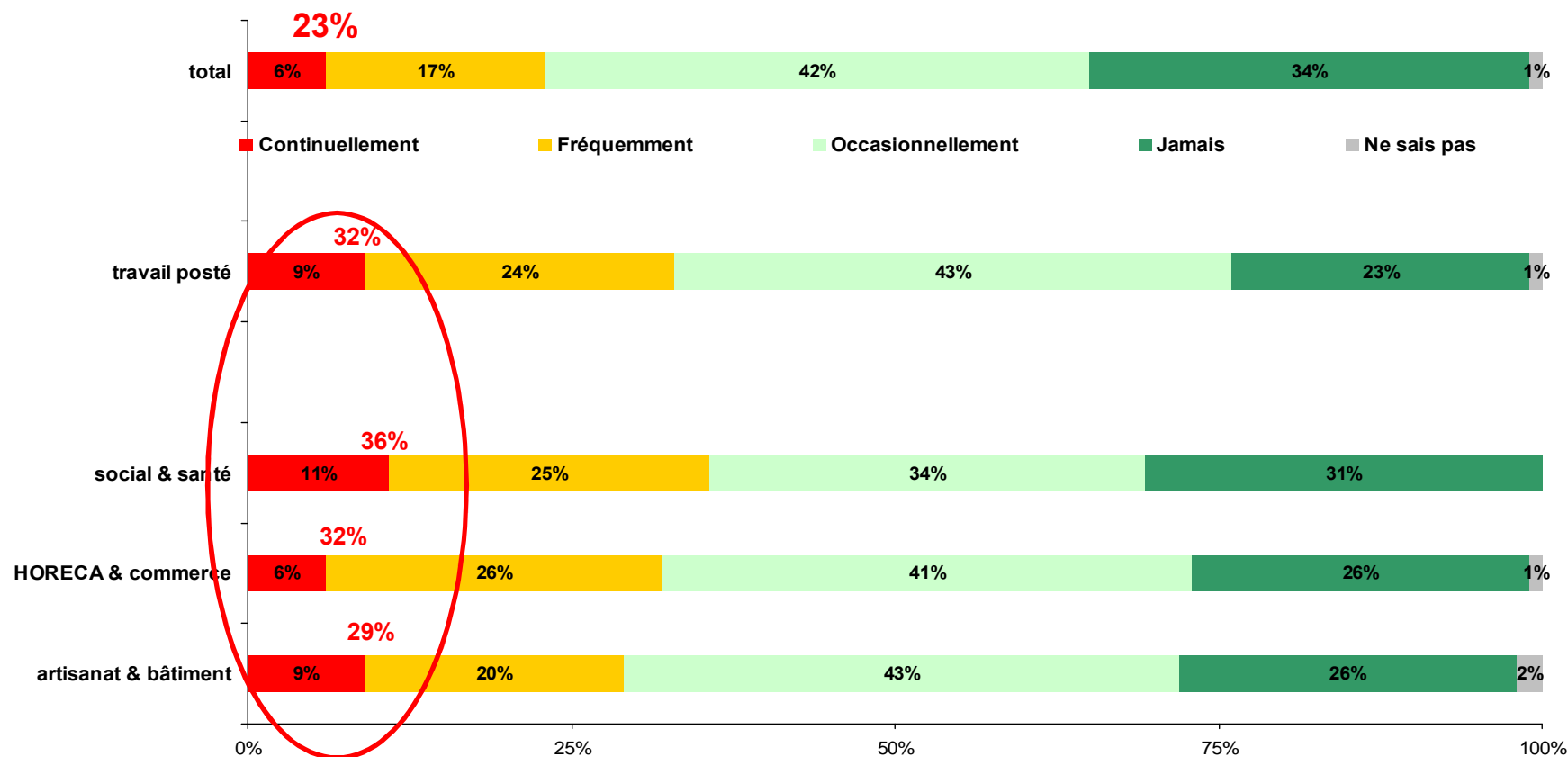
# La santé & l'hygiène au travail

*i*

Enquête sur le bien-être au travail au Luxembourg

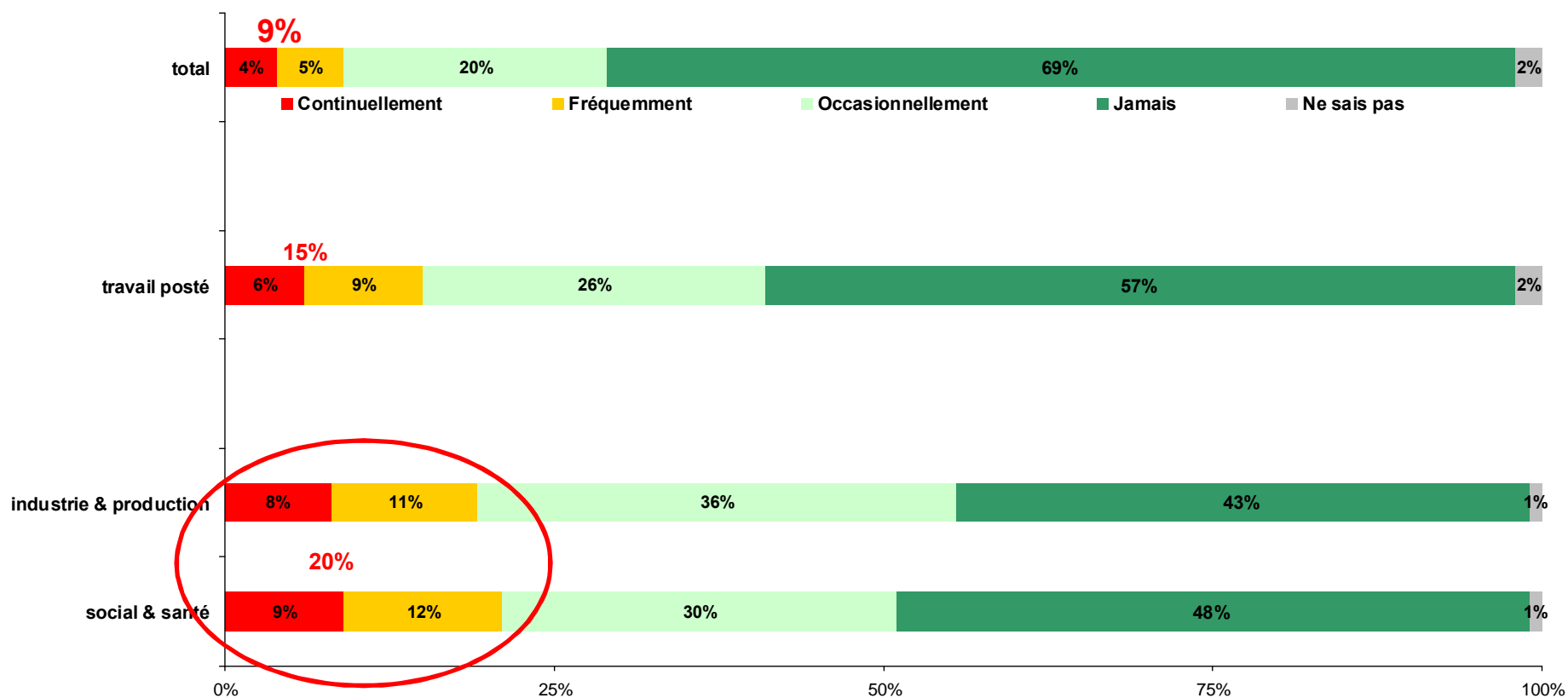
# La santé et l'hygiène au travail

Sensation de douleurs ou de fatigue **d'ordre musculo-squelettique** dans l'activité professionnelle



# La santé et l'hygiène au travail

Exposition à des **substances dangereuses** sur le lieu de travail



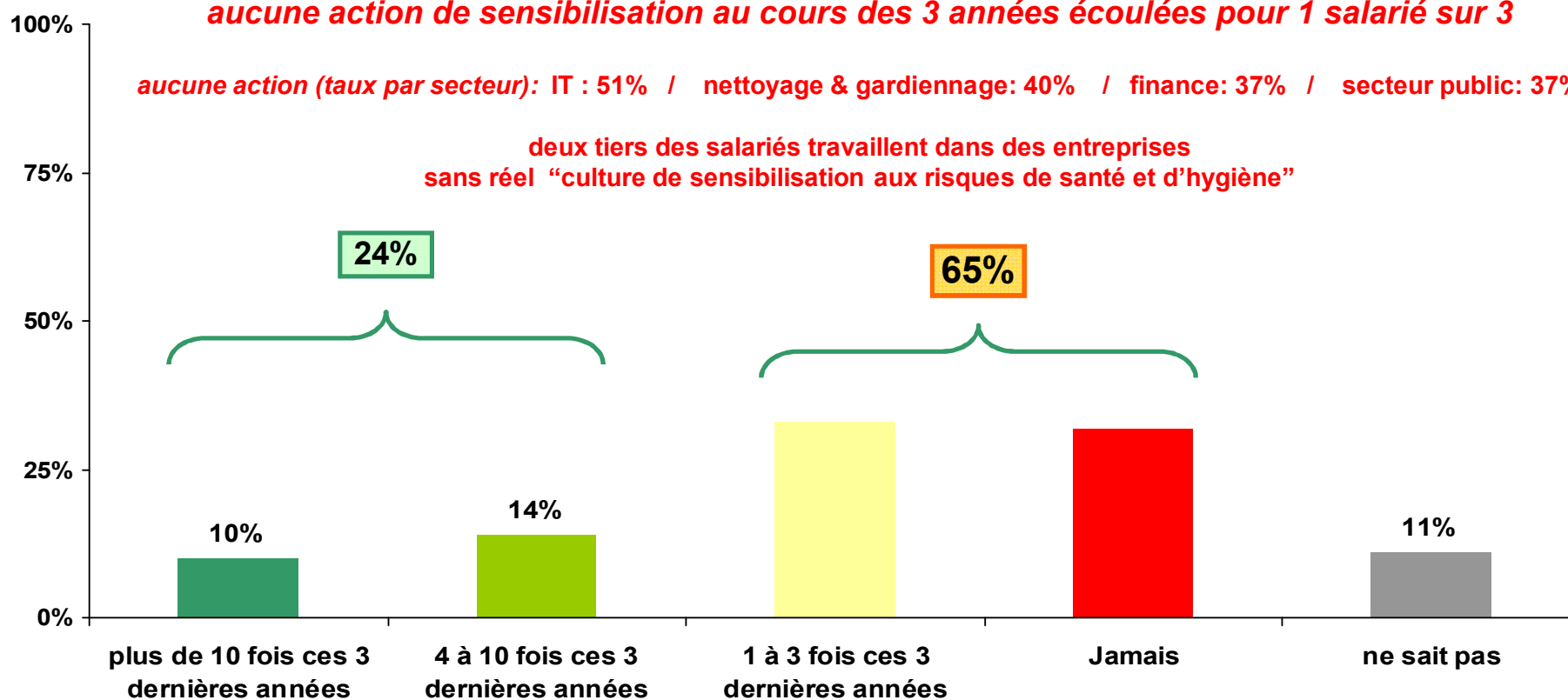
# La santé et l'hygiène au travail

Actions de sensibilisation aux risques de santé et d'hygiène menées par l'entreprise au cours des 3 dernières années

**aucune action de sensibilisation au cours des 3 années écoulées pour 1 salarié sur 3**

**aucune action (taux par secteur): IT : 51% / nettoyage & gardiennage: 40% / finance: 37% / secteur public: 37%**

**deux tiers des salariés travaillent dans des entreprises sans réel "culture de sensibilisation aux risques de santé et d'hygiène"**



## La santé et l'hygiène au travail : commentaire

Près d'un **quart des salariés** (23%) souffrent continuellement (6%) ou fréquemment (17%) de douleurs ou de fatigue **d'ordre musculo-squelettique**; un tiers de ceux qui ont travail posté se plaignent de ces problèmes.

Douleurs et fatigue musculosquelettique sont particulièrement fréquents dans les secteurs social & santé, HORECA & commerce et artisanat & bâtiment et ces symptômes augmentent avec l'âge.

Si en moyenne 9% des salariés sont exposés à des **substances dangereuses**, cette proportion est doublée dans le monde de la **santé et l'industrie où elle est supérieure à 20%**.

Tout comme la prévention des accidents, la sensibilisation aux risques de santé et d'hygiène est bien plus répandue dans les entreprises de plus de 500 salariés.

Un quart des salariés seulement signalent que des actions de sensibilisation ont lieu de manière régulière dans leurs entreprises.

Un tiers des entreprises n'ont entrepris aucune action dans ce sens au cours des 3 années écoulées, un tiers 1 à 3 actions durant cette période.

Comme 10% ne s'expriment pas à ce sujet (ils n'ont donc pas connaissance de telles actions), nous constatons que dans près d'une entreprise sur deux (45%), il n'y a pas d'actions de sensibilisation aux risques de santé et d'hygiène au Luxembourg.



