

Quel est l'impact des horaires de travail atypiques sur le bien-être dans le secteur du gardiennage ?

ÉTUDE DE L'IMPACT DE L'ORGANISATION DU TRAVAIL SUR L'AGENT DE GARDIENNAGE ET SON RYTHME BIOLOGIQUE

Arthur Apostel, Sem Vandekerckhove,
Sam Desiere, Karolien Lenaerts &
Christian Walter

KU LEUVEN

HIVA

INSTITUT DE RECHERCHE SUR
LE TRAVAIL ET LA SOCIÉTÉ

QUEL EST L'IMPACT DES HORAIRES DE TRAVAIL ATYPIQUES SUR LE BIEN-ÊTRE DANS LE SECTEUR DU GARDIENNAGE ?

Étude de l'impact de l'organisation du travail sur l'agent de gardiennage et son rythme biologique

Arthur Apostel, Sem Vandekerckhove, Sam Desiere, Karolien Lenaerts & Christian Walter

Direction du projet : Karolien Lenaerts

Étude menée pour le compte du Fonds de sécurité d'existence du gardiennage, de la Centrale générale FGTB, et de la CSC Alimentation et services.

Publié par
KU Leuven
HIVA - INSTITUT DE RECHERCHE SUR LE TRAVAIL ET LA SOCIÉTÉ
Parkstraat 47 bte 5300, 3000 LEUVEN, Belgique
hiva@kuleuven.be
<http://hiva.kuleuven.be>

© 2023 HIVA-KU Leuven

Aucune partie de cette publication ne peut être reproduite ni rendue publique au moyen d'une impression, d'une photocopie, d'un microfilm ou par tout autre procédé sans l'accord écrit préalable de l'éditeur.

Resumé

Le secteur du gardiennage est caractérisé par des horaires et des régimes de travail atypiques. Contrairement aux secteurs industriels, ce secteur connaît non seulement le travail de nuit et le travail posté au sens « traditionnel », mais aussi un aménagement du temps de travail et des régimes de travail particulièrement flexibles. Pour autant que les temps de repos soient respectés, il est possible, par exemple, d'effectuer un shift le matin, un shift l'après-midi et un shift de nuit dans la même semaine. Les shifts peuvent changer en permanence, tant en termes de jours et d'heures de travail, de durée du shift, que de lieu d'exécution du travail (et donc de type de travail effectué). En outre, il existe de nombreuses professions différentes au sein du secteur (p. ex., agent de gardiennage statique, agent de gardiennage mobile, transporteur de fonds, etc.), chacune d'entre elles fonctionnant selon des systèmes différents. Tant en raison de la nature atypique des heures de travail et des régimes de travail que de la grande diversité intrasectorielle des emplois, on ne dispose pas encore d'une image complète de l'aménagement sectoriel du temps de travail et de l'impact associé sur le bien-être.

Dans ce rapport, nous présentons les résultats d'une enquête qui répond aux questions suivantes :

- Quel est l'aménagement du temps de travail dans le secteur du gardiennage en Belgique?
- Quelle est la situation de bien-être des travailleurs du secteur du gardiennage en Belgique?
- La situation de bien-être des travailleurs peut-elle être liée à l'aménagement du temps de travail?
- Comment les travailleurs eux-mêmes évaluent-ils les différentes caractéristiques du temps de travail?
- Compte tenu de l'aménagement du temps de travail et de la situation de bien-être des travailleurs, quelles mesures pourraient être prises pour améliorer leur bien-être?

Ce rapport présente un cadre conceptuel qui permet d'étudier le lien entre l'aménagement du temps de travail et l'impact sur le bien-être, suivi d'une discussion sur la méthodologie de recherche utilisée. Nous procédons ensuite à une typologie de l'aménagement du temps de travail dans le secteur du gardiennage et examinons l'impact sur le bien-être de différentes caractéristiques du temps de travail. Puis, nous analysons la façon dont les agents de gardiennage évaluent eux-mêmes la soutenabilité de leur emploi, ainsi que leur appréciation des différentes caractéristiques du temps de travail.

Cadre conceptuel

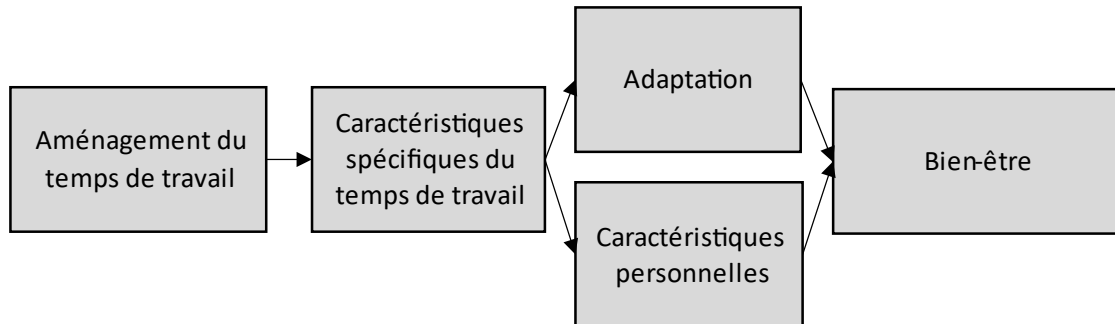
L'étude part d'un cadre conceptuel simple pour examiner le lien entre l'aménagement du temps de travail et l'impact sur le bien-être (Figure 1).

L'aménagement du temps de travail fait référence à la manière dont le temps de travail est organisé au sens large. Une société de gardiennage qui doit garder un poste jour et nuit peut faire travailler un groupe d'agents systématiquement la nuit et un autre groupe systématiquement la journée, ou alterner les horaires de travail des deux groupes chaque semaine, par exemple.

Les *caractéristiques spécifiques du temps de travail* sur lesquelles l'étude se concentre sont celles dont on suppose qu'elles ont un lien avec le bien-être des travailleurs. Dans l'exemple susmentionné de la société de gardiennage, l'aménagement du temps de travail se traduit par une équipe fixe de nuit et

une équipe fixe de jour dans un cas, et par un système de rotation d'équipes dans l'autre. Cela peut avoir un impact sur le bien-être physique, mental et social des travailleurs.

Figure 1 Cadre conceptuel de la corrélation entre l'aménagement du temps de travail et le bien-être



Source Création propre, sur base d'une revue de la littérature

Le lien entre les caractéristiques du temps de travail et le bien-être peut différer d'un travailleur à l'autre en fonction de deux mécanismes. D'une part, il peut y avoir des différences d'*adaptation*, c'est-à-dire les ajustements mis en place en réponse à une caractéristique spécifique du temps de travail. Par exemple, un travailleur de nuit peut dormir avec des bouchons d'oreille pendant la journée afin de ne pas être réveillé par des enfants qui jouent, et un autre travailleur de nuit peut dormir sans bouchons d'oreille pendant la journée et être régulièrement réveillé par des bruits extérieurs. D'autre part, il peut y avoir des différences dans les *caractéristiques personnelles*. Ainsi, l'impact du travail de nuit sur le bien-être peut éventuellement différer en fonction du chronotype du travailleur (p. ex., type nocturne, type matinal).

Méthodes de recherche

Avec l'aide du Fonds de sécurité d'existence du gardiennage, une enquête représentative a été envoyée à 5 000 travailleurs en Flandre, en Wallonie et à Bruxelles. La population de l'enquête est constituée d'ouvriers actifs dans la commission paritaire 317 qui touchaient au moins le salaire minimum sectoriel (8 252 euro) au quatrième trimestre de 2021. Ce groupe représente au total 15 331 personnes. Les employés ont été exclus car certains de ces travailleurs effectuent des tâches administratives ou sont des cadres. Le critère du salaire est nécessaire pour exclure les travailleurs qui ne sont occupés qu'à temps partiel dans le secteur du gardiennage; leur situation semble en effet très spécifique et dépasse le cadre de cette étude. Le taux de réponse a été de 10 % (497).

De manière générale, les répondants (les personnes qui ont rempli l'enquête) semblent être représentatifs de la population ouvrière de la CP317 en termes d'âge, de sexe et de langue. Au vu de la représentativité des répondants, les résultats de l'enquête peuvent être généralisés à la population étudiée. En d'autres termes, bien que l'enquête n'ait été menée qu'auprès d'une partie des agents de gardiennage du secteur, ses résultats sont généralisables à l'ensemble du secteur du gardiennage. En plus de l'enquête, une expérience basée sur un carnet journalier a également été mise en place. Cependant, le taux de réponse à cette expérience ayant été très faible, l'analyse du carnet journalier ne sert qu'à illustrer nos conclusions générales.

L'aménagement du temps de travail dans le secteur du gardiennage

Huit caractéristiques du temps de travail ont été retenues pour réaliser la typologie de l'aménagement du temps de travail dans le secteur du gardiennage. Sur la base de la littérature scientifique (voir van

de Ven *et al.*, 2022), il y a des preuves solides de l'impact sur le bien-être de quatre caractéristiques du temps de travail : (1) les prestations de nuit; (2) les prestations de week-end; (3) les quick returns (peu de temps de repos entre les prestations); et (4) l'autonomie dans les horaires. En outre, nous prenons également en compte les dimensions suivantes : (5) la durée de la prestation (p. ex. des shifts de 12 heures); (6) la disponibilité sur appel; (7) l'irrégularité; et (8) le temps de déplacement. Ces dimensions ont reçu peu d'attention dans la littérature à ce jour, mais elles sont importantes selon les experts du secteur.

Le *travail de nuit* est très répandu dans le secteur du gardiennage. Seuls 18 % des répondants ont déclaré ne jamais travailler de nuit, et 44 % des participants à l'enquête ont déclaré travailler principalement la nuit. Ces chiffres contrastent fortement avec l'ensemble de l'économie belge, où 83 % des travailleurs ne travaillent jamais la nuit, selon les dernières données de l'enquête européenne sur les conditions de travail (EN : European Working Conditions Survey, en abrégé EWCS).¹

Le *travail de week-end* fait également partie de l'horaire de travail de la grande majorité des agents de gardiennage. Seuls 8 % ne travaillent jamais le samedi au cours d'un mois normal, et 8 % disent ne jamais travailler le dimanche. Ces résultats contrastent à nouveau fortement avec la situation des travailleurs belges en général, puisque 59 % des travailleurs belges ne travaillent jamais le samedi et 72 % ne travaillent jamais le dimanche (EWCS, 2015).

Les *quick returns*, c'est-à-dire le fait d'avoir peu de temps de repos entre les prestations, sont relativement courants dans le secteur du gardiennage. Pendant un mois de travail normal, 36 % des répondants ont toujours au moins à une reprise moins de 12 heures de repos entre deux prestations complètes, et 16 % ont parfois au moins à une reprise moins de 12 heures de repos entre deux prestations complètes. Or, la CCT sectorielle impose obligatoirement 12 heures de repos entre deux prestations complètes.

En ce qui concerne l'*autonomie dans les horaires*, 72 % des agents de gardiennage déclarent qu'ils peuvent facilement échanger un shift avec des collègues, tandis que 52 % estiment que le planning tient compte des circonstances particulières (p. ex., enfants, loisirs, etc.). De manière générale, il y a donc un degré élevé d'autonomie dans les horaires.

En ce qui concerne la *durée de la prestation*, la prestation la plus courte d'un agent de gardiennage est habituellement de 3 heures (16 % des répondants), 8 heures (27 %) ou 12 heures (26 %). Il en ressort qu'environ un quart des agents de gardiennage travaillent exclusivement en shifts de 12 heures. Au cours d'un mois de travail normal, la prestation la plus longue est habituellement de 12 heures (79 %) voire même de plus de 12 heures (10 %). Les shifts de plus de 12 heures sont effectués sur une base volontaire, conformément à la CCT. Il n'y avait pas de question directement comparable dans le questionnaire EWCS-2015. Cependant, les données de l'EWCS (2015) montrent que 68 % des travailleurs belges ne travaillent jamais plus de 10 heures/jour. On peut en déduire que les prestations dans le secteur du gardiennage sont généralement plus longues à beaucoup plus longues que dans l'ensemble de l'économie belge.

En ce qui concerne la *disponibilité sur appel*, les constatations suivantes peuvent être faites. Environ 31 % des répondants déclarent être régulièrement en stand-by, mais seulement 21 % disent être rémunérés pour cela. Selon la CCT sectorielle, une prime stand-by n'est obligatoire que pour les agents de gardiennage mobiles. En outre, 8 % des répondants font partie d'un pool flexible (une

¹ Le questionnaire de l'enquête EWCS est un questionnaire visant à étudier les conditions de travail en Europe. Tous les cinq ans environ, le questionnaire est soumis à nouveau à un panel d'une trentaine de pays européens. Les données les plus récentes sont issues d'une enquête de 2015, qui comprend les réponses données par 2 500 travailleurs belges.

possibilité donnée par la CCT sectorielle de constituer un pool de travailleurs qui, moyennant une indemnité, doivent être disponibles pour répondre à des demandes immédiates de l'employeur).

L'irrégularité peut être mesurée de différentes manières. 42 % des agents de gardiennage ont des journées de travail qui ont toujours la même durée, mais seulement 9 % travaillent toujours le même nombre de jours par semaine et 8 % effectuent le même nombre d'heures chaque semaine. Cela contraste fortement avec l'économie belge, dans laquelle, selon les données de l'EWCS (2015), 53 % travaillent le même nombre d'heures chaque jour, 81 % travaillent le même nombre de jours par semaine et 68 % effectuent le même nombre d'heures par semaine. 51 % des agents de gardiennage font partie d'un système de rotation d'équipes. En outre, les réponses à l'enquête montrent que les agents de gardiennage prestent structurellement des heures supplémentaires. 85 % déclarent que leur horaire de travail s'écarte normalement du planning initial. Selon la CCT sectorielle, le planning initial doit être communiqué à la fin du mois précédent. Dans l'EWCS (2015), il est demandé aux travailleurs si leur horaire de travail change « régulièrement ». C'est le cas pour 26 % des travailleurs belges. De manière générale, l'irrégularité semble donc répandue dans le secteur du gardiennage.

Une dernière caractéristique pertinente du temps de travail est le *temps de déplacement*. En moyenne, les déplacements domicile-travail au cours d'un mois normal durent environ 50 minutes au minimum et 1.30 heures au maximum (aller-retour). Les temps de déplacement domicile-travail semblent être plus longs dans le secteur du gardiennage que dans l'économie belge dans son ensemble, les données de l'EWCS (2015) indiquant un trajet moyen de 49 minutes (médiane : 40 minutes) (l'enquête EWCS ne demande pas de durée minimale et maximale comme dans notre enquête).

Impact sur le bien-être des caractéristiques du temps de travail

Qu'en est-il du bien-être des agents de gardiennage? Les résultats en matière de bien-être sont-ils liés à des caractéristiques spécifiques du temps de travail? Dans cette section, nous allons répondre à ces deux questions. L'état de santé général est abordé dans un premier temps, puis le sommeil, le bien-être physique, le bien-être mental et enfin le bien-être social. La catégorie distincte pour le sommeil est nécessaire car le sommeil est lié à la fois au bien-être physique et mental. Pour chaque caractéristique du temps de travail, tous les répondants ont été affectés à un groupe auquel la caractéristique du temps de travail était applicable (p. ex., groupe avec travail de nuit) et à un groupe auquel la caractéristique du temps de travail n'était pas applicable (p. ex., groupe sans travail de nuit). L'analyse a examiné les associations entre les caractéristiques du temps de travail et les résultats en matière de bien-être en utilisant des tableaux de contingence (voir plus loin dans le rapport pour de plus amples informations).

L'état de santé général des agents de gardiennage est globalement bon, selon leur propre évaluation. Néanmoins, l'état de santé général des agents de gardiennage est sensiblement moins bon que celui des travailleurs belges (7 % de mauvais état de santé général dans le secteur du gardiennage, contre 3 % chez les travailleurs belges, selon les données de l'EWCS). Il y a des indications que le bon état de santé général est corrélé à l'autonomie dans les horaires et, de façon moins prononcée, aux shifts de 12 heures. Enfin, il y a une faible indication que l'irrégularité est corrélée à un mauvais état de santé général.

Les résultats concernant la qualité du sommeil au sens large sont mitigés. Bien que les données disponibles ne permettent pas une comparaison parfaite avec les données EWCS, il est vraisemblable que la qualité du sommeil d'un agent de gardiennage soit sensiblement inférieure à celle d'un travailleur belge. Il est significatif de noter que plus de la moitié des agents de gardiennage déclarent ne pas avoir un rythme de sommeil normal. Un quart des agents de gardiennage déclarent que leur rythme de

sommeil a un impact négatif sur leur travail et la moitié que leur rythme de sommeil a un impact négatif sur leur vie sociale et familiale. Environ la moitié des agents de gardiennage disent adapter consciemment leur comportement pour avoir un meilleur rythme de sommeil (p. ex., dormir avec des bouchons d'oreille, assombrir davantage la chambre).

Le travail de nuit et l'irrégularité semblent être les plus fortement corrélés à de mauvais résultats en matière de sommeil, alors que l'autonomie dans les horaires, en revanche, peut être associée à de bons résultats en matière de sommeil. Parmi les exemples de *problèmes liés au sommeil* signalés par les agents de gardiennage interrogés, on peut citer la somnolence fréquente au volant, le caractère exténuant du passage d'un horaire de nuit à un horaire de jour ou d'heures de prise de shift variables, et les fréquentes sautes d'humeur dues à la fatigue.

Les problèmes physiques semblent assez fréquents chez les agents de gardiennage, notamment les troubles musculo-squelettiques (56 %), les problèmes digestifs (35 %), l'obésité (31 %) et la perte de force ou d'endurance (31 %). Bien que « seulement » 19 % des agents de gardiennage estiment que leur état de santé physique n'est pas bon ou normal, 37 % déclarent que leur travail a un impact négatif sur leur santé physique. Un peu moins de la moitié des répondants (46 %) ont également déclaré adapter leur comportement pour préserver leur état de santé physique. Les problèmes physiques spécifiques sont principalement corrélés au travail de week-end, aux quick returns, à la disponibilité sur appel et à l'irrégularité. L'autonomie dans les horaires, en revanche, est corrélée à l'absence de différents problèmes physiques spécifiques.

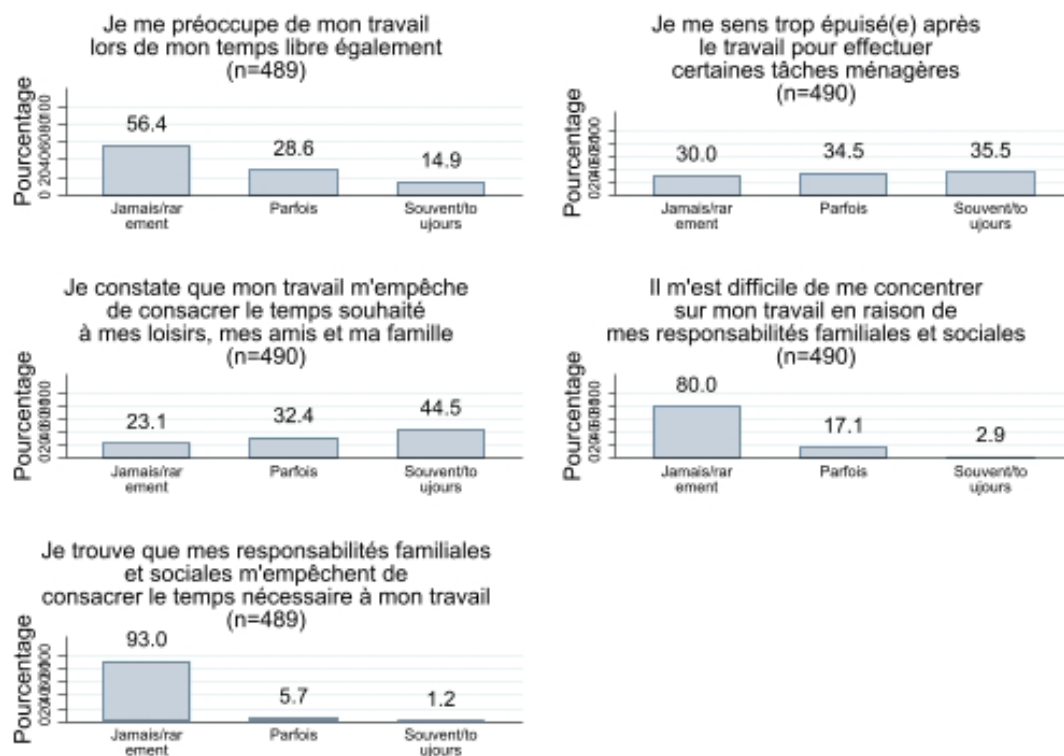
Pour une série de questions de l'enquête portant sur différentes dimensions du *bien-être mental*, environ 10 à 30 % des agents de gardiennage font état de sentiments négatifs. On notera tout particulièrement que 37 % d'entre eux se sentent sous pression constante, que 31 % déclarent ne pas avoir l'impression que leur travail compte et que 32 % ne dorment pas suffisamment à cause de leurs soucis. Seuls 8 % des agents de gardiennage disent ne pas se sentir mentalement équilibrés, mais 25 % déclarent néanmoins que le travail a un impact négatif sur leur bien-être mental et 42 % modifient consciemment leur comportement afin de préserver leur équilibre mental. Il a été constaté que l'irrégularité, la disponibilité sur appel et, dans une moindre mesure, les quick returns sont associés à des résultats négatifs en matière de bien-être mental. L'autonomie dans les horaires, en revanche, est corrélée à des résultats positifs en matière de bien-être mental.

Les réponses données à une question ouverte permettent de dégager un certain nombre d'explications possibles pour les résultats assez tranchés concernant la corrélation entre les caractéristiques du temps de travail et la santé mentale. Le lien avec l'autonomie dans les horaires peut éventuellement s'expliquer par le fait que les travailleurs déclarent qu'une mauvaise entente avec l'employeur affecte négativement le bien-être mental, et que l'autonomie dans les horaires est potentiellement associée à des relations positives avec l'employeur. La corrélation entre les quick returns/la disponibilité sur appel et un résultat négatif en matière de bien-être mental peut s'expliquer en partie par les pénuries de personnel, qui peuvent entraîner une augmentation des exigences en matière de travail/de disponibilité. Enfin, le lien entre l'irrégularité et les résultats négatifs en matière de bien-être mental peut s'expliquer par le stress engendré par la variabilité.

Les résultats pour les différentes composantes du bien-être social sont disparates (Figure 2). Par rapport aux travailleurs belges, les agents de gardiennage sont moins nombreux à se préoccuper de leur travail lors de leurs moments libres (15 % souvent ou toujours contre 20 % chez les travailleurs belges selon les données de l'EWCS 2015). Toutefois, dans le secteur du gardiennage, il est plus fréquent que les travailleurs se sentent trop épuisés après le travail pour effectuer certaines tâches ménagères (36 % dans le secteur du gardiennage déclarent que cela arrive souvent ou toujours, contre 22 % chez les travailleurs belges). La différence est très frappante dans la réponse à la question de savoir si le travail empêche de consacrer le temps souhaité aux loisirs, aux amis et à la famille - chez

les agents de gardiennage, 45 % disent que c'est souvent ou toujours le cas, contre seulement 10 % chez les travailleurs belges. Seuls 41 % des répondants estiment que leur vie professionnelle et privée sont en équilibre et 39 % indiquent que le travail a un impact négatif sur leur vie privée. En outre, 38 % disent adapter consciemment leur comportement pour préserver leur vie privée, et seulement 2 % déclarent que la vie privée a un impact négatif sur le travail.

Figure 2 Vue d'ensemble du bien-être social (dernier mois travaillé)



Source Enquête propre

La disponibilité sur appel et l'irrégularité sont clairement associées à des *résultats négatifs en matière de bien-être social*, tandis qu'il y a une corrélation évidente entre autonomie dans les horaires et résultats positifs en matière de bien-être social. Par ailleurs, on observe un rapport étroit entre les quick returns et l'impossibilité de consacrer plus de temps aux loisirs, aux amis et à la famille en raison du travail. Dans les réponses à une question ouverte sur les risques pour le bien-être social, il est à noter que le travail de week-end et travail de nuit sont fréquemment évoqués en tant que risques de déséquilibre entre vie privée et vie professionnelle.

Soutenabilité

Outre l'impact sur le bien-être et la relation avec les caractéristiques du temps de travail, nous examinons également comment les répondants évaluent la soutenabilité (ou durabilité) de leur emploi. La soutenabilité a été divisée en plusieurs composantes : l'âge jusqu'auquel le travail est considéré comme soutenable, le droit de parole, le contexte social et le revenu familial. Pour chacune de ces composantes, des éléments indiquent que le secteur du gardiennage enregistre des résultats médiocres. Par exemple, seuls 26 % des agents de gardiennage pensent pouvoir continuer à exercer leur travail jusqu'à 65 ans au moins.

En ce qui concerne le droit de parole et le contexte social, il apparaît que le secteur du gardiennage obtient un score inférieur à celui des autres secteurs belges. Il y a une corrélation avérée entre le manque de droit de parole et le travail de nuit. Le constat selon lequel les agents de gardiennage qui travaillent souvent ou toujours la nuit ont un moindre droit de parole pourrait s'expliquer par une déconnexion entre les travailleurs de nuit et le reste de l'organisation. Les quick returns sont corrélés au manque d'information sur les accords conclus sur le lieu de travail concernant la prévention et la protection au travail et à l'absence d'aide et de soutien du patron. Ces résultats semblent logiques étant donné que les quick returns sont illégaux dans le secteur. La disponibilité sur appel peut être corrélée à une mauvaise entente entre collègues. L'une des explications possibles est que l'obligation fréquente de faire des remplacements entraîne du ressentiment entre collègues. L'irrégularité est corrélée au manque d'information sur les accords conclus concernant la prévention et la protection. Tant pour les quick returns que pour la disponibilité sur appel et l'irrégularité, il existe des indications que ces caractéristiques du temps de travail sont corrélées à la difficulté ou à la très grande difficulté de joindre les deux bouts avec les revenus actuels du ménage. Cette dernière corrélation pourrait indiquer que les agents de gardiennage acceptent les quick returns, la disponibilité sur appel ou l'irrégularité par nécessité financière. En ce qui concerne l'autonomie dans les horaires, nous observons à nouveau pour toutes les dimensions une corrélation positive avec la soutenabilité.

Les travailleurs peuvent s'adapter à une situation de travail non soutenable de différentes manières. D'une part, ces adaptations peuvent être considérées comme une indication que la situation de travail n'est pas soutenable; d'autre part, les adaptations à une situation de travail non soutenable peuvent également conduire à une sous-estimation de l'impact négatif de certaines caractéristiques du temps de travail (p. ex., lorsque les travailleurs les plus touchés quittent le secteur, ce que l'on appelle l'*effet de sélection*).

Trois dimensions des adaptations ont été examinées : en ce qui concerne (1) la *réduction de la charge de travail*, il apparaît que 26 % travaillent moins d'heures qu'avant et que 20 % ont un horaire de travail allégé. En ce qui concerne (2) la *recherche d'un autre emploi*, 23 % cherchent un autre emploi dans le secteur du gardiennage et 33 % cherchent un autre emploi en dehors du secteur du gardiennage (l'un n'excluant pas l'autre). Enfin, il y a encore (3) *les aspects qui doivent changer pour assurer la soutenabilité du travail jusqu'à 65 ans* (plusieurs options de réponse possibles dans l'enquête) : 36 % des agents de gardiennage mentionnent le contenu des tâches (p. ex. la charge de travail, les risques ou la complexité), 59 % répondent que les horaires de travail doivent changer, 22 % souhaitent une modification des déplacements et 21 % considèrent que des changements sont nécessaires dans l'environnement social de travail.

L'analyse de la corrélation entre les caractéristiques du temps de travail et les adaptations fait apparaître quelques résultats marquants. On observe une corrélation très négative entre le travail de nuit et les adaptations en matière de répartition des tâches pour maintenir la soutenabilité du travail, ce qui pourrait impliquer que le contenu des tâches du travail de nuit est moins contraignant par rapport au travail non nocturne. La disponibilité sur appel et l'irrégularité sont corrélées à la recherche d'un autre emploi dans le secteur du gardiennage, ce qui peut signifier que la disponibilité sur appel et l'irrégularité sont considérées comme pénibles dans le secteur et incitent les agents de gardiennage à chercher un autre emploi. L'irrégularité est en outre fortement corrélée à des adaptations en matière de contenu des tâches et à des adaptations des horaires de travail pour rendre l'emploi soutenable jusqu'à 65 ans (ou en d'autres termes, les agents de gardiennage confrontés à des horaires irréguliers sont plus susceptibles que les autres de déclarer qu'il est nécessaire d'ajuster le contenu des tâches et les heures de travail pour qu'ils puissent exercer leur emploi jusqu'à 65 ans). Enfin, l'autonomie dans les horaires est corrélée très négativement à la recherche d'un emploi en dehors du secteur : les agents de gardiennage qui jouissent d'autonomie dans leurs horaires semblent donc moins enclins à chercher un autre emploi en dehors du secteur de gardiennage. Il apparaît également que l'autonomie dans les horaires est corrélée de manière très négative aux adaptations apportées aux horaires pour assurer la soutenabilité du travail jusqu'à 65 ans. Une plus grande autonomie dans les horaires semble donc

réduire le besoin d'aménagement des horaires de travail pour que le travailleur puisse rester en activité jusqu'à 65 ans.

Une question ouverte à propos des adaptations visant à rendre le travail soutenable jusqu'à l'âge de 65 ans montre que certains agents de gardiennage subissent une forte pression pour accepter des changements de planning, par exemple *« lorsqu'ils appellent à l'improviste et menacent parfois de nous licencier ou de nous envoyer travailler à l'autre bout du pays »*.

Expérience de vignettes

L'enquête comportait une expérience de vignettes lors de laquelle chaque répondant a évalué l'attractivité de six offres d'emploi. Ces six offres d'emploi avaient été sélectionnées parmi un ensemble de 180 offres d'emploi uniques préparées par l'équipe de recherche, et attribuées au hasard au répondant. Tous les répondants n'ont donc pas évalué les six mêmes offres d'emploi. Les offres d'emploi présentaient des différences en termes (1) de salaire horaire et de prime pour le travail de nuit; (2) d'horaires de travail atypiques; et (3) d'autres caractéristiques de l'emploi (organisation du travail, charge de travail et résolution des conflits). L'horaire de travail atypique est défini sur la base de trois aspects : (1) un travail exclusivement de jour par rapport à un travail exclusivement de nuit ou une combinaison de travail de jour et de nuit; (2) un horaire mensuel fixe par rapport à un horaire mensuel variable et (3) l'occurrence régulière ou non de changements de dernière minute dans l'horaire.

Cette expérience permet d'examiner dans quelle mesure les agents de gardiennage perçoivent les aménagements atypiques du temps de travail comme (in)attractifs. Le principal avantage d'une expérience de vignettes est que la corrélation entre l'attractivité de l'emploi et les caractéristiques de l'emploi mesure les préférences réelles des répondants. Alors que les autres questions permettent de documenter les horaires de travail et d'établir un lien avec la santé des travailleurs, l'expérience de vignettes permet de déterminer le point de vue des répondants vis-à-vis des horaires atypiques.

Les résultats sont conformes aux attentes (Figure 3) : les agents de gardiennage préfèrent les emplois proposant un travail uniquement de jour aux emplois proposant un travail uniquement de nuit ou aux emplois avec une combinaison de travail de jour et de nuit. Il est à noter toutefois que les emplois comportant uniquement du travail de nuit n'obtiennent pas un score inférieur à celui des emplois combinant du travail de jour et de nuit. Les emplois qui exigent plus de flexibilité - une autre caractéristique du travail atypique - obtiennent de moins bons résultats. Les agents de gardiennage préfèrent les horaires mensuels fixes aux horaires mensuels variables. En outre, ils ont une nette aversion pour les changements de dernière minute dans les horaires de travail.

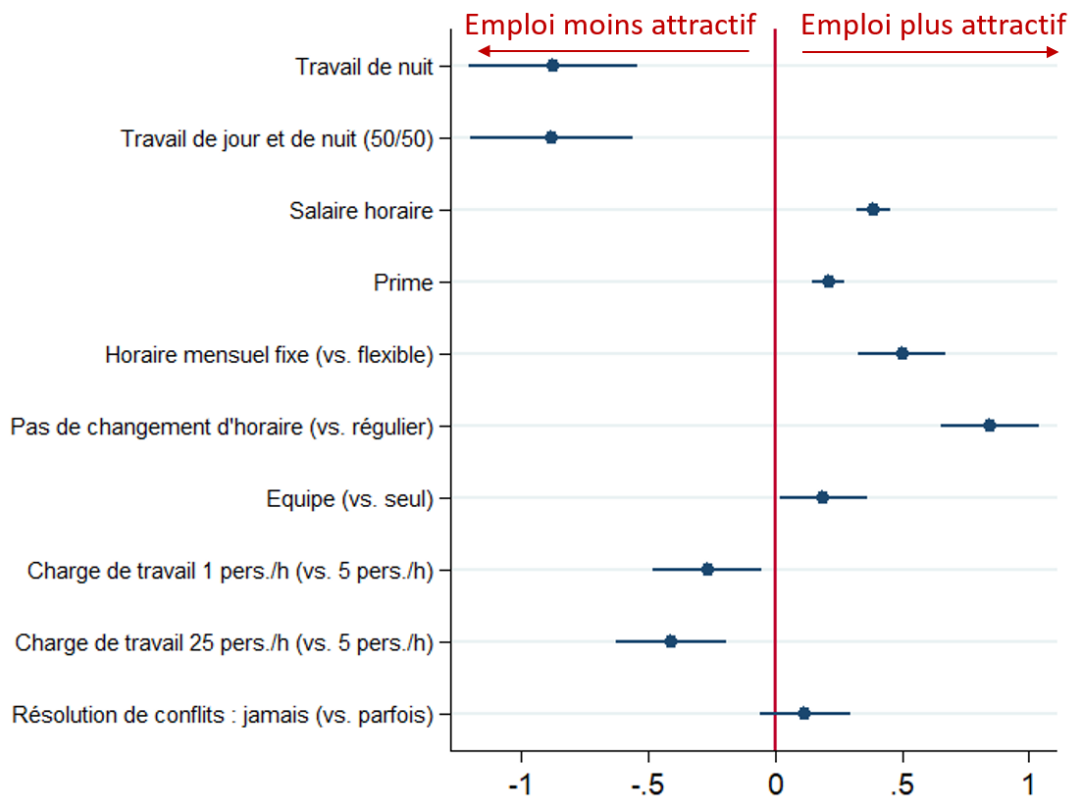
Dans l'optique des politiques à mener, le principal constat est que les agents de gardiennage sont tout à fait disposés à répondre aux offres d'emploi proposant du travail atypique, à condition qu'ils reçoivent en compensation un salaire et/ou une prime plus élevés. L'expérience de vignettes nous permet d'estimer combien les répondants souhaiteraient gagner en plus pour considérer qu'un emploi atypique est aussi attractif qu'un emploi « classique ». Par exemple, nous constatons que le répondant moyen considère qu'un emploi comportant du travail de nuit est aussi attractif qu'un emploi proposant du travail de jour si la rémunération de l'emploi avec travail de nuit est supérieure de 2,25 euros par heure. La compensation demandée par les répondants pour effectuer (p. ex.) un travail de nuit semble être inférieure à ce qui est pratiqué dans le secteur. Ceci pourrait expliquer pourquoi de nombreux travailleurs de la CP317 sont prêts, aux primes actuelles, à travailler la nuit.

Il est à noter que les agents de gardiennage sont très réticents à accepter des emplois dont les horaires sont régulièrement modifiés à la dernière minute par l'employeur. Les répondants demandent 2,17 euros de plus par heure pour considérer ces emplois comme aussi attractifs que les emplois dans lesquels il n'y a pas de changements d'horaire de dernière minute.

Il ressort clairement d'études précédentes et des questions de l'enquête que l'irrégularité peut être corrélée à une série de résultats négatifs en matière de bien-être. Les résultats de l'expérience de

vignettes semblent indiquer que les agents de gardiennage en sont conscients et exigent une prime pour accepter des emplois irréguliers.

Figure 3 L'influence des caractéristiques de l'emploi sur l'attractivité d'un emploi



Note : La figure indique les résultats d'une régression linéaire de l'attractivité d'une offre d'emploi (échelle de Likert de 1 à 10) sur (1) le salaire et la prime pour travail de nuit; (2) trois caractéristiques des horaires atypiques; et (3) trois autres caractéristiques des emplois. La figure montre l'estimation ponctuelle pour chaque caractéristique de l'emploi ainsi que l'intervalle de confiance à 95 %. Les erreurs standard sont regroupées au niveau du répondant. Les résultats pour (p. ex.) le travail de nuit doivent être interprétés comme suit : lorsque toutes les autres caractéristiques de l'emploi sont maintenues constantes, une offre d'emploi comportant du travail de nuit obtiendra un score inférieur de 0,88 point en moyenne par rapport à une offre d'emploi proposant du travail de jour uniquement.

Source Enquête propre

Recommandations

À la lumière de nos résultats et de la littérature, nous formulons quelques recommandations. Ces recommandations peuvent être divisées en trois catégories : (1) *recommandations organisationnelles* : il s'agit de recommandations à mettre en œuvre au niveau organisationnel, par exemple en matière de planification; (2) *adaptation* : il s'agit de recommandations d'adaptations au niveau individuel qui permettent de réduire l'impact sur le bien-être. Notez que le fait que des adaptations soient nécessaires au niveau individuel peut indiquer que la situation initiale est difficile ou non soutenable et que certaines de ces adaptations peuvent être facilitées par des changements au niveau organisationnel; (3) *compensation* : il s'agit de recommandations concernant la compensation financière de certaines caractéristiques atypiques du temps de travail sur la base de l'expérience de vignettes.

