



Texte original.*

La qualité de vie au travail au Luxembourg : bilan et perspectives de recherche

Guillaume GRONIER, Pierre-Jean BARLATIER, Eric MIGLIORANZO

Luxembourg Institute for Science and Technology

29, av. J.F. Kennedy

L-1855 Luxembourg-Kichberg

guillaume.gronier@list.lu

Résumé. Le Luxembourg est un état européen situé aux frontières de la France, l'Allemagne et la Belgique. Sa réputation de paradis fiscal et judiciaire, que ses dirigeants cherchent fréquemment à démentir, renvoie généralement vers le monde extérieur l'image d'un pays prospère où il fait bon travailler. Pourtant, la situation en termes de qualité de vie au travail est loin d'être idéale, et s'avère même très préoccupante. Stress au travail, dépression et pression au travail sont notamment le quotidien des salariés des secteurs industriels et tertiaires. Cet article propose une synthèse des principales études et enquêtes menées sur la santé au travail au Luxembourg, en les articulants autour du modèle de la qualité de vie au travail « Work-Related Quality of Life Scale » (WRQoL). L'objectif est de dégager de cette synthèse les perspectives de recherche à approfondir du point de vue de la psychologie au travail et de l'ergonomie. Le sujet du technostress nous semble ainsi l'un des plus urgents à explorer.

Mots-clés : Qualité de vie au travail, stress au travail, modèle WRQoL, technostress, Luxembourg.

Quality of work life in Luxembourg : review and research perspectives.

Abstract. Luxembourg is an european state located between France, Germany and Belgium. Its reputation of tax and judicial heaven, frequently denied by its leaders, generally reflects to the outside world the image of a prosperous country where it is nice to work in. However, the situation in terms of quality of life at work is far from being ideal, and is even worrying. Stress at work, depression and working pressures represent everyday problems of both industrial and tertiary sectors employees. This article proposes a synthesis of the main studies and investigations about health at work in Luxembourg, and articulates them on the basis of the "Work-Related Quality of Life Scale"(WRQoL) model. The objective is to generate from this synthesis research perspectives that needs to be deepen from a work psychologist and ergonomics point of view. Results show that technostress is one of the most urgent topics to explore.

Key words: Quality of work life, work stress, WRQoL model, technostress, Luxembourg.

*Ce texte original a été produit dans le cadre du congrès de la Société d'Ergonomie de Langue Française qui s'est tenu à Paris du 23 au 25 septembre 2015. Il est permis d'en faire une copie papier ou digitale pour un usage pédagogique ou universitaire, en citant la source exacte du document, qui est la suivante :

Gronier, G., Barlatier, P.J., Miglioranzo, E. (2015). La qualité de vie au travail au Luxembourg : bilan et perspectives de recherche.

Aucun usage commercial ne peut en être fait sans l'accord des éditeurs ou archiveurs électroniques. Permission to make digital or hard copies of all or part of this work for personal or classroom use is granted without fee provided that copies are not made or distributed for profit or commercial advantage and that copies bear this notice and the full citation on the first page.

INTRODUCTION

Pour celles et ceux qui n'ont jamais habité ou travaillé au Grand-Duché de Luxembourg, ce pays est souvent perçu comme un paradis fiscal qui offre des conditions de travail supérieures à la moyenne européenne, tant en termes de revenus que de qualité de vie au travail.

Si certaines représentations sociales s'avèrent partiellement fondées, notamment en ce qui concerne le revenu moyen pour certains secteurs d'activités, la réalité sur d'autres aspects de la qualité de vie au travail est en revanche préoccupante. En effet, depuis plusieurs années, l'intensification du travail dans les secteurs financiers et des services impacte directement la santé des salariés au Luxembourg. En 2013, les dépressions et autres pathologies liées au stress représentaient la première maladie professionnelle en part des jours de maladie référencés auprès de la Sécurité Sociale du Grand-Duché, en progression de 40% depuis 2008.

Les raisons de la dégradation de la qualité de vie au travail sont bien évidemment multiples. Cet article propose une synthèse des principales enquêtes menées sur le sujet au Luxembourg, tout en leur donnant un éclairage particulier sur la base sur les recherches menées en psychologie et en ergonomie sur les thématiques de la santé psychologique au travail, du bien-être et du stress.

Nous commencerons par positionner théoriquement la notion de qualité de vie au travail. Nous présenterons ensuite une synthèse des principales études, européennes ou luxembourgeoises, menées sur la qualité de vie au travail, tout en les interprétant vis-à-vis des éléments théoriques que nous aurons décrits. Nous conclurons sur les perspectives de recherches qu'il conviendrait de mener au Luxembourg, et plus particulièrement sur l'impact de l'usage de technologies de l'information et de la communication (TIC) sur le bien-être des salariés.

LA QUALITE DE VIE AU TRAVAIL

Qu'est-ce que la qualité de vie au travail ?

La qualité de vie au travail est un large concept, qui regroupe de nombreux facteurs, tant socio-économique qu'environnementaux ou relatifs aux aspects psychologiques du travail. Walton (1973) a été le premier auteur à définir le concept de qualité de vie au travail (QVT) et à le mesurer. Pour Walton, la QVT concerne les conditions et les caractéristiques du travail qui contribuent à la motivation, la performance et la satisfaction au travail.