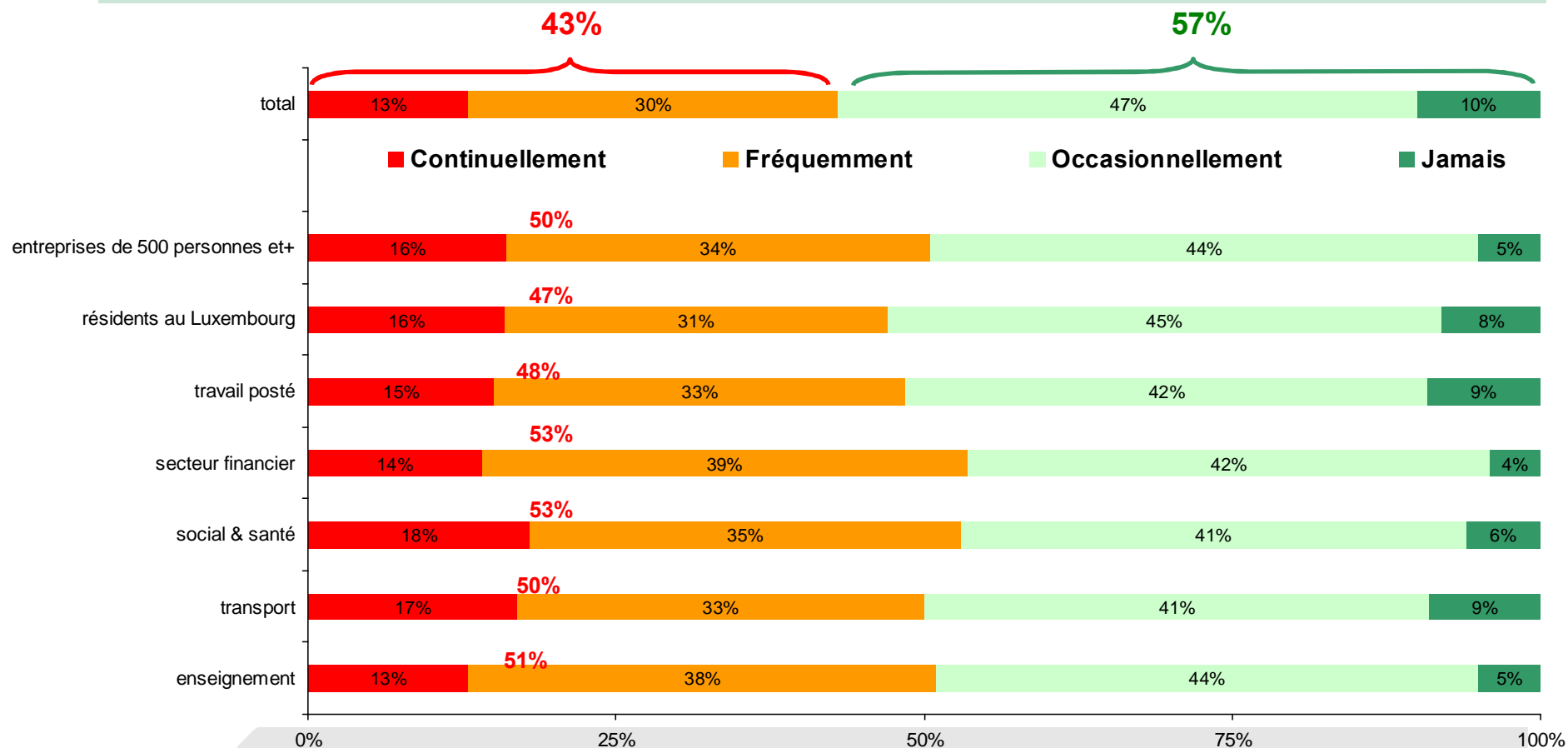
# La charge psychosociale occasionnée par le travail

*i*

Enquête sur le bien-être au travail au Luxembourg

# La charge psychosociale occasionnée par le travail

## Sensation de stress sur le lieu de travail

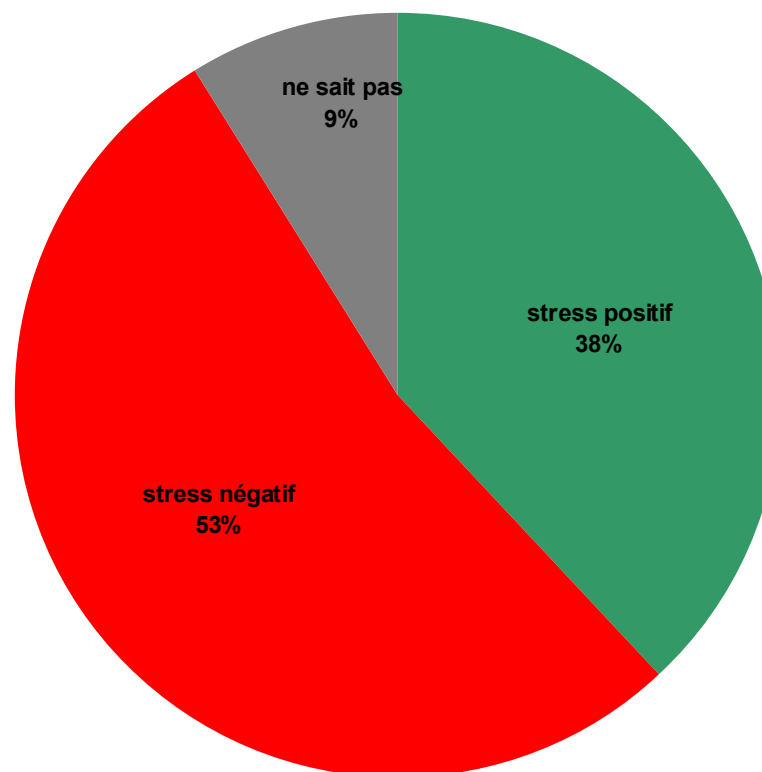


# La charge psychosociale occasionnée par le travail

Nature du stress, essentiellement

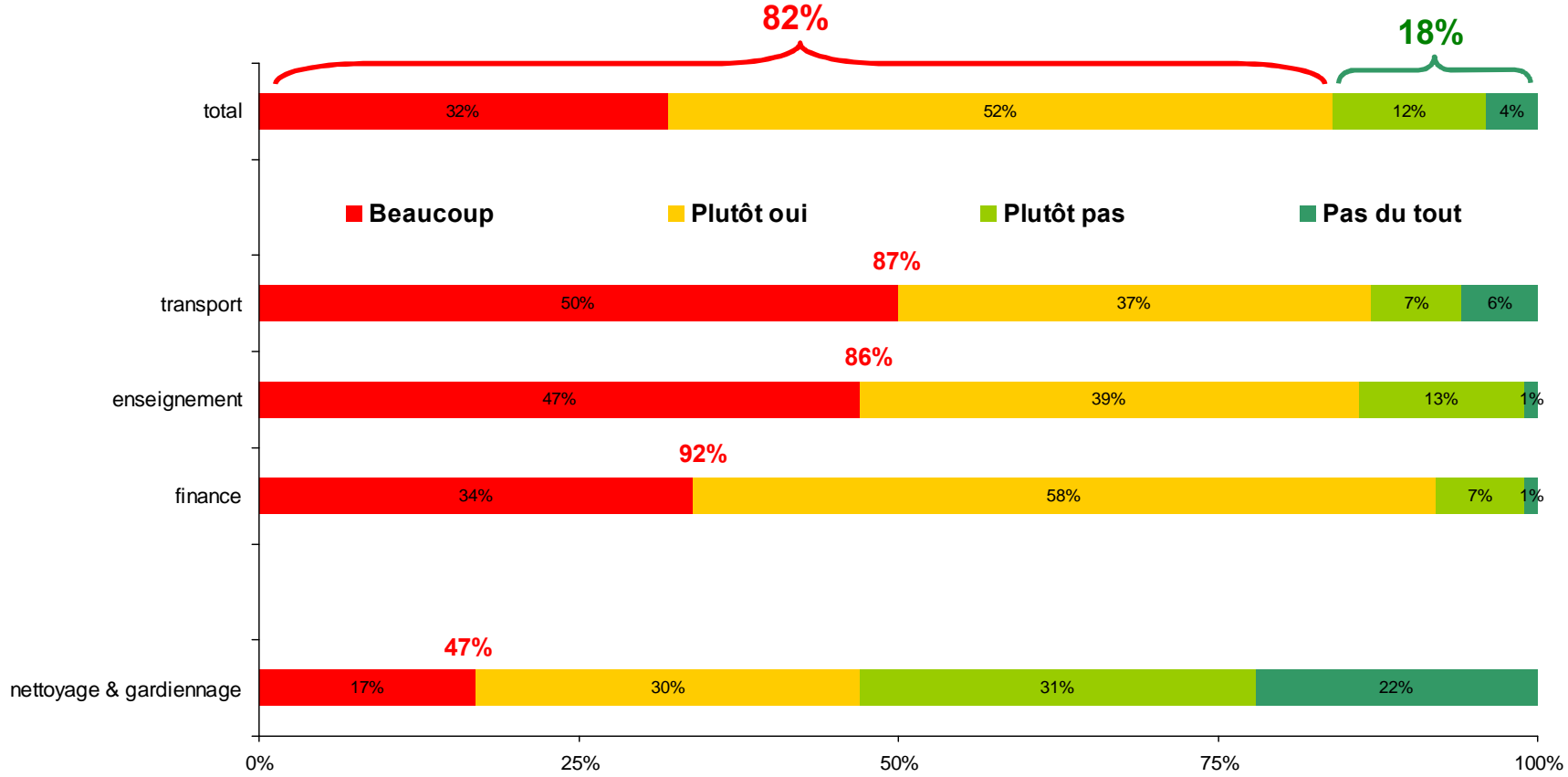
## *stress négatif par secteur*

- Transport: 60%
- Finances: 59%
- Social & santé: 56%
- Enseignement: 56%



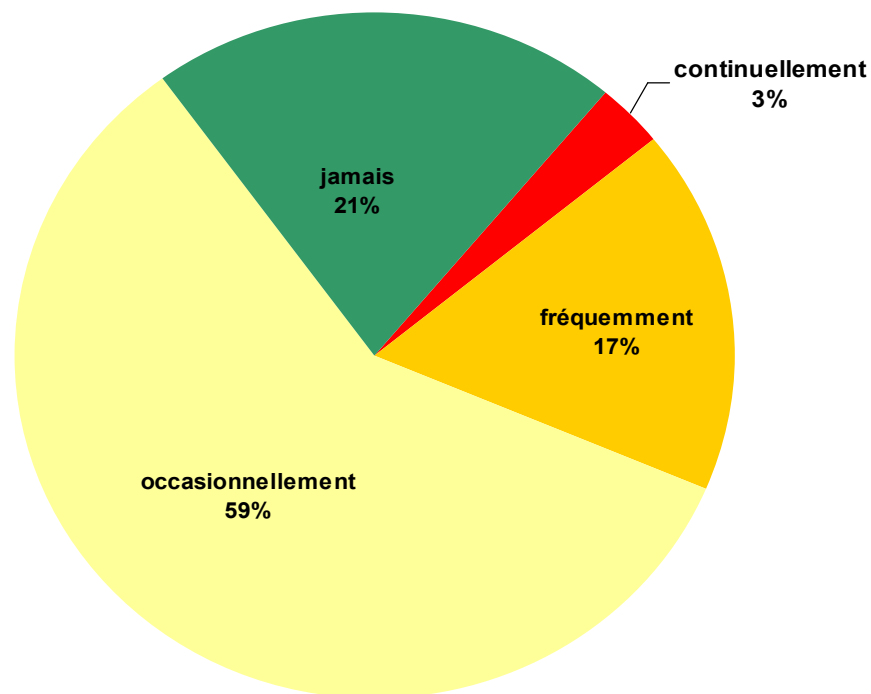
# La charge psychosociale occasionnée par le travail

Exigence de longues périodes de concentration intensive au travail



# La charge psychosociale occasionnée par le travail

Sentiment de **burn out** dans l'activité professionnelle



**Burn out total : 20%**  
(continuellement + fréquemment)

par secteur  
~ enseignement: 38%  
~ social & santé : 24%  
~ nettoyage & gardiennage: 24%

## Le stress au travail : commentaire

**43% des salariés** éprouvent continuellement (13%) ou fréquemment (30%) du **stress au travail**; stress essentiellement négatif pour 53% des personnes qui y sont exposés, surtout positif pour 38%, 9% ne savent pas s'exprimer sur cette question.

Plus d'un salarié sur 2 des secteurs social & santé (53%), finances (53%), enseignement (51%) et transport (50%) se plaignent de stress (particulièrement négatif).