En tant que recommandations organisationnelles, nous avançons les points suivants :

- limiter l'exposition à l'irrégularité et à la disponibilité sur appel ;
- limiter l'exposition aux quick returns, au travail de nuit et au travail de week-end ;

- *promouvoir l'autonomie dans les horaires ;*
- *faire en sorte que les travailleurs soient (autorisés à être) injoignables en dehors des heures de travail.*
- *veiller à ce qu'il y ait suffisamment de travailleurs ;*
- *s'assurer qu'il y ait une bonne entente entre le management et les travailleurs ;*
- *veiller à ce que les planificateurs soient connus et puissent prendre en compte les principes de planification ergonomique ;*
- *garantir un temps de récupération suffisant.*

En tant que recommandations d'adaptation, nous mettons en évidence les points suivants :

- adaptations envisageables pour les agents de gardiennage dans le cadre du travail de nuit suggérés dans la littérature de recherche :
 - *dormir brièvement avant une prestation de nuit ;*
 - *dormir brièvement pendant une prestation de nuit ;*
 - *éviter de prendre des repas consécutifs pendant la prestation de nuit ;*
 - *éviter autant que possible la lumière lors des déplacements domicile-travail après une prestation de nuit ;*
 - *dormir dans une pièce aussi sombre que possible.*
- à partir de plusieurs questions ouvertes de l'enquête, nous extrayons des informations sur les adaptations spécifiques au secteur : les agents de gardiennage individuels sont confrontés à l'impact sur le bien-être de diverses caractéristiques des horaires de travail atypiques et s'y adaptent parfois déjà eux-mêmes. Le partage des connaissances et des expériences relatives à ces adaptations est intéressant car il peut être une source d'inspiration pour d'autres agents de gardiennage (p. ex., comment d'autres agents de gardiennage font-ils pour mieux dormir la journée après un shift de nuit). Au niveau organisationnel, le partage des connaissances sur les adaptations individuelles déjà mises en place est intéressant car ces adaptations pourraient être facilitées à partir du niveau organisationnel (p. ex., distribution de bouchons d'oreille, organisation de séances d'information) :
 - *faciliter les activités sportives;*
 - *faciliter l'injoignabilité.*

En tant que recommandations de compensation, les points suivants nous semblent pertinents :

- *lorsqu'il est impossible de limiter les horaires de travail atypiques ayant un impact négatif sur le bien-être, une compensation semble appropriée. Ce principe est à la base des recommandations plus concrètes en matière de compensation énoncées ci-dessous ;*
- *les travailleurs sont prêts à accepter des horaires atypiques à condition de recevoir une compensation financière ;*
- *veiller à ce que les travailleurs qui sont en stand-by soient correctement rémunérés ;*
- *veiller à ce que les travailleurs qui ont des horaires de travail irréguliers soient correctement rémunérés.*

Table des matières

Resumé	3
Cadre conceptuel	3
Méthodes de recherche	4
L'aménagement du temps de travail dans le secteur du gardiennage	4
Impact sur le bien-être des caractéristiques du temps de travail	6
Soutenabilité	8
Expérience de vignettes	10
Recommandations	11
Table des matières	13
Liste des tableaux	15
Liste des figures	17
Introduction	19
1 Résultats d'études antérieures consacrées à l'impact des horaires de travail atypiques sur le bien-être	21
2 Méthodes de recherche	25
2.1 Description de l'enquête	25
2.2 Expérience	27
2.3 Carnet journalier	27
3 Résultats de l'étude	29
3.1 Caractéristiques d'emploi et contextuelles	29
3.2 Aménagement du temps de travail dans le secteur du gardiennage	34
3.2.1 Caractéristiques du temps de travail	34
3.2.2 Opérationnalisation des caractéristiques du temps de travail pour une analyse plus approfondie	41
3.3 Impact sur le bien-être des caractéristiques du temps de travail	45
3.3.1 Généralités	45
3.3.2 Sommeil	47
3.3.3 Bien-être physique	53
3.3.4 Bien-être mental	59
3.3.5 Bien-être social	65
3.4 Soutenabilité et adaptations	71
3.4.1 Soutenabilité	71
3.4.2 Adaptations	75
3.5 Évaluation par les travailleurs des avantages et des inconvénients des régimes de travail	79
3.5.1 Avantages et inconvénients de l'horaire de travail	79
3.5.2 Expérience de vignettes	82
3.5.3 Analyse de carnets journaliers	89
4 Conclusion et recommandations	93
Références	99

Liste des tableaux

Tableau 1.1	Estimation de la relation probante entre les caractéristiques du temps de travail et l'impact sur la santé et/ou le bien-être	23
Tableau 2.1	Population et échantillon par sexe, en pourcentage (nombre d'individus)	26
Tableau 2.2	Population et échantillon par âge, en pourcentage (nombre d'individus)	26
Tableau 2.3	Population et échantillon par langue, en pourcentage (nombre d'individus)	26
Tableau 3.1	Répondants par niveau d'études, en pourcentage (nombre d'individus); nombre de réponses (n) = 491	29
Tableau 3.2	. Répondants selon la situation familiale, en pourcentage (nombre d'individus); nombre de réponses (n) = 492	30
Tableau 3.4	Tableau de contingence pour le shift de 12 heures et le second revenu; nombre de réponses (n) = 490	33
Tableau 3.5	Ventilation par catégorie professionnelle, en pourcentage; nombre de réponses (n) = 490	33
Tableau 3.6	Caractéristiques des horaires au cours d'un mois de travail normal	36
Tableau 3.8	Tableau de contingence pour le gardiennage mobile et la rémunération du stand-by, si l'agent est régulièrement en stand-by; nombre de réponses (n) = 484	38
Tableau 3.9	Raisons des changements de planning pour le sous-groupe soumis à des changements de planning (réponses multiples possibles)	39
Tableau 3.10	Tableau de contingence pour l'ancienneté chez l'employeur et la fréquence des changements de lieu de travail, réponses groupées; nombre de réponses (n) = 484	40
Tableau 3.11	Temps de déplacement pendant une journée de travail normale	41
Tableau 3.12	Opérationnalisation des caractéristiques du temps de travail	42
Tableau 3.13	Corrélations significatives entre les caractéristiques du temps de travail	44
Tableau 3.14	Corrélations significatives entre le contenu de l'emploi et les caractéristiques du temps de travail	45
Tableau 3.15	Associations significatives entre l'état de santé général et les caractéristiques du temps de travail	46
Tableau 3.16	Associations significatives entre le sommeil et les caractéristiques du temps de travail	49
Tableau 3.17	Corrélations significatives entre l'impact sur le sommeil/l'adaptation du sommeil et les caractéristiques du temps de travail	51
Tableau 3.18	Vue d'ensemble des problèmes physiques chez les agents de gardiennage	54
Tableau 3.19	Corrélations significatives entre les problèmes physiques et les caractéristiques du temps de travail	55
Tableau 3.20	Corrélations significatives entre l'impact sur la santé physique/l'adaptation à celui-ci et les caractéristiques du temps de travail	57
Tableau 3.21	Vue d'ensemble des sentiments positifs et négatifs chez les agents de gardiennage	60
Tableau 3.22	Corrélations significatives entre le bien-être mental et les caractéristiques du temps de travail	61

Tableau 3.23	Corrélations significatives entre l'impact sur le bien-être mental/l'adaptation à celui-ci et les caractéristiques du temps de travail	62
Tableau 3.24	Corrélations significatives entre le bien-être social et les caractéristiques du temps de travail	67
Tableau 3.25	Corrélations significatives entre l'impact sur le bien-être social/l'adaptation à celui-ci et les caractéristiques du temps de travail	69
Tableau 3.26	. Vue d'ensemble de la soutenabilité	73
Tableau 3.27	Corrélations significatives entre la soutenabilité et les caractéristiques du temps de travail	74
Tableau 3.28	Vue d'ensemble des adaptations	76
Tableau 3.29	Corrélations significatives entre les adaptations et les caractéristiques du temps de travail	77
Tableau 3.30	Les caractéristiques de l'emploi dans les offres proposées	84
Tableau 3.31	Randomisation réussie : nombre de vignettes comportant une caractéristique donnée	85
Tableau 3.32	Quelle compensation financière les agents de gardiennage demandent-ils en contrepartie de caractéristiques d'emploi négatives ?	88

Liste des figures

Figure 1	Cadre conceptuel de la corrélation entre l'aménagement du temps de travail et le bien-être	4
Figure 2	Vue d'ensemble du bien-être social (dernier mois travaillé)	8
Figure 3	L'influence des caractéristiques de l'emploi sur l'attractivité d'un emploi	11
Figure 4	Cadre conceptuel de la corrélation entre l'aménagement du temps de travail et le bien-être	20
Figure 3.1	Ancienneté des répondants	31
Figure 3.2	Second revenu provenant d'une activité secondaire	32
Figure 3.3	Salaire net moyen, primes comprises	34
Figure 3.4	Durée de la prestation	38
Figure 3.5	Changements de lieu de travail	40
Figure 3.6	État de santé général	46
Figure 3.7	Sommeil au cours du dernier mois de travail	47
Figure 3.8	Sommeil EWCS	48
Figure 3.9	Impact sur le rythme de sommeil et adaptation	50
Figure 3.10	Impact des problèmes de santé physique et adaptation à ceux-ci	56
Figure 3.11	. Impact des problèmes de santé mentale et adaptation à ceux-ci	62
Figure 3.12	Vue d'ensemble du bien-être social (dernier mois travaillé)	65
Figure 3.13	Vue d'ensemble du bien-être social dans l'enquête EWCS (12 derniers mois)	66
Figure 3.14	Impact des problèmes d'équilibre vie professionnelle-vie privée et adaptation à ceux-ci	68
Figure 3.15	Âge jusqu'auquel l'emploi est soutenable	72
Figure 3.16	L'influence des caractéristiques de l'emploi sur l'attractivité de l'emploi	86

Introduction

Le secteur du gardiennage (commission paritaire 317) est en plein essor en Belgique. Les chiffres de l'ONSS disponibles pour le secteur affichent une croissance de 21 % entre le premier trimestre 2013 et le premier trimestre 2022 (ONSS, 2022). Au premier trimestre 2022, le secteur emploie 18 385 travailleurs, dont 86 % d'ouvriers. En revanche, le nombre d'entreprises a diminué au cours de cette période, ce qui témoigne d'une dynamique d'économies d'échelle. L'augmentation de l'emploi indique également que la pandémie de COVID-19 n'a pas eu d'impact négatif sur la demande de services de gardiennage.

Le secteur du gardiennage est confronté à la problématique spécifique des horaires et régimes de travail atypiques. Contrairement par exemple aux secteurs industriels, le secteur du gardiennage connaît non seulement le travail de nuit et le travail posté au sens « traditionnel », mais l'organisation du travail y est de manière plus générale particulièrement flexible. Pour autant que les temps de repos soient respectés, il est possible, par exemple, d'effectuer un shift le matin, un shift l'après-midi et un shift de nuit dans la même semaine. Les shifts peuvent changer en permanence, tant en termes de jours et d'heures de travail, de durée du shift, que de lieu d'exécution du travail (et donc de type de travail effectué). En outre, il importe de souligner l'existence de nombreuses professions différentes au sein du secteur (p. ex., agent de gardiennage statique, agent de gardiennage mobile, transporteur de fonds, etc.), chacune d'entre elles fonctionnant selon des systèmes différents. Tant en raison de la nature atypique des heures de travail et des régimes de travail que de la grande diversité intrasectorielle des emplois, on ne dispose pas encore d'une image complète de l'aménagement sectoriel du temps de travail et de l'impact associé sur le bien-être.

Dans ce rapport, nous présentons les résultats d'une enquête qui répond aux questions suivantes :

- Quel est l'aménagement du temps de travail dans le secteur du gardiennage en Belgique?
- Quelle est la situation de bien-être des travailleurs du secteur du gardiennage en Belgique?
- La situation de bien-être des travailleurs peut-elle être liée à l'aménagement du temps de travail?
- Comment les travailleurs eux-mêmes évaluent-ils les différentes caractéristiques du temps de travail?
- Compte tenu de l'aménagement du temps de travail et de la situation de bien-être des travailleurs, quelles mesures pourraient être prises pour améliorer leur bien-être?

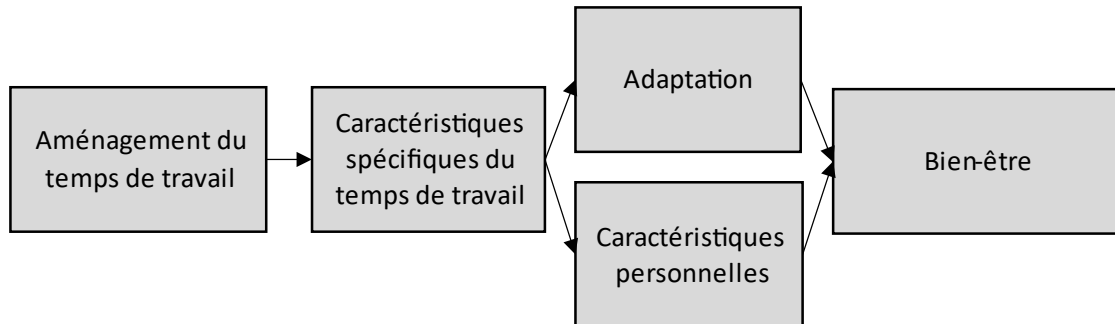
Le cadre conceptuel résumant le lien entre l'aménagement du temps de travail et le bien-être est présenté dans la Figure 4 ci-dessous.

L'aménagement du temps de travail fait référence à la manière dont le temps de travail est organisé au sens large. Une société de gardiennage qui doit garder un poste jour et nuit peut faire travailler un groupe d'agents systématiquement la nuit et un autre groupe systématiquement la journée, ou alterner les horaires de travail des deux groupes chaque semaine, par exemple.

Les *caractéristiques spécifiques du temps de travail* sur lesquelles l'étude se concentre sont celles dont on suppose qu'elles ont un lien avec le bien-être des travailleurs. Dans l'exemple susmentionné de la société de gardiennage, l'aménagement du temps de travail se traduit par une équipe fixe de nuit et

une équipe fixe de jour dans un cas, et par un système de rotation d'équipes dans l'autre. Cela peut avoir un impact sur le bien-être physique, mental et social des travailleurs.

Figure 4 Cadre conceptuel de la corrélation entre l'aménagement du temps de travail et le bien-être



Source Création propre, sur base d'une revue de la littérature

Le lien entre les caractéristiques du temps de travail et le bien-être peut différer d'un travailleur à l'autre en fonction de deux mécanismes. D'une part, il peut y avoir des différences d'*adaptation*, c'est-à-dire les ajustements mis en place en réponse à une caractéristique spécifique du temps de travail. Par exemple, un travailleur de nuit peut dormir avec des bouchons d'oreille pendant la journée afin de ne pas être réveillé par des enfants qui jouent, et un autre travailleur de nuit peut dormir sans bouchons d'oreille pendant la journée et être régulièrement réveillé par des bruits extérieurs. D'autre part, il peut y avoir des différences dans les *caractéristiques personnelles*. Ainsi, l'impact du travail de nuit sur le bien-être peut varier par exemple en fonction du chronotype du travailleur (p. ex., type nocturne, type matinal).

Les recherches se concentrent généralement sur le travailleur moyen, mais derrière celui-ci, il y a des variations, ainsi qu'une auto-sélection : les travailleurs qui sont à l'aise avec les horaires atypiques seront enclins à rester dans le secteur, tandis que les autres le quitteront. Néanmoins, il se peut également que les travailleurs n'évaluent pas correctement le risque des conséquences de leurs horaires de travail, ou que leur capacité de récupération et leur stratégie d'adaptation soient insuffisantes sur le long terme. L'estimation des risques liés aux horaires de travail atypiques nécessite donc différentes approches de recherche. Ce n'est qu'ainsi que les relations entre le temps de travail et le bien-être peuvent être cartographiées quantitativement dans une population représentative et complétées par des informations qualitatives sur les processus, la stratégie et les points de rupture à partir des expériences individuelles.

La structure de ce rapport d'étude est la suivante. Tout d'abord, nous présentons une brève revue de la littérature consacrée à l'impact des horaires de travail atypiques sur le bien-être, en nous concentrant en particulier sur les recherches pertinentes pour le secteur du gardiennage. Ensuite, les méthodes de recherche sont brièvement présentées (enquête, expérience de vignettes et carnet journalier). Puis viennent les résultats de l'analyse. Sont successivement abordés (1) les caractéristiques de l'emploi, (2) l'aménagement du temps de travail, (3) la situation de bien-être et l'impact sur celui-ci, (4) la soutenabilité et les adaptations, (5) les résultats de l'expérience de vignettes, et (6) les résultats de l'analyse des carnets journaliers. Sur la base de notre analyse et de la littérature disponible, nous examinons ensuite, dans les conclusions, certaines mesures susceptibles d'améliorer le bien-être.

1 | Résultats d'études antérieures consacrées à l'impact des horaires de travail atypiques sur le bien-être

La littérature académique concernant l'impact des horaires atypiques sur le bien-être des travailleurs concernés est assez vaste. Les recherches existantes se concentrent principalement sur le travail de nuit et le travail posté. La littérature existante est souvent très spécifique et se focalise par exemple sur le lien entre le travail posté et le bien-être mental (p. ex., D'Oliveira & Anagnostopoulos, 2021), le lien entre le travail posté et le sommeil (p. ex., Kecklund & Axelsson, 2016), ou le lien entre le travail de nuit et l'exposition à la lumière (p. ex., Schernhammer & Thompson, 2011). Par ailleurs, l'accent est souvent placé sur des secteurs spécifiques, tels que le secteur de la santé (p. ex. Brooks, 2000; Burch *et al.*, 2009) ou le secteur de la sécurité (p. ex. Scholarios *et al.*, 2017; Demerouti *et al.*, 2004). Enfin, il existe déjà certaines études qui mettent en balance différentes caractéristiques du temps de travail pour aboutir à des recommandations favorisant le bien-être (p. ex., Wallace & Haber, 2020; Burgess, 2007; Knauth, 1996), p. ex. éviter autant que possible le travail de nuit.

Pour analyser l'impact sur le bien-être des caractéristiques du temps de travail dans le secteur du gardiennage, il est nécessaire d'identifier les caractéristiques du temps de travail qui peuvent avoir un impact sur le bien-être. Notre objectif est en effet d'interroger les répondants à l'enquête sur ces caractéristiques. Comme point de départ, nous nous appuyons donc largement sur une revue récente et approfondie de la littérature par van de Ven *et al.* (2022) qui se concentre sur l'impact du travail de nuit et du travail posté sur le bien-être. Dans leur étude, ces auteurs analysent la solidité des preuves scientifiques de l'impact sur le bien-être de dix caractéristiques du temps de travail. Ces caractéristiques du temps de travail ont été identifiées dans des recherches antérieures comme étant pertinentes pour le bien-être des travailleurs postés. La solidité des preuves pour chaque caractéristique du temps de travail est estimée sur la base d'une procédure d'évaluation de la qualité élaborée par le National Heart, Lung and Blood Institute,² un institut public américain.

Sur la base de la revue de la littérature de van de Ven *et al.* (2022), les conclusions suivantes peuvent être tirées (résumées dans le Tableau 1.1). Il existe des preuves solides de l'impact négatif sur le bien-être de l'*exposition aux prestations de nuit* à long terme (l'exposition à long terme aux prestations de nuit est associée à des maladies cardiovasculaires, au diabète de type 2 et au cancer); des *quick returns* ou de moins de 11 heures de repos entre deux prestations (cela peut entraîner un sommeil moins réparateur, de la fatigue et des problèmes d'équilibre entre vie privée et vie professionnelle); et des *prestations de week-end* (celles-ci sont associées à des problèmes d'équilibre entre vie privée et vie professionnelle, mais pas au sommeil et à la santé mentale). Il existe des preuves solides de l'impact positif de l'*autonomie dans les horaires* sur le bien-être (elle est corrélée à un bon équilibre entre vie professionnelle et vie privée et à une série de caractéristiques de santé positives). En outre, il existe des preuves relativement solides que la *durée de la prestation* n'a aucun effet sur la santé.

Dans l'étude de van de Ven *et al.* (2022), les preuves de l'impact négatif sur le bien-être de six caractéristiques des horaires de travail sont faibles. En ce qui concerne les *prestations de nuit consécutives*, la littérature présente des résultats contradictoires, certaines études ne constatant aucun effet négatif sur la santé et d'autres le constatant. Pour ce qui est de l'influence du *sens des rotations*, les preuves sont

² <https://www.nhlbi.nih.gov/health-topics/study-quality-assessment-tools>

qualifiées de faibles, mais il existe néanmoins des indications selon lesquelles une rotation dans le sens horlogique et rapide peut réduire le risque de problèmes de sommeil, de fatigue, de problèmes d'équilibre entre vie professionnelle et vie privée et de troubles mentaux. Commencer une *prestation avant 6 ou 7 heures du matin* pourrait réduire la qualité du sommeil, mais les recherches sont trop peu nombreuses pour en tirer des conclusions claires. Il y a des indications considérables que les *prestations sur rappel* entraînent à la fois des problèmes de sommeil et des plaintes liées à la santé mentale et à l'équilibre entre vie privée et vie professionnelle, mais étant donné le nombre limité d'études portant sur les prestations sur rappel, les preuves sont classées comme faibles.

En outre, il existe peu de preuves que les *caractéristiques personnelles* (p. ex. l'âge, le sexe) entraînent un impact différent des caractéristiques atypiques du temps de travail sur le bien-être. En ce qui concerne l'âge, les résultats ne sont pas toujours similaires. Par exemple, certains éléments indiquent que les travailleurs âgés ont davantage de problèmes de sommeil à la suite de prestations de nuit et moins lorsqu'ils travaillent le matin. En outre, les travailleurs âgés ayant des horaires de travail irréguliers récupéreraient également moins bien et pourraient bénéficier davantage d'une rotation rapide dans le sens horlogique. Il n'y a aucune indication que le sexe soit un facteur déterminant des résultats en matière de bien-être. En outre, selon les attentes théoriques, les chronotypes du soir seraient plus résistants au travail de nuit que les chronotypes du matin, et plus résistants aux perturbations du rythme biologique. En raison d'incohérences dans les résultats et du nombre limité d'études, les preuves de ces attentes théoriques sont actuellement faibles. Enfin, il n'a guère été étudié si les facteurs socio-économiques et la composition du ménage influent également sur l'impact du travail de nuit et du travail posté sur le bien-être.

Tableau 1.1 Estimation de la relation probante entre les caractéristiques du temps de travail et l'impact sur la santé et/ou le bien-être

Caractéristique de l'horaire	Solidité des preuves	Effet
Durée et fréquence des prestations de nuit	Forte	Risque accru de maladies cardiovasculaires, de diabète de type 2 et de cancer (du sein). Surtout si plus de 10 ou 20 ans de travail de nuit.
Prestations de nuit consécutives	Faible	Risque accru de troubles du sommeil, de fatigue et d'absentéisme pour maladie en cas de cinq prestations de nuit consécutives ou plus.
Sens des rotations	Faible	Risque accru de troubles du sommeil, de fatigue, de problèmes d'équilibre entre la vie professionnelle et la vie privée et d'éventuelles plaintes mentales en cas de rotation dans le sens anti-horlogique et lente.
Quick returns (<11 heures entre les prestations)	Forte	Risque accru de problèmes de sommeil, de fatigue, d'équilibre entre vie professionnelle et vie privée et d'absentéisme pour maladie.
Durée de la prestation	Acceptable	Aucune différence dans les effets sur la santé entre 8 ou 12 heures. La durée de la prestation doit toutefois être adaptée à la pénibilité et aux conditions de travail.
Heure de début	Faible	L'effet n'est pas clair. Il semblerait que commencer avant 6 ou 7 heures du matin affecte négativement le sommeil.
Prestations de week-end	Forte	Risque accru de conflit entre le travail et la vie privée.
Services sur rappel	Faible	Recherche limitée. Indications d'un risque accru de problèmes de sommeil, de conflits entre vie professionnelle et vie privée et de troubles de santé mentale.
Autonomie dans les horaires	Forte	Meilleur pour l'équilibre entre vie professionnelle et vie privée. Semble positif pour plusieurs éléments de santé (p. ex., une meilleure santé mentale, un meilleur sommeil et moins de fatigue).
Différences selon les caractéristiques de la personne	Faible	Preuves insuffisantes. Attente théorique selon laquelle les travailleurs âgés et les chronotypes du matin sont moins adaptés au travail de nuit et qu'il n'y a pas de différence entre les hommes et les femmes.

Note : La solidité des preuves a été évaluée en fonction du nombre et de la qualité des études de synthèse, longitudinales, d'intervention et transversales, voir van de Ven *et al.* (2022) pour plus d'explications.
Source Tableau tiré de van de Ven *et al.* (2022)

Il est important de savoir qu'outre les caractéristiques du temps de travail, d'autres facteurs déterminent également l'impact d'un emploi sur le bien-être. Par exemple, le fait de travailler à l'extérieur dans le froid ou d'être constamment debout a également un impact sur le bien-être des travailleurs.

2 | Méthodes de recherche

Cette section explique brièvement les différentes méthodes de recherche utilisées.

2.1 Description de l'enquête

Sur la base de la littérature, un questionnaire a été conçu pour recueillir les informations suivantes dans le cadre d'une enquête réalisée auprès d'agents de gardiennage : (1) caractéristiques sociodémographiques de base; (2) caractéristiques de l'emploi; (3) caractéristiques du temps de travail; (4) bien-être physique, mental et social. Les questions de l'enquête étaient en grande partie tirées ou inspirées de recherches universitaires antérieures et donc validées scientifiquement. Les sources suivantes ont été consultées pour l'élaboration du questionnaire : le Vlaamse werkbaarheidsmonitor de la Stichting Innovatie & Arbeid, le questionnaire ESENER de l'Agence européenne pour la sécurité et la santé au travail, le questionnaire EWCS d'Eurofound, le questionnaire PMI, le Standard Shift Work Index, van de Ven *et al.* (2016), Karhula *et al.* (2020) et d'autres publications similaires.

Pour certaines questions, des comparaisons peuvent être faites directement avec les résultats de l'EWCS.³ Les données les plus récentes de l'EWCS proviennent d'une enquête représentative menée auprès de 2 500 Belges. Dans la mesure du possible, le texte fait donc référence à des résultats comparables issus de l'EWCS.⁴

La population de l'enquête est constituée d'ouvriers actifs dans la commission paritaire 317 qui touchaient au moins le salaire minimum sectoriel (8 252 euro) au quatrième trimestre de 2021, soit au total 15 331 personnes. Les employés ont été exclus car certains de ces travailleurs effectuent des tâches administratives ou sont des cadres. Le critère du salaire est nécessaire pour exclure les travailleurs qui ne sont occupés qu'à temps partiel dans le secteur du gardiennage; leur situation semble en effet très spécifique et dépasse le cadre de cette étude.

Le Fonds de sécurité d'existence du gardiennage (FSEG) a envoyé un questionnaire par courrier le 06/05/2022 à un échantillon aléatoire de 5 000 travailleurs (autrement dit, sur la population totale de 15 331 agents de gardiennage, 5 000 ont été invités à compléter le questionnaire). Parmi les travailleurs qui ont reçu le questionnaire, 51,9 % étaient néerlandophones et 48,1 % francophones. Les agents de gardiennage ont reçu le questionnaire dans leur propre langue avec une enveloppe de retour gratuite. Le nombre de réponses obtenues a été de 497 (c'est-à-dire que près de 500 agents de gardiennage ont rempli le questionnaire), soit un taux de réponse de 9,9 %. Le taux de réponse varie parfois en fonction de la question, car certains répondants n'ont pas répondu à toutes les questions. Par conséquent, le taux de réponse spécifique à la question est toujours mentionné dans la discussion des résultats.

Tout d'abord, la qualité des données a été examinée. Certaines lignes de données ou réponses peuvent être inutilisables, impossibles ou irréalistes. Trois formulaires ont été écartés en raison d'erreurs dans la saisie des données. En outre, la question relative au nombre de travailleurs dans leur unité opérationnelle n'a pas été reprise dans les analyses car il y avait des indications que plusieurs agents de gardiennage avaient mal compris cette question. Enfin, pour certaines questions spécifiques, les réponses impossibles ont été supprimées des données (p. ex., lorsque quelqu'un

³ European Working Conditions Survey (Enquête européenne sur les conditions de travail). Pour plus d'informations, voir : <https://www.eurofound.europa.eu/fr/surveys/european-working-conditions-surveys-ewcs>

⁴ Pour des raisons de comparabilité, l'échantillon de l'EWCS est limité aux répondants qui travaillent.

indiquait travailler le samedi 10 fois par mois). Il s'agissait toujours d'un très petit nombre de répondants. Rien n'indique non plus que ce sont toujours les mêmes agents de gardiennage qui ont donné des réponses irréalistes. Globalement, nous estimons donc que la qualité des données est très bonne.

Sur la base des données du Fonds de sécurité d'existence du gardiennage sur la population des travailleurs de la CP317, il est possible d'analyser la représentativité de l'enquête. Le taux de réponse était légèrement plus élevé chez les hommes (89 %) que dans l'ensemble de la population active (85 %) (c'est-à-dire que légèrement plus d'hommes ont répondu à l'enquête que ce qui était attendu sur la base de la population des agents de gardiennage, voir le Tableau 2.1). En comparaison avec l'économie belge, le secteur du gardiennage est très masculin, la proportion d'hommes parmi les travailleurs s'élevant à 53 % dans l'enquête EWCS.

Tableau 2.1 Population et échantillon par sexe, en pourcentage (nombre d'individus)

	Hommes		Femmes	
	%	nombre	%	nombre
Ouvriers CP317	85,3	(13 078)	14,7	(2 253)
Répondants	89,2	(438)	10,8	(53)

Source BFP (2022), enquête propre

Une ventilation du taux de réponse par âge (Tableau 2.2) montre que les agents de gardiennage qui ont répondu à l'enquête sont généralement un peu plus âgés que la population ouvrière de la CP317. L'enquête EWCS la plus récente datant de 2015, il n'est pas possible de faire une comparaison avec la population de l'économie belge.

Tableau 2.2 Population et échantillon par âge, en pourcentage (nombre d'individus)

	<20	20-29	30-39	40-49	50-59	60+
	% nombre	% nombre	% nombre	% nombre	% nombre	% nombre
Ouvriers CP317	0,2 (28)	30,4 (4 664)	26,4 (4 052)	20,9 (3 204)	17,0 (2 601)	5,1 (781)
Répondants	0,0 (0)	24,8 (122)	19,7 (97)	23,8 (117)	25,0 (123)	6,7 (33)

Source BFP (2022), enquête propre

Une ventilation par langue (Tableau 2.3) montre que les agents de gardiennage qui ont répondu à l'enquête sont relativement plus souvent néerlandophones que la population d'ouvriers de la CP317, malgré le fait que le questionnaire ait été envoyé à un échantillon proportionnel de néerlandophones et de francophones (voir ci-dessus). Selon les données de l'enquête EWCS, 39 % des travailleurs belges sont francophones et 61 % néerlandophones.

Tableau 2.3 Population et échantillon par langue, en pourcentage (nombre d'individus)

	Néerlandais	Français	Allemand
	% nombre	% nombre	% nombre
Ouvriers CP317	51,7 (7 920)	48,3 (7 400)	0,1 (11)
Répondants	65,0 (321)	35,0 (173)	0,0 (0)

Source BFP (2022), enquête propre

Dans l'ensemble, les agents de gardiennage qui ont rempli l'enquête semblent être représentatifs de la population ouvrière de la CP317 en termes d'âge, de sexe et de langue. En d'autres termes, les agents de gardiennage ayant répondu au questionnaire sont un bon reflet de ceux qui sont actifs dans le secteur. Par conséquent, les résultats de l'enquête peuvent être généralisés à l'ensemble de la population et peuvent être considérés comme fiables.

2.2 Expérience

En plus d'un questionnaire classique, l'enquête comprenait également une expérience de vignettes. Dans cette partie de l'enquête, chaque agent de gardiennage a évalué l'attractivité de six offres d'emploi. Ces offres d'emploi ont été établies par l'équipe de recherche et diffèrent les unes des autres sur un certain nombre de points, tels que le salaire, la prime pour travail de nuit, le régime de travail (travail de jour ou de nuit) et la flexibilité attendue des travailleurs (p. ex., des horaires mensuels fixes ou variables, l'occurrence ou non de changements de dernière minute dans l'horaire).

Les expériences de vignettes permettent d'évaluer dans quelle mesure les répondants considèrent que certaines caractéristiques des horaires de travail atypiques sont problématiques. Cette expérience est donc un parfait complément au reste du questionnaire. En effet, le questionnaire permet de déterminer quelles sont les formes d'horaires de travail atypiques dans le secteur du gardiennage. L'expérience de vignettes évalue ensuite comment les répondants eux-mêmes perçoivent les horaires de travail atypiques par rapport à un emploi « classique » dans le secteur.

Une conclusion générale que l'on peut tirer de la littérature est que les individus sont tout à fait prêts à accepter des emplois pénibles, tels que ceux impliquant un travail de nuit, à condition que leur salaire soit plus élevé (p. ex., Rosen, 1986). Ils veulent donc être « compensés » pour un travail aux horaires atypiques. L'expérience de vignettes nous permet de calculer exactement le niveau de cette compensation.

Les expériences de vignettes ont une riche tradition et suivent une méthodologie spécifique (Auspurg & Hinz, 2014). La conception d'une expérience de vignettes exige plusieurs choix méthodologiques. Nous documentons ces choix ci-dessous, puis nous discutons des résultats de l'expérience de vignettes.

2.3 Carnet journalier

Au moyen d'un questionnaire, il est difficile d'identifier les stratégies et les problèmes d'adaptation individuels ou spécifiques. Un carnet journalier (*time diary*) permet de se faire une idée de l'emploi du temps d'une personne et des facteurs contextuels. De plus, les carnets journaliers sont généralement considérés comme plus fiables que les réponses à des questions concernant l'allocation du temps. Pour ces raisons, nous avons également mis en place dans le cadre de cette étude une enquête basée sur le remplissage d'un carnet journalier.

À la fin de l'enquête, les agents de gardiennage ont été invités à fournir leurs coordonnées s'ils souhaitaient participer à cet exercice de carnet journalier. Parmi les participants sélectionnés qui avaient renvoyé le carnet journalier entièrement rempli, trois tablettes ont été tirées au sort. Sur les 497 participants à l'enquête, 144 agents de gardiennage se sont déclarés prêts à participer à l'expérience du carnet journalier. Parmi ces 144 volontaires, 25 agents de gardiennage francophones et 25 néerlandophones ont été sélectionnés au hasard. Ils ont reçu un carnet journalier dans leur langue.

Le carnet journalier envoyé aux agents de gardiennage comportait trois parties : (1) un « carnet journalier » proprement dit pour trois jours consécutifs; afin de minimiser les efforts des agents de gardiennage, il a été opté pour des catégories de réponses fermées (un « light time diary » avec des options de réponse « précodées »); (2) pour chacun des trois jours, quelques questions de contrôle, une question ouverte sur le déroulement de la journée et une question ouverte sur les moments

critiques, dans le but d'obtenir de nouvelles informations principalement par le biais de cette dernière question ouverte; (3) une partie finale avec quelques questions de contrôle.

Malgré le tirage au sort de trois tablettes parmi les participants à l'expérience, le taux de réponse a été très faible, six carnets journaliers seulement ayant été renvoyés. Les résultats de l'enquête basée sur le carnet journalier doivent donc être interprétés avec prudence.

3 | Résultats de l'étude

Ce chapitre présente les résultats de notre analyse. Tout d'abord, nous examinons certaines caractéristiques d'emploi et contextuelles des ouvriers de la CP317. Puis nous effectuons une analyse de l'aménagement du temps de travail. Ensuite, le bien-être physique, mental et social est analysé, ainsi que la corrélation entre les résultats en matière de bien-être et les caractéristiques spécifiques du temps de travail. Nous examinons par après la soutenabilité du travail actuel et les éventuelles adaptations qui pourraient rendre le travail plus soutenable. Nous discutons ensuite des résultats de l'expérience de vignettes. Pour terminer, nous nous penchons sur les résultats de l'analyse des carnets journaliers.

3.1 Caractéristiques d'emploi et contextuelles

Dans cette section, nous examinons une série de caractéristiques d'emploi et contextuelles des répondants.

Niveau d'études. Parmi les agents de gardiennage qui ont rempli le questionnaire, environ 19 % n'ont pas terminé l'enseignement secondaire supérieur (Tableau 3.1). Le groupe le plus important, 68 %, possède un diplôme de l'enseignement secondaire supérieur. 13 % seulement ont terminé une formation en haute école ou à l'université. Sur base de l'enquête EWCS, dans l'ensemble de l'économie belge, 1 % des travailleurs n'ont suivi aucun enseignement, 2 % ne sont allés qu'à l'école primaire, 13 % ont obtenu au mieux un diplôme de l'enseignement secondaire inférieur, 39 % ont arrêté leurs études après l'enseignement secondaire supérieur et 46 % sont diplômés d'une haute école ou d'une université. Ainsi, par rapport aux résultats de l'EWCS 2015, le secteur du gardiennage présente une forte concentration de travailleurs diplômés de l'enseignement secondaire supérieur et une faible concentration de travailleurs hautement qualifiés.

Tableau 3.1 Répondants par niveau d'études, en pourcentage (nombre d'individus); nombre de réponses (n) = 491

	Aucun (en %)	Primaire (en %)	Secondaire inférieur (en %)	Secondaire supérieur (en %)	Haute école ou université (en %)
Répondants	2,9	2,2	14,1	67,8	13,0

Source Enquête propre

Situation familiale. Environ 20 % des agents de gardiennage ayant répondu à l'enquête vivent seuls sans enfants, 5 % ont déclaré être célibataires avec enfants, 24 % vivent en cohabitation sans enfants et 34 % vivent en cohabitation avec des enfants (Tableau 3.2). On notera la forte proportion d'agents de gardiennage (18 %) qui déclarent ne pas appartenir à l'une des catégories précédentes. Une question complémentaire ouverte montre qu'il s'agit principalement de personnes vivant encore chez leurs parents et, dans une moindre mesure, de colocataires (encadré 1).

