

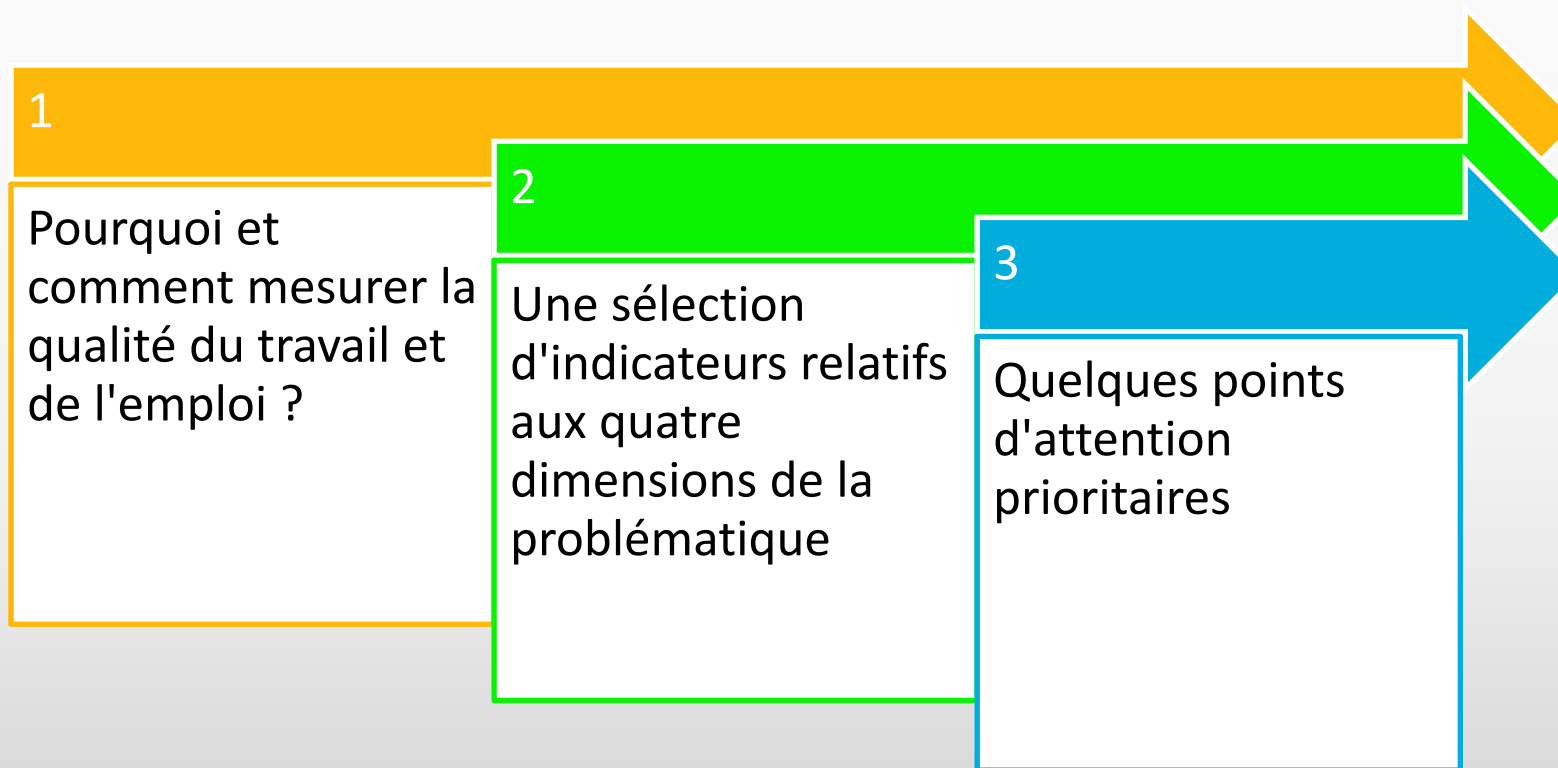
# COMMENT RENDRE OPÉRATIONNELLE UNE APPROCHE INTÉGRÉE DE LA QUALITÉ DU TRAVAIL ET DE L'EMPLOI ?