Peu après que le terme ait été introduit par Walton, le concept de QVT a rapidement perdu en clarté, et une première synthèse rétrospective a été proposée en 1983 par Nadler et Lawler (1983). Pour ces auteurs, la qualité de vie au travail est une façon particulière d'appréhender les individus, le travail et les organisations, de manière à ce que non seulement les

individus puissent mieux travailler dans un contexte organisationnel donné, mais aussi que le travail puisse également rendre les individus meilleurs (au sens de « plus performants »). Nadler et Lawler soulignent l'importance des démarches participatives pour l'amélioration de la qualité de vie au travail, à travers l'implication des employés pour certaines prises de décisions et la résolution de problèmes organisationnels.

Aujourd'hui, la QVT reste un concept sans définition consensuelle, comme le soulignent Tavani, Lo Monaco, Hoffmann-Hervé, Botella et Collange (2014) ou encore Martel et Dupuis (2006). Il semble toutefois que la QVT soit souvent associée à des concepts tels que la santé psychologique au travail, ou le bien-être/mal-être au travail. La QVT s'est également ouvert à la vie sociale (Carpentier, Bachelard, & Peretti, 2010) et politique avec par exemple en France l'Accord National Interprofessionnel vers une politique d'amélioration de la QVT et de l'Egalité Professionnelle du 19 juin 2013. Un autre rapport commandité par le Premier Ministre en 2009 élabore 10 propositions pour améliorer la santé psychologique au travail dans les entreprises françaises (Lachmann, Larose, & Penicaud, 2010).

Quel modèle de la qualité de vie au travail ?

De même qu'il n'existe pas de définition consensuelle de la qualité de vie au travail, il n'existe pas non plus de modèles uniques permettant de la qualifier ou de la mesurer. Chaque modèle reprend des dimensions différentes de la QVT. Par exemple, le modèle de Walton (1973) regroupe 8 facteurs : une rémunération adaptée et juste ; un environnement de travail sain et sécurisant ; des perspectives de progression et de sécurité de l'emploi ; le développement des compétences individuelles ; un espace de vie global, capable de concilier vie professionnelle et vie privée ; une intégration sociale satisfaisante au sein de l'organisation de travail, sans préjugés, égalitaire et communautaire ; un environnement de travail constitutionnel, capable d'accueillir la libre expression, l'équité et la confidentialité ; une importance accordée aux rapports sociaux dans le cadre du travail.

Pour notre étude de la qualité de vie au Luxembourg, nous avons choisi les facteurs retenus pour l'échelle Work-Related Quality of Life Scale (WRQoL), qui présente non seulement l'avantage d'être scientifiquement validée en tant que mesure de la qualité de vie au travail (Easton & Van Laar, 2012), mais qui est également reconnue en psychologie du travail (Easton & Laar, 2013) et correspond donc mieux à notre approche scientifique de la QVT. L'échelle WRQoL intègre ainsi les dimensions suivantes :

1. Satisfaction de l'évolution de carrière et autonomie ;
2. Bien-être général au travail ;

3. Interface domicile-travail ;
4. Stress au travail ;
5. Conditions et environnement de travail.

Dans la partie suivante, nous proposons une description de la situation de la qualité de vie au travail au Luxembourg, pour chacune des dimensions du WRQoL.

SITUATION DE LA QUALITE DE VIE AU TRAVAIL AU LUXEMBOURG

Présentation générale du travail au Luxembourg

L'Etat du Luxembourg affiche une superficie de 2586 km² et regroupe 524 853 habitants (au 1^{er} janvier 2012), dont 229 870 de nationalités étrangères (Rapport Général sur la Sécurité Sociale au Grand-Duché de Luxembourg), ce qui représente une proportion de 43,8% de résidents étrangers. A titre de comparaison, la France recensait 6% de résidents étrangers en 2011 selon l'INSEE.

Du point de vue du travail, le Luxembourg enregistre 372 047 employés enregistrés au 3^{ème} trimestre 2014, selon le Portail des Statistiques du Grand-Duché de Luxembourg. Un rapport de la Sécurité Sociale au Grand-Duché de Luxembourg (2013) sur la situation économique luxembourgeoise indique que 71,1% de la population active est étrangère (figure 1), dont 43,6% (soit environ 162 200 salariés) sont composés de travailleurs « frontaliers », c'est-à-dire habitant les pays limitrophes du Luxembourg : France, Allemagne et Belgique (figure 1).

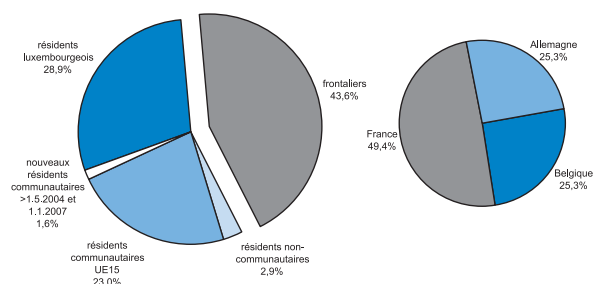


Figure 1 : Nationalités des salariés travaillant au Luxembourg au 31 mars 2013 (d'après le Rapport Général sur la Sécurité Sociale au Grand-Duché de Luxembourg).