Tableau 3.2 . Répondants selon la situation familiale, en pourcentage (nombre d'individus); nombre de réponses (n) = 492

	Seul(e) sans enfants (en %)	Seul(e) avec enfants (en %)	En cohabitation sans enfants (en %)	En cohabitation avec enfants (en %)	Autre (en %)
Agents de gardiennage	20,3	4,9	23,6	33,7	17,5

Source Enquête propre

Encadré 1 - Question ouverte sur la situation familiale

Les réponses les plus courantes à la question ouverte des agents de gardiennage indiquant « Autre » à la question fermée sur la situation familiale (voir le Tableau 3.2 pour les options de réponse à la question fermée) sont les suivantes (quelques exemples de réponses sont joints) :

Chez les parents (très fréquent)

À LA MAISON CHEZ MES PARENTS

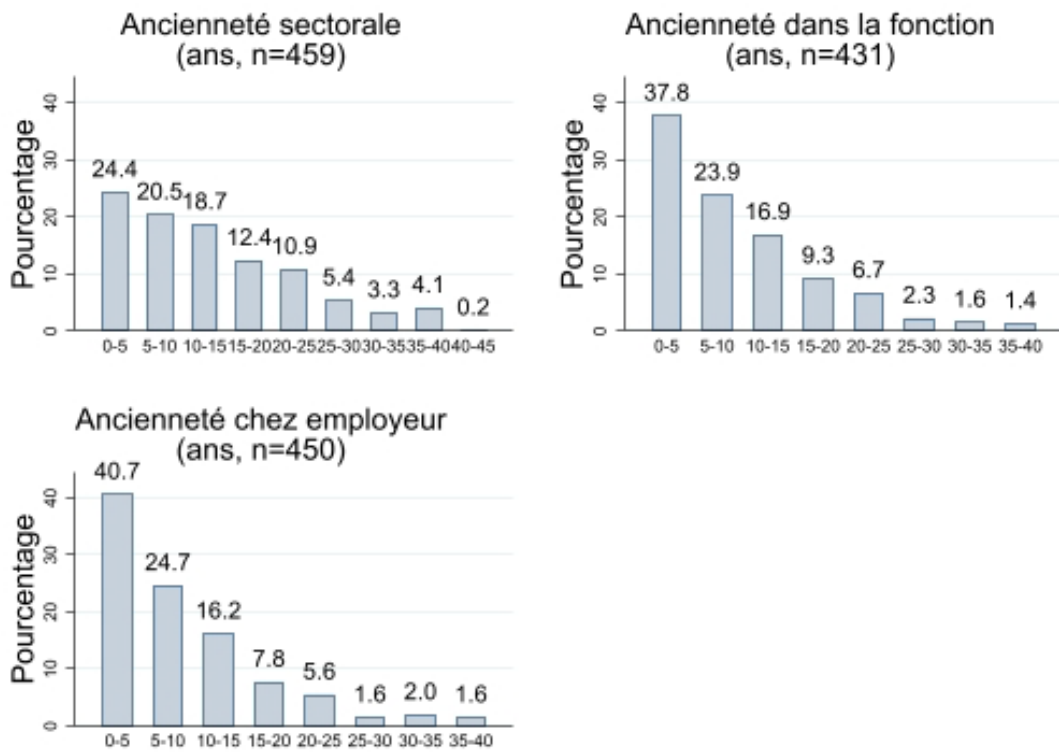
- "Ik woon nog bij mijn ouders."
- « Chez mes parents. »
- "Thuis met moeder."
- "Ik woon samen met moeder."
- « Je vis sans enfants chez mes parents. »
- « Toujours chez mes parents. »
- "Ik woon in bij mijn bejaarde vader als mantelzorger."
- « Je vis avec ma maman. »

Colocation (dans une moindre mesure)

- "Co-housing met 1 vriendin."
- « Avec un colocataire. »
- "Co-housing."

Ancienneté. Environ 55 % des agents de gardiennage qui ont répondu à l'enquête travaillent comme agents de gardiennage depuis plus de 10 ans, 38 % occupent le même poste depuis plus de 10 ans et environ 35 % travaillent pour la même entreprise depuis plus de 10 ans (Figure 3.1).

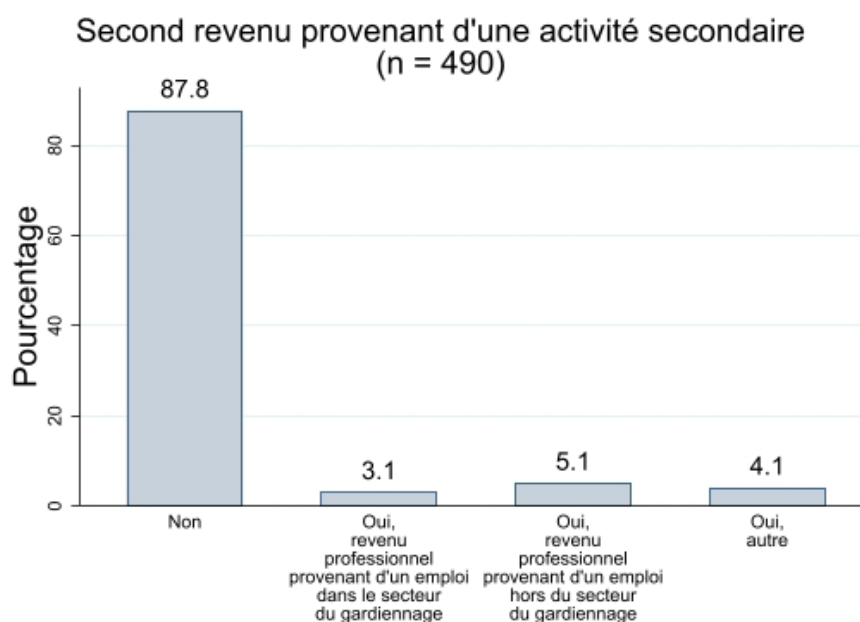
Figure 3.1 Ancienneté des répondants



Source Enquête propre

Activité secondaire. De manière générale, le nombre d'agents de gardiennage ayant un second revenu est plutôt limité (Tableau 3.2). Seuls 12 % des agents de gardiennage déclarent exercer une activité secondaire. Ces 12 % peuvent être subdivisés en 3 % qui exercent une activité secondaire dans le secteur du gardiennage, environ 5 % qui ont un emploi complémentaire en dehors du secteur du gardiennage et 4 % qui ont une autre activité secondaire (principalement bénévole ou indépendante) (Figure 3.2). En comparaison avec l'économie belge, le nombre de travailleurs ayant une activité secondaire semble toutefois être relativement élevé dans le secteur du gardiennage, puisque 7,7 % des travailleurs de l'enquête EWCS déclarent avoir un second revenu.

Figure 3.2 Second revenu provenant d'une activité secondaire



Source Enquête propre

Caractéristiques du contrat. Compte tenu de la sélection de l'échantillon (voir section 2.1), il n'est pas surprenant que presque tous les agents de gardiennage ayant répondu à l'enquête travaillent à temps plein (Tableau 3.3). Plus surprenant : 98 % des participants à l'enquête ont un contrat à durée indéterminée. L'enquête EWCS pour la Belgique montre que 73,6 % des travailleurs sont occupés à temps plein et que 88,0 % des travailleurs ont un contrat à durée indéterminée.

Tableau 3.3 Vue d'ensemble des caractéristiques de l'emploi

	Oui (en %)	IC 95 % (en %)	Réponse
<i>Activité secondaire</i>			
Second revenu	12,2	9,5-15,5	490
<i>Caractéristiques du contrat</i>			
Temps plein	99,2	97,9-99,8	490
Contrat à durée indéterminée	97,8	96,0-98,9	491

Note : « IC 95 % » indique l'intervalle de confiance à un niveau de confiance de 95 %; « Réponse » indique le nombre d'observations pour lesquelles une valeur significative est disponible (= nombre d'agents de gardiennage ayant répondu à cette question).

Source Enquête propre

Une hypothèse possible est que les travailleurs qui travaillent toujours en shifts de 12 heures ont plus de temps libre et seront donc plus enclins à exercer une activité secondaire. Dans un tableau de contingence, cette hypothèse peut être testée en croisant deux catégories (Tableau 3.4). 24,6 % des agents de gardiennage qui effectuent toujours des shifts de 12 heures déclarent avoir un second revenu, contre 8,2 % des agents de gardiennage qui ne travaillent pas en shifts de 12 heures.

Tableau 3.3 Tableau de contingence pour le shift de 12 heures et le second revenu; nombre de réponses (n) = 490

Postes de 12 heures	Second revenu	Pas de second revenu
Oui (en %)	24,6	75,4
Non (en %)	8,2	91,9
Fisher	valeur p = 0,00	

Note : Sur la base d'un test statistique (le « test exact de Fischer »), il est possible de vérifier si ce résultat est « statistiquement significatif ». En l'occurrence, la différence entre les personnes travaillant en shifts de 12 heures et disposant d'un second revenu et celles n'effectuant pas de shifts de 12 heures et disposant d'un second revenu s'avère effectivement « statistiquement significative » (puisque la valeur p est inférieure à 0,05), ce qui signifie simplement que la différence n'est probablement pas due au hasard mais se produit effectivement dans la population. Une faible valeur p indique une plus grande probabilité qu'il existe une association entre les variables.

Source Enquête propre

Contenu de l'emploi. Le contenu de l'emploi des agents de gardiennage se concentre sur la surveillance d'infrastructures critiques et non critiques, 41 % des agents de gardiennage indiquant qu'ils effectuent l'une de ces deux tâches (Tableau 3.5). Par ailleurs, environ 18 % des agents de gardiennage alternent entre différentes activités. Une dernière grande catégorie professionnelle est la surveillance mobile (12,6 %). On notera le nombre relativement faible d'agents de gardiennage actifs dans la surveillance d'événements. L'explication réside dans la sélection de l'échantillon au quatrième trimestre de 2021 - une période durant laquelle peu d'événements ont eu lieu, à la fois en raison d'un effet saisonnier et de la pandémie de coronavirus.

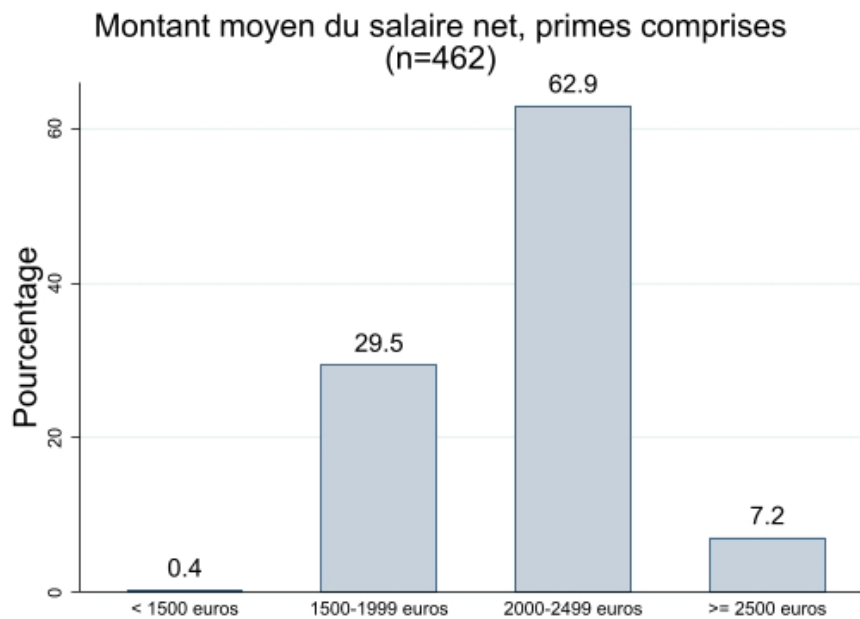
Tableau 3.4 Ventilation par catégorie professionnelle, en pourcentage; nombre de réponses (n) = 490

	Pourcentage
Surveillance statique d'infrastructures non critiques	22,0
Surveillance d'infrastructures critiques	19,3
Alternance entre diverses activités	17,9
Surveillance mobile	12,6
Sécurité des aéroports	7,5
Aucune de ces activités/tâches	6,5
Surveillance de bases militaires	5,5
Collaborateur d'accueil/réceptionniste	4,4
Surveillance de magasin	1,2
Surveillance d'événements	1,0
Opérateur d'alarme	0,8
Vie nocturne/sorteur/monde de la nuit	0,4
Contrôle du stationnement	0,4

Source Enquête propre

Salaires net. Le salaire mensuel net moyen, primes comprises, est très concentré : 63 % des agents de gardiennage ayant répondu à l'enquête gagnent entre 2 000 et 2 500 euros par mois et 30 % gagnent entre 1 500 et 2 000 euros par mois (Figure 3.3). 7 % des agents de gardiennage gagnent plus de 2 500 euros par mois.

Figure 3.3 Salaire net moyen, primes comprises



Source Enquête propre

3.2 Aménagement du temps de travail dans le secteur du gardiennage

Sur la base de la littérature scientifique, il y a des preuves solides de l'impact sur le bien-être de quatre caractéristiques du temps de travail : (1) les *prestations de nuit*; (2) les *prestations de week-end*; (3) les *quick returns* (peu de temps de repos entre les prestations); et (4) l'*autonomie dans les horaires*. En d'autres termes, nous nous attendons à ce que le travail de nuit et de week-end, les quick returns et l'absence d'autonomie ou une autonomie limitée dans les horaires aient des incidences négatives sur la santé physique et mentale et le bien-être des agents de gardiennage. En outre, nous considérons également (5) la *durée de la prestation* (p. ex. des shifts de 12 heures); (6) la *disponibilité sur appel*; (7) les *horaires irréguliers*; et (8) le *temps de déplacement*. Ces dimensions reçoivent peu d'attention dans la littérature, mais elles sont importantes selon les experts du secteur.

Dans cette sous-section, nous décrivons d'abord ce qui ressort des réponses au questionnaire pour chacune de ces huit caractéristiques du temps de travail. Nous précisons ensuite la manière dont les différentes caractéristiques du temps de travail seront opérationnalisées pour l'analyse de l'impact sur le bien-être.

3.2.1 Caractéristiques du temps de travail

Travail de nuit. Compte tenu de l'irrégularité des horaires de travail dans le secteur du gardiennage, nous avons demandé aux agents de gardiennage qui ont répondu à l'enquête le nombre minimum et maximum de jours de travail de nuit dans un mois de travail normal (Tableau 3.6). Sur la base des réponses, nous pouvons conclure que dans un mois de travail normal, seuls 18 % des agents de gardiennage ne font jamais de travail de nuit (0 comme réponse pour le nombre maximum de jours de travail de nuit). Pour 76 % des agents de gardiennage, des prestations de nuit sont effectuées au moins une fois par mois de travail normal (pas de 0 comme réponse pour le nombre minimum de jours de travail de nuit). En outre, 44 % des participants à l'enquête déclarent effectuer principalement du travail de nuit (Tableau 3.7). Dans l'ensemble, le travail de nuit est donc très répandu parmi les agents de gardiennage, et il est même potentiellement dominant en tant que caractéristique de

l'horaire dans un peu moins de la moitié des cas. Les données de l'enquête EWCS 2015 révèlent que dans l'ensemble de l'économie belge, 83 % des travailleurs ne font jamais de travail de nuit.⁵

Travail de week-end. Pour le travail de week-end, nous avons également recueilli auprès des personnes interrogées l'incidence minimale et maximale au cours d'un mois de travail normal (mesurée par le nombre de fois où l'on travaille le samedi et/ou le dimanche). Il en résulte les résultats suivants : 8 % des répondants ne travaillent jamais le samedi au cours d'un mois de travail normal, et 86 % des agents de gardiennage disent travailler le samedi au moins une fois (Tableau 3.6). Au cours d'un mois de travail normal, seuls 8 % ne travaillent jamais le dimanche, et 84 % des participants à l'enquête déclarent travailler au moins un dimanche (Tableau 3.6). Comme la médiane et la moyenne pour le travail du dimanche et du samedi sont également très similaires, il semble y avoir peu de différence entre l'occurrence du travail du samedi et du dimanche. Plus encore que le travail de nuit, le travail de week-end est également très caractéristique des horaires de travail dans le secteur du gardiennage. Selon les données de l'EWCS 2015, 59 % des travailleurs belges ne travaillent jamais le samedi et 72 % ne travaillent jamais le dimanche. Pour l'ensemble de l'économie belge, il existe donc une différence notable entre le travail du samedi et celui du dimanche.

⁵ Il convient de noter à ce propos que l'enquête EWCS définit le travail de nuit de manière un peu plus stricte, comme le fait de travailler au moins 2 heures entre 22 heures et 5 heures; dans l'enquête, nous définissons le travail de nuit comme le fait de travailler au moins 2 heures entre 22 heures et 6 heures.

Tableau 3.5 Caractéristiques des horaires au cours d'un mois de travail normal

	Nombre = 0 (en %)	Médiane	Moyenne	Écart-type	Réponse
<i>Nombre d'occurrences du travail de nuit (au moins 2 heures entre 22 heures et 6 heures)</i>					
Min.	24	5	6,6	6,0	415
Max.	18	12	10,3	7,1	408
Différence (max.-min.)	24	3	3,8	4,0	402
<i>Nombre de fois au travail le samedi</i>					
Min.	14	2	1,5	0,9	428
Max.	8	3	2,8	1,2	426
Différence (max.-min.)	22	1	1,4	1,0	415
<i>Nombre de fois au travail le dimanche</i>					
Min.	16	2	1,4	0,8	427
Max.	8	3	2,8	1,2	425
Différence (max.-min.)	20	1	1,4	1,0	414
<i>Nombre de prestations de 12 heures/jour ou plus</i>					
Min.	20	5	6,7	5,8	388
Max.	11	12	10,1	6,4	383
Différence (max.-min.)	23	3	3,5	3,6	373
<i>Nombre de fois plusieurs prestations/jour</i>					
Min.	84	0	0,5	2,1	359
Max.	77	0	1,1	3,2	355
Différence (max.-min.)	83	0	0,6	1,7	351
<i>Nombre de fois moins de 12 heures de repos entre deux prestations complètes</i>					
Min.	64	0	2,0	4,5	366
Max.	48	1	3,2	5,4	356
Différence (max.-min.)	59	0	1,1	2,2	351

Note : « Nombre = 0 » indique le pourcentage d'observations prenant la valeur 0; « σ » renvoie à l'écart-type, il s'agit d'une mesure de la dispersion des données; « Réponse » indique le nombre d'observations pour lesquelles une valeur significative est disponible (= nombre d'agents de gardiennage ayant répondu à cette question).

Source Enquête propre

Quick returns. Au cours d'un mois de travail normal, environ 16 % des agents de gardiennage travaillent au moins une fois deux shifts par jour ou plus, tandis que 77 % des agents de gardiennage ne travaillent en principe jamais plus d'un shift par jour (Tableau 3.6). Au cours d'un mois de travail normal, 36 % des agents de gardiennage qui ont répondu à l'enquête ont au moins une fois moins de 12 heures de repos entre deux prestations complètes, 48 % bénéficient normalement toujours de 12 heures ou plus de repos entre deux prestations complètes (Tableau 3.6). Ce dernier résultat est particulièrement frappant, car il signifie qu'environ la moitié d'entre eux ne bénéficient pas, au moins occasionnellement, du repos de 12 heures entre deux prestations complètes imposé par la CCT sectorielle. Parmi les travailleurs belges, 21 % ont moins de 11 heures de repos entre deux prestations complètes au cours du mois de référence (EWCS, 2015); il est à noter que notre questionnaire mentionnait 12 heures de repos compte tenu de l'obligation sectorielle.

Autonomie dans les horaires. Environ 72 % des participants à l'enquête déclarent qu'ils peuvent facilement échanger un shift avec des collègues, tandis que 52 % estiment que le planning tient compte de leurs circonstances spécifiques (p. ex., enfants, loisirs, etc.) (Tableau 3.7). De manière générale, il y a donc un degré assez élevé d'autonomie dans les horaires.

Tableau 3.7 Vue d'ensemble des caractéristiques du temps de travail

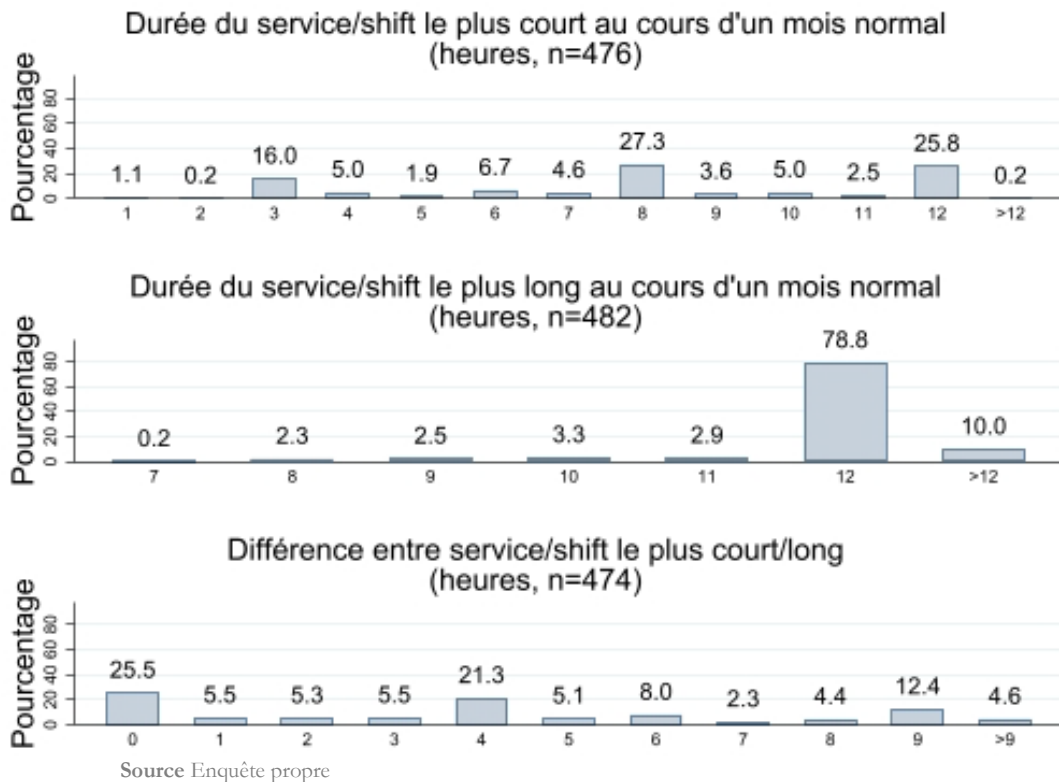
	Oui (en %)	IC 95 % (en %)	Réponse
<i>Travail de nuit</i>			
Principalement travail de nuit	44,1	39,7-48,8	482
<i>Autonomie dans les horaires</i>			
Si cela m'arrange mieux, je peux facilement échanger un shift avec mes collègues	72,2	68,0-76,1	489
En établissant le planning, mon employeur tient compte de ma situation particulière (enfants, loisirs, etc.)	52,2	47,6-56,7	483
<i>Disponibilité sur appel</i>			
Membre volontaire d'une réserve de travailleurs (« pool flexible ») qui doit rester à la disposition de l'employeur en cas d'urgence	8,2	5,9-11,0	489
Régulièrement en stand-by en dehors des heures de travail	30,7	26,6-35,0	489
Payé pour être en stand-by	20,6	17,1-24,5	484
<i>Irrégularité</i>			
Même nombre d'heures chaque jour de travail	42,3	37,9-46,8	492
Même nombre de jours de travail chaque semaine	9,0	6,6-11,9	490
Même nombre d'heures chaque semaine	8,1	5,9-10,9	492
Système de rotation d'équipes	51,2	46,7-55,7	488
Heures négatives régulières	13,5	10,6-16,8	489
Heures supplémentaires structurelles	46,4	41,9-51,0	489
L'horaire s'écarte du planning initial	84,6	81,1-87,7	481

Note : « IC 95 % » indique l'intervalle de confiance à un niveau de confiance de 95 % ; « Réponse » indique le nombre d'observations pour lesquelles une valeur significative est disponible (= nombre d'agents de gardiennage ayant répondu à cette question).

Source Enquête propre

Durée de la prestation. Au cours d'un mois de travail normal, la prestation la plus courte des agents de gardiennage ayant répondu à l'enquête dure généralement soit 3 heures (16 %), 8 heures (27 %) ou 12 heures (26 %). Il en ressort qu'environ un quart des participants travaillent exclusivement en shifts de 12 heures. Au cours d'un mois de travail normal, la prestation la plus longue est habituellement de 12 heures (79 %) voire même de plus de 12 heures (10 %) (Figure 3.4). Les prestations de plus de 12 heures sont effectuées sur une base volontaire, conformément à la CCT. Il n'y a aucune question directement comparable dans l'enquête EWCS 2015 pour décrire la situation de tous les travailleurs belges. Cependant, les données de l'EWCS montrent que 67,7 % des travailleurs belges ne travaillent jamais plus de 10 h/jour. On peut en déduire que les prestations dans le secteur du gardiennage sont généralement plus longues à beaucoup plus longues que dans l'ensemble de l'économie belge.

Figure 3.4 Durée de la prestation



Disponibilité sur appel. En ce qui concerne la disponibilité sur appel en dehors des heures de travail, les observations suivantes peuvent être faites (Tableau 3.7). Environ 31 % des agents de gardiennage déclarent être régulièrement en stand-by pour l’employeur, mais seulement 21 % d’entre eux disent être rémunérés pour cela. Selon la CCT sectorielle, une prime stand-by n’est obligatoire que pour les agents de gardiennage mobiles. Sur la base de l’enquête, il est possible d’examiner si les agents de gardiennage mobiles sont plus souvent rémunérés pour être en stand-by (voir le Tableau 3.8, qui se limite aux réponses des agents de gardiennage qui indiquent dans l’enquête qu’ils sont régulièrement en stand-by). Sur la base d’un test statistique, nous ne pouvons pas conclure que les agents de gardiennage mobiles sont plus souvent payés pour être en stand-by que les agents de gardiennage non mobiles (il n’y a pas de différence statistiquement significative). En outre, 8 % seulement des agents de gardiennage font partie d’un pool flexible au travail.

Tableau 3.6 Tableau de contingence pour le gardiennage mobile et la rémunération du stand-by, si l’agent est régulièrement en stand-by; nombre de réponses (n) = 484

Rémunération du stand-by	Agent de gardiennage mobile	Agent de gardiennage non mobile
Oui	18,8	24,2
Non	81,2	75,8
Fisher	valeur p = 0,76	

Note : Une faible valeur p indique une plus grande probabilité qu’il existe une association entre les variables.
Source Enquête propre

Irrégularité. En ce qui concerne un certain nombre d’indicateurs d’irrégularité, il convient de noter que 42 % des agents de gardiennage déclarent effectuer le même nombre d’heures chaque jour de travail,

mais que seuls 9 % et 8 % respectivement présentent le même nombre de jours par semaine/le même nombre d'heures par semaine (Tableau 3.7). À titre de comparaison avec les travailleurs belges : selon les données de l'enquête EWCS 2015, 53 % travaillent le même nombre d'heures chaque jour de travail et respectivement 81 % et 68 % présentent le même nombre de jours par semaine/le même nombre d'heures par semaine. Environ 50 % des agents de gardiennage qui ont répondu à l'enquête disent faire partie d'un système de rotation d'équipes (Tableau 3.7). En outre, les réponses à l'enquête montrent que les agents de gardiennage sont plus susceptibles de faire des heures supplémentaires structurelles que d'avoir régulièrement des heures négatives (Tableau 3.7). 85 % des agents de gardiennage déclarent que l'horaire de travail s'écarte normalement du planning initial, la raison principale semblant être l'absence d'un collègue pour cause de maladie ou de vacances (94 %, réponses multiples possibles, Tableau 3.9). Selon la CCT sectorielle, le planning initial doit être communiqué à la fin du mois précédent. L'enquête EWCS pour l'ensemble de l'économie belge demande aux répondants si leur horaire de travail change « régulièrement » ; 26 % des travailleurs indiquent que c'est effectivement le cas.

Tableau 3.7 Raisons des changements de planning pour le sous-groupe soumis à des changements de planning (réponses multiples possibles)

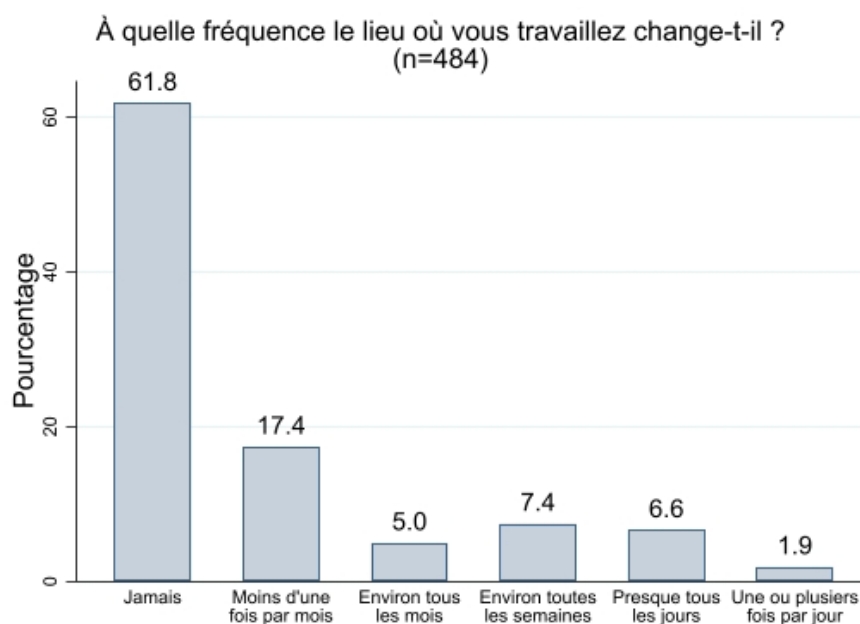
	Oui (en %)	IC 95 % (en %)	Réponse
Échange de commun accord avec un collègue	59,5	54,7-64,1	444
L'employeur déclare un chômage économique, mais prévoit quand même des heures	15,5	12,3-19,3	444
L'employeur modifie le planning à la demande du client	42,8	38,1-47,5	444
L'employeur modifie le planning parce qu'un collègue est malade ou en vacances	93,7	91,0-95,8	444
L'employeur ne donne pas la raison du changement de planning	15,1	11,9-18,8	444

Note : « IC 95 % » indique l'intervalle de confiance à un niveau de confiance de 95 % . « Réponse » indique le nombre d'observations pour lesquelles une valeur significative est disponible (= nombre d'agents de gardiennage ayant répondu à cette question).

Source Enquête propre

Pour environ 2 % des agents de gardiennage, le lieu de travail change quotidiennement ou même plusieurs fois par jour, pour un peu moins de 7 % presque quotidiennement et pour un peu plus de 7 % environ chaque semaine (Figure 3.5). Le croisement avec l'ancienneté chez l'employeur et le changement de lieu de travail (réponses groupées pour une comparaison plus claire, Tableau 3.10) montre que les agents de gardiennage ayant moins d'ancienneté changent plus fréquemment de lieu de travail, mais cette corrélation ne semble pas être significative (c'est-à-dire que, selon les normes de preuve scientifique, il est impossible de conclure que la corrélation observée n'est probablement pas due au hasard). De manière générale, il semble donc y avoir un degré élevé d'irrégularité au niveau de l'horaire de travail et, dans une moindre mesure, du lieu de travail.

Figure 3.5 Changements de lieu de travail



Source Enquête propre

Tableau 3.8 Tableau de contingence pour l'ancienneté chez l'employeur et la fréquence des changements de lieu de travail, réponses groupées; nombre de réponses (n) = 484

Ancienneté chez l'employeur	Environ toutes les semaines ou plus (en %)	Environ tous les mois ou moins (en %)	Jamais (en %)
< 9 ans	58,5	23,2	18,3
10 à 19 ans	62,3	24,5	13,2
20 ans ou plus	74,5	17,0	8,5
Fisher	valeur p = 0,25		

Note : Une faible valeur p indique une plus grande probabilité qu'il existe une association entre les variables.

Source Enquête propre

Temps de déplacement. En moyenne, les déplacements domicile-travail au cours d'un mois normal durent environ 50 minutes au minimum et 1 h 30 au maximum (aller-retour, Tableau 3.11). Les temps de déplacement domicile-travail semblent être plus longs dans le secteur du gardiennage que dans l'économie belge, les données de l'EWCS 2015 indiquant un trajet moyen de 49 minutes (médiane : 40 minutes) (l'EWCS ne demande pas la durée minimale et maximale comme dans notre enquête). En ce qui concerne les déplacements travail-travail, il apparaît clairement qu'un groupe relativement important de 55 % ne se déplace jamais au cours d'un mois normal. Le temps moyen consacré aux déplacements domicile-travail au cours d'un mois normal est d'environ 35 minutes au minimum et d'environ 45 minutes au maximum. Pour les déplacements travail-travail, il convient de noter que le nombre de réponses (nombre d'agents de gardiennage qui ont répondu à cette question dans l'enquête) est remarquablement faible, peut-être parce que les agents de gardiennage qui n'effectuent pas de déplacements travail-travail n'ont pas répondu à la question.

Tableau 3.9 Temps de déplacement pendant une journée de travail normale

	Nombre = 0 (en %)	Médiane	Moyenne	Écart-type	Réponse
<i>Déplacements domicile-travail (aller-retour)</i>					
Min.	0	0 h 40 min.	0 h 51 min.	0 h 42 min.	433
Max.	0	1 h 15 min.	1 h 35 min.	1 h 33 min.	466
Différence (max.-min.)	1	0 h 23 min.	0 h 37 min.	0 h 54 min.	425
<i>Déplacements travail-travail</i>					
Min.	56	0 h 0 min.	0 h 34 min.	1 h 46 min.	299
Max.	55	0 h 0 min.	0 h 46 min.	1 h 44 min.	288
Différence (max.-min.)	59	0 h 0 min.	0 h 19 min.	0 h 50 min.	288

Note : « Nombre = 0 » indique le pourcentage d'observations prenant la valeur 0; « 0 » renvoie à l'écart-type, il s'agit d'une mesure de la dispersion des données; « Réponse » indique le nombre d'observations pour lesquelles une valeur significative est disponible (= nombre d'agents de gardiennage ayant répondu à cette question).

Source Enquête propre

3.2.2 Opérationnalisation des caractéristiques du temps de travail pour une analyse plus approfondie

Dans la section 3.2.1, nous effectuons une typologie de l'aménagement du temps de travail dans le secteur du gardiennage en utilisant différentes questions pour chaque caractéristique du temps de travail. La suite de l'analyse examine si les résultats en matière de bien-être peuvent être associés à des caractéristiques spécifiques du temps de travail. Pour examiner les corrélations potentielles entre les caractéristiques du temps de travail et les résultats en matière de bien-être, il est nécessaire de situer sans ambiguïté chaque répondant par rapport à chaque caractéristique du temps de travail (*opérationnalisation*).

Deux critères sont importants pour l'opérationnalisation des caractéristiques du temps de travail : (1) le critère utilisé pour situer les répondants par rapport à une caractéristique du temps de travail doit être suffisamment représentatif de la caractéristique du temps de travail en question; et (2) le critère utilisé doit être suffisamment distinctif (c'est-à-dire qu'il ne doit pas déboucher sur un grand groupe et un petit groupe de répondants), car une subdivision impliquant de très petits groupes peut avoir pour effet de prendre en compte des situations d'exception qui faussent les résultats.

Sur la base des critères décrits ci-dessus, une opérationnalisation a été définie pour chacune des caractéristiques du temps de travail (Tableau 3.12). Comme nous l'avons déjà indiqué, certains agents de gardiennage n'ont pas répondu à toutes les questions. Afin de minimiser la perte d'informations, nous classons les agents de gardiennage par caractéristique de temps de travail comme suit : d'une part, il y a un groupe qui répond au critère d'opérationnalisation (p. ex., les agents de gardiennage qui indiquent qu'ils travaillent principalement la nuit), et d'autre part, il y a un groupe qui ne déclare pas répondre au critère d'opérationnalisation (p. ex., ceux qui indiquent qu'ils ne travaillent pas principalement la nuit et ceux qui ne répondent pas à la question sur le travail principalement la nuit).

Tableau 3.10 Opérationnalisation des caractéristiques du temps de travail

Caractéristique de l'horaire	Opérationnalisation	Pourcentage « oui »
Prestations de nuit	Principalement travail de nuit	43,1
Prestations de week-end	Au moins 4 jours/mois de travail le week-end	43,9
Durée de la prestation	Toujours des shifts de 12 heures	24,7
Quick returns	Au moins 1x/mois <12 heures de repos entre les prestations	26,7
Prestations sur rappel	Régulièrement en stand-by ou dans un pool flexible	34,8
Autonomie dans les horaires	Le planning tient compte des circonstances personnelles	24,3
Irrégularité	Au moins 4 changements de planning dans un mois normal	22,7
Longs déplacements	Au moins 1 heure de déplacement domicile-travail dans une journée de travail normale	51,2

Source Enquête propre

Avant d'utiliser les opérationnalisations pour examiner le lien entre les résultats en matière de bien-être et les caractéristiques du temps de travail, il est intéressant d'analyser la corrélation entre les caractéristiques du temps de travail elles-mêmes. Ceci peut être réalisé en créant un tableau de contingence pour chaque paire de caractéristiques du temps de travail (p. ex., travail de week-end - travail de nuit ou travail de week-end - disponibilité sur appel) et d'appliquer un test statistique (le « test exact de Fischer ») qui vérifie s'il existe une corrélation « statistiquement significative » entre les deux (ce qui signifie simplement qu'il est probable qu'une caractéristique du temps de travail soit liée à l'autre). En se basant sur les résultats de chacun des tableaux de contingence, il est possible de produire un tableau récapitulatif (voir Tableau 3.13). Ce tableau récapitulatif montre les corrélations « statistiquement significatives ».

Il est important de savoir que les preuves d'une corrélation « statistiquement significative » sur la base d'un test statistique ne sont pas toutes aussi probantes, certaines corrélations s'avérant plus « significatives » que d'autres. Notre analyse en tient compte en classant la signification statistique selon trois catégories : (1) *à la limite du significatif*, il s'agit de corrélations qui n'atteignent pas tout à fait le seuil de signification mais pour lesquelles des preuves peuvent probablement être trouvées dans un échantillon plus large (techniquement, il s'agit de résultats pour lesquels le test statistique conduit à une valeur p égale ou inférieure à 0,1 mais supérieure à 0,05); (2) *signification (ordinaire)*, il s'agit de corrélations pour lesquelles, sur la base des normes prévalant dans la littérature scientifique, il existe suffisamment de preuves pour affirmer que la corrélation existe probablement (valeur p égale ou inférieure à 0,05 mais supérieure à 0,01); (3) *signification forte*, il s'agit de corrélations pour lesquelles il existe des preuves solides que la corrélation existe probablement (valeur p inférieure à 0,01).

L'interprétation de corrélations « statistiquement significatives » à partir d'un tableau récapitulatif doit être faite avec prudence. Une corrélation statistiquement significative exprime seulement que deux caractéristiques sont probablement liées, mais ne dit rien sur la causalité. Par exemple, ce n'est pas parce que le travail de nuit et le travail de week-end sont liés que le travail de nuit est la cause ou la conséquence du travail de week-end. En outre, il est important de toujours tenir compte de l'opérationnalisation de la caractéristique du temps de travail. Au moyen d'un test statistique, nous mesurons par exemple si « Principalement travail de nuit » et « Au moins 4 jours/mois de travail le week-end » sont liés. Nous supposons qu'avec ces opérationnalisations, nous pouvons mesurer si le « travail de nuit » et le « travail de week-end » sont liés, mais ce n'est pas nécessairement le cas.

Un tableau récapitulatif de la corrélation entre les caractéristiques du temps de travail entre elles conduit aux résultats suivants, qui sont également résumés au Tableau 3.13 :

Le travail de nuit présente une corrélation positive fortement significative avec le travail de week-end et les shifts de 12 heures. Cela signifie qu'il y a des indications fortes que le travail de nuit est plus

fréquent lorsque des prestations sont effectuées en shifts de 12 heures et le week-end. Il existe une corrélation négative fortement significative entre le travail de nuit et l'irrégularité, et une corrélation négative à la limite du significatif entre le travail de nuit et la disponibilité sur appel. Cela signifie qu'il y a une forte indication que le travail de nuit est lié à l'absence d'irrégularité, et une faible indication que le travail de nuit est lié à l'absence de disponibilité sur appel. Ce résultat semble logique : les prestations de nuit sont potentiellement plus prévisibles et les appels urgents sont potentiellement moins fréquents pendant la nuit.

