

Conditions de travail et travail durable

Qualité de l'emploi des travailleurs essentiels pendant la pandémie de COVID-19



Toute citation de la présente note d'orientation doit être accompagnée de la référence suivante: Eurofound (2023), *Qualité de l'emploi des travailleurs essentiels pendant la pandémie de COVID-19*, série «Enquête européenne sur les conditions de travail», Office des publications de l'Union européenne, Luxembourg.

Auteurs: Agnès Parent-Thirion, Barbora Mackova, Viginta Ivaškaitė-Tamošiūnė et Jorge Cabrita

Directeur de recherche: Jorge Cabrita

Projet de recherche: la vie professionnelle des travailleurs essentiels dans l'UE (230101)

Remerciements: toute l'équipe du projet tient à remercier Lorenzo Munar et Elke Schneider (EU-OSHA); Lina Salanauskaitė et Eva Liselotte Eldermans (EIGE); Sylvie Slangen et Leonie Martin (HOSPEEM); Penny Clarke, Adam Rogalewski et Paola Panzeri (EPSU); Leonardo Ebner (CSEE); Daniel Wisniewski (EFEE); Paolo Ciambellini (CCRE); Mark Bergfeld (UNI Europa); Lorenzo Mattioli et Matteo Matarazzo (EFCE); Jonas Lazaro Mojica et Evelyne Dollet (FoodDrinkEurope), et Wiebke Warneck (EFFAT).

Luxembourg: Office des publications de l'Union européenne, 2023

La présente note d'orientation et tous les documents connexes sont disponibles en ligne à l'adresse suivante: <https://eurofound.link/ef23003>

© Fondation européenne pour l'amélioration des conditions de vie et de travail, 2023

Reproduction autorisée, moyennant mention de la source.

Pour toute utilisation ou reproduction de photos ou d'autres éléments non couverts par le droit d'auteur d'Eurofound, l'autorisation doit être obtenue directement auprès des titulaires du droit d'auteur.

Image de couverture: © H_KO/Adobe Stock

Autres images: p. 1 © CameraCraft/Adobe Stock; p. 2 © dusanpetkovic1/Adobe Stock; p. 5 © Diego Cervo/Adobe Stock; p. 28 © Mumtaaz/Dharseypeopleimages.com/Adobe Stock; p. 30 © Thomas Bethge/Shutterstock

Toute question relative au droit d'auteur doit être adressée par écrit à l'adresse suivante: copyright@eurofound.europa.eu

La Fondation européenne pour l'amélioration des conditions de vie et de travail (Eurofound), instituée en 1975, est une agence tripartite de l'Union européenne. Son rôle est de fournir des informations dans le domaine des politiques sociales et liées à l'emploi et au travail en application du règlement (UE) 2019/127.

Version imprimée: ISBN: 978-92-897-2364-0 ISSN: 2599-8145 doi:10.2806/656308 TJ-AR-23-002-FR-C
PDF: ISBN: 978-92-897-2366-4 ISSN: 2599-8188 doi:10.2806/197098 TJ-AR-23-002-FR-N

Fondation européenne pour l'amélioration des conditions de vie et de travail

Téléphone: (+353 1) 204 31 00

Courriel: information@eurofound.europa.eu

Web: www.eurofound.europa.eu



Introduction

Pendant la pandémie de COVID-19, certains travailleurs ont eu pour tâche de soutenir le fonctionnement de nos sociétés. Ils ont veillé à ce que la population ait accès aux services essentiels tels que les soins de santé, les soins de longue durée, l'approvisionnement alimentaire, l'approvisionnement en eau et en énergie, l'internet et le traitement des déchets. Ces travailleurs ont été qualifiés de travailleurs essentiels, de travailleurs clés ou de travailleurs critiques. Les professions qu'ils occupaient sont très variées: les plus évidentes étant, par exemple, les médecins, infirmiers, aidants professionnels, agents d'entretien, éboueurs, officiers de police, pompiers, enseignants, travailleurs du secteur de la production alimentaire et du commerce de détail et travailleurs des transports. Mais il s'agissait également des scientifiques, ingénieurs, cadres, législateurs, travailleurs des technologies et employés de bureau, qui ont contribué à lutter contre la COVID-19 ou qui, par leurs fonctions, ont permis que la société puisse continuer de fonctionner.

Cette distinction concernant les travailleurs essentiels ou «critiques» a soulevé un certain nombre de questions politiques liées à la fois à la gestion et à l'incidence de la crise de la COVID-19, mais aussi à la préparation de l'UE aux futures crises. Certains de ces travailleurs travaillaient dans des conditions stressantes et dangereuses: le juste équilibre a-t-il été trouvé entre leur protection, la fourniture des services

essentiels et le soutien de la société? D'autres travaillaient dans des professions généralement invisibles jusqu'à la crise, tels que les agents d'entretien et les éboueurs: la valeur de ces emplois est-elle justement reconnue? Les pénuries de main-d'œuvre sont monnaie courante dans certaines professions critiques: comment accroître leur attractivité?

Des questions se posent également quant aux stigmates potentiels des tâches pénibles accomplies par les travailleurs au cours des années de pandémie sur leur santé et leur bien-être et sur leur capacité à continuer de travailler à l'avenir. Les pratiques de travail sont-elles durables et les investissements publics dans ces professions critiques sont-ils suffisants et adaptés à ces défis? Faut-il prendre des mesures supplémentaires pour assurer le rétablissement physique et psychologique des travailleurs après ce qu'ils ont vécu pendant la pandémie?

Ces professions continueront de jouer un rôle clé dans le soutien des sociétés au fur et à mesure qu'elles s'adapteront aux défis des transitions démographique, numérique et écologique. Mais sont-elles préparées et équipées pour faire face aux chocs de demain?

La présente note d'orientation utilise des sources d'information uniques pour examiner les expériences professionnelles de travailleurs critiques pendant la pandémie et décrire les défis auxquels ils sont confrontés.



Contexte politique

Le socle européen des droits sociaux a été institué pour guider les États membres «vers une Europe sociale forte, équitable, inclusive et riche en opportunités». Ses principes accordent une attention particulière à des secteurs tels que la garde d'enfants et l'aide à l'enfance, la protection sociale, les soins de santé, les soins de longue durée et l'éducation. L'un des principes énonce que toute personne a le droit d'accéder aux services essentiels, y compris l'eau, les installations sanitaires, l'énergie, les transports, les services financiers et les communications numériques. Le socle préconise également des conditions de travail équitables, l'égalité de traitement et l'égalité des chances, ainsi que le droit à une rémunération égale pour un travail de même valeur.

Pendant la pandémie, la Commission européenne a défini certaines professions comme critiques, notamment dans des secteurs tels que la santé, l'alimentation, la garde d'enfants et les soins aux personnes âgées, ainsi que celles essentielles à la continuité des infrastructures et des services publics, pour lesquelles le maintien de la libre circulation dans l'Union a été considéré comme essentiel (Commission européenne, 2020). Il s'agissait du plus haut niveau de reconnaissance du rôle essentiel joué par les

travailleurs critiques. Certains États membres ont également produit leurs propres listes de travailleurs critiques.

Depuis lors, la Commission a reconnu le rôle important des travailleurs critiques dans la garantie de la prospérité future de l'Union et du bien-être de ses citoyens, dans la mesure où il contribue à répondre à l'évolution démographique et à ses défis, dont le plus grand est le vieillissement de la population (Commission européenne, 2023a). La diminution de la population en âge de travailler et la prévalence croissante des pénuries de main-d'œuvre soulignent la nécessité de permettre aux travailleurs de rester plus longtemps en activité et d'inciter davantage de personnes en dehors du marché du travail (telles que les aidants et les personnes souffrant de maladies chroniques ou de handicaps) à retrouver un emploi. À cet égard, il est essentiel d'investir dans l'amélioration des conditions de travail. La stratégie européenne en matière de soins reflète l'attention croissante portée à la qualité de l'emploi dans la sphère politique: elle vise à garantir non seulement des «services de soins de qualité, abordables et accessibles», mais aussi des «conditions de travail et des possibilités de formation équitables pour les prestataires de soins».

Il est essentiel d'évaluer la qualité de l'emploi des travailleurs critiques et de déterminer si cette qualité est en adéquation avec la préparation de l'Union aux transitions démographique, numérique et écologique et sa capacité à faire face aux chocs futurs, y compris les pandémies et les «polycrises» – soit la survenance simultanée de plusieurs événements catastrophiques.

Les termes «travailleurs essentiels», «travailleurs critiques» et «travailleurs clés» sont employés indifféremment dans le débat politique et plus généralement.

Principales conclusions

- Dans la présente étude, les auteurs ont distingué 11 groupes de travailleurs critiques sur la base des données de l'enquête européenne sur les conditions de travail (EWCTS) 2021: les professionnels de la santé et des soins, le personnel enseignant, les employés de bureau, les agents d'entretien et éboueurs, les travailleurs des métiers de la chaîne alimentaire, les cadres et législateurs, les travailleurs manuels, les travailleurs du secteur des technologies de l'information et de la communication (TIC), les scientifiques et ingénieurs, le personnel des services de protection et de sécurité et les travailleurs des transports. Chaque groupe a relevé des défis spécifiques en matière de qualité de l'emploi et de vie professionnelle pendant la pandémie de COVID-19.
- Dans l'ensemble, la qualité de l'emploi des professionnels de la santé et des soins était la plus médiocre pendant la pandémie. La moitié de ces travailleurs occupaient des emplois constituant une source de stress – des emplois où la santé et le bien-être des travailleurs sont particulièrement menacés. Ces travailleurs étaient exposés à la fois à des niveaux élevés de risques et de contraintes d'ordre physique, de comportement social néfaste et d'intensité de travail. Dans le même temps, ils ont bénéficié du soutien de leurs collègues et de possibilités de formation et d'apprentissage. La durabilité de ces types d'emplois est discutable, étant donné que la moitié de ces travailleurs ont affirmé que leur santé et leur sécurité étaient menacées du fait de leur travail et que plus de la moitié ont déclaré un épuisement professionnel ou un risque de burn-out.
- La qualité de l'emploi des agents d'entretien et éboueurs était également médiocre: pour beaucoup, l'emploi occupé alliait niveaux élevés d'attentes et de risques sur le plan physique à très grande précarité. Ce groupe se distingue également par un faible soutien de la part des collègues et de l'encadrement, par un accès insuffisant à la formation et à l'apprentissage et des possibilités d'évolution très limitées. En outre, la moitié de ces travailleurs éprouvaient des difficultés à joindre les deux bouts et nombre d'entre eux ne bénéficiaient pas d'une représentation formelle sur le lieu de travail.
- Les travailleurs des métiers de la chaîne alimentaire – y compris les travailleurs de l'agriculture, de la transformation alimentaire, de la préparation alimentaire et de la vente alimentaire – constituent un troisième groupe où les emplois constituant une source de stress prédominaient. La précarité de l'emploi, les attentes et contraintes d'ordre physique et les horaires atypiques (longues heures, travail de nuit et affectations de dernière minute) étaient courants. Une proportion importante de ces travailleurs estimaient ne pas être correctement rémunérés et se trouver dans une situation économique difficile, être insuffisamment représentés sur le lieu de travail et disposer d'un accès limité à la formation. Plus de la moitié de ces travailleurs ont fait état d'épuisement, ou risquaient de se retrouver en burn-out.
- La qualité de l'emploi était bien en dessous de la moyenne pour les travailleurs des transports, les travailleurs manuels et le personnel des services de protection et de sécurité. Un nombre important de travailleurs des transports ont fait part de difficultés à joindre les deux bouts, ainsi que d'une participation organisationnelle et une représentation formelle au travail insuffisantes. Les travailleurs manuels n'avaient pas non plus accès à une représentation formelle, et nombre d'entre eux ont connu la précarité de l'emploi. Le personnel des services de protection et de sécurité est le groupe présentant la proportion la plus importante de travailleurs exposée à des comportements sociaux néfastes et à des horaires de travail atypiques.
- Une grande partie du personnel enseignant, qui a dû adopter rapidement de nouvelles méthodes d'enseignement numérique pendant la pandémie, a indiqué avoir vécu des situations exigeantes sur le plan émotionnel dans le cadre de son travail. Près de la moitié de ces travailleurs ont été exposés à un risque de burn-out, et nombre d'entre eux estimaient ne pas avoir reçu une reconnaissance ou une rémunération appropriées pour leur travail.
- Les travailleurs du secteur des TIC, les scientifiques et les ingénieurs, les cadres et les législateurs et les employés de bureau bénéficiaient globalement d'une bonne qualité d'emploi. Ces groupes ont pu travailler pendant la pandémie en étant relativement bien protégés du risque d'infection par la COVID-19 et de perte d'emploi, car nombre d'entre eux pouvaient travailler à domicile. La plupart de ces travailleurs exerçaient des emplois bien rémunérés, ce qui s'est traduit par une proportion beaucoup plus faible de personnes présentant des signes d'épuisement ou un risque de burn-out.
- Les pénuries de main-d'œuvre caractérisent la situation sur le marché du travail des professionnels de la santé et des soins, des travailleurs des métiers de la chaîne alimentaire, des agents d'entretien et éboueurs et du personnel enseignant. Ce problème est observé dans l'UE et au-delà.



Analyse des données disponibles

La présente étude porte sur la qualité de l'emploi des travailleurs qui ont fourni des biens et des services essentiels pendant la pandémie de COVID-19, dénommés «travailleurs essentiels ou critiques».

Elle propose tout d'abord une définition des travailleurs critiques et recense 11 groupes de travailleurs répondant à cette définition. L'analyse des données de l'EWCTS comporte deux volets: elle porte tout d'abord sur les conditions de travail des travailleurs critiques afin d'évaluer la qualité de leur emploi, puis examine la durabilité du travail, c'est-à-dire la question de savoir si les conditions de travail soutiennent suffisamment ces travailleurs pour leur permettre de rester durablement en activité. L'étude examine ensuite les mesures mises en place pendant la pandémie pour soutenir les travailleurs critiques, puis l'ampleur de la pénurie de main-d'œuvre dans les différents groupes de travailleurs critiques.

Les détails de la détermination des groupes de travailleurs critiques et des indicateurs utilisés pour évaluer la qualité de l'emploi sont disponibles dans les annexes, publiées sous la forme d'un document de travail accompagnant la présente note d'orientation.

Sources de données

La présente note d'orientation résulte de l'analyse de trois sources d'information principales.

- **Consultation du réseau des correspondants d'Eurofound:** établis dans tous les États membres, les correspondants ont fourni des informations sur les définitions nationales des travailleurs critiques et les mesures nationales de soutien aux travailleurs critiques.
- **Données de l'EWCTS 2021:** l'EWCTS, réalisée entre mars et novembre 2021, dresse un tableau très complet de la qualité de l'emploi selon les pays, les professions, les secteurs, les sexes et les groupes d'âge dans le contexte de la pandémie de COVID-19. Les données concernant 58 403 travailleurs dans les 27 États membres ont été analysées.
- **Entretiens avec des représentants des partenaires sociaux au niveau de l'UE:** des représentants de cinq secteurs ont été interrogés: les hôpitaux et les soins de santé, l'éducation, le nettoyage industriel, l'administration locale et régionale et l'agroalimentaire. Dix entretiens d'une durée de 90 à 135 minutes ont été menés, en mettant l'accent sur les principaux défis consécutifs à la pandémie de COVID-19.

