infas

Rapport

Quality of work Luxembourg 2021

Auteurs : Holger Schütz, Nils Thiele

infas Institut für angewandte Sozialwissenschaft GmbH

Friedrich-Wilhelm-Straße 18
D-53113 Bonn
Tél. +49 (0)228/38 22-0
Fax +49 (0)228/31 00 71
info@infas.de
www.infas.de

Rapport pour

Chambre des salariés
18, rue Auguste Lumière
L-1050 Luxembourg

Projet

7455
Bonn, décembre 2021
Su, Th

Présenté par

infas Institut für angewandte
Sozialwissenschaft GmbH
Friedrich-Wilhelm-Straße 18
53113 Bonn

Contact

Dr. Holger Schütz
Directeur du département « Travail, économie, innovation »

Tél. +49 (0)228/38 22-418
Fax +49 (0)228/310071
E-mail h.schuetz@infas.de

Auteurs

Holger Schütz, Nils Thiele

Coordinateur du projet

David Büchel, Chambre des salariés Luxembourg

infas est certifié
selon la norme ISO 20252 relative
aux Études de marché, études
sociales et d'opinion

© infas Institut für angewandte Sozialwissenschaft GmbH
Toute diffusion, reproduction, impression, enregistrement
dans des systèmes de documentation et d'information (information
storage and retrieval systems), traitement
ou édition de tout ou partie de ce rapport
est interdit sans autorisation écrite
de notre part.

infas est membre des associations
Arbeitskreis Deutscher Markt- und Sozialforschungsinstitute e.V. (ADM) et ESOMAR

Remarque préalable

Du printemps à l'automne 2021, l'infas, Institut für angewandte Sozialwissenschaft GmbH, a réalisé pour la huitième fois pour le compte de la Chambre des salariés du Luxembourg, l'étude « Quality of work Luxembourg » (QoW) auprès de travailleurs salariés du Luxembourg. L'enquête de 2021 a été réalisée selon un schéma de collecte des données en mode mixte (mixed-mode), c'est-à-dire en combinant une enquête par téléphone et une enquête en ligne. Cette vague d'enquête s'appuie sur 2 594 entretiens, dont 995 cas de panel et 1 599 cas renouvelés. Le présent rapport résume les résultats du sondage de cette année et les présente classés par thèmes.

infas Institut für angewandte Sozialwissenschaft GmbH

Sommaire

Synthèse — Executive Summary 8

Introduction : Contexte, objectifs, méthode 13

1 Caractéristiques structurelles de la population active luxembourgeoise 16
1.1 Structure sociodémographique de la population active 16
1.2 Structure de l'emploi selon le type d'activité 19

2 Temps de travail 22
2.1 Horaires de travail et règles concernant le temps de travail 22
2.2 Nombre d'heures de travail 26

3 Conditions de travail et contexte du poste de travail 31
3.1 Facteurs et risques liés au contexte du poste de travail 31
3.2 Perspectives de développement professionnel 42

4 Travail et bien-être personnel 45
4.1 Travail et santé 45
4.2 Facteurs de bien-être et de stress liés au travail 48
4.3 Équilibre entre la vie professionnelle et la vie privée 49
4.4 Porosité de la frontière entre vie professionnelle et vie privée 50

5 Satisfaction au travail et perspectives 55
5.1 Aspects de la satisfaction au travail 55
5.2 Chances sur le marché du travail 63

6 Télétravail 67
6.1 Recours au télétravail 67
6.2 Équipement et date à laquelle le télétravail a commencé 70
6.3 Aspects du télétravail du point de vue des salarié(e)s 71
6.4 Salarié(e)s qui ne travaillent pas à domicile 73

7 La numérisation 76
7.1 Fréquence d'utilisation des technologies numériques 76
7.2 Problèmes liés à l'utilisation des technologies numériques 79
7.3 Temps de travail et durée du travail dans le cadre de la numérisation 81

Bibliographie 82

Annexe A.1 Concept et réalisation de l'échantillonnage 83

Annexe A.2 Réalisation pratique 85

Annexe A.3 Taux de réponse de l'échantillon (résultat en pratique) 88

Annexe A.4 Remarques concernant la pondération 90

Annexe A.5 Modifications du questionnaire 98

Liste des figures

Figure 1	Travailleurs au Luxembourg : résidence par pays	16
Figure 2	Structure sociodémographique de la population active du Luxembourg	18
Figure 3	Structure professionnelle des hommes et des femmes	22
Figure 4	Contrat de travail : horaires contractuels	23
Figure 5	Activité à temps plein/temps partiel I	24
Figure 6	Activité à temps plein/temps partiel II	25
Figure 7	Dispositions concernant le temps de travail	26
Figure 8	Temps de travail réel et contractuel	27
Figure 9	Durée effective du travail en fonction du groupe professionnel	28
Figure 10	Heures supplémentaires en fonction de la catégorie professionnelle	29
Figure 11	Travail le week-end, le soir ou la nuit	30
Figure 12	Contrainte mentale et physique due au travail	31
Figure 13	Fatigue physique due au travail	33
Figure 14	Risque d'accident et de blessures sur le lieu de travail I	34
Figure 15	Risque d'accident et de blessures sur le lieu de travail II	35
Figure 16	Exigence de « multitasking » en fonction du sexe et de l'âge	36
Figure 17	Liberté d'action dans le travail	38
Figure 18	Formation continue, comparaison annuelle I	43
Figure 19	Formation continue, comparaison annuelle II	44
Figure 20	Problèmes de santé au cours des 12 derniers mois	46
Figure 21	Fréquence des problèmes de santé	48
Figure 22	Détachement vis-à-vis du travail en fonction de la position hiérarchique	51
Figure 23	Détachement vis-à-vis du travail en fonction du temps de travail	52
Figure 24	Détachement vis-à-vis du travail en fonction des catégories professionnelles	53
Figure 25	Satisfaction vis-à-vis du travail I	56
Figure 26	Satisfaction vis-à-vis du travail II	57
Figure 27	Satisfaction vis-à-vis du salaire I	58
Figure 28	Satisfaction vis-à-vis du salaire II	59
Figure 29	Évaluation subjective de sa performance au travail I	60
Figure 30	Évaluation subjective de sa performance au travail II	62
Figure 31	Évaluation de la sécurité de son propre emploi	64
Figure 32	Angoisse de perte d'emploi	65
Figure 33	Évaluation des chances de retrouver un emploi	66
Figure 34	Télétravail à domicile I	67
Figure 35	Télétravail à domicile II	69
Figure 36	Télétravail à domicile III	70
Figure 37	Déclarations sur le télétravail	72
Figure 38	Possibilité d'exercer son activité en télétravail	74
Figure 39	Fréquence du travail dans différents endroits	75
Figure 40	Fréquence d'utilisation des outils de travail numériques I	77
Figure 41	Fréquence d'utilisation des outils de travail numériques II	78
Figure 42	Affirmations sur l'utilisation des outils de travail numériques	79

Liste des tableaux

Tableau 1	Statut professionnel	20
Tableau 2	Évaluation de l'environnement collégial de 2014 à 2021	39
Tableau 3	Expérience de discrimination	41
Tableau 4	Stress dû au travail et charge de travail, de 2017-2021	48
Tableau 5	Équilibre entre vie professionnelle et vie privée, de 2016 à 2021	50
Tableau 6	Entretiens réalisés, par échantillon partiel, pays et méthode de collecte des données	85
Tableau 7	Entretiens réalisés, par pays, langue et par méthode de collecte des données	86
Tableau 8	Volonté de participation au panel de l'échantillon renouvelé	86
Tableau 9	Durée de l'entretien en minutes	87
Tableau 10	Résultat final (Final Outcome) par échantillon partiel	89
Tableau 11	Modèle de régression logistique pour les cas renouvelés	91
Tableau 12	Modèle de régression logistique pour les cas répétés	92
Tableau 13	Modèle de régression logistique pour les défaillances temporaires	93
Tableau 14	Comparaison théorique/réel	94
Tableau 15	Valeurs caractéristiques des poids	96

Synthèse — Executive Summary

Classement et méthode

Avec l'étude Quality of Work Index Luxembourg 2021, infas présente à la Chambre des salariés du Luxembourg le huitième rapport d'enquête sur la qualité du travail au Luxembourg. Cette enquête constitue un sous-ensemble du projet global « Quality of Work Index », que la Chambre des salariés du Luxembourg réalise depuis 2013 en partenariat avec l'Université du Luxembourg. L'indice « Quality of Work Index » est un instrument de mesure de la qualité du travail des salariés et salariées au Luxembourg. L'indice Quality of Work Index Luxembourg (indice QoW) s'appuie sur les données de l'enquête annuelle Quality of Work, et permet de représenter l'évolution dans le temps de la qualité des emplois. Le présent rapport a pour objectif exclusif de présenter les résultats du sondage, les résultats de l'indice Quality of Work en lui-même étant présentés dans une publication séparée.

La population analysée est composée de tous les salariés et de toutes les salariées ayant un emploi au Luxembourg, y compris les frontaliers résidant en dehors du Grand-Duché. Depuis 2018, l'enquête Quality of Work est réalisée selon un schéma de collecte des données en mode mixte (mixed-mode), combinant une enquête par téléphone (CATI) et une enquête en ligne (CAWI). L'échantillon de panel existant (cas réinterrogés) comprenait 2 109 personnes qui ont tout d'abord été contactées par téléphone dans la mesure où l'on disposait de leur numéro de téléphone fixe. Un échantillon renouvelé a également été utilisé (n=16 000 cas), issu du registre de la sécurité sociale luxembourgeoise. Les personnes faisant partie de l'échantillon renouvelé, ainsi que les personnes de l'échantillon de panel ne disposant pas d'un numéro de téléphone (valide), se sont vues proposer d'être interrogées soit par téléphone (CATI), soit en ligne (CAWI). Les cas de panel n'ayant pas pu être joints par téléphone, se sont également vus offrir la possibilité de participer à l'enquête en ligne.

Cette année, c'est un total de 2 594 entretiens valides qui a été réalisé, dont 1 095 avec des salariés résidant au Luxembourg, 534 avec des frontaliers venant de France, 528 avec des frontaliers venant de Belgique et 432 venant d'Allemagne. Peu de personnes interrogées n'ont pas indiqué leur pays de résidence. La durée moyenne des entretiens a été de 26 minutes.

Structure de la population active

Le marché du travail luxembourgeois est très étroitement lié aux régions frontalières des pays limitrophes. Ce marché fournit du travail et des revenus aussi bien aux habitants du Luxembourg qu'à ceux de l'Euregio. En contrepartie, l'économie luxembourgeoise profite du vivier de main-d'œuvre de la région. Les frontaliers ayant des qualifications supérieures à la moyenne et en partie spécifiques, ils complètent la structure de qualification des Luxembourgeois, laquelle est plutôt bonne dans son ensemble. Ainsi, tout comme les années précédentes, la proportion de travailleurs et de travailleuses possédant une formation technique est plus élevée que la moyenne parmi les frontaliers venant de France. Plus de la moitié des frontaliers venant de Belgique ont

un diplôme de l'enseignement supérieur, tandis que les travailleurs frontaliers allemands présentent une proportion supérieure à la moyenne de personnes ayant une qualification professionnelle. La population active est composée à 59 % d'hommes et à 41 % de femmes. L'âge moyen est de 41 ans.

Contrat de travail

88 % des personnes travaillant au Luxembourg sont employées en tant que salarié(e)s, 12 % ont un statut de fonctionnaire. Les différences sont grandes entre les nationalités en ce qui concerne le statut de l'emploi. Si 37 % des Luxembourgeois ont le statut de fonctionnaire, ce chiffre varie chez les participants étrangers entre 0 % (Italiens) et 2 % (Portugais).

Au Luxembourg, le contrat de travail est généralement à durée indéterminée. Comparée au reste de l'Europe, la part de travailleurs ayant un contrat à durée déterminée est faible au Luxembourg (3 % seulement), car la limitation de la durée du contrat de travail est soumise à des conditions bien concrètes, par exemple un remplacement pour cause de maladie.

Temps de travail

Sur le marché du travail luxembourgeois, le travail à plein temps est la norme. La grande majorité des personnes interrogées est employée à plein temps (82 %), mais il faut tout de même noter que cela concerne 94 % des hommes contre seulement 65 % des femmes. Chez les femmes, cette proportion a augmenté de 3 points par rapport à l'année dernière. L'activité à temps partiel (env. 16 % de tous les salarié(e)s) continue de concerner principalement les femmes (un tiers d'entre elles, contre seulement 5 % des hommes). Par ailleurs, 41 % des personnes interrogées ont des horaires de travail fixes, et 46 % ont des horaires de travail leur offrant une certaine flexibilité (par ex. horaires de travail variables). Les autres salarié(e)s peuvent soit choisir parmi des plannings de travail prédéfinis (2 %), soit organiser librement l'intégralité de leur temps de travail (11 %).

La durée du travail effective moyenne des personnes interrogées est de 41 heures par semaine, avec 43 heures pour les hommes et 38 heures pour les femmes. Cette différence est essentiellement liée à la proportion plus élevée de femmes exerçant un emploi à temps partiel. Un peu plus de la moitié des personnes interrogées travaille plus que ce qui est convenu dans son contrat, en moyenne 3,5 heures de plus. Le surcroît de travail concerne particulièrement les directeurs, cadres de direction, gérants (7 heures supplémentaires), ainsi que les conducteurs d'installation et de machines, et ouvriers de l'assemblage (6 heures supplémentaires).

Conditions de travail et contexte du poste de travail

L'enquête Quality of Work recueille régulièrement des données sur les contraintes physiques vécues au travail, et les résultats sont globalement stables au fil des ans. En 2021, 27 % des personnes interrogées indiquent être « souvent » ou « presque toujours » soumises à des contraintes physiques au travail. Un petit quart (23 %) se sent fatigué par le travail de manière répétée et fréquente. Ce sont en particulier les artisans, ainsi que les conducteurs d'installation et de machines, et ouvriers de l'assemblage qui sont concernés par des contraintes physiques importantes. Les profils des

charges subies par les hommes et les femmes au travail se différencient essentiellement par les risques d'accident et de blessures, ainsi que par les conditions de travail susceptibles de nuire à la santé sur le lieu de travail. Ainsi, les risques liés à la sécurité au travail concernent 16 % des hommes mais seulement 9 % des femmes.

Des contraintes mentales peuvent être observées parmi tous les groupes de salarié(e)s, tous les secteurs d'activité et tous les niveaux de qualification. Pour plus de la moitié des personnes interrogées, ces contraintes font partie du travail quotidien. L'importance des exigences mentales varie seulement en termes de degré et en fonction du poste de travail. De plus, la complexité et la variété des tâches professionnelles aboutissent également souvent à des exigences spécifiques. Ainsi, plus de deux tiers des salarié(e)s doivent réaliser plusieurs tâches en même temps. Les directeurs, cadres de direction et gérants, les personnes exerçant une profession intellectuelle ou scientifique, ainsi que, d'une manière générale, les personnes occupant des postes à responsabilité, sont particulièrement concernés par le « multitasking ».

Liberté d'action et perfectionnement

Les directeurs, cadres de direction et gérants, ainsi que les personnes exerçant une profession intellectuelle et scientifique, disposent d'une certaine liberté d'action et de marges de manœuvre, notamment en ce qui concerne l'ordre dans lequel les tâches doivent être effectuées et la manière de les réaliser. La liberté d'action est toutefois limitée lorsqu'elle touche au contexte opérationnel du travail. Ainsi, seulement 21 à 22 % des personnes interrogées exercent une influence personnelle sur le contenu et les horaires de travail.

Collaboration avec les collègues et les supérieurs

La qualité et l'évaluation des conditions de travail sont largement influencées par les collègues et la qualité du management des supérieurs hiérarchiques. Pour une grande majorité des personnes interrogées (76 %), un degré élevé de collaboration avec les collègues est la norme. Un peu plus de la moitié des salarié(e)s se sent bien soutenu par ses collègues dans son travail, et seulement 14 % considèrent le soutien des collègues comme plutôt faible.

Pour les travailleurs et les travailleuses, le feedback de la part des collègues et des supérieurs est un moyen important d'évaluer son propre comportement et, le cas échéant, d'effectuer les ajustements utiles. Pourtant, le fait de recevoir des retours de la part de collègues ou de supérieurs hiérarchiques sur la qualité du travail fourni n'est mentionné que par bien moins de la moitié des personnes interrogées (38 %). L'une des formes du feedback est la critique (constructive). Or, 65 % des personnes interrogées sont rarement critiquées par leurs collègues, et seulement 7 % le sont souvent. Qu'ils fassent l'objet de critiques ou non, seulement 4 % des personnes interrogées font état de relations conflictuelles avec leurs collègues et supérieurs hiérarchiques.

Par ailleurs, l'enquête de cette année a également abordé plus en détail les thèmes de la discrimination et des désavantages au travail. 5 % des personnes interrogées indiquent avoir été discriminées au moins une fois par mois en raison de leur nationalité. De plus, 3 % déclarent avoir été désavantagés au travail en raison de leur genre ou de leur âge au cours des 12 derniers mois. Les femmes sont bien plus nombreuses que les hommes à subir de la discrimination en raison de leur genre. Face à une situation de

discrimination, un quart des personnes interrogées a réagi en essayant d'attirer l'attention publiquement sur le problème, 15 % ont cherché à obtenir des conseils, et 6 % ont cherché une aide professionnelle ou ont officiellement porté plainte. La discrimination vécue sur le lieu de travail a donc incité une partie de ces personnes à trouver leurs propres solutions pour affronter cette situation.

Évolution professionnelle et formation continue

Si 30 % des personnes interrogées estiment comme très bonnes leurs possibilités de formation continue sur le marché du travail luxembourgeois, 38 % les considèrent à l'inverse comme plutôt limitées. Les conditions favorisant un développement des qualifications sont nettement mieux jugées par les employés des administrations publiques, des organisations européennes, internationales ou d'ONG, que par ceux des entreprises privées.

Santé

La qualité du travail et la qualité de vie se reflètent notamment dans l'état de santé de la personne. Depuis la première vague d'enquête, l'enquête QoW recueille des informations sur l'existence de divers problèmes de santé parmi les travailleurs du Luxembourg. Dans toutes les années d'enquête, on constate la faiblesse de la prévalence de problèmes cardiaques. En revanche, une proportion non négligeable se plaint de l'apparition fréquente de problèmes d'estomac, de maux de tête, de douleurs articulaires et dorsales, ainsi que de troubles du sommeil. Certains maux sont plus fréquents l'âge avançant. De plus, si l'on analyse les catégories professionnelles, on note que les risques pour la santé sont inégalement répartis en fonction de la profession exercée. Il en va ainsi des problèmes de dos et d'articulations, qui concernent plus particulièrement les salarié(e)s des professions élémentaires et des services directs à la personne, commerçants et vendeurs.

Plus d'un tiers des personnes interrogées évoque un stress fréquent, et les femmes se sentent bien plus stressées que les hommes (42 % contre 32 %). Les personnes occupant une fonction hiérarchique (41 %), et celles travaillant plus de 46 heures par semaine (52 %), sont plus souvent stressées que la moyenne. Par ailleurs, pour 45 % des personnes interrogées, les contraintes de temps sont un facteur de stress récurrent.

Conciliation vie professionnelle et vie privée

L'équilibre entre le travail, la famille et la vie privée représente aujourd'hui un aspect largement accepté de la qualité du travail. Si près de 21 % des personnes interrogées déclarent rencontrer des difficultés à concilier le travail et la vie privée, 48 % d'entre elles n'ont toutefois aucun problème à y parvenir, ce qui est peut-être lié au développement du travail à domicile. 15 % indiquent que les exigences du travail et celles de la vie privée entraînent souvent des conflits. Les problèmes de conciliation vie professionnelle-vie privée concernent ici surtout les salarié(e)s travaillant 46 heures ou plus par semaine.

Par ailleurs, avec le concept de « porosité de la frontière entre travail et vie privée », se pose la question d'un décloisonnement croissant des deux sphères et donc, du risque d'affaiblissement de la limite entre temps de travail et temps libre, au profit du travail.

Le recours aux technologies numériques joue un rôle important à cet égard. Un cinquième des personnes interrogées indique que l'on attend d'elles d'être joignables en dehors des horaires de travail, que ce soit par e-mail ou par téléphone. Les directeurs, cadres de direction et gérants (33 %), ainsi que le personnel des services directs, commerçants, vendeurs (26 %) sont ici plus concernés que la moyenne. De plus, même si 43 % des salarié(e)s indiquent globalement réussir à laisser leurs problèmes professionnels derrière eux en rentrant à la maison le soir, seul un peu moins d'un tiers considère toujours parvenir à oublier le travail une fois la journée terminée.

Satisfaction vis-à-vis du travail

En majorité, les salarié(e)s du Luxembourg jugent de façon positive la qualité de leur emploi. En effet, pour une grande partie des personnes interrogées, la satisfaction au travail est globalement élevée sur toutes les années d'enquête. En 2021, ils ne sont que 17 % à être peu ou pas satisfaits. La moitié des salarié(e)s est satisfaite de l'ambiance au travail (50 %). Les réticences sont bien plus marquées en ce qui concerne le salaire (41 %), la satisfaction variant fortement selon la catégorie professionnelle. Tout comme les années précédentes, ce sont les directeurs, cadres de direction et gérants, ainsi que les professions intellectuelles et scientifiques qui sont les plus satisfaits de leur salaire. À l'autre bout de l'échelle de satisfaction, on retrouve les artisans (25 %), les conducteurs d'installation et de machines, et ouvriers de l'assemblage (19 %) ainsi que les professions élémentaires (17 %).

Chances sur le marché du travail

Cette année encore, une large majorité des salarié(e)s considère son emploi comme sûr dans une très forte mesure (69 %), puisque 9 % seulement craignent de perdre leur emploi. Par ailleurs, deux cinquièmes des personnes interrogées estiment que si elles venaient à perdre leur emploi, elles retrouveraient un emploi similaire sans grande difficulté, ce qui n'est pas l'avis de 37 % des personnes à ce sujet. Les plus de 55 ans sont notamment nombreux (59 %) à douter de pouvoir retrouver un poste comparable s'ils perdaient leur emploi.

Travail mobile et télétravail

Le nombre de personnes travaillant plusieurs fois par semaine depuis chez elles est de nouveau élevé (28 %). Dans le cadre de la pandémie de coronavirus, le développement du télétravail est l'une des mesures mises en place par les employeurs afin de protéger les employés d'une contamination. Cependant, bien que le trajet domicile-travail soit plus long en temps et en kilomètres pour la plupart des travailleurs frontaliers que pour les employés résidant au Luxembourg, les travailleurs frontaliers font plus rarement du télétravail. De plus, les chiffres varient en fonction du type d'activité, et donc directement en fonction du niveau de formation. Certaines catégories professionnelles parmi le personnel des services directs, commerçants, vendeurs, ainsi que les artisans, les conducteurs d'installations et de machines, et les ouvriers de l'assemblage, ne peuvent exercer leur activité à domicile, et travaillent donc plus rarement en télétravail (cf. Schütz/Thiele 2020).

60 % des personnes en télétravail disposent de leur propre bureau, et deux tiers (64 %) sont bien équipés pour télétravailler, ces deux aspects de l'équipement et du

bureau dédié au télétravail se retrouvant plus fréquemment chez les personnes qui travaillent plus souvent de leur domicile.

Si un quart des personnes interrogées (25 %) a commencé à télétravailler il y a moins d'un an, 61 % le fait depuis 1 à 2 ans. Le reste des salarié(e)s travaille au moins de temps en temps à son domicile depuis plus de 3 ans déjà, soit avant le début de la pandémie de coronavirus.

Parmi les salarié(e)s étant (parfois) en télétravail, 38 % le sont par choix personnel, et 37 % ne l'ont pas choisi. 37 % également préfèreraient travailler chez eux plutôt que dans leur entreprise, mais 33 % pensent le contraire. Par ailleurs, un tiers des salarié(e)s en télétravail peut décider librement quand le faire, les personnes occupant une position de supérieur hiérarchique et un poste à responsabilité ayant plus de liberté à ce sujet.

Enfin, il a également été demandé aux salarié(e)s dans quelle mesure ils pouvaient travailler au calme chez eux. Cela concerne 64 % des personnes en télétravail. Un peu plus d'un dixième (13 %) considère en revanche ne pas pouvoir réaliser ses tâches professionnelles à la maison sans être dérangé. Une atmosphère peu propice au télétravail est plus souvent mentionnée par ceux et celles vivant avec d'autres personnes (partenaire ou enfant). À l'inverse, la part de personnes ne pouvant pas travailler tranquillement à la maison est, avec 6 %, bien moins élevée chez les salarié(e)s n'ayant pas d'enfant ou étant célibataires.

Le travail des employés du Luxembourg ne se limite pas aux locaux des entreprises. En effet, si 75 % travaillent souvent dans les locaux de leur employeur, 15 à 20 % exercent aussi leur activité chez les clients ou dans les transports en commun (plusieurs réponses possibles). Les lieux publics comme les cafés ou les aéroports sont en revanche plus rarement utilisés pour y travailler.

La numérisation

Un des thèmes au cœur de l'enquête 2021 était l'utilisation des technologies numériques au travail. 84 % des salarié(e)s y recourent « souvent » ou « presque toujours ». Mais l'utilisation d'outils numériques entraîne parfois des difficultés et des problèmes pour les salarié(e)s. Il peut s'agir, d'une part, de problèmes techniques, d'interruptions du travail et de malentendus liés à la communication numérique et, d'autre part, d'horaires rallongés, d'un surcroît de travail, et d'une réalisation des taches plus compliquée. De plus, la numérisation du travail implique parfois un contrôle de l'employeur à l'aide d'outils numériques. Un sixième des salarié(e)s (17 %) considère dans une forte mesure que leur entreprise exerce une surveillance technique de leurs activités.

