



CHAMBRE DES SALARIÉS  
LUXEMBOURG

N°7 DÉCEMBRE 2020

# BETTERWORK



BIEN-ÊTRE  
ET SANTÉ  
AU TRAVAIL

N° 18 ACTUALITÉS DU  
QUALITY OF WORK INDEX



COMMENT LES EXIGENCES ÉMOTIONNELLES  
AUXQUELLES SONT SOUMIS LES SALARIÉS  
AU LUXEMBOURG ONT-ELLES ÉVOLUÉ  
AU FIL DU TEMPS ?

Auteurs : P. SISCHKA, G. STEFFGEN



18 rue Auguste Lumière • L-1950 Luxembourg  
B.P. 1263 • L-1012 Luxembourg  
T. (+352) 27 494 200 • F. (+352) 27 494 250  
csl@csl.lu • www.csl.lu

La présente newsletter s'intéresse à l'évolution des exigences émotionnelles auxquelles sont soumis les salariés au Luxembourg au cours des dernières années. Les exigences émotionnelles sont associées à un bien-être amoindri. Dans ce contexte, les salariés exposés à des exigences émotionnelles marquées présentent, en particulier, un niveau de burnout plus élevé. Entre 2016 et 2020, une nette augmentation des exigences émotionnelles a été observée. Au cours de cette période, les salariées

présentent des exigences émotionnelles constamment plus élevées que leurs homologues masculins. Les salariés avec des fonctions académiques, les managers et les salariés exerçant dans le secteur des services présentent un niveau d'exigences émotionnelles stable mais élevé sur la période. En revanche, on observe une augmentation entre 2016 et 2020 chez les conducteurs d'installations et les travailleurs non qualifiés.

## 1. Exigences émotionnelles

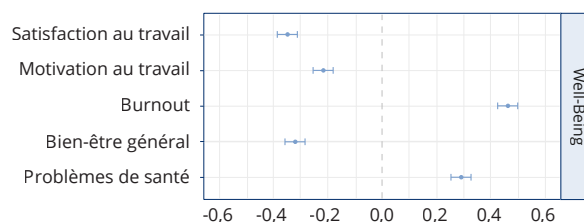
Les exigences émotionnelles désignent la nécessité de maîtriser ses propres émotions sur le lieu de travail afin de répondre aux attentes de l'organisation (Hochschild, 2012 ; Zapf & Holz, 2006). Les salariés exerçant des professions où les attentes de l'organisation en matière de travail émotionnel sont élevées (Hochschild, 2012) sont particulièrement touchés par le burnout et présentent un niveau de bien-être plus faible (Grandey & Sayre, 2019 ; Hülshager & Schewe, 2011). En particulier, lorsqu'elles sont combinées à des conditions de travail difficiles, les exigences émotionnelles ont des répercussions négatives sur le bien-être des salariés. D'une part, parce que des tensions apparaissent en raison des décalages entre les émotions réelles et les émotions attendues et, d'autre part, parce que le contrôle des émotions peut conduire à l'épuisement (Grandey et al., 2015).

La présente newsletter s'attache à analyser dans quelle mesure les exigences émotionnelles sont corrélées à différentes dimensions du bien-être. Elle s'intéresse par ailleurs à l'évolution des exigences émotionnelles chez différents groupes de salariés au Luxembourg depuis 2016. Ces conclusions reposent sur les données de l'étude Quality of Work (QoW ; Vagues 2016-2020 ; Sischka & Steffgen, 2020a), une enquête représentative auprès de salariés au Luxembourg (pour plus de détails, voir encadré : Méthodologie). Il est par ailleurs important de noter que l'enquête QoW 2020 a été réalisée à un moment où la pandémie de Covid-19 sévissait déjà depuis plusieurs mois en Europe. Cette pandémie a considérablement modifié la vie et la situation professionnelles d'un grand nombre de salariés. Le télétravail a notamment connu une nette augmentation dans un laps de temps très court (Sischka & Steffgen, 2020b). Cette situation particulière doit être prise en compte dans l'interprétation des résultats.

## 2. Exigences émotionnelles et bien-être

La figure 1 met en évidence la relation entre les exigences émotionnelles et les différentes dimensions du bien-être. On constate qu'il existe une corrélation négative entre exigences émotionnelles et la satisfaction au travail, la motivation au travail et le bien-être général, et une corrélation positive entre exigences émotionnelles et burn-out (voir aussi Sischka & Steffgen, 2016) et problèmes de santé. La corrélation avec le burnout est la plus élevée.