Définition des travailleurs critiques

Définitions de l'UE et nationales

Dès le début de la pandémie de COVID-19, les États membres de l'UE ont instauré des confinements limitant la circulation du public afin de réduire la propagation du virus, ce qui a empêché une grande partie de la main-d'œuvre de se rendre sur son lieu de travail habituel. Toutefois, plusieurs activités, secteurs et professions ont été considérés comme critiques et chargés de veiller à ce que les besoins fondamentaux de la population continuent d'être satisfaits. Les travailleurs de ces secteurs et professions ont été invités à continuer de se rendre au travail, même si cela impliquait un risque accru de contracter la COVID-19.

Toutefois, il existait des différences considérables en Europe en ce qui concerne la définition des travailleurs critiques. La définition de la Commission européenne a été intégrée dans la communication *Lignes directrices concernant l'exercice de la libre circulation des travailleurs pendant l'épidémie de COVID-19*, qui énumère les professions critiques exemptées des restrictions à la libre circulation au-delà des frontières nationales. Cette liste comprend les travailleurs de première ligne, dont les emplois sont caractérisés par des interactions directes fréquentes avec des tiers tels que des clients, des passagers, des élèves et des patients. Elle inclut également les travailleurs qui ne sont pas en contact direct avec d'autres personnes, mais qui jouent un rôle déterminant en assurant la continuité de la fourniture des services essentiels. Les États membres ont également produit leurs propres listes de travailleurs critiques, qui diffèrent toutes de celles établies par la Commission. Plusieurs États membres ont utilisé des listes existantes de secteurs ou d'activités considérés comme essentiels pour assurer la continuité des opérations pendant la pandémie, tandis que d'autres ont créé des listes spécifiques à utiliser pendant la durée de la pandémie.

Plusieurs études consacrées aux travailleurs qui se sont avérés essentiels pendant la pandémie de COVID-19 se sont appuyées sur la liste des professions de la Commission. Dans ces études, les travailleurs essentiels ont été définis comme les personnes exerçant des professions ou occupant des emplois qui devaient être maintenus pour assurer la santé, la sécurité et l'alimentation des citoyens (voir Samek Lodovici et al., 2022; Fasani et Mazza, 2020). Les professions recensées allaient de celles nécessitant peu de compétences, telles que les agents d'entretien et les éboueurs, aux professions hautement qualifiées, notamment les médecins, les chercheurs en médecine et les scientifiques.

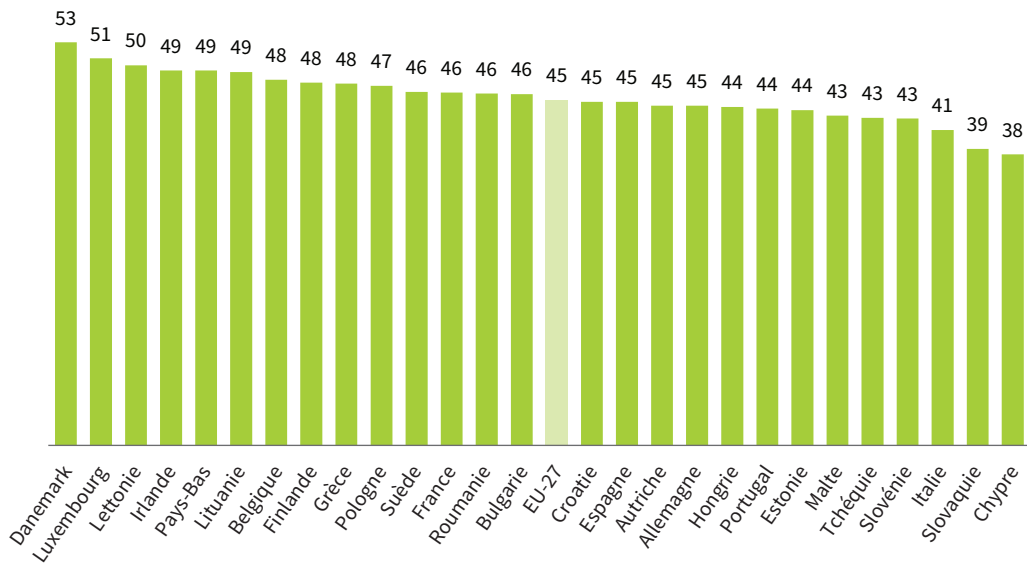
Une définition empirique

Compte tenu de la diversité des définitions nationales, et afin d'améliorer la comparabilité des résultats, l'analyse réalisée dans le cadre de la présente note repose sur une mise en œuvre harmonisée du concept de travailleur critique dans les différents pays, clarifié par la définition du travailleur clé de l'Organisation internationale du travail (OIT), de portée mondiale (OIT, 2023).

Les travailleurs critiques sont définis comme les personnes exerçant des emplois dans des professions et des secteurs d'activité critiques. Cette classification offre une définition large du «travailleur critique». Cependant, elle exclut les personnes exerçant des emplois dans des professions, mais non des secteurs, critiques (par exemple, les agents d'entretien travaillant dans le secteur de la construction automobile). Elle exclut également les personnes exerçant des emplois dans des secteurs critiques, mais dont la profession n'était pas considérée comme critique pendant la pandémie (par exemple, les travailleurs chargés d'informer les patients dans les hôpitaux).

Conformément à cette définition, 45 % des travailleurs de l'UE en 2021 pouvaient être considérés comme des travailleurs critiques, avec une proportion dans les États membres comprise entre 38 % à Chypre et 53 % au Danemark (figure 1).

Figure 1: proportion de travailleurs critiques, UE et États membres, 2021 (%)



Source: EWCTS 2021¹

Profil des travailleurs critiques

Les travailleurs critiques ne sont pas homogènes. Pour les besoins de l'analyse, ils ont été classés en groupes en fonction de caractéristiques professionnelles distinctes, y compris le type de travail effectué et les conditions de travail spécifiques. La classification est fondée sur la profession et le secteur, deux des déterminants les plus importants des conditions de travail et de la qualité de l'emploi, ce qui permet de caractériser et de comparer la qualité de l'emploi des travailleurs critiques. Au total, 11 groupes distincts ont été déterminés:

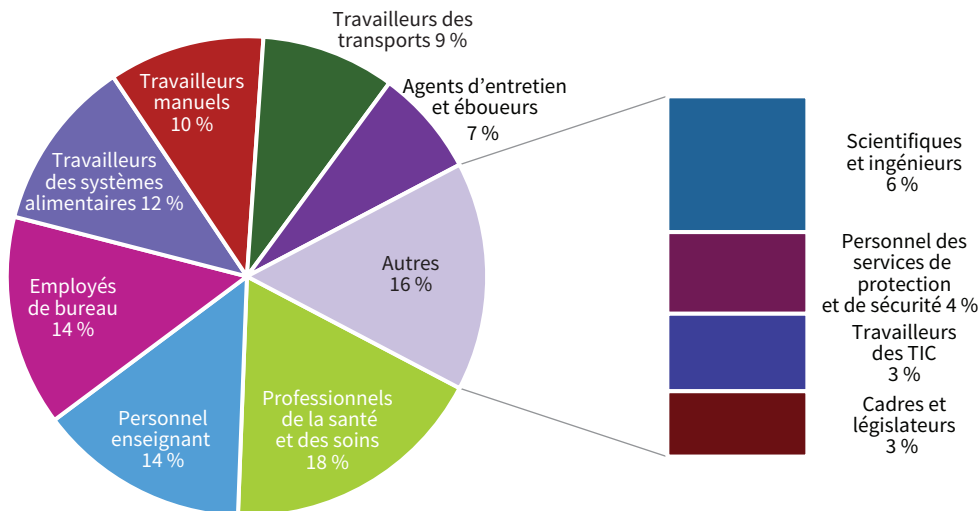
- agents d'entretien et éboueurs,
- personnel enseignant,
- travailleurs des métiers de la chaîne alimentaire,
- professionnels de la santé et des soins,
- travailleurs du secteur des TIC,
- cadres et législateurs,
- travailleurs manuels,
- employés de bureau,
- personnel des services de protection et de sécurité,

- scientifiques et ingénieurs,
- travailleurs des transports.

La plupart des désignations des groupes sont explicites, mais certaines nécessitent une brève description. Les travailleurs des métiers de la chaîne alimentaire comprennent les travailleurs de l'agriculture, de la transformation alimentaire, de la préparation alimentaire et de la vente alimentaire, qui représentent le concept «de la ferme à la table». Les travailleurs manuels incluent les opérateurs de machines (par exemple, dans la production alimentaire) et les travailleurs de l'électricité, de l'électronique et des machines (par exemple, ceux tenus de réparer les équipements de diagnostic dans les hôpitaux). On entend par employés de bureau les professionnels de l'administration et du droit, les professionnels associés et les employés de bureau (y compris, par exemple, ceux qui ont participé à l'administration des mesures de soutien public pendant la pandémie). Le personnel des services de protection et de sécurité comprend les agents de police, les gardiens de prison et les pompiers.

¹ La source de tous les chiffres et tableaux de la présente note d'orientation est l'EWCTS 2021.

Figure 2: répartition des travailleurs critiques par groupe



Le groupe le plus important est celui des professionnels de la santé et des soins (18 %), suivi du personnel enseignant et des employés de bureau (14 % chacun) et des travailleurs des métiers de la chaîne alimentaire (12 %) (figure 2). Les travailleurs du secteur des TIC et les cadres et législateurs sont les plus petits groupes, ne comptant chacun que 3 % de l'ensemble des travailleurs critiques.

Équilibre hommes-femmes

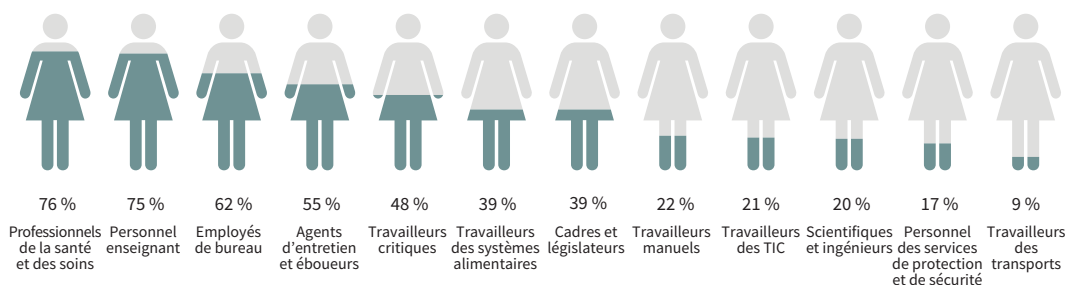
De manière générale, les travailleurs critiques comptent presque autant de femmes que d'hommes (48 % de femmes), mais de nombreux groupes comptent des proportions disproportionnées d'hommes ou de femmes. Les professionnels de la santé et des soins et le personnel enseignant sont des groupes où les femmes prédominent, tandis que les travailleurs manuels, les travailleurs du secteur des TIC, les scientifiques et ingénieurs, le personnel des services de protection et de sécurité sont surtout des hommes. Chez les employés de

bureau, les agents d'entretien et éboueurs, les travailleurs des métiers de la chaîne alimentaire et les cadres et législateurs, on observe davantage de parité (figure 3).

Cependant, même dans les groupes qui présentent un équilibre hommes-femmes, certains sous-groupes peuvent se révéler totalement déséquilibrés à cet égard: ainsi, 80 % des agents d'entretien sont des femmes, tandis que 76 % postes d'éboueur et 69 % des postes d'intendant, de gouvernante et de concierge sont occupés par des hommes.

Il existe également des différences non négligeables dans les groupes où l'équilibre hommes-femmes n'est pas idéal: ainsi, chez les travailleurs du secteur de la santé, entre 81 et 86 % du personnel soignant et des infirmiers sont des femmes, tandis que les professions de médecin et d'auxiliaire paramédical comptent (presque) autant d'hommes que de femmes (58 % de femmes). De même, en ce qui concerne le personnel enseignant, 85 % des enseignants du primaire, du personnel de la

Figure 3: proportion de femmes dans les groupes de travailleurs critiques, UE, 2021 (%)



garde d'enfants et des aides-enseignants sont des femmes, tandis que la filière de l'enseignement universitaire est plus équilibrée (57 % de femmes).

Caractéristiques sociodémographiques

Le tableau 1 résume les caractéristiques sociodémographiques des groupes de travailleurs critiques.

Formation: les travailleurs critiques se distinguent les uns les autres en fonction de leur niveau d'instruction, qui correspond aux niveaux de compétence et de qualification requis pour le poste qu'ils occupent. La grande majorité des cadres et législateurs, du personnel enseignant, des employés de bureau et des travailleurs du secteur des TIC ont suivi des études dans l'enseignement supérieur, tandis que la majorité des travailleurs des métiers de la chaîne alimentaire, du personnel des services de protection et de sécurité, des travailleurs des transports, des agents d'entretien et éboueurs et des travailleurs manuels détiennent un diplôme de l'enseignement secondaire.

Âge: l'âge moyen d'un travailleur critique est de 43,5 ans, allant de 41 ans pour les travailleurs manuels à 48 ans pour les cadres et législateurs. Dans un contexte de vieillissement de la population et de la main-d'œuvre, et de pénurie croissante de main-d'œuvre, il est à noter que les agents d'entretien et éboueurs, le personnel enseignant, les professionnels de la santé et des soins et les cadres et législateurs vieillissent: 22 % d'entre eux sont âgés de 56 ans ou plus. À titre de comparaison, 19 % de

l'ensemble des travailleurs critiques et 18 % de l'ensemble de la main-d'œuvre de l'UE sont âgés de 56 ans ou plus.

Contrat de travail: la majorité des travailleurs critiques sont en contrat à durée indéterminée. Toutefois, certains groupes incluent des proportions importantes de travailleurs indépendants (43 % des travailleurs des métiers de la chaîne alimentaire et 16 % des cadres et législateurs). Dans d'autres groupes, nombre de travailleurs sont en contrat à durée déterminée – les agents d'entretien et éboueurs (24 %), le personnel enseignant (24 %) et les travailleurs manuels (22 %). La proportion de travailleurs à temps partiel varie d'un groupe à l'autre: elle est la plus importante chez les agents d'entretien et éboueurs (38 %), le personnel enseignant (30 %) et les professionnels de la santé et des soins (29 %).