Le travail de week-end présente une corrélation positive fortement significative avec le travail de nuit et les shifts de 12 heures. La corrélation positive fortement significative entre le travail de week-end et le travail de nuit a déjà été mise en évidence dans le paragraphe précédent. Par ailleurs, le travail de week-end a une corrélation positive à la limite du significatif avec les quick returns. Ce résultat semble explicable : les travailleurs qui prestent principalement le week-end ont potentiellement peu de temps entre une prestation le samedi et une prestation le dimanche.

Les shifts de 12 heures présentent une corrélation positive fortement significative avec le travail de nuit et le travail de week-end. Ces corrélations ont déjà été mentionnées dans les deux paragraphes précédents. Les shifts de 12 heures ont une corrélation positive à la limite du significatif avec les longs déplacements domicile-travail et l'autonomie dans les horaires. Une explication possible de la co-occurrence des shifts de 12 heures et des longs déplacements domicile-travail est que les shifts de 12 heures nécessitent moins de déplacements étant donné le nombre réduit de jours de travail. En outre, il est intéressant de constater que les travailleurs effectuant des shifts de 12 heures sont plus nombreux à déclarer qu'ils disposent d'une plus grande autonomie dans leurs horaires.

Les quick returns ont une corrélation positive fortement significative avec l'irrégularité, et une corrélation positive à la limite du significatif avec le travail de week-end. Le lien entre l'irrégularité et les quick returns est intéressant : les travailleurs qui subissent de nombreux changements de planning sont également plus susceptibles de ne pas disposer - illégalement - de 12 heures de repos entre deux prestations complètes. La corrélation entre les quick returns et le travail de week-end a déjà été évoquée plus haut. Enfin, il existe également une corrélation négative à la limite du significatif entre les quick returns et l'autonomie dans les horaires. Les travailleurs mobilisés illégalement avec moins de 12 heures de repos entre deux prestations complètes ont également moins d'autonomie dans leurs horaires.

La disponibilité sur appel présente une corrélation positive fortement significative avec l'irrégularité, et une corrélation négative à la limite du significatif avec le travail de nuit. Cela signifie que les travailleurs qui sont régulièrement en stand-by sont plus souvent confrontés à des changements de planning fréquents, ce qui semble logique. La corrélation entre le travail de nuit et la disponibilité sur appel a déjà été mentionnée plus haut.

L'irrégularité présente une corrélation positive fortement significative avec les quick returns et la disponibilité sur appel, et une corrélation négative fortement significative avec le travail de nuit et les shifts de 12 heures. Ces corrélations ont déjà été mentionnées précédemment.

Les longs déplacements domicile-travail sont corrélés positivement à la limite du significatif avec les shifts de 12 heures. Cette corrélation a déjà été évoquée plus haut.

L'autonomie dans les horaires a une corrélation positive à la limite du significatif avec les shifts de 12 heures et une corrélation négative à la limite du significatif avec les quick returns. Ces corrélations ont déjà été mentionnées plus haut.

De manière générale, les relations trouvées entre les caractéristiques du temps de travail semblent correspondre à ce que l'on pourrait attendre, ce qui constitue une première indication du succès de l'opérationnalisation.

Tableau 3.11 Corrélations significatives entre les caractéristiques du temps de travail

	Travail de nuit	Travail de week-end	Shifts de 12 heures	Quick returns	Disponibilité sur appel	Irrégularité	Domicile-travail >=1 heure	Autonomie dans les horaires
Travail de nuit								
Travail de week-end	+++							
Shifts de 12 heures	+++	+++						
Quick returns		+						
Disponibilité sur appel	-							
Irrégularité	---		---	+++	+++			
Domicile-travail >=1 heure			+					
Autonomie dans les horaires			+	-				

Note : Le nombre de signes pour les corrélations monotones positives (« + », fond vert) et négatives (« - », fond rouge) indique la signification sur la base du test exact de Fisher : aucun signe pour une valeur $p > 0,1$; 1 signe pour une valeur $p \leq 0,1$; 2 signes pour une valeur $p \leq 0,05$; 3 signes pour une valeur $p \leq 0,01$.

Source Enquête propre

Une autre question intéressante consiste à se demander quelle est la relation entre les caractéristiques du temps de travail et le contenu de l'emploi. Là encore, un tableau de contingence peut être créé pour chaque paire caractéristique du temps de travail-catégorie d'emploi. Les corrélations statistiquement significatives qui ressortent de ces tableaux de contingence peuvent ensuite être présentées dans un tableau récapitulatif.

Les corrélations significatives entre le contenu de l'emploi et les caractéristiques du temps de travail sont conformes aux attentes (Tableau 3.14). Par exemple, la fonction de réceptionniste ou de surveillant de magasin a une corrélation négative respectivement très significative et significative avec le travail de nuit : la nuit, on a moins besoin de réceptionnistes ou de surveillants de magasin. Le fait que les corrélations entre les caractéristiques du temps de travail et le contenu de l'emploi semblent logiques est une indication supplémentaire du succès de l'opérationnalisation des caractéristiques du temps de travail.

En outre, on notera aussi tout particulièrement que la catégorie d'emploi « aucune de ces activités/tâches » (6,5 % des agents de gardiennage, voir Tableau 3.5) est corrélée négativement à la plupart des indicateurs d'horaires de travail atypiques. Cela peut être considéré comme une indication qu'aucune catégorie d'emploi majeure impliquant des horaires de travail atypiques ne manquait dans la liste présentée aux agents de gardiennage.

Tableau 3.12 Corrélations significatives entre le contenu de l'emploi et les caractéristiques du temps de travail

	Travail de nuit	Travail de week-end	Shifts de 12 heures	Quick returns	Disponibilité sur appel	Irrégularité	Domicile-travail >=1 heure	Autonomie dans les horaires
Surveillance statique d'infrastructures non critiques						---		
Surveillance d'infrastructures critiques	---				++			
Alternance entre diverses activités					++	++		
Surveillance mobile	+++				-			
Sécurité des aéroports			---			+++		
Aucune de ces activités/tâches	---	---	---		-		++	-
Surveillance de bases militaires	++		+++		-			
Collaborateur d'accueil/réceptionniste	---							---
Surveillance de magasin	--							
Surveillance d'événements				++	++	++		
Opérateur d'alarme								
Vie nocturne/sorteur/monde de la nuit								
Contrôle du stationnement								

Note : Le nombre de signes pour les corrélations monotones positives (« + », fond vert) et négatives (« - », fond rouge) indique la signification sur la base du test exact de Fisher : aucun signe pour une valeur $p > 0,1$; 1 signe pour une valeur $p \leq 0,1$; 2 signes pour une valeur $p \leq 0,05$; 3 signes pour une valeur $p \leq 0,01$.

Source Enquête propre

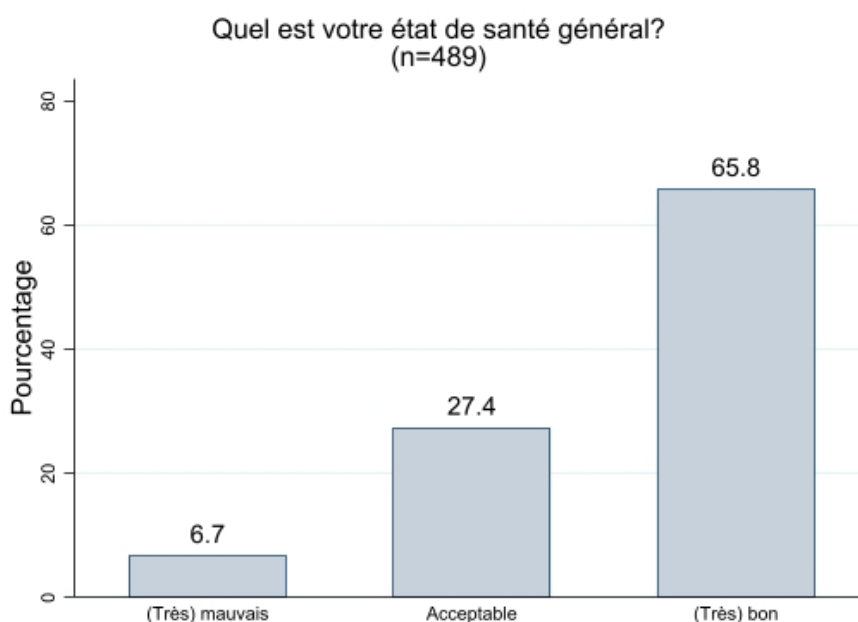
3.3 Impact sur le bien-être des caractéristiques du temps de travail

Les sections précédentes ont présenté une typologie des horaires de travail des ouvriers du secteur du gardiennage et expliqué comment les différentes caractéristiques du temps de travail ont été opérationnalisées pour une analyse plus approfondie. Nous allons maintenant nous pencher sur la situation de bien-être des agents de gardiennage et examiner si les résultats en matière de bien-être sont liés à des caractéristiques spécifiques du temps de travail. L'état de santé général est abordé dans un premier temps, puis le sommeil, le bien-être physique, le bien-être mental et le bien-être social. La catégorie distincte pour le sommeil est nécessaire car le sommeil est lié à la fois au bien-être physique et mental.

3.3.1 Généralités

Les agents de gardiennage jugent généralement que leur état de santé général est bon (Figure 3.6). 66 % pensent avoir une bonne ou très bonne santé, 27 % qualifient leur santé d'acceptable et 7 % disent que leur santé est mauvaise ou très mauvaise. Toutefois, à la lumière des données de l'enquête EWCS 2015 pour la Belgique, ces résultats sont particulièrement mauvais : en effet, parmi l'ensemble des travailleurs belges, 81 % déclarent être en bonne ou très bonne santé, 16 % en assez bonne santé et seulement 3 % en mauvaise ou très mauvaise santé.

Figure 3.6 État de santé général



Source Enquête propre

Ensuite, nous examinons si l'état de santé général des agents de gardiennage peut être corrélé à des caractéristiques spécifiques du temps de travail. Là encore, les résultats des tableaux de contingence sont résumés dans un tableau récapitulatif (Tableau 3.15). On observe une corrélation positive significative entre l'état de santé général et l'autonomie dans les horaires, une corrélation positive entre l'état de santé général et les shifts de 12 heures et une corrélation négative entre l'état de santé général et l'irrégularité (ces deux dernières n'étant pas statistiquement significatives). Il est très étonnant de constater que les shifts de 12 heures pourraient être corrélés positivement à la santé générale : ceci pourrait aller à l'encontre des attentes de certains experts du secteur.

Tableau 3.13 Associations significatives entre l'état de santé général et les caractéristiques du temps de travail

	Travail de nuit	Travail de week-end	Shifts de 12 heures	Quick returns	Disponibilité sur appel	Irrégularité	Domicile-travail >=1 heure	Autonomie dans les horaires
État de santé général			+			-		++

Note : Le nombre de signes pour les corrélations monotones positives (« + », fond vert) et négatives (« - », fond rouge) indique la signification sur la base du test exact de Fisher : aucun signe pour une valeur $p > 0,1$; 1 signe pour une valeur $p \leq 0,1$; 2 signes pour une valeur $p \leq 0,05$; 3 signes pour une valeur $p \leq 0,01$.

Source Enquête propre

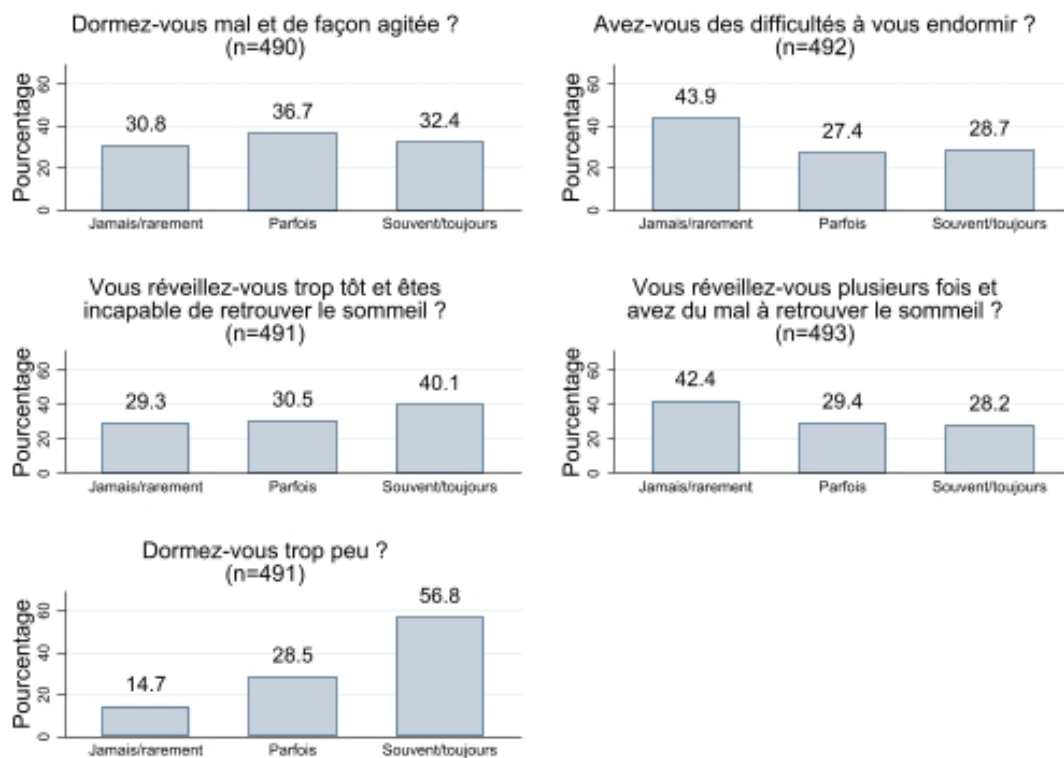
L'état de santé général des agents de gardiennage est globalement bon, selon leur propre évaluation. En comparaison avec l'ensemble des travailleurs belges, le secteur du gardiennage affiche toutefois des performances médiocres. Il y a des indications que le bon état de santé général est corrélé à l'autonomie dans les horaires et, de façon moins prononcée, aux shifts de 12 heures. En outre, il semble également que les longs déplacements domicile-travail soient corrélés à un état de santé

acceptable (ni bon ni mauvais). Enfin, il y a une faible indication que l'irrégularité soit corrélée à un mauvais état de santé général.

3.3.2 Sommeil

La qualité du sommeil au sens large des agents de gardiennage apparaît très hétérogène (Figure 3.7). S'agissant du sommeil de mauvaise qualité et agité, de la difficulté à s'endormir, du réveil précoce et du réveil plusieurs fois par nuit, environ 1/3 des répondants ont indiqué avoir souvent ou toujours ce problème de sommeil, 1/3 parfois et 1/3 jamais ou rarement. On notera tout particulièrement que plus de la moitié des agents de gardiennage pensent qu'ils dorment souvent ou toujours trop peu, et que seuls 15 % pensent qu'ils ne dorment jamais ou rarement trop peu.

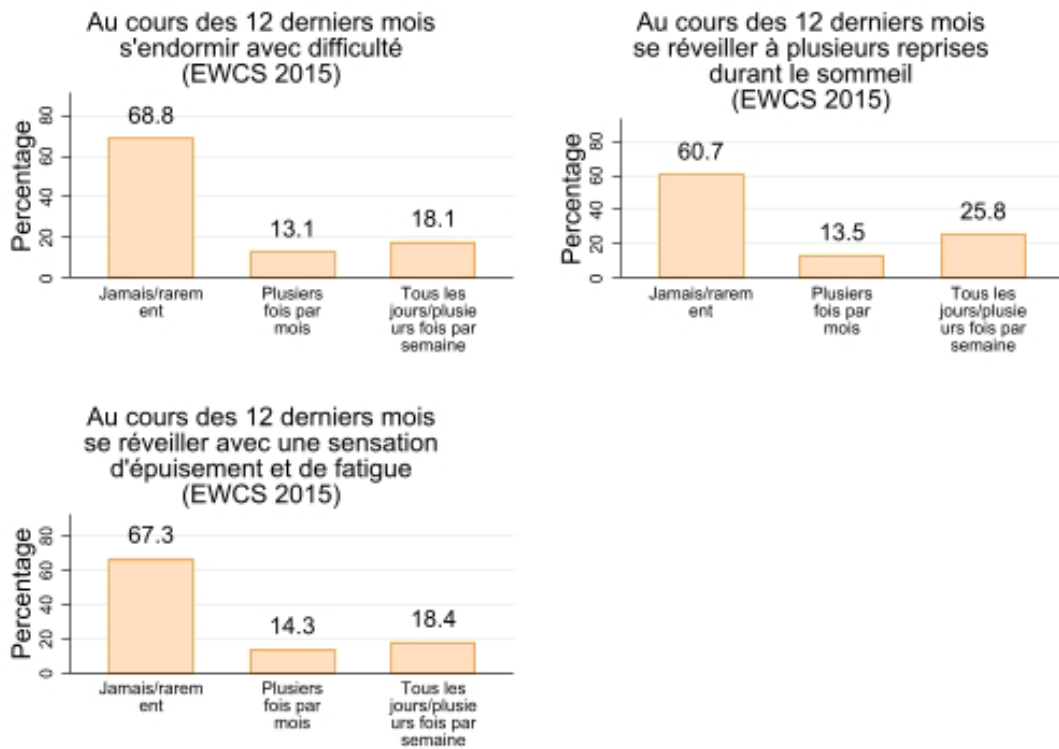
Figure 3.7 Sommeil au cours du dernier mois de travail



Source Enquête propre

Les questions de l'enquête sur la qualité du sommeil ne sont pas directement comparables aux questions similaires de l'enquête EWCS (Figure 3.8). Seules deux questions sont largement similaires, les échelles de réponse sont légèrement différentes et, dans l'enquête, il est demandé aux agents de gardiennage de répondre pour le dernier mois travaillé et non pour les 12 derniers mois, comme c'est le cas dans l'EWCS. En supposant que l'EWCS et notre enquête se recourent quand même suffisamment, la qualité du sommeil des agents de gardiennage semble être nettement moins bonne que celle des travailleurs belges en général. Par exemple, seuls 44 % des agents de gardiennage n'ont jamais ou rarement des difficultés à s'endormir, contre 69 % des travailleurs belges, et 42 % des agents de gardiennage disent ne jamais ou rarement se réveiller plusieurs fois par mois, contre 61 % des travailleurs belges.

Figure 3.8 Sommeil EWCS



Note : Questions 79a-c de l'enquête EWCS, échantillon restreint aux personnes ayant un emploi.
Source EWCS (2015)

Nous examinons ensuite dans quelle mesure les caractéristiques du temps de travail sont liées à la qualité du sommeil (Tableau 3.16). Pour le *travail de nuit*, on observe une corrélation positive fortement significative avec le fait de se réveiller tôt, de se réveiller plusieurs fois et de dormir trop peu. Cela semble logique car il s'agit exactement des dimensions de la qualité du sommeil pour lesquelles, par exemple, l'exposition à la lumière ou le bruit pendant la journée peuvent réduire la qualité du sommeil.

En ce qui concerne les *shifts de 12 heures*, il existe une corrélation positive à la limite du significatif avec le manque de sommeil. L'une des explications possibles est que les travailleurs effectuant plusieurs shifts de 12 heures consécutifs dorment moins afin de pouvoir satisfaire à leurs obligations sociales, même pendant une période de travail.

Tableau 3.14 Associations significatives entre le sommeil et les caractéristiques du temps de travail

	Travail de nuit	Travail de week-end	Shifts de 12 heures	Quick returns	Disponibilité sur appel	Irrégularité des horaires	Domicile-travail >=1 heure	Autonomie dans les horaires
Sommeil de mauvaise qualité et agité						+		---
Difficulté à s'endormir						+++		---
Se réveiller trop tôt et être incapable de retrouver le sommeil	+++					+		---
Se réveiller plusieurs fois et avoir du mal à retrouver le sommeil	++							--
Dormir trop peu	++		+		+	+++	+++	--

Note : Le nombre de signes pour les corrélations monotones positives (« + », fond vert) et négatives (« - », fond rouge) indique la signification sur la base du test exact de Fisher : aucun signe pour une valeur $p > 0,1$; 1 signe pour une valeur $p \leq 0,1$; 2 signes pour une valeur $p \leq 0,05$; 3 signes pour une valeur $p \leq 0,01$.

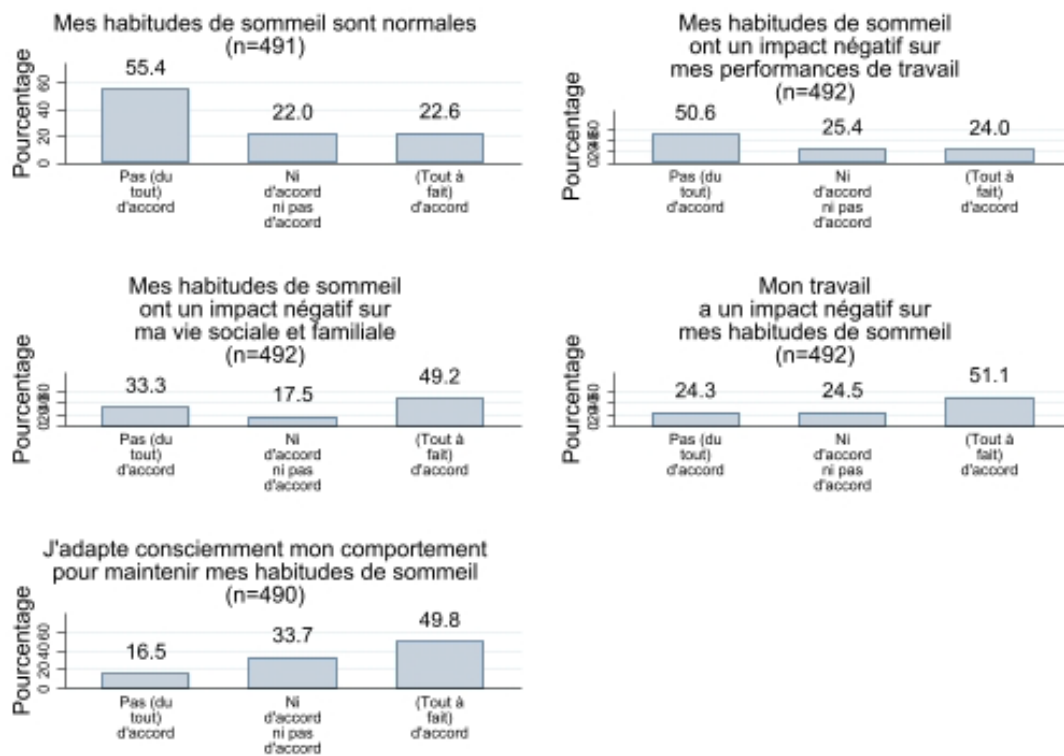
Source Enquête propre

L'irrégularité présente une corrélation négative fortement significative avec la difficulté à s'endormir et le manque de sommeil, et également avec un sommeil médiocre et agité et un réveil trop précoce (mais pas de manière statistiquement significative dans les deux derniers cas). On notera tout particulièrement que l'irrégularité est la seule caractéristique atypique du temps de travail qui peut être liée à un sommeil médiocre et agité et à des difficultés d'endormissement. Ceci pourrait s'expliquer, par exemple, par le fait que les travailleurs confrontés à l'irrégularité sont plus susceptibles de subir des perturbations du rythme biologique et sont donc moins à même de développer un rythme de sommeil fixe.

Les longs déplacements domicile-travail sont fortement corrélés à un manque de sommeil. L'une des explications pourrait être que les agents de gardiennage dont le temps de trajet est long doivent sacrifier leur sommeil pour arriver à l'heure au travail.

L'autonomie dans les horaires a une forte corrélation négative avec tous les indicateurs. Cela signifie que les agents de gardiennage disposant d'une autonomie dans leurs horaires ont une qualité de sommeil relativement élevée. Il convient de noter que l'autonomie dans les horaires n'est guère corrélée à d'autres caractéristiques du temps de travail (Tableau 3.13) ou à des catégories d'emploi spécifiques (Tableau 3.14). Cette absence de corrélation avec d'autres caractéristiques du temps de travail ou des catégories d'emploi spécifiques suggère que l'autonomie dans les horaires n'est pas liée à une forme spécifique de temps de travail (p. ex., le travail de jour) ou à une catégorie d'emploi spécifique (p. ex., les opérateurs d'alarme).

Figure 3.9 Impact sur le rythme de sommeil et adaptation



Source Enquête propre

La question suivante a pour but de savoir comment les agents de gardiennage évaluent eux-mêmes la qualité de leur sommeil en général et la corrélation entre la qualité du sommeil et leur vie professionnelle et privée, et s'ils adaptent consciemment leur comportement pour améliorer leur sommeil (Figure 3.9). On retiendra tout particulièrement que pas moins de 55 % des agents de gardiennage déclarent considérer leur rythme de sommeil comme étant anormal. En outre, près d'un agent de gardiennage sur quatre estime que leur rythme de sommeil a un impact négatif sur leur travail; pour la vie sociale et familiale, ce chiffre passe à un sur deux. Plus de la moitié des agents de gardiennage déclarent également que leur travail a un impact négatif sur leur sommeil. Enfin, environ la moitié des agents de gardiennage déclarent qu'ils adaptent leur comportement pour obtenir une meilleure qualité de sommeil.

Nous réexaminons ensuite le degré de corrélation entre l'impact sur le sommeil/l'adaptation du sommeil avec les caractéristiques spécifiques du temps de travail (Tableau 3.17). Conformément aux attentes, on observe une corrélation négative fortement significative entre le travail de nuit et « Le rythme de sommeil est normal » (c'est-à-dire que les agents de gardiennage travaillant la nuit indiquent qu'ils n'ont pas un rythme de sommeil normal). Il est à noter tout particulièrement que la disponibilité sur appel et l'irrégularité sont respectivement liées de manière significative et fortement significative à « Le travail a un impact négatif sur le rythme de sommeil » (c'est-à-dire que la disponibilité sur appel et l'irrégularité sont associées à un impact négatif du travail sur le rythme de sommeil). On notera également qu'il existe à nouveau de fortes indications selon lesquelles l'autonomie dans les horaires peut être corrélée à un résultat positif en matière de sommeil (une plus grande autonomie permet un meilleur sommeil).

Tableau 3.15 Corrélations significatives entre l'impact sur le sommeil/l'adaptation du sommeil et les caractéristiques du temps de travail

	Travail de nuit	Travail de week-end	Shifts de 12 heures	Quick returns	Disponibilité sur appel	Irrégularité	Domicile-travail >=1 heure	Autonomie dans les horaires
Le rythme de sommeil est normal	---					-		+++
Le rythme de sommeil a un impact négatif sur le travail		++		+	+++	++		---
Le rythme de sommeil a un impact négatif sur la vie sociale et familiale	+	+++		++				---
Le travail a un impact négatif sur le rythme de sommeil		+			++	+++		---
Adapter consciemment son comportement pour maintenir le rythme de sommeil				-				

Note : Le nombre de signes pour les corrélations monotones positives (« + », fond vert) et négatives (« - », fond rouge) indique la signification sur la base du test exact de Fisher : aucun signe pour une valeur $p > 0,1$; 1 signe pour une valeur $p \leq 0,1$; 2 signes pour une valeur $p \leq 0,05$; 3 signes pour une valeur $p \leq 0,01$.

Source Enquête propre

Les agents de gardiennage qui ont indiqué que leur travail a un impact négatif sur leur rythme de sommeil ou qui adaptent consciemment leur comportement pour maintenir leur rythme de sommeil ont été invités à répondre à une question ouverte sur un exemple de symptôme ou risque lié au sommeil (encadré 2). Les réponses qui reviennent le plus souvent sont les suivantes : (1) la somnolence au volant; (2) le caractère exténuant d'un changement de shift jour/nuit ou des horaires irréguliers; (3) les compromis entre le sommeil et la vie sociale; (4) la difficulté à dormir suffisamment; (5) l'apparition de sautes d'humeur.

Il est également intéressant de noter que certains agents de gardiennage soulignent le caractère exténuant des prestations supplémentaires de dernière minute, par exemple :

« Il y a un malade, donc tu devras faire la garde du matin demain -> alors que j'avais la garde du soir [...] un nouveau collègue arrive après la garde de nuit de 12 heures, personne pour le former donc j'ai pu rester 16 heures jusqu'à ce que quelqu'un puisse me remplacer. »

Un autre commentaire intéressant provient d'un manager qui dit lui-même ressentir du stress lorsqu'il doit chercher des agents de gardiennage disponibles en dernière minute :

« En tant que manager, vous essayez de garantir le service au client. Parfois un nombre irréaliste de demandes par jour. Il faut constamment réfléchir à des solutions. Le fait de devoir être disponible en permanence est pesant après toutes ces années. Je ne peux pas adapter mon comportement car je suis obligé par l'employeur d'assurer la continuité chez le client. »

En résumé, on observe que la qualité du sommeil au sens large est très diverse. Pour une série d'indicateurs, 1/3 des répondants déclarent avoir souvent ou toujours des problèmes de sommeil, 1/3 parfois et 1/3 rarement ou jamais. Bien que les données disponibles ne permettent pas une comparaison parfaite, il est vraisemblable que la qualité du sommeil d'un agent de gardiennage soit sensiblement inférieure à celle d'un travailleur belge moyen. Le travail de nuit et l'irrégularité semblent être les plus fortement associés à un sommeil de mauvaise qualité, alors que l'autonomie dans les horaires, en revanche, peut être associée à un sommeil de bonne qualité.

Il est à noter que plus de la moitié des agents de gardiennage déclarent ne pas avoir un rythme de sommeil normal. Un quart des agents de gardiennage déclarent que leur rythme de sommeil a un impact négatif sur leur travail et la moitié que leur rythme de sommeil a un impact négatif sur leur vie

sociale et familiale. Environ la moitié des agents de gardiennage disent adapter consciemment leur comportement pour avoir un meilleur rythme de sommeil. L'irrégularité et la disponibilité sur appel peuvent être associées à un impact négatif du travail sur le sommeil; pour le travail de week-end, les preuves de cet impact négatif sont plus faibles. L'autonomie dans les horaires est à nouveau corrélée à l'absence d'impact négatif du travail sur le sommeil.

Parmi les informations notables tirées de la question ouverte relative aux risques liés au sommeil, citons la somnolence fréquente au volant, le caractère exténuant du passage d'un horaire de nuit à un horaire de jour ou d'heures de début de shift variables, et les fréquentes sautes d'humeur dues à la fatigue. En outre, il est intéressant de constater que les planificateurs eux-mêmes sont également soumis à la pression de leurs supérieurs pour assurer un service continu.

Encadré 2 – Question ouverte sur le sommeil

Les réponses les plus courantes à la question ouverte « Pouvez-vous donner un exemple de symptôme ou de risque lié au sommeil et de votre adaptation à ce problème à la maison ou au travail? » sont les suivantes (quelques exemples de réponses ci-joints) :

Somnolence au volant

- "Werken van 21.30 uur tot 8 uur 's morgens, teveel werken bij het naar huis rijden. Onverantwoord."
- « Sommeil au volant. »
- "Het gebeurt wel eens dat ik vermoeid geraak tijdens het werk, dit is niet handig aangezien ik hele tijd rond rij als mobiele bewakingsagent. Als dit gebeurt doe ik een powernap."
- "Genoodzaakt de wagen aan de kant moeten zetten te voorkoming van ongevallen. Even bekomen na een lange shift voor ik met de motor naar huis kan rijden."
- "Naar huis rijden is soms gevaarlijk, te vermoeid: raam open zetten, voor een nachtschift nog een uur slapen"
- "Na een lange dag of nacht dienst inslaap vallen achter het stuur!"

Passer d'une équipe de nuit à une équipe de jour ou faire des horaires irréguliers, c'est épuisant

- "Aanpassen dag-nacht <-> nacht-dag"
- "Wissel tussen nacht en dagshift lijkt op een jetlag."
- "In één week met 1 rustdag tussen switchen van dag naar nacht en omgekeerd is niet altijd makkelijk."
- « Changement de shift nuit/jour en 24 h. Gros impact stress sur le sommeil et donc sur la rentabilité au boulot. »
- "Veel nachten = nachtritme als je dan 1 dag thuis bent gepland en dag erna terug mocht hebt ben je kapot."
- "- wisseling van dag naar nacht of andersom - de ene dag opstaan om 3.45 uur 's ochtends, de andere dag opstaan om 15 uur namiddag -> veranderen van nachtritme (overdag slapen is moeilijker)."
- "Ik pas mijn bioritme aan aan mijn 3 ploegen stelsel, door het regelmatig wisselen van ploegen systeem moet ik het bioritme terug aanpassen met wanneer aangepast was. ik heb geen bioritme meer."

On doit choisir entre le sommeil et la vie sociale

- « Je m'oblige à dormir un minimum d'heures entre deux shifts, afin d'être le plus « qué rationnel » possible lors du shift suivant, négligeant la vie sociale et familiale. »
- "Doordat ik een partner heb, die soms wel soms geen werk heeft, kan die geregeld er zich niet bij neerleggen dat ik moet gaan slapen."
- "Je kan niets plannen omdat je steeds wisselend moet gaan slapen (om toch voldoende slaap te hebben). lang op voorhand of helemaal niet (rooster komt uit 25ste van de maand)."
- "Het weekend dat mijn zoon bij me is moet ik opstaan als ik normaal ga slapen."
- « Problème de sommeil souvent lié aux hobby's après le travail. »
- "Zeer onregelmatige tijdstippen om te slapen wat kan leiden tot je vrienden minder zien of minder met vrienden weg gaan."
- "Bij familie etentjes op de middag slaap ik te weinig (minder dan 7 uur) als het op zaterdag is."

Difficulté à dormir suffisamment

- "Soms heb je wel eens wat te weinig uren slaap als je 2 diensten hebt."
- "Weinig slaap = slaap te kort!."
- "Doordat ik na een nacht te werken meestal al rond 12 à 13 uur wakker wordt, heb ik vaak maar 4 à 5 uur geslapen. Na x aantal dagen/nachten merk ik dat ik gevoeliger ben om hoofdpijn te krijgen."
- "Voor je wakker wakker worden, denkende dat het al tijd is slechte fysieke conditie door wisselende slaap patroon."

- "8.30 uur in bed: 12 uur wakker = te weinig, aanpassing, ik probeer tussen 15.30 uur en 17.00 uur nog wat te rusten/slapen."

Plus d'irritations/de sautes d'humeur

- "Plus irritable vis à vis de mes proches, manque de concentration frequent."
- "Je suis irascible et j'ai tendance à somnoler."
- "Na 5 dagen nacht werk ben ik niet actief en snel geïrriteerd."
- "Irritabilité: prendre du temps pour soi."
- "Irritabilité, stress."
- "Le manque de sommeil a un effet nefaste sur mes humeurs."
- "Kort, slechtgezind bij het opstaan na slaaptkort."
- "Irritabilité, mauvaise humeur."
- "Na omschakeling van nacht naar dag shift heb ik vaak last van humeurigheid."

Exemples d'adaptation

- "Te lang onderweg, waardoor bij aankomen thuis je soms niet meer moe bent."
- "Slaapmasker opzetten om te verduisteren."
- "Gemakkelijke houding aannemen in de bureaustoel, tijdstip van eten proberen aan te houden."
- "Bewust dag voor nachtshift langer slapen."
- "Licht buiten alles zo zwart, donker mogelijk maken: licht in kamer zorgde ervoor dat ik de slaap moeilijk kon vatten."
- "Niet vettig eten, geen alcohol consumeren als ik vroeg moet beginnen bv om 4 uur beginnen met werken. Tussen 20-21 uur gaan slapen. niks zwaar eten. In de middag ben ik enorm uitgeput tenzij ik bezig blijf."
- « Selon l'heure de mon début de shift, j'adapte l'heure à laquelle je me couche! »
- "Voor vroege shiften voor 21.30 uur naar bed."
- "Ik drink minder koffie op het werk (zeker geen aan het einde van mijn shift) om niet wakker te worden omdat ik naar toilet moet."

Informations diverses intéressantes

- "Er is een zieke, dus jij zal morgen de vroege moeten doen -> terwijl ik de late had 2 nieuwe collega komt aan na nachtshift v. 12 uur, niemand om dit op te leiden dus[?] mocht 16 uur blijven tot iemand kon aflossen."
- "Na een nachtshift krijg ik vaak honger om 2 à 3 uur."
- "Dat je net de nacht hebt gestaan en toch bellen ze u wakker! Als ze u opbellen voor extra shift zonder dat je dit hebt kunnen incalculeren, bv. om 14 uur bellen ze voor nachtshift maar je bent wel al wakker van 6.30 uur en kunt ook niet meer voor die shift slapen = doodmoe na shift."
- "Bij zware dag (meerdere incidenten) moeilijk om te verwerken."
- "Slapen tijdens de dag is soms moeilijk (zeker in de zomer)."
- "12 uur shift tot 8.30 uur: zomers moeilijk slaap vatten met klaarte van de dag."
- "Omdat we geen 5 dagen van 12 uur mogen doen laat men soms 1 dag tussen. 4 nachten – 1 huis - terug nachten dit is moeilijk. Ik vond het vroeger beter gewoon 5 achtereenvolgend werken bv en meerdere dagen thuis achteraf dan nutteloos 1 dagje ertussen."
- "Als leidinggevende probeer je de dienstverlening naar de klant te garanderen. Soms onrealistische veel aanvragen om of dagen te hebben. Het is een gedachten molen die nooit stilstaat. Het permanent beschikbaar moeten zijn weegt na die jaren door. Ik kan mijn gedrag niet aanpassen daar ik door de werkgever verplicht wordt de continuïteit bij de klant blijvend te garanderen."

3.3.3 Bien-être physique

Un certain nombre de symptômes physiques apparaissent chez une proportion importante d'agents de gardiennage (Tableau 3.18). Par exemple, plus de la moitié des agents de gardiennage font état de troubles musculo-squelettiques, 35 % de problèmes digestifs, 31 % d'obésité et 31 % de perte de force ou d'endurance. Malheureusement, les données de l'enquête EWCS 2015 ne permettent pas de comparer l'incidence de ces problèmes physiques avec la situation des travailleurs belges en général.