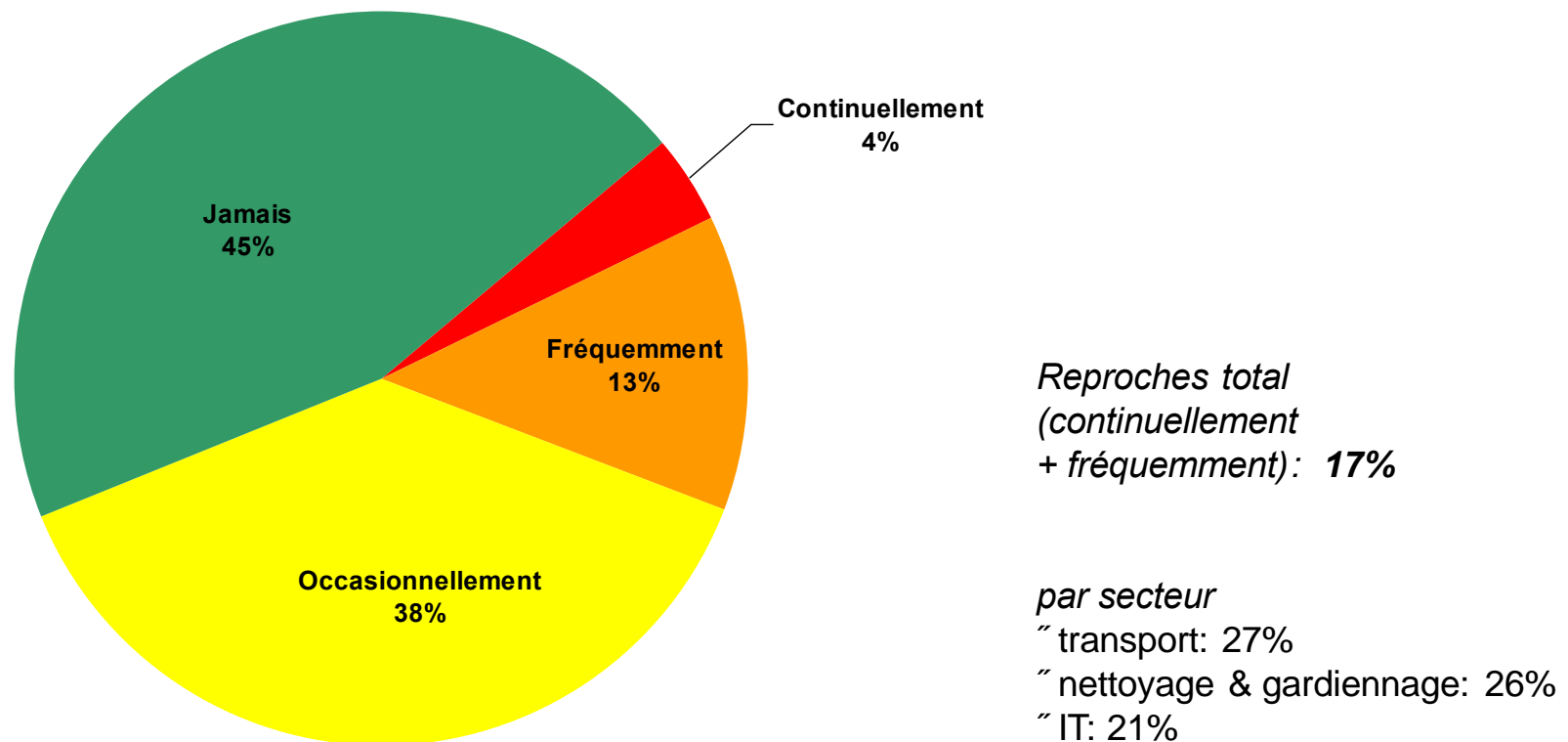
En termes d'organisation du travail, il faut remarquer que le stress est bien plus fréquent dans les entreprises au-delà de 100 collaborateurs et chez les salariés qui ont un travail posté.

Notons qu'il n'y a pas de différence d'exposition au stress entre hommes et femmes et qu'il n'y a pas de corrélation entre âge et stress; le stress est donc avant tout lié à l'activité exercée.

**1 salarié sur 5 a le sentiment de burn out** (3% continuellement, 17% fréquemment); avec au total 38%, l'enseignement est le secteur le plus touché. Le phénomène est plus important pour les salariés ayant un travail posté (23%) et dans les entreprises de plus de 500 salariés (24%). Nous n'observons pas de lien direct avec l'âge .

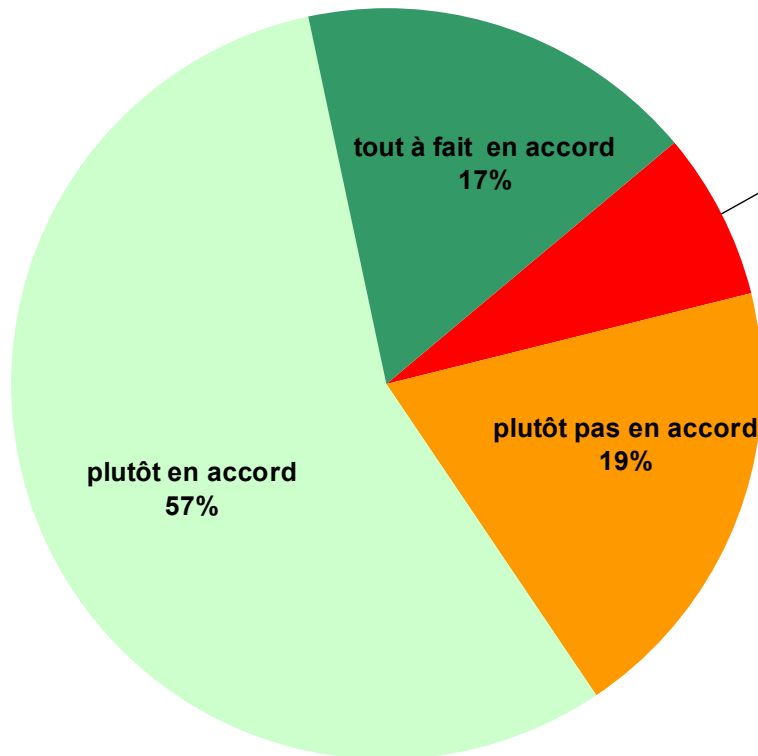
# La charge psychosociale occasionnée par le travail

Reproches de l'entourage privé concernant le manque de temps qui lui est consacré à cause du travail



# La charge psychosociale occasionnée par le travail

Concordance entre les valeurs de l'entreprise et celle du salarié



**Non-concordance total**  
(plutôt pas + pas du tout) **26%**

par secteur

~ finances: 32%

~ nettoyage & gardiennage: 35%

**Concordance total**  
(plutôt + tout à fait) **72%**

par secteur

~ enseignement: 83%

~ social & santé: 79%

~ artisanat & bâtiment: 79%

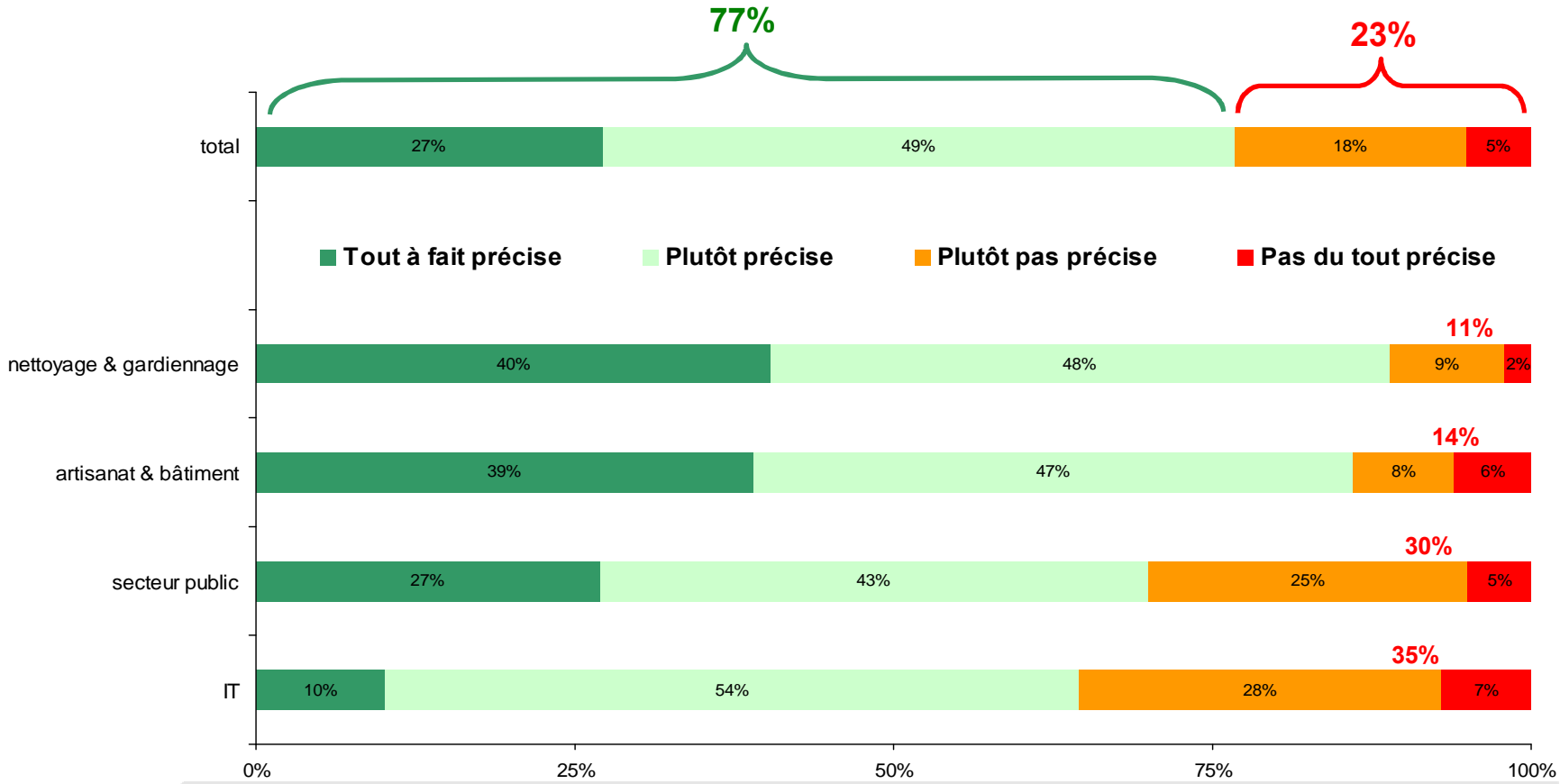
## Vie professionnelle . vie privée : commentaire

**Si plus de 4 salariés sur 5 (83%)** ne sont **pas victimes de reproches** réguliers pour des raisons de travail de la part de leur entourage familial, il faut remarquer que les salariés de deux secteurs d'activités souffrent bien davantage à ce niveau, à savoir les transports et le nettoyage & gardiennage. Les secteurs HORECA & commerce et l'informatique & télécommunications sont également plus touchés que la moyenne.

**1 personne sur 4** ne se trouve **pas en concordance avec les valeurs** de son entreprise; dans les secteurs finances et nettoyage & gardiennage cette proportion est nettement plus élevée et est de 1 salarié sur 3. A l'inverse la proportion la plus faible (16%) est observée chez les enseignants.

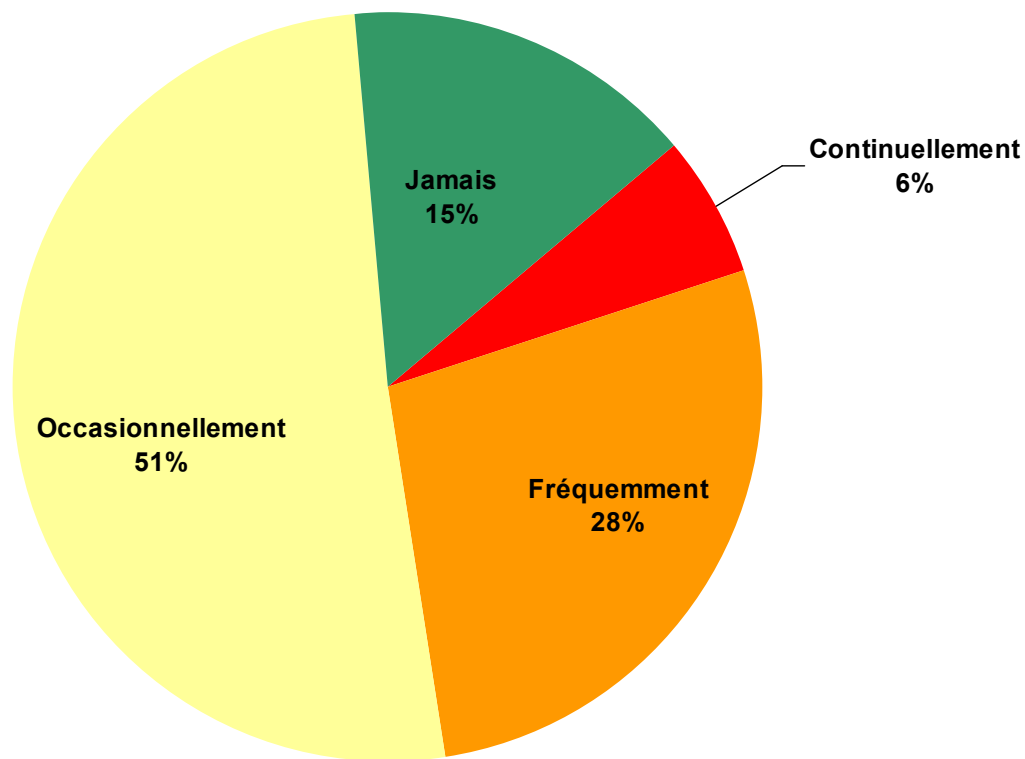
# La charge psychosociale occasionnée par le travail