Durée de travail: la durée de travail habituelle varie d'un groupe à l'autre. Les cadres et législateurs, les travailleurs des métiers de la chaîne alimentaire et les travailleurs des transports ont indiqué travailler 44 heures ou plus par semaine, soit le plus grand nombre d'heures de travail hebdomadaires dans l'UE et supérieur à la moyenne de l'UE de 38,9 heures. Les agents d'entretien et éboueurs, le personnel enseignant et les professionnels de la santé et des soins ont indiqué travailler le plus faible nombre d'heures de travail de l'UE, attestant la forte prévalence du travail à temps partiel au sein de ces groupes et d'éventuelles situations précaires, dans lesquelles des personnes travaillent très peu d'heures mais préféreraient travailler davantage.

Tableau 1 (partie 1): résumé des caractéristiques sociodémographiques des groupes de travailleurs critiques

	Niveau d'instruction prédominant	Âge moyen (en années)	% de personnes âgées de 56 ans ou plus	% de travailleurs indépendants
Ensemble des travailleurs critiques	Secondaire (57 %)	43,5	19	12
Agents d'entretien et éboueurs	Secondaire (79 %)	44	23	5
Personnel enseignant	Tertiaire (78 %)	45	23	4
Travailleurs des systèmes alimentaires	Secondaire (77 %)	42	17	43
Professionnels de la santé et des soins	Tertiaire (54 %)	43	22	10
Travailleurs des TIC	Tertiaire (71 %)	42	16	5
Cadres et législateurs	Tertiaire (77 %)	48	26	16
Travailleurs manuels	Secondaire (85 %)	41	13	3
Employés de bureau	Tertiaire (74 %)	45	20	13
Personnel des services de protection et de sécurité	Secondaire (62 %)	43	15	1
Scientifiques et ingénieurs	Tertiaire (61 %)	43	19	5
Travailleurs des transports	Secondaire (85 %)	44	17	11

Tableau 1 (partie 2): résumé des caractéristiques sociodémographiques des groupes de travailleurs critiques

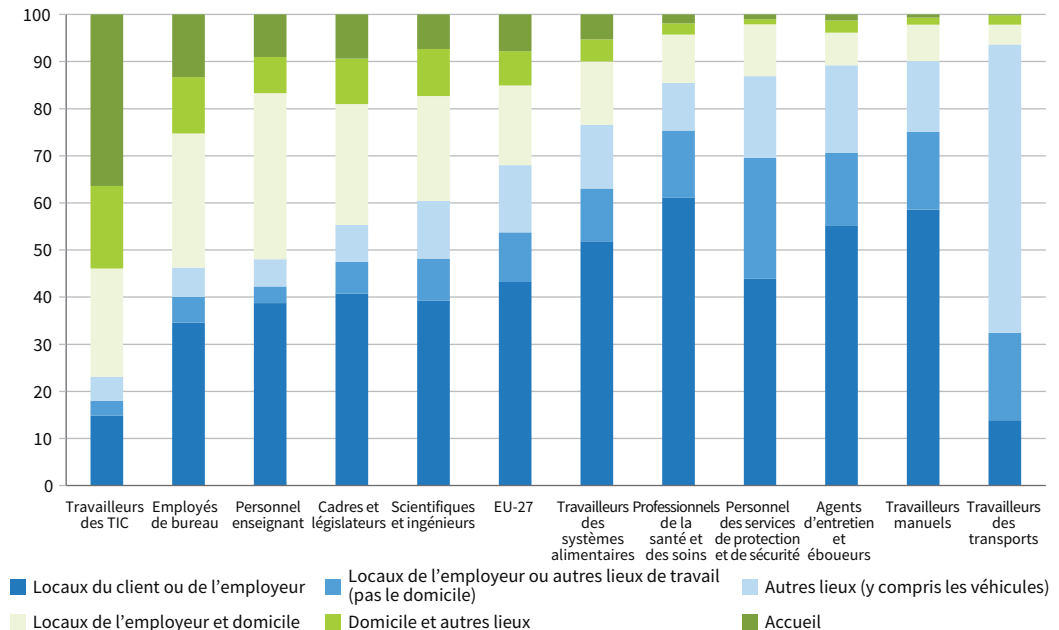
	% de contrats à durée déterminée*	Durée de travail habituelle	% en temps partiel	% d'emplois pouvant être exercés en télétravail
Ensemble des travailleurs critiques	18	39,0	21	59
Agents d'entretien et éboueurs	24	33,0	38	16
Personnel enseignant	24	33,6	30	83
Travailleurs des systèmes alimentaires	18	44,4	19	10
Professionnels de la santé et des soins	20	37,3	29	18
Travailleurs des TIC	11	40,0	8	95
Cadres et législateurs	11	45,2	6	65
Travailleurs manuels	22	38,6	14	0
Employés de bureau	13	39,0	19	55
Personnel des services de protection et de sécurité	18	43,0	7	0
Scientifiques et ingénieurs	11	42,0	6	31
Travailleurs des transports	15	44,0	10	22

* Cette catégorie inclut les contrats à durée limitée, les contrats d'agence temporaires, les apprentissages ou les autres programmes de formation sans contrat.

Capacité de télétravail: les emplois des travailleurs critiques présentent différents niveaux d'adaptabilité au télétravail (à savoir, la possibilité de travailler à distance) et sont exercés dans des lieux différents. La plupart des travailleurs des transports, des travailleurs manuels, du personnel des services de protection et de sécurité, des

professionnels de la santé et des soins, des agents d'entretien et éboueurs et des travailleurs des métiers de la chaîne alimentaire occupent des emplois ne pouvant être exercés en télétravail et ont tendance à travailler dans les locaux de leur employeur ou dans d'autres lieux de travail, tels que des véhicules (figure 4).

Figure 4: lieu de travail des travailleurs critiques, UE, 2021 (%)



Qualité de l'emploi des travailleurs critiques

La qualité de l'emploi des travailleurs critiques a été examinée au moyen d'un indice de qualité de l'emploi comprenant six dimensions: l'environnement physique et social, les tâches professionnelles, les caractéristiques organisationnelles, l'aménagement du temps de travail, les perspectives d'emploi et les caractéristiques intrinsèques de l'emploi (Eurofound, 2022a). Chacune de ces dimensions est décomposée en sous-dimensions, représentant les attentes et contraintes liées au type d'emploi, qui exigent un effort et peuvent avoir des conséquences physiques ou psychologiques, ou les ressources allouées qui soutiennent l'exécution des tâches et peuvent avoir des effets positifs sur la santé et le bien-être. Chaque sous-dimension est déterminée à l'aide d'indicateurs issus des données de l'EWCTS.

La qualité de l'environnement de travail est égale à la différence entre le nombre de ressources professionnelles et le nombre d'attentes et de contraintes liées au type d'emploi. Un emploi est considéré comme «constituant une source de stress» lorsque le nombre d'attentes et de contraintes qui y sont liées dépasse le nombre de ressources qui y sont allouées, et comme étant «doté de moyens

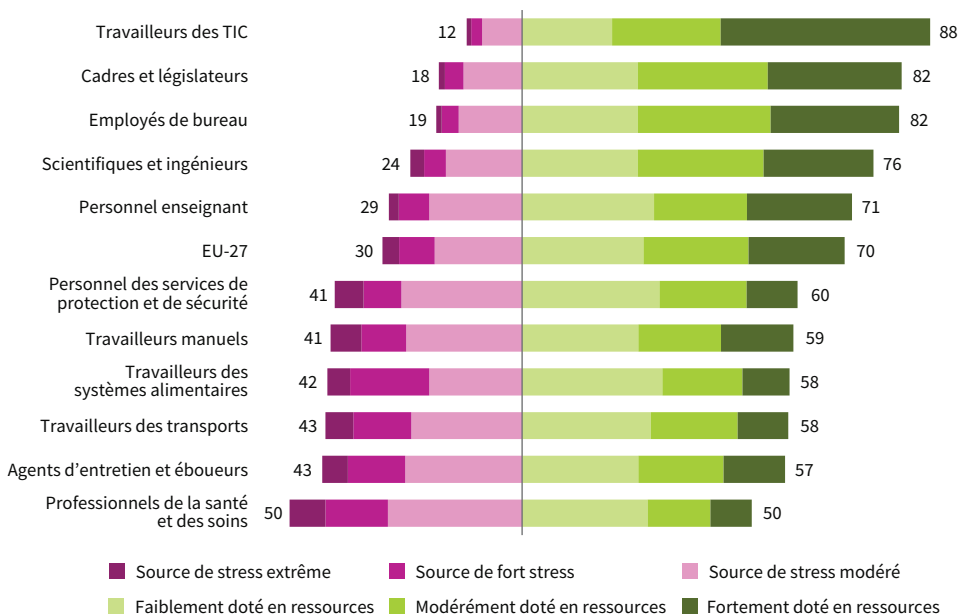
suffisants» lorsque le nombre de ressources dépasse le nombre d'attentes et de contraintes.

Qualité de l'emploi globale

L'indice de qualité de l'emploi indique que 30 % des travailleurs de l'UE occupaient des emplois constituant une source de stress en 2021, un constat inquiétant quand on sait que les travailleurs exerçant ce type d'emplois sont plus exposés au risque de mauvaise santé et de mal-être. Selon la figure 5, six groupes de travailleurs critiques comptent plus de travailleurs occupant des emplois constituant une source de stress que la moyenne de l'UE: les professionnels de la santé et des soins, les agents d'entretien et éboueurs, les travailleurs des transports, les travailleurs des métiers de la chaîne alimentaire, les travailleurs manuels et le personnel des services de protection et de sécurité.

Il est à noter que la moitié des professionnels de la santé et des soins exerçaient des emplois constituant une source de stress (44 % des hommes et 52 % des femmes), tandis que 23 % seulement occupaient des emplois moyennement ou fortement dotés en ressources (25 % des hommes et 22 % des femmes). Parmi les professionnels de la santé et des soins, le sous-groupe des infirmiers et sages-femmes se distingue avec 65 % d'emplois constituant une source de stress; pour les

Figure 5: indice de qualité de l'emploi, par groupe de travailleurs critiques, UE, 2021 (%)



Remarque: les chiffres au début et à la fin de chaque barre indiquent le pourcentage total de travailleurs occupant des emplois constituant une source de stress et des emplois dotés de ressources, respectivement.

médecins, ce pourcentage est de 43%. Cette situation contraste avec celle des travailleurs du secteur des TIC, dont près de 70% occupaient des emplois modérément ou fortement dotés en ressources, et seuls 12 % d'entre eux des emplois constituant une source de stress.

Cet aperçu illustre la grande diversité des conditions dans lesquelles les travailleurs critiques ont exercé leur emploi pendant la pandémie. En examinant plus en détail les attentes et contraintes liées à chaque emploi et les ressources qui y sont allouées dans les différents groupes, nous serons en mesure de mieux comprendre dans quelle mesure ces expériences ont été différentes. Les sections suivantes examinent certaines conclusions de l'analyse.

Attentes et contraintes

Les attentes et contraintes liées à un type d'emploi ont été mesurées à l'aide des sous-dimensions suivantes: risques physiques, contraintes d'ordre physique, intimidation et discrimination, intensité du travail, horaires de travail atypiques et précarité de l'emploi perçue.

Risques et contraintes d'ordre physique

Les professionnels de la santé et des soins ainsi que les travailleurs des métiers de la chaîne

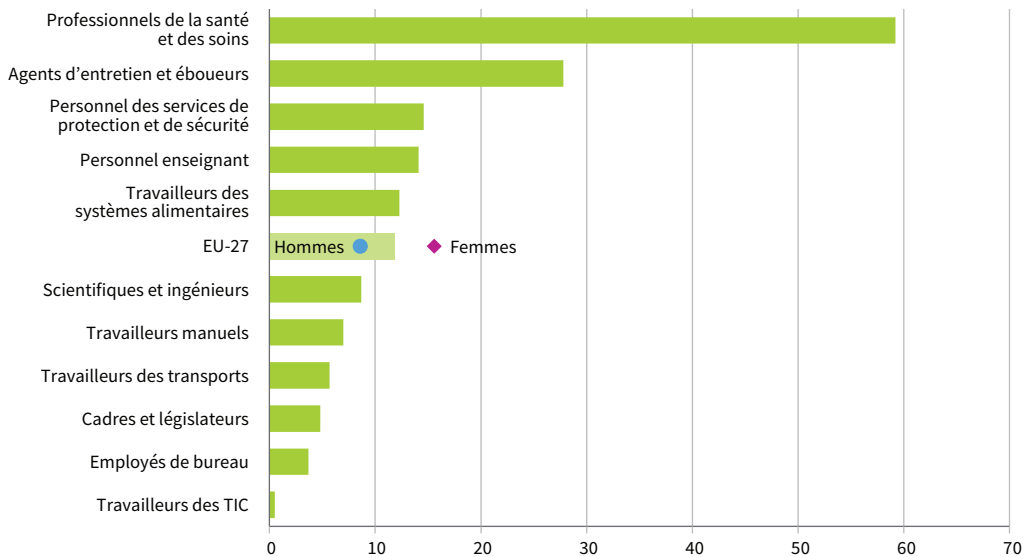
alimentaire, les agents d'entretien et éboueurs et, dans une certaine mesure, les travailleurs manuels étaient plus exposés aux risques et contraintes d'ordre physique que les autres groupes ou que le travailleur moyen de l'UE (figure 6).

Un risque physique très important pendant la pandémie de COVID-19 a été l'exposition à des matières infectieuses. Près de 60 % des professionnels de la santé et des soins ont déclaré avoir souvent ou toujours manipulé des matières infectieuses ou été en contact avec de telles matières (figure 7). Au sein de ce groupe, la proportion se situe entre 42 % pour les techniciens et autres professionnels de la santé et plus de 80 % pour les infirmiers et sages-femmes.

Le deuxième groupe de travailleurs critiques, dont une grande proportion a été exposée à des matières infectieuses (près de 30 %), est celui des agents d'entretien et éboueurs. Bien qu'en moyenne 14 % du personnel enseignant ait été exposé à des matières infectieuses, la proportion était de 26,5 % chez les travailleurs du secteur de la petite enfance et de 20 % chez les enseignants du primaire, autant de chiffres qui rendent compte de la nature spécifique de ces emplois, qui impliquent des contacts fréquents et étroits avec les enfants.