Tableau 3.16 Vue d'ensemble des problèmes physiques chez les agents de gardiennage

	Oui (en %)	IC 95 % (en %)	Réponse
Problèmes digestifs	35,4	31,2-39,8	491
Problèmes cardiovasculaires	21,1	17,6-25,0	488
Troubles musculo-squelettiques	55,9	51,4-60,4	490
Perte de force ou d'endurance	30,6	26,6-34,9	490
Maux de tête sévères/migraine	27,3	23,3-31,4	488
Hypertension (pression sanguine élevée)	19,5	16,1-23,4	486
Arythmies cardiaques	6,3	4,3-8,9	489
Diabète	5,6	3,7-8,0	484
Obésité	31,0	26,9-35,3	490
Obésité morbide	6,6	4,5-9,1	487

Note : « IC 95 % » indique l'intervalle de confiance à un niveau de confiance de 95 %; « Réponse » indique le nombre d'observations pour lesquelles une valeur significative est disponible (= nombre d'agents de gardiennage ayant répondu à cette question).

Source Enquête propre

On notera tout particulièrement que la disponibilité sur appel, l'irrégularité et le travail de week-end, en particulier, semblent être positivement corrélés à une série de problèmes physiques (Tableau 3.19) (ou, en d'autres termes, les agents de gardiennage confrontés à la disponibilité sur appel, à l'irrégularité ou au travail de week-end semblent donc souffrir davantage de problèmes physiques). En outre, il convient de souligner que l'autonomie dans les horaires a une corrélation négative avec divers problèmes physiques, ce qui indique que les agents de gardiennage qui bénéficient d'autonomie en matière d'horaires souffriraient moins de problèmes physiques.

Tableau 3.17 Corrélations significatives entre les problèmes physiques et les caractéristiques du temps de travail

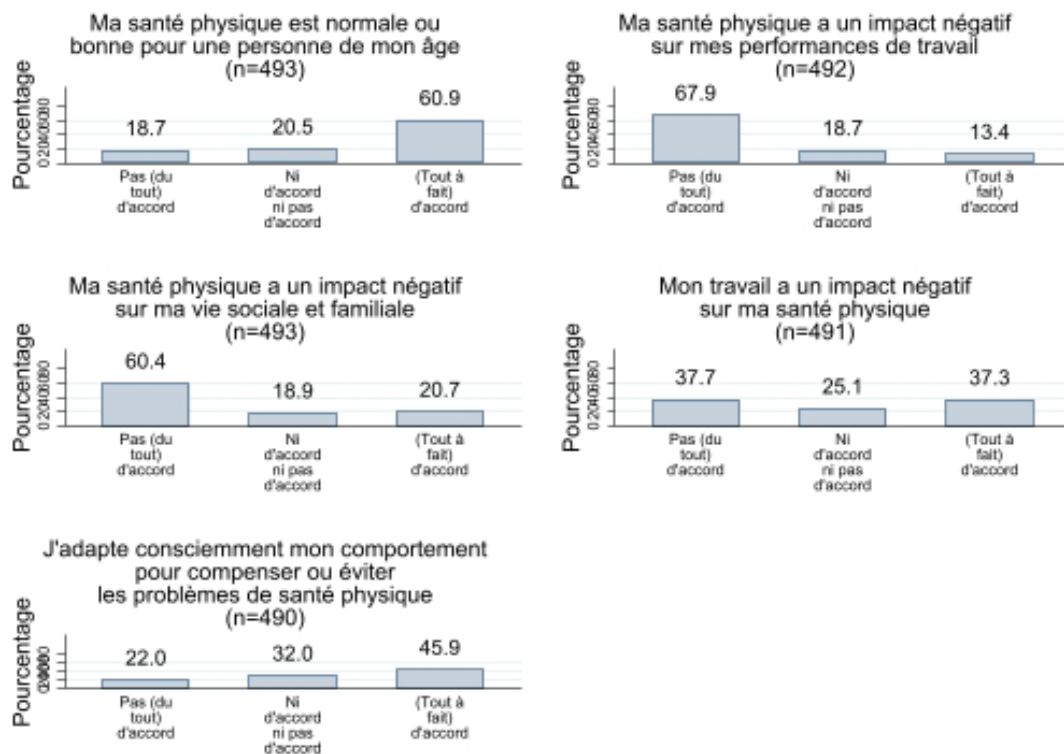
	Travail de nuit	Travail de week-end	Shifts de 12 heures	Quick returns	Disponibilité sur appel	Irrégularité	Domicile-travail >=1 heure	Autonomie dans les horaires
Problèmes digestifs					+++	++		---
Problèmes cardiovasculaires						+		--
Troubles musculo-squelettiques						++		--
Perte de force ou d'endurance					+	+++		---
Maux de tête sévères/migraine					++			---
Hypertension (pression sanguine élevée)		+		+++		+		
Arythmies cardiaques		+			++	+		--
Diabète		++				+		
Obésité	+	++		++			++	
Obésité morbide		+						

Note : Le nombre de signes pour les corrélations monotones positives (« + », fond vert) et négatives (« - », fond rouge) indique la signification sur la base du test exact de Fisher : aucun signe pour une valeur p >0,1; 1 signe pour une valeur p <=0,1; 2 signes pour une valeur p <=0,05; 3 signes pour une valeur p <=0,01.

Source Enquête propre

Ensuite, nous examinons comment les agents de gardiennage eux-mêmes évaluent leur santé physique, perçoivent le lien entre la santé physique et la vie professionnelle et privée, et s'ils adaptent consciemment leur comportement pour améliorer leur santé physique (Figure 3.10). Environ 19 % des agents de gardiennage ayant répondu à l'enquête déclarent que leur santé physique n'est pas normale ou bonne pour une personne de leur âge. 13 % déclarent que leur santé physique a un impact négatif sur leur travail, et 21 % déclarent que leur santé physique a un impact négatif sur leur vie sociale et familiale. Il est intéressant de noter que 37 % indiquent que le travail a un impact négatif sur la santé physique, et que 25 % sont indécis à ce sujet. Enfin, un peu moins de la moitié des agents de gardiennage (46 %) disent adapter consciemment leur comportement pour préserver leur santé physique. Malheureusement, les données de l'enquête EWCS 2015 ne permettent pas de comparaison avec les travailleurs belges.

Figure 3.10 Impact des problèmes de santé physique et adaptation à ceux-ci



Source Enquête propre

L'impact sur la santé physique et l'adaptation sont liés également à des caractéristiques du temps de travail (Tableau 3.20). On notera tout particulièrement que l'irrégularité a une corrélation négative significative avec une santé physique bonne/normale, et une corrélation positive fortement significative avec l'affirmation selon laquelle le travail a un impact négatif sur la santé physique. C'est une indication que l'irrégularité est associée à une mauvaise santé physique et à un impact négatif du travail sur la santé physique. Il y a en outre une nouvelle indication que les shifts de 12 heures n'ont pas d'impact négatif sur la santé. Les résultats concernant la disponibilité sur appel sont également intéressants : cette caractéristique est à nouveau fortement corrélée à un impact négatif de la santé physique sur le travail et à un impact négatif du travail sur la santé physique. Enfin, on notera également que l'autonomie dans les horaires présente à nouveau une corrélation positive significative avec une bonne santé physique, et une corrélation négative importante avec une série d'indicateurs d'impact.

Tableau 3.18 Corrélations significatives entre l'impact sur la santé physique/l'adaptation à celui-ci et les caractéristiques du temps de travail

	Travail de nuit	Travail de week-end	Shifts de 12 heures	Quick returns	Disponibilité sur appel	Irrégularité	Domicile-travail >=1 heure	Autonomie dans les horaires
Ma santé physique est normale ou bonne pour une personne de mon âge			+			--		++
Ma santé physique a un impact négatif sur le travail					+++	--		---
Ma santé physique a un impact négatif sur ma vie sociale et familiale						+		---
Mon travail a un impact négatif sur ma santé physique			-	+	+++	+++		---
J'adapte consciemment mon comportement pour compenser ou éviter les problèmes de santé physique								

Note : Le nombre de signes pour les corrélations monotones positives (« + », fond vert) et négatives (« - », fond rouge) indique la signification sur la base du test exact de Fisher : aucun signe pour une valeur $p > 0,1$; 1 signe pour une valeur $p \leq 0,1$; 2 signes pour une valeur $p \leq 0,05$; 3 signes pour une valeur $p \leq 0,01$.

Source Enquête propre

Les agents de gardiennage qui ont indiqué que le travail avait un impact sur leur santé physique ou qui ont consciemment adapté leur comportement pour éviter les problèmes de santé physique ont été invités à s'expliquer davantage dans une question ouverte (encadré 3). Les problèmes qui reviennent souvent sont (1) les problèmes liés au sommeil; (2) les problèmes liés au stress; (3) les problèmes liés à l'irrégularité; (4) les problèmes liés à une charge de travail physique importante; et (5) les problèmes liés à un travail statique. Ces deux derniers problèmes fréquemment cités sont intéressants, car ils indiquent qu'un groupe de travailleurs effectue un travail physique trop lourd et un autre groupe un travail trop statique. Des stratégies d'adaptation distinctes sont donc nécessaires pour les deux groupes.

Fait intéressant, certains agents de gardiennage ont indiqué que les longs shifts rendent parfois la pratique du sport difficile, par exemple :

« Parfois, je n'ai pas le temps de faire du sport avant le travail à cause des longs shifts. Je renonce parfois à un peu de sommeil pour faire ça plus souvent. »

On notera également que certains agents de gardiennage évoquent des rapports sociaux non optimaux, par exemple :

« On devait tirer sur un portail défectueux pour le fermer, ce qui m'a causé des problèmes à l'épaule. » Les problèmes étaient connus depuis des mois et n'étaient pas résolus. Nous avons décidé collectivement de ne plus fermer le portail. Peu après, le portail a été réparé. »

Encadré 3 - Question ouverte : problèmes de santé physique

Les réponses les plus fréquentes à la question ouverte « Pouvez-vous donner un exemple de symptôme ou de risque physique lié au travail? Comment vous adaptez-vous à une telle condition à la maison ou au travail? » (quelques exemples de réponses ci-joints) :

Problèmes liés au sommeil

- « Fatigue causée au réveil tôt, je m'adapte en me disciplinant et ajuste mes horaires de sommeil. »
- "Constant vermoeid dus vroeg gaan slapen."
- "Oververmoeid, stress, hoofdpijn (door vermoeidheid en stress) de risico hiervan is dat er mensen medische klachten gaan ontwikkelen. verder kunnen ze ook een burn out krijgen."
- "Slaapgebrek/slaapwandelen/orientatiestoornissen => pogen om slaap in te halen op vrije dagen."
- « le sommeil engendre une mauvais humeur et un manque de concentration. »

- « forte fatigue - trajet domicile => travail trop long somnolente au volant. »
- « Être rappeler alors que se viens de finir mes nuits Je suis bcp moins performant au travail. »
- "Na 7 nachten is mijn spijsvertering verstoord. Ik gebruik tijdens de nachten zeer lichte maaltijden."

Problèmes liés au stress

- "Diabetisch en cardiovasculaire problemen. Ik moet zo veel mogelijk stress situaties vermijden wegens hartklachten. De vele jaren dienst in de mobiele sector eisen hun tol: wisselende ploegen shiften, zeer veel werk tijdens de shift, de shiften duren te lang, stress, verloren dagen zoals een enkele thuis in een reeks nachten, te veel uren gewerkt per maand (10 jaar tegen 220 uur gemiddeld)."
- « Stress induit par la hiérarchie de ma société et le turn over inévitable sur mon poste, la moindre « erreur » même minime est sanctionnée 'au mieux » par une mutation. Uniquement du a la société qui nous a repris le contrat en 2018 et qui est la [?] société que je connaisse dans le gardiennage et pourtant c'est la [?] »
- "Stress door werkdruk."

Problèmes liés à l'irrégularité

- "Onregelmatig warm en koud eten of niets eten door je standby bv. beffer om direct naar de werkpost te rijden soms opstopping constipatie v/d darm."
- "Ik heb 3 keer zo weinig energie in mijn leven sinds ik in ploegen ben gaan werken, onregelmatig eten, moeilijk op te lossen."
- « Manger a n'importe quelle heure, hygiène de vie médiocre. J' essaye de rester actif mais la fatigue de travail prend le dessus des fois. »
- "Van de nacht thuiskomen (7.30 uur-12 uur dienst) en volgende dag de dag op (9.30 uur) -> slaapprobleem die dag."
- « Finir un shift de nuit le merde a 6h et revenir le lendemain [?] en journée a 6 heures. Up/down sommeil/ concentration on finit son shift de nuit, ou de repose un minimum pour reprendre le jour. »
- "Teveel uren kloppen, te lange dagen werken, teveel veranderingen van werkplanning -> aanpassen is vrijwel onmogelijk hoewel ik het vaak probeer."

Problèmes liés au soulèvement de charges trop lourdes

- "Last van rugpijn, voeten na een lange interventie nacht (alles te voet op site)."
- « Mal de dos constant et prise de poids a causes des conditions dans lesquelles j'effectue mon travail. Je vais à la salle de sport jour contre cela. »
- "Klacht -> rugpijn/spier tussen schouders afkomstig van onnatuurlijke houding in voertuig en het tillen van zware lasten tijdens het werk."
- "Camions in/uit stappen of voertuig controle. Rechterbeen voor of op plaatsen zodat ik kan voor in het voertuig kan kijken of op het voertuig kan klimmen. Deze fysieke klacht is ook te danken aan een minimale beweging, die ik zeer zeker binnenkort zal hervatten en zo andere klachten zal voorkomen + kinetherapie."
- "Zere voeten/benen na nachtschiften (veel wandelen) -> voetenbadje."
- « Problème de tendinite aux tendons d'achilles, que ne guérit pas. Travail 95% de bout sur une journée de 11 h. »
- "Spullen dragen tijdens rondes veroorzaakt rugpijn."

Problèmes liés à l'excès de travail assis/statique

- "Vaak bureau werk: constant zitten, computer, wapen dragen -> onderkant rug/bekken pijn. Te weinig beweging."
- "Veel zitten op het werk, overdaad in sport thuis."
- "Omdat op het werk 8 uur lang zitten is voor een pc krijg ik last in rug en benen."
- « J'effectue de dispatching, de ce fait, nous sommes souvent assis ce qui donne mal au dos de ce fait, je vais marcher. »
- "Pijn in de onderrug door het vele zitten. Thuis ben ik fysiek actief."
- « Toujours assis sur des chaises non adaptées a mon travail, peu de mouvements. »
- "Veel zittend werk is compensatie door sporten thuis."
- "Rugpijn door slechte zittingstoestand op het werk omdat onze stoelen voor zien zijn voor 8 uur zitten en geen 12 uur."

Adaptie door sporten

- « Je fais beaucoup de sport. »
- "Te weinig beweging -> thuis bewegen."
- "Bureauwerk -> weinig beweging - thuis: mountainbike, tuinieren."
- "Ze zouden ons moeten laten sporten."
- "Door tijd die ik vrij heb, eens gaan wandelen, fietsen, ... zonder gsm."
- "Sporten: fitness+lopen."
- « Le sport quotidien est un atout et une obligation pour moi. »

Adaptation par le sport

- "Probeer te rusten als ik alleen thuis ben."
- "Wisselende uren -> rapper slapen -> voor toch genoeg energie te blijven houden."
- « Je me repose des que j'en ai l'opportinitier. »
- "Tijdens vrije dagen slaap ik meer om te recupereren."
- « J'essaie de dormir des que je peux. »
- "Door genoeg rust te nemen, anders lukt het me niet."
- "Proberen in mijn vrije dagen genoeg te slapen om het te kort van slaap gedurende werkdagen te compenseren."

Informations diverses intéressantes

- "Wegens 12 uur shiften weinig tijd om aan fysieke gezondheid te werken. Thuis dagelijkse 'work-out' doen ter compensatie."
- "Vermoeidheid -> weinig slaap 12 uren werken Nog 12 uren over tegen de volgende shift, -woon -werkverkeer, -eten, -wassen, -huishouden, -slaap, ..."
- "Soms heb ik geen tijd om te sporten voor mijn werk door de lange shifts. Ik geef soms wat slaap op om dit veel te kunnen doen dan."
- "Te veel uren: te weinig tijd/zin/motivatie om opnieuw te gaan sporten."
- "Ik sport veel en doordat ik vaak maar 5 uur slaap, heeft m'n lichaam niet voldoende tijd om te recupereren in mijn slaap. Hierdoor krijgen mijn spieren niet voldoende tijd om te herstellen."
- « Le changement de shift jour/nuit me fatigue beaucoup. M'empêche de dormir correctement, je m'adapte en dormant plus quand je suis en congé le chef est aux aguets crée du stress en attendant que je commettent une [?] pour me faire un rapport négatif mais les erreurs sont commise a cause du changement d'heure jour/nuit. Je me dit souvent que si il respecte les 48 h entre deux shift prester il puit faire ce qu'il veut. EX: lundi je fais 7 h-10 h [?] mercredi en nuit été ... »
- "Mentaal dicht tegen depressie/burn-out, veel eten op het werk."
- « Pas le temps de s'inscrire dans un club de sport, fatigue tjn présente, mal bouffe. »
- "Rugpijn door niet-ergonomisch indeling, te veel uren, geen tijd voor sport, ..."
- « Je gaide le même rythme de sommeil pendant 1 jour ou 2 la sanoir dormir la journée, avant de reprendre une vie de jour. »
- "Een defecte poort moet dicht sleuren die dan voor last in de schouder zorgde. Problemen waren al maanden gekend en niet hersteld. We besloten collectief als groep om de poort niet meer te sluiten. Kort daarna werd de poort hersteld."

En résumé, les problèmes physiques semblent assez fréquents chez les agents de gardiennage, notamment les troubles musculo-squelettiques (56 %), les problèmes digestifs (35 %), l'obésité (31 %) et la perte de force ou d'endurance (31 %). Les problèmes physiques spécifiques peuvent principalement être associés au travail de week-end, aux quick returns, à la disponibilité sur appel et à l'irrégularité. L'autonomie dans les horaires, en revanche, est corrélée à l'absence de différents problèmes physiques spécifiques.

Bien que « seulement » 19 % des agents de gardiennage estiment que leur état de santé physique n'est pas bon ou normal pour une personne de leur âge, 37 % déclarent que leur travail a un impact négatif sur leur santé physique. Un peu moins de la moitié des agents de gardiennage (46 %) déclarent également adapter leur comportement pour préserver leur état de santé physique.

Une conclusion intéressante de la question ouverte relative aux problèmes de santé physique est qu'il existe un groupe de travailleurs dont les problèmes sont liés à une charge de travail physique trop lourde, et un autre groupe dont les problèmes sont liés à un travail trop statique. En outre, la question ouverte montre que de mauvaises relations sociales compromettent les mesures de prévention en matière de santé.

3.3.4 Bien-être mental

Pour une série d'indicateurs liés à différentes dimensions du bien-être mental, environ 10 à 30 % des agents de gardiennage semblent faire systématiquement état de sentiments négatifs/d'une absence de sentiments positifs (Tableau 3.21). 31 % des agents de gardiennage déclarent ne pas avoir l'impression que leur travail compte, 32 % disent manquer de sommeil à cause de leurs soucis et pas moins de 37 % se sentent sous pression constante.

Tableau 3.19 Vue d'ensemble des sentiments positifs et négatifs chez les agents de gardiennage

	(Tout à fait d'accord (en %))	IC 95% (en %)	Réponse
<i>Sentiments positifs</i>			
Je peux me concentrer sur mes tâches	89,4	86,3-92,0	492
Je retire de la satisfaction de mes tâches habituelles et quotidiennes	80,4	76,6-83,8	489
J'ai l'impression que mon travail compte	68,2	63,8-72,3	490
Je me sens capable de prendre des décisions	91,9	89,1-94,1	493
Je suis capable d'affronter mes problèmes	95,1	92,8-96,8	491
De manière générale, je me sens plutôt heureux(-se)	79,6	75,8-83,1	486
<i>Sentiments négatifs</i>			
Je manque beaucoup de sommeil à cause de mes soucis	32,2	28,0-36,5	488
J'ai l'impression d'être constamment sous pression	36,9	32,7-41,4	490
Je me sens malheureux(-se) et déprimé(e)	15,7	12,6-19,3	484
J'ai perdu confiance en moi	12,0	9,3-15,2	491
Je me considère comme une personne sans valeur	7,8	5,6-10,5	489
J'ai l'impression de ne pas pouvoir gérer mes difficultés	8,4	6,1-11,1	490

Note : « IC 95 % » indique l'intervalle de confiance à un niveau de confiance de 95 %; « Réponse » indique le nombre d'observations pour lesquelles une valeur significative est disponible (= nombre d'agents de gardiennage ayant répondu à cette question).

Source Enquête propre

Une fois de plus, les shifts de 12 heures sont associés à un résultat positif en termes de bien-être (Tableau 3.22), en l'occurrence parce que les agents de gardiennage travaillant en shifts de 12 heures ont indiqué qu'ils manquaient moins de sommeil à cause de leurs soucis, qu'ils se sentaient moins constamment sous pression et qu'ils perdaient moins confiance en eux. D'autres tendances se dégagent : la disponibilité sur appel et l'irrégularité semblent liées à des résultats négatifs en matière de bien-être mental, et l'autonomie dans les horaires peut à nouveau être invariablement corrélée à un résultat positif en matière de bien-être.

Tableau 3.20 Corrélations significatives entre le bien-être mental et les caractéristiques du temps de travail

	Travail de nuit	Travail de week-end	Shifts de 12 heures	Quick returns	Disponibilité sur appel	Irrégularité	Domicile-travail >=1 heure	Autonomie dans les horaires
Je peux me concentrer sur mes tâches				--	--	-		+++
Je retire de la satisfaction de mes tâches habituelles et quotidiennes					--	--		+++
J'ai l'impression que mon travail compte	-							+++
Je me sens capable de prendre des décisions								+++
Je suis capable d'affronter mes problèmes					--			+
De manière générale, je me sens plutôt heureux(-se)				--	--	--		+++
Je manque beaucoup de sommeil à cause de mes soucis			--		+++	+++	--	---
J'ai l'impression d'être constamment sous pression			-		+++	+++		---
Je me sens malheureux(-se) et déprimé(e)						++		
J'ai perdu confiance en moi			-					
Je me considère comme une personne sans valeur				+				
J'ai l'impression de ne pas pouvoir gérer mes difficultés					+			

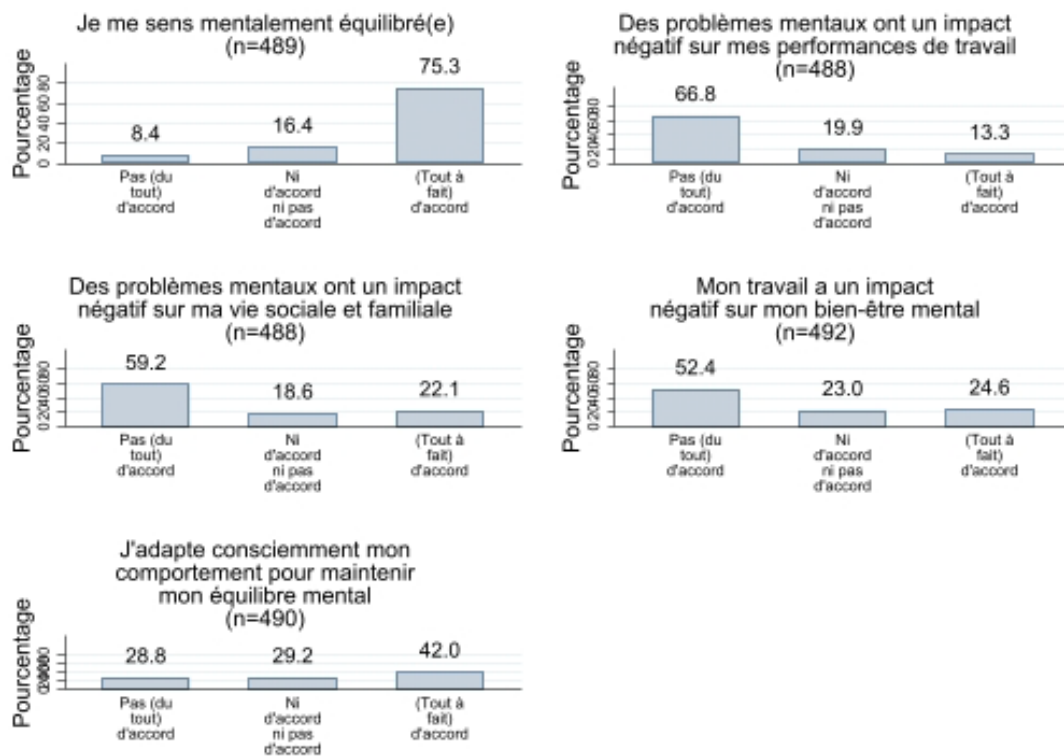
Note : Le nombre de signes pour les corrélations monotones positives (« + », fond vert) et négatives (« - », fond rouge) indique la signification sur la base du test exact de Fisher : aucun signe pour une valeur $p > 0,1$; 1 signe pour une valeur $p \leq 0,1$; 2 signes pour une valeur $p \leq 0,05$; 3 signes pour une valeur $p \leq 0,01$.

Source Enquête propre

Ensuite, nous examinons comment les agents de gardiennage eux-mêmes évaluent leur santé mentale en général, comment ils perçoivent le lien entre la santé mentale et la vie professionnelle et privée, et s'ils adaptent consciemment leur comportement pour améliorer leur santé mentale (Figure 3.11). 75 % des agents de gardiennage se sentent mentalement équilibrés, 13 % disent que des problèmes mentaux ont un impact sur le travail, et pour 22 %, des problèmes mentaux ont un impact sur la vie sociale et familiale. 25 % déclarent que le travail a un impact négatif sur le bien-être mental. 42 % adaptent consciemment leur comportement pour préserver leur équilibre mental.

Les relations entre les caractéristiques de l'organisation du travail et l'impact sur la santé mentale/les adaptations en la matière peuvent être examinées à l'aide d'un tableau récapitulatif des résultats de tableaux de contingence (Tableau 3.23). Le résultat donne une image claire : les quick returns présentent une corrélation positive significative avec un impact négatif du travail sur le bien-être mental; pour ce qui est de la disponibilité sur appel et de l'irrégularité, une corrélation positive fortement significative peut être trouvée avec un impact négatif du travail sur le bien-être mental (c'est-à-dire que les quick returns, la disponibilité sur appel et l'irrégularité semblent avoir pour conséquence un impact négatif du travail sur le bien-être mental). De plus, la disponibilité sur appel et l'irrégularité sont aussi significativement associées à un impact des problèmes mentaux sur le travail et la vie sociale et familiale. Enfin, il y a de nouveau des indications selon lesquelles l'autonomie dans les horaires est liée à des résultats positifs en matière de bien-être. Par rapport au groupe sans autonomie dans les horaires, le groupe qui dispose d'autonomie en matière d'horaires est beaucoup plus souvent en désaccord avec l'affirmation « *J'adapte consciemment mon comportement pour maintenir mon équilibre mental.* » et un peu plus souvent d'accord avec la même affirmation.

Figure 3.11 . Impact des problèmes de santé mentale et adaptation à ceux-ci



Source Enquête propre

Tableau 3.21 Corrélations significatives entre l'impact sur le bien-être mental/l'adaptation à celui-ci et les caractéristiques du temps de travail

	Travail de nuit	Travail de week-end	Shifts de 12 heures	Quick returns	Disponibilité sur appel	Irrégularité	Domicile-travail >=1 heure	Autonomie dans les horaires
Se sentir mentalement équilibré								+
Des problèmes mentaux ont un impact négatif sur le travail					+	+++	-	-
Des problèmes mentaux ont un impact négatif sur la vie sociale et familiale					++	++		---
Le travail a un impact négatif sur le bien-être mental				++	+++	+++		---
J'adapte consciemment mon comportement pour maintenir mon équilibre mental								

Note : Le nombre de signes pour les corrélations monotones positives (« + », fond vert) et négatives (« - », fond rouge) indique la signification sur la base du test exact de Fisher : aucun signe pour une valeur $p > 0,1$; 1 signe pour une valeur $p \leq 0,1$; 2 signes pour une valeur $p \leq 0,05$; 3 signes pour une valeur $p \leq 0,01$.

Source Enquête propre

Les agents de gardiennage qui ont indiqué dans l'enquête que le travail a un impact négatif sur leur bien-être mental et/ou qui ont déclaré adapter consciemment leur comportement pour maintenir leur bien-être mental ont été invités à répondre à une question ouverte supplémentaire à des fins de

clarification. Voici quelques-unes des causes de problèmes mentaux fréquemment évoquées : (1) mauvaise entente avec l'employeur ; (2) la variabilité génère du stress ; (3) un environnement de travail dangereux ou un travail pénible génère du stress ; (4) pénurie de personnel. Les travailleurs s'adaptent de différentes manières à leur situation de travail afin de minimiser les problèmes de santé mentale, par exemple : « *Si j'entends des nouvelles et/ou des rumeurs peu claires, j'essaie d'obtenir des précisions dès que possible.* »

Il est intéressant d'examiner les résultats de la question ouverte à la lumière des caractéristiques du temps de travail (encadré 4). Le fait que la variabilité génère du stress peut expliquer pourquoi l'irrégularité est fortement associée à un résultat négatif en termes de bien-être (Tableau 3.23). Les pénuries de personnel sont susceptibles de réduire le temps de repos entre les prestations ou d'accroître le besoin de travailleurs en stand-by, ce qui pourrait expliquer la corrélation entre les quick returns et la disponibilité sur appel et un résultat négatif en matière de bien-être mental. Les caractéristiques du temps de travail interrogées dans l'enquête ne semblent pas nous permettre de cerner le stress généré par un environnement de travail dangereux ou un travail pénible. Enfin, en ce qui concerne la mauvaise entente avec l'employeur comme cause de problèmes de santé mentale, il se pourrait que l'autonomie dans les horaires soit plus fréquente chez les travailleurs ayant un bon rapport avec l'employeur - il est donc important de souligner à nouveau que nous ne pouvons mesurer que les associations et non la causalité.

En résumé, pour une série d'indicateurs portant sur différentes dimensions du bien-être mental, environ 10 à 30 % des agents de gardiennage font état de sentiments négatifs/d'absence de sentiments positifs. On notera tout particulièrement que 37 % d'entre eux se sentent sous pression constante, que 31 % des agents de gardiennage déclarent ne pas avoir l'impression que leur travail compte et que 32 % manquent beaucoup de sommeil à cause de leurs soucis. Concernant certaines dimensions spécifiques du bien-être mental, il a été constaté que l'irrégularité, la disponibilité sur appel et, dans une moindre mesure, les quick returns sont associés à des résultats négatifs en matière de bien-être mental. L'autonomie dans les horaires, en revanche, est associée à des résultats positifs en matière de bien-être mental.

Seuls 8 % des agents de gardiennage disent ne pas se sentir mentalement équilibrés, mais 25 % déclarent néanmoins que le travail a un impact négatif sur leur bien-être mental et 42 % modifient consciemment leur comportement afin de préserver leur équilibre mental. Conformément aux attentes, les quick returns, la disponibilité sur appel et l'irrégularité sont associés à un impact négatif du travail sur le bien-être mental. L'autonomie dans les horaires est corrélée à l'absence d'impact négatif du travail sur le bien-être mental.

Les réponses données à la question ouverte permettent de dégager un certain nombre d'explications possibles pour les résultats plutôt tranchés concernant le lien entre les caractéristiques du temps de travail et la santé mentale. Le lien avec l'autonomie dans les horaires peut éventuellement s'expliquer par le fait que les travailleurs déclarent qu'une mauvaise entente avec l'employeur affecte négativement le bien-être mental, et que l'autonomie dans les horaires est potentiellement associée à des relations positives avec l'employeur. Le lien entre les quick returns/la disponibilité sur appel et un résultat négatif en matière de bien-être mental peut s'expliquer en partie par les pénuries de personnel, qui peuvent entraîner pour les travailleurs présents une augmentation des exigences en matière de travail/de disponibilité. Enfin, le lien entre l'irrégularité et un résultat négatif en matière de bien-être mental peut s'expliquer par le stress engendré par la variabilité. Par ailleurs, certains travailleurs déclarent également qu'une charge de travail physique importante ou un environnement de travail dangereux entraînent du stress, mais les caractéristiques du temps de travail ne semblent pas nous permettre de cerner ce mécanisme, lequel dépasse également le cadre de cette étude sur les horaires de travail atypiques.

Encadré 4 - Question ouverte : problèmes de santé mentale

Les réponses les plus fréquentes à la question ouverte « Pouvez-vous donner un exemple de soucis mentaux liés à votre travail? Comment vous y adaptez-vous? » sont les suivantes (quelques exemples de réponses ci-joints) :

Mauvaise entente avec l'employeur

- "Altijd eenrichtingsverkeer kwestie beslissingen, 4 verantwoordelijken altijd de klant die beslist maar men ziet nooit[?]"
- "Elke geschreven regel kan/wordt overroepen door overste bij willekeur."
- "Gij wordt niet gewaardeerd door u firma + klant, gij moet gewoon zwijgen en flexibel werken."
- "Absolument aucune autonomie, chaque moindre décision doit être couverte par un supérieur (ouvrir son parapluie) sous [?] (comme déjà dit) de mutation même pour ennuie minimisee insignifiante. »
- "Er wordt niet geluisterd naar personeel wanneer onwerkbaar situaties gemeld worden."
- "Ze luisteren niet als er opmerkingen gegeven worden of doen er niks aan."
- « Stresse de l'employeur. ne me firdisont pas sur mon travail. »
- « La pression de la hiérarchie, je sais dire non et defendu par la delegation [?] »
- "Hier dien je persoonlijk met om te gaan. Vermits er bijna geen contact is met de werkvloer ook al is het tegenovergestelde beweerd. Er is bijna geen contact op meerdere plaatsen."

La variabilité génère du stress

- « Gestion du travail en multitâches sur un tres court laps de temps -> chaque tache [?], un temps pour chaque tache. »
- "Verschillende posten vragen verschillende procedures bij de klanten, door de veelheid van planningswijzigingen gebeurt het dat je 'fouten' maakt bij de klanten."
- "Stress voor gezondheid door altijd te veranderen van nacht en dag."
- "Slaap te kort vanwege de afwezigheid van een bioritme, en alles dat uit die slaaptekortheid volgt."
- "Hoe moet ik goed doen zodat iedereen tevreden blijft. Liever zelf de meerdere aanpassingen te aanvaarden dan collega's te laten opdraaien."

Environnement de travail dangereux ou travail pénible générant du stress

- "Zeer gevaarlijke werkomgeving = stress! de onzekerheid van wat er de volgende dag zal afspelen op het werk?"
- "Mijn fysieke problemen bakken soms mentaal enorm. Men verlangt dingen die ik niet meer aankan zoals vroeger. Geregeld gaat het gewoon niet meer."
- « Le danger. »
- "Druk/stress op werkvloer dat je meeneemt naar huis."
- « Je cherche à me satisfaire de mon travail malgré l'humeur des personnes rencontrés. »
- « Les personnes lourde, nous considèrent comme de la merde, savent que nous avons aucun [?] sur eux et nous devons faire face à des agressions physique de verbale sévère qui entraînentales incapacités de travail au des chocs physique. »
- "Geen wapenstok, handboeien. de wet van bewaking is beknopt. geen lessen voor verdediging, geen lessen over veiligheid, ..."
- "Als ze mij onterecht aanvallen, voel ik mij slecht in mijn wel en het houd mij bezig -> ik ben vooral stil en sluit mij vooral af van andere personen."
- "Stress en werkdruk is te hoog waardoor ik sneller geïrriteerd raak en moedeloos. ik probeer door te zetten om dit te doen voor de toekomst voor mijn kinderen (dat ze niets tekort komen)."

Pénurie de personnel

- "Dit jaar zijn er enorm veel agenten weg naar een andere job. Er is geen motivatie meer, zelfs de nieuwe agenten die beginnen zijn al hopeloos ... we zijn te vaak onderbemand, ... Ik heb er niet te veel last van want mijn planning blijft hetzelfde."
- "Onderbemanning."
- "De nachtdienst waar ik verantwoordelijk voor was, werd volgestoken met nieuwe onervaren werkrachten. Agenten die overdag wouden werken, werden tegengehouden wegens onvoldoende. Ik kon hier niks aan doen, gewoon verder doen."

Exemples d'adaptation

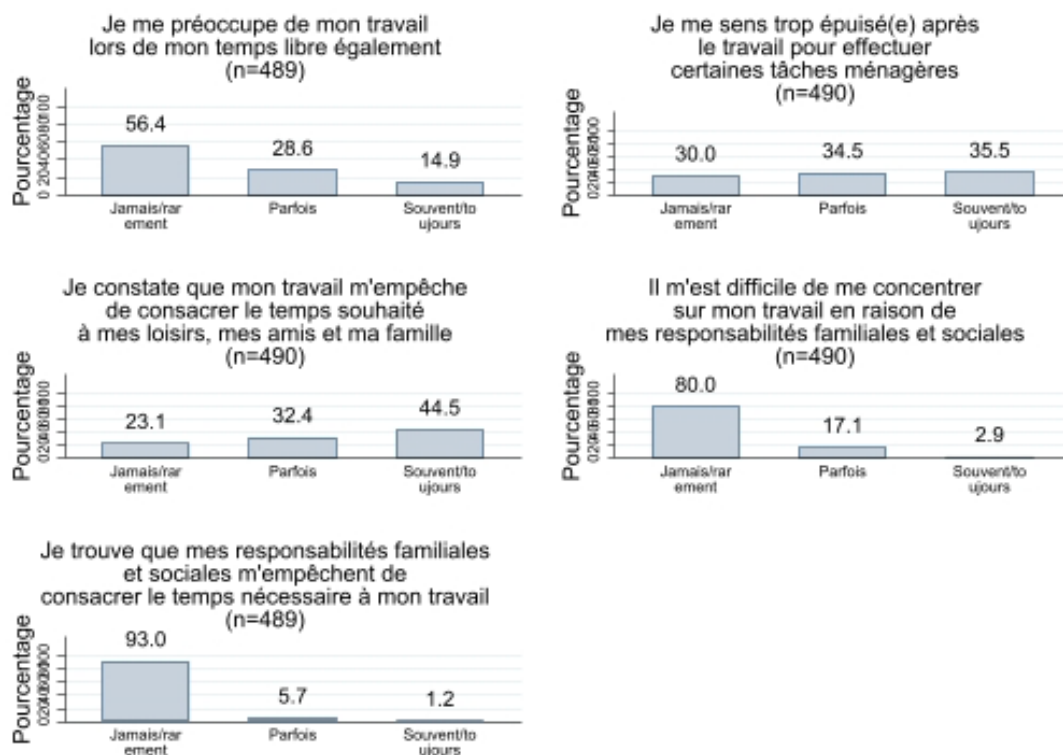
- « Mouvaise horaire -> je dors beaucoup. »
- "Een planning opmaken voor de ploeg waar iedereen tevreden mee is. is bevragen aan collega's, planning ruim op tijd maken zodat aanpassingen mogelijk zijn."
- "Gebruik van dagboek, positieve quotes lezen, gesprek met een vriend(in). Research online, besprekingen met collega's."
- "Eens de shift gedaan is denk ik niet meer aan het werk en leg ik gsm en mails naast mij neer."
- « faire du sport pour conupenter le stress et la nervosté. »

- « Je separe ma vie en deux, le travail reste au travail. »
- « Je fais des activités qui me plaise en dehors de mon lieu de travail avec des gens qui j'aime. »
- "Bij onduidelijke berichten en/of geruchten probeer ik om asap duidelijkheid te verkrijgen."
- "Op bepaalde momenten sluit ik het werk volledig af vb geen mails lezen na 18 uur of voor 5 uur enz. ... weinig of niets doen in het weekend."
- "Door alles van werkproblemen op het werk achter te laten."
- "Ik ga druke plaatsen uit de weg, liever rustig thuis dan waar veel volk samen komt. De dag of dagen voor de vroege shiften heb ik geen sociaal leven."