Gérard Valenduc

FTU – Fondation Travail-Université (Namur)

Séminaire des permanents CSC Namur, juin 2011

# PLAN DE LA PRÉSENTATION



# POURQUOI ET COMMENT MESURER LA QUALITÉ DU TRAVAIL ET DE L'EMPLOI ?

## ○ Pourquoi mesurer ?

- Pour objectiver les perceptions, selon des critères d'évaluation précis
- Pour faire des comparaisons:
  - entre pays, entre régions,
  - entre secteurs, entre entreprises,
  - entre hommes et femmes, selon les professions, etc.
- Pour étayer des revendications
- Pour soutenir des politiques



# POURQUOI ET COMMENT MESURER LA QUALITÉ DU TRAVAIL ET DE L'EMPLOI ?

## ○ Comment mesurer ?

- Avec des enquêtes
  - Exemple: l'enquête quinquennale européenne sur les conditions de travail (EWCS) de la Fondation de Dublin (Eurofound) et son volet belge amélioré (2010)
  - Autres enquêtes européennes ayant un volet belge (enquêtes sur les conditions de vie, sur les valeurs, sur les ménages, etc.)
  - Travaux statistiques réalisés par des institutions fédérales (exemple: IEFH) ou régionales (exemple: IWEPS)
- À travers des études de cas
- Dans des campagnes de sensibilisation



# POURQUOI ET COMMENT MESURER LA QUALITÉ DU TRAVAIL ET DE L'EMPLOI ?

- **Comment utiliser les résultats ?**
  - Sélectionner les indicateurs les plus pertinents, qui reflètent toutes les dimensions de la problématique
  - Construire un tableau de bord de la qualité du travail et de l'emploi
    - Dresser une vue d'ensemble
    - Repérer des évolutions
  - Définir une hiérarchie des priorités
    - Pour la sensibilisation des travailleurs
    - Pour l'action syndicale



1

Pourquoi et comment mesurer la qualité du travail et de l'emploi ?

2

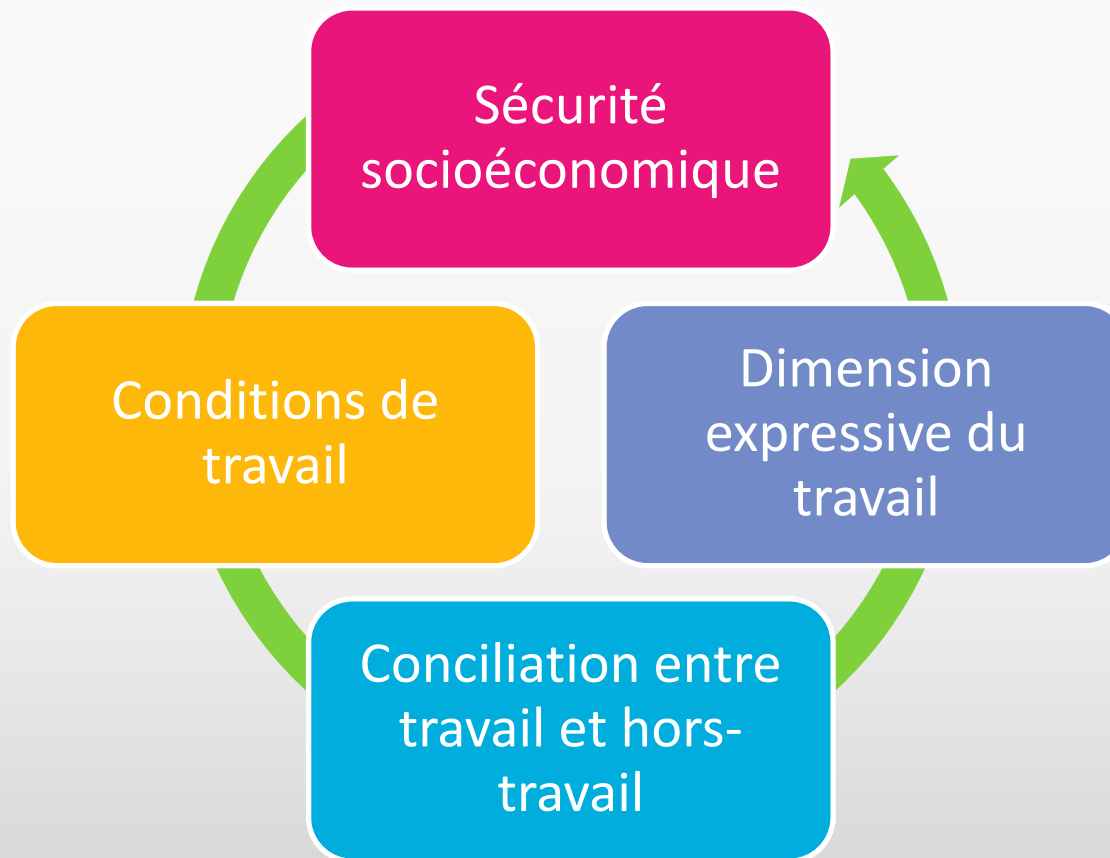
Une sélection d'indicateurs relatifs aux quatre dimensions de la problématique