Introduction : Contexte, objectifs, méthode

La question des conditions de travail et de la qualité ressentie du travail est actuellement en observation dans de nombreux pays européens. L'aptitude au travail, la qualification, la motivation et des conditions de travail appropriées sont des éléments essentiels dans la capacité des entreprises et des administrations à se développer. Ces

données empiriques et ces tendances relatives à ces champs d'action sont incontournables pour l'élaboration des politiques du marché du travail et des politiques de l'emploi du point de vue social et politique.

La Chambre des salariés du Luxembourg s'est donc engagée à effectuer et à publier régulièrement des sondages sur la qualité du travail du point de vue des travailleurs au Luxembourg. Le présent rapport *Quality of Work Luxembourg 2021 (QoW 2021)* représente un aspect important de cette activité, car il fournit des informations transparentes sur les récentes évolutions de ce thème aux multiples facettes. Avec cette étude effectuée pour le compte de la Chambre des salariés du Luxembourg, l'institut de recherche sociale infas présente ainsi le huitième rapport d'enquête successif sur la qualité du travail au Luxembourg. infas est responsable de la réalisation, de l'évaluation et de la rédaction du rapport relatif à l'enquête *Quality of work Luxembourg 2021.*

Tout comme les années précédentes, le rapport *Quality of Work Luxembourg 2021* constitue une partie du projet global « *Quality of Work Index* ». L'indice « *Quality of Work Index* » est outil de mesure développé en 2013 dans le cadre d'un projet commun de la Chambre des salariés avec l'Université du Luxembourg, permettant de mesurer la qualité du travail des salarié(e)s au Luxembourg. L'Université du Luxembourg et la Chambre des salariés du Luxembourg sont responsables de l'instrument d'enquête et de la construction de l'indice « *Quality of Work index* », ainsi que des calculs, des travaux d'analyse et de l'élaboration du rapport pour l'index proprement dit. C'est pourquoi l'indice « *Quality of Work Index* » ne fait pas l'objet de ce rapport, mais sera présenté séparément.

La population analysée dans l'enquête *Quality of Work Luxembourg* est composée de tous les travailleurs et toutes les travailleuses ayant un emploi au Luxembourg. Ceci inclut donc également les salarié(e)s dont le lieu de résidence se trouve en dehors du Grand-Duché, soit les frontaliers venant de France, de Belgique ou d'Allemagne. L'enquête annuelle menée auprès des salarié(e)s permet d'obtenir une série chronologique qui reflète l'évolution et les changements éventuels des relations au travail et de la qualité des emplois au fil du temps. L'enquête de 2021 a globalement maintenu et repris le concept élaboré et les questions de l'enquête (y compris les échelles utilisées pour le questionnaire[1]) et modifié une partie des questions seulement. Ces modifications du questionnaire incluent une reformulation de certaines questions, l'ajout de quelques nouvelles questions, ainsi que la suppression de certaines questions utilisées dans les enquêtes précédentes. Une liste détaillée des changements de formulation, des nouvelles questions et des questions supprimées est fournie à l'annexe A.5.

Le présent rapport est divisé en deux parties. La première partie analyse les ruptures et les continuités au fil des différentes années de collecte, car une grande partie du questionnaire est la même depuis plusieurs années, voire en partie depuis 8 ans (2014-2021). Le fil conducteur de tous les thèmes porte donc sur la question de savoir si des changements notables sont observés entre les différentes années d'enquête. Du point

[1] Pour les questions relatives à la fréquence, l'échelle suivante a été utilisée : jamais, rarement, quelquefois, souvent, (presque) toujours. Pour les questions du type « dans quelle mesure… », l'échelle suivante a été utilisée : dans une très forte mesure, dans une forte mesure, dans une moyenne mesure, dans une faible mesure, dans une très faible mesure. À quelques exceptions près (cf. notamment le chapitre 5.4), les réponses sont classées comme suit : correspond parfaitement, correspond globalement, correspond un peu, ne correspond pas du tout.

de vue thématique, cette partie reprend globalement la structure des rapports des années précédentes. Le chapitre 1 fournit ainsi un aperçu des caractéristiques sociodémographiques des salarié(e)s et des caractéristiques des entreprises et des organisations pour lesquelles ils travaillent. Le chapitre 2 aborde les aspects liés au temps de travail, mais aussi les différences entre hommes et femmes en ce qui concerne leurs conditions de travail dans le monde du travail luxembourgeois. Le chapitre 3 a pour objet les conditions de travail, les relations et interactions entre collègues au travail, ainsi que la formation professionnelle. Le chapitre 4 analyse la santé des employés, mais aussi l'équilibre entre vie privée et vie professionnelle, ainsi que la façon dont ces deux sphères de la vie se chevauchent. Le chapitre 5 est consacré à la satisfaction des employés vis-à-vis de leur travail, et au point de vue des différents groupes professionnels quant à leurs perspectives professionnelles.

La deuxième partie du rapport analyse les thèmes spécifiques à l'enquête de cette année, à savoir le télétravail (chapitre 6) et la numérisation (chapitre 7). En ce qui concerne le télétravail, il s'agit tout d'abord de voir dans quelle mesure cela concerne les salarié(e)s du Luxembourg (chapitre 6.1). Puis, est abordée la question de l'équipement des salarié(e)s en télétravail (6.2). Les personnes interrogées ont également été invitées à donner leur avis sur plusieurs déclarations sur le télétravail, et les résultats sont présentés au chapitre 6.3. Le chapitre 6.4 traite plus spécifiquement de sujets liés aux personnes n'étant pas en télétravail actuellement. Il s'agit notamment de voir si elles pourraient ou non réaliser leur activité depuis leur domicile. Enfin, le chapitre 6.5 aborde en détail la question de la fréquence à laquelle les salarié(e)s travaillent dans d'autres endroits que les bureaux de l'entreprise ou leur domicile.

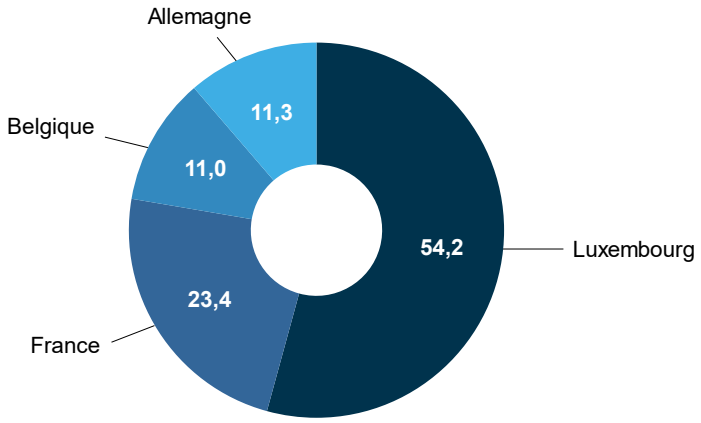
Le deuxième axe thématique de l'enquête de 2021 porte sur l'utilisation d'outils de travail numériques. Outre la fréquence de l'utilisation des technologies numériques (chapitre 7.1), sont également évoqués les difficultés et les problèmes liés à l'utilisation de ces outils (chapitre 7.2). Enfin, le dernier chapitre (7.3), aborde les conséquences de l'utilisation d'outils numériques sur le temps de travail et la durée du travail.

1 Caractéristiques structurelles de la population active luxembourgeoise

Les appréciations des travailleurs sur la qualité de leur travail correspondent fortement aux conditions de travail en vigueur. Comme l'expérience le montre, celles-ci varient selon la position professionnelle et le groupe socio-structurel de la personne interrogée. Il est donc utile de commencer par observer la structure de la population active du Luxembourg.

Le marché du travail luxembourgeois est caractérisé par une spécificité : sa proportion élevée de salarié(e)s venant de pays voisins pour exercer leur activité au Luxembourg. Ainsi, 54 % des employés du Luxembourg vivent dans le Grand-Duché et 46 % dans d'autres pays (cf. Figure 1). Les frontaliers venant sur le marché du travail luxembourgeois proviennent notamment de France, mais aussi d'Allemagne et de Belgique. Le marché de l'emploi est donc étroitement lié aux marchés de cette grande région européenne et est intégré dans l'eurorégion Saar-Lor-Lux.

Figure 1 Travailleurs au Luxembourg : résidence par pays



Données en pour cent; À 100 pour cent manquant: « pas de donnée »
Base: 2.594 sondés

Source: Quality of Work Luxembourg 2021, propres calculs

1.1 Structure sociodémographique de la population active

Tout comme dans les enquêtes précédentes menées entre 2014 et 2020, la main-d'œuvre Luxembourgeoise est en 2021 composée à 59 % d'hommes et à 41 % de femmes (cf. Figure 2). Une comparaison entre la population locale et les frontaliers fait néanmoins ressortir quelques différences significatives. Les salarié(e)s vivant au Luxembourg sont à 56 % de sexe masculin et à 44 % de sexe féminin. Tout comme les années précédentes, la proportion d'hommes est plus élevée chez les frontaliers. Ainsi, avec environ 64 % d'hommes, les frontaliers venant d'Allemagne et de Belgique présentent la plus forte proportion de travailleurs masculins, cette part étant de 61 % chez les frontaliers français.

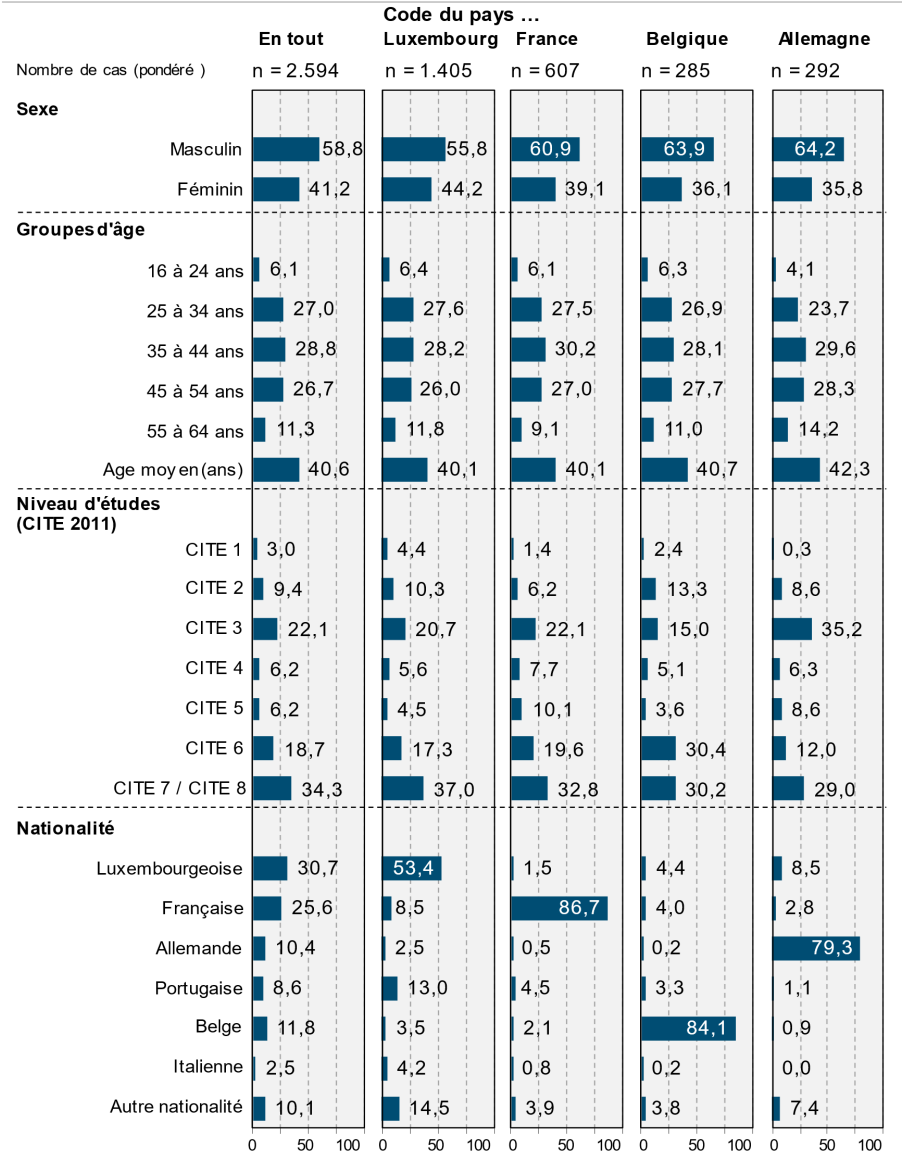
Les personnes interrogées avaient toutes entre 16 et 64 ans. Avec un âge moyen de 40,6 ans, la moyenne d'âge est semblable à celle de l'année dernière. Les frontaliers venant d'Allemagne ont en moyenne 42 ans, tandis que les salarié(e)s résidant au Luxembourg et les frontaliers venant de France et de Belgique ont plutôt entre 40 et 41 ans.

Les travailleurs et les travailleuses en poste au Luxembourg se caractérisent par un niveau élevé de qualification[2]. Seulement quelques 12 % des salarié(e)s ont un niveau de formation inférieur au niveau CITE 3. En revanche, 53 % des salarié(e)s luxembourgeois, soit la majorité, sont titulaires d'un diplôme de l'enseignement supérieur (CITE 6, 7 ou 8), et 22 % ont un diplôme de fin d'études secondaires ou une formation professionnelle (CITE 3), soit la majorité des travailleurs luxembourgeois. De plus, 12 % sont soit diplômés d'un établissement d'enseignement postsecondaire non supérieur (CITE 4), soit ont une formation d'artisan ou de technicien (CITE 5). Globalement, le niveau de formation déjà élevé au Luxembourg a encore un peu progressé par rapport aux années précédentes, puisque la proportion de personnes ayant un niveau CITE 6, 7 ou 8 augmente (36 % en 2017, 41 % en 2018, 46 % en 2019, 49 % en 2020), et celle ayant un niveau CITE 3 recule (37 % en 2017, 32 % en 2018, 28 % en 2019, 25 % en 2020).

Le bon niveau général de formation des salarié(e)s originaires du Luxembourg est renforcé par la main-d'œuvre bien formée provenant des pays voisins. Les flux de frontaliers reflètent les spécificités de la main-d'œuvre et des systèmes de formation. Ainsi, avec 10 %, la proportion de salarié(e)s possédant une formation d'artisan ou de technicien (CITE 5) est supérieure à la moyenne parmi les travailleurs venant de France. Plus d'un tiers (35 %) des frontaliers venant d'Allemagne indiquent avoir comme plus haut niveau de formation un baccalauréat ou un diplôme de fin d'études secondaires générales. En revanche, plus de la moitié des frontaliers venant de Belgique ont un diplôme de l'enseignement supérieur (61 % ont le niveau CITE 6, 7 ou 8), tandis que cela ne concerne que 52 % des Français, 41 % des Allemands et 54 % des Luxembourgeois. La part de la main-d'œuvre ayant été formée en alternance (CITE 4) oscille entre 5 % (Belgique) et 8 % (France).

[2] Note concernant la classification du plus haut niveau de formation selon CITE 2011 : pour la 8e enquête Quality of Work, la définition du niveau de formation le plus élevé repose de nouveau sur la classification internationale type de l'éducation (CITE 2011). CITE 2011 a été créé pour permettre des comparaisons au niveau international des systèmes d'éducation et des diplômes. Pour l'enquête QoW 2021 comme pour l'année dernière, les informations collectées sur les diplômes ont été classées selon les niveaux de formation internationaux d'après le schéma suivant : CITE 1 Primaire : pas de diplôme ; diplôme de l'enseignement primaire ou fondamental ; CITE 2 Enseignement secondaire I : diplôme de l'enseignement secondaire du premier cycle (par ex. certificat de fin de scolarité obligatoire) ; CITE 3 Enseignement secondaire II : un diplôme de fin d'études secondaires générales ou techniques (par ex. baccalauréat), ou formation professionnelle ; CITE 4 Enseignement post-secondaire non-supérieur : formation spécialisée ; CITE 5 Enseignement supérieur de cycle court : formation d'artisan ou de technicien ; CITE 6 Licence ou équivalent ; diplôme de l'enseignement supérieur (licence) ; CITE 7 Master ou équivalent : diplôme de Master ; CITE 8 Doctorat : diplôme de doctorat.

Figure 2 **Structure sociodémographique de la population active du Luxembourg**



Parts en pourcent parcolonne; À 100 pour cent manquant: « pas de donnée »

Source: Quality of Work Luxembourg2021, propres calculs

La zone d'attraction du marché de l'emploi luxembourgeois étant très large au niveau régional, cela se retrouve également du point de vue de la nationalité des travailleurs. Seulement 31 % des salarié(e)s du Luxembourg possèdent également la nationalité luxembourgeoise. Un peu plus d'un quart a la nationalité française (26 %), 9 % ont la nationalité portugaise, près d'un dixième a la nationalité allemande (10 %) ou belge (12 %), et 3 % ont la nationalité italienne, tandis que les 10 % restants regroupent les autres nationalités.

Les frontaliers venant de France, de Belgique ou d'Allemagne ont généralement la nationalité du pays dans lequel ils résident. Ainsi, 79 % des frontaliers venant d'Allemagne ont la nationalité allemande, et 84 % des frontaliers venant de Belgique ont la nationalité belge. En ce qui concerne les salarié(e)s résidant en France, les proportions sont encore plus élevées puisque 87 % ont la nationalité française. Les travailleurs frontaliers comptent donc parmi eux des ressortissants de l'Euregio dans son ensemble. On peut citer comme exemple les 13 % de Portugais qui habitent et travaillent au Luxembourg, ou les 9 % de Luxembourgeois qui habitent en Allemagne mais se rendent au Luxembourg tous les jours pour y travailler. Dans le bassin entourant le Luxembourg, le travail, le lieu de résidence et la vie sont donc étroitement liés du point de vue régional.

1.2 Structure de l'emploi selon le type d'activité

Types d'emplois

Les travailleurs et travailleuses du Luxembourg exercent leur activité professionnelle principalement comme salarié (88 %), ou comme fonctionnaire (12 %). En ce qui concerne le statut professionnel, il n'y a que très peu de différences entre les hommes et les femmes et entre les groupes d'âge. En revanche, une différence apparaît si l'on observe le lieu de résidence et la nationalité (cf. Tableau 1). Les travailleurs résidant au Luxembourg et les travailleurs ayant la nationalité luxembourgeoise travaillent plus souvent comme fonctionnaire que les salariés étrangers. Plus d'un tiers (37 %) des Luxembourgeois est fonctionnaire, alors que chez les salarié(e)s étrangers, la part de fonctionnaires varie entre 0 % (Italiens) et 2 % (Portugais). Les personnes ayant la nationalité luxembourgeoise représentent ainsi un peu moins de la moitié des employés (48 %), mais 95 % des fonctionnaires.

Tableau 1 Statut professionnel

	Nombre de cas (pondéré)	Statut professionnel			
		Salarié/e Employé/e	Fonctionnaire	Trav. indépendant/e	Aidant familial Membre de la famille
		Pourcentage du nombre de cas[1)]			
Total	2 594	87,8	12,0	-	0,1
Nationalité					
Luxembourgeois	797	62,9	36,7	-	0,3
Français	665	99,0	0,9	-	-
Allemand	271	98,7	1,1	-	0,1
Portugais	223	98,4	1,6	-	-
Belge	305	98,6	1,4	-	-
Italienne	65	97,0	-	-	3,0
Autre	263	99,0	0,6	-	0,4

Source : Quality of work Luxembourg 2021, calculs propres
1) Pour 100 % absents :« NC »

La plupart des salarié(e)s du Luxembourg a un contrat de travail à durée indéterminée (96 %). 3 % seulement ont un contrat de travail à durée déterminée. Les autres formes de contrat comme le travail en intérim ou de même type sont très rares au Luxembourg. L'écart entre le groupe des 16-24 ans et les autres groupes d'âge est frappant : si, à partir de 25 ans, les personnes interrogées sont presque toutes en contrat à durée indéterminée (95 à 98 %), elles ne sont que 89 % chez les 16-24 ans, même si cette proportion a toutefois augmenté par rapport à l'année précédente (74 % en 2020). Comparée au reste de l'Europe, la part de travailleurs ayant un contrat à durée déterminée est relativement faible au Luxembourg. Cela tient sans doute principalement au fait que la limitation de la durée du contrat de travail est soumise à des conditions bien concrètes, par exemple un remplacement pour cause de maladie.[3]

[3] Avec 14 %, la moyenne européenne de la part des contrats à durée déterminée est nettement plus élevée qu'au Luxembourg. Cf. http://appsso.eurostat.ec.europa.eu/nui/show.do?dataset=lfsq_etpga&lang=fr (situation au 2e trimestre 2021). Le fait que les chiffres sur la limitation de la durée du contrat soient plus élevés dans les données Eurostat que dans l'enquête QoW s'explique par des différences dans la population analysée. Dans l'enquête QoW, seuls les salarié(e)s cotisant à la sécurité sociale travaillant plus de 10 heures par semaine ont été analysés, alors qu'Eurostat a intégré des salarié(e)s travaillant moins de 10 heures par semaine.

Secteurs d'activité

Quelles sont les professions que les salarié(e)s exercent au Luxembourg ? Les informations fournies par les personnes interrogées concernant leur activité professionnelle ont apporté des éléments de réponse. Ces informations ont été collectées et codées selon l'« International Standard Code of Occupation » (ISCO)[4].

La structure professionnelle est marquée par une proportion remarquablement élevée de groupes d'activités qualifiées. La hausse du niveau de qualification se poursuivant, 42 % des salarié(e)s exercent en 2021 une profession intellectuelle ou scientifique, soit plus que les années précédentes (28 % en 2017, 31 % en 2018, 35% en 2019, 38 % en 2020). Un cinquième (20 %) de la population active exerce un emploi nécessitant une qualification professionnelle tel qu'un diplôme d'artisan, de technicien ou de niveau similaire. 7 % des personnes interrogées exercent une activité de service dans la vente, une banque, une assurance ou dans l'hôtellerie et la restauration. 8 % exerce une activité de bureau ou administrative. On voit donc que le segment des services est largement dominant, et que le secteur manufacturier est relativement petit, et ne cesse de diminuer au fil des années. Si cette année, 7 % des salarié(e)s du Luxembourg exercent un métier qualifié de l'industrie et de l'artisanat, ils étaient 8 % en 2020, et 12 % en 2019. De même, la proportion de conducteurs d'installations et de machines, et ouvriers de l'assemblage est passée à 3 % au fil des ans. Les professions élémentaires, elles, ne représentent plus que 3 % des salarié(e)s interrogés.

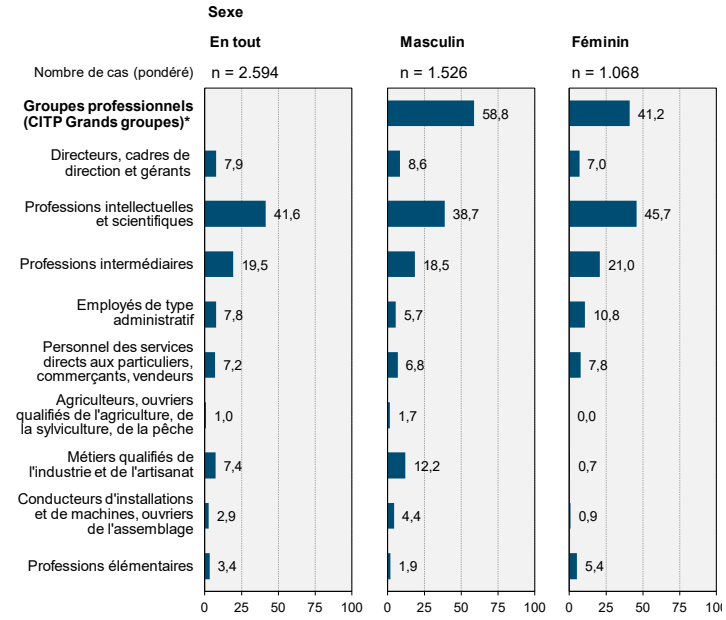
Le fait de différencier la main d'œuvre résidant au Luxembourg de celle des frontaliers des pays voisins permet de rendre compte de différences claires dans la structure professionnelle. Ainsi, deux cinquièmes des travailleurs frontaliers venant de Belgique et deux cinquièmes des salarié(e)s résidant au Luxembourg exercent une profession intellectuelle et scientifique, et sont donc très représentés dans cette catégorie professionnelle. En revanche, par rapport aux lieux de résidence, ce sont les travailleurs frontaliers venant d'Allemagne qui présentent la part plus importante d'employés exerçant une profession intermédiaire (24 %) et un métier d'artisan (12 %).

[4] Remarques concernant le codage ISCO : L'activité professionnelle est définie selon une question à trois niveaux de réponse, permettant de la catégoriser selon les classifications de la norme « International Standard Classification of Occupations » (ISCO-08). Ce n'est pas seulement la désignation d'un métier qui est saisie, mais bien l'activité professionnelle dans son ensemble. Grâce au codage ISCO, la notion d'activité peut être prise dans le sens économique. L'ISCO-08 est un instrument utilisable sur le plan international pouvant être appliqué à toutes les sociétés industrielles et post-industrielles, leur offrant ainsi la possibilité d'effectuer des comparaisons (cf. Office Fédéral de la Statistique 2010). Chez infas, le codage est en règle générale effectué au moyen d'un processus en plusieurs étapes avec contre-vérification. Avant le codage, les données en langue étrangère ont tout d'abord été traduites. Le processus de codage initial est décomposé en deux étapes : un précodage automatique et un codage manuel. En règle générale, un deuxième codage à l'aveugle a lieu pour toutes les mentions. Les différences entre le codage initial et le deuxième codage sont arbitrées au cours d'une troisième étape de traitement. Pour terminer, l'exactitude des codes ainsi que le respect des règles d'attribution des codes sont vérifiés.