3.3.5 Bien-être social

Les résultats sont variables pour les différentes composantes du bien-être social (Figure 3.12). 15 % des agents de gardiennage disent se préoccuper souvent ou toujours de leur travail pendant leur temps libre, 29 % déclarent que cela leur arrive parfois. 36 % des agents de gardiennage se sentent trop épuisés après le travail pour effectuer certaines tâches ménagères, 35 % déclarent que c'est parfois le cas. Mais pas moins de 45 % des agents de gardiennage déclarent que leur travail les empêche de consacrer le temps souhaité à leurs loisirs, à leurs amis et à leur famille, et 32 % disent que cela se produit parfois. Pour deux autres indicateurs de bien-être social (difficulté à se concentrer sur le travail en raison de responsabilités familiales et sociales, impossibilité de consacrer le temps nécessaire au travail en raison de responsabilités familiales et sociales), il ne semble pas y avoir de problème structurel : seuls 3 % et 1 % des répondants, respectivement, déclarent rencontrer souvent ou toujours lesdits problèmes.

Figure 3.12 Vue d'ensemble du bien-être social (dernier mois travaillé)

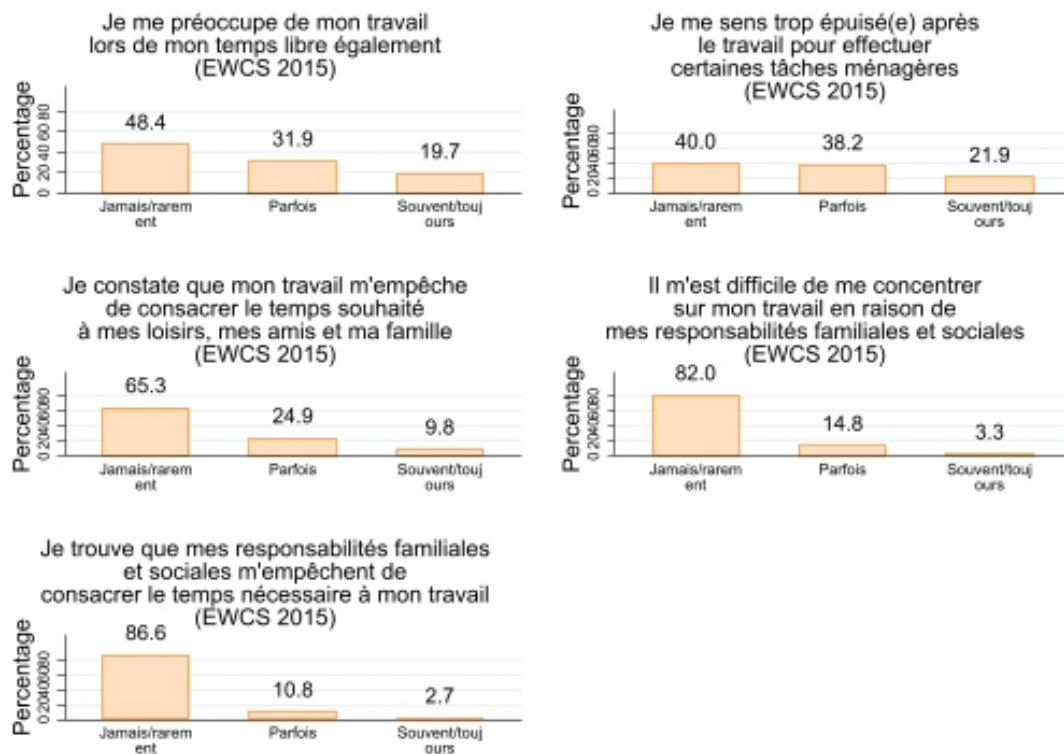


Source Enquête propre

Les données de l'enquête EWCS 2015 sont directement comparables aux résultats de l'enquête (Figure 3.13). Par rapport à l'ensemble des travailleurs belges, les agents de gardiennage sont moins

nombreux à se préoccuper de leur travail lors de leurs moments libres (15 % souvent ou toujours contre 20 % chez les travailleurs belges). Toutefois, dans le secteur du gardiennage, il est plus fréquent que les travailleurs se sentent trop épuisés après le travail pour effectuer certaines tâches ménagères (36 % dans le secteur du gardiennage déclarent que cela arrive souvent ou toujours, contre 22 % chez les travailleurs belges). La différence est très frappante dans la réponse à la question de savoir si le travail empêche de consacrer le temps souhaité aux loisirs, aux amis et à la famille - chez les agents de gardiennage, 45 % disent que c'est souvent ou toujours le cas, contre seulement 10 % chez les travailleurs belges.

Figure 3.13 Vue d'ensemble du bien-être social dans l'enquête EWCS (12 derniers mois)



Source EWCS (2015)

Grâce à des tableaux de contingence, il est possible d'examiner les corrélations entre les caractéristiques du temps de travail et les différentes composantes du bien-être social. Comme expliqué précédemment, les résultats de ces tableaux croisés peuvent être résumés dans un Tableau récapitulatif (Tableau 3.24). Comme pour le bien-être mental, les résultats sont assez tranchés. Le travail de nuit a une corrélation négative significative avec le fait de se préoccuper du travail pendant les moments libres. Cela signifie que les travailleurs de nuit se font généralement moins de soucis à propos du travail pendant leur temps libre. Cela peut s'expliquer par le fait que le travail de nuit est plus régulier et/ou implique une moindre charge de travail (p. ex., moins d'incidents). Les quick returns ont une forte corrélation positive avec l'impossibilité de consacrer le temps souhaité aux loisirs, aux amis ou à la famille. La disponibilité sur appel et l'irrégularité sont associées de manière significative ou fortement significative à une série de dimensions du bien-être social (en l'occurrence, il semble y avoir une corrélation entre la disponibilité sur appel et l'irrégularité et le fait de se préoccuper de son travail, d'être trop épuisé pour les tâches ménagères, de ne pas

pouvoir consacrer du temps à ses loisirs, ses amis, etc. et d'avoir des difficultés à se concentrer). De nouveau, l'autonomie dans les horaires est associée à des résultats positifs en matière de bien-être.

Tableau 3.22 Corrélations significatives entre le bien-être social et les caractéristiques du temps de travail

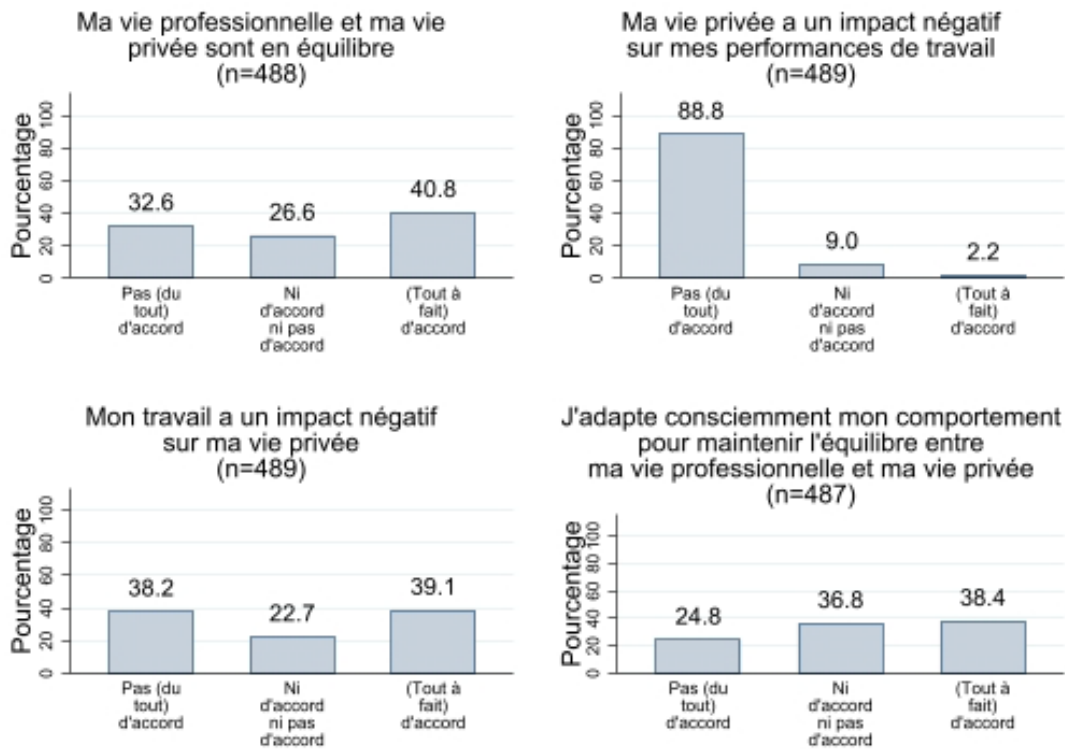
	Travail de nuit	Travail de week-end	Shifts de 12 heures	Quick returns	Disponibilité sur appel	Irrégularité	Domicile-travail >=1 heure	Autonomie dans les horaires
Se préoccuper du travail en dehors des heures de travail	--				+++	++		---
Trop épuisé(e) après le travail pour effectuer certaines tâches ménagères	-				++	+++		---
Le travail empêche de consacrer le temps souhaité aux loisirs, aux amis et à la famille				+++	++	+++		---
Difficulté à se concentrer sur le travail en raison des responsabilités familiales et sociales					++	++		---
Ne pas pouvoir consacrer le temps nécessaire au travail en raison des responsabilités familiales et sociales								---

Note : Le nombre de signes pour les corrélations monotones positives (« + », fond vert) et négatives (« - », fond rouge) indique la signification sur la base du test exact de Fisher : aucun signe pour une valeur $p > 0,1$; 1 signe pour une valeur $p \leq 0,1$; 2 signes pour une valeur $p \leq 0,05$; 3 signes pour une valeur $p \leq 0,01$.

Source Enquête propre

Nous allons à présent examiner comment les agents de gardiennage auto-évaluent leur équilibre entre vie professionnelle et vie privée, les interactions entre vie professionnelle et vie privée et leur propre comportement d'adaptation (Figure 3.14). Seuls 41 % des répondants estiment que leur vie professionnelle et privée sont en équilibre et 39 % indiquent que le travail a un impact négatif sur leur vie privée. En outre, 38 % disent adapter consciemment leur comportement pour préserver leur vie privée, et seulement 2 % déclarent que la vie privée a un impact négatif sur le travail.

Figure 3.14 Impact des problèmes d'équilibre vie professionnelle-vie privée et adaptation à ceux-ci



Source Enquête propre

Un tableau récapitulatif permet d'analyser les relations entre les caractéristiques du temps de travail et l'impact sur le bien-être social/l'adaptation en la matière (Tableau 3.25). Les quick returns ont une corrélation négative fortement significative avec l'équilibre entre vie professionnelle et vie privée (c'est-à-dire que les quick returns sont associés à un moins bon équilibre entre vie professionnelle et vie privée). La disponibilité sur appel et l'irrégularité présentent également une corrélation négative fortement significative avec l'équilibre entre le travail et la vie privée (moins bon équilibre), et il existe également des liens positifs fortement significatifs avec un impact négatif de la vie privée sur le travail et du travail sur la vie sociale et familiale (la disponibilité sur appel et l'irrégularité semblent donc entraîner des conflits entre la vie professionnelle et la vie privée dans les deux sens). L'autonomie dans les horaires est quant à elle fortement associée de manière positive à l'équilibre entre vie professionnelle et vie privée (c'est-à-dire que l'autonomie améliore l'équilibre entre vie professionnelle et vie privée), et elle a une corrélation fortement significative avec l'absence d'impact négatif du travail sur la vie sociale et familiale (l'autonomie semble réduire l'impact négatif du travail sur la vie sociale et familiale). En outre, il est intéressant de noter que pour les shifts de 12 heures, une corrélation positive avec l'équilibre entre vie professionnelle et vie privée a été constatée (mais pas statistiquement significative), ce qui indique que les shifts de 12 heures ne sont pas nécessairement associés à des effets négatifs sur le bien-être.

Tableau 3.23 Corrélations significatives entre l'impact sur le bien-être social/l'adaptation à celui-ci et les caractéristiques du temps de travail

	Travail de nuit	Travail de week-end	Shifts de 12 heures	Quick returns	Disponibilité sur appel	Irrégularité	Domicile-travail >=1 heure	Autonomie dans les horaires
Vie professionnelle et privée en équilibre			+	---	---	---		+++
Vie privée a un impact négatif sur le travail					+++	+		
Le travail a un impact négatif sur la vie sociale et familiale					+++	+++		---
Adaptation consciente du comportement pour préserver la vie privée						+		

Note : Le nombre de signes pour les corrélations monotones positives (« + », fond vert) et négatives (« - », fond rouge) indique la signification sur la base du test exact de Fisher : aucun signe pour une valeur p >0,1; 1 signe pour une valeur p <=0,1; 2 signes pour une valeur p <=0,05; 3 signes pour une valeur p <=0,01.

Source Enquête propre

Les agents de gardiennage ayant indiqué que leur travail a un impact négatif sur leur vie sociale ou familiale et/ou ayant déclaré adapter consciemment leur comportement pour préserver leur vie privée ont été invités à apporter des précisions dans une question ouverte (encadré 5). Les risques pour l'équilibre travail-vie privée les plus fréquemment cités sont : (1) le travail de week-end, (2) le travail de nuit, (3) les longues heures de travail, (4) les heures variables, (5) les changements de dernière minute. Une adaptation qui revient souvent consiste à séparer le plus strictement possible le travail et la vie privée, par exemple : « *Quand je suis avec ma famille ou mes amis, mon GSM est éteint!* ».

Étonnamment, le travail de week-end et de nuit est fréquemment cité comme un risque pour l'équilibre vie professionnelle-vie privée, alors qu'aucun lien clair entre le travail de week-end/de nuit et les problèmes de bien-être social ne ressort de l'analyse précédente. Une première explication possible est la manière dont nous avons mené l'analyse précédente : seuls les agents de gardiennage dont le travail de nuit et de week-end est relativement fréquent ont été inclus dans ces analyses statistiques. Il se pourrait que le fait de travailler peu la nuit et le week-end ait déjà un impact sur le bien-être social. Une deuxième explication possible est le critère en vigueur pour la question ouverte : seuls les travailleurs ayant signalé un impact négatif du travail et/ou une adaptation consciente du comportement ont été invités à répondre à la question ouverte.

Par ailleurs, la question ouverte révèle également quelques réponses peu fréquentes intéressantes. Par exemple, les shifts de 12 heures pourraient s'avérer favorables à la vie privée, car ils laissent plus de temps libre pendant la semaine (encadré 5). D'autre part, il convient de noter que l'équilibre entre vie professionnelle et vie privée chez certains agents de gardiennage ne peut qu'être qualifié de pénible, par exemple : « *Je suis divorcé deux fois, ça veut tout dire* » ou « *Je ne vois pas mon partenaire pendant des mois alors que nous vivons ensemble.* » Enfin, on notera également que les planificateurs eux-mêmes se trouvent dans une situation difficile, par exemple :

« *Disponible 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 en tant que manager d'une équipe - téléphone [?] « heures travaillées » en étant malade, questions urgentes, prestations supplémentaires, ... » ou « À nouveau la pression constante d'un poste de manager, alors que je devrais en fait dormir, je dois parfois gérer un problème de personnel à la dernière minute. »*

Encadré 5 - Question ouverte sur les problèmes de bien-être social

Les réponses les plus fréquentes à la question ouverte « Pouvez-vous donner un exemple de problème ou de risque lié à l'équilibre entre vie professionnelle et privée? Comment essayez-vous de vous y adapter? » sont les suivantes (quelques exemples de réponses ci-joints) :

Le travail de week-end a un impact social

- "Ik geef elke zaterdag les in mijn sport, maar wegens heel vaak te werken in het weekend; kan ik tegenwoordig zelden lesgeven. Alsook afspreken met vrienden, die in het weekend thuis zijn, terwijl ik moet werken."
- "Enige werk/privé gerelateerde klachten zijn de werk weekend. Gelukkige kan mijn partner hier redelijk goed mee om; soms moet er wel eens geschippend worden om privé/quality time in het werkschema te passen."
- "Weekendwerken en feestdagen, zijn nefast voor familiebezoeken, feesten vrienden. Teveel weekends."
- "Door te vele weekends te werken te weinig tijd om met de kinderen iets te doen."

Le travail de nuit a un impact social

- "Ik zie vrienden en familie weinig door het werk. Dit vooral omdat ik 's nachts werk dus mijn ritme anders is dan die van hun. Soms geef ik dus slaap op om die mensen toch te kunnen zien."
- « Je fait de travailler de nuit m'empêche régulièrement de [?] aux activités familiales ou sociales. »
- "12 uur shift is top, maar sociaal leven = 0. Ik werk v 19 uur tot 7 uur; dus weg v 17.45 uur tot 8.15 uur. Volgens de meesten als je 08 [?] maandag gepland staat maar dinsdag niet, heb je dinsdag vrij, ... maar maandag wer ik dus 5 uur en dinsdag 7 uur."
- "Weekendwerk en nachten maken het moeilijk je mist er veel door. ziet u partner veel minder."

Les longues heures de travail ont un impact social

- "Omwille van de lange werkuren rest er weinig tijd voor sociaal contact in de privé of in het beoefenen van hobby's!"
- "Te veel werken, minder tijd voor familie, vrienden, partner, hobby, ..."
- "We moeten regelmatig extra shiften doen, minder thuis -> niet veel aan te doen, hoort beetje bij de job, af en toe nee zeggen."
- "Isolement door extra gepresteerde uren vooral voelbaar door coronaperiode was hard."
- "Over 60 uur weken is geen privé leven."
- "Te veel werken, te veel uren waardoor geen tijd voor vrienden of familie."

Les heures variables ont un impact social important

- « Longueur des shiftes/alternance des shifts jour/nuit [?] le fait de faisse des activités ou de sortir. J'essaie de faire, même si je suis fatigué et la fatigue me décourage. »
- "Door de vele wijzigingen en de planning is het moeilijk zelf iets te plannen in onze privé."
- "Als ik mijn sport beoefen train ik vaak alleen omdat mijn uren niet overeenkomen met de andere atleten. Mijn vrienden zien mij vaak niet omdat ik bijna nooit tijd heb."
- "1 nacht werken 12 uur, 1 dag thuis, 1 nacht werken 12 uur is geen priveleven."
- "Geen vaste afspraken kunnen maken met de familie/vrienden/dokter afspraken gedurig afspraken verleggen."
- "Te veel werk en last minute veranderingen zorgt ervoor dat er sneller ruzies ontstaan maar ook met partner/vrienden."
- "Voorbeeld: een agent heeft bij [bewakingsbedrijf] niet te kiezen als hij één dag, 4/5 werkt om bv.: ouderschapsverlof neemt op dag dat hij het nodig heeft, veel flexibele shiften."
- "Door in shiften te werken is een hobby in teamverband heel moeilijk."

Changements d'horaires de dernière minute et pression de l'employeur attendant une réaction

- « Changement de planning dernière minute ce qui pose problème »
- « Même en repas, on se sent obligé « connecté » afin que le chef puisse vous joindre « au cas où » -> si on ne [?] pas ou se retrouve sur liste rouge et on en devient une cible à qui [?] n'est excusée »
- « La tension qui est régulièrement entretenues par notre direction pour oublier le sport et ma femme sont mes secrets, pression de la direction si je ne réponds pas favorablement à des demandes de dernière minute. »
- "Altijd aan het werk, nooit met rust gelaten worden, constant gezaag"
- « Les changements répétitifs de planning on ne soit pas prévoir quoique ce soit car souvent obligé de déplacer. »
- "Ik probeer de kerk in het midden te houden, maar als ik een opdracht weiger krijg ik telefoon met druk om toch te aanvaarden om geen financieel verlies te hebben."
- « Problemes à résoudre en dehors des horaires de travail. Je ne réponds au telephone. »

- "Afspraken om met familie en/of vrienden samen iets te doen, bv. een etentje, kunnen meestal last minute niet doorgaan of ik kan gewoon niet bijwonen. Als ik dan gepland sta om te werken gaat dit voor. Zo ook trainingen in clubverband kan ik ook zelden deelnemen."
- « Je tente de me déconecter, mais pas facile à l'heure de [?]. L'employeur inondé littéralement les travailleurs de mails, n'étant qu'un executant, je ne vois pas bien, pourquoi diversses instructions devrait m'ête [?] quand je suis en repos. »

Adaptation par la séparation stricte du travail et de la vie privée

- "Werken en privé blijven strikt gescheiden."
- "Uiteraard. Werk op de eerste plaats als je er bent maar op de tweede plaats in je leven."
- « Je travail c'est le travail, chez moi il n'y fait pas partie. »
- « Malgré la fatigue, il est important de sortir vois du monde. »
- "Nee zeggen als het niet meer gaat."
- "Als ik bij familie of vrienden ben gaat gsm uit!"
- "Ik houd werk & prive gescheiden."
- "Ik houd werk en privé gescheiden, ik denk niet na over mijn werk, ik stress er niet om de stress van het werk nam ik vroeger mee naar huis. Nu maak ik een duidelijk onderscheid tussen werk en prive."
- "Ik probeer mijn werk en/of gebeurtenissen op het werk niet mee te nemen naar huis en vise versa."

Informations diverses intéressantes

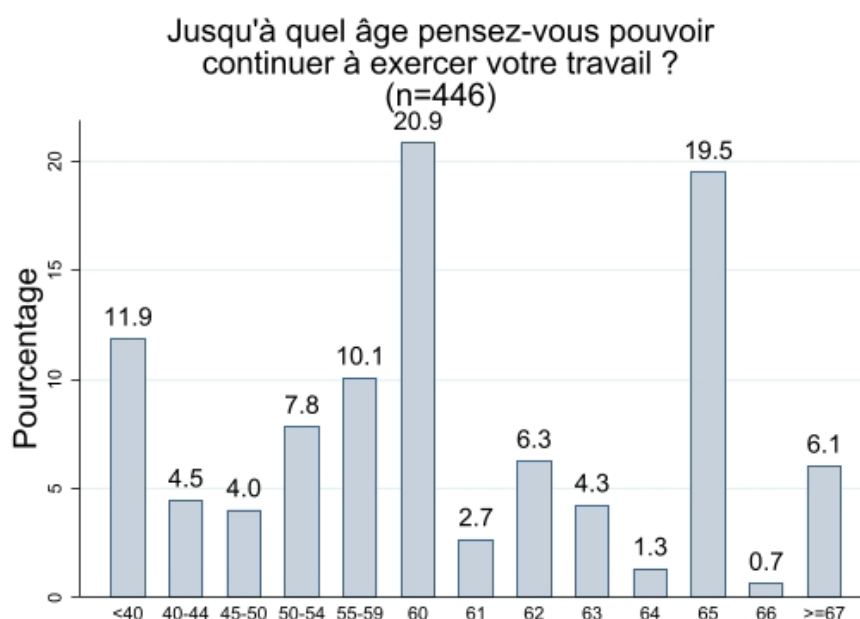
- "Door 3 dagen 12 uur shiften te presteren, heb ik de nodige tijd in de week voor mijn privéleven."
- "Door het werk kan ik op verschillende momenten in de maand wanneer de meeste mensen thuis zijn, niet deelnemen aan sociale activiteiten."
- "Ik ben 2x gescheiden, dat zegt genoeg."
- "Uurrooster bepaalt heel het privéleven, sociaal leven, familiaal leven."
- « Manque de temps pour passer avec sa famille et amis. »
- "Aucune sortie possible, ni même prendre l'air en famille, aucun moment libre en famille, pas possible d'organiser. »
- « Pau faire des rencoutres ou maintenir une vie social ce boulat est le pire peut de gens sont capable d'accepter nos horaires de travail. Ce baulot ma value coupes et c'est bien triste. »
- "Ik heb geen gezinsleven, ik zie mijn kinderen amper en als ik ze zie kan ik het niet opbrengen om vrolijk te zijn wegens vermoeidheid."
- "Fysiek lastig om steeds top te zijn voor de 'kids' en vrouw."
- "Veel minder tijd met mijn vriendin te kunnen doorbrengen."
- "Verwatering van prive relaties, nooit tijd vrij om erbij te kunnen zijn op sociale momenten, 24/7 bereikbaar als leidinggevende van een team - telefoon[?] 'gewerkte uren' door ziekte, dringende vragen, extra prestaties, ..."
- "Opnieuw de constante druk van een leidinggevende functie, wanneer ik eigenlijk zou moeten slapen ben ik soms last-minute aan een manpower probleem bezig."
- "De maandplanning komt veel te laat. Aangezien ik een familieman ben, is het moeilijk om afspraken te maken et kinderen en kleinkinderen."
- "Maanden waarin ik mijn partner niet zie ondanks dat we samen wonen."
- « Travail a la maison en retard, trop fatigue en [?]. ... le minimum quand je n'oublie pas de le faire et souvent tombe endormi sur mon laptop. »
- "Op het moment is de regio waar ik werk onderbemand, aangezien ik ook vakbondafgevaardigde ben en de pogingen om met leidinggevende te onderhandelen geen resultaten of oplossingen breng: legt dit op het moment een extra werkdruk op mijn schouders."

3.4 Soutenabilité et adaptations

3.4.1 Soutenabilité

La soutenabilité d'un emploi comporte différentes dimensions et peut être mesurée de différentes manières. Un indicateur important de la soutenabilité d'un emploi est sans aucun doute l'âge jusqu'auquel un travailleur pense pouvoir exercer cet emploi. 38 % des agents de gardiennage estiment ne pas pouvoir exercer leur emploi jusqu'à 60 ans, et seulement 26 % pensent pouvoir travailler jusqu'à 65 ans ou plus (Figure 3.15).

Figure 3.15 Âge jusqu'auquel l'emploi est soutenable



Source Enquête propre

Outre l'âge, certains autres facteurs peuvent être pertinents pour la soutenabilité d'un emploi, notamment (1) le droit de parole au travail, (2) le contexte social et (3) la soutenabilité du revenu familial (Tableau 3.26). En ce qui concerne la participation, seuls 24 % des agents de gardiennage indiquent qu'une réunion lors de laquelle les travailleurs peuvent exprimer leur opinion sur l'organisation est régulièrement organisée sur leur lieu de travail. 38 % disent être impliqués dans l'amélioration de l'organisation du travail et 39 % déclarent être tenus informés des accords sur la prévention et la protection au travail. S'agissant des premier et deuxième indicateurs de participation, des comparaisons peuvent être faites avec les données de l'enquête EWCS 2015 : parmi les travailleurs belges, 59 % disent que des réunions régulières sont organisées lors desquelles les travailleurs peuvent exprimer leurs opinions, et 76 % déclarent être impliqués dans l'amélioration de l'organisation du travail. Le droit de parole des agents de gardiennage sur le lieu de travail est donc relativement faible.

Le contexte social a été sondé de deux manières dans l'enquête. D'une part, 50 % des agents de gardiennage déclarent que leur patron les aide et les soutient, tandis que 79 % affirment que leurs collègues les aident et les soutiennent. Sur la base des données de l'EWCS 2015, il apparaît que 84 % des travailleurs belges ont un supérieur hiérarchique qui les aide et les soutient, et 91 % ont des collègues qui les aident et les soutiennent. Ainsi, pour le contexte social également, le secteur du gardiennage semble également se porter moins bien que l'économie belge.

La dernière catégorie étudiée est le revenu actuel du ménage. 39 % déclarent qu'il est difficile ou très difficile de joindre les deux bouts avec le revenu familial actuel. Malheureusement, il n'est pas possible de comparer avec les données de l'enquête EWCS 2015. Ces chiffres semblent toutefois indiquer qu'un grand groupe d'agents de gardiennage a du mal à joindre les deux bouts.

Tableau 3.24 . Vue d'ensemble de la soutenabilité

	Oui (en %)	IC 95 % (en %)	Réponse
<i>Soutenable jusqu'à quel âge</i>			
Pense pouvoir exercer son emploi jusqu'à 65 ans au moins.	26,2	22,2-30,6	446
<i>Soutenable jusqu'à quel âge</i>			
Pense pouvoir exercer son emploi jusqu'à 65 ans au moins.	24,3	20,6-28,4	485
Soutenable jusqu'à quel âge	37,5	33,2-42,0	485
Pense pouvoir exercer son emploi jusqu'à 65 ans au moins.	65,0	60,6-69,3	486
<i>Contexte social</i>			
Mon patron m'aide et me soutient	49,7	45,1-54,2	479
Mes collègues m'aident et me soutiennent	78,5	74,5-82,1	483
<i>Revenu actuel du ménage</i>			
(Très) difficile à joindre les deux bouts	38,7	34,3-43,2	478

Note : « IC 95 % » indique l'intervalle de confiance à un niveau de confiance de 95 %; « Réponse » indique le nombre d'observations pour lesquelles une valeur significative est disponible (= nombre d'agents de gardiennage ayant répondu à cette question).

Source Enquête propre

Une fois encore, nous allons établir un lien entre les différents résultats et les caractéristiques du temps de travail (Tableau 3.27). Pour le *travail de nuit*, nous constatons une corrélation fortement significative avec deux indicateurs du droit de parole. Des recherches antérieures consacrées au travail de nuit et au travail posté (Lamberts, 2017) ont déjà révélé que les travailleurs de nuit sont souvent déconnectés du reste de l'organisation et ont donc moins leur mot à dire. Cette enquête le confirme.

Par ailleurs, les *quick returns* présentent une corrélation négative fortement significative avec l'information des agents de gardiennage sur les accords en matière de prévention et de protection, et une corrélation négative importante avec la présence d'un patron qui les aide et les soutient (en d'autres termes, les personnes confrontées à des *quick returns* déclarent qu'elles sont moins tenues informées des accords relatifs à la prévention et à la protection au travail et qu'elles bénéficient d'un moindre soutien de la part du patron). Ces deux corrélations ne sont guère surprenantes si l'on considère que les *quick returns* sont mesurés comme le fait d'avoir moins de 12 heures entre deux prestations complètes au moins une fois par mois, ce qui est contraire aux obligations légales découlant de la CCT sectorielle. On notera tout particulièrement la corrélation positive significative entre les *quick returns* et la difficulté à joindre les deux bouts avec le revenu actuel du ménage : une explication possible est que les travailleurs acceptent d'effectuer des *quick returns* parce qu'ils ont des difficultés financières et que cela leur permet quand même de tenir la tête hors de l'eau.

La disponibilité sur appel a une corrélation négative significative avec l'aide et le soutien des collègues (en d'autres termes, dans les situations où les agents de gardiennage doivent être disponibles sur appel, le soutien des collègues semble moindre), ce qui pourrait indiquer un ressentiment entre collègues sur la question de savoir qui doit intervenir/se tenir prêt à intervenir à quel moment. Pour ce qui concerne la disponibilité sur appel, on observe également une corrélation positive significative avec la difficulté ou la grande difficulté à joindre les deux bouts avec le revenu actuel du ménage. Ici encore, cela pourrait indiquer que les agents de gardiennage acceptent d'être disponibles en stand-by par nécessité financière.

Quant à l'irrégularité, elle est liée négativement, avec une forte significativité, au fait d'être tenu informé des accords en matière de prévention et de protection au travail. Comme pour les *quick returns* et la

disponibilité sur appel, on observe une corrélation positive avec la difficulté à joindre les deux bouts, mais les preuves sont ici un peu plus faibles.

Enfin, il est à nouveau très frappant de constater que l'autonomie dans les horaires est positivement associée, avec une forte significativité, à tous les indicateurs de droit de parole et de contexte social, qu'elle est positivement associée au fait de penser pouvoir travailler jusqu'à 65 ans au moins (non statistiquement significatif) et négativement associée à la difficulté ou à la très grande difficulté à joindre les deux bouts (non statistiquement significatif). Il est important de garder à l'esprit, comme indiqué précédemment, que la mesure des associations/corrélations à l'aide de tableaux de contingence n'équivaut pas à mesurer la causalité. Ainsi, l'autonomie dans les horaires n'en est pas nécessairement la cause, ou vice versa. Néanmoins, le droit de parole au travail et un bon contexte social semblent une explication plausible de l'existence d'une certaine autonomie dans les horaires.

Tableau 3.25 Corrélations significatives entre la soutenabilité et les caractéristiques du temps de travail

	Travail de nuit	Travail de week-end	Shifts de 12 heures	Quick returns	Disponibilité sur appel	Irrégularité	Domicile-travail >=1 heure	Autonomie dans les horaires
<i>Soutenable jusqu'à quel âge</i>								
Pense pouvoir exercer son emploi jusqu'à 65 ans au moins.								+
<i>Droit de parole au travail</i>								
Lors d'une réunion organisée régulièrement, les collaborateurs peuvent donner leur avis sur ce qui se passe dans l'organisation	---			-				+++
Je participe à l'amélioration de l'organisation du travail	---						--	+++
Je suis tenu(e) au courant des accords conclus sur mon lieu de travail concernant la prévention et la protection au travail				--	-	---		+++
<i>Contexte social</i>								
Mon patron m'aide et me soutient				---		-	-	+++
Mes collègues m'aident et me soutiennent					--			+++
<i>Revenu actuel du ménage</i>								
(Très) difficile à joindre les deux bouts				++	++	+		-

Note : Le nombre de signes pour les corrélations monotones positives (« + », fond vert) et négatives (« - », fond rouge) indique la signification sur la base du test exact de Fisher : aucun signe pour une valeur $p > 0,1$; 1 signe pour une valeur $p \leq 0,1$; 2 signes pour une valeur $p \leq 0,05$; 3 signes pour une valeur $p \leq 0,01$.

Source Enquête propre

En résumé, la soutenabilité a été divisée en plusieurs composantes : l'âge jusqu'auquel le travail est considéré comme soutenable, le droit de parole, le contexte social et le revenu familial. Pour chacune de ces composantes de la soutenabilité, des éléments indiquent que le secteur du gardiennage enregistre des résultats médiocres. En ce qui concerne le droit de parole et le contexte social, une comparaison est possible avec l'ensemble des travailleurs belges et il apparaît que le secteur du gardiennage obtient également un score inférieur. Il y a un lien avéré entre le manque de droit de parole et le travail de nuit. Cela pourrait s'expliquer par une déconnexion entre les travailleurs de nuit et le reste de l'organisation. Les quick returns sont corrélés au manque d'information sur les accords

conclus sur le lieu de travail concernant la prévention et la protection et à l'absence d'aide et de soutien du patron. Ces résultats semblent logiques étant donné que les quick returns sont illégaux dans ce secteur. La disponibilité sur appel peut être corrélée à une mauvaise entente avec les collègues. L'une des explications possibles est que l'obligation fréquente de faire des remplacements entraîne du ressentiment entre collègues. L'irrégularité est corrélée au fait de ne pas être tenu informé des accords en matière de prévention et de protection. Tant pour les quick returns que pour la disponibilité sur appel et l'irrégularité, il existe des indications que ces caractéristiques du temps de travail sont corrélées à la difficulté ou à la très grande difficulté à joindre les deux bouts avec les revenus actuels du ménage. Cette dernière corrélation pourrait indiquer que les agents de gardiennage acceptent les quick returns, la disponibilité sur appel ou l'irrégularité par nécessité financière.

3.4.2 Adaptations

Parallèlement à la soutenabilité, il est également important d'examiner les adaptations individuelles. Une situation de travail non soutenable poussera les travailleurs à rendre la situation la plus soutenable possible, en procédant à des adaptations. Ces adaptations sont donc (1) potentiellement une indication que les situations ne sont pas soutenables, et (2) peuvent également masquer en partie le caractère non soutenable de la situation de travail : par exemple, lorsque des travailleurs qui ne peuvent vraiment plus faire face au travail de nuit et au travail posté cessent de travailler (adaptation) et ne sont donc pas pris en compte dans les statistiques discutées ci-dessus concernant les résultats en matière de bien-être ou la soutenabilité du travail de gardiennage (puisque'ils ne travaillent plus dans le secteur, c'est ce qu'on appelle l'*effet de sélection*).

Trois dimensions des adaptations ont donc été sondées dans le cadre de l'enquête : (1) la réduction de la charge de travail dans le passé; (2) la recherche d'un autre emploi dans le présent; et (3) les aspects du travail qui doivent changer pour rendre le travail soutenable dans le futur (Tableau 3.28). En ce qui concerne la réduction de la charge de travail, il apparaît que 26 % des agents de gardiennage travaillent aujourd'hui moins d'heures qu'avant et que 20 % ont un horaire de travail allégé. S'agissant de la recherche d'un autre emploi, 23 % des agents de gardiennage cherchent un autre emploi dans le secteur du gardiennage et 33 % cherchent un autre emploi en dehors du secteur (l'un n'excluant pas l'autre). Enfin, il y a encore les aspects qui doivent changer pour assurer la soutenabilité du travail jusqu'à 65 ans (plusieurs options possibles) : 36 % des agents de gardiennage mentionnent le contenu des tâches (p. ex. la charge de travail, les risques ou la complexité), mais pas moins de 59 % répondent que les horaires de travail doivent changer, 22 % souhaitent une modification des déplacements et 21 % considèrent que des changements sont nécessaires dans l'environnement social de travail.

Tableau 3.26 Vue d'ensemble des adaptations

	Oui (en %)	IC 95 % (en %)	Réponse
<i>Réduction de la charge de travail</i>			
Moins d'heures de travail qu'avant	25,8	22,0-29,9	488
Horaire de travail plus léger qu'avant	20,3	16,8-24,1	488
<i>Chercher du travail ailleurs</i>			
Dans le secteur du gardiennage	22,8	19,1-26,8	478
En dehors du secteur du gardiennage	33,1	28,9-37,5	477
<i>Si le travail n'est pas soutenable jusqu'à 65 ans, quel(s) aspect(s) doit(vent) changer pour que ce soit possible?</i>			
Contenu des tâches (p. ex. charge, risques, complexité)	35,6	30,4-41,0	329
Horaires de travail	58,7	53,1-54,0	329
Déplacements	21,9	17,5-26,7	329
Environnement social de travail (p. ex. collègues, supérieur hiérarchique)	21,0	16,4-25,4	329

Note : « IC 95 % » indique l'intervalle de confiance à un niveau de confiance de 95 %; « Réponse » indique le nombre d'observations pour lesquelles une valeur significative est disponible (= nombre d'agents de gardiennage ayant répondu à cette question).