3

Quelques points d'attention prioritaires



# UNE SÉLECTION D'INDICATEURS



# UNE SÉLECTION D'INDICATEURS



## L'emploi temporaire

- CDD, intérim, etc.
- Appoint ou tremplin

## L'emploi à temps partiel

- Contraint ou choisi
- Durée du temps partiel

## Le sentiment de sécurité d'emploi

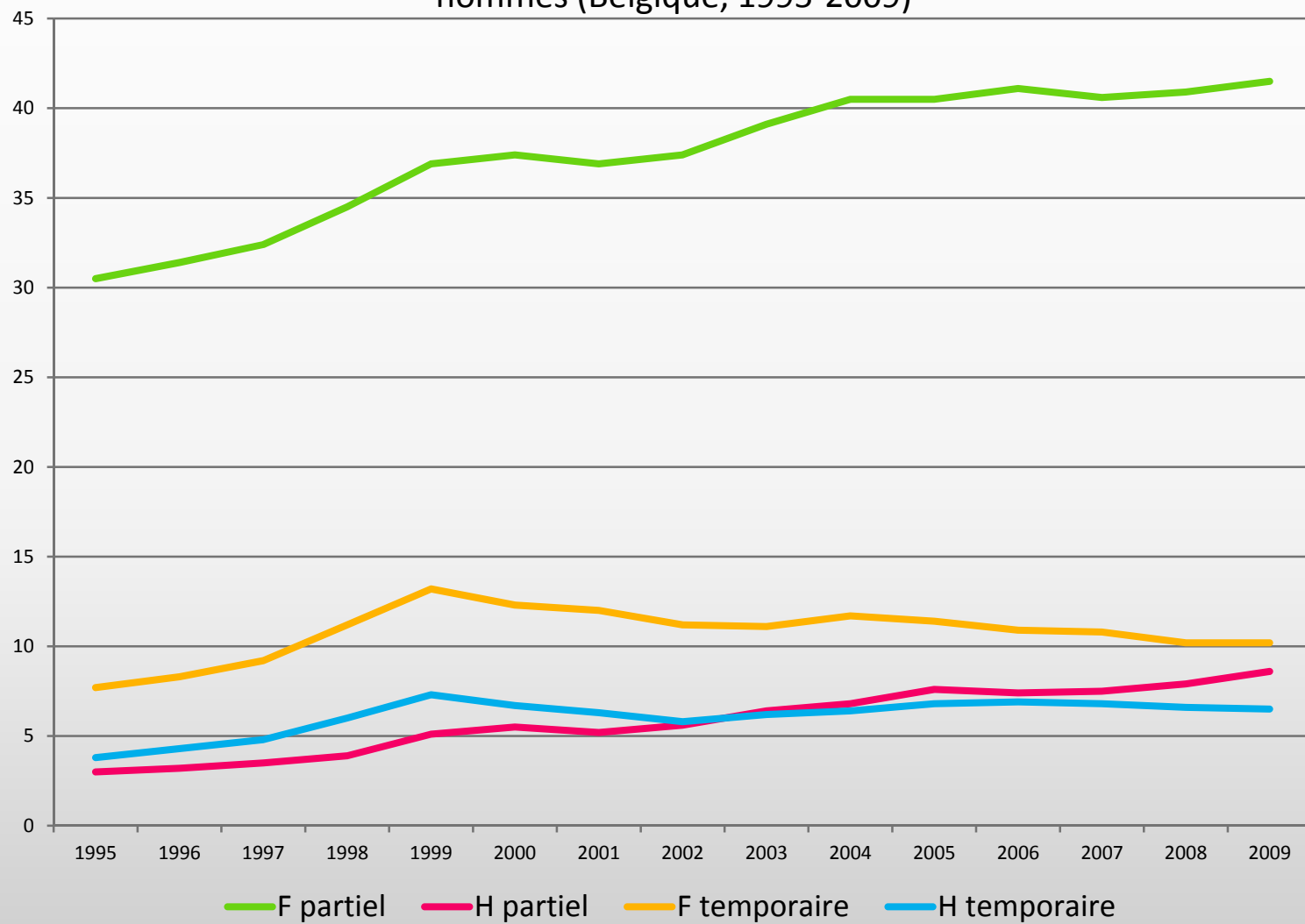
## Le niveau de revenu

- Risque de pauvreté
- Discriminations et inégalités

- Stabilisation de l'emploi temporaire, légère augmentation du temps partiel
  - En Wallonie (2009), 45% des H et 55% des F en emploi temporaire ont des CDD, 14% des F et 21% des H sont en intérim, 13% des F et 12% des H ont un travail occasionnel, 10% des F et 3% des H sont en ALE ou chèque-service, 4% des F et 15% des H ont un contrat formation
  - En BE, 14% des entreprises (34% des grosses) utilisent des free-lance
  - En Wallonie (2009), 9% des F à temps partiel choisissent volontairement le temps partiel, 79% le font en raison de contraintes dues à l'organisation familiale ou au marché du travail
  - En Wallonie (2009), près de la moitié des F à temps partiel travaillent moins de 20h/semaine