Structure professionnelle des hommes et des femmes

Si l'on considère la structure professionnelle des hommes et des femmes, quelques différences sautent aux yeux. Ainsi, au Luxembourg, la proportion d'hommes étant directeurs, cadres de direction et gérants est de 9 %, soit cette année encore, un chiffre plus élevé que celui des femmes (7 %) (cf. Figure 3). On note toutefois une évolution à la hausse significative par rapport à la dernière enquête, puisqu'en 2020, la part de femmes était de 4 %, soit moitié moins que celle des hommes (9 %). Les femmes sont, elles, plus nombreuses que les hommes dans les professions intellectuelles et scientifiques (46 % contre 39 %). Parmi le personnel des services directs, commerçants, vendeurs, la part d'hommes et de femmes s'est rééquilibrée cette année. Si, en 2020, 5 % des hommes travaillaient dans cette catégorie professionnelle contre 12 % des femmes, cette année en revanche, 7 % des hommes et 8 % des femmes exercent une profession rattachée à cette catégorie. Parmi les personnes exerçant un métier qualifié de l'industrie et de l'artisanat, on ne constate pas d'évolution majeure par rapport à l'année dernière, les hommes continuant de dominer largement ce secteur, même si celui-ci connaît toutefois un recul dans la structure professionnelle globale ces dernières années (voir ci-dessus).

Figure 3 Structure professionnelle des hommes et des femmes



Parts en pourcent par colonne; Pour manquant à 100 %: « pas de réponse » ou indication « noncodables »; *Seulement les groupes professionnels avec n = min.30

Source: Quality of Work Luxembourg 2021, propres calculs

2 Temps de travail

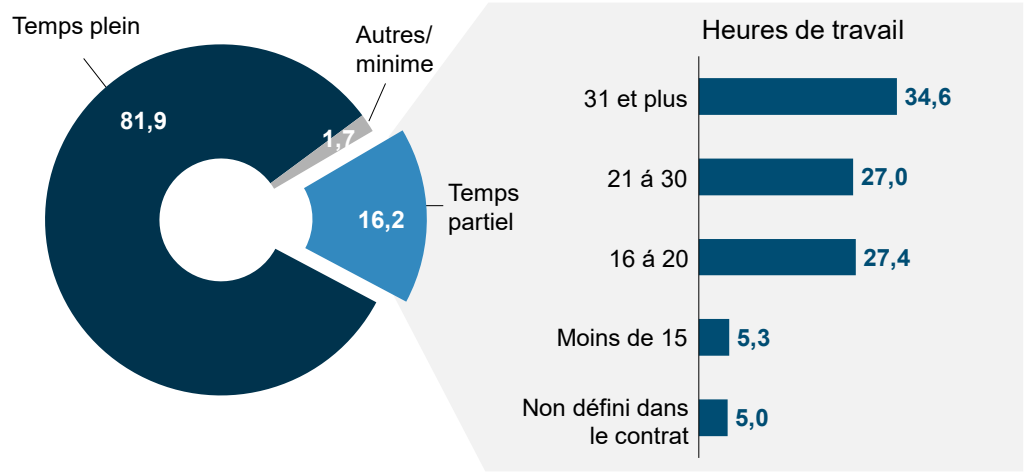
2.1 Horaires de travail et règles concernant le temps de travail

La grande majorité (82 %) des salarié(e)s du Luxembourg est employée à temps plein. En comparaison avec d'autres pays, la proportion de personnes travaillant à temps

partiel est, avec 16 %, légèrement en dessous de la moyenne de l'Union européenne (18 %).[5] Le travail à plein temps représente donc la norme au Luxembourg, le temps de travail hebdomadaire contractuel moyen étant de 40 heures pour les salarié(e)s à temps plein, et de 26,5 heures pour ceux à temps partiel.

Parmi les salarié(e)s à temps partiel, 35 % travaillent toujours 31 heures ou plus par semaine, 27 % ont un contrat allant de 21 à 30 heures, et 27 % indiquent avoir un contrat pour 16 à 20 heures de travail par semaine (cf. Figure 4). Seulement 5 % des employés à temps partiel ont un contrat prévoyant moins de 15 heures de travail hebdomadaires.

Figure 4 Contrat de travail : horaires contractuels



Base: 2.594 sondés; Données en pour cent; À 100 pour cent manquant: « pas de donnée »

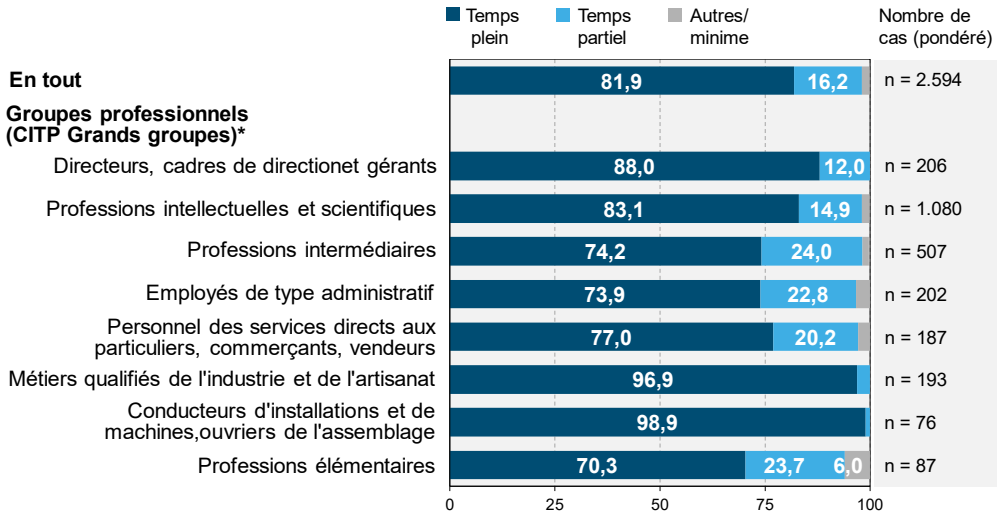
Source: Quality of Work Luxembourg 2021, propres calculs

infas

Les catégories professionnelles présentent des différences notables en ce qui concerne la part d'emplois à temps partiel (cf. Figure 5). Ainsi, avec des parts allant de 1 % à 3 %, les artisans et les conducteurs d'installations et de machines et les ouvriers de l'assemblage représentent plutôt l'exception, tandis que le travail à temps partiel est surreprésenté par rapport à la moyenne chez les professions élémentaires (24 %), les professions intermédiaires (24 %), ainsi que chez les employés de type administratif (23 %) et le personnel des services directs, commerçants, vendeurs (20 %). Ces différenciations du temps de travail sont stables dans le temps puisque qu'elles n'ont quasiment pas évolué par rapport à l'année précédente.

[5] Cf. http://appsso.eurostat.ec.europa.eu/nui/show.do?dataset=lfsq_etpga&lang=fr (situation au 2e trimestre 2021).

Figure 5 Activité à temps plein/temps partiel I



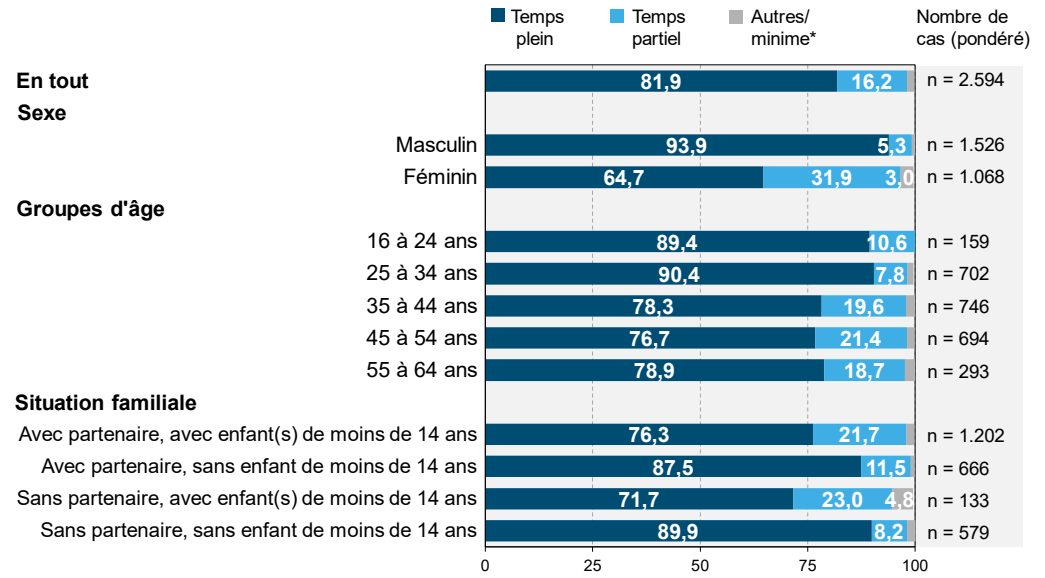
Question: Actuellement, travaillez-vous à temps plein ou à temps partiel?
Données en pour cent; Valeurs <3 sont cachées; *Seulement les groupes professionnels avec n = min. 30

Source: Quality of Work Luxembourg 2021, propres calculs

Au Luxembourg, les hommes et les femmes ne passent pas le même temps au travail. 94 % des hommes actifs au Luxembourg ont un poste à plein temps, contre seulement 65 % des femmes (cf. Figure 6). Le nombre de femmes à temps plein a toutefois augmenté de 3 points par rapport à l'année dernière. Un tiers des femmes est employé à temps partiel, soit bien plus que les hommes, qui ne sont que 5 % à peine. Dans ce sens, on peut dire que le travail à temps partiel est, et reste, « féminin », et que cela a peu changé par rapport aux années précédentes.

Par ailleurs, les deux groupes d'âge les plus jeunes (16-34 ans) sont bien plus concernés par le travail à temps plein (89 % et 91 %) que les autres groupes d'âge, où seulement un peu plus de trois quarts des personnes travaillent à temps plein (77 à 79 %). Des différences apparaissent en particulier lorsque le foyer compte des enfants de moins de 14 ans. Les femmes et les hommes sans enfants sont respectivement 88 % (en couple) et 90 % (célibataires) à travailler à temps plein, contre environ 72 % (célibataires) à 76 % (en couple) des personnes ayant un ou plusieurs enfants.

Figure 6 Activité à temps plein/temps partiel II



Question: Actuellement, travaillez-vous à temps plein ou à temps partiel?
Données en pour cent; Valeurs <3 sont cachées; *Activité professionnelle mineure incluse

Source: Quality of Work Luxembourg 2021, propres calculs

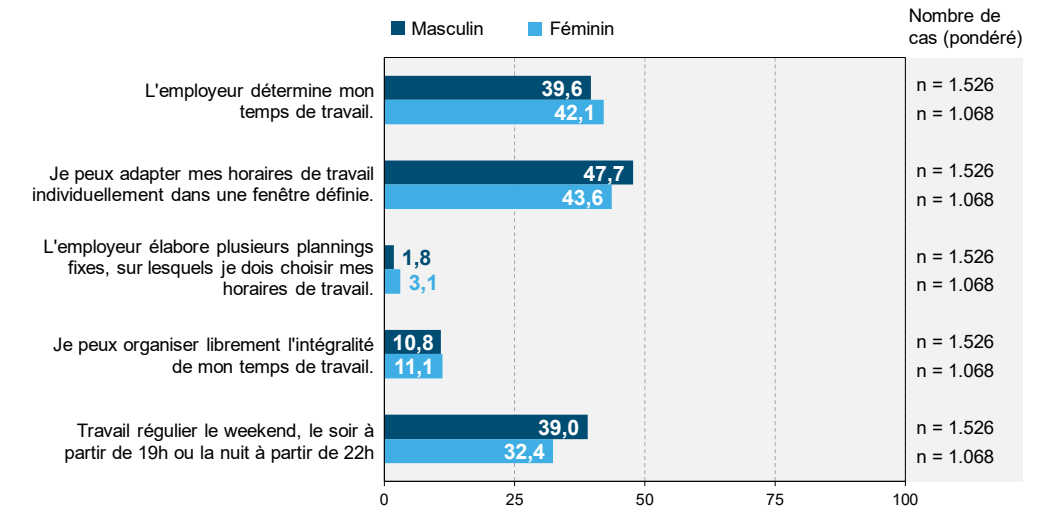
Outre des horaires de travail différenciés, il existe également au Luxembourg différentes règles et dispositions concernant le temps de travail. Concrètement, les salarié(e)s sont presque aussi nombreux à avoir des horaires de travail fixes (41 %) que des horaires de travail variables ou flexibles (46 %). Par ailleurs, 11 % sont totalement libres de choisir leurs horaires de travail. Quelques salarié(e)s seulement (2 %) peuvent choisir entre plusieurs plannings de travail prédéfinis.

Si les différences entre hommes et femmes sont minimes concernant l'organisation du temps de travail, elles sont bien présentes en termes d'horaires de travail, puisque les horaires de travail atypiques, soit le soir, la nuit ou le week-end, concernent plus les hommes que les femmes (cf. Figure 7). Par ailleurs, plus le niveau de qualification augmente, et donc le niveau professionnel, plus la marge de manœuvre augmente également. Ainsi, les salarié(e)s ayant un niveau de formation équivalant à CITE 1, sont 74 % à avoir des horaires de travail fixes, tandis qu'ils sont 59 % parmi ceux ayant un niveau de formation plus élevé (CITE 2, 3, 4), et un peu moins de la moitié (48 %) chez ceux ayant un niveau CITE 5. En revanche, seulement un tiers des personnes ayant un diplôme équivalant à un niveau CITE 6 travaille selon un planning fixe, et un cinquième parmi les salarié(e)s ayant un niveau de formation supérieur à CITE 7.

De même, le temps de travail hebdomadaire n'est fixe que pour un dixième des directeurs, cadres de direction et gérants et 26 % des salarié(e)s exerçant une profession intellectuelle ou scientifique. À l'inverse, cela concerne 83 à 85 % des artisans et des conducteurs d'installation et de machines, et ouvriers de l'assemblage. Globalement, on constate que le nombre de personnes ayant des horaires de travail fixes a légèrement reculé, alors que le nombre de personnes disposant d'une certaine flexibilité dans l'organisation de leur temps de travail, même si limitée, a un peu augmenté. On retrouve cette tendance dans toutes les catégories professionnelles, mais surtout chez

les professions intermédiaires et le personnel des services directs, commerçants, vendeurs. Dans ces groupes, la part de personnes ayant une flexibilité limitée a augmenté d'environ 10 points par rapport à la dernière enquête, et la part de personnes ayant des horaires de travail fixes a diminué dans les mêmes proportions.

Figure 7 Dispositions concernant le temps de travail



Données en pour cent;

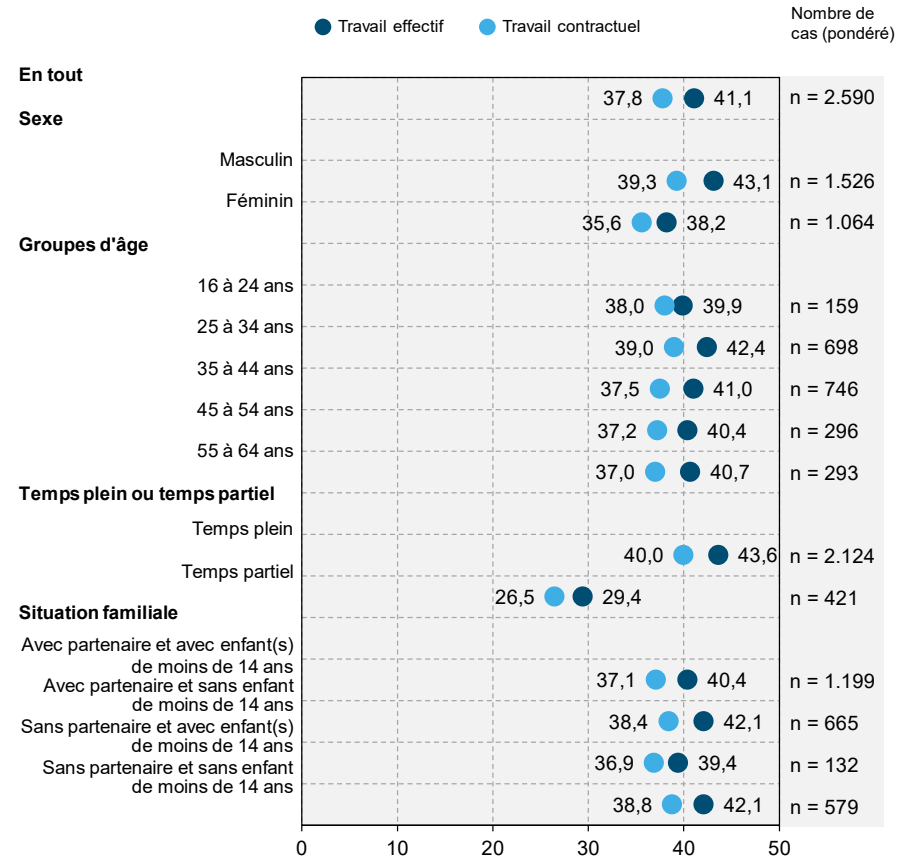
Source: Quality of Work Luxembourg 2021, propres calculs

2.2 Nombre d'heures de travail

Au total, indépendamment du temps de travail défini contractuellement, 53 % des salarié(e)s du Luxembourg travaillent en réalité 40 heures ou moins par semaine. Ces chiffres sont semblables à ceux rencontrés en Allemagne (cf. Seifert 2014). Toutefois, comme on peut s'y attendre, la durée réelle du travail diverge des horaires conclus contractuellement. Alors que le temps de travail contractuel des personnes interrogées est en moyenne de 38 heures par semaine, la durée moyenne effective pour l'ensemble des salarié(e)s s'élève à 41 heures par semaine (cf. Figure 8), soit 3 heures de plus que ce que le contrat prévoit.[6] Avec une valeur moyenne de 43 heures, les hommes travaillent à peu près 5 heures de plus que les femmes au Luxembourg. Par rapport aux années précédentes, on note que les valeurs moyennes des hommes et des femmes n'ont que peu évolué, tout comme la valeur moyenne globale.

[6] Ce chiffre est comparable au nombre d'heures de travail en Allemagne, même si le temps de travail contractuel moyen y est de 35 heures, et le temps de travail effectif d'environ 39 heures (cf. BAuA 2020).

Figure 8 Temps de travail réel et contractuel



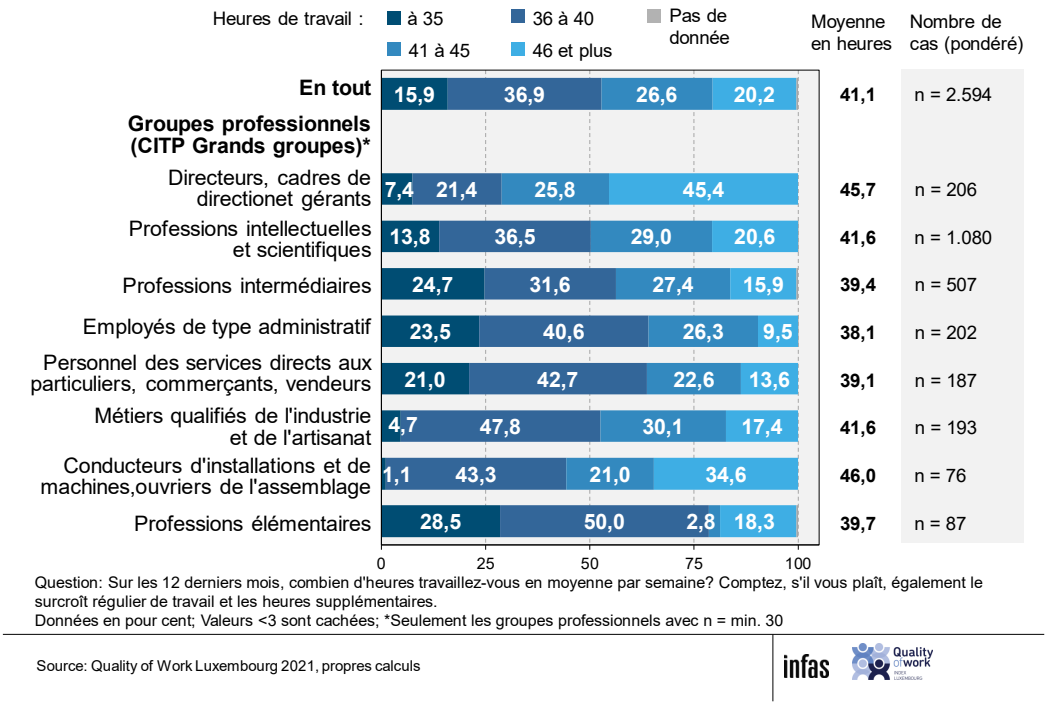
Question: Sur les 12 derniers mois, combien d'heures travaillez-vous en moyenne par semaine? Comptez, s'il vous plaît, également le surcroît régulier de travail et les heures supplémentaires.
Valeur moyenne en heures

Source: Quality of Work Luxembourg 2021, propres calculs

On observe des différences importantes entre les catégories professionnelles (cf. Figure 9). C'est ainsi que les directeurs, cadres de direction et gérants, ainsi que les conducteurs d'installations et de machines et ouvriers de l'assemblage continuent de se distinguer par un nombre d'heures de travail relativement élevé (46 heures par semaine en moyenne). 71 % des directeurs, cadres de direction et gérants indiquent travailler plus de 41 heures, et deux cinquièmes (45 %) indiquent même des durées de travail hebdomadaires dépassant 46 heures. Les conducteurs d'installations et de machines et les ouvriers de l'assemblage, ainsi que les salarié(e)s des professions intellectuelles et scientifiques sont également nombreux à travailler plus de 41 heures par semaine (respectivement 56 et 50 %). En revanche, avec des parts de 36 %, les employés de type administratif et les salarié(e)s des professions intermédiaires sont moins concernés que la moyenne de la population active du Luxembourg par ce volume horaire de plus de 41 heures. Pour certains groupes professionnels, cette différence en termes de temps de travail est en grande partie due à la part plus élevée d'emplois à temps partiel qu'on y rencontre. Alors que les employés à temps plein indiquent en moyenne 44 heures comme durée effective de travail hebdomadaire, la moyenne est de 29 heures pour les postes à temps partiel. Le temps de travail réel des salarié(e)s à

temps plein est donc quasiment identique à celui des salarié(e)s en Allemagne. En revanche, avec 25 heures, les salarié(e)s à temps partiel du Luxembourg travaillent plus que les salarié(e)s à temps partiel d'Allemagne (cf. BAuA 2020).

Figure 9 Durée effective du travail en fonction du groupe professionnel



Question: Sur les 12 derniers mois, combien d'heures travaillez-vous en moyenne par semaine? Comptez, s'il vous plaît, également le surcroît régulier de travail et les heures supplémentaires.
Données en pour cent; Valeurs <3 sont cachées; *Seulement les groupes professionnels avec n = min. 30

Source: Quality of Work Luxembourg 2021, propres calculs

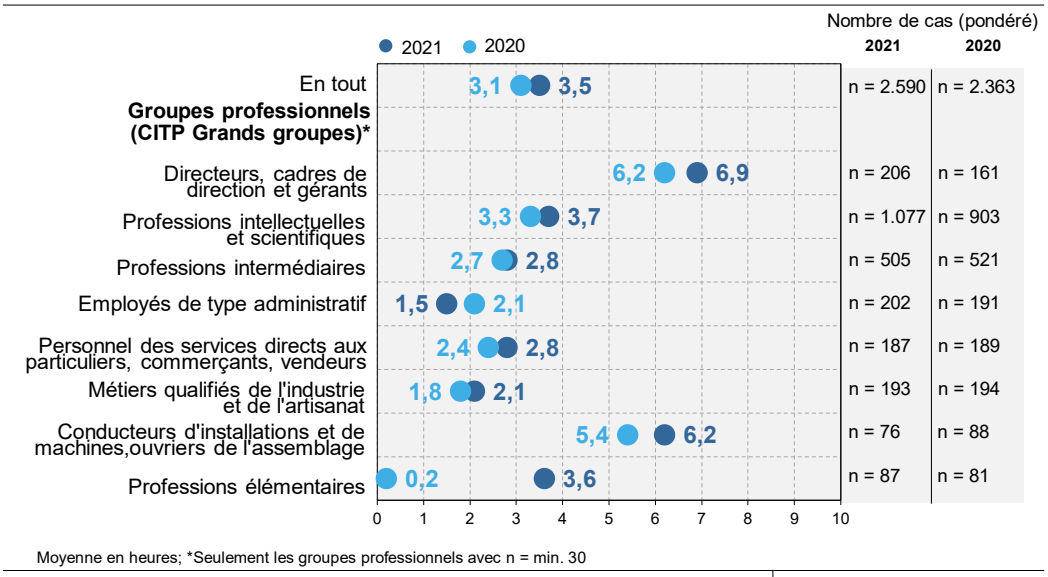
Dans l'ensemble, un peu plus de la moitié (55 %) de la population active du Luxembourg travaille plus que ce qui est prévu contractuellement. On constate que les directeurs, cadres de direction et gérants, avec 7 heures supplémentaires par semaine, et les conducteurs d'installation et de machines, et ouvriers de l'assemblage, avec 6 heures supplémentaires par semaine, sont particulièrement concernés par le surcroît de travail (cf. Figure 10). Les employés de type administratif (1,5 heure supplémentaire), les artisans (2 heures supplémentaires), ainsi que le personnel des services directs, commerçants, vendeurs (3 heures supplémentaires) ne font à l'inverse que peu d'heures supplémentaires. Ce sont surtout les salarié(e)s ayant des horaires de travail flexibles qui évoquent un surcroît de travail (6 heures supplémentaires), et ce bien plus que les salarié(e)s ayant des horaires de travail fixes (2 heures supplémentaires). Par rapport aux années précédentes, le nombre moyen d'heures supplémentaires est de 3,5 heures au total, soit un chiffre en légère hausse (2,7 heures en 2018 ; 2,9 heures en 2019 ; 3,1 heures en 2020).[7]

Il a aussi été demandé combien d'heures les personnes aimeraient réellement travailler si elles pouvaient continuer à faire le même travail et gagner suffisamment leur vie. Le nombre moyen d'heures de travail hebdomadaires souhaité est de 36 heures, et donc bien inférieur au nombre moyen d'heures de travail hebdomadaires réel de 41 heures. D'autres calculs indiquent que près de 69 % des salarié(e)s travaillent plus

[7] Le nombre moyen d'heures supplémentaires est toutefois une heure en-dessous du nombre moyen d'heures supplémentaires en Allemagne (BAuA 2020).

qu'ils et elles ne le veulent en réalité. Avec 6 %, le nombre de personnes qui souhaiterait travailler plus est faible, et un quart (24 %) est satisfait de son temps de travail. Si l'on regarde les résultats des années précédentes, il apparaît clairement que, même si une part croissante des personnes interrogées souhaite une réduction du temps de travail (60 % en 2019, 65 % en 2020), le temps de travail réel et le nombre d'heures supplémentaires restent constants.