La migration quotidienne de 162 200 frontaliers entre leur pays de résidence et le Luxembourg n'est pas sans impact sur la qualité de vie au travail, notamment à cause de la saturation des réseaux ferroviaires et routiers qui allongent considérablement les temps de trajet domicile-lieu de travail, et impacte directement la pression temporelle (Coeugnet, Charron, Van De Weerd, Anceaux, & Naveteur, 2011). Et ce d'autant plus que le nombre de salariés frontaliers ne cesse de progresser (figure 2). Nous reviendrons sur cet l'interface domicile-travail en tant que facteurs de QVT plus loin dans cet article.

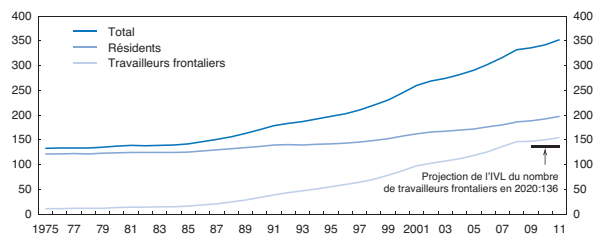


Figure 2 : Evolution de l'emploi pour les travailleurs résidents et frontaliers, en milliers de personnes (d'après le rapport sur les études économiques de l'OCDE au Luxembourg, 2012).

Cette singulière proportion de salariés non résidents permet au Luxembourg d'afficher un Produit Intérieur Brut (PIB) par habitant très largement supérieur à la moyenne européenne, puisqu'une grande partie (43,6%) de la richesse du pays est produite par des travailleurs non répertoriés comme habitant (figure 3).

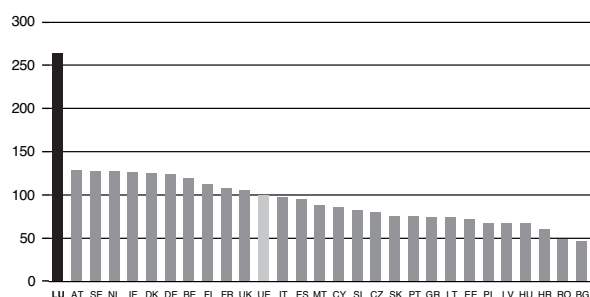


Figure 3 : PIB par habitant au Luxembourg par rapport aux États européens en 2013 (d'après l'Institut national de la statistique et des études économiques).

La qualité de vie au travail au Luxembourg

La qualité de vie au travail au Luxembourg est régulièrement étudiée à travers plusieurs enquêtes nationales ou européennes. En ce qui concerne les enquêtes nationales, la plus importante est sans doute celle intitulée « Quality of Work – Index », mise en œuvre depuis 2013 afin de recueillir des données plus précises que les enquêtes internationales, et ainsi mieux agir au niveau du pays en termes de santé au travail. Le « Quality of Work – Index » sera présenté en détails plus loin dans cet article, dans une partie à part entière.

Du point de vue des enquêtes européennes, la cinquième étude sur les conditions de travail en Europe (European Foundation for the Improvement of Living and Working Conditions, 2012) propose un ensemble d'indicateurs qui permettent de comparer le Luxembourg à d'autres pays de l'Union Européenne (Eurofound, 2012).

Dans les parties suivantes, nous reprenons chacune des dimensions du Work-Related Quality of Life Scale (WRQoL), en les illustrant de différents résultats d'enquêtes menées sur le Luxembourg.

Satisfaction de l'évolution de carrière et autonomie

La satisfaction de l'évolution carrière se rapporte principalement aux possibilités d'évolution de l'employé en termes de développement de compétences et prise de responsabilité. Les aspects discrétionnaires sont également importants : en accord avec (Karasek, 1979), ils représentent la latitude laissée à l'employé pour répondre à une demande dans le cadre de son travail.

En 2012, une étude européenne sur les conditions de travail place le Luxembourg au premier rang dans le changement des compétences et la discrétion au travail entre 1995 et 2010 (figure 4). Ce constat traduit un profond changement dans les activités professionnelles au Luxembourg en seulement 15 ans, qui s'orientent de plus en plus nettement vers les activités tertiaires représentées par le secteur de la banque, des assurances et des sociétés de services.

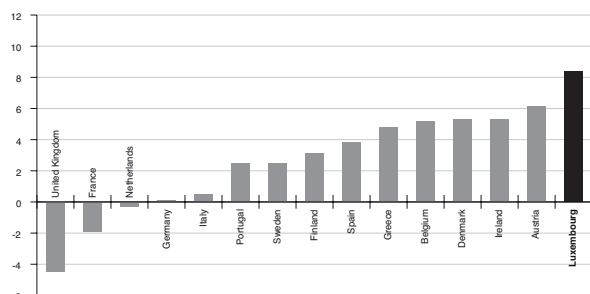


Figure 4 : Différence dans le changement des compétences et la discrétion entre 1995 et 2010 pour les principaux pays de l'Union Européenne (adaptée de la cinquième enquête européenne sur les conditions de travail, 2012).