Clarté de la description des fonctions sur le lieu de travail



# La charge psychosociale occasionnée par le travail

Manque de temps pour l'ensemble du travail à accomplir

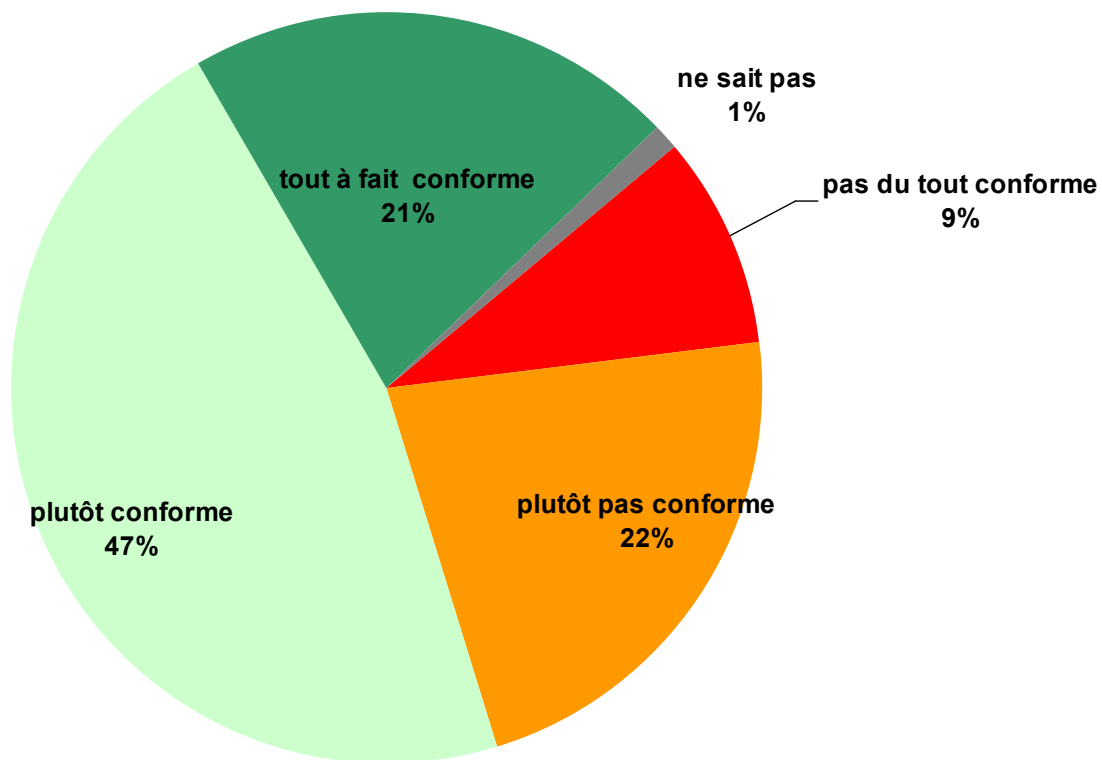


*Reproches total  
(continuellement  
+ fréquemment): 35%*

*par secteur  
~ industrie & production: 43%  
~ IT: 43%*

# La charge psychosociale occasionnée par le travail

Sentiment: rémunération conforme au travail effectué



**Non-conforme total**  
(plutôt pas + pas du tout) **31%**

*par secteur*

~ HORECA & commerce: 43%

*par âge*

~ 18-29 ans: 40%

**Conformité total**  
(plutôt + tout à fait) **68%**

*par secteur*

~ secteur public 84%

~ enseignement: 83%

## Les conditions de travail – description, temps rémunération : commentaire

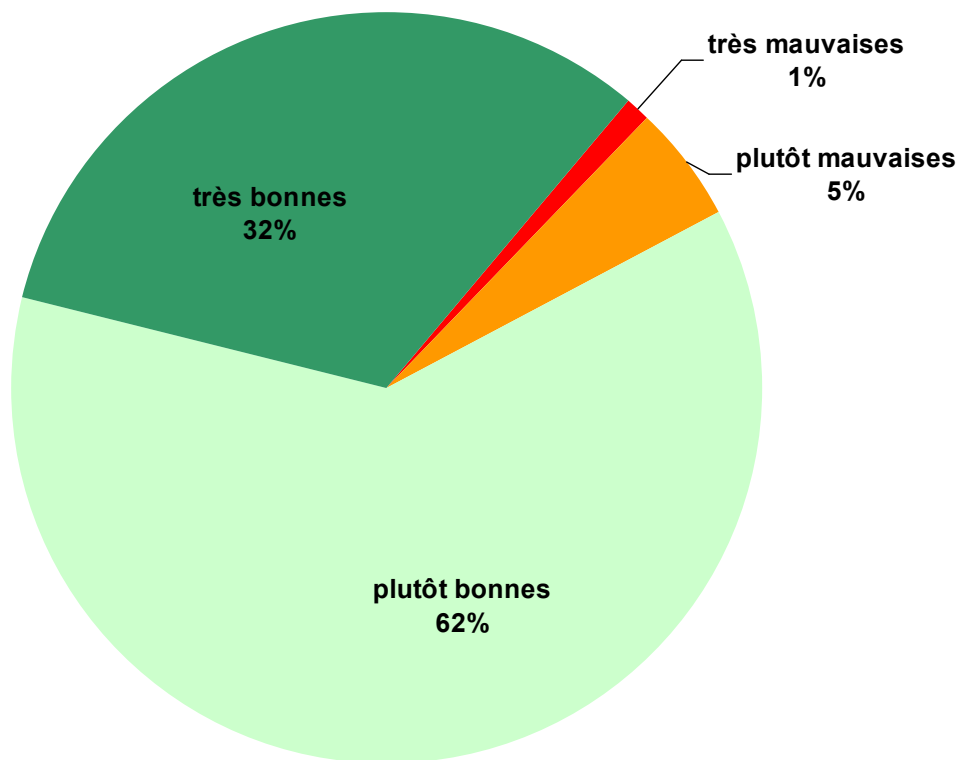
**Pour un quart des salariés** (23%) la **description des fonctions n'est pas précise**, ceci est plus prononcé pour le secteur public (30%) et sur surtout pour les métiers de l'informatique & télécommunications (36%).

**Un salarié sur trois** (35%) manque continuellement (8%) ou fréquemment (27%) de temps pour accomplir l'ensemble de son travail; ceci est particulièrement le cas pour le secteur informatique & télécommunications (43%) et dans l'industrie (43%). Ce taux est relativement bas avec 23% dans les entreprises de moins de 10 salariés.

**Deux salariés sur trois** (68%) jugent leur rémunération conforme au travail effectué; cette proportion est maximale avec 84% pour le secteur public et l'enseignement.  
A l'inverse 43% des salariés de l'HORECA & commerce sont d'avis que leur rémunération n'est pas conforme au travail accompli. Ils sont sous-payés par rapport à leur prestation. Notons encore que ce sont les jeunes de 18 à 29 ans qui sont particulièrement insatisfaits avec 40% d'entre eux jugeant la rémunération qu'ils touchent non-conforme au travail accompli.

# La charge psychosociale occasionnée par le travail

Evaluation des relations entre collègues de travail



**Mauvaises total**  
(plutôt + très) **6%**

*par secteur*

” social & santé: 9%

” enseignement: 9%

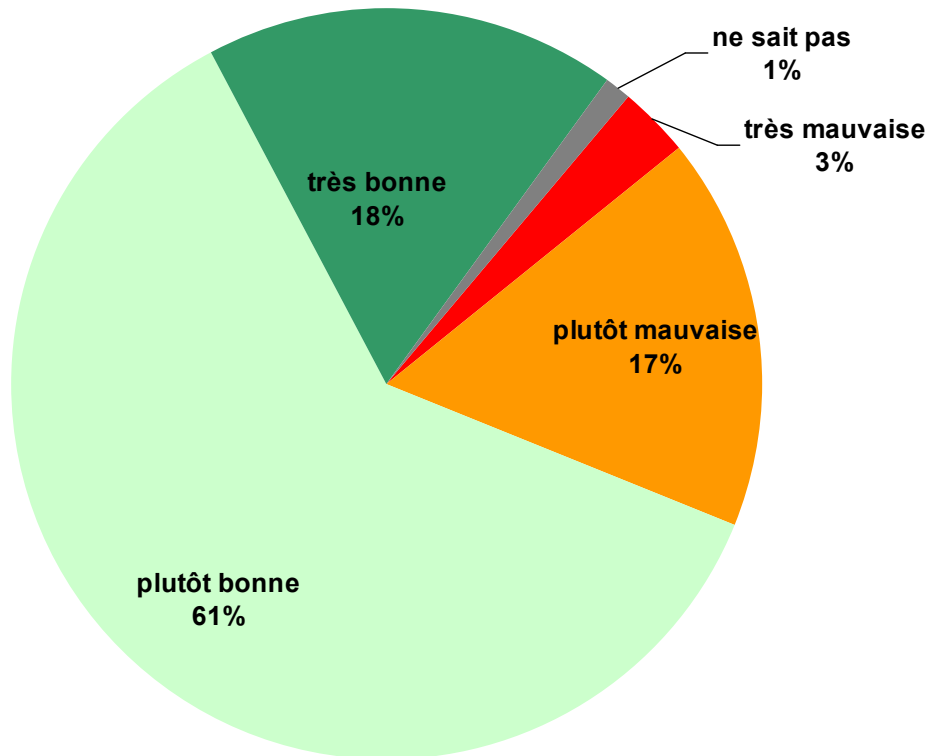
**Bonnes total**  
(plutôt + très) **93%**

*par secteur*

” transport: 97%

# La charge psychosociale occasionnée par le travail

Evaluation de l'ambiance sur le lieu de travail



**Mauvaise total**  
(plutôt pas + très) **21%**

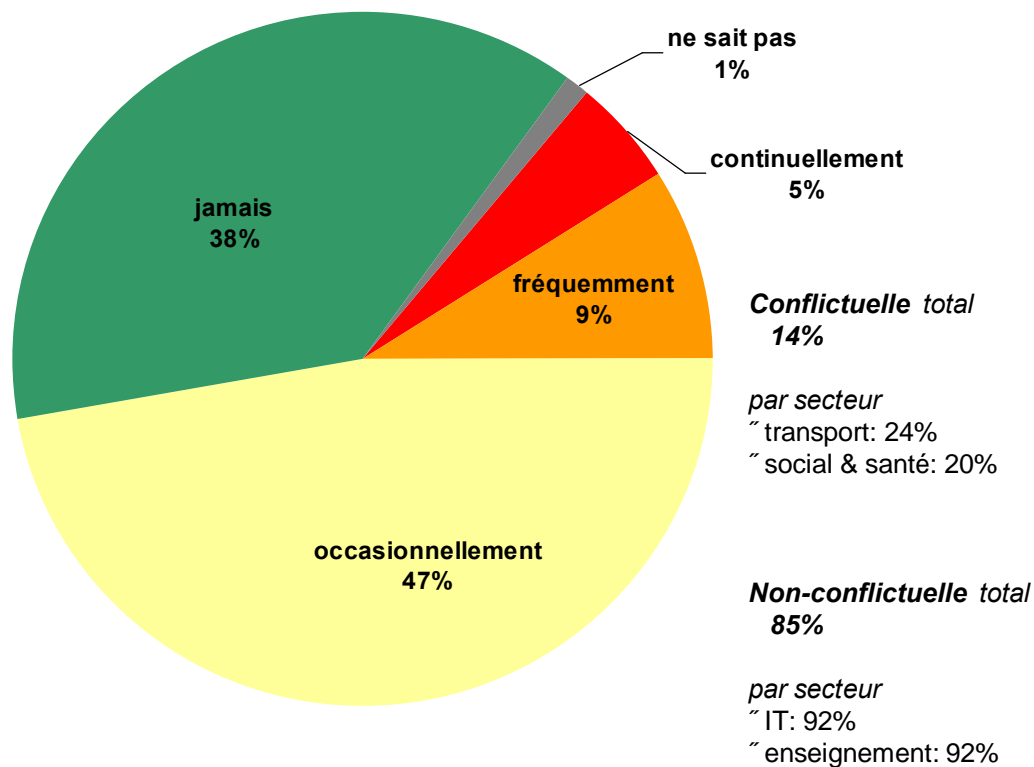
par secteur  
" finance: 25%

**Bonne total**  
(plutôt + très) **79%**

par secteur  
" IT: 87%  
" artisanat & bâtiment: 84%

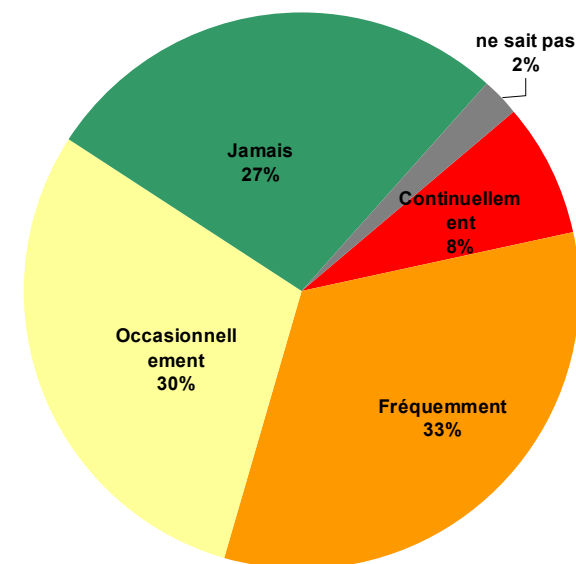
# La charge psychosociale occasionnée par le travail