Figure 1 : relation entre exigences émotionnelles et bien-être

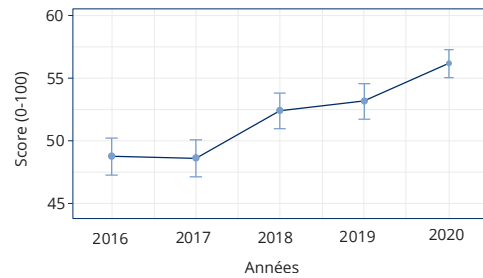


Remarque : données de QoW 2020 ; Corrélation avec intervalle de confiance de 95%.

### 3. Évolution globale des exigences émotionnelles

La figure 2 montre l'évolution globale des exigences émotionnelles depuis 2016. Il en ressort une nette tendance à la hausse. Les exigences émotionnelles ont connu une nouvelle croissance entre 2019 et 2020.

Figure 2 : évolution globale des exigences émotionnelles

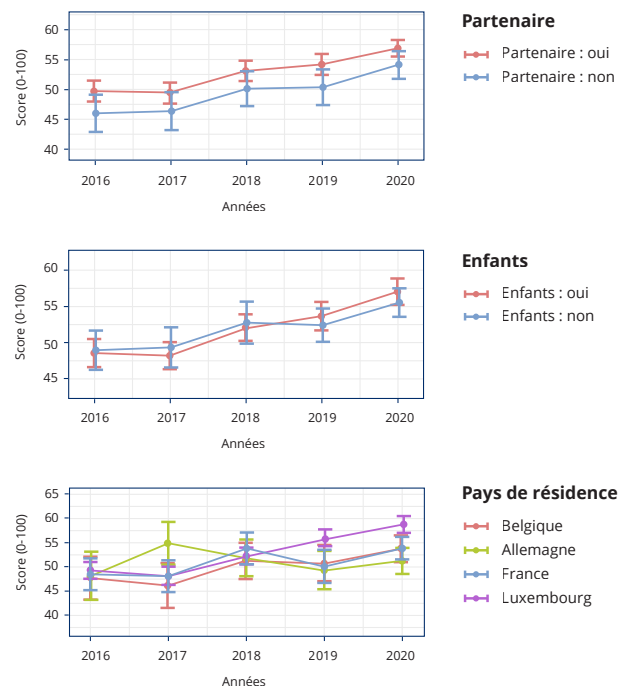
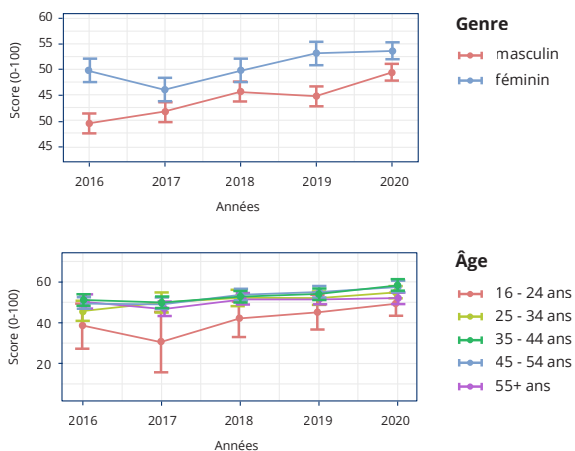


Remarque : données de QoW 2016-2020 ; Valeur moyenne de l'échelle de 0 à 100 avec intervalle de confiance de 95%.

### 4. Exigences émotionnelles en fonction de la démographie

La figure 3 montre l'évolution des exigences émotionnelles en fonction de différentes caractéristiques démographiques. Le niveau des exigences émotionnelles vécues par les femmes est, de manière constante sur la période, légèrement plus élevé que chez les hommes. Si l'on examine la situation par tranche d'âge, il semblerait que les jeunes salariés (16-24 ans) soient légèrement moins concernés par les exigences émotionnelles. Quant aux salariés vivant avec un partenaire de vie, ils présentent, de manière constante sur la période, un niveau d'exigences émotionnelles légèrement supérieur à celui des salariés sans partenaire. Différenciés par pays de résidence, les salariés domiciliés au Luxembourg, en particulier, enregistrent une augmentation entre 2017 et 2020.