Généralement, plus la discrétion est élevée, meilleure est la qualité de vie au travail. Néanmoins, cette conclusion est à nuancer. Dejours (2001) a ainsi souligné que la flexibilité des nouvelles formes de travail, qui donne à l'employé une grande autonomie dans la réalisation de ses tâches, constituait un facteur décisif dans l'apparition de psychopathologies liées au travail (stress, burnout, etc.). En effet, le travail discrétionnaire entraîne un autocontrôle de l'employé sur ses propres activités, qui devient alors une contrainte supplémentaire dans la réalisation du travail et augmente la pression au travail.

Bien-être général au travail

Selon le modèle WRQoL, le bien-être général au travail s'intéresse à l'épanouissement et au bien-être du salarié non seulement dans son travail, mais aussi dans sa vie en général.

Une enquête sur le bien-être au travail au Luxembourg de 2012 (Hauret & Zanardelli, 2012) indique pour commencer un degré d'épanouissement différents selon le secteur d'activité des salariés (figure 5).

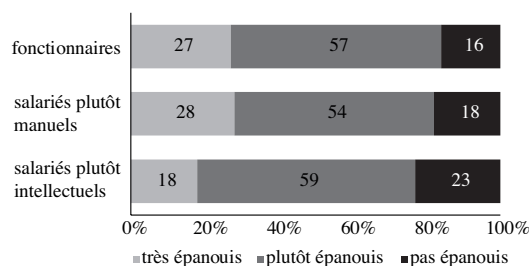


Figure 5 : Degré d'épanouissement au travail selon le secteur d'activité (Hauret & Zanardelli, 2012).

On remarque une nette différence dans la satisfaction au travail pour les salariés à professions intellectuelles, par rapport aux autres professions (fonctionnaires et salariés manuels). Cela nous semble un élément important à souligner car les principaux secteurs d'activités au Luxembourg sont relatifs aux professions intellectuelles, et représentent 87,1% des entreprises en 2011 au Luxembourg. En effet, les domaines d'activités financières et d'assurance, ainsi que celles de services de soutien aux entreprises, comptabilisent respectivement 43463 et 52974 employés au 3ième trimestre 2014 selon le Portail des Statistiques du Grand-Duché de Luxembourg, soit à eux deux 25,9% de la totalité des emplois salariés au Luxembourg (figure 6).

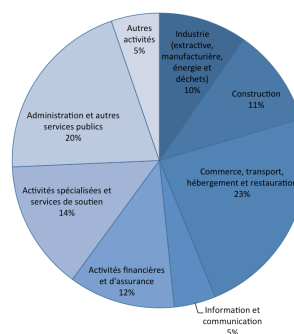


Figure 6 : Proportion des emplois salariés par branche d'activité au Luxembourg, au 3ième trimestre 2014, selon le Portail des Statistiques du Grand-Duché de Luxembourg.

De même, une étude sur le bien-être au travail menée en 2012 par la Chambre des Salariés du Luxembourg (CSL) révèle que le secteur financier (banque, assurance et finance) est celui où les personnes interrogées ont déclaré être le plus « ne pas être épanouies » dans leur travail (29%), et le moins « être épanouies » (14%) (figure 7).

Pour finir, une comparaison européenne place le Luxembourg à la moyenne des autres pays en termes de qualité de travail intrinsèque (figure 8).

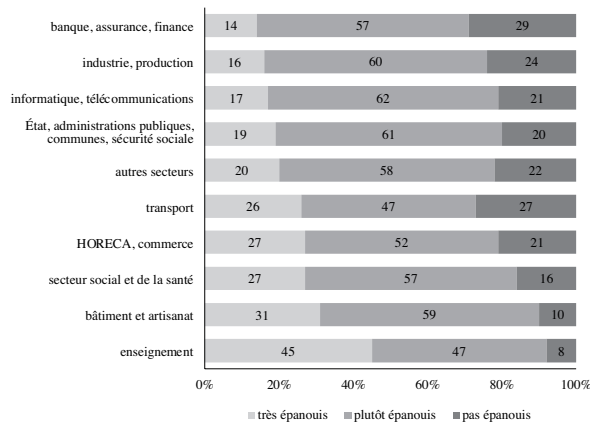


Figure 7 : Degré d'épanouissement au travail selon le secteur d'activité au Luxembourg (d'après le rapport Contribution à une étude sur le bien-être au travail au Luxembourg, 2012).

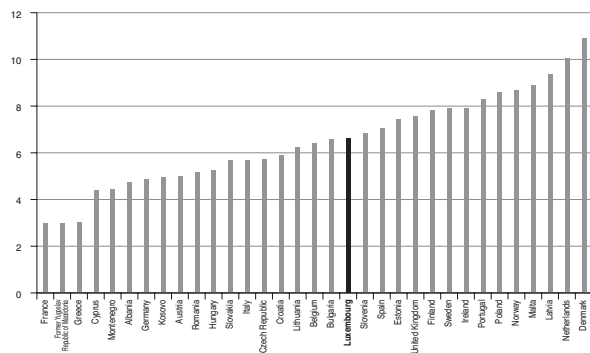


Figure 8 : Comparaison des différences de la qualité de travail intrinsèque en Europe par rapport à la Turquie (le pays dont la qualité de travail intrinsèque est la plus faible) (adaptée de la cinquième enquête européenne sur les conditions de travail, 2012).

