

Le télétravail, à consommer avec modération ?

Un des changements majeurs intervenus sur le marché du travail suite au confinement lié au COVID-19 fut l'explosion du télétravail subi et improvisé qui a touché 70% des personnes en emploi.¹ La présente étude confronte les caractéristiques du télétravail et la satisfaction des télétravailleurs avant la crise à ceux durant la crise sanitaire.

Si l'augmentation du télétravail a été spectaculaire suite au confinement, il ne faut pas oublier qu'au cours des dernières années, les entreprises basées au Luxembourg avaient déjà sensiblement développé leurs options de travail à distance. Le nombre de télétravailleurs a d'ailleurs triplé pendant la dernière décennie, passant de 7% en 2010 à 20% en 2019.²

Dans l'inconscient collectif, l'idée de « bureau à domicile » rime souvent avec des avantages comme une réduction du temps de trajet maison/bureau³, plus de concentration, une plus grande liberté dans l'organisation de la journée et une meilleure conciliation de la vie professionnelle et vie privée etc. Ceux-ci pourraient réduire le stress et donc augmenter la satisfaction au travail. Néanmoins, le télétravail peut aussi avoir l'effet contraire : la communication et la collaboration s'avèrent plus compliquées à distance, l'accent mis sur le contrôle de la production augmente avec la part du télétravail⁴, le télétravail peut aussi se réaliser sous forme d'heures supplémentaires. Les limites entre vie professionnelle et vie privée peuvent s'effacer.

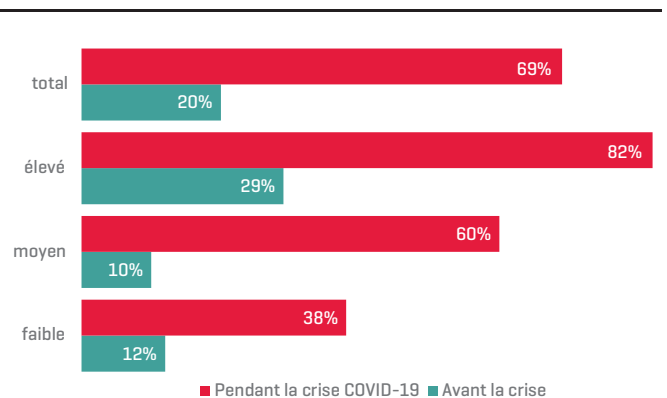
Afin de mieux comprendre le lien entre le télétravail et la satisfaction au travail, nous nous focalisons ici sur les données de l'année 2019 portant exclusivement sur les résidents luxembourgeois, tous les télétravailleurs frontaliers sont dès lors exclus de cette étude. Les sources de données pour notre analyse représentative sont d'un côté l'enquête sur les forces de travail (STATEC-EFT)⁵, réalisée en 2019 avant la crise sanitaire, et de l'autre côté l'enquête ad hoc COVID-19, réalisée pendant la crise (entre le 29 avril et le 8 mai 2020).

Le télétravail concerne essentiellement des cadres

Pour mieux comprendre le lien entre télétravail et satisfaction, nous décrivons brièvement ici le profil des télétravailleurs. Tous les travailleurs ne sont pas touchés de la même manière par le télétravail. En effet, le taux de télétravail ne diffère pas selon le genre ou la situation familiale, mais selon le groupe d'âge et la nationalité

des résidents au Luxembourg (cf. Rapport Travail & Cohésion Sociale 2019 du STATEC). Avant le COVID-19, les travailleurs avec un diplôme universitaire étaient presque trois fois plus susceptibles de travailler à distance que ceux avec un diplôme inférieur. Le

GRAPHIQUE 1 : LE TÉLÉTRAVAIL, UNE OPTION D'AVANTAGE ACCESSIBLE AUX PERSONNES AYANT UN NIVEAU D'ÉDUCATION PLUS ÉLEVÉ



Source : STATEC-EFT 2019 et STATEC - Enquête ad-hoc « COVID-19 »

Notes : Niveau d'éducation faible : secondaire inférieur ou moins ; moyen : secondaire achevé ; élevé : études tertiaires achevées. Pour l'enquête ad-hoc COVID-19 : en % des personnes en activité pendant la période de confinement, donc hors personnes en chômage partiel

télétravail pendant la crise sanitaire a également été plus fréquent parmi les personnes disposant d'un niveau d'éducation plus élevé, même si la différence était moins marquée.⁶

L'intensité en télétravail est aussi très différente en fonction du type de travail. La nature du travail effectué par les ouvriers (« cols bleus »), tels que artisans ou techniciens, ou encore les travailleurs non qualifiés dans les secteurs des services, les oblige souvent à être sur leur lieu de travail. Par contre, pour les professionnels qualifiés et les cadres (« cols blancs »), une présence virtuelle (et non physique) au travail peut s'avérer suffisante ; de facto, le pourcentage de télétravail y est donc plus élevé.