Figure 3 : exigences émotionnelles en fonction de la démographie

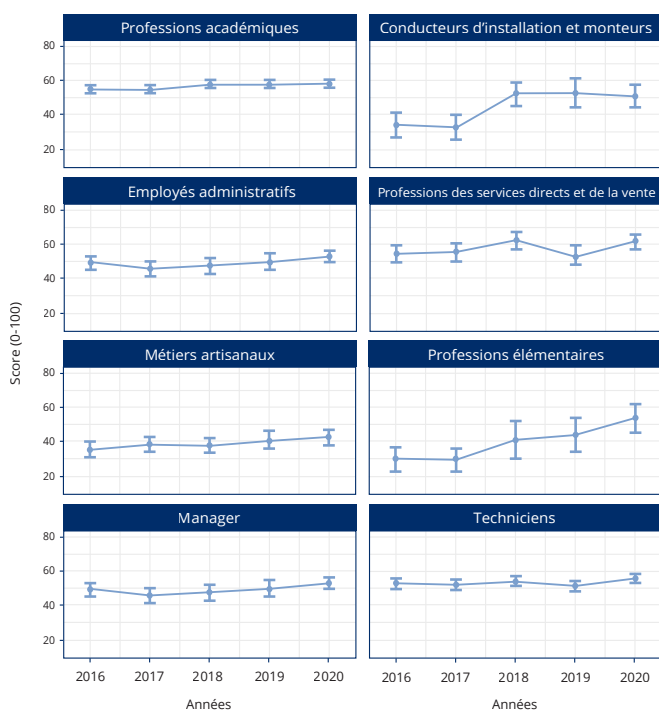


Remarque : données de QoW 2016-2020 ; Valeur moyenne de l'échelle de 0 à 100 avec intervalle de confiance de 95%.

## 5. Exigences émotionnelles en fonction des caractéristiques de professions

La figure 4 montre l'évolution des exigences émotionnelles en fonction de différents groupes de professions. Les conducteurs d'installations, artisans et salariés dans les professions élémentaires présentent, en moyenne, un niveau d'exigences émotionnelles plus faible. Néanmoins, on constate une augmentation aussi bien chez les conducteurs d'installations que chez les salariés dans les professions élémentaires sur la période. Les salariés avec des fonctions académiques, les employés de bureau et les salariés dans les professions des services directs et de la vente, ainsi que les managers et les travailleurs dans les professions intermédiaires, présentent en revanche un niveau légèrement plus élevé d'exigences émotionnelles.

Figure 4 : exigences émotionnelles en fonction des groupes de professions

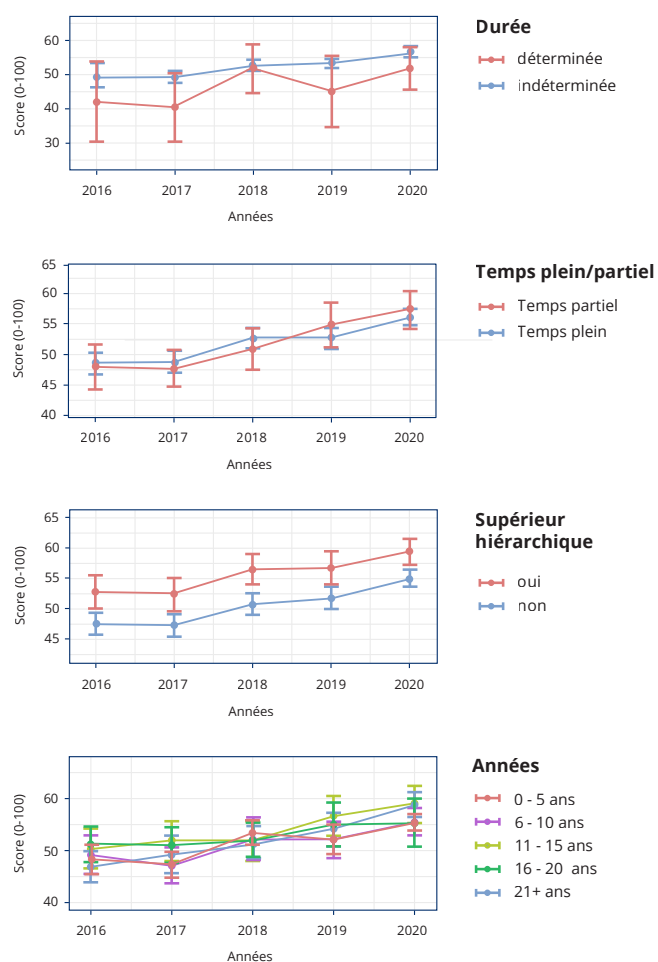


Remarque : données de QoW 2016-2020 ; Valeur moyenne de l'échelle de 0 à 100 avec intervalle de confiance de 95%.