Comportement de nature plutôt conflictuelle avec les supérieurs directs



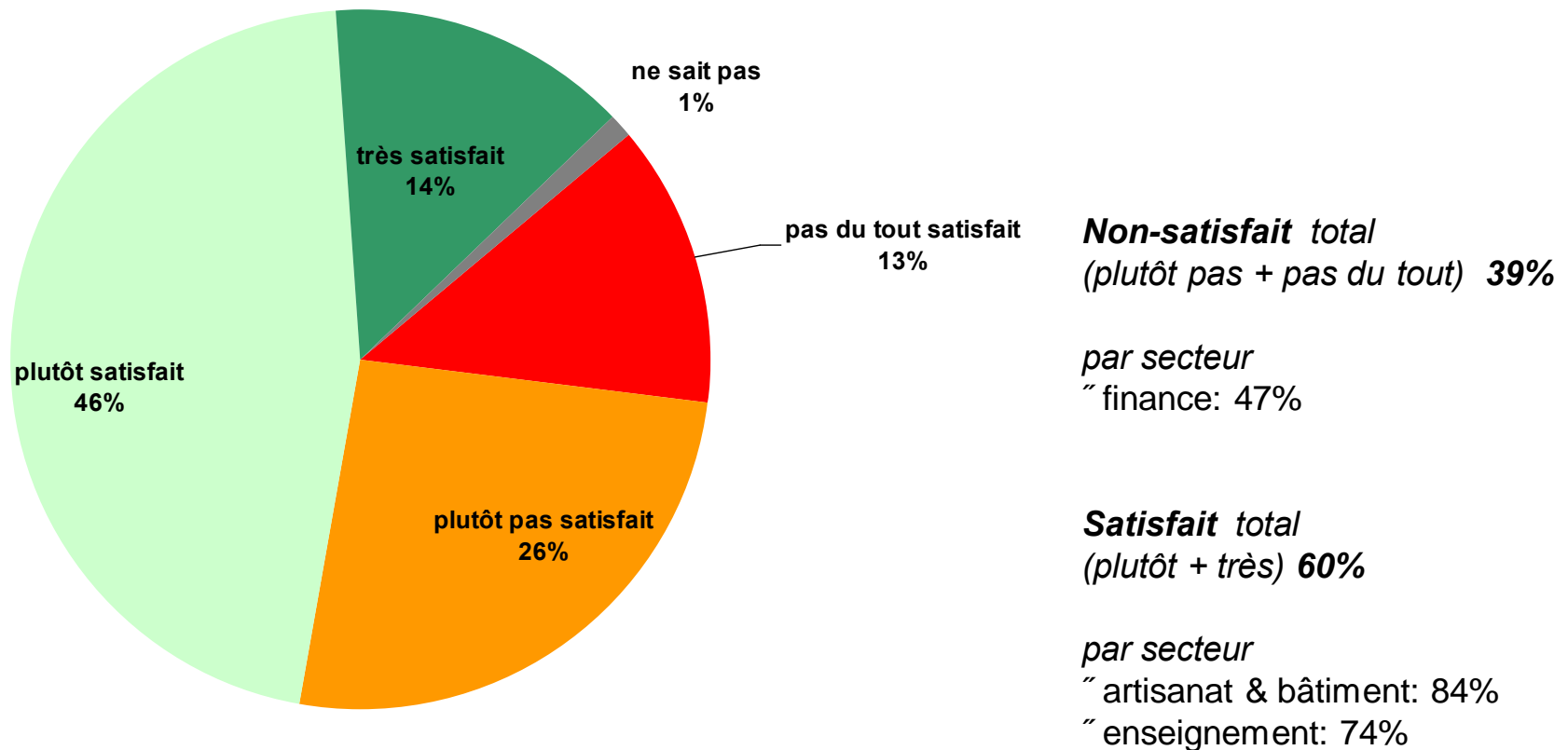
## Sentiment d'harcèlement de la part des supérieurs directs

base: personnes en situation conflictuelle avec leurs supérieurs directs



# La charge psychosociale occasionnée par le travail

Satisfaction: communication et échanges d'information au sein de l'entreprise



## Les conditions de travail – utilité, épanouissement, relations, communication : commentaire

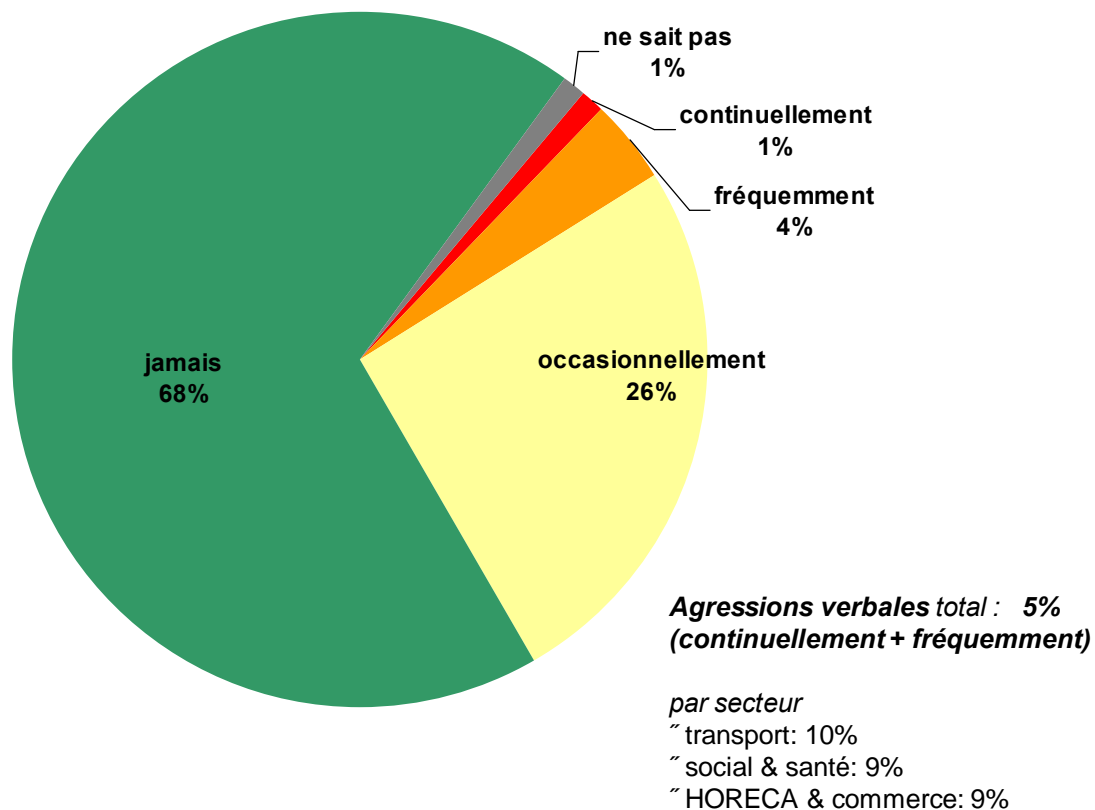
**Près de 4 salariés sur 5 (79%)** vivent dans **une bonne ambiance sur leur lieu de travail**; c'est dans le secteur des finances que la mauvaise ambiance est plus répandue avec 25% d'opinions négatives. 4% à 5% des salariés des secteurs public, social & santé et industrie & production se plaignent d'une très mauvaise ambiance sur leur lieu de travail. Les meilleurs taux sont observés pour les secteurs informatique & télécommunications et artisanat & bâtiment.

Notons que les relations entre collègues sont jugées bonnes à hauteur de 93%, 1% déclarant que ces relations sont très mauvaises. 14% se plaignent de mauvaises relations (rapport plutôt conflictuelle) avec leur supérieur direct, ceci est plus fréquent dans les secteurs transport (24%) et social & santé (20%).

**La communication et l'échange d'information au sein des entreprises sont d'importantes sources d'insatisfaction; en effet 4 salariés sur 10 (39%),** et même 47% pour le secteur finance jugent la communication négativement. Ce taux d'insatisfaction est d'importance inégale selon la taille de l'entreprise, la satisfaction est plus élevée dans les entreprises jusqu'à 50 salariés (2 satisfaits sur 3 salariés).

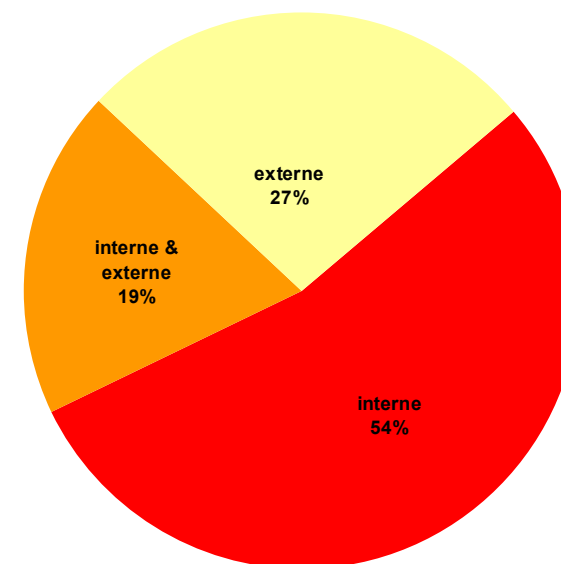
# La charge psychosociale occasionnée par le travail

## Victimes d'agressions verbales dans le cadre du travail



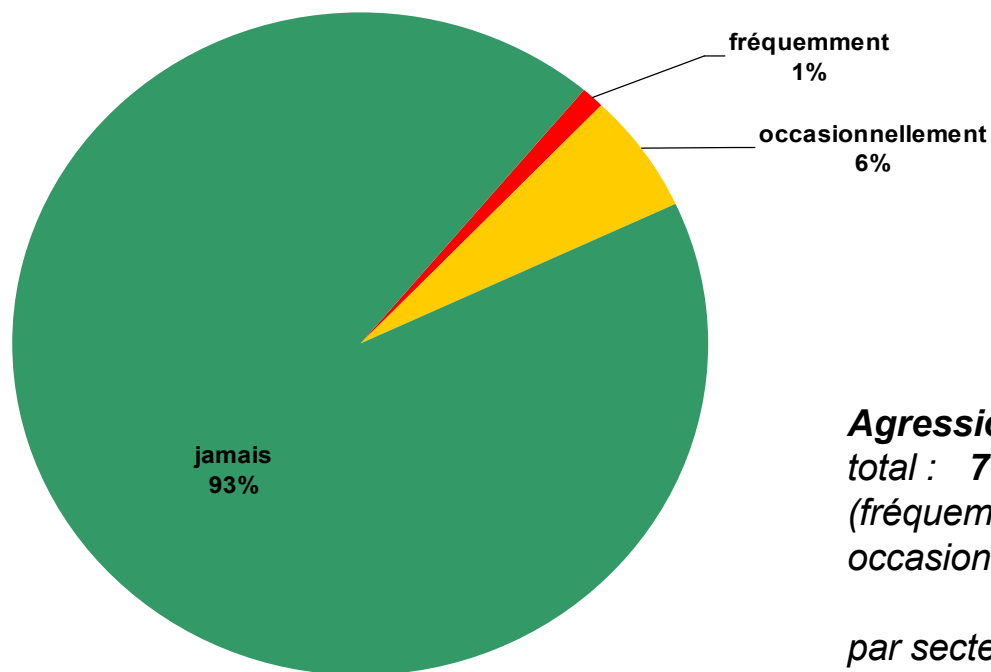
## Position de l'agresseur (interne ou externe à l'entreprise)

base: personnes victimes d'agressions verbales



# La charge psychosociale occasionnée par le travail

Victimes d'**agressions physiques** dans le cadre du travail



*ces agressions physiques sont exercées autant par des personnes internes qu'externes à l'entreprise*

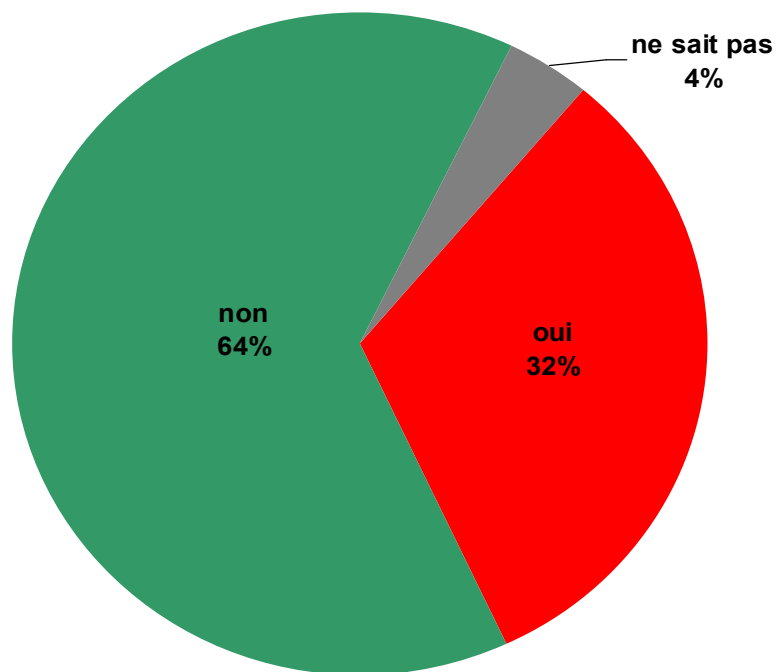
**Agresions physiques**  
total : 7%  
(fréquemment + occasionnellement)