1 Source : Enquête ad hoc réalisée entre le 29.04. et le 08.05.2020 par TNS-ILRES pour le STATEC auprès de 2 000 personnes résidentes qui ont participé grâce au panel de TNS-ILRES ou ont été contactées par téléphone.

2 Voir aussi le Rapport Travail & Cohésion Sociale 2019 du STATEC pour plus de détails.

3 L'effet du télétravail sur la réduction des temps de déplacement est controversé. Un certain nombre d'études ne trouvent pas un tel effet. [p.ex. de Abreu e Silva, J. & Melo, P.C. (2018) Does home-based telework reduce household total travel? A path analysis using single and two worker British households. Journal of Transport Geography 73: 148-162.]

4 Groen, B.A.C et al. (2018) Managing flexible work arrangements: Teleworking and output Controls. European Management Journal 36 (2018) 727-735.

5 Nous ne sélectionnons que les travailleurs âgés de 18 à 65 ans.

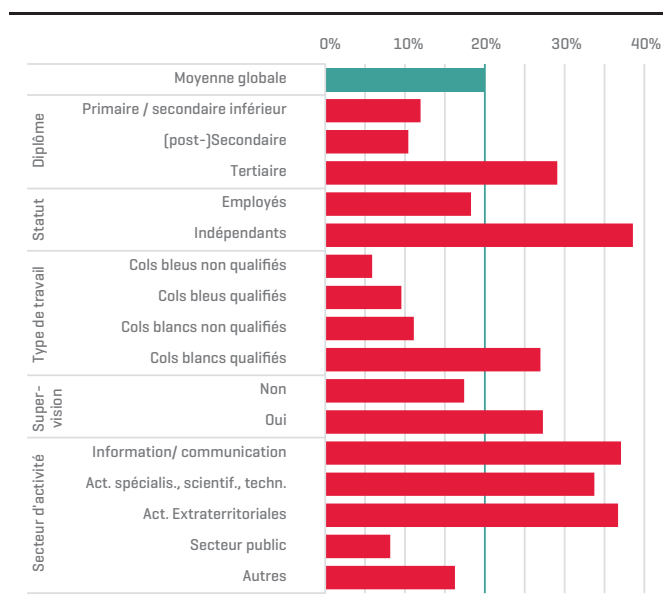
6 Selon l'enquête ad hoc COVID19 susmentionnée. (cf. <https://statistiques.public.lu/fr/actualites/population/travail/2020/05/20200519/20200519.pdf>)

Le télétravail s'est fortement développé dans l'administration publique pendant la crise

Le niveau de télétravail varie aussi fortement en fonction du secteur d'activité : avant le COVID-19, celui-ci était plus commun dans le secteur de l'information/communication, des activités spécialisées, scientifiques et techniques et des activités extraterritoriales (organisations et organismes extraterritoriaux). Dans le secteur public, au contraire, le télétravail se situait largement en dessous de la moyenne en 2019. Pourtant, au pic de la crise sanitaire, l'administration publique et l'enseignement public se sont classés parmi les secteurs qui ont le plus vigoureusement adopté ce mode de travail : le pourcentage de télétravail a culminé à 75% dans l'administration publique et 96% dans l'enseignement.⁷

Enfin, les télétravailleurs ne sont pas uniquement des personnes avec des responsabilités managériales, même si celles-ci travaillent plus souvent à distance que les autres : 27% des managers font du télétravail, contre 17% des personnes sans responsabilités managériales⁸. Ce sont en effet les indépendants qui travaillent le plus souvent hors de leurs locaux professionnels [39%].

GRAPHIQUE 2 : L'ACCÈS AU TÉLÉTRAVAIL N'EST PAS LE MÊME POUR TOUS LES TRAVAILLEURS



Source : STATEC-EFT 2019

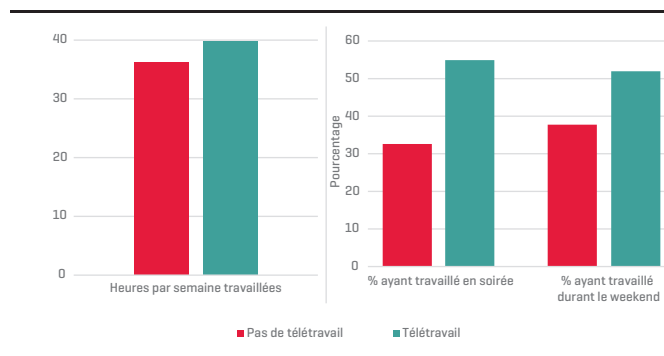
Plus de travail en soirée et durant le weekend parmi les télétravailleurs

Revers de la médaille, le télétravail présente aussi un certain nombre d'inconvénients. En effet, les personnes en télétravail prestent en moyenne 4 heures de plus que les autres, et le plus souvent en soirée et le weekend. Ainsi, 55% des télétravailleurs triment aussi le soir, alors que ce pourcentage n'est que de 33% parmi les personnes qui ne font pas de télétravail.