La figure 5 montre l'évolution des exigences émotionnelles en fonction de différentes caractéristiques de l'emploi. Si on examine la situation par type de contrat, il n'y a que peu de différences entre les salariés avec un contrat de travail à durée déterminée et ceux avec un contrat à durée indéterminée. Similairement, il n'y a que peu de différences entre les salariés à temps plein et à temps partiel.

De leur côté, les travailleurs exerçant une fonction d'encadrement présentent un niveau moyen d'exigences émotionnelles plus élevé que les salariés sans fonction d'encadrement.

Figure 5 : exigences émotionnelles en fonction des caractéristiques de l'emploi

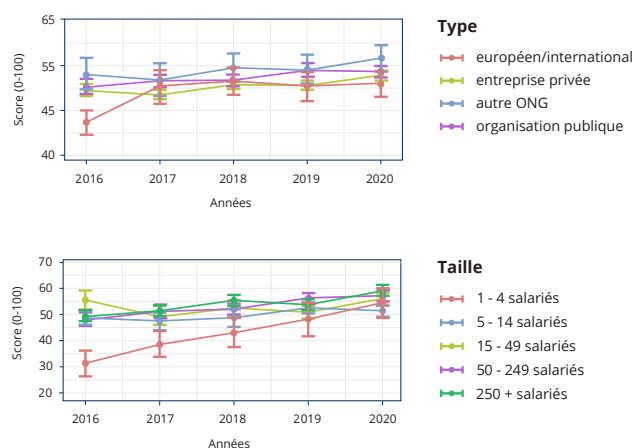


Remarque : données de QoW 2016-2020 ; Valeur moyenne de l'échelle de 0 à 100 avec intervalle de confiance de 95%.

## 6. Exigences émotionnelles en fonction des caractéristiques de l'organisation

La figure 6 montre l'évolution des exigences émotionnelles en fonction des caractéristiques de l'organisation. Les travailleurs qui travaillent au sein des organisations européennes/internationales présentent un niveau moyen d'exigences émotionnelles légèrement inférieur. Néanmoins c'est également ce groupe qui enregistre l'augmentation la plus nette sur la période. En revanche, on observe un niveau d'exigences émotionnelles constamment supérieur à la moyenne chez les salariés travaillant pour d'autres ONG. Si l'on examine la situation en fonction de la taille de l'organisation, les salariés de très petites entreprises (1-4 employés) enregistrent la plus forte augmentation du niveau d'exigences émotionnelles sur la période.

Figure 6 : exigences émotionnelles en fonction des caractéristiques de l'organisation



Remarque : données de QoW 2016-2020 ; Valeur moyenne de l'échelle de 0 à 100 avec intervalle de confiance de 95%.

## 7. Conclusions

Le présent rapport met en évidence une relation manifeste entre exigences émotionnelles et différentes dimensions du bien-être. Ainsi, les exigences émotionnelles sont-elles très fortement associées au burnout.

Entre 2016 et 2020, on observe une augmentation globale des exigences émotionnelles. Néanmoins, l'évolution diffère en fonction des différents groupes de travailleurs. Le niveau d'exigences émotionnelles augmente notamment chez les conducteurs d'installations et les salariés dans les professions élémentaires, alors que dans d'autres groupes professionnels (p.ex. les salariés exerçant une profession académique), il se maintient à un niveau constamment élevé sur la période. Les salariés de très petites entreprises font

également état d'une augmentation permanente des exigences émotionnelles.

Les responsables hiérarchiques peuvent aider à réduire les exigences émotionnelles. Le style de leadership transformationnel notamment est associé à un niveau moindre d'exigences émotionnelles (Sischka & Steffgen, 2020c). Les salariés ayant des interactions exigeantes sur le plan émotionnel, avec des clients p.ex., doivent par ailleurs être encouragés à partager leur frustration et leurs appréhensions avec leurs collègues et supérieurs, en l'absence des clients. Les organisations peuvent ainsi favoriser un climat d'authenticité entre collègues/supérieurs réduisant les effets des exigences émotionnelles (Grandey et al., 2012).