Source Enquête propre

Les corrélations entre les adaptations et les caractéristiques du temps de travail ont été examinées à l'aide de tableaux de contingence et résumées dans le Tableau 3.28. En ce qui concerne la réduction de la charge de travail, le lien entre le travail de nuit et le fait de travailler moins qu'avant est intrigant : il se peut que les agents de gardiennage qui travaillent de nuit aujourd'hui optent pour le travail de nuit afin de devoir travailler moins d'heures. Une corrélation négative fortement significative entre le fait d'avoir un horaire de travail plus léger qu'avant et l'irrégularité peut être interprétée comme une indication que l'irrégularité est généralement considérée comme pénible, de sorte que les agents choisissent aujourd'hui un horaire de travail plus léger. Par ailleurs, on observe une autre corrélation positive entre l'autonomie dans les horaires et un horaire de travail plus léger qu'auparavant, ce qui était prévisible - il serait étonnant que les agents de gardiennage disposant d'une autonomie en matière d'horaires planifient pour eux-mêmes un horaire plus lourd qu'auparavant.

Une deuxième dimension d'adaptation est la recherche d'un autre emploi. Dans ce domaine, on observe une corrélation positive entre les quick returns, la disponibilité sur appel et l'irrégularité et la recherche d'un autre emploi dans le secteur du gardiennage. Ces résultats pourraient indiquer que les quick returns, la disponibilité sur appel et l'irrégularité sont considérés par les agents de gardiennage comme moins soutenables que les emplois présentant d'autres caractéristiques de temps de travail au sein du secteur. La disponibilité sur appel présente également une corrélation positive importante avec la recherche d'emploi en dehors du secteur du gardiennage (c'est-à-dire que ces agents de gardiennage déclarent plus souvent que les autres qu'ils cherchent un emploi en dehors du secteur), tandis que l'autonomie dans les horaires est elle fortement associée de manière négative à la recherche d'emploi en dehors du secteur du gardiennage.

Comme dernière dimension, on a également demandé aux agents de gardiennage quels aspects de leur travail devraient changer pour qu'ils puissent l'exercer jusqu'à 65 ans. Il est intéressant de noter que le travail de nuit (et dans une moindre mesure le travail de week-end) présente une corrélation avec le contenu des tâches, ce qui peut vouloir dire que les agents de gardiennage perçoivent le travail de nuit comme plus calme ou moins contraignant que le travail de jour. La disponibilité sur appel est liée au changement de contexte social, conformément à la corrélation négative établie plus haut entre la disponibilité sur appel et une bonne entente avec les collègues (en d'autres termes, pour que la disponibilité sur appel soit soutenable, le soutien des collègues semble être un aspect essentiel).

L'irrégularité est corrélée à une modification du contenu des tâches et des horaires de travail : il semblerait qu'en plus des horaires de travail, le contenu des emplois irréguliers soit également perçu comme problématique. Les corrélations fortement significatives entre les longs déplacements domicile-travail et une modification de ces déplacements ne sont pas surprenantes (les personnes confrontées à de longs trajets domicile-travail souhaitent que ces derniers soient adaptés pour que leur travail reste soutenable). On observe par ailleurs que les agents de gardiennage disposant d'une autonomie dans les horaires sont moins demandeurs d'une modification des heures de travail que les autres agents de gardiennage (sans autonomie en matière d'horaires).

Tableau 3.27 Corrélations significatives entre les adaptations et les caractéristiques du temps de travail

	Travail de nuit	Travail de week-end	Shifts de 12 heures	Quick returns	Disponibilité sur appel	Irrégularité	Domicile-travail >=1 heure	Autonomie dans les horaires
<i>Réduction de la charge de travail</i>	+							
Moins d'heures de travail qu'avant						---		+
Horaire de travail plus léger qu'avant								
<i>Chercher du travail ailleurs</i>								
Dans le secteur du gardiennage				+	++	+++		
En dehors du secteur du gardiennage					+++			---
<i>Si le travail n'est pas soutenable jusqu'à 65 ans, quel(s) aspect(s) doit(vent) changer pour que ce soit possible?</i>								
Contenu des tâches (p. ex. charge, risques, complexité)	---	-				+++		
Horaires de travail						++		---
Déplacements							+++	
Environnement social de travail (p. ex., collègues, superviseur)					+			

Note : Le nombre de signes pour les corrélations monotones positives (« + », fond vert) et négatives (« - », fond rouge) indique la signification sur la base du test exact de Fisher : aucun signe pour une valeur $p > 0,1$; 1 signe pour une valeur $p \leq 0,1$; 2 signes pour une valeur $p \leq 0,05$; 3 signes pour une valeur $p \leq 0,01$.

Source Enquête propre

Les agents de gardiennage qui ont indiqué que travailler jusqu'à 65 ans n'était pas soutenable pour eux ont été interrogés sur l'aspect de leur travail qui devrait changer pour rendre possible le travail jusqu'à 65 ans. Outre le contenu des tâches, les heures de travail, les déplacements et l'environnement social de travail, il y avait également une catégorie « réponse ouverte » (encadré 6). Parmi les réponses fréquemment données figurent (1) plus de régularité; (2) moins de travail pénible/plus de repos; (3) un meilleur management; (4) moins de travail de nuit; et (5) une meilleure compensation financière. En ce qui concerne l'amélioration du management, certaines réponses font état d'une situation désastreuse, par exemple : « *Lorsqu'ils appellent à l'improviste et menacent parfois de nous licencier ou de nous envoyer travailler à l'autre bout du pays* » ou « *le management/ le secteur fait régner la terreur.* »

Encadré 6 - Question ouverte sur les changements souhaités pour rendre le travail soutenable jusqu'à 65 ans

Les réponses les plus courantes à la question ouverte « Quel aspect de votre travail doit changer pour que vous puissiez travailler jusqu'à la retraite? » sont les suivantes (quelques exemples de réponses ci-joints) :

Plus de régularité

- "Meer regelmaat en gelijke verdeling van de weekends te werken en de verschillende ploegen."
- "Afwisseling dag-/nachtshifts."
- "Onregelmatige uren."
- « Horaires. »
- "Wissel dag-nacht."
- "Logica in de planning."
- "Meer vakantie, minder onvoorziende planning wissels."
- "Arbeidsuren, ballans werk/privé."
- "Planning."
- "Enkel dagwerk, vaste planning, enkel 8 uren shiften. geen weekendwerk."

Moins de travail pénible/plus de repos

- "Meer verlof en recup kunnen opnemen vanaf er over gaat bij contractuele uren. wat nu niet het geval is want ze mogen plannen tot 175 uur."
- "Ik zal het rustiger aan moeten gaan doen."
- "Fysiek zware arbeid."
- "Het s-gewicht dat gedragen moet worden en het steeds in en uitstappen van vrachtwagen --> hoogte."
- "Mogelijk 4/5 werken."
- "Minder uren."
- "3/4 gaan werken."

Un meilleur management

- "De mentaliteit van de firma en leidinggevende, zij zijn [?] en de werknemers zijn goedkope slaafjes."
- "Management/sector die een schrikbewind voert."
- « Le respect envers les agents de gardiennages, que d'argent de gardiennage fasse des tâches qui ont du sens et pas se vin de moyen de dissuasif au de décoration. »
- "Als ze onverwacht bellen en soms dreigen ze met ontslag of ze dreigen door naar andere kant van het land te gaan werken."
- "Respect, werksfeer."
- "Directie moet beseffen dat een leidinggevende onmogelijk 24/7 beschikbaar kan zijn, de connecteren van werk is een noodzaak om lang te kunnen [?] in de bewakingssector."
- "De druk op mentaal vlak, je MOET inspringen."
- "Werkdruk, nauwelijks bewakingstaken, normaal veel administratie, logistieke opdrachten, genoeg personeel om de C4 en de ziektes op te vangen."
- "Minder flexibiliteit en telefoons om iemand te vervangen."
- « Stress induit par la hiérarchie. »

Moins de travail de nuit

- « Les horaires de nuit. »
- « Travailler de nuit est très lourd comme travail. »
- « Horaire de nuit. »
- « Plus en état physique de courir, de me défendre, de rester éveiller pendant 12 heures de nuits. »
- « Horaire de nuit. »
- "Te vaak nachtwerk."
- « De nuits. »
- « Jour au lieu de travailler la nuit. »
- "Michien de nachten die te veel zijn/ worden op termijn."

Une meilleure compensation financière

- « Salaire. »
- "Lonen, premies, pensioen."
- "Het loon."
- "Verloning."
- "Meer uurloon & premies (onderbetaald)."
- "Verloning, premies zijn echt gewoon schijf."
- "Juiste vergoeding."
- "Beter loon."
- "Betere premies en betere legale voordelen (meer maaltijdcheques, ...)."
- "Verloning is veel te laag. vooral premies en woon-werkvergoeding."

En résumé, les travailleurs peuvent s'adapter de différentes manières à une situation de travail non soutenable. D'une part, ces adaptations peuvent être considérées comme une indication que la situation de travail n'est pas soutenable; d'autre part, les adaptations à une situation de travail non soutenable peuvent également conduire à une sous-estimation de l'impact négatif de certaines caractéristiques du temps de travail (p. ex., lorsque les travailleurs les plus touchés quittent le secteur).

Trois dimensions des adaptations ont été examinées : en ce qui concerne (1) *la réduction de la charge de travail*, il apparaît que 26 % travaillent moins d'heures qu'avant et que 20 % ont un horaire de travail allégé. En ce qui concerne (2) *la recherche d'un autre emploi*, 23 % cherchent un autre emploi dans le secteur du gardiennage et 33 % cherchent un autre emploi en dehors du secteur du gardiennage (l'un n'excluant pas l'autre). Enfin, il y a encore (3) *les aspects qui doivent changer pour assurer la soutenabilité du travail jusqu'à 65 ans* : 36 % mentionnent le contenu des tâches (p. ex. la charge de travail, les risques ou la complexité), pas moins de 59 % répondent que les horaires de travail doivent changer, 22 % souhaitent une modification des déplacements et 21 % considèrent que des changements sont nécessaires dans l'environnement social de travail.

L'analyse de la corrélation entre les caractéristiques du temps de travail et les adaptations fait apparaître quelques résultats marquants. On observe une corrélation très négative entre le travail de nuit et les adaptations en matière de répartition des tâches pour maintenir la soutenabilité du travail, ce qui pourrait vouloir dire que le contenu des tâches du travail de nuit est moins contraignant. La disponibilité sur appel et l'irrégularité sont liées à la recherche d'un autre emploi dans le secteur du gardiennage. L'irrégularité est en outre fortement corrélée à la nécessité d'adapter le contenu des tâches et d'aménager les horaires de travail pour rendre le travail soutenable jusqu'à 65 ans. Enfin, l'autonomie dans les horaires présente une corrélation négative fortement significative avec la recherche d'un emploi en dehors du secteur ainsi qu'avec l'adaptation des horaires de travail pour veiller à ce que le travail reste soutenable jusqu'à l'âge de 65 ans. Les agents de gardiennage ayant une autonomie en matière d'horaires déclarent moins souvent que les autres qu'ils ont besoin d'adaptations.

Une question ouverte concernant les adaptations visant à rendre le travail soutenable jusqu'à l'âge de 65 ans montre que certains agents de gardiennage subissent une forte pression pour accepter des changements de planning.

3.5 Évaluation par les travailleurs des avantages et des inconvénients des régimes de travail

Une question importante est de savoir ce que les travailleurs eux-mêmes considèrent comme des avantages ou des inconvénients de leur horaire de travail. À cet égard, il convient de garder à l'esprit que ces avantages et inconvénients ne conduisent pas nécessairement au « meilleur » horaire de travail; par exemple, il est concevable que les jeunes travailleurs ne soient pas pleinement conscients des effets négatifs à long terme de certaines caractéristiques du temps de travail sur le bien-être.

L'évaluation par les travailleurs des avantages et des inconvénients des horaires de travail s'est faite de deux manières. D'une part, on a demandé aux travailleurs ce qu'ils considéraient eux-mêmes comme des avantages et des inconvénients de leur horaire de travail actuel (Section 3.5.1), et d'autre part, les préférences implicites des travailleurs ont été déterminées à travers une expérience de vignettes (section 3.5.2).

3.5.1 Avantages et inconvénients de l'horaire de travail

On a demandé aux travailleurs quels étaient, selon eux, les deux principaux avantages de leur horaire de travail (encadré 7). Les conclusions que l'on peut tirer sur la base des réponses les plus fréquentes sont les suivantes : (1) les nombreux jours de repos sont considérés comme un avantage des shifts de 12 heures; (2) certains agents de gardiennage aiment travailler la nuit, d'autres aiment travailler la

journée; (3) la prime de nuit est un avantage du travail de nuit; (4) pour le travail de nuit, le travail de week-end et les shifts de 12 heures, l'absence d'embouteillages est souvent citée comme un avantage; (5) la flexibilité du travailleur et le droit de parole sont appréciés; (6) les agents de gardiennage considèrent un planning fixe comme un avantage.

Les réponses à cette question ouverte concernant les avantages de l'horaire de travail actuel sont en accord avec les résultats des analyses concernant le bien-être (section 3.3) et la soutenabilité (section 3.4). Parmi les nouvelles informations marquantes, il est à noter que les agents de gardiennage trouvent que la fluidité du trafic est un avantage, et que l'une des principales raisons de préférer les shifts de 12 heures est le temps libre qui en résulte.

Encadré 7 - Question ouverte sur les avantages de l'horaire de travail

Les réponses les plus courantes à la question ouverte « Quels sont les deux principaux avantages de votre horaire de travail? » sont les suivantes (quelques exemples de réponses ci-joints) :

De nombreux jours de repos grâce aux shifts de 12 heures

- « 12 heures de shifts donc beaucoup de jours blancs. »
- "Door lange dagen minder dagen werken."
- « Shift de 12 h, moins de jours à prester. »
- "Langere shiften werken, minder dagen naar het werk gaan."
- "Voldoende rust tussen periodes van meerdere werkdagen [respondent met 12 uur shift]."
- « Nombre de jours off [respondent met 12 uur shift]. »
- "Met 12 uur shiften ben ik veel thuis."
- « Jours de repos (shifts 12h). »
- "Meerdere dagen vrij [respondent met 12 uur shift]."
- "Vaak lange shiften waardoor minder # dagen werken/maand."
- « Shifts long. »
- "Meer uren per dag werken daardoor je meer dagen vrij bent per maand."
- "Dat ik 14 dagen werk en hetzelfde thuis ben."

Tant le travail de jour que le travail de nuit sont appréciés des (différents) agents de gardiennage

- "Dagwerk."
- "Dagwerk."
- "Dagdienst."
- "Vaak nacht."
- "Nachtdienst."
- "Geen nachten."
- "Kan overwegend nachtshiften doen."
- "Nacht: werklust, rustig minder stress."
- "Nachtwerk (komt goed uit met de kids)."

Prime pour travail de nuit

- « La prime de nuit. »
- « Prime nuit. »
- « Premies de nuit. »
- « Le salaire, la variété des nuits. »
- « Salaire + primes. »
- « Nuits = primes. »

En cas de shifts de 12 h/travail de nuit/travail de fin de semaine, moins de trafic/déplacements

- "Minder files."
- "Vermijden van verkeer."
- "Geen grote files naar het werk."
- « Moins de déplacements. »
- "12 uur = ook minder heen & weer rijden."
- "Geen files op de wegen."
- "Weinig woon-werk verkeer."
- "Goede uren, geen file."

Flexibilité/droit de parole apprécié

- "Kan wisselen met collega's."
- "Heb wat flexibiliteit."
- "Enige flexibiliteit voor verandering mogelijk."

- "Overleg is mogelijk, ook met werknemers van bedrijf zelf."
- "Overleg met postoverste."
- "Gemakkelijk aanpasbaar, goede communicatie met plannen."

Avoir un planning fixe

- « Heures fixes. »
- "Altijd vast werk [?] zaterdag en zondag nacht."
- "Door vast met de nacht te werken heb ik altijd de mogelijkheid de kinderen op te halen."
- "Vast regime."
- "Vast werkrooster."
- "Vast uur rooster."
- "Normaal herhaalt zich dat per maand -> planning."
- « Stabilité du planning et nombre de prestation limité a +- 16. »

Il a ensuite été demandé aux agents de gardiennage quels étaient les deux principaux inconvénients de leur horaire de travail. Les réponses qui reviennent le plus souvent sont (1) les horaires irréguliers; (2) l'heure de fin incertaine; (3) l'impact négatif sur la vie sociale du travail de nuit, du travail de week-end et de l'irrégularité; (4) les fréquents changements de planning de dernière minute; (5) le planning fourni seulement un mois à l'avance; et (6) la fatigue et la perturbation du rythme biologique. D'autres réponses moins fréquentes sont également intéressantes - par exemple la remarque selon laquelle le planning manque souvent de logique : « *Horaires différents chaque mois, ne suit aucune logique, parfois seulement une nuit (beaucoup de changements de rythme).* »

Encadré 8 - Question ouverte sur les inconvénients de l'horaire de travail

Les réponses les plus courantes à la question ouverte « Quels sont les deux principaux inconvénients de votre horaire de travail? » sont les suivantes (quelques exemples de réponses ci-joints) :

Horaires irréguliers

- "Altijd ander start uur, je kan geen slaap patroon krijgen."
- "Te veel afwisselende uren -> moeilijk om priveleven af te scheiden."
- "Elke dag andere aanvanguur."
- "Elke dag ander einduur."
- "Varierend beginuur, bv. ma. 3 uur - di 5 uur, woe 3.30 uur, do 4.30 uur, vrij 3 uur."
- « Irregularité des horaires et rythme d'éveil et de sommeil. »

Heure de fin incertaine

- « Parfois, on finit en retard suite à une intervention. »
- "Geen vast eind uur (transport)."
- "Geen einduur."

En cas de travail de nuit/travail de week-end/travail irrégulier, répercussions sociales

- "Veel opgeven op sociaal vlak."
- « Empêche certaines activités [?] du temps libre en soirée. »
- "Aangezien het een variabel werk is een sociaal leven hebben lastig."
- "Weinig weekends vrij, moeilijk plannen maken."
- « Vie social. »
- "Geen sociaal leven."
- « De vie sociale après le boulot. »
- "Ziet minder mijn familie door weekend werk."
- "Familiaal geregeld voor de kids."
- "Geen bioritme."
- "Moeilijk voor af te spreken met vrienden."

Fréquents changements de planning en dernière minute

- "Planning is variabel en komt laat."
- "Door afwezigheden last minute wijzigingen."
- "Altijd stand by moeten zijn."
- "Uren veranderen constant & planning zijn nauwelijks correct."
- "Planning steeds zeer laat in de handen van de werknemer, ten vroegste 25e."
- "Dagplanning -> moeilijk iets regelen in privé sfeer."
- "Ver vooruit plannen is niet altijd even makkelijk, maar de 4 off dagen compenseren dat."
- "Wijzigd vaak."

- "Veranderd vaak."
- "24/24h - 7j/7j."
- "Zéér hoge flexibiliteit."
- "Moeilijk/onmogelijk om plannen te maken."
- "Altijd beschikbaar."

Planning seulement 1 mois à l'avance

- "Planning 1 maand vooraf."
- "Pas 25e van e maand de planning, weten voor de volgende maand."
- "Planning komt veel te laat uit."
- « Avoir son horaire 5 jours avant le début du mois. »

Fatigue/perturbation du rythme biologique

- "Altijd vermoeid."
- "Soms vermoeid door weinig slaap."
- « Déréglement « horloge biologique. »
- « Récupéré après les shifts. »
- "Bioritme naar de 'filipijnen'."
- "Vermoeidheid."
- « Sante. »
- "Nachtwerk weegt zwaar door (biologisch ritme)."

Informations diverses intéressantes

- "38 uur op contract is 48 uur op planning en soms meer dan 60 uur werken."
- "Vrije dagen zijn moeilijk in te plannen door volktekort."
- "De overuren die geen overuren zijn."
- "Onderbetaald."
- "21 (tot uitzonderlijk 28) dagen onafgebroken werk."
- "7 nachten na elkaar."
- « Pas de pause repas. »
- "Verloren dagen (1 dag thuis)."
- "Elke maand andere planning, volgt geen logica, soms slechts 1 nacht (veel wisselen van ritme)."

3.5.2 Expérience de vignettes

3.5.2.1 Objectifs de l'expérience de vignettes

Les analyses descriptives effectuées dans les sections précédentes montrent que les horaires de travail atypiques sont courants dans le secteur du gardiennage. Toutefois, ces analyses ne permettent pas d'évaluer dans quelle mesure les agents de gardiennage perçoivent les horaires de travail atypiques comme étant problématiques. C'est pourquoi nous allons évaluer dans cette section comment les agents de gardiennage jugent les horaires de travail atypiques. Cette évaluation se fait à l'aide d'une expérience de vignettes. Dans le cadre de celle-ci, des agents de gardiennage évaluent six offres d'emploi sur une échelle de 1 (offre très peu attractive) à 10 (offre très attractive).

La Figure 3.16 donne à titre d'exemple l'une des vignettes évaluées par une partie des agents de gardiennage. Chaque vignette comporte trois offres d'emploi. Ces offres d'emploi diffèrent dans un certain nombre de domaines, tels que la période dans laquelle le travail est effectué (p. ex., travail de jour ou de nuit), le salaire et le degré de flexibilité exigé de la part du travailleur (p. ex., horaire fixe ou variable). Chaque agent de gardiennage examine deux vignettes comportant chacune trois offres d'emploi, chacun examinant donc un total de six offres d'emploi.

Sur la base de l'évaluation des offres d'emploi par les agents de gardiennage ayant répondu à l'enquête, nous pouvons estimer dans quelle mesure ceux-ci perçoivent certaines caractéristiques des horaires atypiques comme étant problématiques. Cela nous permet de répondre à des questions telles que :

- *Les agents de gardiennage ont-ils une préférence marquée pour les emplois de jour uniquement par rapport à un emploi similaire avec travail de nuit uniquement ou par rapport à des emplois combinant travail de jour et de nuit?*
- *Que pensent-ils des emplois dans lesquels l'horaire de travail change régulièrement à la dernière minute?*

- Dans quelle mesure le salaire détermine-t-il l'attractivité d'un emploi?
- Quelle est l'importance de la prime pour travail de nuit?

Une autre façon d'interpréter une expérience de vignettes est de déterminer dans quelle mesure les agents de gardiennage souhaitent être indemnisés pour certains aspects négatifs de leur travail. Par exemple, certains sont sans doute prêts à travailler la nuit, mais à condition que leur salaire soit plus élevé. C'est ce que l'on appelle dans la littérature la théorie des *compensating wage differentials* : les aspects peu attractifs d'un emploi doivent être compensés par un salaire plus élevé (Rosen, 1986). Sur la base de l'expérience de vignettes, nous pouvons calculer la rémunération supplémentaire que l'agent de gardiennage souhaite se voir accorder pour, par exemple, travailler la nuit.

Les expériences de vignettes sont populaires dans la recherche scientifique (Auspurg & Hinz, 2014). Le grand avantage des expériences de vignettes est qu'elles permettent au chercheur de manipuler les caractéristiques de la vignette - dans notre cas, les offres d'emploi - de sorte que les offres d'emploi ne diffèrent que par des caractéristiques clairement définies. Cette manipulation n'est pas possible avec des données observationnelles, par exemple lorsque des agents de gardiennage indiquent dans quelle mesure ils sont satisfaits de leur emploi actuel. En attribuant ensuite les vignettes aux répondants de manière aléatoire (« *randomisation* »), il est possible de déterminer la relation entre une caractéristique particulière de l'emploi et l'attractivité de l'emploi.

Les expériences de vignettes sont utilisées dans divers contextes. Deux « papers » se rapprochent, sur le plan méthodologique et sur le fond, de notre conception de la recherche. L'expérience de vignettes d'Eriksson et Kristensen (2014) au Danemark teste dans quelle mesure les travailleurs sont prêts à gagner moins en échange d'autres avantages tels que la formation sur le tas ou la possibilité de déterminer leurs propres horaires de travail. L'étude de Mas et Pallais (2017) utilise une méthode d'expérience de choix, une méthode proche de l'expérience de vignettes, pour déterminer si les travailleurs d'un centre d'appels sont prêts à gagner moins en échange d'une plus grande flexibilité (p. ex., la possibilité de travailler à domicile, la possibilité de travailler moins d'heures par semaine). Comme dans notre étude, ils ont également constaté que les travailleurs étaient très réticents à accepter des emplois dans lesquels l'employeur peut modifier l'horaire de travail à la dernière minute.

3.5.2.2 Méthodologie

La conception d'une expérience de vignettes exige plusieurs choix méthodologiques. Nous documentons ces choix ci-dessous.

Caractéristiques des offres d'emploi.

Un premier choix crucial dans une expérience de vignettes est la conception des offres d'emploi parmi lesquelles les répondants doivent choisir. Ces offres d'emploi doivent différer les unes des autres dans un nombre limité de domaines afin de pouvoir déterminer l'importance que les répondants attachent à des caractéristiques spécifiques d'un emploi, telles que le travail à des heures atypiques. En général, le choix se porte sur des offres d'emploi qui varient dans 5 à 10 domaines (Auspurg & Hinz, 2014). Outre le salaire horaire et la prime pour travail de nuit (voir plus loin), nous faisons varier six caractéristiques de l'emploi entre les différentes offres (Tableau 3.30).

La présente étude se concentre sur les horaires de travail atypiques. Nous appréhendons les horaires de travail atypiques à l'aide de trois caractéristiques de l'emploi : travail de jour/de nuit; horaire mensuel fixe ou variable; et l'occurrence régulière ou non de changements de dernière minute dans l'horaire. Ceci permettra de déterminer si les agents de gardiennage perçoivent certaines caractéristiques des horaires de travail atypiques comme plus problématiques que d'autres. En plus des caractéristiques liées aux horaires de travail atypiques, nous avons également fait varier trois autres caractéristiques de l'emploi : l'organisation du travail, la charge de travail et le fait que l'emploi nécessite ou non la résolution de conflits. Ces autres caractéristiques rendent les offres d'emploi plus

réalistes. En outre, elles permettent d'évaluer comment les agents de gardiennage perçoivent les horaires atypiques par rapport à d'autres caractéristiques de l'emploi.

Tableau 3.28 Les caractéristiques de l'emploi dans les offres proposées

Caractéristique de l'emploi	Options
Travail de jour/nuit	<ul style="list-style-type: none"> - Travail de jour uniquement - Travail de nuit uniquement - Travail de jour et de nuit
Horaire	<ul style="list-style-type: none"> - Horaire fixe (les jours et les heures sont les mêmes chaque mois) - Horaire variable (les jours et les heures varient chaque mois)
Modifications de dernière minute de l'horaire	<ul style="list-style-type: none"> - Modifications de dernière minute régulières - Pas de modifications de dernière minute
Organisation du travail	<ul style="list-style-type: none"> - Travail individuel - En équipe
Charge de travail	<ul style="list-style-type: none"> - Contrôle d'une personne/heure - Contrôle de 5 personnes/heure - Contrôle de 25 personnes/heure
Résolution de conflits	<ul style="list-style-type: none"> - Jamais - Parfois

Le salaire et la prime pour travail de nuit.

Une variable importante dans une expérience de vignettes est le salaire. Dans notre expérience de vignettes, le salaire consiste en un salaire de base et une prime pour travail de nuit. Nous faisons varier arbitrairement le salaire de base entre 15 et 19 euros. Il s'agit d'un salaire horaire brut courant dans le secteur. En outre, une prime est accordée pour le travail de nuit, celle-ci variant entre 0 et 5 euros par heure. Les primes pour travail de nuit sont courantes dans le secteur du gardiennage.

Choix des offres d'emploi.

La combinaison des six caractéristiques de l'emploi, du salaire horaire et de la prime permet de constituer 4 320 ($=3*2*2*2*3*2*5*6$) offres d'emploi uniques. Parmi ces offres, nous choisissons 180 offres d'emploi qui seront soumises aux participants. Il n'est évidemment pas possible pour les agents de gardiennage d'évaluer les 180 offres d'emploi. Celles-ci ont donc été regroupées en 60 ensembles de trois offres d'emploi. Chaque agent de gardiennage évalue deux ensembles de trois offres d'emploi, soit un total de six offres d'emploi.⁶

Randomisation.

L'efficacité d'une expérience de vignettes repose sur la randomisation des offres d'emploi entre les répondants. La randomisation signifie que deux ensembles aléatoires de trois offres d'emploi sont attribués à chaque répondant. Grâce à la randomisation, il n'y a pas de corrélation entre les caractéristiques socio-économiques du répondant (p. ex. l'âge, le niveau d'études) et les caractéristiques des offres d'emploi que le répondant doit évaluer. Par conséquent, les relations entre l'appréciation d'un emploi et les caractéristiques de l'emploi sont entièrement attribuables à l'appréciation ou non d'une caractéristique spécifique de l'emploi. C'est pour cette raison que les

⁶ Tant pour le choix des 180 offres d'emploi parmi les 4 320 possibilités que pour le regroupement en 60 ensembles de trois offres d'emploi, nous utilisons un design D-efficient. Cette méthode permet de s'assurer que les offres d'emploi sont choisies de manière optimale, avec des corrélations minimales entre les caractéristiques des offres d'emploi, ce qui conduit à des résultats plus fiables et à des erreurs standard plus faibles (Auspurg & Hinz, 2014).

expériences de vignettes permettent de déterminer les relations causales entre, par exemple, le type de travail (p. ex. travail de jour ou de nuit) et l'appréciation d'un emploi.

Nous avons randomisé les offres d'emploi entre les agents de gardiennage en ajoutant aléatoirement à chaque enquête envoyée par courrier deux ensembles de trois offres d'emploi. Cette méthode garantit en principe une randomisation réussie.

Le Tableau 3.31 illustre la réussite de la randomisation. Le tableau montre la répartition de quelques caractéristiques figurant sur les vignettes qui ont été évaluées par les agents de gardiennage. Au total, 2 954 vignettes ont été évaluées par les agents de gardiennage. En cas de randomisation parfaite, chaque caractéristique de l'emploi apparaît à une fréquence égale. Par exemple, 1/3 des offres d'emploi devraient concerner un emploi proposant un travail de jour uniquement. Une randomisation parfaite n'est pas possible car les 5 000 individus qui ont reçu l'enquête ne l'ont pas tous remplie et renvoyée. Le Tableau 3.31 montre toutefois que la répartition des 2 954 offres d'emploi évaluées est proche d'une randomisation parfaite. Chaque salaire horaire possible apparaît à peu près aussi souvent, de sorte que la répartition correspond presque parfaitement à une répartition totalement aléatoire. Les offres d'emploi avec travail de jour sont légèrement moins fréquentes que dans une randomisation parfaite (29,2 % contre 33,3 %), mais là encore les différences restent limitées.

Tableau 3.29 Randomisation réussie : nombre de vignettes comportant une caractéristique donnée

Caractéristique de l'emploi	Nombre	Répartition réelle (en %)	Répartition attendue en cas de randomisation parfaite (en %)
<i>Travail de jour/ nuit</i>			
Travail de jour	862	29,2	33,3
Travail de nuit	1 046	35,4	33,3
Travail de jour et de nuit	1 046	35,4	33,3
<i>Salaire horaire</i>			
15 euro	569	19,3	20
16 euro	563	19,1	20
17 euro	612	20,7	20
18 euro	613	20,8	20
19 euro	597	20,2	20
N	2 954		

Taille de l'échantillon.

L'enquête a été envoyée à 5 000 individus et a été renvoyée par 497 d'entre eux. Ces répondants ont évalué collectivement 2 954 offres d'emploi.⁷

Analyse des données.

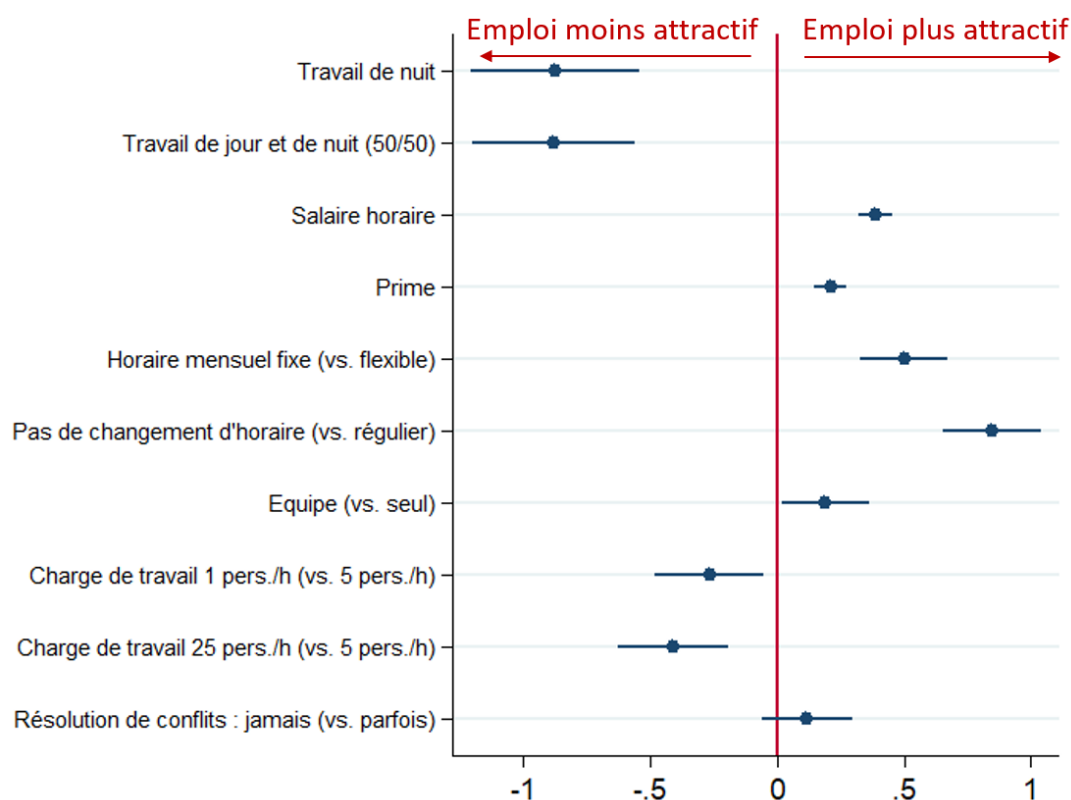
La relation entre les caractéristiques de l'emploi et l'attractivité de l'offre d'emploi est analysée à l'aide d'une régression linéaire. La variable dépendante est l'évaluation de l'offre d'emploi sur une échelle de Likert allant de 1 (offre d'emploi très peu attractive) à 10 (offre d'emploi très attractive). Les variables indépendantes sont les six caractéristiques de l'emploi, le salaire et la prime pour travail de nuit. Le salaire et la prime sont inclus dans la régression en tant que variables continues.

⁷ 18 répondants n'ont pas évalué toutes les offres d'emploi. C'est pourquoi 2 954 offres d'emploi ont été évaluées, et non 2 982 (=497*6).

3.5.2.3 Résultats

Figure 3.16 montre dans quelle mesure les caractéristiques de l'emploi influencent l'attractivité d'une offre d'emploi. Les caractéristiques situées à droite de la ligne rouge (p. ex. salaire horaire, horaire mensuel fixe, pas de changements de dernière minute dans l'horaire) ont un effet positif sur l'attractivité de l'emploi; les caractéristiques situées à gauche de la ligne rouge (p. ex. travail de nuit) ont un effet négatif sur l'attractivité de l'emploi.

Figur 3.16 L'influence des caractéristiques de l'emploi sur l'attractivité de l'emploi



Note : La figure indique les résultats d'une régression linéaire de l'attractivité d'une offre d'emploi (échelle de Likert de 1 à 10) sur (1) le salaire et la prime pour travail de nuit; (2) trois caractéristiques des horaires atypiques; et (3) trois autres caractéristiques des emplois. La figure montre l'estimation ponctuelle pour chaque caractéristique de l'emploi ainsi que l'intervalle de confiance à 95 %. Les erreurs standard sont regroupées au niveau du répondant. Les estimations ponctuelles exactes sont données au Tableau 3.32. Les résultats pour (p. ex.) le travail de nuit doivent être interprétés comme suit : lorsque toutes les autres caractéristiques de l'emploi sont maintenues constantes, une offre d'emploi comportant du travail de nuit obtiendra un score inférieur de 0,88 point en moyenne par rapport à une offre d'emploi proposant du travail de jour uniquement.

Source Enquête propre

Le salaire horaire brut est l'étalon par rapport auquel l'importance des autres caractéristiques de l'emploi est évaluée. Les agents de gardiennage considèrent-que les offres d'emploi assorties d'un salaire plus élevé sont plus attractives. Lorsque le salaire horaire de base augmente d'un euro, l'attractivité d'un emploi augmente de 0,39 point. Ainsi, une offre d'emploi avec un salaire horaire de 19 euro (le salaire maximum dans l'expérience de vignettes) obtiendra 1,56 point de plus qu'une offre identique avec un salaire horaire de 15 euro. Des primes plus élevées pour le travail de nuit augmentent également l'attractivité d'un emploi.

Nous évaluons ensuite dans quelle mesure les horaires de travail atypiques affectent l'attractivité d'une offre d'emploi. Nous considérons trois aspects des horaires de travail atypiques : travail de jour/de nuit; horaire mensuel fixe ou variable; et l'occurrence régulière ou non de changements de

dernière minute dans l'horaire. L'expérience de vignettes confirme que les horaires de travail atypiques ont une incidence sur l'attractivité d'un emploi.

Nous évaluons d'abord l'impact de la période à laquelle le travail est presté (jour ou nuit). Les agents de gardiennage préfèrent les offres d'emploi comportant un travail uniquement de jour aux offres d'emploi proposant un travail uniquement de nuit ou une combinaison de travail de nuit et de jour. Les offres d'emploi avec travail de nuit et avec une combinaison de travail de jour et de nuit ont un score inférieur de 0,88 point à celui des offres d'emploi avec travail de jour. Un constat qu'il convient de souligner est que les offres d'emploi pour du travail de nuit ne sont pas moins bien notées que les offres d'emploi comportant 50 % de travail de nuit et 50 % de travail de jour. Cela peut signifier que certains agents de gardiennage apprécient travailler exclusivement la nuit ou que certains agents de gardiennage trouvent la combinaison du travail de jour et de nuit plus pénible que le travail 100 % de nuit.