7 Selon l'enquête ad hoc COVID19 susmentionnée.

8 Un tiers des télétravailleurs ont des responsabilités managériales / de supervision.

GRAPHIQUE 3 : DES HORAIRES MOINS FAVORABLES POUR LES TÉLÉTRAVAILLEURS



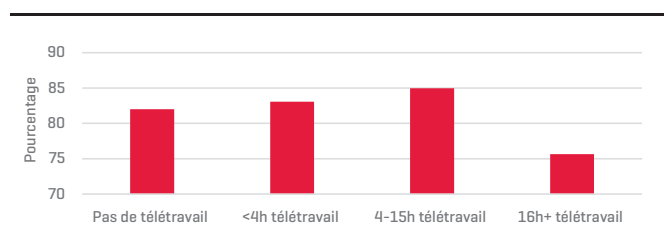
Source : STATEC-EFT 2019

Télétravail n'est pas synonyme de satisfaction au travail

La grande majorité des travailleurs au Luxembourg [82%] sont "plutôt" ou "tout à fait" satisfaits de leur situation au travail. Presqu'un tiers des travailleurs rapportent même être "tout à fait satisfaits" [29%]. Alors que 18% seulement d'entre eux ne sont pas satisfaits et à peine 3% ne le sont pas du tout. Nous regroupons par la suite les réponses en "satisfaits" et "pas satisfaits".

En 2019, le niveau de satisfaction au travail des personnes qui font du télétravail était similaire à celui observé chez celles qui n'en font pas. Globalement, nous ne voyons pas d'effet positif du télétravail sur la satisfaction. Pourtant, si nous prenons en compte le nombre d'heures passées au télétravail, des différences importantes apparaissent : les personnes qui passent plus de deux jours par semaine en télétravail sont moins satisfaites [76%] que les personnes qui travaillent exclusivement dans les locaux de leurs employeurs [82%]. En revanche, il n'y pas de différence marquée entre celles qui ne font pas de télétravail et celles qui n'en font que peu [graphique 4].

GRAPHIQUE 4 : MOINS DE SATISFACTION PARMIS LES PERSONNES TRAVAILLANT 16 HEURES ET PLUS À DISTANCE



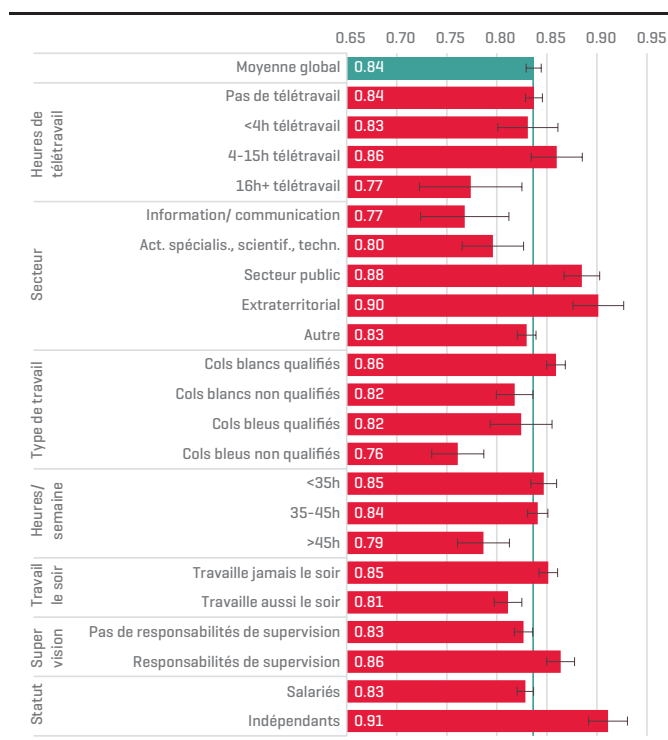
Source : STATEC-EFT 2019

Quels sont les principaux facteurs de satisfaction au travail parmi les résidents occupés au Luxembourg ? Est-ce que la différence de satisfaction des télétravailleurs découle du télétravail ou d'autres caractéristiques, dans lesquelles les télétravailleurs diffèrent des autres ? Pour mieux démêler ces effets, nous les considérons donc ici simultanément.⁹ Les probabilités d'être satisfait(e) au travail basées sur notre modèle sont présentées dans le graphique 5.¹⁰

En moyenne, une personne a une chance de 0.84 d'être satisfaite au travail au Luxembourg.¹¹ Les indépendants et les personnes travaillant dans le secteur des activités extraterritoriales (p.ex. les organisations internationales) ou dans le secteur public ont beaucoup plus de chance d'être satisfaits que la moyenne [graphique 5].