Figure 6: attentes et contraintes liées au type d'emploi, par groupe de travailleurs critiques, UE, 2021 (indice de 0 à 100)

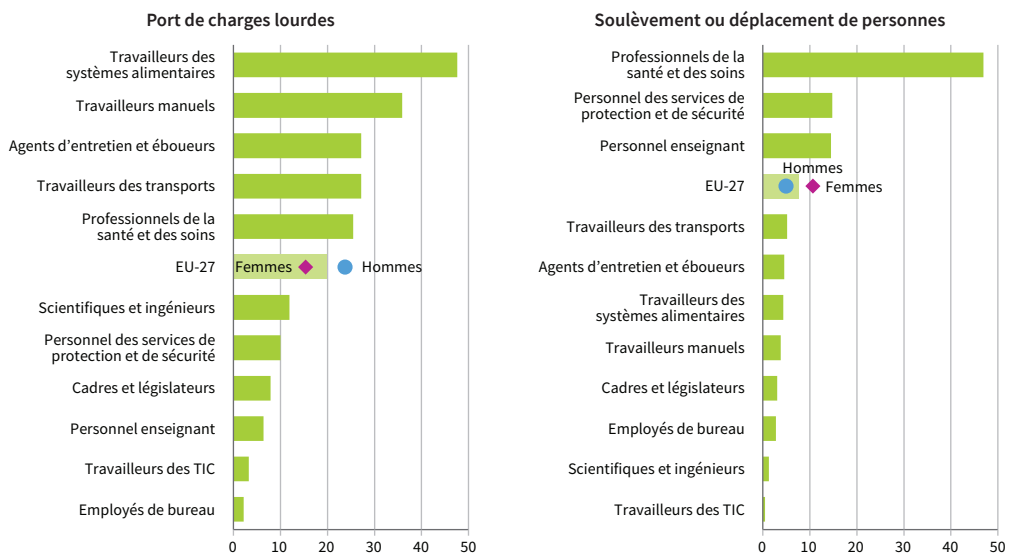
	Risques physiques	Contraintes d'ordre physique	Intimidation et discrimination	Intensité du travail	Horaires de travail atypiques	Perception de la précarité de l'emploi
Professionnels de la santé et des soins	80	75	31	79	62	32
Travailleurs des systèmes alimentaires	68	79	17	63	63	46
Personnel des services de protection et de sécurité	54	56	35	66	83	31
Travailleurs des transports	52	64	22	62	71	40
Travailleurs manuels	66	72	16	62	51	35
Personnel enseignant	67	45	19	64	66	29
Agents d'entretien et éboueurs	69	67	22	50	37	35
Cadres et législateurs	34	35	15	75	67	30
Scientifiques et ingénieurs	51	36	13	67	53	26
Employés de bureau	20	32	20	73	45	26
Travailleurs des TIC	17	26	9	58	45	26
EU-27	49	52	18	66	52	32

Figure 7: manipulation de matières infectieuses ou contacts avec de telles matières, UE, 2021 (%)

Remarque: pourcentage de travailleurs qui ont toujours ou souvent manipulé des matières infectieuses ou été en contact avec de telles matières.

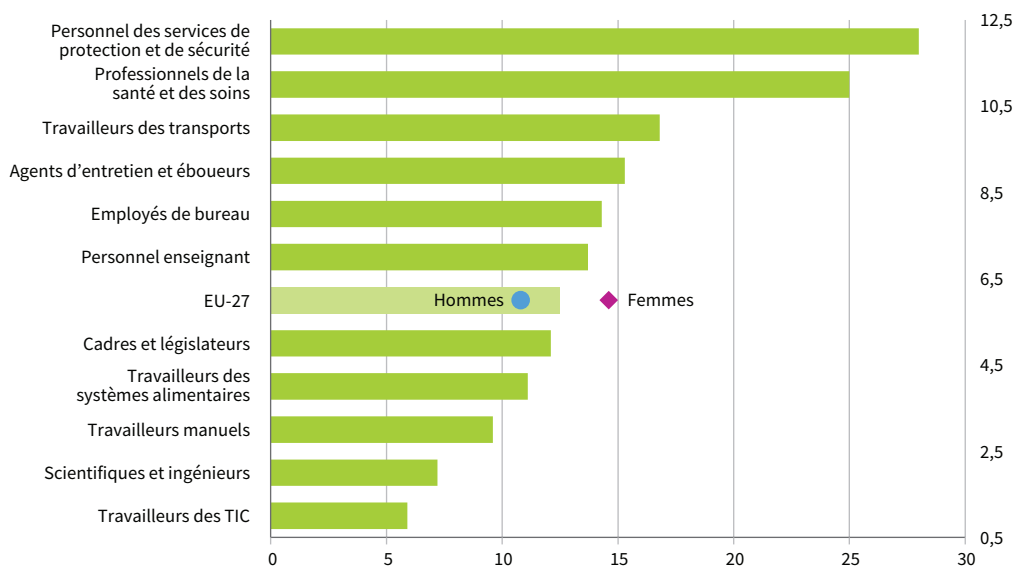
Pour ce qui est des attentes et contraintes d'ordre physiques une grande partie des travailleurs des métiers de la chaîne alimentaire (48%) ont indiqué avoir dû porter des charges lourdes, à l'instar de l'importante proportion de professionnels de la santé et des

soins dont le travail implique de soulever ou de déplacer des personnes (47 %) (figure 8). La tâche de soulever ou de déplacer des personnes était particulièrement courante pour les infirmiers et sages-femmes (68 %) et le personnel soignant (66 %).

Figure 8: contraintes d'ordre physique, UE, 2021 (%)

Remarque: pourcentage de travailleurs dont le travail impliquait toujours ou souvent de porter des charges lourdes ou de soulever ou déplacer des personnes.

Figure 9: exposition à des comportements sociaux préjudiciables, UE, 2021 (%)



Remarque: pourcentage de travailleurs qui ont toujours ou souvent été exposés à des comportements sociaux préjudiciables.

Intimidation et discrimination

L'intimidation inclut la violence verbale et les menaces, l'attention sexuelle non désirée, les brimades, le harcèlement ou la violence – collectivement connus sous le nom de comportement social néfaste. Il s'agit d'un autre domaine dans lequel les différences entre les groupes sont très marquées. Le personnel des services de protection et de sécurité a été le plus exposé à l'une ou l'autre forme de comportement social néfaste au travail (28 %), suivi des professionnels de la santé et des soins (25 %) (figure 9).

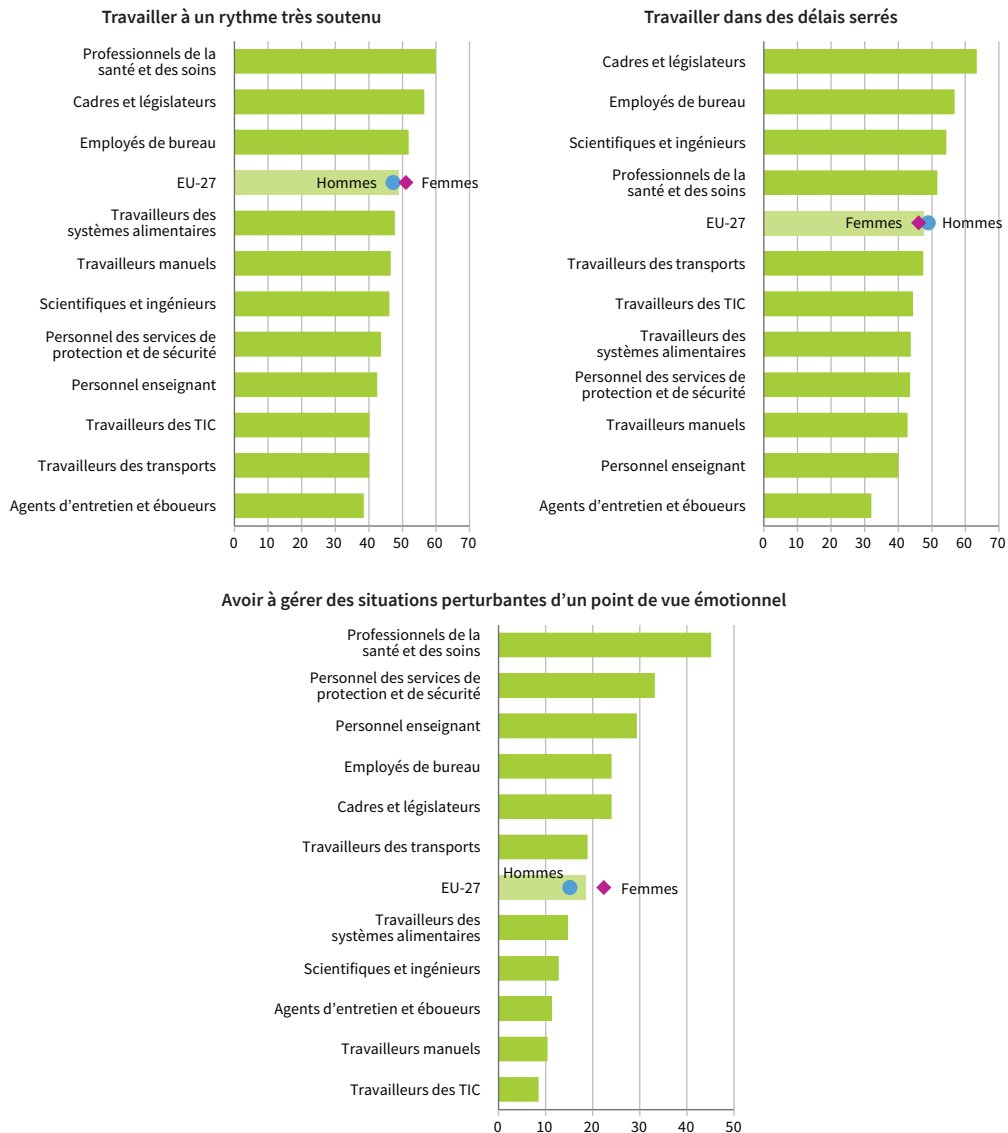
Le sous-groupe des infirmiers et sages-femmes comporte la plus grande proportion de travailleurs ayant déclaré être exposés à une forme de comportement social néfaste (un sur trois). En général, plus de femmes, en particulier de jeunes femmes, que d'hommes ont déclaré avoir été la cible de comportements sociaux préjudiciables. Parmi les travailleurs qui interagissaient régulièrement avec des clients, des consommateurs, ou encore des élèves dans

le cadre de leur travail, la proportion était deux fois plus élevée que chez ceux qui n'ont aucun contact avec des tiers (Eurofound, 2022a).

Intensité du travail

L'intensité du travail englobe le fait de travailler à un rythme très soutenu, de travailler dans des délais serrés ou d'être exposé à des situations perturbantes d'un point de vue émotionnel. La figure 10 indique que des proportions de travailleurs supérieures à la moyenne dans les groupes des cadres et législateurs, des employés de bureau et des professionnels de la santé et des soins travaillaient toujours ou souvent de manière très intensive. Le groupe des professionnels de la santé et des soins est celui qui suscite les plus grandes inquiétudes à cet égard: en effet, on y observe les proportions les plus importantes de tous les groupes travaillant à un rythme très soutenu (60 %) et gérant des situations perturbantes d'un point de vue émotionnel au travail (45 %).

Figure 10: intensité du travail, UE, 2021 (%)



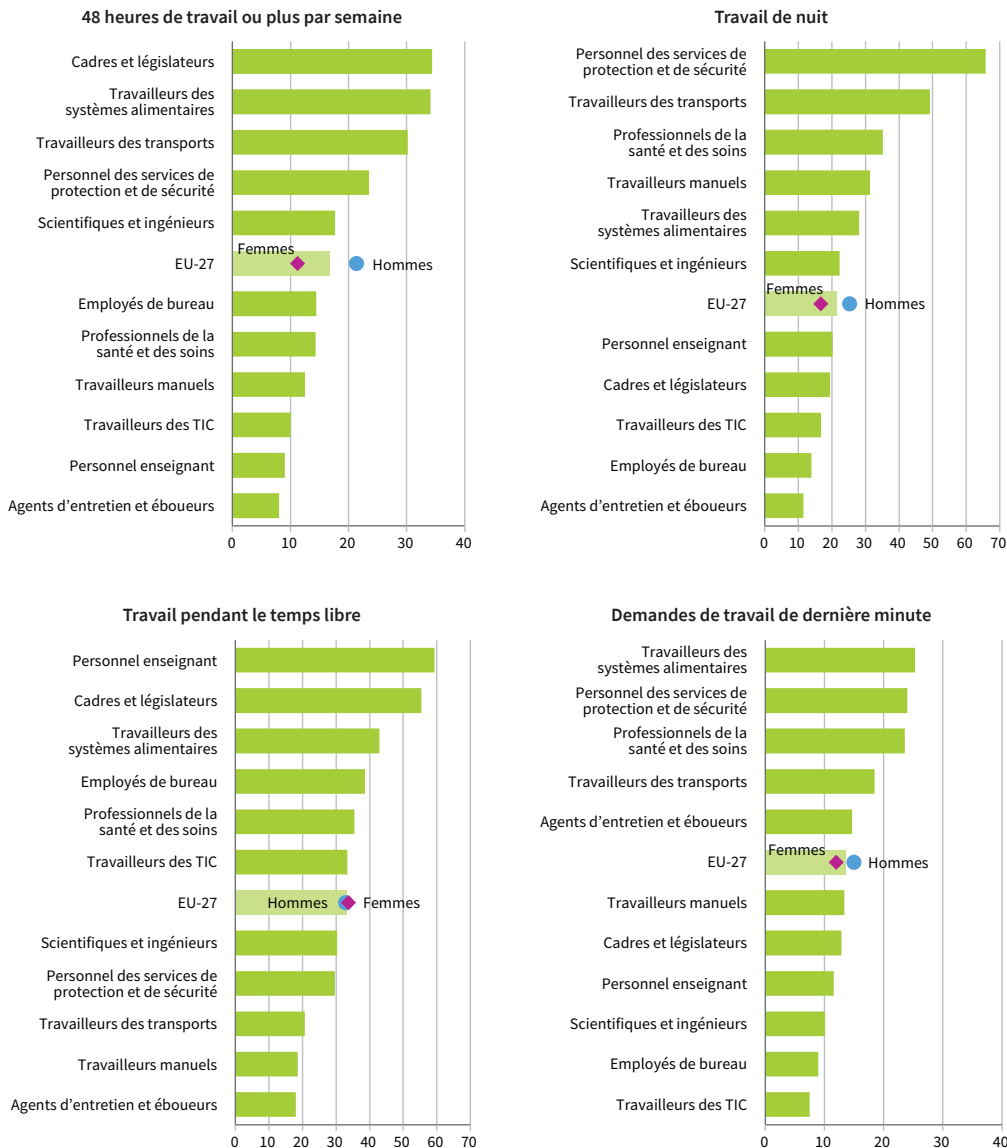
Remarque: pourcentage de travailleurs dont le travail impliquait toujours ou souvent de travailler à un rythme très soutenu, de travailler dans des délais serrés ou d'être exposé à des situations perturbantes d'un point de vue émotionnel.

Horaires de travail atypiques

Les horaires de travail atypiques concernaient particulièrement le personnel des services de protection et de sécurité et les travailleurs des transports, qui devaient souvent composer avec de longues heures de travail (48 heures ou plus par semaine), du travail de nuit et des affectations de dernière minute (figure 11). Un grand nombre de travailleurs des métiers de la chaîne alimentaire a également évoqué

les longues heures, les affectations de dernière minute, le travail de nuit et le travail pendant le temps libre. Les groupes du personnel enseignant et des cadres et législateurs présentent les proportions les plus importantes de travailleurs ayant déclaré avoir dû travailler pendant leur temps libre afin de satisfaire à des exigences de travail au moins plusieurs fois par mois (59 % et 55 %, respectivement).

Figure 11: horaires de travail atypiques, UE, 2021 (%)



Remarque pourcentage de travailleurs qui travaillaient parfois, souvent ou toujours de nuit; qui travaillaient pendant leur temps libre plusieurs fois par mois, plusieurs fois par semaine ou tous les jours; ou qui répondaient à des demandes de travail de dernière minute plusieurs fois par mois, plusieurs fois par semaine ou tous les jours.