*par secteur*

- ~ social & santé : 19%
- ~ transport: 15%
- ~ secteur public: 11%

# Les addictions dans le monde du travail

Présence de problèmes d'addiction au sein du personnel (alcool, médicaments, drogues)



## ***Présence de problèmes d'addictions***

### *par secteur*

- ~ secteur public: 48%
- ~ transports: 40%
- ~ industrie & production : 37 %
- ~ résidents au Luxembourg: 37%
- ~ hommes: 34%
- ~ femmes: 27%

## Agressions et addictions sur le lieu de travail : commentaire

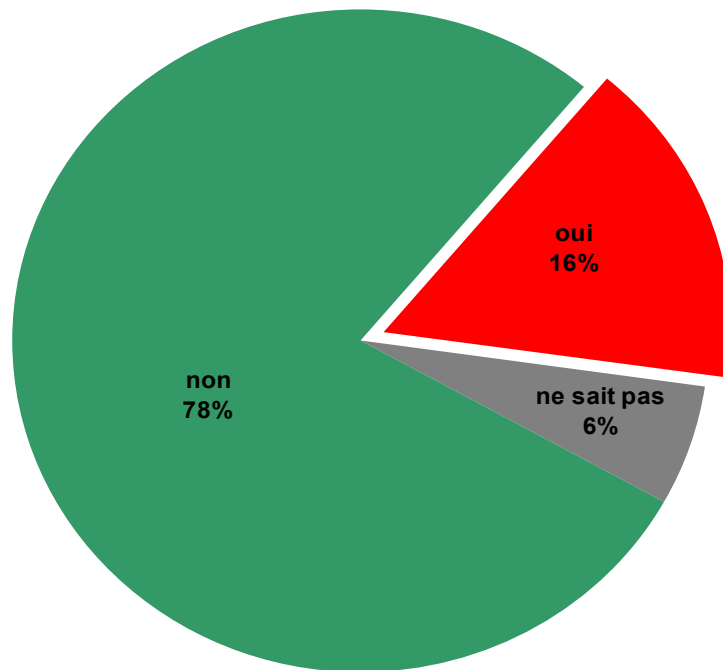
Si les deux tiers des salariés ne sont jamais victimes **d'agressions verbales dans le cadre de leur travail, il faut relever que 5% en sont victimes** continuellement (1%) ou fréquemment (4%) et 26% occasionnellement; l'agression verbale n'est donc pas un phénomène rare. Les agressions sont davantage le fait des collaborateurs entre eux (75% des cas) que de la clientèle (46% des cas). Les secteurs les plus touchés sont les transports, l'HORECA & commerce et le social & santé avec un taux de 10% (continuellement + fréquemment).

En ce qui concerne les **agressions physiques**, 93% des salariés ne sont jamais victimes, mais c'est une triste réalité pour 7% d'entre eux qui en sont victimes soit fréquemment (1%), soit surtout occasionnellement (6% ); il n'y a pas de différence significative entre les agressions physiques fréquentes d'origine externe ou interne à l'entreprise.

**1 salarié sur 3 est confronté dans son entourage de travail à des problèmes d'addiction**, c'est-à-dire à des collègues qui ont des problèmes de dépendance (alcool, drogues et/ou médicaments). Le phénomène est particulièrement prononcé dans le secteur public (48%), celui des transports (40%) et dans l'industrie & production (37%); en font état davantage les hommes (34%) que les femmes (27%).

# Le suicide dans le monde du travail

Collègues de travail confrontés personnellement à la question du **suicide** dans le contexte de leur travail



## **Confrontation de collègues au suicide**

” résidents au Luxembourg: 20%

### *par secteur*

” fonction publique: 29%

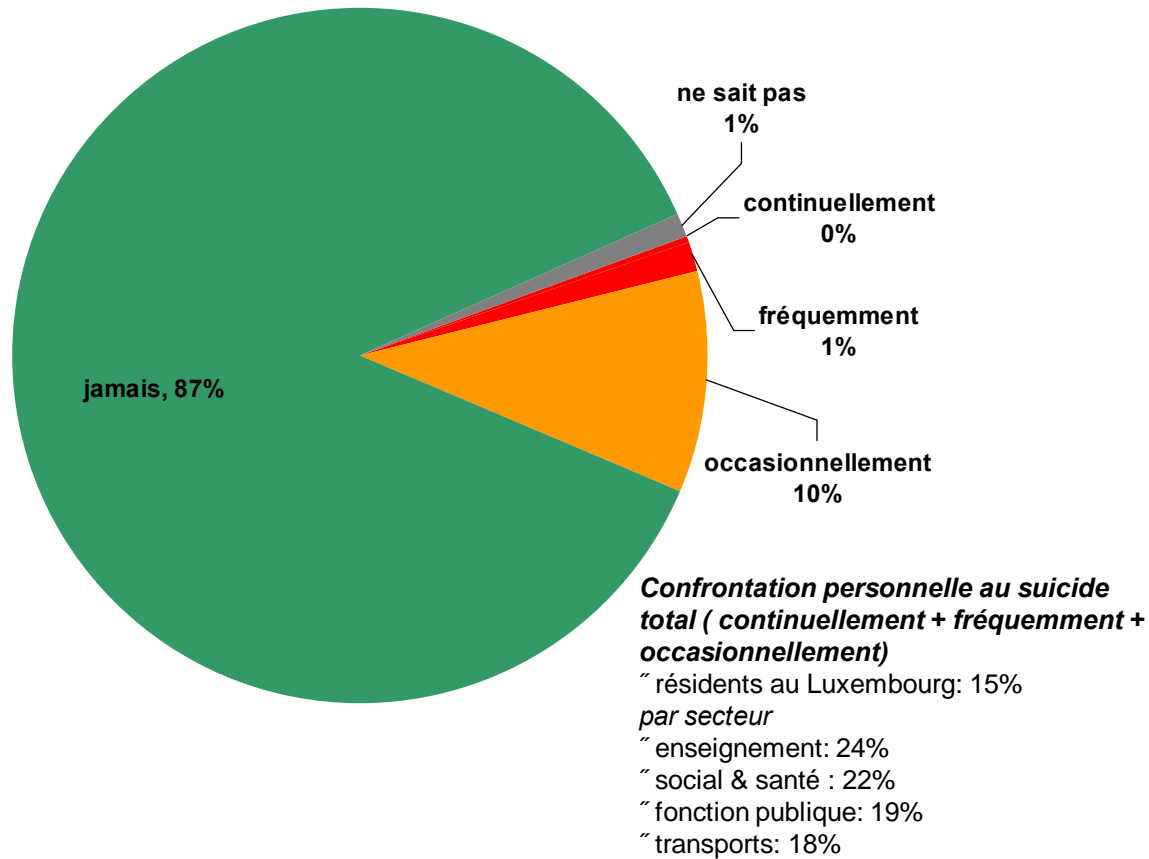
” enseignement: 24%

” social & santé : 23%

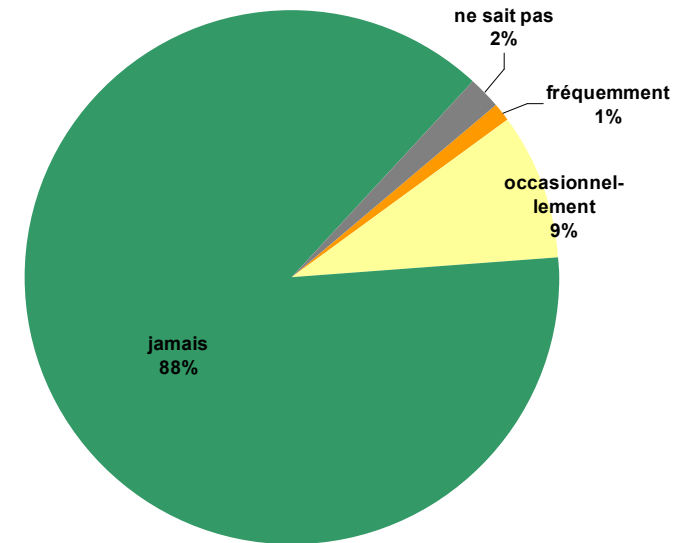
” transport: 21%

# Le suicide dans le monde du travail

Confrontation **personnelle** à la question du **suicide** dans le contexte du travail

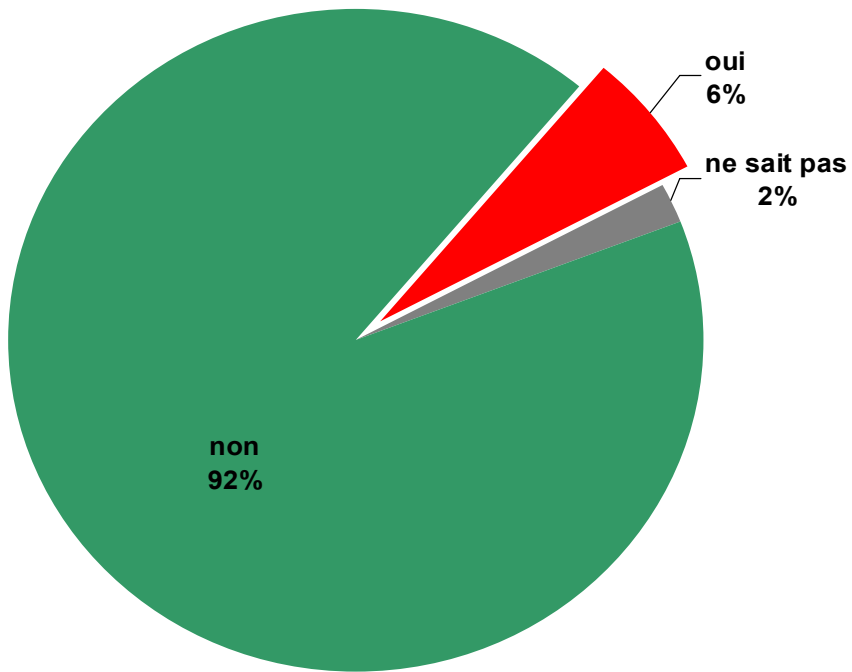


Existence de pensées suicidaires



# Le suicide dans le monde du travail

Planification d'un **suicide** (Avez-vous déjà fait des plans pour vous suicider?)



**Planification d'un suicide : 6%**

*par secteur*

- ~ Finances: 9%
- ~ Social & santé : 10%

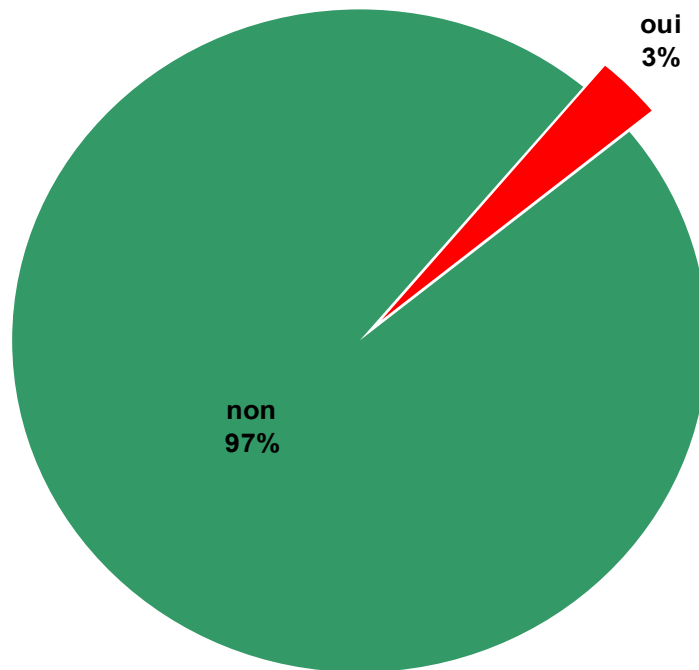
~ 18-29 ans: 11%

~ travail posté: 10%

~ études secondaires: 9%

# Le suicide dans le monde du travail

Tentative personnelle de **suicide** (Avez-vous déjà procédé à une tentative de suicide?)



**Tentative de suicide : 3%**

**par secteur**

~ social & santé : 9%

~ HORECA & commerce 5%

~ 18-29 ans: 5%

~ travail posté: 5%

## Le suicide – une réalité dans le monde du travail: commentaire

**15% des salariés ont des collègues de travail personnellement confrontés au suicide.**

**12% des salariés ont de manière personnelle déjà été confronté à la question du suicide** (1% fréquemment et 10% occasionnellement) dans le contexte du travail. L'existence de pensées suicidaires a une incidence similaire.