Interface domicile-travail

Cette dimension du WRQoL s'intéresse à la façon dont les employés peuvent gérer l'articulation entre leur vie privée et leur vie professionnelle. Le temps de travail et sa flexibilité y sont des éléments importants, tout comme les éléments de trajets domicile-travail.

Une étude européenne sur la qualité du temps de travail situe le Luxembourg juste après la France et la Belgique (figure 9).

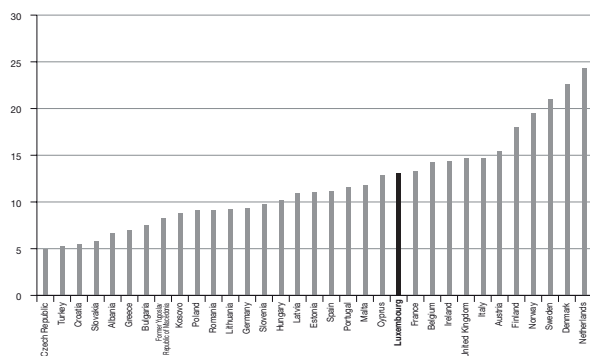


Figure 9 : Comparaison des différences de la qualité du temps de travail en Europe par rapport au Monténégro (le pays dont la qualité du temps de

travail est le plus faible) (adaptée de la cinquième enquête européenne sur les conditions de travail, 2012).

Selon une enquête menée par le CEPS/INSTEAD en 2012 (Schmitz, Drevon, & Gerber, 2012), ce n'est toutefois pas le temps hebdomadaire de travail qui est la principale source d'insatisfaction auprès des salariés, mais le temps consacré dans les transports domicile-travail, principalement pour les salariés frontaliers (représentant 43,6% de la population active). En effet, la moyenne de temps de trajet (aller domicile-travail) pour les automobilistes frontaliers est de 50 minutes, contre 69 minutes pour les frontaliers qui utilisent les transports en commun (bus, car, train – généralement dans une combinaison d'au moins deux de ces moyens de transport). Au total, la durée moyenne des déplacements aller-retour domicile-travail pour les frontaliers est de 120 minutes par jour.

Un rapport de l'OCDE de 2012 s'alarme enfin sur l'impact écologique des durées de transport des automobilistes frontaliers : « La mutation impressionnante du Luxembourg en un pôle économique régional transfrontalier s'est accompagnée de pressions croissantes sur l'environnement. Le trafic, principalement automobile, lié aux migrations journalières s'est fortement accru, provoquant des encombrements, une pollution atmosphérique locale et un niveau considérable de CO2. En comparaison avec d'autres pays, les émissions de gaz à effet de serre par habitant sont élevées au Luxembourg, et le pays va devoir procéder à d'importants ajustements pour respecter les objectifs européens pour 2020 ».

Stress au travail

Le stress au travail appréhendé dans le cadre du modèle WRQoL considère le stress « en termes d'inadéquation entre les demandes de l'environnement (charge de travail, ambiguïté, conflit de rôle) et les ressources de l'individu » (Ponnelle, Vaxevanoglou, & Garcia, 2012). Les conséquences du stress regroupent toutes les pathologies qui ont une répercussion sur la santé psychologique des salariés, telles que la dépression ou le burnout.

Au Luxembourg, le stress est le premier problème de santé lié au travail, tant en termes de plaintes déclarées (figure 10), que de jours d'absences (figure 11).

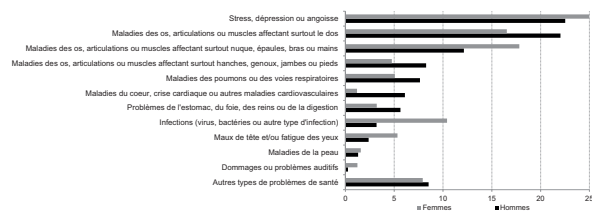


Figure 10 : Distribution des problèmes de santé liés au travail, par sexe (en % de tous les problèmes de santé liés au travail) (d'après le rapport du Statec sur

les accidents de travail et les problèmes de santé liés au travail, 2014).

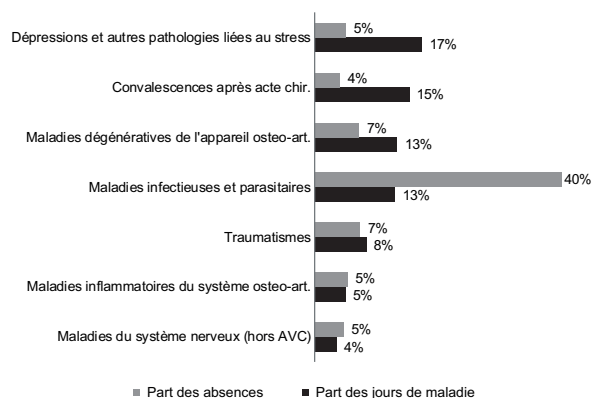


Figure 11 : Poids des principales raisons médicales dans la fréquence et dans le nombre de jours d'absences (d'après le rapport de l'Inspection générale de la Sécurité Sociale du Gouvernement du Grand-Duché de Luxembourg).