Figure 10 Heures supplémentaires en fonction de la catégorie professionnelle



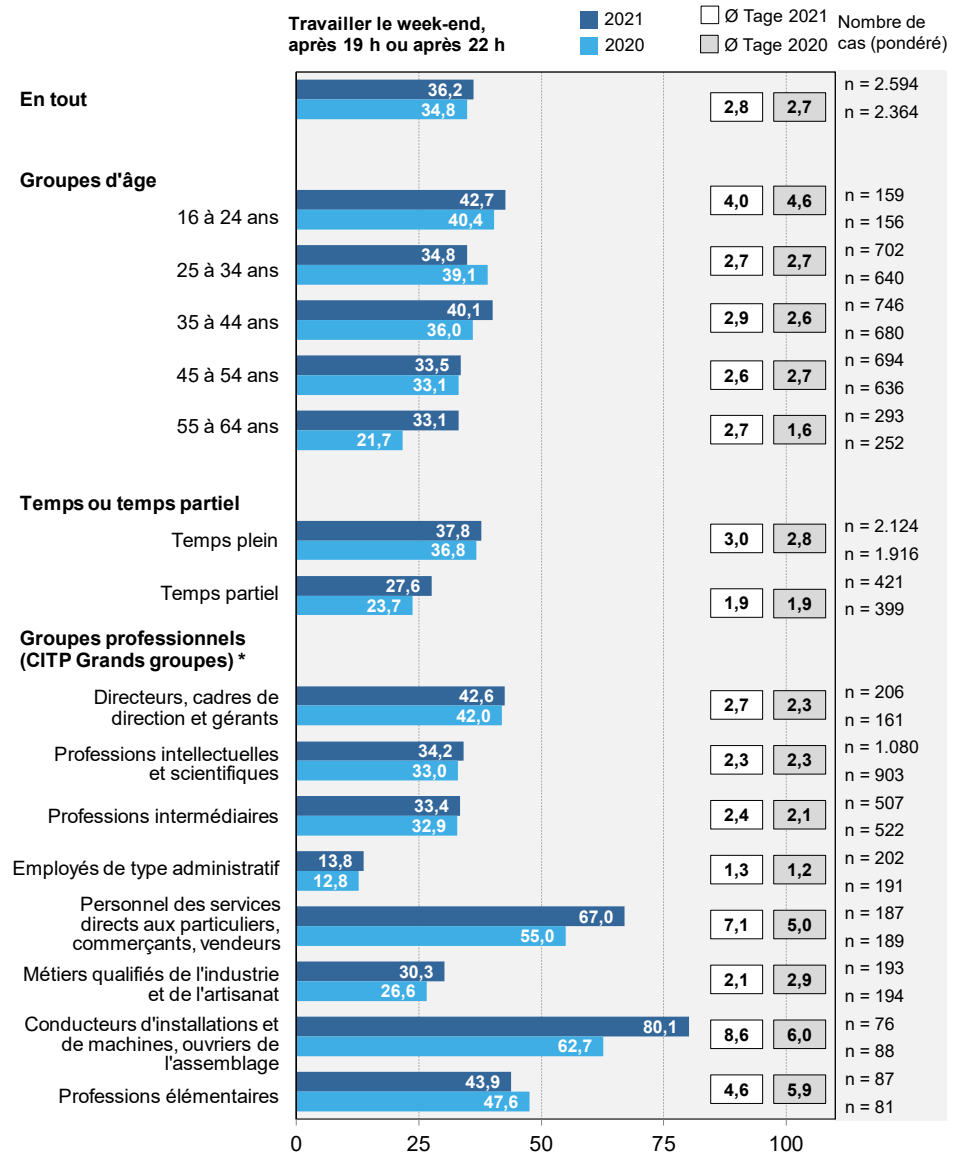
Moyenne en heures; *Seulement les groupes professionnels avec n = min. 30

Source: Quality of Work Luxembourg 2021, propres calculs

Outre le nombre d'heures de travail en soi, l'organisation et le type d'horaires de travail sont des aspects fondamentaux de la vie quotidienne des travailleurs et des travailleuses. Un peu plus d'un tiers (36 %) travaille le week-end, la nuit ou le soir à partir de 19h00 (cf. Figure 11). Ces horaires de travail atypiques représentent en moyenne 3 heures par mois par salarié(e). Parmi les salarié(e)s travaillant le week-end ou le soir/la nuit, 30 % ont ces horaires de 1 à 3 jours par mois, et 29 % de 4 à 7 jours par mois. En outre, 17 % travaillent plus de 15 jours par mois le week-end ou le soir/la nuit.

Ici aussi, on note des différences entre les catégories professionnelles en ce qui concerne le travail le week-end ou le soir/la nuit. Avec 8,6 jours, les conducteurs d'installation et de machines, et ouvriers de l'assemblage, ainsi que le personnel des services directs, commerçants, vendeurs (7 jours) font en moyenne plus d'heures organisées de façon atypique que les artisans (2 jours), ou les employés de type administratif (1,5 jour). De plus, les jeunes salarié(e)s entre 16 et 24 ans travaillent plus souvent le week-end ou le soir/la nuit (4 jours), que leurs collègues plus âgés (environ 3 jours). Cela est lié au fait que 20 % des 16-24 ans travaillent dans le secteur des services directs, du commerce et de la vente, contre 6 à 8 % pour les autres groupes d'âge.

Figure 11 Travail le week-end, le soir ou la nuit



Question: Pendant combien de jours par mois travaillez-vous le soir à partir de 19 heures, ou la nuit à partir de 22 heures ou le weekend? Données en pour cent; Seules les personnes ayant un horaire de travail le week-end, le soir après 19 heures ou la nuit après 22 heures sont présentées; *Seulement les groupes professionnels avec n = min.30

Source: Quality of Work Luxembourg 2021, propres calculs

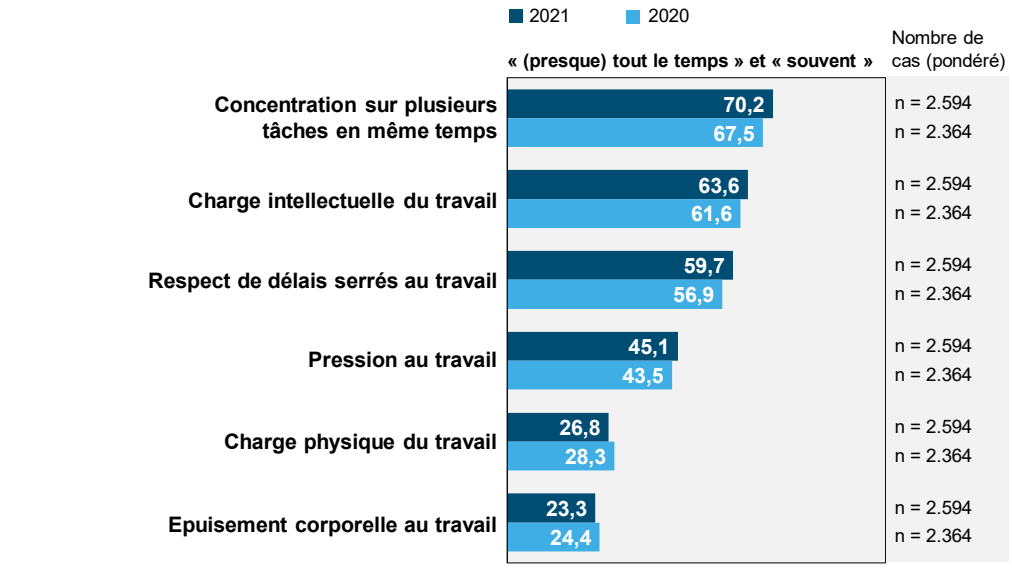
3 Conditions de travail et contexte du poste de travail

Les exigences physiques et mentales liées au travail ainsi que la liberté d'action dont bénéficient les salarié(e)s sont considérées comme des critères importants dans le travail. Ceci correspond aux résultats de la recherche scientifique sur le travail, selon lesquels la capacité de travailler est influencée négativement par des exigences élevées sur le plan mental ou physique, par un faible sentiment d'autonomie et par un environnement de travail nocif pour la santé physique (voir par ex. WAI-Manual 2015 ; Van den Berg et al 2009). Une partie des questions de l'enquête QoW est donc consacrée aux conditions de travail et aux évaluations des salarié(e)s quant à leur situation sur leur lieu de travail. Concernant les conditions-cadres de l'emploi, le questionnaire aborde notamment les dimensions suivantes : charge mentale, contraintes physiques, liberté d'action et autonomie au travail. En résumé, on note que les charges mentales liées aux activités professionnelles se révèlent assez élevées pour une grande majorité des salarié(e)s au Luxembourg, tandis que les contraintes physiques sont en revanche moins mentionnées. La notion d'autonomie existe sur le lieu de travail, mais elle est plutôt limitée aux aspects organisationnels. Au-delà de l'impression globale esquissée plus haut, quelques détails permettent des constatations intéressantes et différenciées à plus d'un égard.

3.1 Facteurs et risques liés au contexte du poste de travail

Le travail est associé à des exigences diverses sur le plan physique et mental. Les principales notions d'exigences et de contraintes chez les salarié(e)s luxembourgeois sont résumées dans la Figure 12.

Figure 12 Contrainte mentale et physique due au travail



Données en pour cent; non représenté : «parfois», «rarement» et «jamais»

Source: Quality of Work Luxembourg 2021, propres calculs

Charge physique

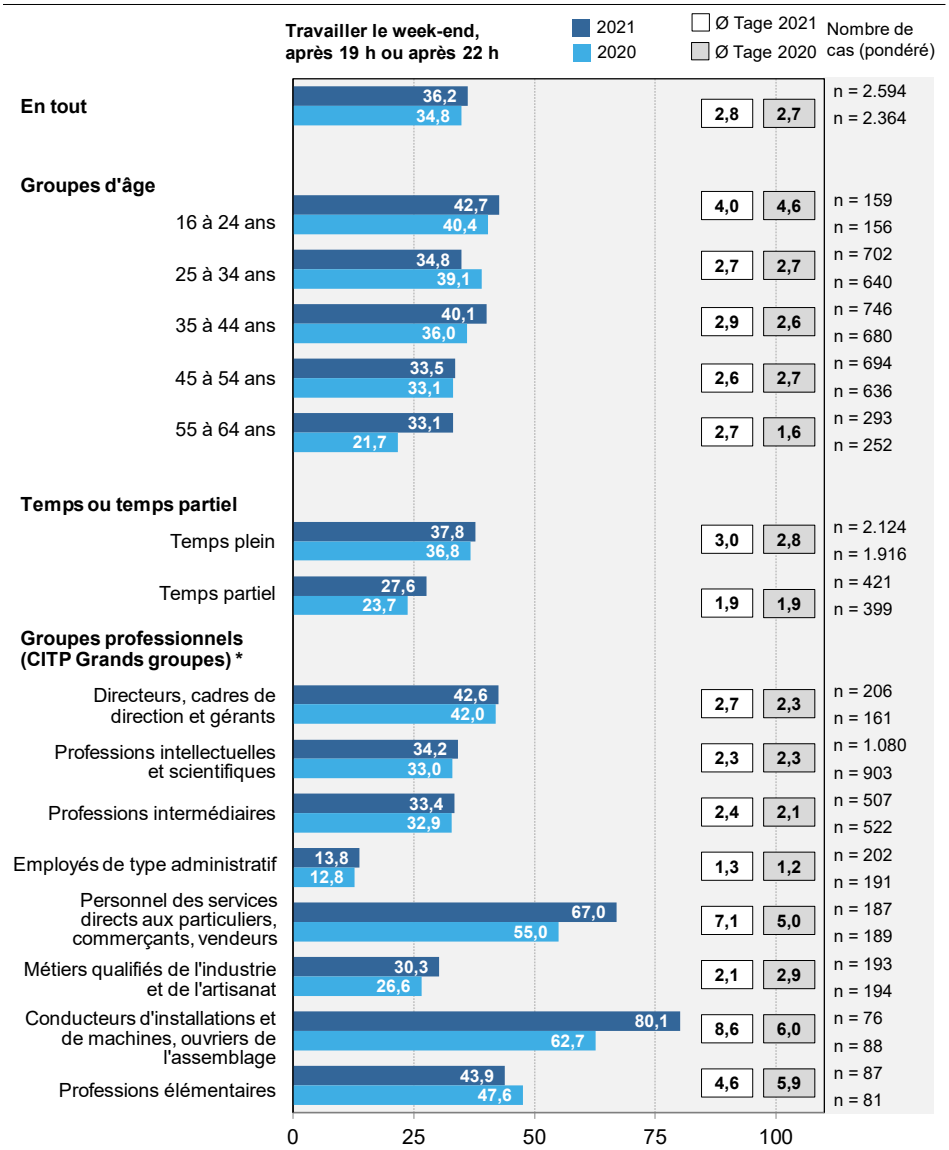
En 2021, un peu moins d'un tiers (27 %) des personnes interrogées indique être « souvent » ou « presque toujours » soumis à des contraintes physiques au travail. Les jeunes salarié(e)s de moins de 24 ans sont, cette année encore, 45 % à faire état d'une charge physique à cette fréquence, même si cette part est retombée à un niveau plus faible que celui de l'année dernière (46 % en 2019, 65 % en 2020). La charge physique de la population active au Luxembourg varie également selon le type d'horaires de travail. Les personnes ayant des horaires de travail fixes se sentent souvent soumises à des contraintes physiques (49 %). Les personnes interrogées ayant des horaires de travail flexibles, ou celles bénéficiant d'une certaine marge de manœuvre dans l'organisation de leur temps de travail (horaires variables par exemple), se sentent en revanche bien plus rarement soumises à ce type de contraintes (10 % et 15 % dans chaque catégorie).

Comme cela a déjà été expliqué (cf. chapitre 2.1, notamment la Figure 5), certaines catégories professionnelles ont une organisation spécifique du temps de travail. Ainsi, 73 % des artisans indiquent être régulièrement exposés à des contraintes physiques. On retrouve des proportions similaires chez les conducteurs d'installation et de machines, et ouvriers de l'assemblage (61 %), ainsi que chez les salarié(e)s des professions élémentaires (76 %). Or ces catégories professionnelles sont justement marquées par une organisation fixe du temps de travail. À l'inverse, les directeurs, cadres de direction et gérants (7 %) et les salarié(e)s des professions intellectuelles et scientifiques (14 %), qui ont plus de liberté dans l'organisation de leur temps de travail, n'ont en grande majorité pas l'impression d'être exposés à des contraintes physiques.

De plus, près d'un quart (23 %) des salarié(e)s se sent souvent épuisé par son travail, et ce quel que soit le groupe d'âge (cf. Figure 13). 44 % répondent toutefois par la négative à cette question de la fatigue liée au travail. Les femmes se sentent plus souvent soumises à des contraintes physiques au travail que les hommes (26 % contre 21 %).

Le temps de travail réel influence fortement le niveau de fatigue physique. Ainsi, de 20 à 23 % des salarié(e)s travaillant moins de 45 heures par semaine indiquent être physiquement fatigués, mais ils sont 30 % chez les personnes travaillant plus de 46 heures hebdomadaires. Par ailleurs, la fatigue ressentie varie selon le type d'activité. Ainsi, 40 % du personnel des services directs, commerçants, vendeurs, ainsi que 41 % des conducteurs d'installation et de machines, et ouvriers de l'assemblage se sentent soumis à des contraintes physiques au travail. La part de personnes indiquant subir une charge physique est même encore plus élevée chez les artisans (54 %) et les professions élémentaires (68 %).

Figure 13 Fatigue physique due au travail



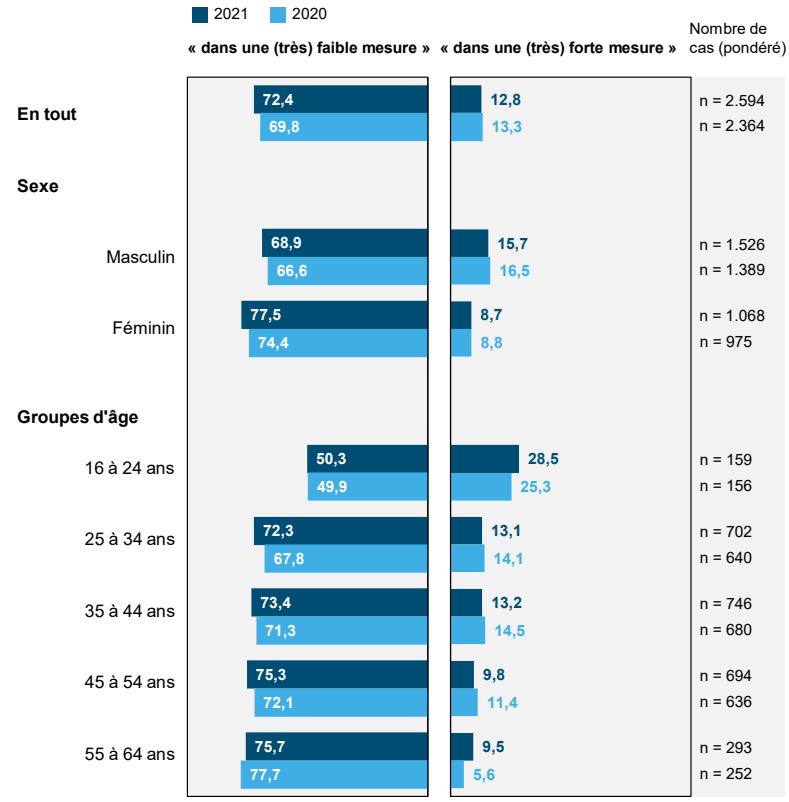
Question: Pendant combien de jours par mois travaillez-vous le soir à partir de 19 heures, ou la nuit à partir de 22 heures ou le weekend? Données en pour cent; Seules les personnes ayant un horaire de travail le week-end, le soir après 19 heures ou la nuit après 22 heures sont présentées; *Seulement les groupes professionnels avec n = min.30

Source: Quality of Work Luxembourg 2021, propres calculs

Risque d'accident et de blessures

Près de 13% des personnes interrogées déclarent être personnellement concernés dans une mesure élevée ou très élevée par des risques d'accident et de blessures sur leur lieu de travail. Cette valeur est stable par rapport à l'année dernière (cf. Figure 14). Avec 16 %, les hommes sont presque deux fois plus nombreux que les femmes (9 %) à être concernés dans une mesure élevée ou très élevée par des risques d'accident et de blessure.

Figure 14 Risque d'accident et de blessures sur le lieu de travail I

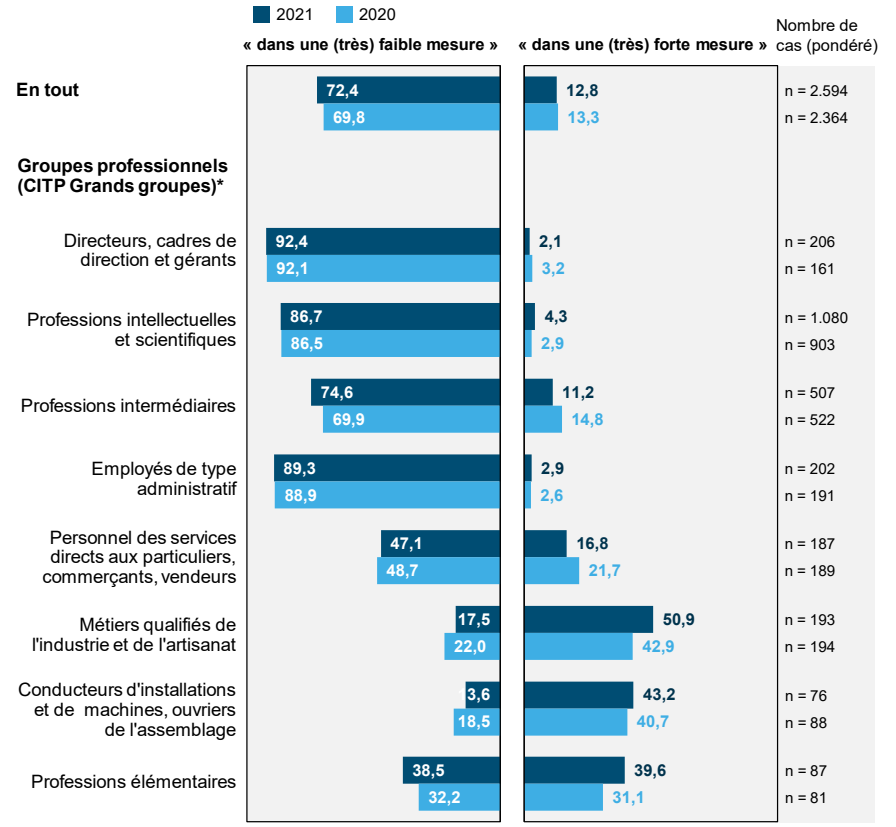


Question: Dans quelle mesure votre travail comporte-t-il des risques d'accidents ou de blessures?
Données en pour cent; non représenté: « dans une moyenne mesure »

Source: Quality of Work Luxembourg 2021, propres calculs

Plus de deux tiers des personnes interrogées (73 %) déclarent n'être exposés qu'à un risque (très) faible d'accident ou de blessures à leur poste de travail. Les personnes ayant un niveau de formation très élevé (CITE 7, 8 : 91 %), les salarié(e)s exerçant une profession intellectuelle ou scientifique (87 %), ainsi que les directeurs, cadres de direction ou gérants (92 %) sont les moins concernés par un risque d'accident (cf. Figure 15). Parmi les employés de type administratif, lesquels ont en grande partie un niveau de formation CITE 3, 89 % indiquent que le risque d'accident est faible sur leur lieu de travail. Des potentiels de risque plus élevés sont rapportés par certains groupes de travailleurs et de travailleuses ayant des emplois précaires. Le risque d'accident est élevé, de façon disproportionnée, pour les métiers dont les activités sont principalement manuelles ou physiques. Plus précisément, il s'agit des métiers de l'artisanat et ceux liés à la conduite et à l'assemblage d'installations et de machines.

Figure 15 Risque d'accident et de blessures sur le lieu de travail II



Question: Dans quelle mesure votre travail comporte-t-il des risques d'accidents ou de blessures?
Données en pour cent; non représenté: « dans une moyenne mesure »
*Seulement les groupes professionnels avec n = min. 30

Source: Quality of Work Luxembourg 2021, propres calculs

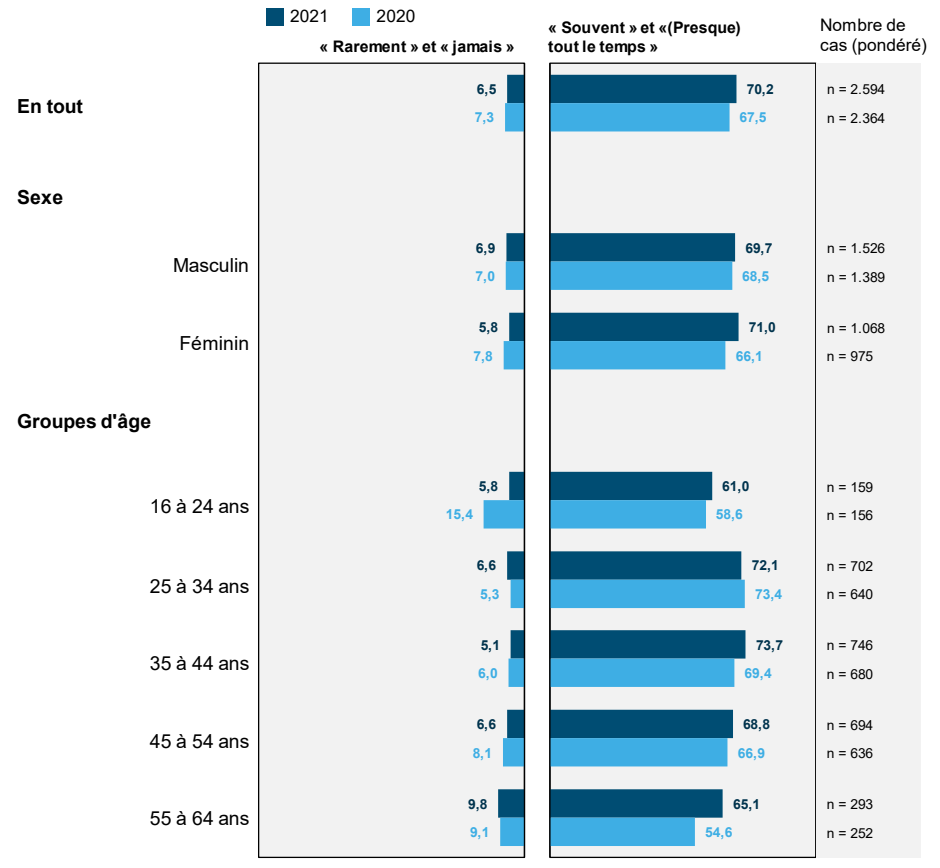
Charge mentale et « multitasking »

Par rapport à la charge physique, plus de la moitié (64 %) des salarié(e)s du Luxembourg se sent, en 2021, exposé « souvent » ou « presque toujours » à une charge mentale. Contrairement à la charge physique (57 %), la proportion de personnes interrogées indiquant ne « jamais » ou seulement « rarement » subir une charge mentale au travail est très faible (9 %). Les directeurs, cadres de direction et gérants (73 %), ainsi que les personnes exerçant une profession intellectuelle et scientifique (70 %), sont particulièrement soumis à des charges mentales. Toutefois, les autres catégories professionnelles peuvent également être concernées par ce type de contrainte, notamment les conducteurs d'installation et de machines, les ouvriers de l'assemblage (59 %), mais aussi, à l'autre bout de l'échelle, les professions élémentaires (44 %) et le personnel des services directs, commerçants, vendeurs (49 %).