## 8. Références

- Grandey, A., Foo, S. C., Groth, M., & Goodwin, R. E. (2012). Free to be you and me: a climate of authenticity alleviates burnout from emotional labor. *Journal of Occupational Health Psychology, 17*(1), 1-14. <https://doi.org/10.1037/a0025102>
- Grandey, A. A., Rupp, D., & Brice, W. N. (2015). Emotional labor threatens decent work: A proposal to eradicate emotional display rules. *Journal of Organizational Behavior, 36*(6), 770-785. <https://doi.org/10.1002/job.2020>
- Grandey, A. A., & Sayre, G. M. (2019). Emotional labor: Regulating emotions for a wage. *Current Directions in Psychological Science, 28*(2), 131-137. <https://doi.org/10.1177/0963721418812771>
- Hochschild, A. R. (2012). *The managed heart. Commercialization of human feeling*. University of California Press.
- Hülshöger, U. R., & Schewe, A. F. (2011). On the costs and benefits of emotional labor: a meta-analysis of three decades of research. *Journal of Occupational Health Psychology, 16*(3), 361-389. <https://doi.org/10.1037/a0022876>
- Sischka, P., & Steffgen, G. (2016). Burnout am Arbeitsplatz in Luxemburg. Aktuelles vom „Quality of Work Index“ N°. 3. *Better Work Newsletter, 2/2016*, 1-7.
- Sischka, P., & Steffgen, G. (2020a, in Vorbereitung). *Quality of Work. Forschungsbericht zur Erhebungswelle 2020*. Inside Research Report. Luxembourg: Universität Luxemburg.
- Sischka, P. E., & Steffgen, G. (2020b, in press). Extended telecommuting due to COVID-19 and the impact on working life. In G. Mein, J. Pause (eds.), *Self and Society in the Corona Crisis. Perspectives from the Humanities and Social Sciences*. Melusina Press.
- Sischka, P., & Steffgen, G. (2020c). Mitarbeiterorientiert führen – Wie ausgeprägt ist der transformationale Führungsstil in Luxemburg? Aktuelles vom „Quality of Work Index“ N°. 16. *Better Work Newsletter, 3/2020*, 1-7.
- Zapf, D., & Holz, M. (2006). On the positive and negative effects of emotion work in organizations. *European journal of work and organizational psychology, 15*(1), 1-28. <https://doi.org/10.1080/13594320500412199>

## Méthode

Pour l'étude « Quality of work » sur la situation et la qualité du travail des salariés luxembourgeois, quelque 1 500 salariés (env. 2 000 depuis 2020) ont été interrogés (CATI ; CAWI) depuis 2013 par Infas (depuis 2014) pour le compte de la Chambre des salariés luxembourgeoise et de l'Université du Luxembourg (Tableau 1).

Les résultats présentés dans ce rapport reposent sur les données collectées depuis 2016 (Sischka & Steffgen, 2020a).

Tableau 1: Méthodologie de l'enquête

<b>Objectif de l'enquête</b>	Examen de la situation et de la qualité de travail des salariés au Luxembourg					
<b>Conception, réalisation, analyse</b>	Université du Luxembourg : INSIDE, Chambre des salariés Luxembourg, depuis 2014 Institut infas, avant TNS-ILRES					
<b>Procédure d'enquête</b>	Enquête par téléphone (CATI) ou enquête en ligne (CAWI ; depuis 2018) en luxembourgeois, allemand, français, portugais et anglais					
<b>Taille des échantillons</b>	2016 : 1 506 ; 2017 : 1 522 ; 2018 : 1 689 ; 2019 : 1 495 ; 2020 : 2 364					
<b>Types de professions CITP</b>	Pour la classification, la profession est définie par une question à trois niveaux sur la base de la Classification internationale type de professions (CITP-08). L'activité professionnelle dans son intégralité est ainsi enregistrée, et non pas uniquement sa désignation. Grâce à la classification CITP, l'activité est générée dans le sens économique du terme.					
<b>Quality of Work</b>	<b>Échelle</b>	<b>Nombre d'items</b>	<b>Alpha de Cronbach</b>			
	Exigences émotionnelles	2	2016 : 0.76 2017 : 0.82 2018 : 0.85 2019 : 0.84 2020 : 0.86			
<b>Échelles relatives au bien-être</b>	<b>Échelle</b>	<b>Nombre d'items</b>	<b>Alpha de Cronbach</b>	<b>Échelle</b>	<b>Nombre d'items</b>	<b>Alpha de Cronbach</b>
	Satisfaction au travail	3	0.82	Bien-être général (OMS-5)	5	0.89
	Motivation au travail	3	0.73	Problèmes de santé	7	0.75
	Burnout	6	0.84			

### Université du Luxembourg Research Unit INSIDE

Philipp.Sischka@uni.lu  
T +352 46 66 44 9782

Georges.Steffgen@uni.lu  
T +352 46 66 44 6644

### Chambre des salariés

David.Buechel@csf.lu  
T +352 27 494 306

Sylvain.Hoffmann@csf.lu  
T +352 27 494 200