Perception de la précarité de l'emploi

La précarité de l'emploi était particulièrement répandue chez les travailleurs des métiers de la chaîne alimentaire, suivis des travailleurs des transports (voir figure 6). La pandémie de COVID-19 peut avoir exacerbé les niveaux préexistants de la précarité de l'emploi parmi les travailleurs de ces deux groupes. Pour les travailleurs des métiers de la chaîne

alimentaire, la précarité de l'emploi était liée en partie à leur statut économique: 43 % de l'ensemble du groupe et 56 % du sous-groupe des travailleurs du secteur de la production alimentaire (qui représente 70 % de l'ensemble du groupe) sont des travailleurs indépendants, dont un sur quatre dépendait d'un seul client (ce qui signifie que ses sources de revenus n'étaient pas diversifiées).

Si l'on ne considère qu'un seul aspect de la précarité de l'emploi – la possibilité perçue de perdre son emploi dans les six mois – les travailleurs du secteur des transports, les travailleurs manuels et les agents d'entretien et éboueurs sont les groupes dont les perspectives étaient les plus sombres (figure 12).

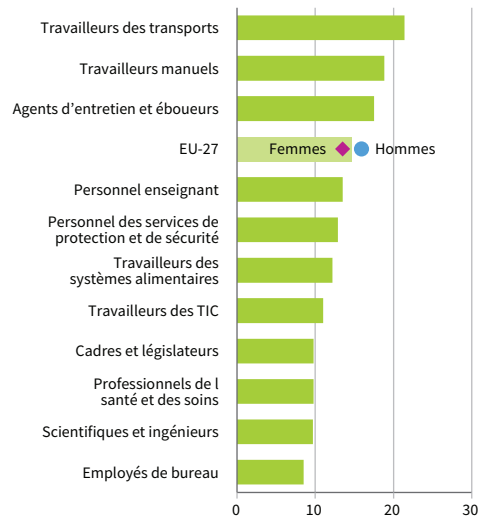
Ressources professionnelles

Les ressources professionnelles ont été mesurées selon huit sous-dimensions: le soutien social, la liberté d'action et l'autonomie, la participation organisationnelle, la flexibilité des horaires de travail, les possibilités de formation et d'apprentissage, les possibilités d'avancement professionnel, les récompenses intrinsèques et les possibilités d'épanouissement personnel.

Soutien social

Il a été constaté que le soutien social des collègues et de la direction avait des effets positifs sur la santé des travailleurs et augmentait leur engagement (Eurofound, 2019). Le soutien social était relativement élevé et conforme ou supérieur à la moyenne de l'UE-27 pour la plupart des groupes de travailleurs critiques (figure 13). Les exceptions

Figure 12: possibilité de perdre son emploi dans les six mois, UE, 2021 (%)



Remarque: pourcentage de salariés qui avaient tendance à être d'accord ou tout à fait d'accord avec le fait qu'ils pourraient perdre leur emploi au cours des six prochains mois.

Figure 13: ressources professionnelles, par groupe de travailleurs critiques, UE, 2021 (indice de 0 à 100)

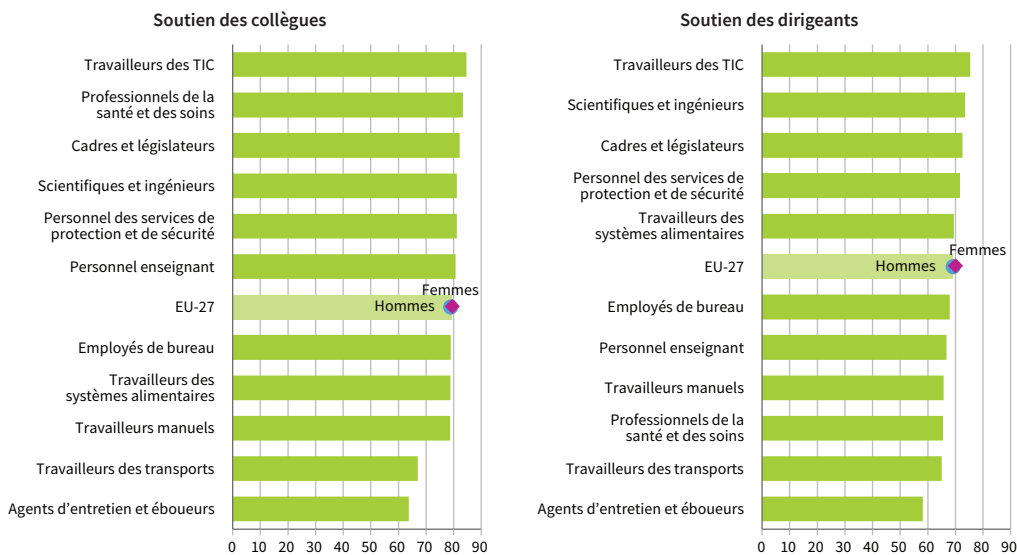
	Soutien social	Liberté d'action et autonomie	Participation organisationnelle	Flexibilité des horaires de travail
Agents d'entretien et éboueurs	72	67	43	33
Travailleurs des transports	73	54	41	26
Travailleurs des systèmes alimentaires	71	64	55	30
Travailleurs manuels	84	64	47	32
Personnel des services de protection et de sécurité	86	57	48	21
Professionnels de la santé et des soins	84	63	52	18
Personnel enseignant	84	76	59	20
Employés de bureau	81	82	58	36
Scientifiques et ingénieurs	86	79	66	39
Cadres et législateurs	85	85	77	38
Travailleurs des TIC	89	88	66	49
EU-27	81	73	57	33

	Possibilités de formation et d'apprentissage	Possibilités d'avancement professionnel	Récompenses intrinsèques	Possibilités d'épanouissement personnel
Agents d'entretien et éboueurs	56	15	39	61
Travailleurs des transports	71	19	37	67
Travailleurs des systèmes alimentaires	71	21	32	61
Travailleurs manuels	75	21	33	59
Personnel des services de protection et de sécurité	88	26	30	60
Professionnels de la santé et des soins	88	21	32	62
Personnel enseignant	90	12	29	57
Employés de bureau	88	21	30	49
Scientifiques et ingénieurs	90	21	36	47
Cadres et législateurs	88	24	36	55
Travailleurs des TIC	93	28	38	50
EU-27	81	21	35	57

étaient les travailleurs des métiers de la chaîne alimentaire, les travailleurs des transports et les agents d'entretien et éboueurs, qui sont moins nombreux que la moyenne à bénéficier d'un tel soutien. Les professionnels de la santé

et des soins comptent l'une des plus fortes proportions de travailleurs ayant bénéficié du soutien de leurs collègues, mais l'une des plus petites proportions ayant bénéficié du soutien de leur hiérarchie (figure 14).

Figure 14: soutien social au travail, UE, 2021 (%)



Remarque: pourcentage de travailleurs ayant toujours ou souvent bénéficié du soutien de leurs collègues ou de leurs dirigeants.

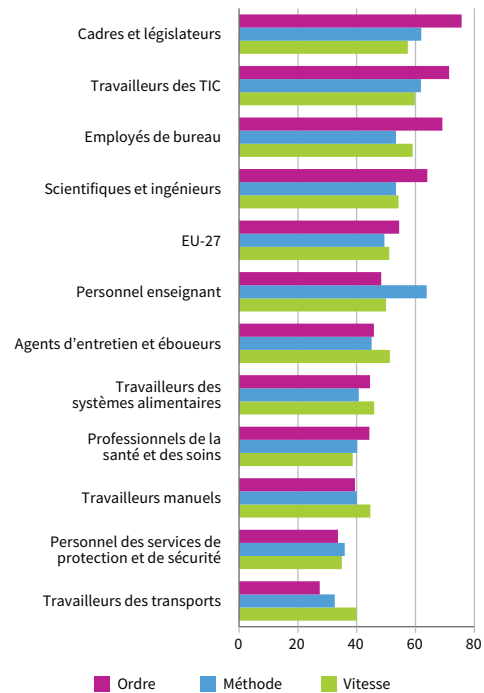
Liberté d'action et autonomie

La liberté d'action et l'autonomie – la capacité de choisir ou de modifier l'ordre, la méthode d'exécution ou la vitesse des tâches – ont un effet positif sur la santé et le bien-être. Elles étaient très élevées pour les travailleurs critiques non manuels : cadres et législateurs, travailleurs du secteur des TIC, employés de bureau, scientifiques et ingénieurs et, dans une certaine mesure, personnel enseignant (pour les méthodes) (figure 15). La liberté d'action et l'autonomie étaient nettement plus faibles pour les travailleurs des transports et le personnel des services de protection et de sécurité, et également sensiblement plus faibles que la moyenne pour les travailleurs manuels et les professionnels de la santé et des soins.

Participation organisationnelle

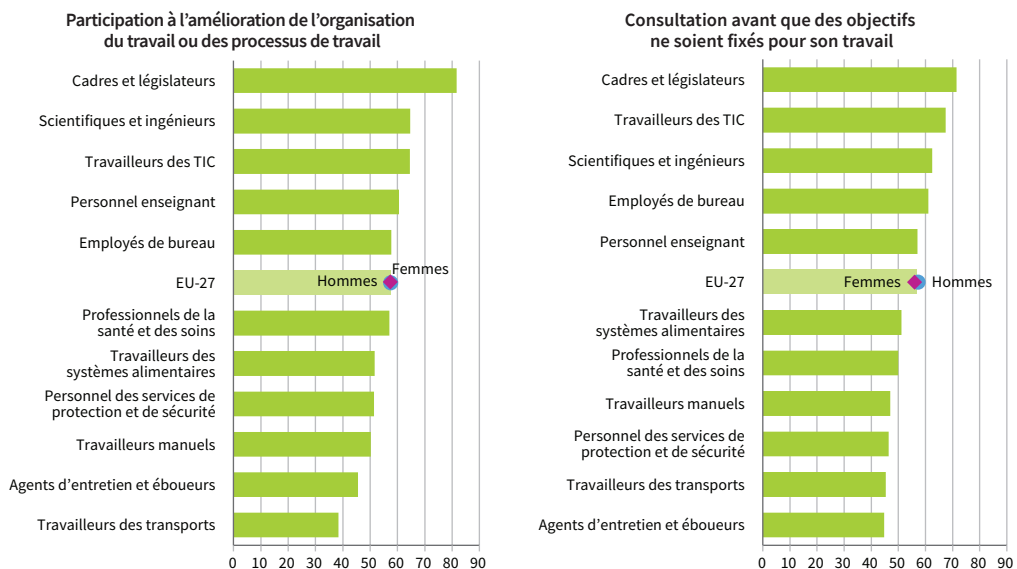
La participation organisationnelle – la capacité des salariés à influencer les décisions importantes pour leur travail ou à y participer – varie considérablement d'un groupe à l'autre, mais pas selon le sexe (figure 16). Le manque de participation n'était pas un problème pour la plupart des cadres et législateurs, comme en attestent les proportions élevées de travailleurs qui ont participé à l'amélioration de l'organisation du travail ou des processus de travail, ou qui ont été consultés avant que les objectifs de leur poste ne soient fixés. Des proportions importantes de travailleurs du

Figure 15: liberté d'action et autonomie, UE, 2021 (%)



Remarque: pourcentage de travailleurs qui pouvaient toujours ou souvent choisir l'ordre, la méthode d'exécution ou la vitesse des tâches

Figure 16: participation organisationnelle, UE, 2021 (%)



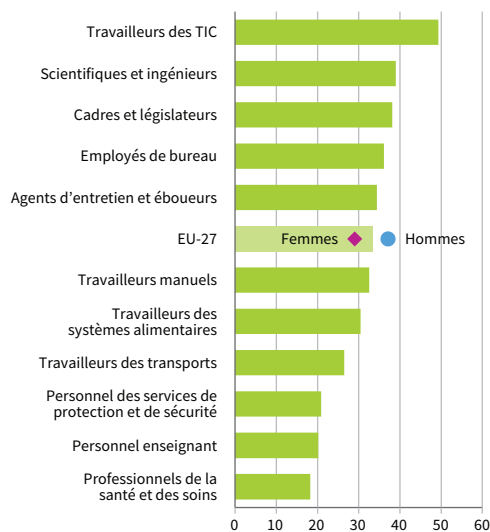
Remarque: pourcentage de travailleurs qui ont toujours ou souvent participé à l'amélioration de l'organisation du travail ou des processus de travail de leur organisation ou qui ont été consultés avant que les objectifs de leur poste ne soient fixés.

secteur des TIC, de scientifiques et d'ingénieurs et, dans une certaine mesure, de personnel enseignant et d'employés de bureau ont également eu la possibilité d'apporter leur participation. En revanche, les chiffres sont beaucoup plus bas chez les travailleurs des transports, les agents d'entretien et éboueurs, le personnel des services de protection et de sécurité et les travailleurs manuels.

Flexibilité des horaires de travail

Disposer de la flexibilité nécessaire pour adapter ses horaires de travail – ce qui se traduit par la possibilité de s'arranger très facilement pour s'absenter une heure ou deux afin de régler des problèmes privés ou familiaux – est bénéfique pour le bien-être des travailleurs et favorise un équilibre sain entre vie personnelle et vie professionnelle. Toutefois, tandis que cette flexibilité était offerte à près de 50 % des travailleurs du secteur des TIC et à 34 à 39 % des scientifiques et ingénieurs, des cadres et législateurs et des employés de bureau, elle n'était accessible qu'à environ un travailleur sur cinq pour le personnel des services de protection et de sécurité, le personnel enseignant et les professionnels de la santé et des soins (figure 17). En moyenne, plus d'hommes (37 %) que de femmes (29 %) estimaient qu'il était très facile de s'absenter une heure ou deux. Les écarts les plus importants entre les hommes et les femmes

Figure 17: flexibilité des horaires de travail, UE, 2021 (%)



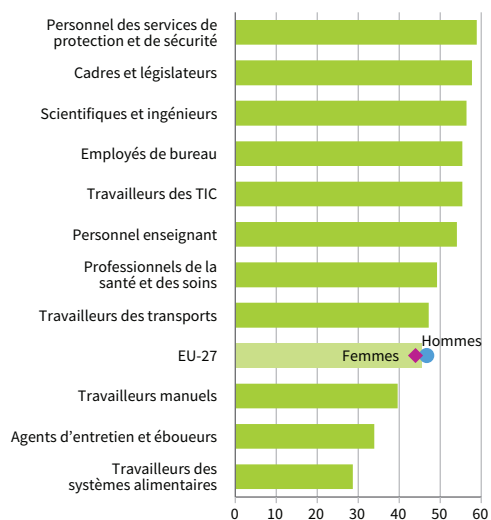
Remarque: pourcentage de travailleurs qui pouvaient très facilement s'absenter une heure ou deux du travail pour s'occuper de problèmes privés ou familiaux.

concernent le personnel enseignant (28 % pour les hommes et 17 % pour les femmes), les employés de bureau (42 % pour les hommes et 32 % pour les femmes) et les professionnels de la santé et des soins (23 % pour les hommes et 17 % pour les femmes).