La complexité et la variété des tâches professionnelles aboutissent également souvent à des exigences ou des contraintes spécifiques. C'est ainsi que 70 % des personnes interrogées indiquent devoir « souvent », ou « presque toujours », se concentrer sur plu-

sieurs tâches à la fois, cet aspect n'apparaissant « jamais », ou « rarement », chez seulement 7 % des personnes interrogées (cf. Figure 16). Les hommes sont quasiment aussi nombreux que les femmes à indiquer devoir se concentrer sur plusieurs tâches à la fois (respectivement 70 % et 71 %). On note que le « multitasking » concerne particulièrement les directeurs, cadres de direction et gérants, les personnes exerçant une profession intellectuelle ou scientifique, une profession intermédiaire ainsi que, d'une manière générale, les personnes occupant des postes à responsabilité. Ce chiffre apparaît comme stable sur ces 8 dernières années. Autre résultat constant : la part des salarié(e)s concernés par cette exigence augmente avec la durée effective du travail, en particulier lorsque le temps de travail hebdomadaire dépasse la limite des 40 heures (76 %). Toutefois, les salarié(e)s ayant un temps de travail quotidien moins important sont également nombreux à devoir se concentrer sur plusieurs tâches à la fois (de 61 % à 63 %).

Figure 16 Exigence de « multitasking » en fonction du sexe et de l'âge



Question: À quelle fréquence devez-vous vous concentrer sur plusieurs missions en même temps?
Données en pour cent; non représenté: « dans une moyenne mesure »

Source: Quality of Work Luxembourg 2021, propres calculs

Liberté d'action

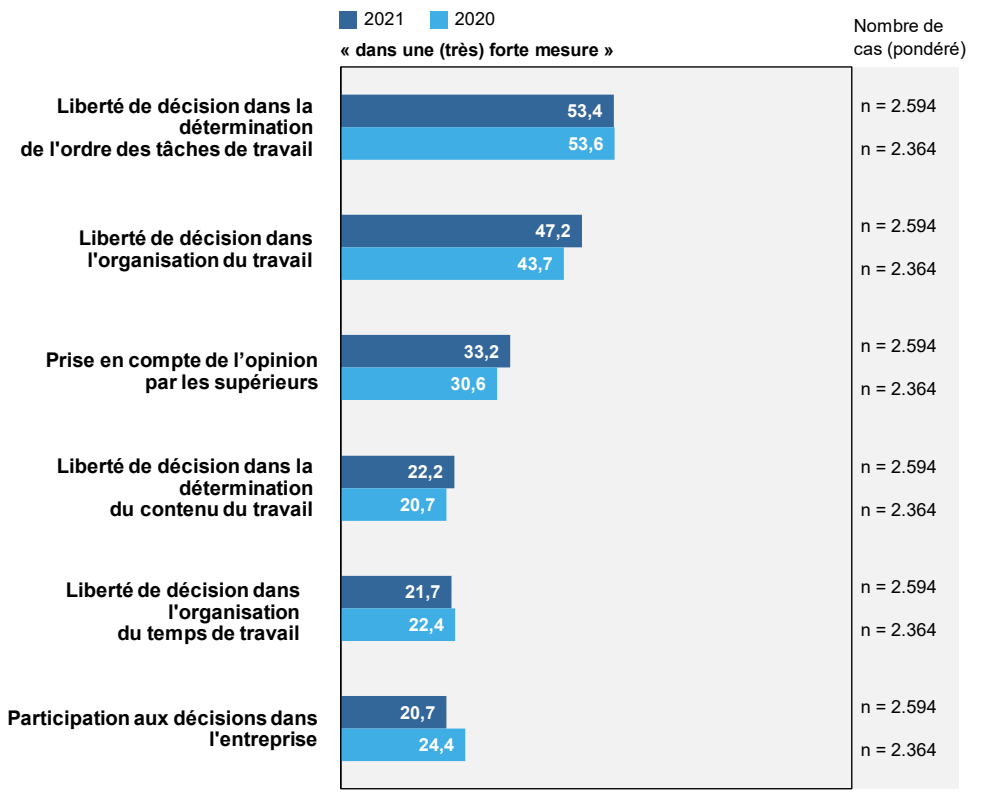
Le travail des salarié(e)s comporte aussi régulièrement, et ce dans une mesure plus ou moins grande, une certaine liberté d'action et des marges de manœuvre. Ceci vaut en

particulier pour les décisions concernant aussi bien l'ordre dans lequel les tâches doivent être effectuées, que la manière de les réaliser. Ainsi, la proportion de personnes disposant d'autonomie dans la conception de leur travail est de 47 % (cf. Figure 17). Par ailleurs, en 2021 comme les années précédentes, on note des différences bien marquées entre les différents sous-groupes. Les jeunes indiquent plus rarement pouvoir décider librement de leur manière de travailler, ce qui est probablement lié à leur statut professionnel en soi. 44 % des 16-24 ans et 41 % des 25-34 ans le pensent, contre de 49 à 53 % dans les autres tranches d'âge. Si l'on observe les catégories professionnelles, on constate que ce sont surtout les directeurs, cadres de direction et gérants qui peuvent, « dans une (très) forte mesure », décider eux-mêmes des tâches dans leur travail (67 %), et définir eux-mêmes l'ordre de leur travail (84 %). En revanche, les conducteurs d'installation et de machines, et ouvriers de l'assemblage (28 %) et les professions élémentaires (34 %) sont plus nombreux à n'être jamais, ou seulement rarement, en situation de pouvoir décider eux-mêmes de la façon dont réaliser le travail.

L'autonomie de décision et d'action se heurte visiblement à ses limites lorsqu'elle concerne les processus d'exploitation et de décision de l'entreprise. Seulement environ un cinquième des personnes interrogées (21 %) peut décider librement du contenu de son travail « dans une (très) forte mesure », un chiffre similaire à la question du choix des horaires de travail (22 %). De même, 22 % des salarié(e)s se voient offrir la possibilité de participer aux décisions dans l'entreprise. Quel que soit le groupe d'âge, seulement 5 à 10 % des salarié(e)s peuvent participer « dans une très forte mesure » aux décisions dans l'entreprise.

Les outils de travail numériques étaient au cœur de l'enquête de cette année (cf. aussi le chapitre 7 spécifique à ce sujet). La question des marges de manœuvre dont disposent les salarié(e)s dans leur travail a également été abordée dans le cadre du recours aux outils numériques. Il a été demandé aux salarié(e)s utilisant au moins « parfois » des technologies numériques dans leurs activités professionnelles, dans quelle mesure ils pouvaient librement décider du type d'outils numériques à utiliser. Si peu de salarié(e)s (14 %) peuvent dans une (très) forte mesure choisir eux-mêmes l'outil numérique qu'ils utilisent au travail, 71 % indiquent ne pouvoir le faire que dans une (très) faible mesure. Il a également été demandé aux salarié(e)s dans quelle mesure ils pouvaient décider de *la façon* dont ils utilisaient les outils numériques au travail. Seulement un quart des personnes interrogées (24 %) peut décider librement dans une (très) forte mesure, la majorité (50 %) ayant peu de marge de manœuvre sur ce sujet. Les deux questions montrent, tout comme dans d'autres aspects liés à la liberté d'action dont disposent les salarié(e)s, que ce sont surtout les supérieurs hiérarchiques, ainsi que les directeurs, cadres de direction et gérants qui exercent une influence sur le type et la manière d'utiliser les outils de travail numériques.

Figure 17 Liberté d'action dans le travail



Question : Je souhaiterais maintenant vous interroger sur vos conditions de travail dans l'entreprise. Pour chacune des questions suivantes, indiquez dans quelle mesure ces conditions sont exactes. Données en pour cent

Source: Quality of Work Luxembourg 2021, propres calculs

Relations sociales et retour d'information sur le travail

Un aspect fondamental, car exerçant une influence décisive sur la qualité et l'évaluation des conditions de travail, est la convivialité de l'environnement de travail (cf. Tableau 2). Si l'on observe les résultats des 8 années d'enquête de 2014 à 2021, et ce bien que l'année dernière ait été marquée par un léger recul, il apparaît qu'au moins quatre-cinquièmes des personnes interrogées coopèrent à un niveau élevé ou très élevé avec leurs collègues. En 2021, la collaboration directe est donc encore pratiquement la règle, et est notamment très forte chez les 16-24 ans (88 %, contre 66-79 % dans les autre groupes d'âge).

Si environ 55 % des salarié(e)s interrogés se sentent soutenus par leurs collègues au travail, 14 % ne sont soutenus que faiblement ou très faiblement par leurs collègues. Par rapport aux autres groupes d'âge, le groupe des 16-24 ans est plus souvent que la moyenne (62 %) soutenu « dans une forte mesure » ou « très forte mesure » par ses collègues (contre 43 % à 57 % pour les autres groupes d'âge).

Tableau 2 Évaluation de l'environnement collégial de 2014 à 2021

	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Coopération avec les collègues au travail	84,0	81,9	80,4	81,9	78,7	79,9	75,4	76,1
Soutien de la part des collègues au travail	65,0	63,7	64,3	63,3	59,0	58,7	54,5	55,1
Feedback de la part des supérieurs ou des collègues	45,5	47,2	46,0	46,0	42,2	41,9	37,9	37,7

Réponses Top-Box uniquement : « dans une forte mesure » et « dans une très forte mesure »
Source : Quality of work Luxembourg 2014-2021 ; calculs propres.

Pour les travailleurs et les travailleuses, le feedback de la part des collègues et des supérieurs est un moyen important pour évaluer son comportement propre et, le cas échéant, le corriger. Les perceptions et les retours d'information de la part de l'entourage social aident à confirmer l'image que l'on a de soi-même et celle que l'on donne aux autres et, le cas échéant, à identifier le besoin d'ajustement. L'absence de feedback peut entraîner une certaine incertitude quant au rôle joué et favoriser l'apparition de conflits. C'est pourquoi ces retours de la part des collègues et des supérieurs ont fait l'objet de questions spécifiques dans l'enquête. Les réponses à ce sujet sont aussi réticentes que l'année dernière. Tout comme l'année dernière, bien moins de la moitié des personnes interrogées (38 %) déclare recevoir un retour sur son travail.

Des commentaires sur le travail incluent bien entendu également des critiques. Tant qu'il s'agit de critiques justifiées, fondées et constructives, celles-ci peuvent contribuer à améliorer la manière de travailler et le comportement des collaborateurs et collaboratrices. L'enquête QoW 2021 a donc inclus une question sur la fréquence à laquelle le travail du ou de la salariée était critiqué par ses collègues ou son supérieur. Si près de deux tiers (65 %) des personnes interrogées indiquent à ce sujet recevoir « rarement » ou « jamais » ce genre de critiques, 7 % déclarent être « souvent » ou « presque toujours » critiqués. Pour ces salarié(e)s, si des critiques rares ou occasionnelles font partie du quotidien normal au travail, les critiques récurrentes risquent à long terme de diminuer la satisfaction au travail et le bien-être.

Les rapports conflictuels avec les collègues et le supérieur hiérarchique représentent un aspect fondamental de la vie professionnelle. Seule une petite partie des salarié(e)s (4 %) indique avoir « souvent » ou « presque toujours » des conflits récurrents avec ses collègues ou son supérieur hiérarchique. En revanche, 79 % déclarent n'être que « rarement » ou « jamais » impliqués dans des conflits avec des collègues ou un supérieur. Dans le cadre de la collaboration avec les collègues ou le supérieur hiérarchique, les situations problématiques peuvent prendre différentes formes au travail. Ainsi, 6 % des personnes interrogées déclarent être « souvent « ou « presque toujours » ignorées par leurs collègues ou supérieur hiérarchique.

Situations de discrimination au travail

Dans le cadre de l'enquête de cette année sur la qualité du travail au Luxembourg, le sujet des relations conflictuelles avec les collègues et les supérieurs hiérarchiques a certes été abordé (voir ci-dessus), mais aussi celui des situations concrètes de discrimination vécues dans le cadre du travail. Il a tout d'abord été demandé aux personnes interrogées à quelle fréquence elles avaient personnellement subi des situations de discrimination ou de désavantage au travail en raison de certaines caractéristiques telles que l'âge, le genre ou l'origine au cours des 12 derniers mois (cf. Tableau 3).

Au total, 3 % des salarié(e)s ont vécu une fois par mois, ou plus, une discrimination au travail en raison de leur genre. Avec 5 %, la discrimination liée au genre est davantage évoquée par les femmes que par les hommes (2 %). De plus, 87 % de toutes les personnes interrogées, c'est-à-dire hommes et femmes confondus, n'ont jamais vécu de discrimination en raison de leur genre. Ici aussi, les évaluations et les expériences des femmes et des hommes diffèrent grandement, puisque 93 % des hommes, mais seulement 78 % des femmes, indiquent n'avoir jamais été discriminés en raison de leur genre.

Concernant les discriminations au travail liées à l'âge et vécues au moins une fois par mois, la valeur moyenne est également d'environ 3 % des salarié(e)s. 16 % des personnes interrogées déclarent avoir « rarement » vécu de telles situations, tandis que quatre-cinquièmes (80 %) n'ont jamais été discriminés en raison de leur âge au travail. Les jeunes salarié(e)s sont bien plus fréquemment concernés par ce type de discrimination que les salarié(e)s plus âgés. En effet, près d'un dixième des 16-24 ans déclare être avoir été discriminé au moins une fois par mois en raison de son âge, alors que cela n'est le cas que pour 1 à 4 % des salarié(e)s des autres groupes d'âge.

Il a également été demandé aux salarié(e)s si l'origine ethnique ou la nationalité ont déjà été un motif ou une raison donnant lieu à des désavantages au travail. En ce qui concerne l'origine ethnique, 2 % des personnes interrogées indiquent avoir vécu une situation de discrimination au moins une fois par mois, mais en ce qui concerne la nationalité, ce sont 5 % des salarié(e)s qui déclarent avoir été discriminés une fois par mois ou plus. Les Portugais et Portugaises sont notamment souvent discriminés au travail en raison de leur nationalité (13 %) ou de leur origine ethnique (6 %). Parmi les Français, les chiffres liés à ces motifs de discrimination sont supérieurs à la moyenne (8 % pour la nationalité, 3 % pour l'origine ethnique).

Par ailleurs, les convictions ou la religion, l'orientation sexuelle, ainsi que le handicap ou une déficience, peuvent aussi être des motifs de discrimination au travail et ont donc fait l'objet de questions. Néanmoins, pour tous les salarié(e)s, les parts de personnes étant concernées par ces trois types de discrimination au moins une fois par mois au travail sont inférieures à 1 %. De plus, l'enquête QoW n'a pas approfondi ces motifs de discrimination sous toutes leurs formes, ce qui ne permet donc pas de procéder à une évaluation véritablement différenciée.[8]

[8] Les différentes orientations sexuelles par exemple, comme l'hétérosexualité, l'homosexualité, la bisexualité, l'asexualité etc., n'ont pas été abordées.

Tableau 3 Expérience de discrimination

	quotidienne	hebdomadaire	mensuelle	rarement	jamais
liée au genre	0,5	1,0	1,9	9,8	86,6
liée à l'âge	0,2	0,5	2,0	15,9	81,3
liée à l'origine ethnique	0,4	0,5	1,1	8,7	89,2
liée à la religion/aux convictions	0,1	0,1	0,4	4,9	94,4
liée à la nationalité	0,8	0,9	2,8	14,9	80,4
liée au handicap/déficience	0,2	0,2	0,5	3,2	95,8
liée à l'orientation sexuelle	0,0	0,3	0,2	1,6	97,9

Question : Sur les 12 derniers mois : À quelle fréquence avez-vous été discriminé sur votre lieu de travail à cause des motifs suivants. À quelle fréquence avez-vous été discriminé en raison de...
Source : Quality of work Luxembourg 2021, calculs propres

Même si les chiffres liés aux expériences de discrimination (notamment pour les derniers motifs mentionnés) ne sont pas dramatiquement élevés en termes quantitatifs, il faut tenir compte du fait que ces valeurs sont à rapporter à la population totale de l'enquête, et donc au groupe majoritaire. Si l'on se basait uniquement sur des groupes spécifiques pour établir la population de base de l'enquête (par ex. les personnes handicapées ou les personnes s'écartant des normes hétérosexuelles (traditionnelles)), les chiffres seraient certainement bien plus élevés en termes de discrimination. Par ailleurs, si l'on s'écarte du purement quantitatif en termes de fréquence de discrimination, toute discrimination peut être ressentie personnellement de façon très forte au niveau qualitatif par la personne concernée. Cette importance qualitative des expériences de discrimination peut être comprise pour le moins indirectement à travers la question portant sur la façon dont les personnes concernées ont géré la situation de discrimination, et y ont réagi.[9]

Près d'un quart des personnes interrogées (24 %) a essayé d'attirer l'attention d'autres personnes sur la discrimination. 15 % ont demandé des conseils et 6 % ont cherché de l'aide auprès d'un(e) professionnel(le) ou se sont plaints auprès d'une autorité compétente. En résumé, cela signifie qu'une proportion non négligeable des personnes concernées a vécu la discrimination au travail comme très forte, et a pris des décisions relativement sérieuses ou a vigoureusement donné suite, afin de gérer le problème et/ou le traiter. De plus, 45 % des personnes concernées indiquent ne pas avoir réagi immédiatement à la suite d'une discrimination.

Enfin, il a été également été demandé à toutes les personnes interrogées si elles avaient subi du cyberharcèlement sur leur lieu de travail[10] au cours des 12 derniers mois. Près de 2 % indiquent avoir été concernées au moins « de temps en temps » par ce type

[9] Cette question a été posée à toutes les personnes ayant vécu au moins « rarement » une discrimination au cours des 12 derniers mois pour un ou plusieurs des motifs mentionnés, et plusieurs réponses étaient possibles.

[10] La définition suivante a été lue aux personnes interrogées : « On parle de cyberharcèlement sur le lieu de travail lorsqu'une personne est, de manière répétée sur une longue période, mal traitée ou brimée sur son lieu de travail via des médias numériques, comme les e-mails ou les réseaux sociaux. »

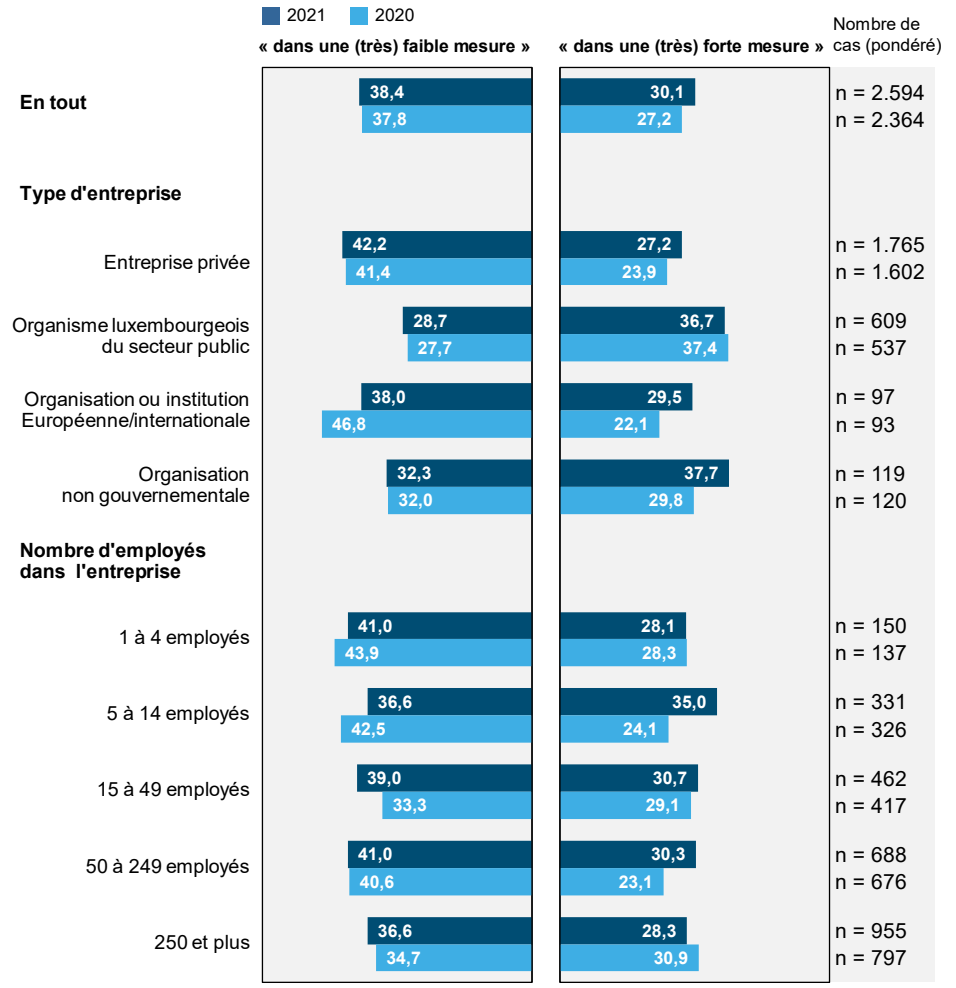
d'harcèlement moral, tandis que 97 % n'ont revanche pas subi ce type d'expérience personnellement au cours des 12 derniers mois.

3.2 Perspectives de développement professionnel

Le développement professionnel est une dimension de la qualité du travail car il offre des perspectives d'évolution de poste ou un perfectionnement des compétences professionnelles. Dans les enquêtes des 8 dernières années, les salarié(e)s ont à chaque fois été interrogés sur l'existence de possibilités de formation continue dans leur entreprise. En 2021, si 30 % des personnes interrogées déclarent disposer de très bonnes possibilités de formation continue, 38 % évaluent toutefois leurs possibilités de formation continue comme plutôt faibles. Comme on le voit sur la Figure 18, le nombre de salarié(e)s considérant ses possibilités de formation comme très bonnes est proportionnellement moins important dans les entreprises privées (27 %), que dans les organisations publiques (37 %) ou les organisations non gouvernementales (38 %). De façon logique, ce sont donc les employés du secteur « administration publique, défense, enseignement » qui déclarent le plus fréquemment avoir des possibilités de formation continue (38 %). Dans les autres secteurs d'activité, notamment « commerce de gros et de détail, transports, hôtels et restaurants », les personnes sont bien moins nombreuses à faire état de cette possibilité (22 %).

Par ailleurs, les plus jeunes (16-24 ans) estiment leurs possibilités de formation meilleures que les salarié(e)s les plus âgés (cf. Figure 19), puisque près de la moitié des personnes de ce groupe d'âge fait état de bonnes possibilités de formation continue (46 %). Ils ne sont en revanche que de 22 à 34 % dans les autres groupes d'âge. Si l'on observe le niveau d'études, ce sont surtout les salarié(e)s du Luxembourg ayant un niveau de formation élevé qui sont satisfaits des possibilités de formation dans leurs entreprises. 37 % des personnes ayant un diplôme de l'enseignement supérieur (CITE 7 et 8) sont satisfaites « dans une (très) forte mesure » des possibilités de formation dans leur entreprise, même si 32 % pensent également le contraire dans ces mêmes groupes.