Par contre, les cols bleus non-qualifiés, les personnes travaillant dans les secteurs d'information/ communication, activités spécialisées, scientifiques et techniques, les personnes ayant travaillées 45 heures ou plus par semaine ainsi que celles qui font 16 heures ou plus de télétravail sont moins probables d'être satisfaits que la moyenne [graphique 5].

GRAPHIQUE 5 : 16 HEURES OU PLUS DE TÉLÉTRAVAIL PAR SEMAINE ONT UN IMPACT NÉGATIF SUR LA SATISFACTION AU TRAVAIL



Source : STATEC-EFT 2019

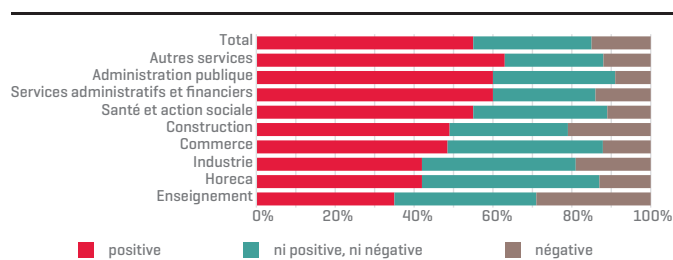
Note de lecture : En moyenne, une personne a une chance de 0.84 d'être satisfaite au travail au Luxembourg. La barre verticale représente cette moyenne. Une personne est plus (p.ex. pour les indépendants) ou moins probable (p.ex. les personnes travaillant aussi le soir) d'être satisfaite selon ses caractéristiques, toutes choses égales par ailleurs. Les intervalles autour des probabilités sont des intervalles de confiance (95%), dans lesquels la vraie valeur de la population est susceptible de se trouver. Des intervalles qui se chevauchent signifient que les différences ne sont pas pertinentes.

- 9 C'est à dire dans un modèle de régression prédisant le fait d'être satisfait au travail ou non (logit regression).
- 10 La probabilité qu'une personne soit satisfaite au travail varie entre 0 indiquant l'impossibilité et 1 indiquant la certitude.
- 11 Les prévisions ne sont jamais exactement les mêmes que les données observées (82% dans le Graphique 4) car nous construisons un modèle qui simplifie la structure des données.

Pour conclure, avant le COVID-19, le télétravail a un effet ambigu sur la satisfaction : quelques heures de télétravail ne font pas de différence en ce qui concerne la satisfaction au travail, alors qu'au-delà de 16 heures de télétravail, la satisfaction dégrade sensiblement. Il convient toutefois de noter que les travailleurs qui font 16 heures ou plus de télétravail par semaine sont peu nombreux, du moins avant la pandémie. En effet, ils représentent 17% de tous les télétravailleurs ou 3% de tous les travailleurs.

Néanmoins, des données plus récentes indiquent que le télétravail au Luxembourg dans le contexte du COVID-19 est globalement évalué comme une expérience positive pour 55% ou neutre pour 30% des télétravailleurs. Seulement pour 1 télétravailleurs sur 7, l'expérience du télétravail est négative [voir graphique 6].^{12 13}

GRAPHIQUE 6 : LES TÉLÉTRAVAILLEURS « COVID-19 » SONT PLUTÔT SATISFAITS DE LEUR EXPÉRIENCE



Source : STATEC-Enquête ad-hoc « COVID-19 » 2020

Définition du télétravail : Le télétravail est une forme de travail dans laquelle celui-ci est effectué, au moins en partie mais de manière régulière, en dehors des locaux de l'employeur ou de l'indépendant. Pendant ce télétravail, les moyens de communications (TIC) tels que le téléphone (smartphone, avec accès e-mail), l'ordinateur ou le fax doivent être utilisés. Nous excluons donc de facto le travail ne nécessitant aucune utilisation TIC.

Cette publication n'engage que le STATEC
Pour en savoir plus:

**Anne Hartung
Paul Reiff**

info@statec.etat.lu

(+352) 247-84219

www.statistiques.lu

ISSN 2304-7135

12 Note : Dans l'enquête ad-hoc « COVID-19 », on demandait aux travailleurs s'ils étaient satisfaits ou non de leur expérience de télétravail dans le cadre de la pandémie, alors que dans l'enquête EFT, on demandait de manière plus générale s'ils étaient satisfaits de leur travail.

13 L'expérience positive semble également partagée par les cadres dirigeants, comme le montrent les données récentes sur les États-Unis. [Ozimek, A. [2020] The Future of Remote Work, Upwork, press release, <https://www.upwork.com/press/economics/the-future-of-remote-work/>]