Un deuxième aspect des horaires de travail atypique est la flexibilité exigée de la part du travailleur. Deux caractéristiques des offres d'emploi déterminent la mesure dans laquelle le travailleur doit être flexible : (1) les horaires mensuels fixes ou flexibles, et (2) l'occurrence régulière ou non de changements de dernière minute dans l'horaire. Les agents de gardiennage ont une préférence pour les horaires mensuels fixes, dans lesquels les jours et les heures de travail sont les mêmes chaque mois, aux horaires mensuels flexibles, où l'horaire est différent chaque mois. Les offres d'emploi proposant un horaire mensuel fixe obtiennent 0,50 point de plus que les offres d'emploi avec un horaire mensuel flexible. Les agents de gardiennage ont une aversion pour les emplois caractérisés par l'occurrence régulière de changements d'horaires de dernière minute : ces emplois ont un score inférieur de 0,85 point à celui des emplois où aucun changement de dernière minute ne se produit. Ces deux résultats montrent que les agents de gardiennage ont une préférence marquée pour les horaires stables.

Outre les horaires de travail atypiques, nous avons également fait varier d'autres caractéristiques de l'offre d'emploi, à savoir (1) l'organisation du travail (seul ou en équipe), (2) la charge de travail (contrôle de 1, 5 ou 25 personnes par heure) et (3) la nécessité ou non de résoudre des conflits (jamais contre parfois). L'impact de ces caractéristiques de l'emploi sur l'attractivité d'un emploi est intéressant en soi et permet en outre de placer l'influence des horaires de travail atypiques sur l'attractivité de l'emploi dans une perspective plus large.

De manière générale, ces caractéristiques de l'emploi ont une influence limitée sur l'attractivité d'un emploi. Les agents de gardiennage ont une préférence pour le travail en équipe (+0,19 point) et préfèrent une charge de travail moyenne, à savoir contrôler cinq personnes par heure, par rapport à une charge de travail faible (-0,27 point), à savoir contrôler une personne par heure, ou une charge de travail élevée (-0,41 point), à savoir contrôler 25 personnes par heure. Le fait d'avoir à résoudre des conflits ou non n'a pas d'impact significatif sur l'attractivité d'un emploi.

La relation entre l'attractivité d'un emploi et les caractéristiques de l'emploi nous permet d'estimer dans quelle mesure les agents de gardiennage souhaitent recevoir une compensation financière pour des caractéristiques d'emploi négatives, comme le travail de nuit. Ce concept est souvent appelé la *Willingness-To-Pay*, (*WTP*). La *WTP* est calculée en divisant l'estimation ponctuelle d'une caractéristique de l'emploi par l'estimation ponctuelle du salaire (0,389). Par exemple, les emplois comportant du travail de nuit obtiennent un score inférieur de 0,875 point à celui des emplois comportant uniquement du travail de jour. Cela signifie qu'un agent de gardiennage veut gagner 2,25 euros de plus par heure ($=0,875/0,389$) pour considérer qu'un emploi avec travail de nuit est aussi attractif qu'un emploi avec travail de jour uniquement.

Le Tableau 3.32 estime la *WTP* pour chaque caractéristique de l'emploi. Généralement, la rémunération supplémentaire que les agents de gardiennage demandent en compensation d'une caractéristique d'emploi négative est assez faible. Ainsi, les agents de gardiennage demandent une compensation de 2,25 euros par heure pour le travail de nuit et une compensation de 2,27 euros par heure pour les emplois comportant 50 % de travail de jour et 50 % de travail de nuit, en comparaison

avec le même emploi qui comporte exclusivement du travail de jour. Dans le même temps, ils souhaiteraient gagner 2,17 euros de plus par heure pour compenser un horaire qui change régulièrement à la dernière minute. Par ailleurs, les agents de gardiennage veulent gagner 1,29 euro de plus par heure lorsque les horaires changent tous les mois, par rapport à une situation où l'horaire est le même d'un mois à l'autre.

Tableau 3.30 Quelle compensation financière les agents de gardiennage demandent-ils en contrepartie de caractéristiques d'emploi négatives ?

	Estimation ponctuelle	WTP (euro/heure)
Travail de nuit (vs. travail de jour)	-0.875	2.25
Travail de nuit et de jour (vs. travail de jour)	-0.882	2.27
Horaire mensuel fixe (vs. flexible)	0.502	-1.29
Pas de changement d'horaire de dernière minute (vs. régulier)	0.846	-2.17
Équipe (vs. seul)	0.191	-0.49
Charge de travail 1 personne/heure (vs. 5 personnes/heure)	-0.267	0.69
Charge de travail 25 personnes/heure (vs. 5 personnes/heure)	-0.411	1.06
Résolution de conflits : jamais (vs. parfois)	0.119	-0.31

Note : Les estimations ponctuelles représentent les coefficients des régressions linéaires de l'attractivité d'un emploi sur les caractéristiques des emplois. Ces estimations ponctuelles sont également présentées à la Figure 3.16. La WTP donne la rémunération supplémentaire (€/heure) que les agents de gardiennage souhaitent recevoir en compensation d'une caractéristique d'emploi négative ou donne le montant que les agents de gardiennage acceptent de gagner en moins en échange d'une caractéristique d'emploi positive. La WTP est calculée en divisant l'estimation ponctuelle par le coefficient définissant la relation entre l'attractivité de l'emploi et le salaire (0,389).

Source Enquête propre

3.5.2.4 Conclusion

L'enquête comportait une expérience de vignettes lors de laquelle chaque agent de gardiennage a évalué l'attractivité de six offres d'emploi. Les offres d'emploi présentaient des différences en termes (1) de salaire horaire et de prime pour travail de nuit; (2) d'horaires de travail atypiques; et (3) d'autres caractéristiques de l'emploi (organisation du travail, charge de travail et résolution de conflits). Les horaires de travail atypiques sont définis sur la base de trois aspects : (1) un travail exclusivement de jour par rapport à un travail exclusivement de nuit ou une combinaison de travail de jour et de nuit; (2) un horaire mensuel fixe par rapport à un horaire mensuel variable et (3) l'occurrence régulière ou non de changements de dernière minute dans l'horaire.

Cette expérience permet de déterminer dans quelle mesure les agents de gardiennage perçoivent les horaires de travail atypiques comme (in)attractifs. Le principal avantage d'une expérience de vignettes est que la corrélation entre l'attractivité de l'emploi et les caractéristiques de l'emploi mesure les préférences réelles des agents de gardiennage. C'est un grand avantage par rapport aux données observationnelles, dans lesquelles les agents de gardiennage indiquent dans quelle mesure ils sont satisfaits de leur emploi actuel. Les données observationnelles conduisent à des relations faussées si, par exemple, les personnes qui apprécient vraiment le travail de nuit choisissent consciemment de travailler la nuit. En raison de cet effet de *sélection*, les données observationnelles sous-estiment la relation entre l'attractivité d'un emploi et le travail de nuit. Ce problème se pose moins dans une expérience de vignettes, car les offres d'emploi évaluées par l'agent de gardiennage sont randomisées entre les répondants et il n'y a donc pas d'effet de *sélection*.

Les résultats sont conformes aux attentes : les agents de gardiennage préfèrent les emplois proposant un travail uniquement de jour aux emplois proposant un travail uniquement de nuit ou aux emplois avec une combinaison de travail de jour et de nuit. Il est à noter toutefois que les emplois

comportant uniquement du travail de nuit n'obtiennent pas un score inférieur à celui des emplois combinant du travail de jour et de nuit. Les emplois qui exigent plus de flexibilité - une autre caractéristique des horaires de travail atypiques - obtiennent de moins bons résultats. Les agents de gardiennage préfèrent les horaires mensuels fixes aux horaires mensuels variables. En outre, ils ont une nette aversion pour les changements de dernière minute dans les horaires de travail.

Dans l'optique des politiques à mener, le principal constat est que les agents de gardiennage sont tout à fait disposés à répondre aux offres d'emploi proposant des horaires de travail atypiques, à condition qu'ils reçoivent en compensation un salaire et/ou une prime plus élevés. L'expérience de vignettes nous permet d'estimer la compensation financière que les répondants souhaiteraient recevoir pour considérer qu'un emploi atypique est aussi attractif qu'un emploi « classique ». Par exemple, nous constatons que l'agent de gardiennage moyen considère qu'un emploi comportant du travail de nuit est aussi attractif qu'un emploi proposant du travail de jour si la rémunération de l'emploi avec travail de nuit est supérieure de 2.25 euros par heure.

La compensation demandée par les agents de gardiennage pour effectuer (p. ex.) un travail de nuit semble être inférieure à ce qui est pratiqué dans le secteur. Ceci pourrait expliquer pourquoi de nombreux travailleurs de la CP317 sont prêts, compte tenu des primes actuelles, à travailler la nuit. L'expérience de vignettes ne nous permet pas de déduire les raisons pour lesquelles les agents de gardiennage sont prêts à accepter un travail de nuit en échange d'une compensation relativement faible. Les explications possibles sont les suivantes : (1) une partie des agents de gardiennage ont une préférence intrinsèque pour le travail de nuit; (2) une partie des agents de gardiennage ont l'habitude de travailler la nuit et ont mis en place des routines qu'ils souhaiteraient conserver; et (3) la situation financière précaire d'une partie des agents de gardiennage les contraint à opter pour le travail de nuit, même lorsque la compensation pour le travail de nuit est limitée.

Il est à noter tout particulièrement que les agents de gardiennage sont très réticents à accepter des emplois dont les horaires sont régulièrement modifiés à la dernière minute par l'employeur. Ils demandent 2,17 euros de plus par heure pour considérer ces emplois comme aussi attractifs que les emplois dans lesquels il n'y a pas de changements d'horaire de dernière minute. D'un point de vue des politiques à mener, cela signifie qu'il faut viser des horaires fixes qui ne peuvent pas être modifiés à la dernière minute et, si l'horaire est modifié au dernier moment, s'assurer qu'il y ait une compensation financière.

3.5.3 Analyse de carnets journaliers

En plus de l'enquête et de l'expérience de vignettes associée, 50 agents de gardiennage ont également acceptés de recevoir un carnet journalier à remplir pendant 3 jours consécutifs. L'objectif du carnet journalier était d'obtenir des informations sur les adaptations/problèmes spécifiques des agents de gardiennage sur la base de « moments critiques » vécus par ceux-ci (p. ex., conflits entre vie professionnelle et vie privée, problèmes de sommeil) et de questions ouvertes. Puisque seulement 6 journaux ont été retournés, ils sont discutés un par un ci-dessous.

Le répondant 1 a travaillé le jour 1 et le jour 2 pendant la journée. Le jour 3, le répondant 1 s'est levé le matin pour manger et faire des activités sociales avec sa famille, puis il est retourné dormir jusqu'en début d'après-midi. Après un repas, les activités sociales et un déplacement, le répondant 1 a commencé son shift de nuit vers 17.30 heures. Durant le jour 3, le répondant 1 mentionne des moments critiques à plusieurs reprises, citant le manque de sommeil comme raison. En réponse à une question ouverte, le répondant 1 explique qu'il a dû dormir sur le canapé en raison de travaux dans sa maison : « *Pas eu beaucoup de sommeil/repos avant la nuit. Dormi sur le fauteuil suite aux travaux des ouvriers dans la maison.* » Le répondant 1 indique également dans la section des commentaires du jour 1 qu'il a acheté un équipement de protection individuelle avec son propre argent parce que l'employeur

ne voulait pas le faire : « Voir un représentant pour fournir du matériel EPI que l'entreprise ne veut pas fournir. Matériel acheter sur fond privé. »

Le répondant 2 était au repos le jour 1 et il a participé à un événement sportif. Le jour 2 et le jour 3, le répondant 2 a travaillé pendant la journée. Il n'y a pas de variations notables dans le niveau d'énergie indiqué par le répondant 2. Le répondant 2 n'a pas non plus mentionné de moments critiques.

Le répondant 3 a travaillé le jour 1 jusqu'au matin, a dormi pendant la matinée et a consacré l'après-midi au sport et à la vie sociale. Le répondant 3 a dormi pendant la nuit et avait une journée de repos au jour 2, qu'il a occupée par diverses activités sociales, de soins et de loisirs. Le jour 3 était également un jour de repos pour le répondant 3, qu'il a principalement consacré à la détente chez lui. Aucune variation notable dans les niveaux d'énergie n'a été signalée par le répondant 3, et le répondant 3 n'a pas non plus noté de moments critiques.

Le jour 1, le répondant 4 était en shift de journée. Au cours de ce shift, le niveau d'énergie du répondant 4 diminue de 8/10 à 5/10 et un moment critique est consigné dans le carnet. En réponse à une question ouverte, le répondant 4 précise qu'il y a eu « des moments difficiles au travail » à cause d'un « Leading support officer qui pense qu'il a inventé l'eau chaude, cherche des proies/des raisons pour presser les agents/faire en sorte que les agents se sentent mal (en pensant qu'il est le patron) -> envoie des e-mails inutiles au manager. » Le jour 2, le répondant 4 était de nouveau en shift de jour et signale des moments critiques le matin et le soir et une baisse d'énergie associée. En réponse à une question ouverte, le Répondant 4 précise la raison de ces moments critiques : « Devoir vérifier un projet de planning sans que cela fasse partie de mon travail. » et « Devoir faire le contrôle d'un planning alors que cela ne fait pas partie de mes attributions. » Le jour 3, le répondant 4 travaille à nouveau en shift de jour et mentionne à nouveau deux moments critiques, accompagnés d'une baisse du niveau d'énergie : « J'ai dû travailler plus longtemps que prévu. Stress d'avoir parlé au grand patron. »

Le répondant 5 a travaillé en shift de nuit le jour 1, le jour 2 et le jour 3 avec les mêmes heures de début et de fin. Le répondant 5 mange toujours avec sa famille/ses proches le matin, puis consacre une heure à des activités de loisirs avant d'aller se coucher jusqu'en fin d'après-midi. Avant de commencer son shift de nuit, le répondant 5 mange à nouveau, puis il a des activités sociales ou de loisirs avec des amis ou la famille. Le jour 2, le répondant 5 indique un moment critique; après avoir mangé, le répondant 5 s'écarte de ses habitudes et fait du sport pendant une heure. Des précisions sont apportées en réponse à une question ouverte : « J'ai fait du sport pendant une heure parce que je n'avais pas atteint mes objectifs sportifs pendant mes heures de travail. » et « J'ai pas mal de libertés pendant la garde et j'en profite pour faire du sport. Il y avait eu quelques incidents, donc je n'avais pas atteint mes objectifs sportifs. »

Le répondant 6 travaillait l'après-midi les deux jours 1, 2 et 3 (début vers 13.30 heures, fin vers 20 heures les jours 1 et 2; le troisième jour l'enquête s'est déclaré malade et le travail a donc été interrompu plus tôt). Le répondant lui-même indique qu'il préfère travailler l'après-midi, qu'il a une routine qui lui convient et qui le rend énergique et confortable. Le répondant signale un certain nombre de problèmes pratiques pour les personnes travaillant selon un tel horaire, par exemple les heures de fermeture des magasins, les administrations gouvernementales, etc. expérimenté et rend le travail plus difficile : « Les portails rapides tombent toujours en panne, le patron préfère les faire 'réparer' plutôt que de les renouveler. Rend le travail plus difficile en devant garder un œil sur le travail normal et en faire rapport. »

L'analyse des carnets journaliers ne permet pas de tirer des conclusions significatives en raison du faible taux de réponse. Certaines interactions qui ont été examinées quantitativement ci-dessus à travers l'enquête sont toutefois illustrées par des témoignages réels :

- *Le répondant 1* semble dormir normalement avant un shift de nuit, mais cela ne s'est pas bien passé le jour 3 à cause de travaux dans sa maison. En conséquence, le répondant 1 signale une qualité de sommeil réduite. C'est une illustration d'un effet d'interaction entre l'adaptation (dormir le jour) à une caractéristique des horaires atypiques (travail de nuit) combinée à un choc externe (travaux dans la maison). Si le répondant 1 n'avait pas dû dormir pendant la journée à cause du travail de nuit, l'impact des travaux dans la maison sur la qualité du sommeil aurait probablement été plus faible.
- *Le répondant 4* fait état de niveaux d'énergie réduits et de plusieurs moments critiques à la suite (1) d'un conflit avec un collègue/supérieur, (2) de l'exécution de tâches ne figurant pas dans les attributions et (3) d'un travail plus long que prévu. Cela illustre la manière dont le contexte social, la charge de travail et l'irrégularité peuvent avoir un impact négatif sur le bien-être. Le répondant 6 indique également un niveau d'énergie réduit et un moment critique, à la suite d'un problème au travail qui s'est déjà produit plusieurs fois et rend le travail un peu plus difficile.
- *Le répondant 5* fait normalement du sport pendant les heures de travail. En raison de certains incidents survenus pendant le travail, le répondant 5 n'a pas été en mesure d'atteindre ses objectifs sportifs, ce qu'il compense en faisant du sport pendant ses temps libres. Cette situation illustre comment le travail peut être à l'origine d'adaptations dans le temps libre des travailleurs. Le temps consacré à la détente/aux activités sociales est sacrifié pour faire du sport en réponse à une charge de travail accrue.

4 | Conclusion et recommandations

En raison de la nature atypique des heures et régimes de travail, d'une part, et de la grande diversité intrasectorielle des emplois, d'autre part, on ne dispose pas encore d'une image complète de l'aménagement du temps de travail et de l'impact associé sur le bien-être dans le secteur belge du gardiennage. Nous montrons dans ce rapport que le travail de week-end, le travail de nuit, l'autonomie dans les horaires, les shifts de 12 heures et l'irrégularité sont largement répandus dans le secteur du gardiennage. Dans une moindre mesure, il apparaît que la disponibilité sur appel et les quick returns sont également monnaie courante, et que les déplacements domicile-travail sont relativement longs.

De manière générale, les agents de gardiennage estiment que leur état de santé général est bon, mais en comparaison avec les travailleurs belges, on constate que les problèmes de santé générale sont plus nombreux dans le secteur du gardiennage. Concernant la qualité du sommeil au sens large, les résultats sont mitigés, mais le secteur du gardiennage enregistre à nouveau de moins bons chiffres que l'économie belge dans son ensemble. Une série de problèmes de santé physique sont assez fréquemment évoqués par les agents de gardiennage. En ce qui concerne le bien-être mental, les résultats sont une fois de plus assez mitigés, avec pour seule donnée aberrante que 37 % des répondants se sentent sous pression constante. Les résultats relatifs au bien-être social sont également disparates. On soulignera comme résultat marquant que 45 % des agents de gardiennage indiquent que leur travail empêche de consacrer le temps souhaité aux loisirs, aux amis et à la famille, contre seulement 10 % des travailleurs belges. Le fait que travailler dans le secteur belge du gardiennage puisse conduire à des situations pénibles ressort déjà des réponses aux questions ouvertes du questionnaire, un agent de gardiennage évoquant par exemple au sujet du bien-être social : « *Je ne vois pas mon partenaire pendant des mois alors que nous vivons ensemble.* »

L'irrégularité et la disponibilité sur appel sont systématiquement associées à un moindre bien-être, tandis que l'autonomie dans les horaires présente une corrélation positive avec de bons résultats en matière de bien-être. Comme l'irrégularité et la disponibilité sur appel, les quick returns, le travail de nuit et le travail de week-end sont corrélés à un moindre bien-être, mais dans une mesure plus limitée.

Pour différentes composantes de la soutenabilité, des éléments indiquent que le secteur du gardiennage enregistre des résultats médiocres. La soutenabilité est corrélée négativement au travail de nuit, aux quick returns, à la disponibilité sur appel et à l'irrégularité; pour l'autonomie dans les horaires, on observe à nouveau une corrélation positive. Les travailleurs peuvent s'adapter de différentes manières à une situation de travail non soutenable. Certains éléments indiquent qu'un groupe assez important d'agents de gardiennage s'adaptent aussi effectivement; par exemple, 26 % d'entre eux déclarent travailler moins d'heures qu'auparavant.

Une expérience de vignettes a également été mise en place pour déterminer dans quelle mesure les agents de gardiennage perçoivent les horaires de travail atypiques comme (in)attractifs. Les résultats révèlent en particulier le manque d'attrait de l'irrégularité (p. ex., les horaires mensuels variables, les changements d'horaires de dernière minute). Un constat marquant à cet égard est que les agents de gardiennage demandent une prime relativement importante pour accepter les changements d'horaire de dernière minute. D'un point de vue des politiques à mener, cela signifie qu'il faut viser des horaires fixes qui ne peuvent pas être modifiés à la dernière minute et, si l'horaire est modifié au dernier moment, s'assurer qu'il y ait une compensation financière.

Notre analyse présente certaines limites. Tout d'abord, nous avons étudié les liens/associations/corrélations entre les caractéristiques du temps de travail et les résultats en matière de bien-être/

indicateurs de soutenabilité à l'aide de tableaux de contingence et de tests statistiques. Ce faisant, il est possible de déterminer dans quelle mesure il est (im)probable que, par exemple, l'irrégularité et un sommeil de mauvaise qualité aillent plus fréquemment de pair. Cette analyse ne nous permet toutefois pas de conclure, par exemple, que le travail irrégulier est la cause de la mauvaise qualité du sommeil ou, inversement, que le sommeil de mauvaise qualité est la cause du travail irrégulier. Une deuxième limite importante est que les caractéristiques du temps de travail ont été *opérationnalisées*. Ainsi, la caractéristique du temps de travail « travail de nuit » a été mesurée sur base de la réponse des agents de gardiennage à la question de savoir s'ils travaillent principalement la nuit. Nous partons ici du principe que « travailler principalement la nuit » est un bon indicateur de la prévalence du « travail de nuit ». Troisièmement, il convient de souligner le rôle probable de l'effet de sélection : les travailleurs qui ne sont pas résistants aux horaires atypiques auront davantage tendance à changer de secteur/d'emploi et, par conséquent, à ne pas apparaître dans les résultats dans notre enquête. Il pourrait en résulter une sous-estimation de l'impact sur le bien-être de certaines caractéristiques du temps de travail.

À la lumière de nos résultats et de la littérature, nous formulons quelques recommandations. Ces recommandations peuvent être divisées en trois catégories : (1) *recommandations organisationnelles* : il s'agit de recommandations à mettre en œuvre au niveau organisationnel, par exemple en matière de planification; (2) *adaptation* : il s'agit de recommandations d'adaptations au niveau individuel qui permettent de réduire l'impact sur le bien-être. Notez que le fait que des adaptations soient nécessaires au niveau individuel peut indiquer que la situation initiale est difficile ou non soutenable et que certaines de ces adaptations peuvent être facilitées par des changements au niveau organisationnel; (3) *compensation* : il s'agit de recommandations concernant la compensation financière de certaines caractéristiques atypiques du temps de travail sur la base de l'expérience de vignettes.

Avant de passer aux recommandations concrètes, il est important de mentionner qu'il existe encore actuellement une grande incertitude dans la littérature scientifique quant à l'efficacité des mesures préventives visant à réduire l'impact négatif sur le bien-être des caractéristiques des horaires de travail atypiques. Par exemple, en 2015, le Nederlandse Gezondheidsraad (Conseil de la santé des Pays-Bas) a indiqué qu'en dehors de la limitation du travail de nuit, il n'existe pas d'autres mesures efficaces prouvées en l'état actuel de la littérature scientifique. Idéalement, sur la base de nos recherches et de la littérature scientifique, nous serions en mesure de présenter un plan prêt à l'emploi pour maximiser le bien-être des agents de gardiennage, mais nous sommes dans l'impossibilité de le faire en raison notamment de l'incertitude scientifique existante. Nous proposons toutefois ci-après une série de recommandations concrètes qui semblent utiles pour améliorer la situation dans le secteur.

En tant que recommandations organisationnelles, nous avançons les points suivants :

- *Limiter l'exposition à l'irrégularité et à la disponibilité sur appel*. D'après nos recherches, ces caractéristiques du temps de travail émergent systématiquement comme étant liées à des résultats médiocres en matière de bien-être.
- *Limiter l'exposition aux quick returns, au travail de nuit et au travail de week-end*. Selon notre étude, ces caractéristiques du temps de travail émergent souvent comme étant liées à de mauvais résultats en matière de bien-être. En outre, la littérature souligne que le travail de nuit prolongé et fréquent entraîne des résultats médiocres en matière de bien-être, surtout à long terme (p. ex., van de Ven *et al.*, 2022), ce que nos analyses ne permettent pas de saisir. Dans la mesure du possible, il est donc recommandé de réduire la quantité totale de travail de nuit (Gezondheidsraad, 2015). Pour les agents qui travaillent de nuit, il peut être possible de réduire la quantité totale de travail de nuit au cours de la carrière, par exemple par l'affectation systématique des travailleurs plus âgés à des prestations de jour. Il est à noter que les quick returns dans le secteur du gardiennage enfreignent la CCT sectorielle, mais sont néanmoins très répandus.
- *Promouvoir l'autonomie dans les horaires*. Il ressort de notre étude que l'autonomie dans les horaires est systématiquement associée à de bons résultats en matière de bien-être. La littérature recommande

également de donner aux travailleurs une plus grande autonomie sur leurs horaires de travail (p. ex., van de Ven *et al.*, 2022; Wallace & Haber, 2020). Les travailleurs peuvent ainsi mieux coordonner leurs horaires de travail avec leur vie privée (afin, p. ex., que les travailleurs ayant des enfants puissent avoir un horaire adapté à leur famille) et leur chronotype (afin que, p. ex., les personnes de type nocturne travaillent plutôt le soir ou la nuit). Cependant, il est important de bien réfléchir à la manière dont l'autonomie dans les horaires est introduite, afin de ne pas compromettre les effets à long terme sur la santé et l'entente entre collègues.

- *Faire en sorte que les travailleurs soient (autorisés à être) injoignables en dehors des heures de travail.* Les réponses à plusieurs questions ouvertes suggèrent que les travailleurs sont soumis à une forte pression pour être constamment joignables. Ainsi, l'un d'entre eux déclare par exemple : « *Même en repas, on se sent obligé « connecté » afin que le chef puisse vous joindre « au cas où » -> si on ne [?] pas ou se retrouve sur liste rouge et on en devient une cible à qui [?] n'est excusée.* » Un autre travailleur mentionne ce qui suit : « *Je tente de me déconnecter, mais pas facile à l'heure de [?]. L'employeur inondé littéralement les travailleurs de mails, n'étant qu'un exécutant, je ne vois pas bien, pourquoi diverses instructions devrait m'être [?] quand je suis en repos.* » Une solution possible consiste à s'assurer que, dans la pratique, les agents de gardiennage acquièrent le droit de ne pas devoir être continuellement joignables et que ce droit soit applicable.
- *Veiller à ce qu'il y ait suffisamment de travailleurs.* Il ressort de notre étude que les agents de gardiennage ont le sentiment de faire constamment des heures supplémentaires. En outre, les pénuries de personnel sont fréquemment citées, tant dans la question ouverte sur le bien-être mental que dans la question fermée sur la raison des changements de planning. Dans les entreprises où il existe un manque structurel de personnel, des recrutements supplémentaires pourraient améliorer la situation.
- *S'assurer qu'il y ait une bonne entente entre le management et les travailleurs.* Plusieurs questions ouvertes montrent que l'entente entre la direction et les travailleurs est mauvaise. En réponse à une question ouverte sur le bien-être mental, un agent de gardiennage déclare par exemple : « *Toute règle écrite peut être/est annulée par un supérieur de façon arbitraire.* » Il est possible que la mise en place de moments de feed-back pourrait apporter des solutions en la matière. En effet, notre analyse montre que seuls 24 % des agents de gardiennage déclarent que leur employeur organise régulièrement une réunion lors de laquelle les collaborateurs peuvent donner leur avis, contre 59 % des travailleurs belges. Une autre option semble être de rendre obligatoire ou d'encourager les formations au leadership. Par exemple, aux Pays-Bas, l'organisation sectorielle organise une formation sur le leadership situationnel.⁸ Il est à noter que les formations au leadership (contrairement aux formations à la planification) sont déjà obligatoires en vertu d'un arrêté royal.⁹
- *Veiller à ce que les planificateurs soient connus et puissent prendre en compte les principes de planification ergonomique.* Il ressort de notre étude que le planning manque régulièrement de logique : par exemple, un agent de gardiennage indique dans une question ouverte qu'un shift de nuit est parfois planifié pendant une période de repos - alors qu'il est scientifiquement prouvé que même un seul shift de nuit entraîne des perturbations du rythme biologique (p. ex. Wallace & Haber, 2020). En outre, il apparaît clairement que les planificateurs eux-mêmes sont souvent sous pression pour s'assurer que « le planning est correct ». L'analyse des carnets journaliers révèle également le cas d'un agent de gardiennage à qui l'on a demandé de vérifier le planning alors que cela ne fait pas partie de ses attributions. Compte tenu de ces résultats, il semble approprié de professionnaliser davantage le processus de planification dans le secteur. Le secteur du gardiennage aux Pays-Bas peut servir d'inspiration à cet égard, puisque différents cours de planification y sont organisés par le Sociaal Fonds Particuliere Beveiliging.¹⁰

⁸ https://www.beveiligingsbranche.nl/trainingen/training-situatieel-leidinggeven/?page_id=123

⁹ AR du 23 mai 2018 relatif aux conditions en matière de formation, d'expérience et d'aptitude professionnelles, aux conditions en matière d'examen psychotechnique pour l'exercice d'une fonction dirigeante, d'exécution ou commerciale dans une entreprise de gardiennage, un service interne de gardiennage ou un organisme de formation et leur organisation.

¹⁰ Une formation de base (https://www.beveiligingsbranche.nl/trainingen/basisopleiding-planner/?page_id=125) et une formation approfondie (https://www.beveiligingsbranche.nl/trainingen/verdiepingsdag-voor-planners/?page_id=220).

- *Garantir un temps de récupération suffisant.* Il ressort de la littérature que les travailleurs, principalement les plus âgés, souffrent d'un manque de sommeil et de fatigue après les shifts de nuit s'ils ne disposent pas d'un temps de récupération suffisant (van de Ven *et al.*, 2022). Une solution éventuelle serait de donner systématiquement aux travailleurs âgés la possibilité de travailler à temps partiel.

En tant que recommandations d'adaptation, nous mettons en évidence les points suivants :

- En ce qui concerne le *travail de nuit*, une étude récente répertorie les adaptations individuelles dont les preuves scientifiques sont les plus nombreuses (Wallace & Haber, 2020). Les adaptations suivantes semblent être réalisables pour les agents de gardiennage :
 - *Dormir brièvement avant une prestation de nuit.* Il est scientifiquement prouvé que le fait de dormir brièvement avant une privation de sommeil (et donc avant le premier shift de nuit) réduit la fatigue.
 - *Dormir brièvement pendant une prestation de nuit.* Dormir brièvement pendant un shift de nuit peut également être préjudiciable, car une courte période de sommeil est souvent suivie d'une période de vigilance réduite qui dure environ 30 minutes. En cas de sieste de moins de 15 minutes entre 1 heure et 3 heures du matin, cette période de baisse de vigilance serait minime.
 - *Éviter de prendre des repas conséquents pendant la prestation de nuit.* L'alimentation a une influence importante sur le rythme biologique. Manger de plus petites portions peut réduire les perturbations du rythme biologique.
 - *Éviter autant que possible la lumière lors des déplacements domicile-travail après une prestation de nuit.* Une possibilité consiste à porter des lunettes de soleil sombres, en particulier des lunettes de soleil qui bloquent la lumière bleue. Les employeurs pourraient éventuellement mettre ce type de lunettes à la disposition des travailleurs de nuit.
 - *Dormir dans une pièce aussi sombre que possible.* Des rideaux occultants et/ou des masques de sommeil peuvent s'avérer utiles à cet égard. Les employeurs pourraient éventuellement mettre ce type de rideaux et/ou de masques de sommeil à la disposition des travailleurs de nuit.
- À partir de plusieurs questions ouvertes, nous extrayons des informations sur les adaptations spécifiques au secteur : les agents de gardiennage individuels sont confrontés à l'impact sur le bien-être de diverses caractéristiques atypiques du temps de travail et s'y adaptent parfois déjà eux-mêmes. Au niveau individuel, la connaissance de ces adaptations est intéressante car ces adaptations peuvent être une source d'inspiration pour d'autres agents de gardiennage. Au niveau organisationnel, la connaissance des adaptations individuelles déjà mises en place est intéressante car ces adaptations pourraient être facilitées à partir du niveau organisationnel.
 - *Faciliter les activités sportives.* Dans la question ouverte relative au bien-être physique, les travailleurs répondent fréquemment qu'ils adaptent leur comportement en faisant du sport. L'un des agents de gardiennage suggère que l'adaptation par le sport pourrait être facilitée par les employeurs : « ils devraient nous permettre de faire du sport gratuitement. »
 - *Faciliter l'injoignabilité.* On a déjà mentionné la pression que subissent les travailleurs pour être constamment joignables. Certains travailleurs réagissent à cela en séparant toujours vie professionnelle et vie privée et en étant injoignables pendant leurs heures privées.

En tant que recommandations de compensation, les points suivants nous semblent pertinents :

- Lorsqu'il est impossible de limiter les horaires de travail atypiques ayant un impact négatif sur le bien-être, une compensation semble appropriée. Ce principe est à la base des recommandations plus concrètes en matière de compensation qui suivent.
- *Les travailleurs sont prêts à accepter des horaires atypiques à condition de recevoir une compensation financière.* L'expérience de vignettes nous apprend que les travailleurs considèrent les emplois proposant du travail de nuit ou une combinaison de travail de jour et de nuit comme équivalents à un emploi avec travail de jour uniquement, à condition qu'ils reçoivent une prime de l'ordre de 2,25 euro par

heure. Cela indique que certains agents de gardiennage sont tout à fait ouverts aux horaires de travail atypiques.

- *Veiller à ce que les travailleurs qui sont en stand-by soient correctement rémunérés.* Notre analyse montre que la disponibilité sur appel est systématiquement liée à des résultats médiocres en matière de bien-être. Nous remarquons également que le système de pool flexible est peu utilisé dans le secteur, et qu'une grande partie des travailleurs qui sont souvent en stand-by dans la pratique ne sont pas indemnisés pour cela. De plus, nous avons constaté que les travailleurs sont souvent stressés par le fait de devoir être constamment joignables. Lorsque la disponibilité sur appel ne peut pas ou ne peut plus être réduite, une compensation semble appropriée. Les options concrètes consistent par exemple à rendre plus attractif/élargir le système de pool flexible et/ou à (mieux) rémunérer le stand-by.
- *Veiller à ce que les travailleurs qui ont des horaires de travail irréguliers soient correctement rémunérés.* L'expérience de vignettes montre que les horaires flexibles et les changements de planning en dernière minute sont perçus très négativement par les travailleurs en moyenne. En outre, l'irrégularité est systématiquement liée à des résultats médiocres en matière de bien-être. Lorsque l'irrégularité ne peut pas ou ne peut plus être réduite, une compensation semble appropriée.

Références

- Auspurg, K., & Hinz, T.** (2014). *Factorial survey experiments (Vol. 175)*. Sage Publications.
- Brooks, I.** (2000). Nurse retention: Moderating the ill-effects of shift work. *Human Resource Management Journal*, 10(4), 16-31.
- Burch, J. B., Tom, J., Zhai, Y., Criswell, L., Leo, E., & Ogoussan, K.** (2009). Shiftwork impacts and adaptation among health care workers. *Occup Med (Lond)*, 59(3), 159-66.
- Burgess, P. A.** (2007). Optimal shift duration and sequence: recommended approach for short-term emergency response activations for public health and emergency management. *American journal of public health*, 97(Supplement_1), S88-S92.
- Demerouti, E., Bakker, A. B., & Bulters, A. J.** (2004). The loss spiral of work pressure, work-home interference and exhaustion: Reciprocal relations in a three-wave study. *Journal of Vocational behavior*, 64(1), 131-149.
- D'Oliveira, T. C., & Anagnostopoulos A.** (2021). The Association Between Shift Work And Affective Disorders: A Systematic Review. *Chronobiol Int.* 38(2), 182-200.
- EWCS** (2015). *EWCS microdata*. <https://www.eurofound.europa.eu/surveys/european-working-conditions-surveys/sixth-european-working-conditions-survey-2015>
- Eriksson, T., & Kristensen, N.** (2014). Wages or fringes? Some evidence on trade-offs and sorting. *Journal of Labor Economics*, 32(4), 899-928.
- Gezondheidsraad** (2015). *Nachtwerk en gezondheidsrisico's: Mogelijkheden voor preventie*. Gezondheidsraad.
- Karhula, K., Hakola, T., Koskinen, A., Lallukka, T., Ojajärvi, A., Puttonen, S., Oksanen, T., Rahkonen, O., Ropponen, A., & Härmä, M.** (2021, November 2020). Ageing shift workers' sleep and working-hour characteristics after implementing ergonomic shift-scheduling rules. *Journal of Sleep Research*. 30:e13227. <https://doi.org/10.1111/jsr.13227>
- Kecklund G., & Axelsson, J.** (2016). *Health consequences of shift work and insufficient sleep*. BMJ.
- Knauth, P.** (1996). Designing better shift systems. *Applied ergonomics*, 27(1), 39-44.
- Lamberts, M.** (2017). *Werkbaar werk, ook in ploegen*. HIVA-KU Leuven.
- Mas, A., & Pallais, A.** (2017). Valuing alternative work arrangements. *American Economic Review*, 107(12), 3722-3759.
- Rosen, Sherwin.** (1986). The theory of equalizing differences. *Handbook of labor economics*, 1, 641-692.
- RSZ** (2022). Online databank. <https://www.rsz.be/stats/evolutie-van-de-arbeidsplaatsen-naar-paritair-comite#introduction>
- Schernhammer, E. S., Thompson C. A.** (2011). Light at night and health: the perils of rotating shift work. *Occupational and Environmental Medicine*, 68, 310-311.
- Scholarios, D., Hesselgreaves, H., & Pratt, R.** (2017). Unpredictable working time, well-being and health in the police service. *The International Journal of Human Resource Management*, 28(16), 2275-2298.
- van de Ven, H. A., Brouwer, S., Koolhaas, W., Goudswaard, A., de Looze, M. P., Kecklund, G., Almansa, J., Bültmann, U., van der Klink, J. J.** (2016). Associations between shift schedule characteristics with sleep, need for recovery, health and performance measures for regular (semi-)continuous 3-shift systems. *Appl Ergon.*, 56, 203-212. doi: 10.1016/j.apergo.2016.04.004. Epub 2016 Apr 28. PMID: 27184329.
- van de Ven, H., Hulsegge, G., & de Korte, E.** (2022). Hoe maak je een ploegen rooster gezonder. *Tijdschrift voor HRM*, 1, 92-120.
- Wallace, P. J., & Haber, J. J.** (2020). Top 10 evidence-based countermeasures for night shift workers. *Emergency Medicine Journal*, 37(9), 562-564.