Figure 18 Formation continue, comparaison annuelle I



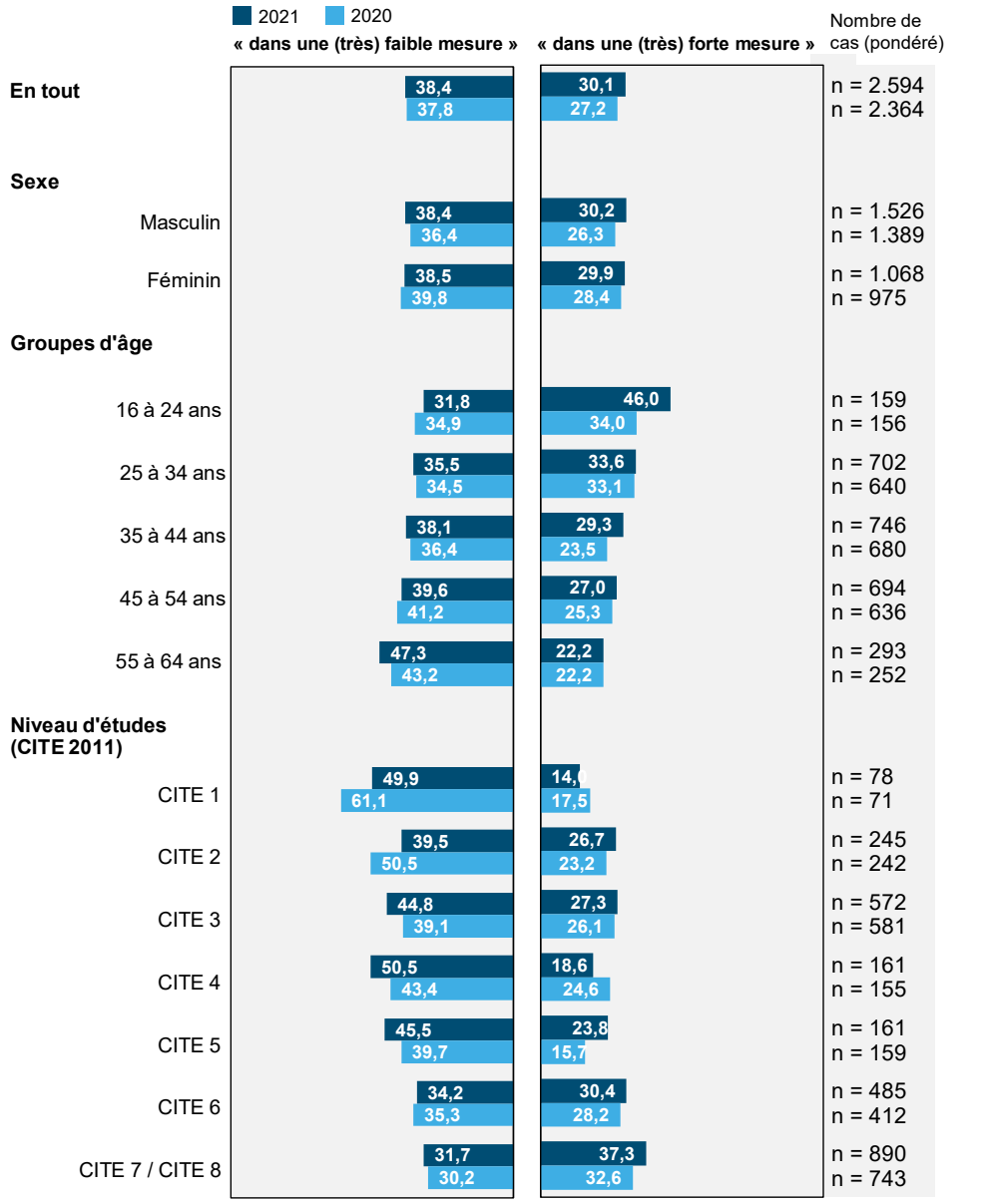
Question: Dans quelle mesure avez-vous la possibilité d'améliorer votre qualification dans votre entreprise?
Données en pour cent; non représenté: « dans une moyenne mesure »

Source: Quality of Work Luxembourg 2021, propres calculs

L'enquête de cette année a également demandé aux salarié(e)s dans quelle mesure il était attendu d'eux qu'ils s'informent des progrès technologiques, cela pouvant prendre la forme d'une formation interne dans l'entreprise, mais aussi d'une formation organisée de son propre chef. Près d'un tiers des personnes interrogées (32 %) déclare que l'on attend d'elles qu'elles soient informées des progrès technologiques dans une (très) forte mesure. Cela concerne bien plus les hommes que les femmes (36 % contre 27 %), ainsi que les jeunes salarié(e)s entre 16 et 24 ans, qui ressentent davantage de pression à ce sujet que les salarié(e)s plus âgés (39 % contre 31 à 33 %). De plus, les attentes diffèrent selon la catégorie professionnelle. Parmi les directeurs, cadres de direction et gérants, ils sont plus de deux cinquièmes (42 %) à indiquer qu'on attend d'eux dans une (très) forte mesure qu'ils soient informés des progrès technologiques des outils numériques. On retrouve un chiffre similaire de 38 % chez les professions intellectuelles et scientifiques. En revanche, cela concerne moins le personnel des ser-

vices directs, commerçants, vendeurs (20 %), les salarié(e)s des professions élémentaires (9 %) et les conducteurs d'installation et de machines, et ouvriers de l'assemblage (11 %).

Figure 19 Formation continue, comparaison annuelle II



Question: Dans quelle mesure avez-vous la possibilité d'améliorer votre qualification dans votre entreprise?
Données en pour cent; non représenté: « dans une moyenne mesure »

Source: Quality of Work Luxembourg 2021, propres calculs

4 Travail et bien-être personnel

Le chapitre suivant aborde les liens entre la vie professionnelle et le bien-être personnel, notamment certains aspects concernant la santé et le vécu émotionnel lié au travail.

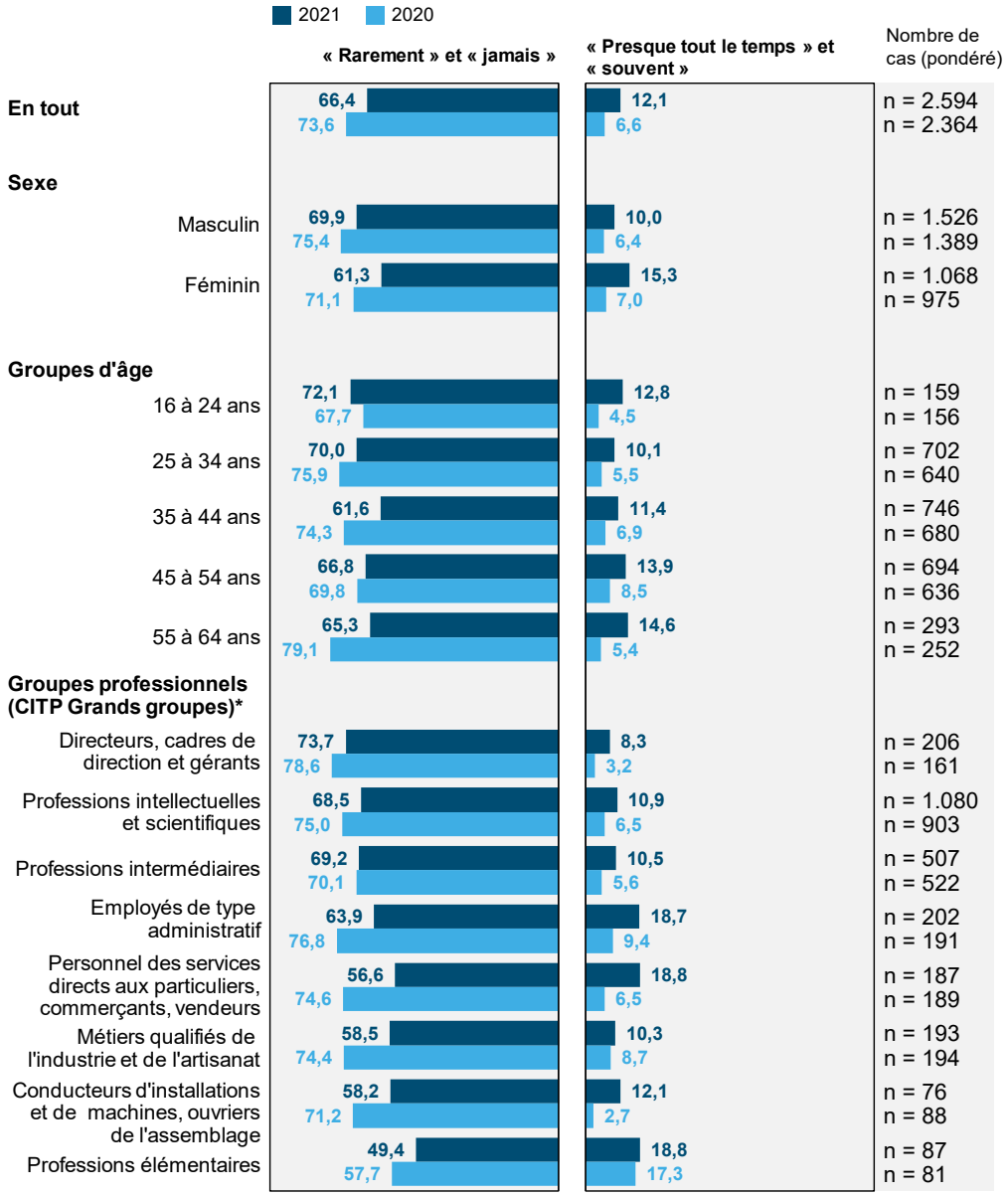
4.1 Travail et santé

La qualité du travail et la qualité de vie se reflètent notamment dans l'état de santé de la personne. Depuis la première vague d'enquête, l'enquête QoW recueille des informations sur l'existence de divers problèmes de santé parmi les salarié(e)s du Luxembourg.

En 2021, 12 % des personnes interrogées indiquent avoir souvent eu des problèmes de santé au cours des 12 derniers mois, et 66 % indiquent n'en avoir « jamais » ou « rarement » (cf. Figure 20). La prévalence des problèmes de santé parmi les salarié(e)s s'est donc à nouveau légèrement renforcée par rapport à l'enquête de l'année précédente. En 2020, ils étaient 7 % à déclarer avoir eu des problèmes de santé au cours des 12 derniers mois.

Dans l'enquête de cette année, ce sont principalement les directeurs, cadres de direction et gérants (8 %) qui déclarent rarement souffrir de problèmes de santé, soit beaucoup moins que toutes les autres catégories professionnelles. Avec respectivement 18 et 19 %, les personnes exerçant une profession élémentaire, le personnel des services directs, commerçants, vendeurs, ainsi que les employés de type administratif sont ceux qui se plaignent le plus souvent de leur état de santé.

Figure 20 Problèmes de santé au cours des 12 derniers mois



Question: Au cours des 12 derniers mois, avez-vous souvent eu des problèmes de santé? Données en pour cent; non représenté: « parfois »
*Seulement les groupes professionnels avec n = min. 30

Source: Quality of Work Luxembourg 2021, propres calculs

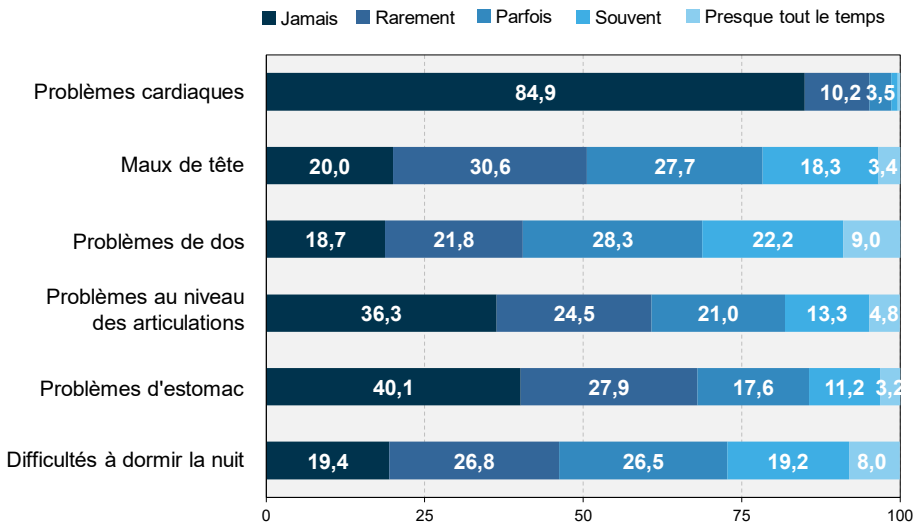
Pour toutes les années d'enquête, on continue de constater une faiblesse de la prévalence de problèmes cardiaques (1 % des personnes interrogées en 2021). En revanche, une partie non négligeable des personnes interrogées se plaint fréquemment de problèmes de dos, de problèmes d'estomac, de maux de tête, de douleurs articulaires et dorsales, ainsi que de troubles du sommeil (cf. Figure 21[11]). 31 % des personnes interrogées sont « souvent » ou « presque toujours » concernées par des problèmes de dos, et 14 % par des problèmes d'estomac. Un peu plus d'un cinquième (22 %) des travailleuses et travailleurs luxembourgeois souffre de maux de tête, plus d'un quart (27 %) de troubles du sommeil, et 18 % de douleurs articulaires. Certains de ces problèmes de santé sont probablement liés à l'âge, ou tout au moins en partie. Ceci vaut par exemple pour les articulations, dont l'usure augmente avec l'âge. Ce problème spécifique ne concerne quasiment pas les trois tranches d'âge les plus basses (10 à 12 %), alors que les personnes de plus de 45 ans en font état bien plus fréquemment (de 21 % à 29 %).

Les problèmes de santé sont également ressentis différemment selon l'activité professionnelle. Les problèmes de dos sont surreprésentés chez les personnes exerçant une profession élémentaire et le personnel des services directs, commerçants, vendeurs (respectivement 58 % et 48 %). Dans ces deux catégories professionnelles, les salarié(e)s se plaignent également plus fréquemment de maux de tête (35 à 45 %). Les troubles de sommeil touchent eux surtout les conducteurs d'installation et de machines, et ouvriers de l'assemblage (41 %), ainsi que les vendeurs et les vendeuses (42 %). Des différences claires apparaissent entre les hommes et les femmes, que ce soit concernant la fréquence globale de problèmes de santé au cours des 12 derniers mois (10 % chez les hommes, 15 % chez les femmes), qu'en ce qui concerne des problèmes de santé spécifiques. La principale différence porte sur les maux de tête, dont souffrent « souvent » ou « presque toujours » 31 % des femmes, mais seulement 16 % des hommes. Les différences sont également frappantes en ce qui concerne les problèmes de dos (37 % des femmes contre 27 % des hommes)

Globalement, les problèmes de santé des salarié(e)s du Luxembourg varient donc selon l'activité exercée, mais aussi directement selon le genre, puis enfin l'âge. Cela correspond aux résultats généraux de la science du travail.

[11] Afin de préciser davantage les mesures, une nouvelle question a été ajoutée depuis l'enquête 2015 dans le but de connaître la fréquence d'apparition des problèmes de santé au cours des 12 derniers mois. De même, les questions portant sur les problèmes de santé spécifiques se sont depuis 2015 référées uniquement aux 12 derniers mois, ce qui n'avait pas été le cas dans les enquêtes 2013 et 2014. C'est pourquoi les résultats ne peuvent être comparés que de façon limitée avec les années d'enquête précédentes.

Figure 21 Fréquence des problèmes de santé



Question: Au cours des derniers 12 mois, avez-vous eu…?
Données en pour cent; À 100 pour cent manquant: « pas de donnée »; Valeurs <3 sont cachées; Base: 2.594 sondés

Source: Quality of Work Luxembourg 2021, propres calculs

4.2 Facteurs de bien-être et de stress liés au travail

Une des dimensions importantes de la qualité du travail et de la satisfaction au travail, est l'évaluation subjective du niveau de stress lié au travail. À titre d'illustration, le Tableau 4 présente les résultats de ces dernières années aux différentes questions sur les symptômes de stress. Cette année, un tiers (36 %) déclare ressentir « souvent » ou « presque toujours » un stress important lié à son activité professionnelle. Un peu moins d'un tiers (25 %) déclare ne « jamais » être, ou seulement « rarement », exposé au stress. Près d'un dixième (19 %) des personnes interrogées déclare ne pas éprouver de plaisir à travailler. Dans l'ensemble, il existe donc parmi les salarié(e)s plusieurs groupes étant soumis à des symptômes de surcharge et de stress parfois très importants.

Tableau 4 Stress dû au travail et charge de travail, de 2017-2021

	2017		2018		2019		2020		2021	
	Low-Box	Top-Box	Low-Box	Top-Box	Low-Box	Top-Box	Low-Box	Top-Box	Low-Box	Top-Box
Plus aucun plaisir à travailler	58,6	8,7	60,0	10,9	56,9	11,2	46,6	14,4	43,4	18,6
Sentiment de stress lié au travail	29,5	32,5	32,1	31,1	28,9	30,8	24,0	33,7	24,8	35,9

Réponses Low-Box : « jamais » et « rarement » ; réponses Top-Box : « presque toujours » et « souvent » ; non représenté : « parfois »
Source : Quality of work Luxembourg 2017-2021 ; calculs propres.

Les femmes sont particulièrement concernées par le sujet, car elles se sentent bien plus souvent stressées que les hommes au travail (42 % contre 32 %). Les personnes ayant un poste à responsabilité, c'est-à-dire une position de supérieur hiérarchique, ressentent plus de stress (41 %) que les personnes ayant peu ou pas de responsabilités (34 %). Il n'est pas surprenant de constater que le niveau de stress ressenti concerne plus souvent les salarié(e)s travaillant beaucoup, c'est-à-dire plus de 46 heures par semaine. La moitié des personnes de ce groupe (52 %) déclare ressentir « souvent » ou « presque toujours » du stress au travail. Ces valeurs sont bien plus faibles (de 28 % à 36 %) chez les salarié(e)s travaillant moins de 45 heures par semaine. Si l'on observe les catégories professionnelles, il apparaît que les directeurs, cadres de direction et gérants ressentent souvent du stress, puisqu'ils sont plus de la moitié à l'indiquer (52 %). À l'inverse, les artisans sont relativement moins nombreux à se sentir stressés (26 %).

Les contraintes de temps représentent un autre facteur de stress au travail. 45 % des personnes interrogées indiquent ressentir « souvent » ou « presque toujours » une course contre la montre au travail, tandis qu'un cinquième (19 %) ne le ressent « jamais » ou « rarement ». Les directeurs, cadres de direction et gérants (57 %) sont particulièrement concernés par les contraintes de temps, mais aussi les personnes exerçant une profession intellectuelle et scientifique, ou une profession intermédiaire (45 à 46 %). Même dans la catégorie professionnelle des employés de type administratif qui, d'une façon générale, représente le groupe étant le moins confronté aux contraintes de temps, plus d'un tiers (39 %) déclare en ressentir régulièrement.

4.3 Équilibre entre la vie professionnelle et la vie privée

L'équilibre entre le travail, la famille et la vie privée représente aujourd'hui un aspect largement accepté de la qualité du travail. L'enquête QoW de cette année comportait également quelques questions à ce sujet.

Le premier aspect abordé est la conciliation entre ces deux sphères de la vie. En 2021, 48 % des personnes interrogées indiquent n'avoir « jamais » ou « rarement » de problèmes à concilier vie professionnelle et vie privée. Cette valeur est en recul par rapport à l'année précédente. Elle est même la valeur la plus basse jamais obtenue depuis l'introduction de ces questions en 2016 (cf. Tableau 5). Il est probable que cela soit lié à la crise du coronavirus qui se prolonge, laquelle a contraint, et contraint encore, beaucoup de gens à travailler et à rester à la maison pendant une longue période, et a fortement réduit les possibilités de loisirs et d'activités culturelles.

Les problèmes de conciliation[12] concernent bien plus rarement les plus jeunes et les plus âgés que les autres groupes. Si l'on compare le groupe des 16-24 ans (18 %) avec le groupe des plus de 55 ans (19 %), les différences sont minimes. Mais ils sont entre 22 et 23 % dans les groupes d'âge intermédiaires à exprimer des difficultés. Les différences sont également marquées entre les hommes et les femmes, puisque seulement 44 % des femmes arrivent à concilier vie personnelle et vie professionnelle sans problème, contre 51 % des hommes. Par ailleurs, 19 % des hommes et 24 % des femmes sont confrontés à des situations compliquées.

[12] Item : « Travail et vie privée difficiles à concilier ».

Les salarié(e)s travaillant plus de 46 heures par semaine ont, et cela est facile à comprendre, bien plus souvent des problèmes de conciliation (38 % contre 13 % à 22 %) et des difficultés à répondre aux exigences de la vie privée et à celles de la vie professionnelle (29 % contre 9 à 15 %) que les autres. C'est réellement ce groupe de salarié(e)s qui travaille beaucoup qui est le plus concerné, car on voit qu'il n'y a que peu de différences entre les salarié(e)s à temps plein et à temps partiel sur ces deux questions.

Tableau 5 Équilibre entre vie professionnelle et vie privée, de 2016 à 2021

	2016		2017		2018		2019		2020		2021	
	Low-Box	Top-Box	Low-Box	Top-Box	Low-Box	Top-Box	Low-Box	Top-Box	Low-Box	Top-Box	Low-Box	Top-Box
Travail et vie privée difficiles à concilier	62,8	14,9	58,2	17,7	59,6	14,3	56,9	17,7	51,1	18,6	48,1	21,3
Conflits entre les nécessités du travail et celles de la vie personnelle	69,5	9,2	59,6	12,0	62,0	11,1	60,4	11,6	53,5	13,6	54,3	15,0

Questions : « À quelle fréquence avez-vous des difficultés à concilier travail et vie privée ? »
« À quelle fréquence surviennent des conflits entre les nécessités du travail et celles de votre vie personnelle ? »
Réponses Low-Box : « jamais » et « rarement » ; réponses Top-Box : « presque toujours » et « souvent ».
Source : Quality of work Luxembourg 2016-2021 ; calculs propres.

Outre le fait d'aborder la capacité générale à séparer la vie professionnelle de la vie privée, l'enquête de cette année a également porté sur la façon dont les salarié(e)s travaillant à la maison y parviennent. Il a donc été demandé aux salarié(e)s dans quelle mesure fonctionnait bien la séparation entre travail et vie personnelle en télétravail. Près de la moitié des salarié(e)s (51 %) indique qu'ils parviennent à faire cette coupure dans une (très) forte mesure. Un cinquième (20 %) considère en revanche n'y arriver que dans une (très) faible mesure. Globalement, on retrouve les mêmes groupes, c'est-à-dire que ceux rencontrant des difficultés à séparer la vie professionnelle de la vie privée en télétravail, sont aussi ceux qui généralement n'arrivent pas à concilier travail et vie privée, à savoir les femmes, les personnes d'âge moyen et les salarié(e)s faisant beaucoup d'heures. Parmi ces trois groupes, la proportion de personnes arrivant à bien séparer le travail de la vie privée en télétravail est plus faible que dans leurs groupes de référence spécifiques (voir ci-dessus).

De plus, la séparation est plus facile lorsque le travail n'est pas réalisé que sous forme de télétravail. Si seulement 43 % des salarié(e)s étant tous les jours en télétravail indiquent pouvoir séparer le travail de la vie privée dans une (très) forte mesure, les salarié(e)s qui ne travaillent pas en permanence depuis chez eux (plusieurs fois par semaine à plusieurs fois par mois), sont plus nombreux à pouvoir le faire (51 %). Ils sont même 53 % parmi les salarié(e)s travaillant encore moins souvent de chez eux.

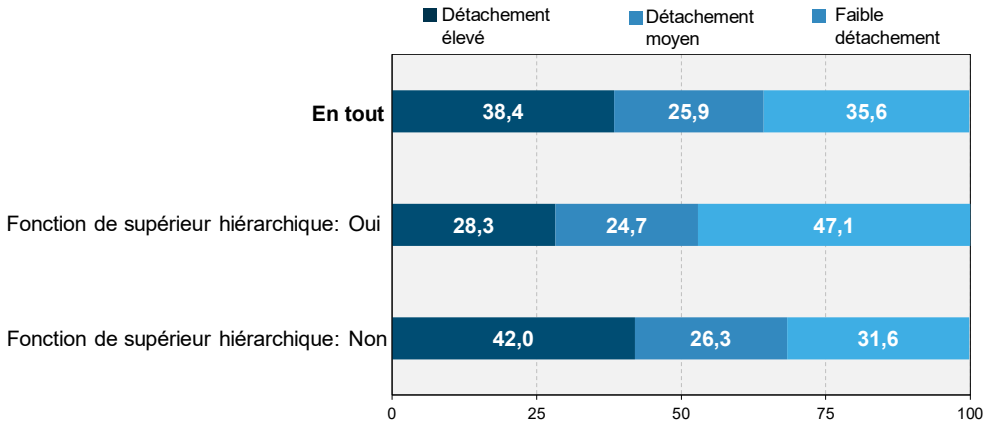
4.4 Porosité de la frontière entre vie professionnelle et vie privée

Outre la conciliation de la vie professionnelle et de la vie privée, les récentes recherches sur le travail abordent également la question de la porosité de la frontière entre vie

professionnelle et vie privée. Il s'agit ici de la tendance à la disparition de la frontière entre vie privée et vie professionnelle, ou de l'interpénétration croissante de ces deux sphères de la vie. La porosité de cette frontière entre temps libre et temps de travail est notamment liée à la nécessité croissante d'être disponible, et à l'utilisation des technologies numériques (cf. notamment Busch-Heizmann et al 2018). En 2021 également, il a été demandé d'évaluer personnellement la capacité à « se déconnecter » du travail après la journée de travail (niveau personnel de détachement psychologique vis-à-vis du travail pendant le temps libre). Lorsque l'on regroupe plusieurs items, on constate que près de 38 % des personnes interrogées ont un équilibre positif entre vie professionnel et vie privée[13], tandis que pour 26 % d'entre elles, il est plutôt moyen, voire négatif pour 36 % d'entre elles.

Des différences spécifiques apparaissent également selon la position hiérarchique occupée dans l'entreprise (cf. Figure 22). Ainsi, 42 % des salarié(e)s n'ayant pas de fonction hiérarchique indiquent avoir un bon équilibre vie professionnelle-vie privée, tandis qu'ils ne sont que 28 % lorsqu'ils occupent une fonction de supérieur hiérarchique. Il semble qu'il soit bien plus difficile de séparer le travail de la vie privée pour les personnes occupant un poste à responsabilité, que pour les salarié(e)s n'exerçant pas de responsabilités, ce qui confirme les résultats des enquêtes de 2019 et 2020.

Figure 22 Détachement vis-à-vis du travail en fonction de la position hiérarchique



Données tirées de la moyenne non pondérée (moyenne arithmétique) des quatre énoncés suivants:
1) Une fois la journée de travail terminée j'oublie le travail;
2) Une fois la journée de travail terminée je ne pense absolument pas au travail;
3) Une fois la journée de travail terminée j'arrive à prendre des distances avec mon travail;
4) Une fois la journée de travail terminée je prends mes distances avec mes obligations professionnelles.