Possibilités de formation et d'apprentissage

La plupart des groupes de travailleurs critiques avaient des possibilités de formation et d'apprentissage égales ou supérieures à celles de la moyenne de l'UE. Globalement, dans l'UE, 45 % des salariés ont bénéficié d'une formation payée ou dispensée par leur employeur en 2021 (figure 18). Pour le

Figure 18: formation dispensée ou payée par l'employeur, UE, 2021 (%)



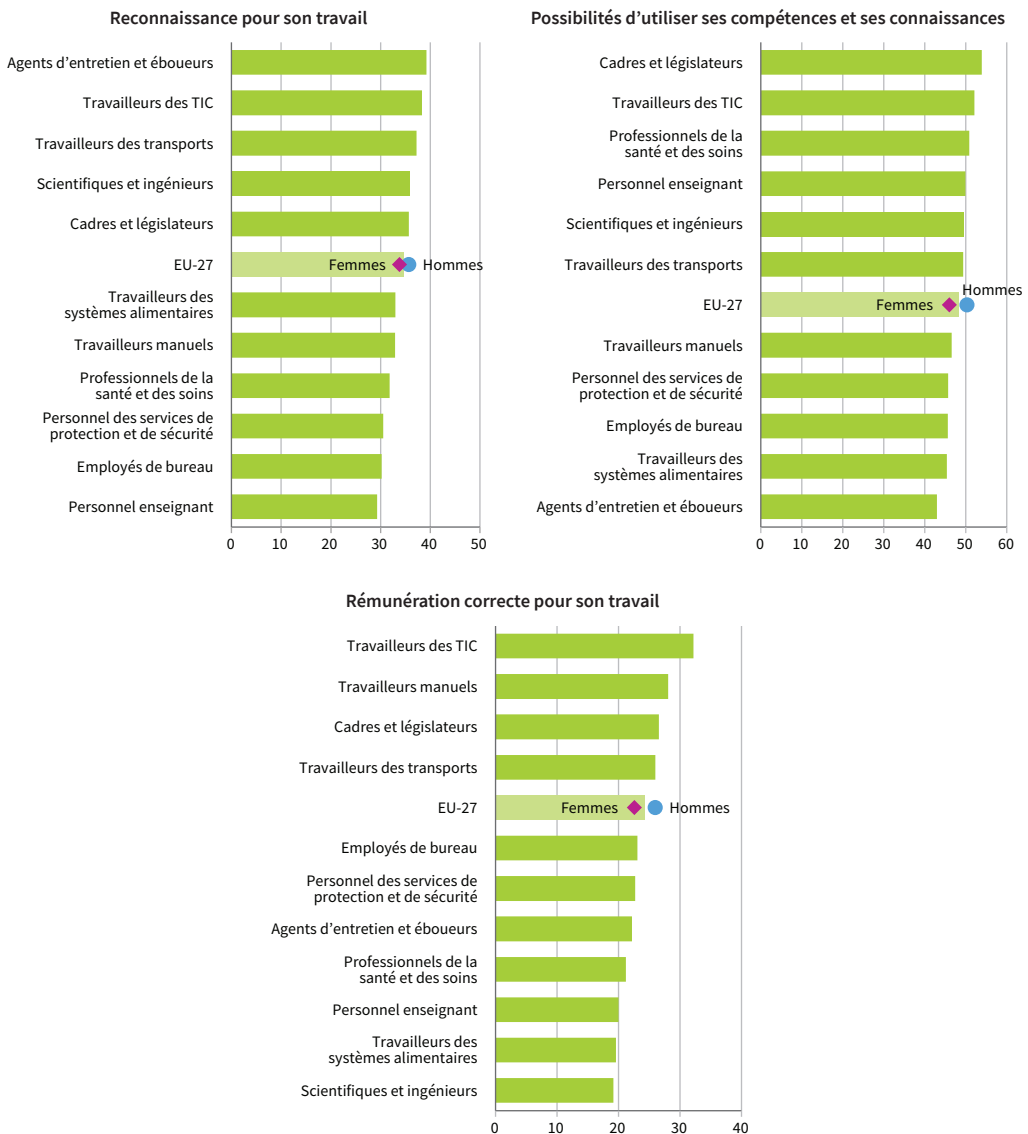
personnel des services de protection et de sécurité, les cadres et législateurs, les scientifiques et ingénieurs, les employés de bureau et les travailleurs du secteur des TIC, les pourcentages sont compris entre 55 et 59 %. Cependant, seuls 33 % des agents d'entretien et éboueurs (42 % des hommes et 27 % des femmes) et moins de 30 % des travailleurs des métiers de la chaîne alimentaire (30 % des hommes et 28 % des femmes) ont bénéficié d'une telle formation. La conclusion concernant les agents d'entretien et les éboueurs est préoccupante, car ce groupe (de même que le personnel enseignant) affiche également l'un des pourcentages les plus faibles en ce qui concerne les possibilités d'avancement professionnel.

Récompenses intrinsèques

Les récompenses intrinsèques désignent le fait de recevoir une reconnaissance méritée pour son travail, d'avoir la possibilité d'utiliser ses compétences et ses connaissances et d'être correctement rémunéré pour les efforts fournis dans le cadre du travail. Ces récompenses ne sont pas perçues de la même manière selon les groupes de travailleurs critiques (figure 19). Le personnel enseignant se distingue comme le groupe affichant la plus petite proportion de

travailleurs qui étaient tout à fait d'accord avec le fait qu'ils avaient reçu une reconnaissance (29 %), combinée à une faible proportion qui estimait être correctement rémunérée pour son travail (20 %). Les travailleurs des métiers de la chaîne alimentaire se classent parmi les derniers groupes qui estimaient être correctement rémunérés pour leurs efforts (environ 20 %) et avaient la possibilité d'utiliser leurs compétences et leurs connaissances au travail (45 %).

Figure 19: récompenses intrinsèques, UE, 2021 (%)



Remarque: pourcentage de travailleurs qui étaient tout à fait d'accord avec le fait qu'ils avaient reçu la reconnaissance qu'ils méritaient pour leur travail, qui avaient suffisamment la possibilité d'utiliser leurs connaissances et leurs compétences dans leur travail ou qui estimaient être correctement rémunérés pour leurs efforts et leurs réalisations dans leur travail.

Le groupe des agents d'entretien et éboueurs présente la plus petite proportion de travailleurs ayant déclaré avoir la possibilité d'utiliser leurs compétences et leurs connaissances, mais près de 40 % d'entre eux avaient le sentiment d'avoir reçu la reconnaissance qu'ils méritaient au travail. Les scientifiques et les ingénieurs étaient les moins nombreux à s'estimer correctement rémunérés, mais ils étaient plus nombreux que la moyenne à déclarer bénéficier d'une reconnaissance et avoir la possibilité d'utiliser leurs compétences.

Malgré la gratitude exprimée par le public à l'égard des professionnels de la santé et des soins pendant la pandémie (comme en témoignent les applaudissements publics quotidiens dans les villes d'Europe), seul un travailleur sur trois a déclaré avoir reçu la reconnaissance qu'il méritait, et seul un travailleur sur cinq estimait être correctement rémunéré pour son travail.

Durabilité de la vie professionnelle des travailleurs critiques

Outre la qualité de l'emploi des travailleurs critiques, la durabilité de leur travail est un concept important à examiner, car il détermine leur capacité, leur volonté et leur motivation à effectuer leur travail aujourd'hui et demain.

Le travail durable est défini comme l'interaction entre des conditions de travail et des conditions de vie «qui permettent aux personnes de s'engager et de rester en activité tout au long d'une vie professionnelle allongée» (Eurofound, 2015). Cette section examine quatre aspects spécifiques de la vie professionnelle des travailleurs qui sont des éléments importants du travail durable (Eurofound, 2021a):

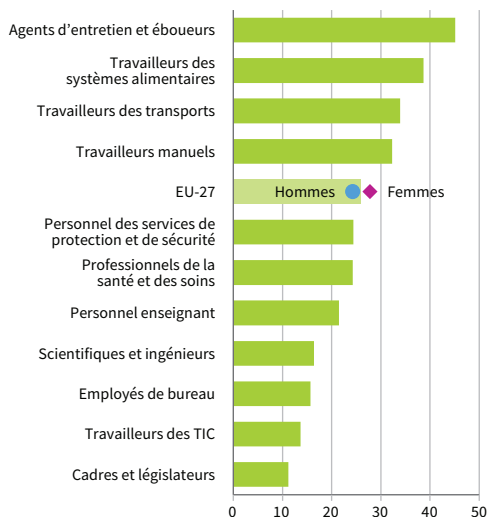
- les difficultés économiques – la capacité à subvenir aux besoins du ménage en couvrant ses dépenses, sur la base du revenu du travail et d'autres sources;
- la représentation des salariés – la mesure dans laquelle les travailleurs ont organisé des structures sur leur lieu de travail, comme un syndicat, un comité d'entreprise ou un comité similaire, pour représenter leurs intérêts;
- l'engagement au travail – le résultat de l'environnement de travail reflétant l'engagement émotionnel des employés envers leur organisation;

- la santé et le bien-être des travailleurs – une condition préalable au travail durable.

Difficultés économiques

La capacité à joindre les deux bouts est un indicateur reconnu des difficultés économiques, qui tient compte du revenu du travail et d'autres types de revenu tels que les prestations sociales perçues par le ménage. La capacité perçue de subvenir aux besoins de base dépend de nombreux facteurs, tels que le revenu, le nombre de membres du ménage, les besoins liés à la santé, les engagements et les habitudes de consommation. Près de la moitié des agents d'entretien et éboueurs (45 %) ont eu des difficultés à joindre les deux bouts (figure 20). Une partie du problème pour ces travailleurs pourrait résider dans un salaire horaire faible combiné à une courte semaine de travail (seulement 33 heures en moyenne). Les autres groupes dont une proportion importante de travailleurs ont déclaré avoir des difficultés à joindre les deux bouts (entre 32 et 38 %) sont les travailleurs manuels, des travailleurs des transports et des travailleurs des métiers de la chaîne alimentaire. Le personnel enseignant, les professionnels de la santé et des soins et le

Figure 20: difficultés économiques, UE, 2021 (%)



Remarque: pourcentage de travailleurs ayant déclaré avoir certaines difficultés, des difficultés ou de grandes difficultés à joindre les deux bouts.

personnel des services de protection et de sécurité méritent également une attention particulière, dans la mesure où 20 à 25 % d'entre eux ont fait état de difficultés économiques.

Le tableau est plus diversifié chez certains sous-groupes. Par exemple, seuls 5 % des médecins et du personnel paramédical ont déclaré avoir des difficultés à joindre les deux bouts, alors que cette proportion atteignait 39 % pour le personnel soignant. Parmi le personnel enseignant, dans le secteur de la petite enfance et des aides-enseignants, un travailleur sur trois faisait état de difficultés économiques, contre 14 % pour les enseignants universitaires et du secondaire.

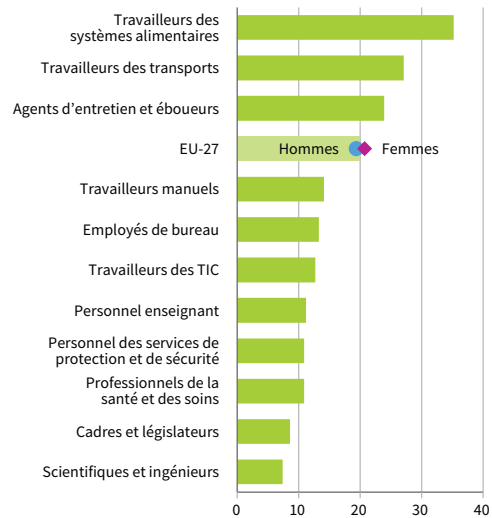
Représentation des salariés sur le lieu de travail

La représentation des salariés est le droit des salariés de demander à un syndicat ou à un particulier de les représenter afin de négocier avec la direction sur des questions telles que les salaires, les horaires, les prestations et les conditions de travail. Comme l'indique la figure 21, tous les travailleurs critiques n'ont pas accès à une telle représentation. La proportion de salariés ne disposant pas d'une représentation formelle est plus élevée que la moyenne de l'UE chez les agents d'entretien et éboueurs, les travailleurs des transports et, en particulier, les travailleurs des métiers de la chaîne alimentaire, dont 35 % n'avaient pas accès à une représentation formelle, ce qui réduit la possibilité que leurs conditions de travail soient contrôlées et améliorées.

Engagement au travail

L'engagement au travail est l'expérience au travail d'un «un état d'esprit positif et épanouissant lié au travail, qui se caractérise par l'énergie, le dévouement et la concentration» (Schaufeli et Bakker, 2003, p. 4).

Figure 21: travailleurs sans représentation formelle sur le lieu de travail, UE, 2021 (%)



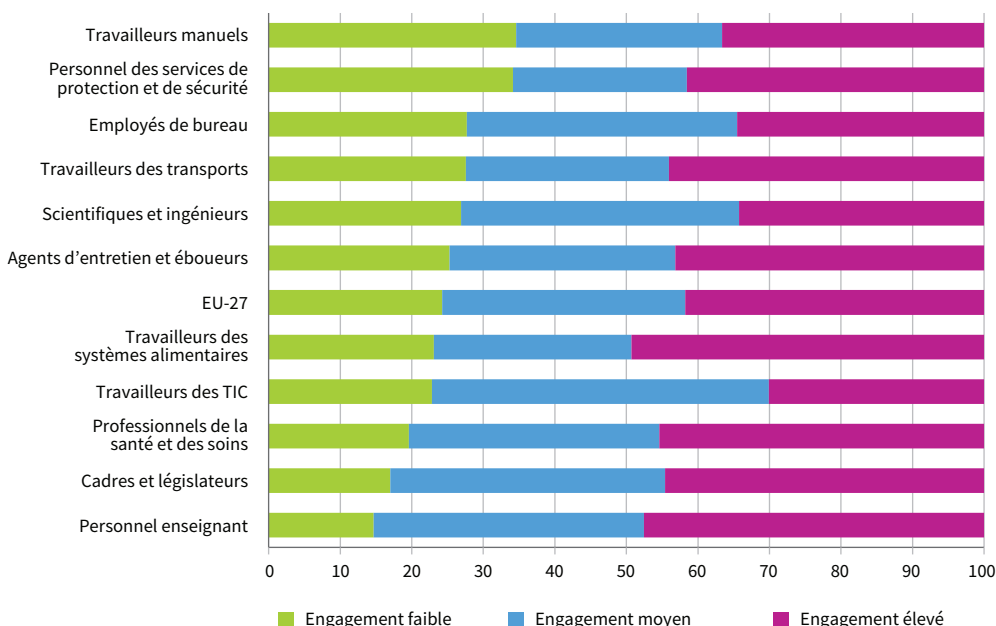
Remarque: la représentation formelle des travailleurs peut prendre la forme d'un représentant de la santé et de la sécurité ou d'un syndicat, d'un comité d'entreprise ou d'un autre organe de représentation sur le lieu de travail.