## Évolution de l'emploi temporaire et de l'emploi à temps partiel des femmes et des hommes , en % de l'emploi total des femmes et des hommes (Belgique, 1995-2009)



# UNE SÉLECTION D'INDICATEURS



## L'emploi temporaire

- CDD, intérim, etc.
- Appoint ou tremplin

## L'emploi à temps partiel

- Contraint ou choisi
- Durée du temps partiel

## Le sentiment de sécurité d'emploi

## Le niveau de revenu

- Risque de pauvreté
- Discriminations et inégalités

### ○ Incertitude par rapport à l'emploi

- Belgique: 16% des salariés (18% H et 14%F) craignent de perdre leur emploi dans les six mois, 72% n'ont pas de crainte, les autres ne savent pas. Chez les <30 ans: 22% ont des craintes
- 42% des salariés pensent qu'ils pourraient alors retrouver un emploi à un salaire similaire (55% des <30 ans, 25% des >50 ans)

### ○ Incertitude par rapport au revenu

- 17% des F et 15% des H en emploi ont des fins de mois assez difficiles; 8% ont de grosses difficultés
- L'écart H/F en termes de salaire horaire brut moyen est de 11% pour les temps pleins, 14% si on tient compte des temps partiels
- 4% des salariés sont en risque de pauvreté (surtout des jeunes)