Le poids des dépressions et autres pathologies liées au stress n'a cessé d'augmenter depuis les premières enquêtes sur ce sujet en 2008 (figure 12).

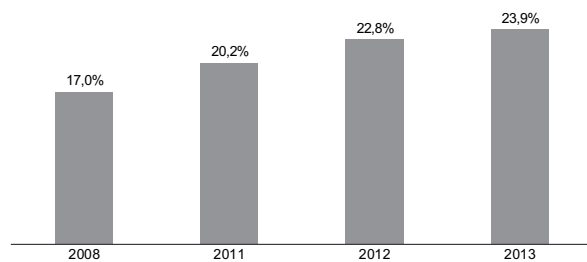


Figure 12 : Evolution du poids des dépressions et autres pathologies liées aux stress dans le nombre de jours d'absences de longue durée (d'après le rapport de l'Inspection générale de la Sécurité Sociale du Gouvernement du Grand-Duché de Luxembourg).

Ces résultats d'études peuvent s'expliquer par le travail qui s'est considérablement intensifié au Luxembourg entre 1995 et 2010, situant ainsi ce pays devant tous les autres pays européens (figure 13).

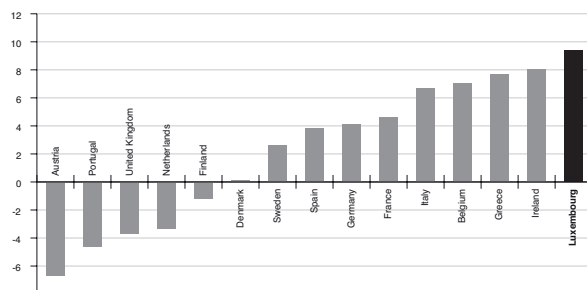


Figure 13 : Différence dans l'intensification du travail entre 1995 et 2010 pour les principaux pays de l'Union Européenne (adaptée de la cinquième enquête européenne sur les conditions de travail, 2012).

Entre 2009 et 2010, la Chambre des Salariés du Luxembourg (CSL), l'OBG-L et la Ligue Luxembourgeoise d'Hygiène Mentale a commandité une étude auprès de l'institut de sondage TNS-ILRES afin de recueillir la représentation des travailleurs sur leurs conditions de travail (Hauret & Zanardelli, 2012). Les résultats de l'enquête auprès de 1537 salariés ont montré que c'est avant tout le manque de temps pour accomplir une tâche (85%) et la demande de concentration imposée par la tâche (84%) qui ont les facteurs suscitant le plus d'insatisfaction au travail (figure 14).



Figure 14 : L'insatisfaction des salariés pour les composantes du bien-être (d'après le rapport Contribution à une étude sur le bien-être au travail au Luxembourg, Chambre des Salariés Luxembourg, 2012).

Cela soulève selon nous deux problématiques. La première est liée au dilemme de la qualité empêchée. En effet, le manque de temps pour accomplir une tâche crée chez l'employé une frustration concernant la qualité du travail achevé, décrit par Clot (2010) comme un facteur essentiel de l'accomplissement individuel au travail. En relayant un cas d'étude d'une grande entreprise électronique, Clot souligne le paradoxe de l'activité des ouvrières qui « préfèrent travailler davantage pour pouvoir se reconnaître dans ce qu'elles font ». C'est selon nous le même phénomène que nous observons lorsque 85% des personnes interrogées se disent insatisfaits du manque de temps pour accomplir une tâche. La pression temporelle au cours des activités professionnelles est de plus en plus forte (Blanc & Ettighoffer, 1998 ; Coeugnet et al., 2011), et nécessite bien souvent que les employés réduisent la qualité qu'ils attendent de leur propre travail afin de répondre aux exigences des délais.

La seconde problématique concerne la charge de travail mentale imposée par les activités professionnelles. Richter, Meyer et Sommer (2006) ont relevé les effets positifs et négatifs d'une charge mentale de travail contraignante, sur le court terme et le long terme. Nous les résumons dans le tableau 1.

	Conséquences positives	Conséquences négatives
Long terme	Développement de compétences	Stress vis-à-vis des compétences non acquises
Court terme	Motivation	Fatigue, monotonie

Tableau 1 : Conséquences positives et négatives de la charge de travail mental sur le long terme et le court terme (adaptée de Richter et al., 2006).

Conditions et environnement de travail

Pour finir, l'une des dimensions de la qualité de vie au travail selon le WRQoL est relative aux conditions et à l'environnement de travail. Cela comprend la sécurité au travail, ainsi que les facilités laissées par l'employeur aux salariés pour qu'ils puissent réaliser leurs activités avec efficacité.