Le fait de disposer de ressources professionnelles améliore l'engagement au travail, ce qui a un effet positif sur la santé et le bien-être des travailleurs.

Les travailleurs manuels et le personnel des services de protection et de sécurité comptent la plus grande proportion de travailleurs ayant un faible niveau d'engagement (figure 22). En revanche, malgré une qualité d'emploi relativement médiocre, les professionnels de la santé et des soins et les travailleurs des métiers de la chaîne alimentaire affichent des niveaux d'engagement particulièrement élevés, comparables à ceux des cadres et législateurs et du personnel enseignant.

2 Environ 57 % des travailleurs des métiers de la chaîne alimentaire étaient salariés et 43 %, indépendants.

Figure 22: niveaux d'engagement au travail, UE, 2021 (%)

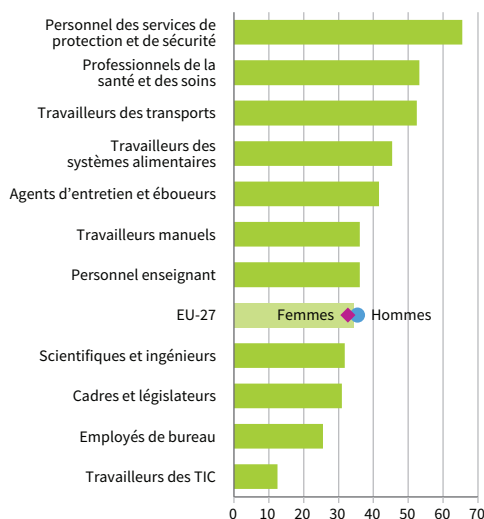


Santé et bien-être

Préserver la santé physique et mentale des travailleurs est essentiel pour garantir qu'ils conservent leur emploi et contribuent de manière significative au travail jusqu'à la retraite. La COVID-19 a non seulement menacé la santé des travailleurs, mais elle leur a fait aussi prendre davantage conscience du risque de contagion sur le lieu de travail, remettant en question leur sentiment de sécurité au travail, ce qui a entraîné de l'anxiété et de l'incertitude. Les deux tiers du personnel des services de protection et de sécurité et plus de la moitié des professionnels de la santé et des soins et des travailleurs des transports ont déclaré avoir le sentiment que leur santé et leur sécurité étaient menacées du fait de leur travail (figure 23). À l'inverse, seuls 13 % des travailleurs du secteur des TIC ont fait part de cette inquiétude; ce faible pourcentage est lié à leur capacité à travailler à distance.

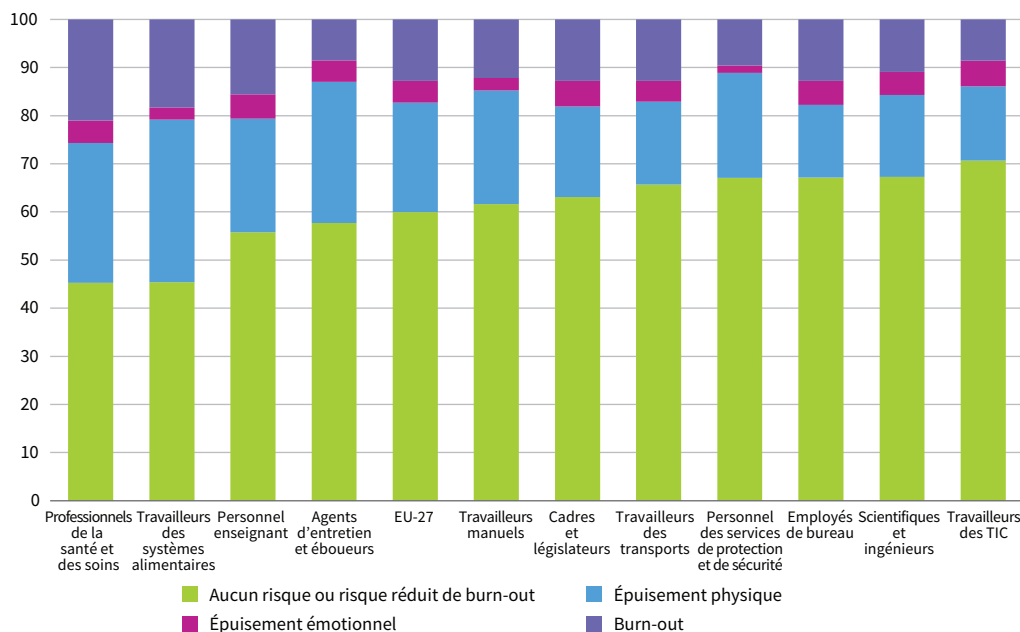
Il ressort de notre étude que les attentes et contraintes liées au type d'emploi, notamment l'intensité du travail, les heures de travail atypiques et les attentes et contraintes d'ordre physique et émotionnel, sont des facteurs prédictifs importants de l'altération de la santé au travail, qui se manifeste par un épuisement et, à terme, un burn-out (Eurofound, 2019).

Figure 23: santé et sécurité menacés du fait du travail, UE, 2021 (%)



Dans l'ensemble, en 2021, plus de femmes que d'hommes ont ressenti un épuisement physique et émotionnel, qui constitue un aspect essentiel du burn-out (43 % et 37 %, respectivement).

Figure 24: risque de burn-out, UE, 2021 (%)



Les groupes les plus préoccupants à cet égard sont les professionnels de la santé et des soins et les travailleurs des métiers de la chaîne alimentaire, dont plus de la moitié ont indiqué une certaine forme d'épuisement ou un risque de burn-out (figure 24). Là encore, les travailleurs du secteur des TIC, les scientifiques et ingénieurs et les employés de bureau étaient moins exposés à certaines attentes et contraintes et, par conséquent, présentaient un nombre moindre (même si toujours préoccupant) de signes d'épuisement ou de risque de burn-out.

Soutien aux travailleurs critiques pendant la pandémie

Les membres du réseau des correspondants d'Eurofound ont été invités à fournir des informations sur un maximum de trois initiatives introduites pendant la pandémie de COVID-19 dans chacun des États membres et visant à améliorer les conditions de travail des travailleurs critiques. Au total, 47 initiatives ont été relevées. La plupart de ces initiatives impliquaient la création d'une nouvelle législation ou l'adaptation de la législation existante (18) ou visaient à soutenir ou à reconnaître les efforts fournis pendant la pandémie (18). Quelques conventions collectives ont également été recensées, portant

principalement sur les salaires, les conditions de travail ou les deux dans des secteurs ou groupes de travailleurs critiques spécifiques (7).

La plupart des mesures répondaient aux besoins des professionnels de la santé et des soins (22), tandis que d'autres ciblaient l'ensemble de la main-d'œuvre (6) ou des combinaisons de différents secteurs ou professions, y compris généralement les professionnels de la santé et des soins (4). Quelques mesures ciblaient les travailleurs des transports (travailleurs ferroviaires, conducteurs d'autobus et conducteurs de poids lourds) ainsi que les agriculteurs ou les travailleurs agricoles. Les autres mesures individuelles visaient différents types de travailleurs, notamment le personnel enseignant (principalement les enseignants), les travailleurs municipaux, les travailleurs des forces de police et les travailleurs de l'hôtellerie, ou des groupes très spécifiques de travailleurs critiques tels que ceux exposés à un risque élevé d'infection par la COVID-19 ou ayant des responsabilités dans le secteur de la petite enfance.

Les salaires, les primes et les aides financières étaient le domaine le plus souvent couvert par les mesures recensées – la plupart des mesures relatives à ces aspects s'adressaient aux professionnels de la santé et des soins. Les mesures portaient également sur les conditions de travail en général ou certains de leurs aspects,

tels que les jours de repos, les heures de travail, les possibilités de formation et les méthodes de détermination de la charge de travail. Plusieurs de ces mesures sont permanentes et les changements introduits ont été conservés après la pandémie. Il est à noter que sept de ces mesures visaient à reconnaître la COVID-19 comme maladie professionnelle, ce qui est essentiel pour garantir que les employeurs offrent des conditions de travail permettant de protéger les travailleurs contre cette maladie. Ces mesures concernaient soit l'ensemble de la population active (en France, en Lettonie et en Slovaquie), soit spécifiquement les professionnels de la santé et des soins (en Allemagne, en Espagne, en Suède et en Norvège).

Défis à venir

Le réseau des correspondants d'Eurofound a également été invité à fournir une perspective nationale sur la situation du marché du travail pour les travailleurs critiques dans chacun des États membres. Dans la majorité des pays, le dénominateur commun est la difficulté de pourvoir les postes vacants dans certaines professions critiques. Les soins de santé, l'aide sociale et l'agriculture sont les secteurs où la pénurie de main-d'œuvre suscite le plus d'inquiétude.

D'après les informations recueillies et les recherches spécifiques d'Eurofound sur la pénurie de main-d'œuvre dans l'UE, la pandémie a exacerbé la pénurie de personnel dans les secteurs des soins de santé de nombreux pays, en particulier d'infirmiers et de médecins spécialisés (Eurofound, 2021a, 2023). Les charges de travail lourdes, les longues heures de travail, la durée importante de la formation médicale pour les médecins et les bas salaires pour les infirmiers comptent parmi les principales raisons du manque d'attractivité du secteur auprès des travailleurs. Certains de ces facteurs dissuasifs sont le résultat de la restructuration majeure que les secteurs des soins de santé ont subie dans l'ensemble de l'UE au cours des dernières décennies, en raison notamment de la mise en œuvre dans certains pays de politiques d'austérité à la suite de la crise financière de 2007-2008 (Eurofound, 2022b). Les représentants des partenaires sociaux européens du secteur des hôpitaux et des soins de santé interrogés dans le cadre de la présente étude ont confirmé ce constat.

L'aggravation de la pénurie de personnel dans le secteur des soins de santé a été mentionnée en lien avec l'Allemagne, l'Autriche, la Belgique, la Bulgarie, la Croatie, le Danemark, l'Espagne,

l'Estonie, la Finlande, la France, la Grèce, l'Irlande, la Lettonie, la Lituanie, Malte, la Pologne, la Suède et la Tchéquie. La Hongrie, le Portugal et la Roumanie (ainsi que la Norvège) ont également déclaré un nombre élevé de postes vacants dans ce secteur, même si la situation s'était améliorée ou, à tout le moins, ne s'était pas aggravée au moment de la consultation. La pression sur le secteur augmente lentement en raison du vieillissement de la population qui nécessite davantage de soins médicaux, du vieillissement de la main-d'œuvre et de la pénurie mondiale de professionnels de la santé.

L'aide sociale et les soins personnels sont un autre secteur touché par une pénurie de personnel. Une pénurie de main-d'œuvre est actuellement observée en Allemagne, en Autriche, en Belgique, au Danemark, en Espagne, en Estonie, en Finlande, en France, en Hongrie, en Irlande, en Italie, en Lituanie, aux Pays-Bas, en République tchèque, en Roumanie, en Slovaquie et en Slovénie. Comme dans le secteur des soins de santé, les bas salaires et les charges de travail lourdes rendent la carrière dans ce secteur moins attractive que dans d'autres secteurs (Eurofound, 2020a). En outre, la charge de travail des travailleurs sociaux augmente avec le vieillissement de la population.

Une importante pénurie de main-d'œuvre a également été constatée dans l'agriculture. La Belgique, Chypre, la Tchéquie, l'Estonie, la Grèce, la Lettonie, la Pologne et la Roumanie (ainsi que la Norvège) ont indiqué un manque de travailleurs saisonniers dans l'agriculture, ce qui a entraîné des difficultés au cours de la saison de récolte. Les bas salaires, les restrictions de déplacement pendant la pandémie et les mauvaises conditions de travail en général ont été désignés comme les principales raisons de la situation.

Le rapport 2023 sur l'évolution de l'emploi et de la situation sociale en Europe confirme la persistance d'une pénurie de main-d'œuvre au cours des dix dernières années dans de nombreuses professions considérées comme critiques (Commission européenne, 2023b). Il s'agit également de l'un des principaux défis recensés par les partenaires sociaux sectoriels de l'UE interrogés. La pénurie de personnel ou le manque d'attractivité des emplois sont considérés comme des problèmes par au moins une partie de chacun des cinq secteurs suivants: les hôpitaux et les soins de santé, l'éducation, l'agroalimentaire, le nettoyage industriel et l'administration locale et régionale. Les conditions de travail difficiles ou médiocres ont été mentionnées comme un défi

dans ces cinq secteurs, en particulier par les représentants syndicaux, qui expliquent en partie les pénuries de personnel et le manque d'attractivité de certains emplois dans leurs secteurs par les conditions de travail sous-optimales (tableau 2).

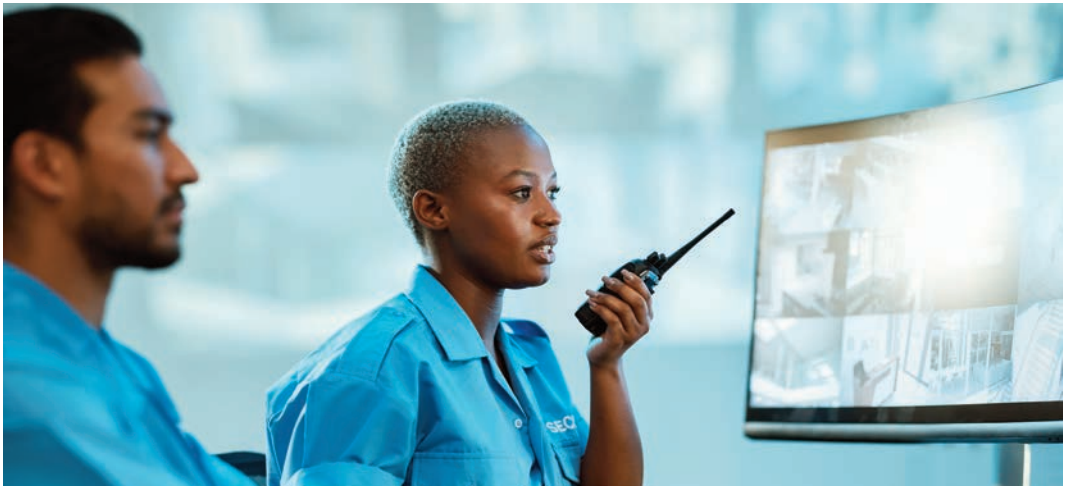
Il existe également d'importants défis sectoriels. Les syndicats ont soulevé la question de la reconnaissance de la COVID-19 comme maladie professionnelle dans les hôpitaux et les soins de santé³. Le financement insuffisant du secteur enseignant a été évoqué par les représentants des employeurs comme un obstacle important à la garantie d'une éducation de bonne qualité. Les employeurs du secteur de l'agroalimentaire ont désigné la législation fragmentée et dispersée couvrant de nombreux domaines différents (tels que

l'emballage, la sécurité alimentaire et l'étiquetage) comme un défi majeur pour le secteur, qui le distrait de son rôle social et économique important. Les règles en matière de passation de marchés, qui accordent la préférence aux soumissionnaires dont les prix sont les plus bas, ont été mentionnées à la fois par les syndicats et les employeurs du secteur du nettoyage industriel comme un problème susceptible de compromettre la durabilité du secteur, notamment sa capacité à offrir de bonnes conditions de travail et à fidéliser le personnel. Les représentants syndicaux du secteur des administrations locales et régionales ont mentionné la violence exercée par des tiers comme un problème croissant, qui touche particulièrement les travailleurs interagissant avec le public (dans les services publics et les services de santé, par exemple).