# UNE SÉLECTION D'INDICATEURS



## Intensification du travail

- Rythmes de travail, délais
- Charge mentale, complexité

## Exposition aux risques

- Risques physiques
- Charge psychosociale
- Harcèlement, menaces

## Restructurations

## Impacts du travail sur la santé

- Lien travail / état de santé
- Pathologies professionnelles

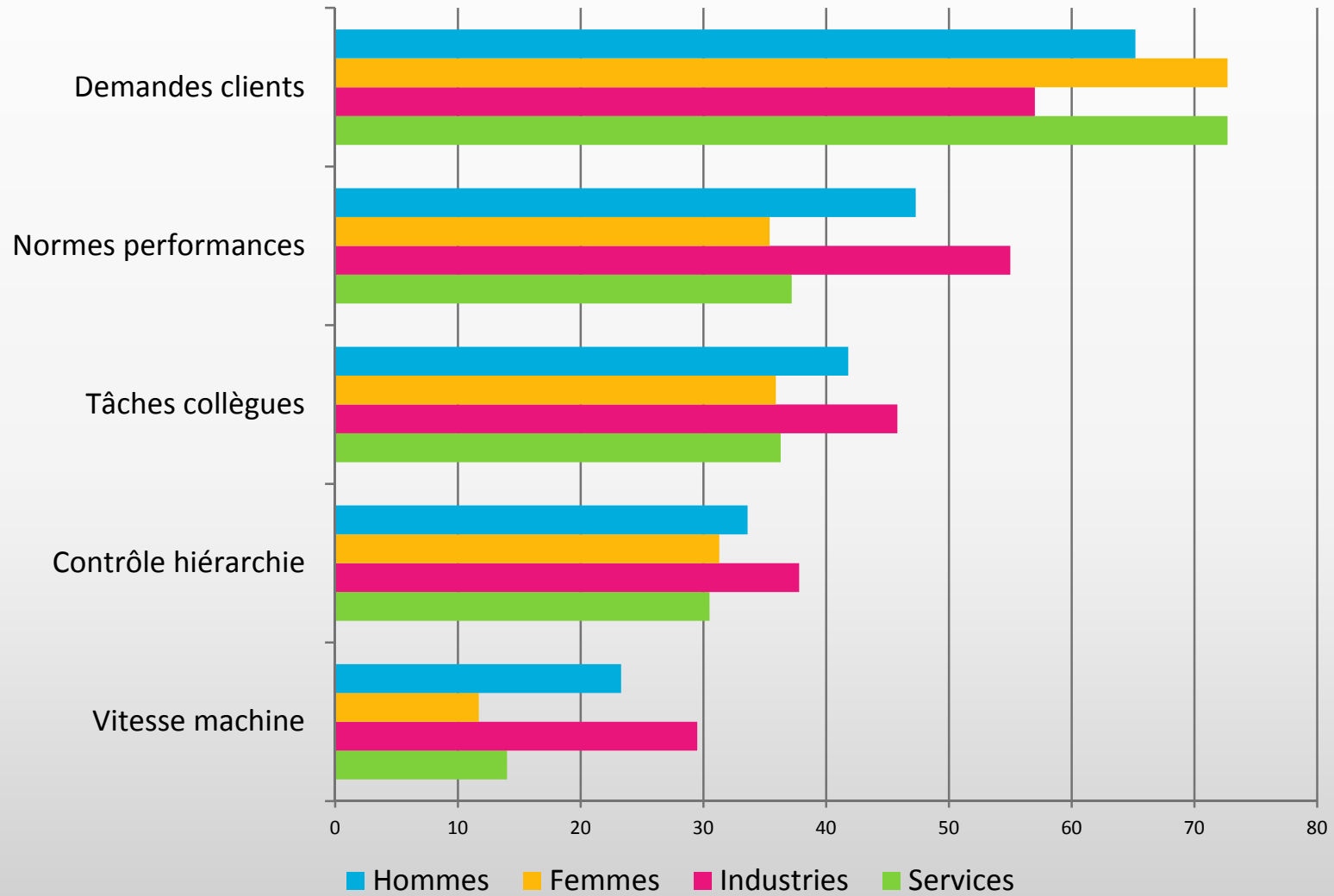
## ○ Le travail sous pression

- 50% F et 58% H déclarent travailler à un rythme rapide pendant au moins ¼ de leur temps, 52% F et 66% H dans des délais serrés; 10%(H/F) n'ont jamais assez de temps pour respecter les délais
- Facteur de pression n°1: les clients. Seuls 30% H et 20% F ne font jamais face aux clients.
- 61% H et 49% F déclarent souvent effectuer des tâches complexes, 84% (H/F) doivent souvent résoudre eux-mêmes des problèmes imprévus

## ○ La montée des risques psychosociaux

- Charge émotionnelle: 31% des salariés doivent (presque) toujours cacher leurs émotions; 29% sont régulièrement confrontés à des clients fâchés (F>H)
- Harcèlement: 8% H, 9% F. Agressions verbales 13% (H/F)

Facteurs qui influencent les rythmes de travail, en % des salariés de chaque catégorie (EWCS Belgique, 2010)