Une étude sur le bien-être au Luxembourg (Hauret & Zanardelli, 2012), en comparaison avec les pays limitrophes, affiche une satisfaction sur les conditions de travail légèrement inférieure à celles déclarées en Allemagne ou en Belgique, mais supérieure à celle déclarée en France (tableau 2).

	Très satisfaits	Satisfaits	Pas vraiment satisfaits	Pas du tout satisfaits
Luxembourg	28%	60%	9%	3%
Allemagne	29%	60%	9%	2%
Belgique	32%	58%	9%	1%
France	21%	58%	17%	4%

Tableau 2 : Satisfaction des salariés luxembourgeois et de ceux des pays voisins vis-à-vis de leurs conditions de travail (Hauret & Zanardelli, 2012).

Un rapport de l'OCDE (OECD Better Life, 2014) répertorie les sources déclarées de mauvaises conditions de travail au Luxembourg. La pression au travail, les objectifs de travail imprécis, et les faibles relations avec les collègues, sont les trois plus importantes sources de dégradation des conditions de travail (figure 15). Ces résultats confirment toute l'attention à accorder aux professions intellectuelles, peu exposées à des environnements de travail physiques à risque (l'un des scores les plus faibles dans cette enquête), mais davantage soumis aux trois plus importants facteurs déclarés dans cette enquête.

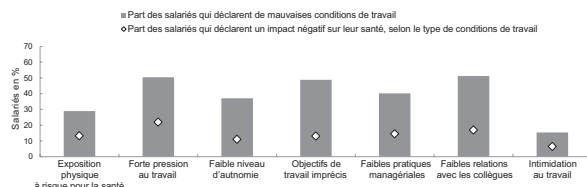


Figure 15 : Parts des déclarations de mauvaises conditions de travail et leur impact sur la santé des salariés luxembourgeois (adaptée de OECD Better Life, 2014).

PERSPECTIVES DE RECHERCHE SUR LE TECHNOSTRESS

Cet article se proposait de dresser un état des lieux de la qualité de vie au travail au Luxembourg, un pays qui nous semble encore trop mal connu vis-à-vis de cette problématique. Pour établir cet état des lieux, nous nous sommes d'une part appuyés sur les dimensions du modèle Work-Related Quality of Life Scale (WRQoL) (Easton & Laar, 2013) qui ont structuré le plan de cet article, et d'autre part sur un ensemble d'enquêtes menées au niveau national ou européen. Nous avons ainsi cherché à dégager les différents aspects qui soulignent le mieux la situation générale du travail au Luxembourg, tout en établissant quand nous le pouvions des parallèles théoriques issues des recherches en psychologie du travail et en ergonomie.

Le portrait qui se dégage de cet état des lieux nous semble très préoccupant, et nous insistons dans cette conclusion sur l'importance de poursuivre les enquêtes luxembourgeoises sur le bien-être au travail ou plus généralement la qualité de vie au travail. Néanmoins, nous savons bien que les enquêtes ne suffisent pas, et qu'elles doivent être accompagnées d'une part d'actions concrètes sur le terrain de la part d'organismes spécialisés, et d'autre part d'une réelle volonté politique de changement vis-à-vis des conditions de travail.

Afin de définir un axe futur d'investigation de la qualité de vie au travail au Luxembourg, nous nous sommes rapprochés de plusieurs acteurs publics clés du Luxembourg : Ministère de la Santé - Division de la Santé au Travail ; Ministère de la Fonction publique et de la Réforme administrative - Division de la santé au travail du secteur public ; Chambre des Salariés ; Association pour la Santé au Travail du secteur Financier (ASTF). De même, nous avons mené plusieurs entretiens exploratoires avec des salariés du secteur financier et de service aux entreprises, qui sont ceux qui manifestent le plus faible degré d'épanouissement (figure 7). Les conclusions de ces rencontres préliminaires ont permis de relever le rôle prépondérant que jouent les TIC au travail, et plus particulièrement les technologies mobiles (smartphones et tablettes) dans la vie professionnelle mais aussi personnelle des salariés. Plusieurs médecins du travail nous ont exprimé leur inquiétude face à des cadres qui ne savent pas « couper leur téléphone », et qui restent « connectés » en permanence même en jouant chez eux avec leurs enfants. D'autres personnes nous ont expliqué à quel point la possession d'un smartphone professionnel représentait chez certains salariés une preuve ultime de reconnaissance et de réussite sociale, entraînant par là-même un usage quasi-ininterrompu de leur « nouveau jouet ». Ces usages intensifs ne sont pas sans effet sur la qualité de vie au travail : plusieurs études ont déjà souligné l'influence négative des TIC sur la santé psychologique (voir par exemple Bobillier-Chaumon, 2011). On relèvera par exemple

une plus grande dispersion au travail (Datchary, 2008) accompagnée de nombreuses interruptions et distractions dans l'activité (Besseyre des horts & Isaac, 2005).