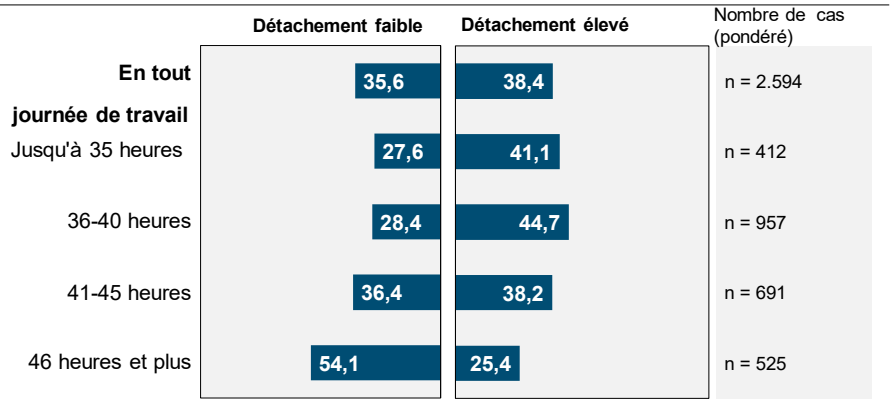
Catégories de réponse sous-jacentes: Détachement élevé: « Me correspond parfaitement" ou « Me correspond globalement » , Détachement moyen: « Me correspond moyennement », Faible détachement: « Me correspond peu » ou « Ne me correspond pas du tout ».
Données en pour cent; À 100 pour cent manquant: « pas de donnée »; Nombre de cas (pondéré): 2.594

Source: Quality of Work Luxembourg 2021, propres calculs

[13] Données tirées de la moyenne non pondérée (moyenne arithmétique) des énoncés suivants : Une fois la journée de travail terminée… 1) J'oublie le travail 2) Je ne pense absolument pas au travail. 3) J'arrive à prendre des distances avec mon travail. 4) Je prends mes distances avec mes obligations professionnelles. Catégories de réponse sous-jacentes : niveau de détachement élevé « me correspond parfaitement ou globalement » ; niveau de détachement moyen « me correspond moyennement » ; niveau de détachement faible « me correspond un peu ou pas du tout ».

La durée effective du temps de travail joue également un rôle important dans l'évaluation personnelle de la capacité à se déconnecter du travail à la fin de la journée (cf. Figure 23). Certes, une proportion relativement élevée de personnes parvient à séparer le travail de la vie privée (38 %), mais cette valeur chute au fur et à mesure que le nombre d'heures de travail hebdomadaire augmente. Si 41 à 45 % des personnes travaillant moins de 40 heures par semaine déclarent y parvenir, cela ne concerne que 38 % des personnes travaillant 41 à 45 heures par semaine. Et pour les personnes dont le temps de travail est particulièrement intense (46 heures et plus), seul un quart arrive à se détacher du travail à la fin de la journée (25 %).

Figure 23 Détachement vis-à-vis du travail en fonction du temps de travail



Données tirées de la moyenne non pondérée (moyenne arithmétique) des quatre énoncés suivants:
1) Une fois la journée de travail terminée j'oublie le travail;
2) Une fois la journée de travail terminée je ne pense absolument pas au travail;
3) Une fois la journée de travail terminée j'arrive à prendre des distances avec mon travail;
4) Une fois la journée de travail terminée je prends mes distances avec mes obligations professionnelles.

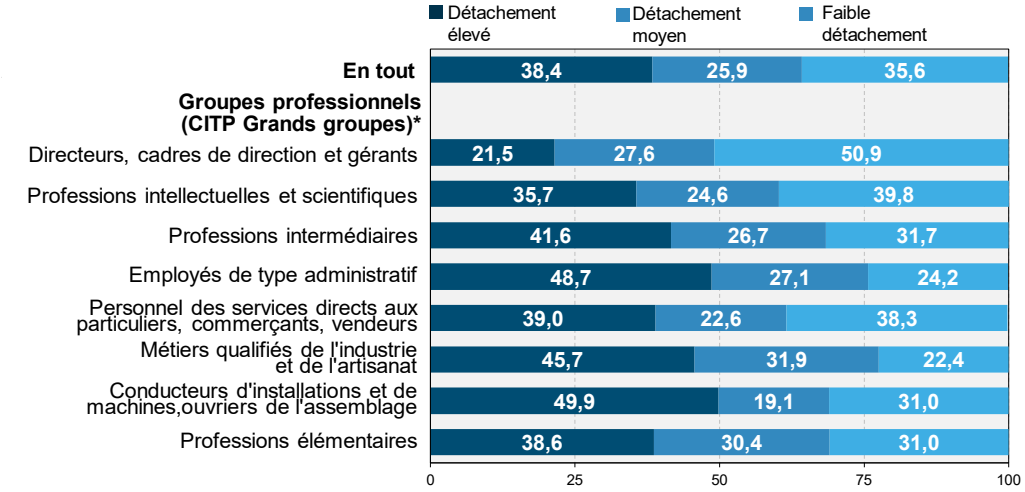
Données en pour cent; Détachement élevé: « Me correspond parfaitement » ou « Me correspond globalement »; Détachement faible: « Me correspond peu » ou « Ne me correspond pas du tout »

Source: Quality of Work Luxembourg 2021, propres calculs

De plus, les personnes ne travaillant pas le week-end ni le soir, déclarent plus souvent avoir un bon équilibre vie privée-vie professionnelle (42 %) que les salarié(e)s ayant des horaires de travail atypiques. À nuancer toutefois, car parmi les personnes travaillant le week-end ou le soir, des différences importantes apparaissent selon le nombre de jours par mois où elles ont ce type d'horaires. Ainsi, 23 % des personnes travaillant 15 jours ou plus par mois le soir, la nuit ou le week-end, ont un bon équilibre vie privée-vie professionnelle. Les chiffres sont bien plus élevés pour les personnes travaillant entre 1 à 7 jours par mois avec ces horaires de travail atypiques (31 à 33 %).

En ce qui concerne les catégories professionnelles, on observe également des différences au sujet de la séparation entre vie professionnelle et vie privée (cf. Figure 24). Ainsi, seulement 22 % des directeurs, cadres et gérants arrivent bien à se détacher du travail. Et les salarié(e)s des professions intellectuelles et scientifiques parviennent également moins souvent à séparer leur vie personnelle de leur vie professionnelle (36 %). Il s'agit même du groupe qui réussit le moins à se détacher mentalement du travail. En revanche, la moitié des conducteurs d'installation et de machines, ouvriers de l'assemblage réussit facilement à prendre des distances avec son travail. On retrouve également une impression de séparation élevée entre vie professionnelle et vie privée chez les artisans (46 %) et les employés de type administratif (49 %), pour qui le détachement avec le travail se fait relativement bien.

Figure 24 Détachement vis-à-vis du travail en fonction des catégories professionnelles



Données tirées de la moyenne non pondérée (moyenne arithmétique) des quatre énoncés suivants:
1) Une fois la journée de travail terminée j'oublie le travail;
2) Une fois la journée de travail terminée je ne pense absolument pas au travail;
3) Une fois la journée de travail terminée j'arrive à prendre des distances avec mon travail;
4) Une fois la journée de travail terminée je prends mes distances avec mes obligations professionnelles.
Catégories de réponse sous-jacentes: Détachement élevé: « Me correspond parfaitement" ou « Me correspond globalement » , Détachement moyen: « Me correspond moyennement », Faible détachement: « Me correspond peu » ou « Ne me correspond pas du tout ».Données en pour cent; À 100 pour cent manquant: « pas de donnée »; Nombre de cas (pondéré): 2.594;*Seulement les groupes professionnels avec n = min. 30

Source: Quality of Work Luxembourg 2021, propres calculs

Les différents niveaux de détachement sont étroitement liés à la nécessité croissante d'être très disponible et à l'utilisation de technologies numériques. L'enquête QoW 2021 a notamment demandé aux salarié(e)s qui utilisent les technologies numériques, dans quelle mesure il était attendu d'eux qu'ils soient joignables en dehors des heures de travail, par exemple par téléphone ou par e-mail.[14] Pour près d'un cinquième (19 %) des personnes interrogées, cela est le cas « dans une (très) forte mesure », tandis que cela l'est « dans une (très) faible mesure » pour 62 % d'entre eux. Ces chiffres varient toutefois selon la catégorie professionnelle. Ainsi, il est attendu de près d'un tiers des directeurs, cadres de direction et gérants (33 %) d'être souvent joignable en dehors des horaires de travail, contre seulement 9 % des employés de type administratif. Ils sont également nombreux parmi le personnel des services directs, commerçants, vendeurs et des professions élémentaires, à indiquer devoir être joignable « dans une (très) forte mesure » (26 % dans chacune de ces catégories professionnelles).

Les salarié(e)s étant souvent en télétravail doivent plus souvent être joignables en dehors des heures de travail, ce qui est probablement en lien avec l'activité exercée. Cela concerne 31 % des salarié(e)s étant tous les jours en télétravail, mais seulement 17 à 18 % de ceux étant rarement voire jamais en télétravail. Cela concerne toutefois encore moins les personnes travaillant plusieurs fois par semaine chez elles, puisqu'elles ne sont que 15 % à déclarer devoir être joignables en dehors des horaires de travail. Le nombre d'heures de travail fourni aboutit également à des tendances claires sur ce sujet. Ainsi, il y a nettement plus de personnes travaillant 46 heures ou plus par semaine

[14] Cette question ne peut toutefois pas à être comparée à la question de la disponibilité posée dans l'enquête QoW 2020, car le texte de la question et les réponses possibles ont été modifiés pour l'enquête de cette année. Les déclarations des personnes interrogées montrent toutefois des similitudes avec celles de 2020.

déclarant devoir être joignables en dehors des heures de travail, que parmi les personnes ayant moins d'heures de travail (respectivement 37 % contre 12 % à 16 %).

De plus, l'enquête QoW de cette année a également demandé aux salarié(e)s s'il était attendu d'eux qu'ils répondent immédiatement à des messages envoyés, par exemple des e-mails ou des SMS.[15] Un peu plus d'un tiers des personnes interrogées (35 %) déclare qu'il est attendu d'eux dans une (très) forte mesure qu'ils répondent immédiatement aux messages.

[15] Cette question ne concernait que les personnes travaillant au moins « de temps en temps » avec des outils numériques (89 % des personnes interrogées, cf. aussi chapitre 7).

5 Satisfaction au travail et perspectives

Quelle influence ont les conditions de travail sur l'évaluation subjective du travail ? Le chapitre ci-dessous va maintenant aborder en détail les aspects liés à la satisfaction au travail, à la satisfaction vis-à-vis de l'ambiance de travail et du salaire, ainsi que vis-à-vis des possibilités personnelles d'évolution.

5.1 Aspects de la satisfaction au travail

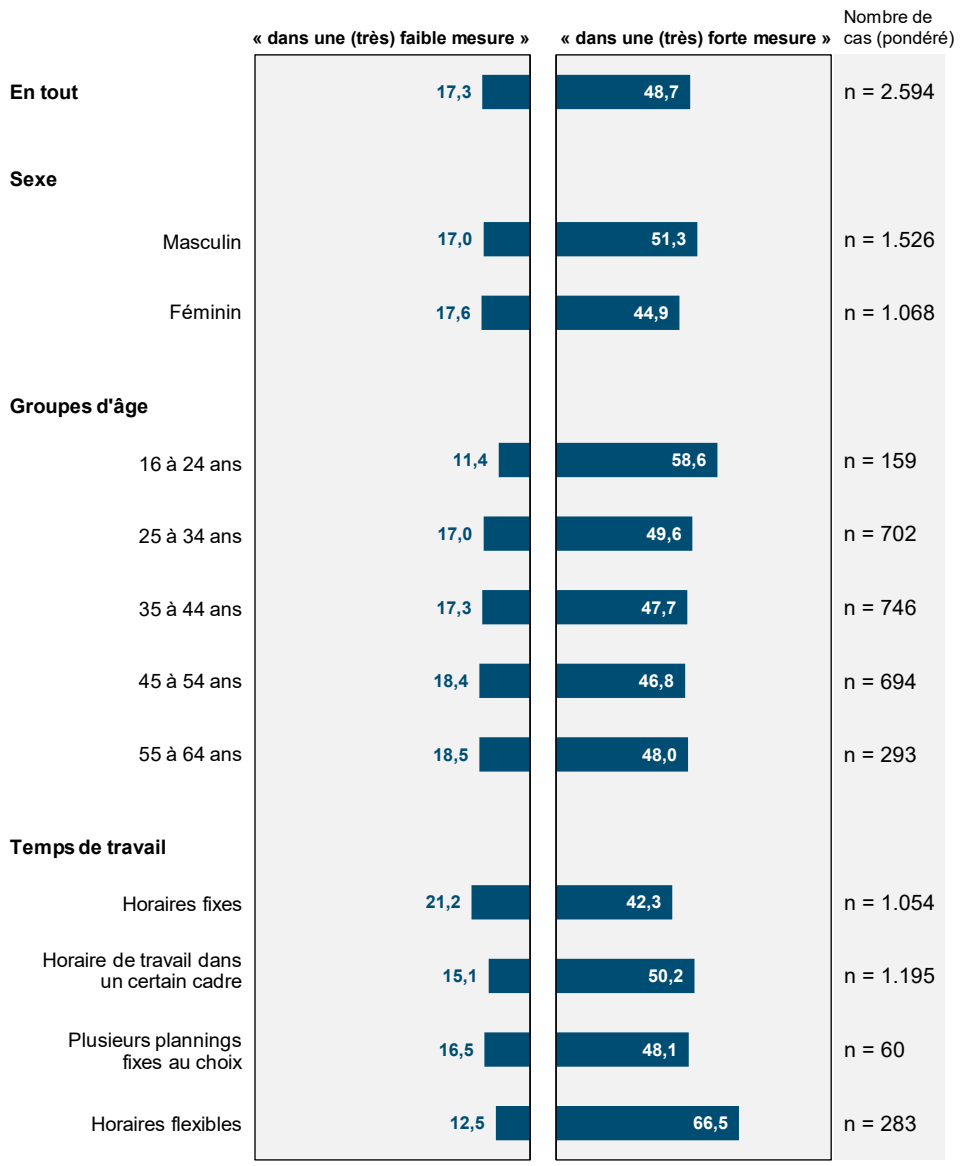
L'enquête part de la satisfaction générale par rapport à l'activité professionnelle exercée actuellement. Sur les 8 années d'enquête[16], l'évaluation est tout d'abord globalement positive pour bien plus de la moitié des personnes interrogées. Près de 49 %, soit une majorité des personnes interrogées, indiquent être satisfaits « dans une forte mesure » ou « très forte mesure » de son travail actuel (cf. Figure 25). 17 % seulement ne sont pas satisfaits de leur travail. Dans l'enquête de cette année, 51 % des hommes sont (très) satisfaits de leur travail, soit 6 points de plus que les femmes. En ce qui concerne les groupes d'âge, les 45-54 ans sont les moins satisfaits de leur travail (47 %). Dans les autres groupes d'âge, les proportions sont assez similaires (entre 48 et 50 %), à l'exception des plus jeunes (16-24 ans), puisque dans ce groupe, ils sont 59 % à déclarer être satisfaits de leur travail « dans une (très) forte mesure ».

Le type d'horaires de travail est un facteur décisif de la satisfaction au travail. Ainsi, sont très satisfaits de leur travail les actifs ayant des horaires de travail flexibles (67 %). À l'inverse, les salarié(e)s ayant des horaires de travail fixes sont bien moins satisfaits (42 %).

Les valeurs de satisfaction varient également en fonction de la catégorie professionnelle (cf. Figure 26). Cette année encore, les directeurs, cadres de direction et gérants sont la catégorie professionnelle la plus satisfaite, avec une part de 59 % de personnes étant satisfaites de son travail « dans une (très) forte mesure ». Ces chiffres sont toutefois loin de ceux mesurés dans les enquêtes menées avant 2018, qui étaient toujours entre 72 et 75 % de personnes satisfaites. Le chiffre était de 54 % l'année dernière. Les salarié(e)s des professions intermédiaires sont plus satisfaits que la moyenne (54 %), ce qui n'est pas le cas des salarié(e)s des professions intermédiaires et des conducteurs d'installation et de machines, et ouvriers de l'assemblage, puisque les premiers sont seulement 22 % à être satisfaits, et les derniers un petit tiers (31 %).

[16] La formulation de la question sur l'ambiance au travail et l'échelle des réponses ayant changé après l'enquête pilote de 2013, une comparaison directe avec les enquêtes de 2014 à 2019 n'est pas possible.

Figure 25 Satisfaction vis-à-vis du travail I



Question: Dans quelle mesure êtes-vous actuellement satisfait(e) de votre travail?
Données en pour cent; non représenté: « dans une moyenne mesure »

Source: Quality of Work Luxembourg 2021, propres calculs

Figure 26 Satisfaction vis-à-vis du travail II

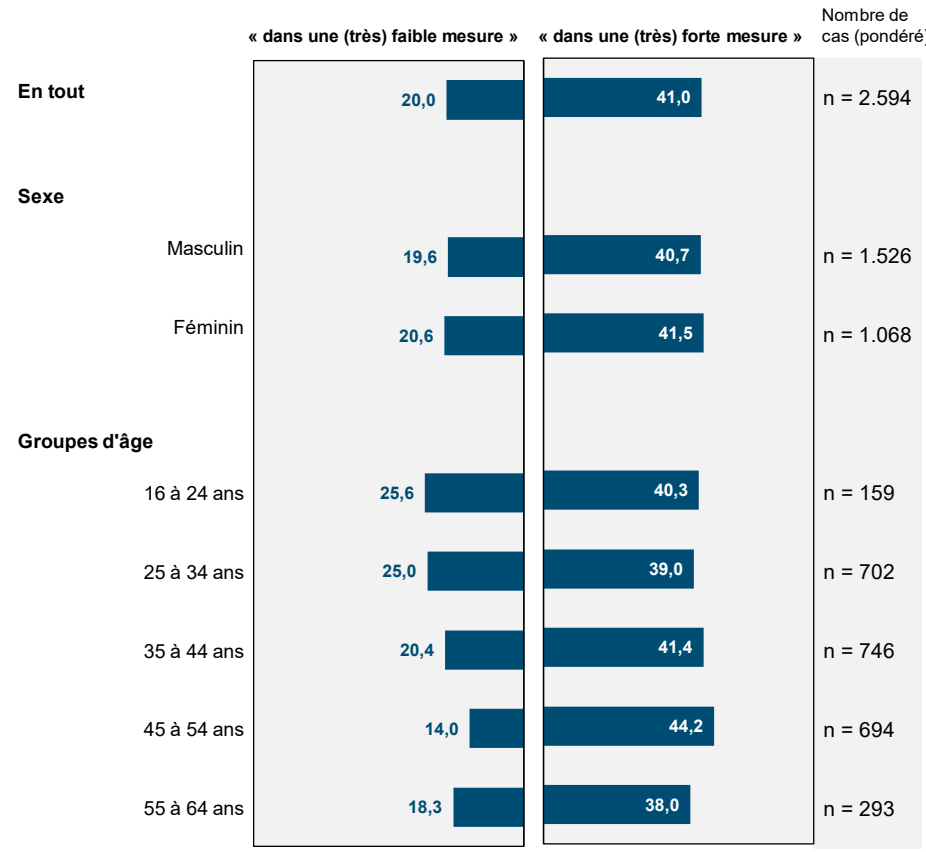
Question: Dans quelle mesure êtes-vous actuellement satisfait(e) de votre travail?
Données en pour cent; non représenté: « dans une moyenne mesure »
*Seulement les groupes professionnels avec n = min. 30

Source: Quality of Work Luxembourg 2021, propres calculs

Toujours concernant la satisfaction au travail, différents aspects spécifiques ont ensuite été analysés. En ce qui concerne l'ambiance au travail, la moitié (50 %) des personnes interrogées en sont satisfaites, contre 18 % qui sont insatisfaites. Parmi les différentes catégories professionnelles, ce sont les directeurs, cadres et gérants et les professions intellectuelles et scientifiques qui semblent les plus satisfaits (54 % dans chaque groupe). Parmi les conducteurs d'installation et de machines, et ouvriers de l'assemblage, ils ne sont en revanche qu'un peu plus d'un quart à être satisfaits de l'ambiance au travail (27 %). Tout comme les années précédentes, les personnes appartenant depuis peu à l'entreprise (moins de 4 ans) sont plus satisfaites (56 %) que les salarié(e)s ayant une grande ancienneté (de 44 % à 46 %).

Un autre critère de satisfaction concerne le salaire reçu (revenus du travail). Dans l'ensemble, sur la question du salaire, on constate qu'il y a moins de salarié(e)s satisfaits (41 % ; cf. Figure 27) que pour les deux autres questions. Sur ce sujet des revenus, ce sont les deux tranches d'âge les plus jeunes des 16-34 ans qui sont les moins satisfaites de leurs salaire (39 % à 40 %), ainsi que le groupe d'âge de plus de 55 ans (38 %). Si l'on compare les femmes et les hommes, aucune différence majeure n'apparaît quant à la satisfaction vis-à-vis du salaire.

Figure 27 Satisfaction vis-à-vis du salaire I

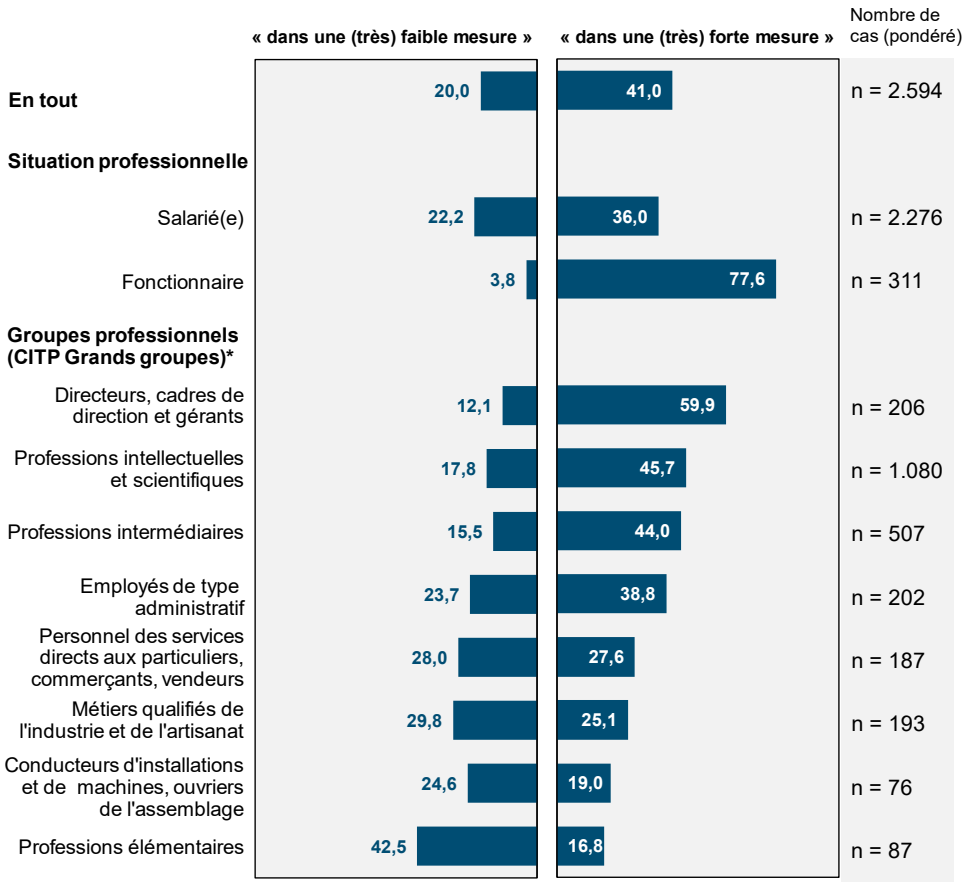


Question: Dans quelle mesure êtes-vous actuellement satisfait(e) de votre salaire?
Données en pour cent; non représenté: « dans une moyenne mesure »

Source: Quality of Work Luxembourg 2021, propres calculs

Comme on pouvait s'y attendre, la satisfaction vis-à-vis du salaire varie fortement selon la catégorie professionnelle (cf. Figure 28). Tout comme les années précédentes, ce sont les directeurs, cadres de direction et gérants, ainsi que les salarié(e)s des professions intellectuelles et scientifiques qui présentent la plus grande satisfaction (respectivement 60 % et 46 %). À l'autre bout de l'échelle de satisfaction, on trouve les professions élémentaires (17 %), les conducteurs d'installation et de machines, et ouvriers de l'assemblage (19 %) ainsi que les artisans (25 %).

Figure 28 Satisfaction vis-à-vis du salaire II



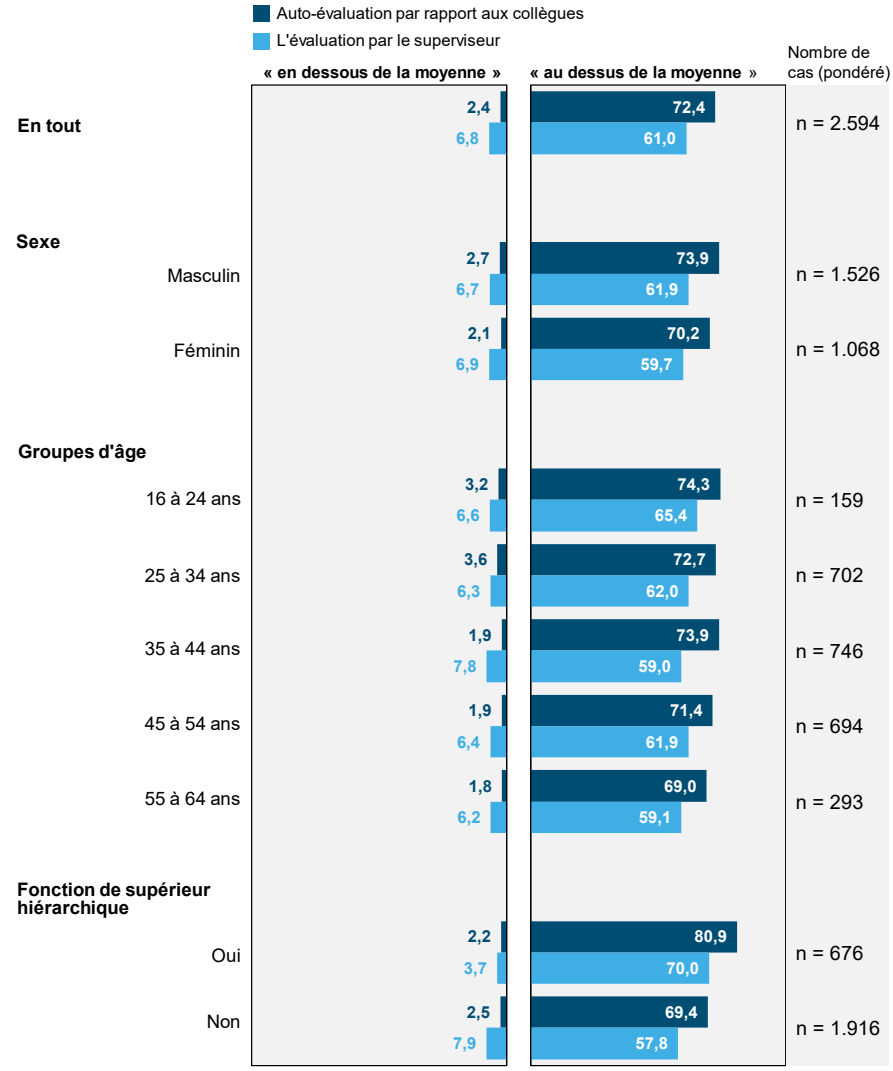
Question: Dans quelle mesure êtes-vous actuellement satisfait(e) de votre salaire?
Données en pour cent; non représenté: « dans une moyenne mesure »
*Seulement les groupes professionnels avec n = min. 30

Source: Quality of Work Luxembourg 2021, propres calculs

Autre élément fournissant des informations indirectes sur la satisfaction au travail : l'évaluation de sa propre productivité dans le cadre d'une auto-évaluation et d'une évaluation faite par des tiers. Le sentiment de fournir un effort et de recevoir de la reconnaissance et du respect pour cela, est important pour la perception de son travail comme étant utile et ayant du sens.