# UNE SÉLECTION D'INDICATEURS



## Intensification du travail

- Rythmes de travail, délais
- Charge mentale, complexité

## Exposition aux risques

- Risques physiques
- Charge psychosociale
- Harcèlement, menaces

## Restructurations

## Impacts du travail sur la santé

- Lien travail / état de santé
- Pathologies professionnelles

## ○ Restructuration et modernisation

- Au cours des 3 dernières années: 27% F et 33% H ont connu d'importantes restructurations, davantage dans l'industrie (36%) que les services (29%)
- Importants changements technologiques pour 48% H et 37% F ... mais 37% n'utilisent jamais d'ordinateur et 46% n'utilisent jamais internet au travail (H>F)

## ○ Le travail c'est la santé ?

- Le travail peut constituer un risque pour la santé pour 19% F et 25% H.
- Le travail a un effet négatif sur la santé pour 18% F et 24% H, un effet positif pour 9% (H/F), pour les autres aucun effet
- Aller travailler même en étant malade (12 derniers mois): 51% F, 46% H
- Nouvelles pathologies professionnelles (troubles musculo-squelettiques, épuisement professionnel)

# UNE SÉLECTION D'INDICATEURS



## Horaires de travail

- Stabilité, prévisibilité
- Degré d'autonomie

## Temps lié au travail

- Déplacements, astreintes, ...

## Qualité des infrastructures collectives (garde, soins)

## Perception de l'articulation travail / hors-travail

## Petits arrangements avec le temps

- Une grande diversité des horaires
  - 35% F et 45% H n'ont pas d'horaire fixe
  - 28% F et 35% H ne travaillent pas le même nombre d'heures chaque semaine
  - 50% (H/F) ne travaillent pas le même nombre d'heures tous les jours
  - 18% H et 14% F peuvent déterminer leur horaire de manière autonome; 19% eux-mêmes mais dans une marge. Écart important trav intellectuels / manuels
  - 14% F et 21% H passent plus d'une heure par jour dans les navettes; 56% F et 46% H, moins d'une demi-heure
  - 23% H et 18% F peuvent travailler "sur appel" (garde, astreinte, disponibilité, flexibilité à la carte)

# UNE SÉLECTION D'INDICATEURS



## Horaires de travail

- Stabilité, prévisibilité
- Degré d'autonomie

## Temps lié au travail

- Déplacements, astreintes, ...

## Qualité des infrastructures collectives (garde, soins)

## Perception de l'articulation travail / hors-travail

## Petits arrangements avec le temps

- Diverses perceptions de la conciliation
  - 43% F et 36% H pensent que leur travail se combine "très bien" avec leurs engagements familiaux ou sociaux; 44% F et 46% H "assez bien"; 11% F et 14% H "pas très bien"; 2% F et 4% H "très mal"
  - 14% F et 11% H souhaitent travailler plus, 26% F/H souhaitent travailler moins
- Une certaine porosité entre le temps de travail et le temps personnel
  - 18% H et 22% F travaillent pendant leur temps libre au moins une fois / semaine; pour 63% (H/F) le travail n'empiète (presque) jamais sur le temps libre
  - 32% F et 34% H peuvent facilement prendre une heure ou deux sur leur travail pour eux ou leur famille; pour 16% F et 13% H c'est difficile



# UNE SÉLECTION D'INDICATEURS



## Reconnaissance

- Par l'employeur, la direction
- Par les collègues

## Développement personnel

- Autonomie
- Sentiment d'utilité
- Formation continuée

## Environnement relationnel

## Satisfaction au travail

- Actuellement
- Perspectives à long terme

- Une reconnaissance à améliorer
  - 60% H et 56% F estiment avoir une rémunération correcte par rapport à leur travail; 17% H et 23% F estiment être sous-payés pour leur travail
  - 49% (H/F) sont souvent impliqués dans l'organisation de leur travail; 29% jamais
  - 43% H et 37% F peuvent souvent influencer les décisions importantes pour leur travail; 30% jamais
  - 75% reçoivent en général un feed-back de leur superviseur
- Une appréciation personnelle positive
  - Environ 72% (H/F) s'estiment autonomes dans le choix de l'organisation de leurs tâches et de leurs méthodes de travail
  - 88% (H/F) ont le sentiment de faire un travail utile, 86% (H/F) ont souvent le sentiment d'un travail bien fait, seulement 4% d'un travail bâclé