Tableau 2: défis sectoriels découlant de la pandémie de COVID-19 recensés par les partenaires sociaux sectoriels

	Travailleurs	Employeurs
Hôpitaux et soins de santé	<ul style="list-style-type: none"> Pénuries de personnel Nécessité de reconnaître la COVID-19 comme maladie professionnelle Privatisation Stress (en partie dû aux pénuries de personnel) Faible rémunération 	<ul style="list-style-type: none"> Pénuries de personnel Santé mentale Attractivité des emplois
Éducation	<ul style="list-style-type: none"> Conditions de travail: précarité, faible rémunération, avancement professionnel et formation Numérisation Privatisation 	<ul style="list-style-type: none"> Attractivité de la profession d'enseignant Financement inadéquat du secteur Compétences vertes et numériques
Agroalimentaire	<ul style="list-style-type: none"> Faible rémunération (augmentation du coût de la vie) Pénuries de main-d'œuvre Conditions de travail difficiles 	<ul style="list-style-type: none"> Législation fragmentée (relative notamment aux emballages, à la sécurité des aliments et à l'étiquetage) Durabilité sociale, économique et environnementale
Nettoyage industriel	<ul style="list-style-type: none"> Règles en matière de passation de marchés (prix le plus bas) Conditions de travail: contraintes de temps, santé et sécurité, attentes et contraintes d'ordre physique et faible rémunération Travail posté et travail de nuit 	<ul style="list-style-type: none"> Attractivité des emplois et fidélisation du personnel Contraintes d'ordre physique Équilibre entre vie professionnelle et vie privée Règles en matière de passation de marchés
Administrations locales et régionales	<ul style="list-style-type: none"> Double transition Violence de la part de tiers Faible rémunération et inégalités de rémunération fondées sur le sexe Pénuries de personnel Santé et sécurité 	<ul style="list-style-type: none"> Pénuries de compétences et de personnel (pour les emplois numériques) Attractivité du secteur Financement et privatisation

³ En novembre 2022, la Commission a adopté une recommandation ajoutant le COVID-19 à la liste des maladies professionnelles reconnues (Commission européenne, 2022).



Orientations politiques

Trouver le juste équilibre entre la protection des travailleurs essentiels et la protection de la société

Les travailleurs essentiels qui ont relevé les défis de la pandémie de COVID-19 sont nombreux à avoir subi un stress professionnel, révélant ainsi une mauvaise qualité de l'emploi, qui est liée à l'augmentation des risques de mauvaise santé et de mal-être. Les mesures politiques visant à soutenir ces travailleurs critiques ne couvraient pas tous les groupes, à l'exclusion de ceux qui sont moins visibles et qui ne se trouvent pas en première ligne. Les travailleurs critiques de l'ensemble des professions doivent être reconnus et soutenus, en particulier en temps de crise.

Améliorer la qualité de l'emploi

La qualité de l'emploi peut être améliorée grâce à deux mécanismes distincts, mais complémentaires.

- **Réduire les attentes et contraintes liées au type d'emploi:** les emplois combinant des contraintes professionnelles excessives, telles que des horaires de travail atypiques, l'exposition à des comportements sociaux préjudiciables, une forte intensité de travail et la précarité de l'emploi, n'attirent pas les travailleurs et, pour ceux qui les occupent, ils ne s'attardent pas. Bien que certaines de ces contraintes soient difficilement modifiables (le travail de nuit ou

l'exposition à des situations perturbantes d'un point de vue émotionnel, par exemple), la prise de mesures visant à les réduire, pas nécessairement coûteuses, permettrait non seulement d'accroître l'attractivité de ces emplois, mais auraient également des effets positifs sur la santé et le bien-être des travailleurs.

- **Augmenter les ressources professionnelles:** les ressources telles que le soutien social, l'autonomie, la participation aux prises de décision de l'organisation, les possibilités de formation et d'apprentissage, l'avancement professionnel et les possibilités d'épanouissement personnel favorisent l'attractivité des emplois. Les initiatives visant à accroître les ressources accessibles aux travailleurs ne sont pas nécessairement coûteuses pour les employeurs et peuvent améliorer la santé, le bien-être et le niveau d'engagement des travailleurs.

Développer des pratiques de travail durables

Les politiques et les pratiques visant à améliorer la qualité de l'emploi des travailleurs critiques et la durabilité de leurs pratiques de travail devraient être complétées par des actions et des politiques spécifiques ciblant les groupes qui risquent particulièrement de subir un stress professionnel: les professionnels de la santé et des soins, les travailleurs des métiers de la chaîne alimentaire et les agents d'entretien et éboueurs.

Ces actions doivent non seulement répondre aux défis actuels, mais aussi contribuer à protéger la vie professionnelle future des travailleurs critiques. Autrement dit, elles doivent :

- limiter les stigmates à moyen et à long terme des conditions actuelles sur la santé et le bien-être des travailleurs;
- promouvoir des pratiques de travail qui favorisent la capacité des travailleurs à utiliser et à développer leurs compétences;
- promouvoir l'équilibre entre la vie professionnelle et la vie privée des travailleurs à mesure que leur situation personnelle et leurs responsabilités familiales évoluent;
- soutenir l'engagement au travail des travailleurs et améliorer leur situation financière;
- garantir des investissements publics suffisants dans ces professions essentielles et leurs conditions de travail.

Lutter contre les stéréotypes sexistes:

De nombreux groupes de travailleurs critiques, en particulier ceux qui obtiennent les moins bons résultats en matière de qualité de l'emploi, travaillent dans des professions et des secteurs fortement déséquilibrés du point de vue des sexes. L'amélioration de la qualité de l'emploi et des pratiques durables est un facteur clé pour soutenir la création d'une main-d'œuvre plus diversifiée dans ces professions et secteurs et pour accroître les réserves de candidats potentiels. Les stéréotypes qui conduisent à la persistance de la ségrégation hommes-femmes sur le marché du travail doivent être combattus. Des stratégies européennes et/ou nationales en matière de qualité de l'emploi visant à généraliser l'égalité entre les sexes sont nécessaires.

Remédier aux pénuries de main-d'œuvre dans les professions critiques

Les professions critiques qui souffrent actuellement de pénuries de main-d'œuvre pourraient être rendues plus attrayantes pour les travailleurs en améliorant la qualité de l'emploi.

Pour que les secteurs ayant le plus besoin de travailleurs disposent d'une main-d'œuvre engagée, adaptable, qualifiée et résiliente, les emplois doivent être de haute qualité, avec moins d'attentes et de contraintes et plus de ressources. Cela signifie également que les travailleurs doivent être protégés des difficultés économiques et être rémunérés conformément à la valeur qu'ils apportent à la société.

Une Union résiliente, plus équitable et inclusive exige une bonne qualité de l'emploi pour tous, y compris pour les travailleurs critiques

La capacité de l'UE à faire face aux futurs chocs, crises et, éventuellement, polycrises dans le cadre des transitions démographique, numérique et écologique dépendra fortement des conditions dans lesquelles les travailleurs critiques seront en mesure d'accomplir leur travail. Tandis que certains des travailleurs critiques – généralement les travailleurs non manuels – bénéficiaient pour la plupart de conditions de travail et d'une qualité de l'emploi satisfaisantes pendant la pandémie de COVID-19, d'autres groupes ont dû composer avec un ensemble de contraintes professionnelles qui ont réduit leur qualité de l'emploi. Cette tendance a été confirmée par le constat selon lequel une grande partie des travailleurs occupaient des emplois constituant une source de stress.

Parmi ces travailleurs figuraient les professionnels de la santé et des soins, les travailleurs des métiers de la chaîne alimentaire, les agents d'entretien et éboueurs, les travailleurs des transports, les travailleurs manuels et le personnel des services de protection et de sécurité, dont la santé et le bien-être étaient menacés et continuent d'être menacés du fait de la mauvaise qualité de leur emploi et de la durabilité plus faible de leurs pratiques de travail. Si cette situation reste inchangée, elle est susceptible d'exacerber les pénuries de main-d'œuvre, réduisant ainsi la capacité de nos sociétés à fonctionner et à fournir des services de qualité.



Ressources

Toutes les publications d'Eurofound sont disponibles à l'adresse suivante:

<https://www.eurofound.europa.eu>

Thème d'Eurofound «Qualité de l'emploi»: <https://eurofound.link/jobquality>

Thème d'Eurofound «Travail durable»: <https://eurofound.link/sustainablework>

Eurofound (2015), *Sustainable work throughout the life course: Concept paper*, Office des publications de l'Union européenne, Luxembourg.

Eurofound (2019), *Conditions de travail et santé des travailleurs*, Office des publications de l'Union européenne, Luxembourg, 2019.

Eurofound (2020), *Long-term care workforce: Employment and working conditions*, Office des publications de l'Union européenne, Luxembourg.

Eurofound (2021), *COVID-19: Policy responses across Europe*, Office des publications de l'Union européenne, Luxembourg.

Eurofound (2021a), *Conditions de travail et travail durable: analyse fondée sur le cadre de la qualité de l'emploi*, Office des publications de l'Union européenne, Luxembourg.

Eurofound (2021b), *Lutter contre les pénuries de main-d'œuvre dans les États membres de l'UE*, Office des publications de l'Union européenne, Luxembourg.

Eurofound (2022a), *Working conditions in the time of COVID-19: Implications for the future*, série «Enquête européenne sur les conditions de travail 2021», Office des publications de l'Union européenne, Luxembourg.

Eurofound (2022b), *Dialogue social et négociation collective dans le secteur hospitalier pendant la pandémie de COVID-19*, Office des publications de l'Union européenne, Luxembourg.

Eurofound (2023), *Mesures visant à remédier aux pénuries de main-d'œuvre: Enseignements pour la politique future*, Office des publications de l'Union européenne, Luxembourg.

Commission européenne (2020), *Lignes directrices concernant l'exercice de la libre circulation des travailleurs pendant l'épidémie de COVID-19*, Journal officiel de l'Union européenne, C 102I, 30 mars, Bruxelles.

Commission européenne (2022), *Recommandation (UE) 2022/2337 de la Commission du 28 novembre 2022 concernant la liste européenne des maladies professionnelles*, Journal officiel de l'Union européenne, L 309, 30 novembre.

Commission européenne (2023a), *The impact of demographic change – in a changing environment*, SWD(2023)21 final, Bruxelles.

European Commission (2023b), *Employment and social developments in Europe 2023*, Bruxelles.

Fasani, F. et Mazza, J. (2020), *Immigrant key workers: Their contribution to Europe's COVID-19 response*, IZA Policy Paper n° 155, Institute of Labor Economics, Bonn.

OIT (Organisation internationale du travail) (2023), *World employment and social outlook 2023: The value of essential work*, Bureau international du travail, Genève.

Samek Lodovici, M., Ferrari, E., Paladino, E., Pesce, F., Torchio, N. et Crippa, A. (2022), *Revaluation of working conditions and wages for essential workers*, Parlement européen, Luxembourg.

Schaufeli, W. et Bakker, A. (2004), *Utrecht Work Engagement Scale: Preliminary manual*, Unité de psychologie de la santé au travail, université d'Utrecht, Utrecht.

Comment prendre contact avec l'union européenne?

En personne

Dans toute l'Union européenne, des centaines de centres d'information Europe Direct sont à votre disposition. Pour connaître l'adresse du centre le plus proche, visitez la page suivante:

https://europa.eu/european-union/contact_fr

Par téléphone ou courrier électronique

Europe Direct est un service qui répond à vos questions sur l'Union européenne.

Vous pouvez prendre contact avec ce service:

– par téléphone:

- via un numéro gratuit: 00 800 6 7 8 9 10 11 (certains opérateurs facturent cependant ces appels),
- au numéro de standard suivant: +32 22999696;

– par courrier électronique via la page https://europa.eu/european-union/contact_fr

Comment trouver des informations sur l'union européenne?

En ligne

Des informations sur l'Union européenne sont disponibles, dans toutes les langues officielles de l'UE, sur le site internet Europa à l'adresse https://europa.eu/european-union/index_fr

Publications de l'Union européenne

Vous pouvez télécharger ou commander des publications gratuites et payantes à l'adresse <https://op.europa.eu/fr/publications>. Vous pouvez obtenir plusieurs exemplaires de publications gratuites en contactant Europe Direct ou votre centre d'information local (https://europa.eu/european-union/contact_fr).

Droit de l'Union européenne et documents connexes

Pour accéder aux informations juridiques de l'Union, y compris à l'ensemble du droit de l'UE depuis 1952 dans toutes les versions linguistiques officielles, consultez EUR-Lex à l'adresse suivante:

<https://eur-lex.europa.eu>

Données ouvertes de l'Union européenne

Le portail des données ouvertes de l'Union européenne (<https://data.europa.eu/euodp/fr>) donne accès à des ensembles de données provenant de l'UE. Les données peuvent être téléchargées et réutilisées gratuitement, à des fins commerciales ou non commerciales.

Pendant la pandémie de COVID-19, un ensemble diversifié de travailleurs ont assuré le fonctionnement de nos sociétés. Dans une période de crise, ils ont maintenu l'accès aux soins de santé, aux soins de longue durée et aux autres biens et services essentiels, y compris la nourriture, l'eau, l'électricité, l'internet et le traitement des déchets. Ces travailleurs, qui se sont avérés essentiels ou critiques pendant la pandémie de COVID-19, ont pour beaucoup risqué leur santé physique et mentale en continuant à travailler aussi longtemps qu'a duré la crise sanitaire.

Cette note d'orientation porte sur la qualité de l'emploi de ces travailleurs critiques, en utilisant des sources d'information uniques, notamment les données de l'enquête européenne sur les conditions de travail 2021, les données recueillies par divers correspondants dans les États membres et les entretiens menés auprès des représentants des partenaires sociaux au niveau de l'UE dans les secteurs retenus. Elle examine les expériences de travail des travailleurs critiques pendant la pandémie et met en lumière les défis imminents pour la durabilité de leur travail. L'objectif est de déterminer si ces travailleurs disposent des moyens nécessaires pour soutenir la société pendant les chocs et les crises futurs.

La Fondation européenne pour l'amélioration des conditions de vie et de travail (Eurofound), instituée en 1975, est une agence tripartite de l'Union européenne. Son rôle est de fournir des informations dans le domaine des politiques sociales et liées à l'emploi et au travail en application du règlement (UE) 2019/127.