Aussi, le stress engendré par les TIC, ou technostress (Ayyagari, RamaGrover & Purvis, 2011), nous paraît-il désormais l'un des axes de recherche les plus urgents à investiguer, afin de comprendre non seulement comment l'usage des TIC interfèrent sur le bien-être des salariés, mais aussi comment y remédier. Caroly (2007) relève toute la complexité des relations entre TIC et santé au travail, en soulignant « qu'il est impossible de déterminer en quoi l'introduction d'une TIC spécifique a un impact direct sur l'émergence d'une pathologie ». Cela laisse présager de nombreux nouveaux défis à relever pour les recherches en psychologie ergonomique et les interventions de demain.

BIBLIOGRAPHIE

- Ayyagari, RamaGrover, V., & Purvis, R. (2011). Technostress: technological antecedents and implications. *MIS Quarterly*, 35(4), 831–858.
- Besseyre des horts, C., & Isaac, H. (2005). L'impact des TICmobiles sur les activités des professionnels en entreprise. *Revue Française De Gestion*, 9(168-169), 243–263.
- Blanc, G., & Ettighoffer, D. (1998). *Le syndrome de Chronos : Du mal travailler au mal vivre*. Paris: Dunod.
- Bobillier-Chaumon, M.-E. (2011). *L'impact des Technologies de la Communication sur les Cadres*. Rapport de recherche en partenariat Greps / Apec
- Caroly, S. (2007). Les mutations du travail face aux défis technologiques: quelles incidences sur la santé? *Perspectives Interdisciplinaires Sur Le Travail et La Santé*, 9(2).
- Carpentier, S., Bachelard, O., & Peretti, J. (2010). Audit social et qualité de vie au travail. *Management & Avenir*, 38(8), 52–57.
- Clot, Y. (2010). *Le travail à cœur. Pour en finir avec les risques psychosociaux*. Paris : La Découverte.
- Coeugnet, S., Charron, C., Van De Weerd, C., Anceaux, F., & Naveteur, J. (2011). la pression temporelle : un phénomène complexe qu'il est urgent d'étudier. *Le Travail Humain*, 74(2), 157–181.
- Datchary, C. (2008). Gérer la dispersion : un travail collectif. *Sociologie Du Travail*, 50(3), 396–416.
- Dejours, C. (2001). Flexibilité et contraintes de travail : incidences psychologiques. *Congrès mondial de l'AIOSP - Orientation, contraintes et liberté*.
- Easton, S., & Laar, D. Van. (2013). QoWL (Quality of Working Life) - What, How, and Why? *Psychology Research*, 3(10), 596–605.
- Easton, S., & Van Laar, D. L. (2012). *User Manual for the Work-related Quality of Life (WRQoL) Scale*. University of Portsmouth.
- Eurofound. (2012). *Trends in job quality in Europe. 5th European Working Conditions Survey*.
- European Foundation for the Improvement of Living and Working Conditions. (2012). *Fifth European Working Conditions Survey: Overview Report*.
- Hauret, L., & Zanardelli, M. (2012). *Contribution à une étude sur le bien-être au travail au Luxembourg*. Rapport de la CSL.
- Karasek, R. A. (1979). Job Demands, Job Decision Latitude, and Mental Strain: Implications for Job Redesign. *Administrative Science Quarterly*, 24(2), 285–308.
- Lachmann, H., Larose, C., & Penicaud, M. (2010). *Bien-être et efficacité au travail. 10 propositions pour améliorer la santé psychologique au travail*. Rapport fait à la demande du Premier ministre.
- Martel, J.-P., & Dupuis, G. (2006). Quality of Work Life: Theoretical and Methodological Problems, and Presentation of a New Model and Measuring Instrument. *Social Indicators Research*, 77(2), 333–368.
- Ministère de la Sécurité Sociale. (2013). *Rapport général sur la Sécurité Sociale au Grand-Duché de Luxembourg*.
- Nadler, D. a., & Lawler, E. E. (1983). Quality of work life: perspectives and directions. *Organizational Dynamics*, 11(3), 20–30.
- OCDE. (2012). *Études économiques de l'OCDE : Luxembourg 2012*.
- OECD Better Life. (2014). *How's Life in Luxembourg?*
- Ponnelle, S., Vaxevanoglou, X., & Garcia, F. (2012). L'usage des outils d'évaluation du stress au travail : perspectives théoriques et méthodologiques. *Le Travail Humain*, 75(2), 179–213.
- Richter, P., Meyer, J., & Sommer, F. (2006). Well-being and stress in mobile and virtual work. In E. Andriessen & M. Vartiainen (Eds.), *Mobile Virtual Work. A New Paradigm?* Springer., pp. 231–252.
- Schmitz, F., Drevon, G., & Gerber, P. (2012). La mobilité des frontaliers du Luxembourg : dynamiques et perspectives. *Les Cahiers Du CEPS/INSTEAD*, 40.
- Tavani, J. L., Lo Monaco, G., Hoffmann-Hervé, L., Botella, M., & Collange, J. (2014). La qualité de vie au travail : objectif à poursuivre ou concept à évaluer? *Archives Des Maladies Professionnelles et de l'Environnement*, 75(2), 160–170.
- Walton. (1973). Quality of work life: what is it? *Sloan Management Review Journal*, 15(1), 11–21.