# UNE SÉLECTION D'INDICATEURS



## Reconnaissance

- Par l'employeur, la direction
- Par les collègues

## Développement personnel

- Autonomie
- Sentiment d'utilité
- Formation continuée

## Environnement relationnel

## Satisfaction au travail

- Actuellement
- Perspectives à long terme

### ○ Un problème avec la formation

- Seulement 34% H et 39% F ont bénéficié d'une formation payée par l'employeur au cours des 12 derniers mois, 10% (H/F) l'ont payée eux-mêmes
- 58% H et 49% F pensent que cette formation améliorera leur carrière
- 59% H et 64% F pensent que leur niveau de compétences correspond aux exigences de leur emploi; 30% H et 27% F pensent que leurs compétences devraient leur donner accès à plus de responsabilités
- Toutefois, 72% (H/F) estiment apprendre des choses nouvelles grâce à leur travail

### ○ La solidarité entre collègues

- 70% (H/F) s'estiment toujours ou souvent soutenus par leurs collègues, 10% rarement ou jamais
- 22% ne se sentent jamais ou rarement soutenus par leur directeur ou superviseur

# UNE SÉLECTION D'INDICATEURS



## Reconnaissance

- Par l'employeur, la direction
- Par les collègues

## Développement personnel

- Autonomie
- Sentiment d'utilité
- Formation continuée

## Environnement relationnel

## Satisfaction au travail

- Actuellement
- Perspectives à long terme

- Une satisfaction positive actuellement mais plus incertaine à long terme
  - 32% (H/F) s'estiment très satisfaits de leur travail, 58% (H/F) satisfaits, 10% (H/F) peu satisfaits ou insatisfaits
  - 46% H et 37% des femmes pensent que leur travail actuel leur offre de bonnes perspectives de carrière, mais 31% H et 40% F pensent le contraire
  - Pensez-vous encore pouvoir faire le même travail quand vous aurez 60 ans ?  
Oui: 60% H, 54% F  
Je ne voudrais pas: 16% H, 17% F  
Je ne pense pas: 25% H, 29% F

# UNE SÉLECTION D'INDICATEURS: RÉSUMÉ QUELQUES RÉSULTATS DE L'ENQUÊTE ALE

Parmi les prestataires ALE: 25.7% isolés, 18.6% ménage monoparental avec enfants, 15.8% chef de ménage.

Pourquoi ALE ? Pas trouvé de travail normal et à temps plein 57.8%

Conditions de travail excellentes 28.5%, bonnes 48.3%, satisfaisantes 18.3%, insatisfaisantes 1.3%



Satisfaits de leur travail: 90%  
ALE leur a proposé une formation: 37.2%

Meilleure conciliation travail / famille: 20.1%

# UNE SÉLECTION D'INDICATEURS: RÉSUMÉ



## Sécurité socioéconomique

- Emploi temporaire
- Temps partiel
- Sentiment de sécurité d'emploi
- Niveau de revenu

## Conditions de travail

- Intensification du travail
- Exposition aux risques
- Restructurations
- Impacts du travail sur la santé

## Conciliation entre travail et hors-travail

- Horaires de travail
- Temps lié au travail
- Infrastructures collectives
- Perception de l'articulation entre travail et hors-travail
- Petits arrangements avec le temps

## Dimension expressive du travail

- Reconnaissance
- Développement personnel
- Environnement social au travail
- Satisfaction au travail

1

Pourquoi et comment mesurer la qualité du travail et de l'emploi ?

2

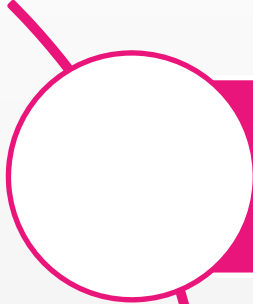
Une sélection d'indicateurs relatifs aux quatre dimensions de la problématique

3

Quelques points d'attention prioritaires



## QUELQUES POINTS D'ATTENTION PRIORITAIRES



Intégration systématique de la dimension du genre  
(*gender mainstreaming*)



Identification de groupes à risques dans chaque  
catégorie d'indicateurs



Identification des tendances émergentes, dont il faut  
anticiper les impacts