Le taux de confrontation au suicide (de collègues ou personnelle) est bien plus élevé dans le secteur public, l'enseignement, le secteur social & santé et le secteur du transport.

**Si 6% des salariés affirment avoir déjà planifié un suicide, 3% disent qu'ils ont déjà effectué une tentative de suicide.**

La planification et les tentatives de suicide sont nettement plus fréquentes chez les jeunes salariés de 18 à 29 ans et chez ceux qui ont un travail posté.



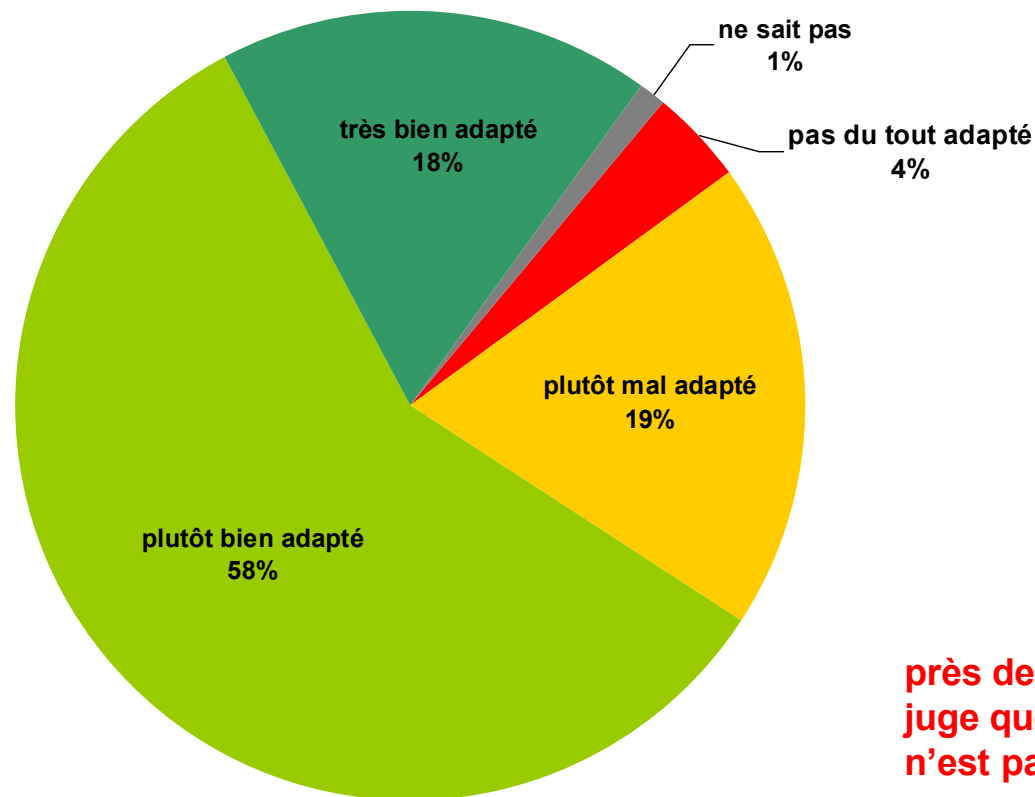
# L'ergonomie

*i*

Enquête sur le bien-être au travail au Luxembourg

# Ergonomie

Niveau d'adaptation du poste de travail par rapport aux besoins du salarié



**Pas adapté total : 23%**  
(plutôt mal + pas du tout)

par secteur

~ social & santé: 30%

~ transport: 28%

~ IT: 27%

~ travail posté: 30%

**près de 1 salarié sur 4  
juge que son poste de travail  
n'est pas ou est mal adapté à ses besoins**



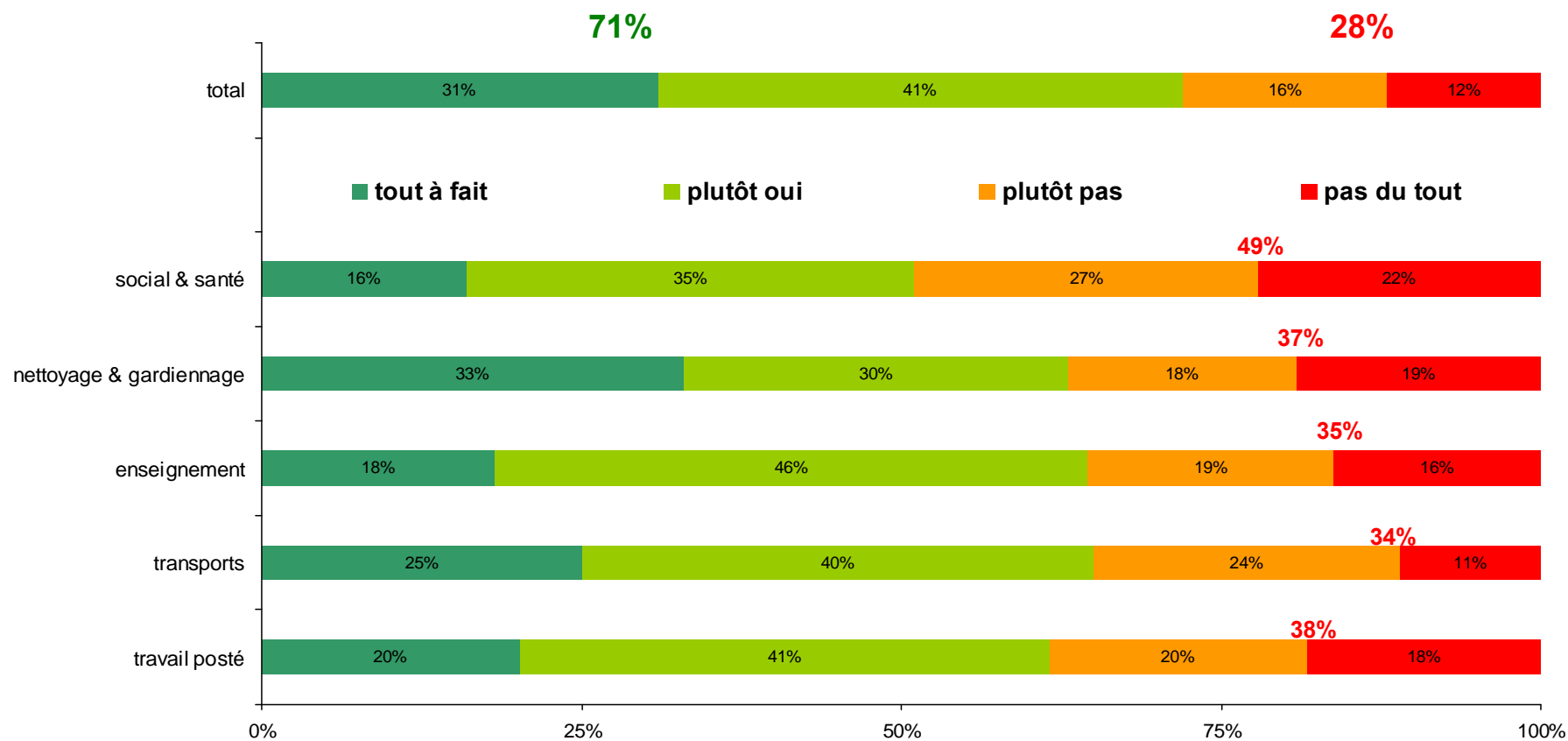
# L'embellissement du lieu de travail

*i*

Enquête sur le bien-être au travail au Luxembourg

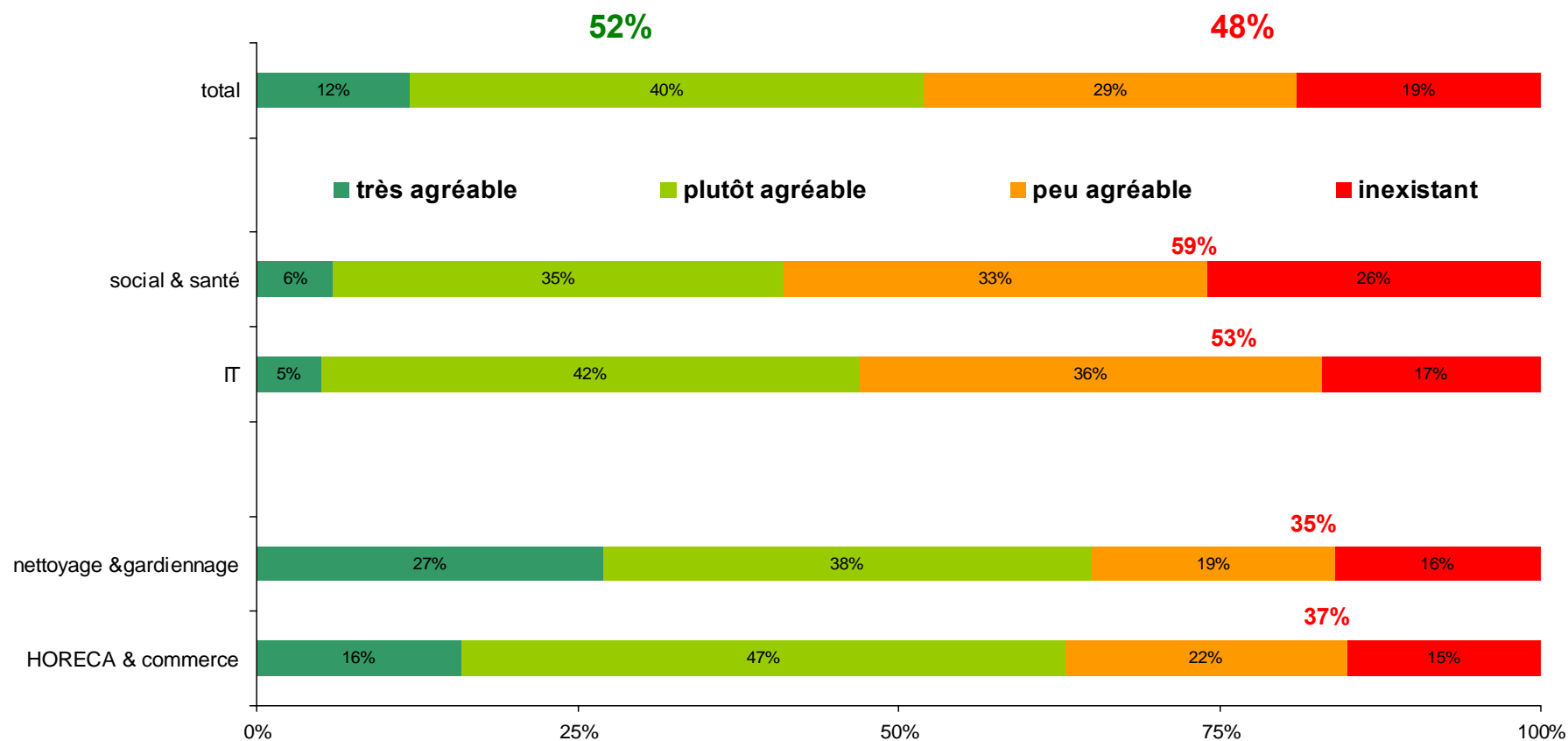
# Le embellissement du lieu de travail

Possibilité de **ressourcement** pendant la journée de travail



# Le embellissement du lieu de travail

Evaluation de l'espace mis à disposition par l'entreprise pour passer les pauses



## Le lieu de travail: commentaire

Si plus de **1 salarié sur 4** (28%) se plaint du **manque de possibilités de ressourcement**, 12% affirment **en avoir aucune** durant leur journée de travail.

**Plus de 1 salarié sur 5 n'a pas d'espace prévu pour ses pauses au sein de l'entreprise**; au total la moitié des interrogés se plaignent de la qualité de l'espace pour les pauses mis à leur disposition.

C'est le secteur du travail social et de la santé qui est le plus mal organisé pour ces deux points.



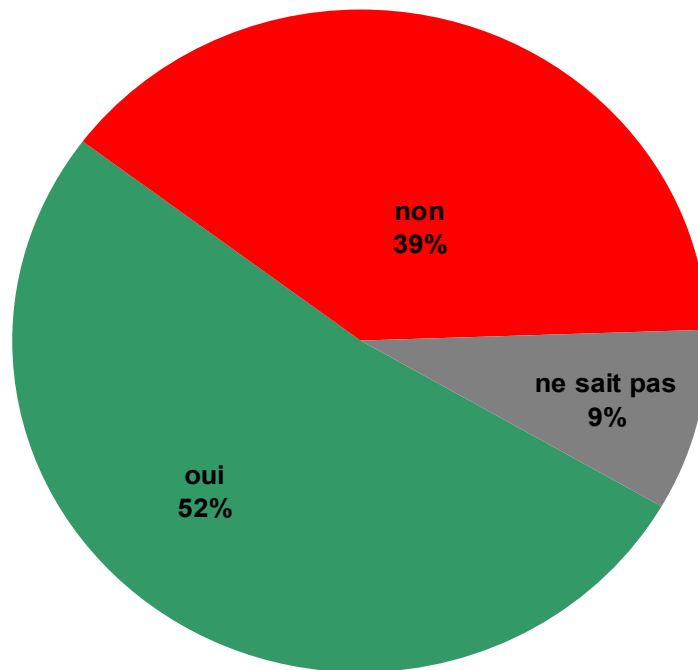
## Le travail dans la société:

bien-être, durée de travail, formation continue, choix professionnel

Enquête sur le bien-être au travail au Luxembourg

## Le bien-être au travail comme thème dans la société

Notoriété de la prise en charge du bien-être au travail par la Chambre des Salariés



### **Notoriété de la CSL comme acteur:**

~ 18 - 29 ans: 23%

~ 50 - 59 ans: 65%

~ primaire & secondaire: 51%

~ études supérieures: 54%

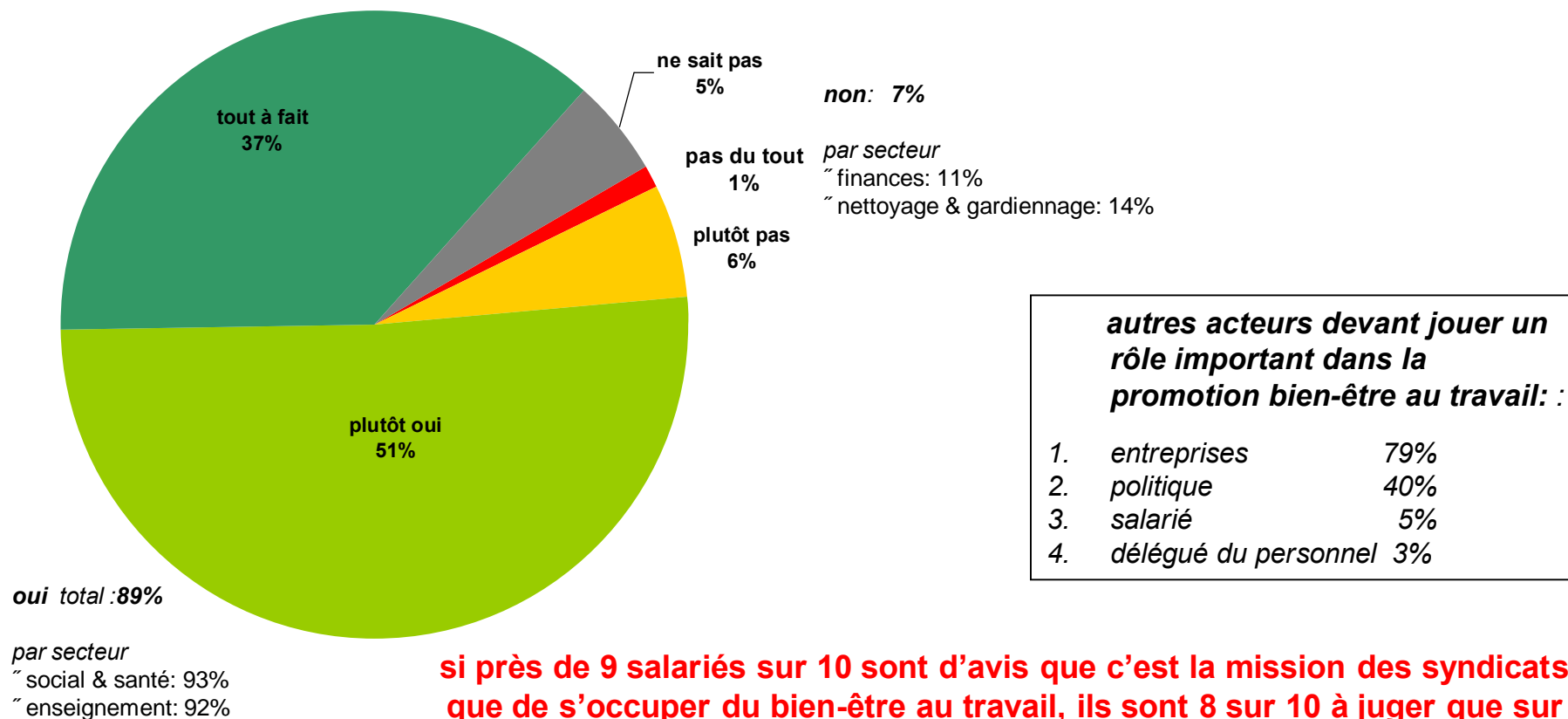
~ universitaires: 75%

**1 salarié sur 2  
a conscience de la prise en charge de la question du bien-être au travail par la CSL**

**cette prise de conscience est directement liée à l'âge de la personne interrogée**

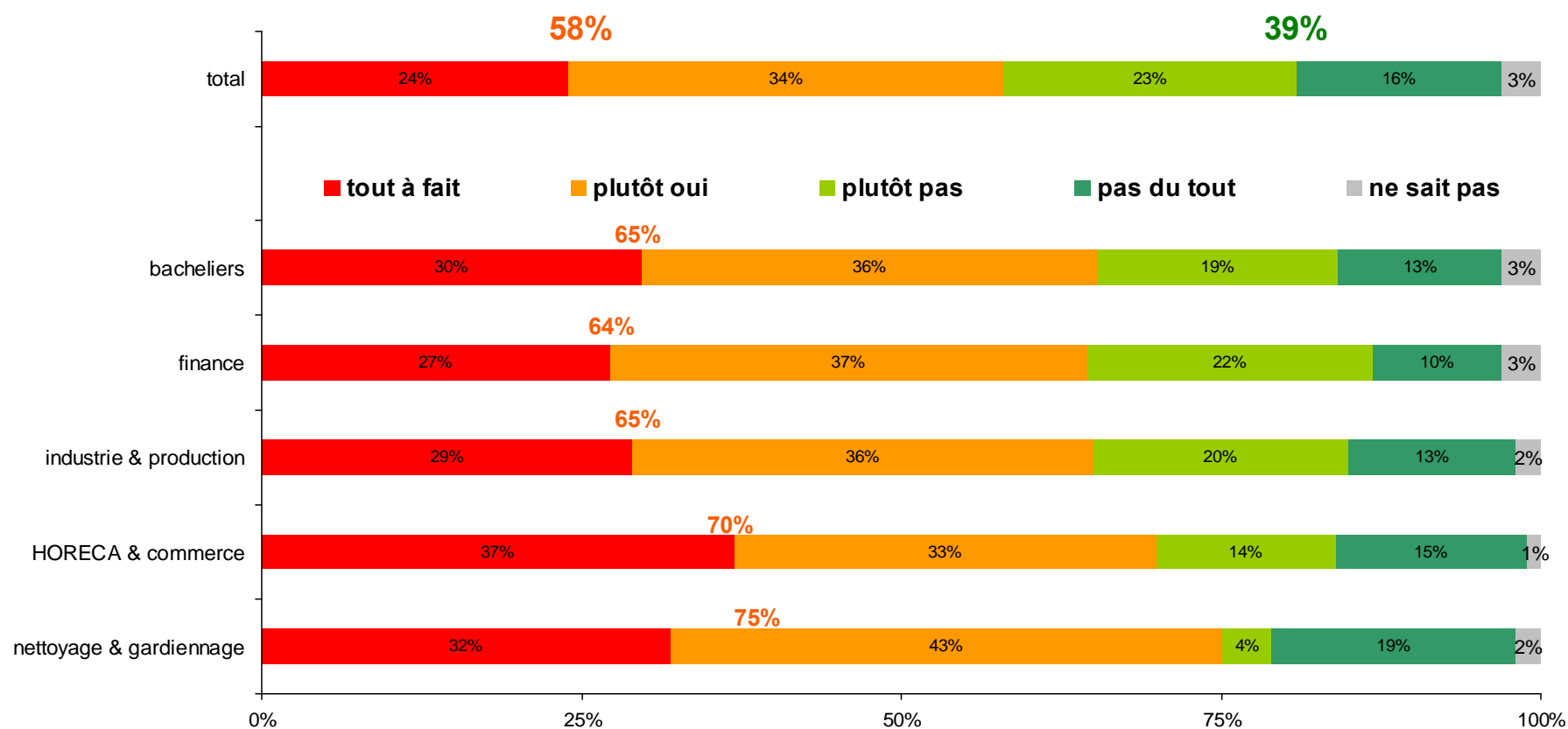
# Le bien-être au travail: une mission des syndicats

Positionnement sur le fait que les syndicats devraient attacher plus d'importance sur le bien-être au travail des salariés



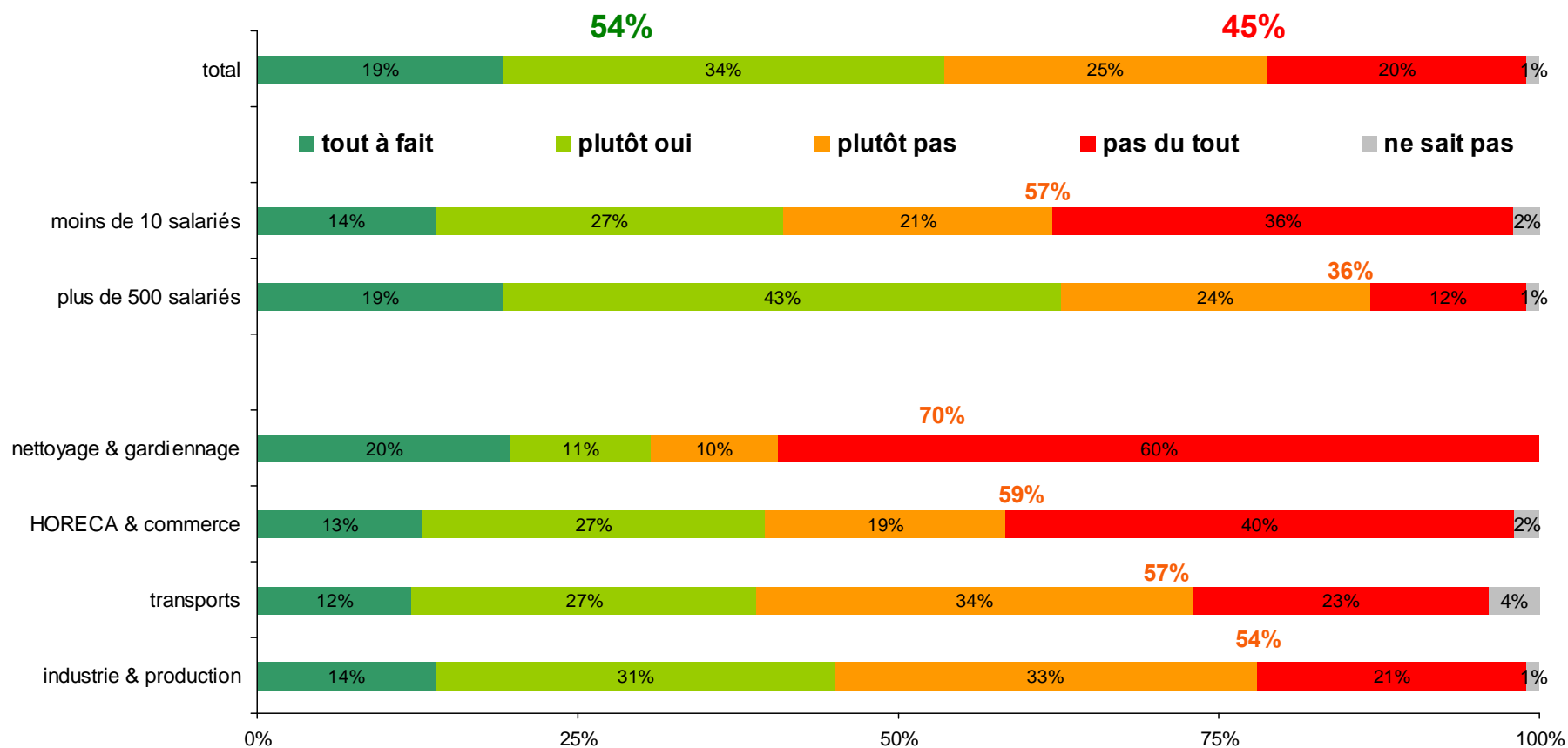
# Faire des choix professionnels différents

Si vous passiez en revue votre vie professionnelle et si vous aviez la possibilité de recommencer, feriez-vous d'autres choix professionnels, compte tenu de vos expériences dans le travail ?



# Evolution professionnelle à travers la formation continue

Possibilité d'évolution professionnelle au travers de la formation continue dans le travail



## Choix professionnels et formation continue: commentaire

Près de **6 salariés sur 10** (58%) feraient un autre choix professionnel que celui qu'ils ont fait !

Si ce taux est particulièrement élevé, avec près de trois quarts de personnes concernées, dans les secteurs avec une forte proportion de main-d'œuvre peu qualifiée et peu rémunérée, comme le nettoyage & gardiennage et l'HORECA & commerce, il est plus surprenant de constater que 64% des salariés du secteur finance et 65% des bacheliers semblent regretter leur choix et carrière professionnels.

**Plus de 1 salarié sur 2 juge que ses chances de carrière professionnelle peuvent évoluer favorablement grâce à la formation continue;** il existe néanmoins de grandes inégalités à ce niveau selon les secteurs d'activité et la taille des entreprises.

Ce sont les salariés des entreprises de plus de 500 personnes qui y voient le plus de chances et le personnel du secteur nettoyage & gardiennage qui ne perçoit que peu de perspectives à ce niveau.