Depuis 2016, le questionnaire QoW recueille des informations sur la façon dont les salarié(e)s évaluent leurs performances au travail par rapport à celles de leurs collègues. Dans le cadre de cette auto-évaluation, 72 % des salarié(e)s considèrent que, par rapport à leurs collègues, leurs performances sont supérieures à la moyenne, et seulement 2 % pensent qu'elles sont inférieures à la moyenne (cf. Figure 29).

Figure 29 Évaluation subjective de sa performance au travail I



Question: D'une manière générale, comment évaluez-vous vos performances au travail par rapport à celles de vos collègues? D'une manière générale, comment votre supérieur hiérarchique évalue-t-il vos performances au travail ?Données en pour cent; Échelle de 1 à 5; «en dessous de la moyenne»: valeurs 1 et 2; «au dessus de la moyenne»: valeurs 4 et 5

Source: Quality of Work Luxembourg 2021, propres calculs

Dans l'ensemble, les hommes estiment plus souvent leurs performances comme supérieures à la moyenne que les femmes (74 % contre 70 %). En ce qui concerne les groupes d'âge, la plus grande différence se retrouve entre les plus jeunes (16-24 ans) et les plus âgés (55-64 ans) : si dans le premier groupe, 74 % considèrent que leurs performances sont supérieures à la moyenne, ils sont 69 % dans le deuxième groupe. Les autres groupes présentent eux des valeurs intermédiaires. Les estimations quelque peu optimistes des plus jeunes sont certainement liées au fait qu'ils sont moins nombreux à avoir un contrat à durée indéterminée et ont moins de responsabilités. Ainsi, les taux de réponse n'atteignent ceux des salarié(e)s plus âgés que dans la tranche d'âge 25-34 ans (accès à un CDI) et 45-54 ans (fonction hiérarchique).

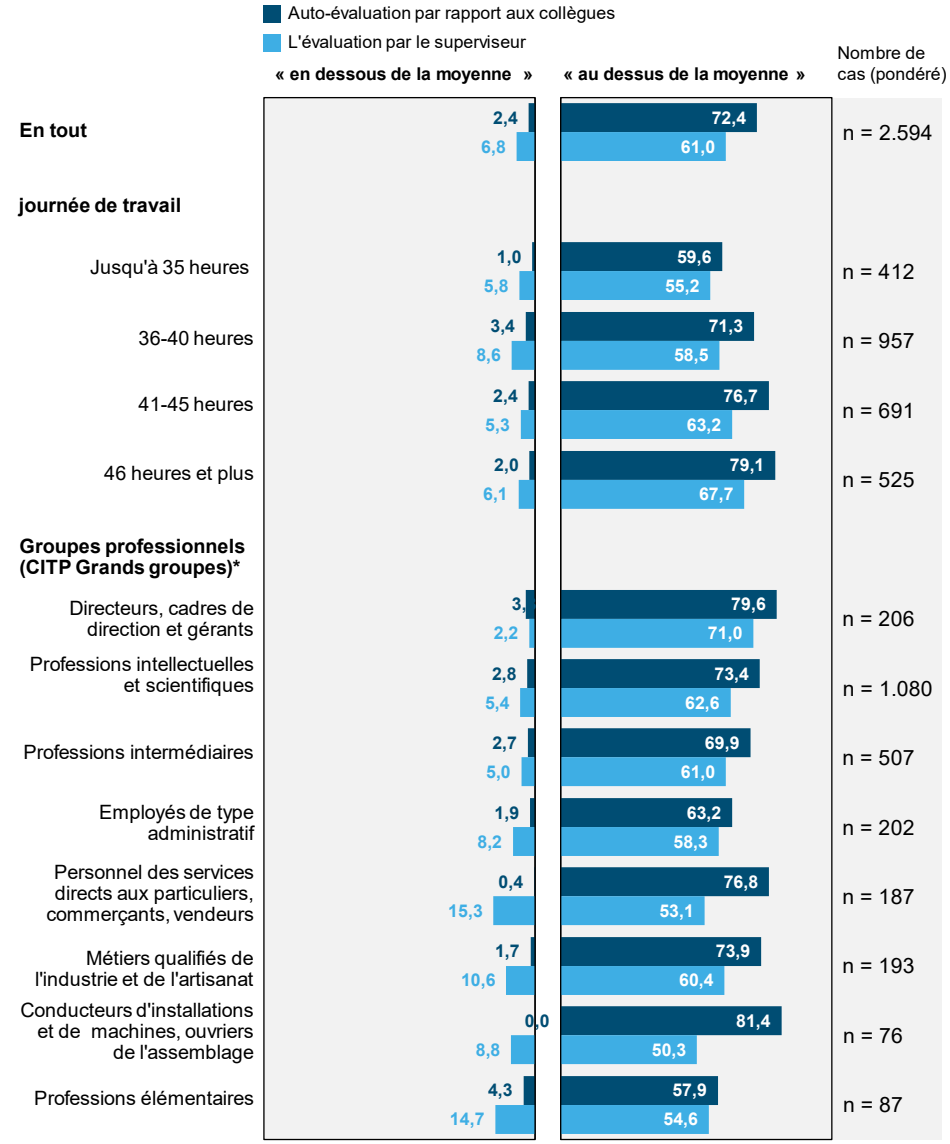
Le fait d'être responsable d'autres collaborateurs a une influence évidente sur l'évaluation de sa propre performance au travail. Ainsi, 81% des salariés ayant une fonction de supérieur hiérarchique, mais seulement 69% des salariés sans fonction de supérieur hiérarchique, indiquent une évaluation supérieure à la moyenne de leur propre performance au travail. Par ailleurs, les directeurs, cadres de direction et gérants estiment nettement plus souvent leurs performances comme supérieures à la moyenne (80 %). Toutefois, des valeurs du même ordre se retrouvent chez les conducteurs d'installation et de machines, et ouvriers de l'assemblage (81 %), ainsi que parmi le personnel des services directs, commerçants, vendeurs (77 %), lesquels occupent relativement rarement une position de supérieur hiérarchique.

De plus, avec 61 %, les salarié(e)s à temps partiel sont bien moins nombreux à considérer leurs performances comme supérieures à la moyenne que ceux à temps complet (75 %). Les professions élémentaires (57 %) et les employés de type administratif (63 %) sont aussi plus rarement convaincus d'avoir de bonnes performances au travail.

En ce qui concerne l'évaluation par le supérieur hiérarchique de sa propre performance au travail, les estimations sont globalement inférieures de 11 points de pourcentage à l'auto-évaluation de la performance au travail. Bien que ce soient surtout le personnel des services directs, commerçants, vendeurs, ainsi que les conducteurs d'installation et de machines, et ouvriers de l'assemblage qui estiment que leur performance au travail est supérieure à la moyenne (77 et 81 pour cent, cf. figure 30), l'auto-évaluation et l'évaluation par les autres diffèrent pour ces deux groupes professionnels de 31 (opérateurs d'installations) et 24 points de pourcentage (professions des services) comme pour aucun autre groupe professionnel.

Dans l'ensemble, il apparaît qu'une grande majorité de salarié(e)s a un niveau de confiance en soi élevé concernant sa productivité et ses performances au travail. Mais une partie des personnes interrogées est tout de même persuadée que son supérieur hiérarchique ne les évalue pas à leur juste valeur, ou ne considère pas ses performances comme étant supérieures à la moyenne.

Figure 30 Évaluation subjective de sa performance au travail II



Question: D'une manière générale, comment évaluez-vous vos performances au travail par rapport à celles de vos collègues? Données en pour cent; Échelle de 1 à 5; «en dessous de la moyenne»: valeurs 1 et 2; «au dessus de la moyenne»: valeurs 4 et 5
*Seulement les groupes professionnels avec n = min.30

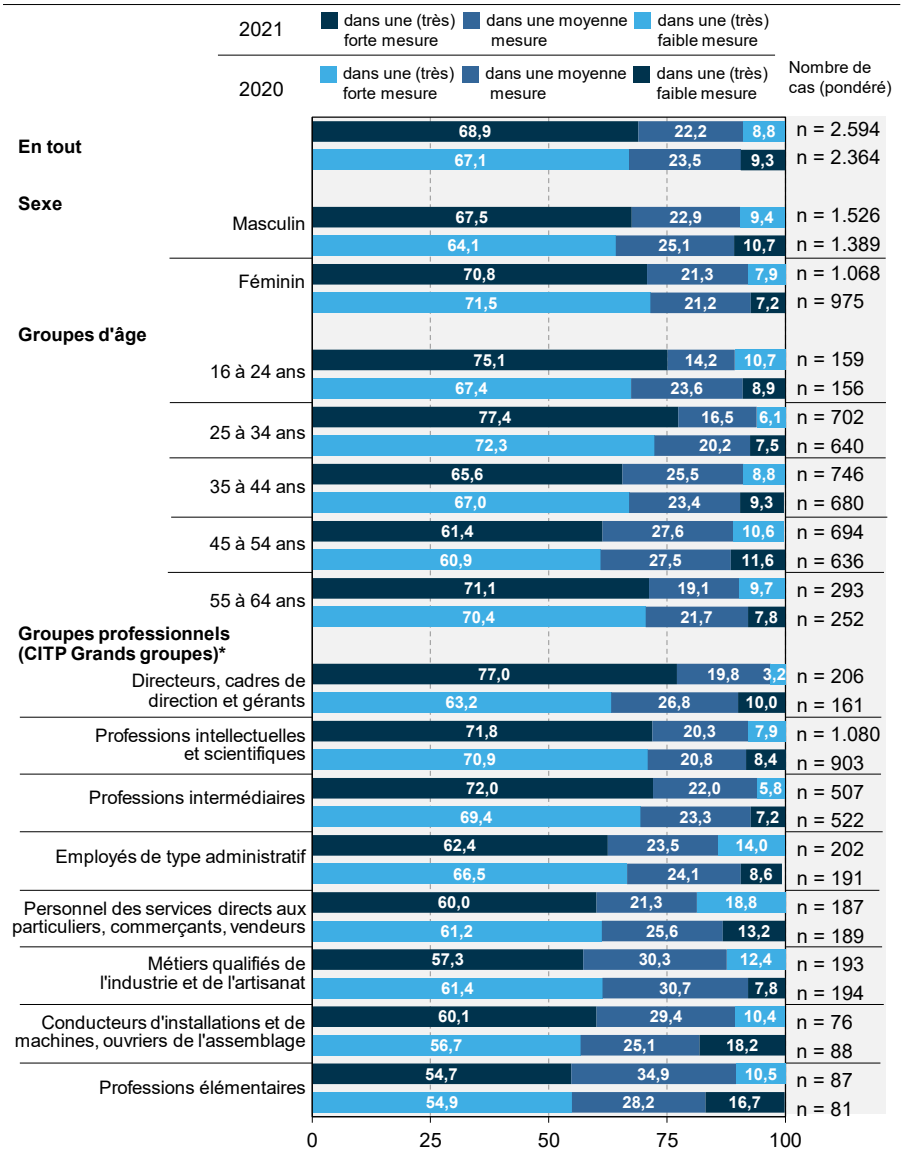
Source: Quality of Work Luxembourg 2021, propres calculs

5.2 Chances sur le marché du travail

Dans le cadre de l'enquête « Quality of Work Luxembourg », les travailleurs et les travailleuses sont également interrogés sur leurs chances personnelles sur le marché du travail. Il leur a été demandé, entre autres, d'évaluer la sécurité de leur propre lieu de travail (cf. Figure 31). Tout comme les années précédentes, la majorité des personnes interrogées considère en 2021 que son emploi est sûr dans une très forte mesure (69 %), bien que le chiffre de l'année dernière fût un peu plus bas (2020 : 67 %). Pour compléter l'évaluation de la sécurité de l'emploi, a également été posée une question sur la crainte de perdre son emploi (cf. Figure 32). Un dixième des personnes interrogées (9 %) craint globalement de perdre son travail, mais 72 % ne s'en font du souci que « dans une (très) faible mesure ». Les différences sont minimes entre les hommes et les femmes, et marginales entre les groupes d'âge, les salarié(e)s âgés de plus de 45 ans étant les plus nombreux à craindre de perdre leur emploi (10 %).

Parmi les directeurs, cadres de direction et gérants, la peur de perdre son emploi n'existe quasiment pas (7 %), tandis qu'elle est bien plus marquée chez les professions élémentaires (15 %) et le personnel des services directs, commerçants, vendeurs (17 %). Enfin, chez les salarié(e)s ayant un contrat de travail à durée déterminée, la peur de perdre son travail est, elle, très répandue (29 %). Il ne semble guère utile de le mentionner, mais les personnes ayant un statut de salarié(e) sont plus inquiètes d'une éventuelle perte d'emploi que les fonctionnaires (10 % contre 2 %).

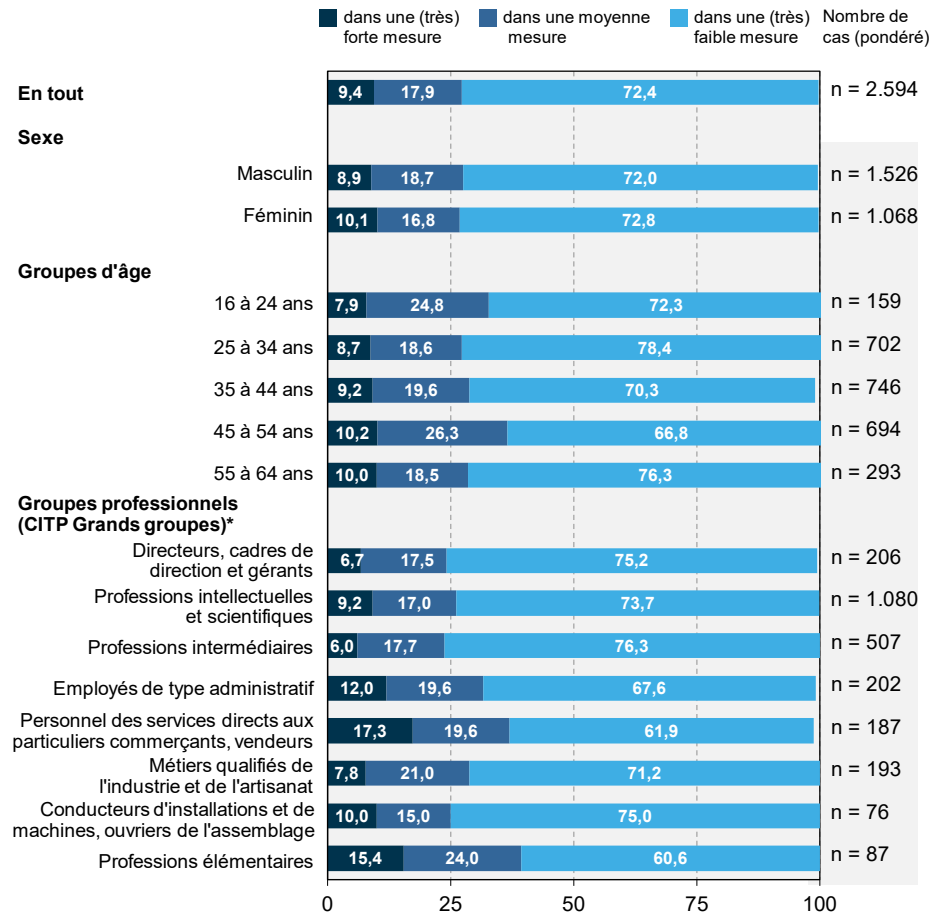
Figure 31 Évaluation de la sécurité de son propre emploi



Question: Dans quelle mesure considérez-vous que votre emploi est sûr? Données en pour cent; À 100 pour cent manquant: « pas de donnée » *Seulement les groupes professionnels avec n = min. 30

Source: Quality of Work Luxembourg 2021, propres calculs

Figure 32 Angoisse de perte d'emploi

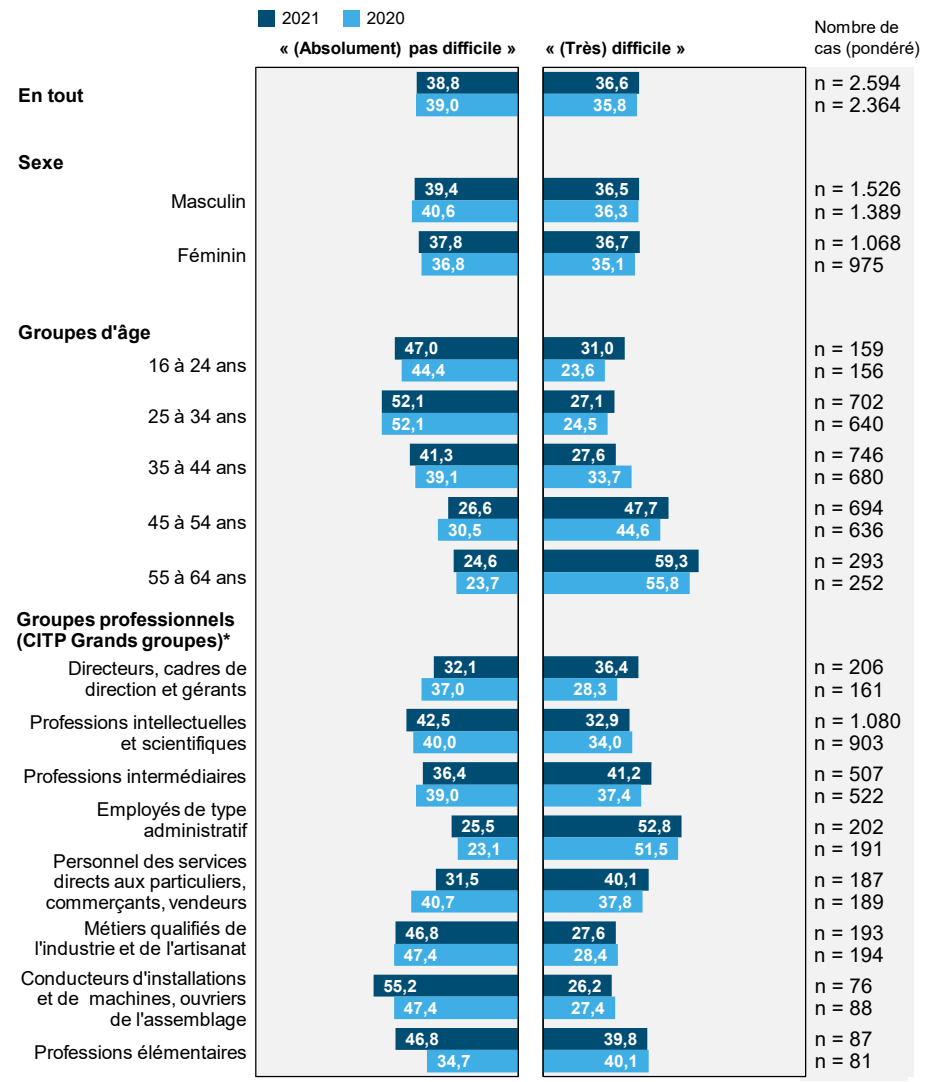


Question: Dans quelle mesure craignez-vous de perdre votre poste de travail?
Données en pour cent; À 100 pour cent manquant: « pas de donnée »
*Seulement les groupes professionnels avec n = min. 30

Source: Quality of Work Luxembourg 2021, propres calculs

Les réponses à la question portant sur les chances de retrouver un emploi *similaire* si la personne était licenciée ou perdait son poste actuel fournissent des résultats différenciés (cf. Figure 33). En 2021, si un peu plus d'un tiers des personnes interrogées (37 %) estime que cela serait « (très) difficile » de retrouver un poste comparable, deux cinquièmes (39 %) pensent le contraire, c'est-à-dire que cela serait facile. Plus l'âge augmente, plus augmente également le scepticisme quant à la possibilité de retrouver un poste similaire en cas de perte d'emploi. Chez les salarié(e)s les plus âgés, ils sont deux fois plus nombreux que les plus jeunes à s'attendre à des difficultés (59 % contre 31 %). Cette proportionnalité se retrouve également quand on observe le critère de l'ancienneté dans l'entreprise : plus la personne fait partie de l'entreprise depuis longtemps, et plus l'inquiétude est grande de ne pas retrouver un emploi similaire. Autre question du même ordre : il a été demandé aux salarié(e)s d'estimer à quel point il serait difficile pour eux de retrouver un emploi tout court s'ils perdaient le leur. Même si évidemment les contours d'un tel nouveau job sont imprécis, 30 % des salarié(e)s pensent qu'il leur serait difficile d'être réembauchés.

Figure 33 Évaluation des chances de retrouver un emploi



Question: Et auriez-vous des difficultés à retrouver un emploi similaire si vous perdiez votre travail ou si vous démissionniez? Données en pour cent; *Seulement les groupes professionnels avec n = min. 30

Source: Quality of Work Luxembourg 2021, propres calculs

En résumé, les salarié(e)s interrogés évaluent de façon très différenciée leur propre situation et leurs perspectives professionnelles. La sécurité d'emploi individuelle est estimée à un plus haut niveau que les chances de retrouver un emploi similaire en cas de licenciement ou de démission. Dans l'ensemble, les estimations concernant les chances individuelles sur le marché du travail sont majoritairement positives pour la plupart des salarié(e)s. Les résultats restent stables sur les 8 années d'enquête de 2014 à 2021. Comme l'année dernière, la crise du coronavirus n'a donc visiblement presque pas d'impact direct sur les réponses à cette question.

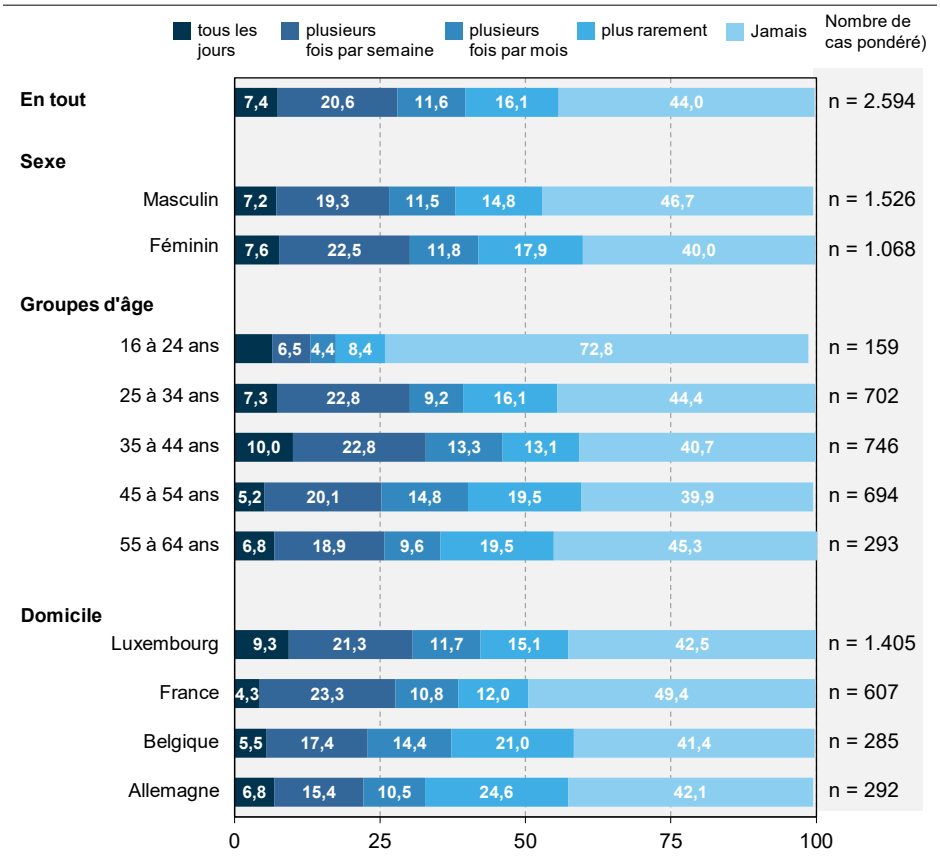
6 Télétravail

Le télétravail a été et reste le thème central de cette année, notamment en raison de la pandémie. Les chapitres ci-dessous abordent plusieurs de ses aspects en détail.

6.1 Recours au télétravail

Dans l'ensemble, le marché du travail luxembourgeois est divisé sur le thème du télétravail : 40 % des salarié(e)s travaillent au moins plusieurs fois par mois à la maison, et 28 % au moins plusieurs fois semaine. Les 60 % restants ne travaillent en revanche que très peu, voire pas du tout de chez eux.

Figure 34 Télétravail à domicile I



Question: A quelle fréquence travaillez-vous aux endroits suivants dans le cadre de votre travail:de votre domicile; Données en pour cent; Valeurs <3 sont cachées

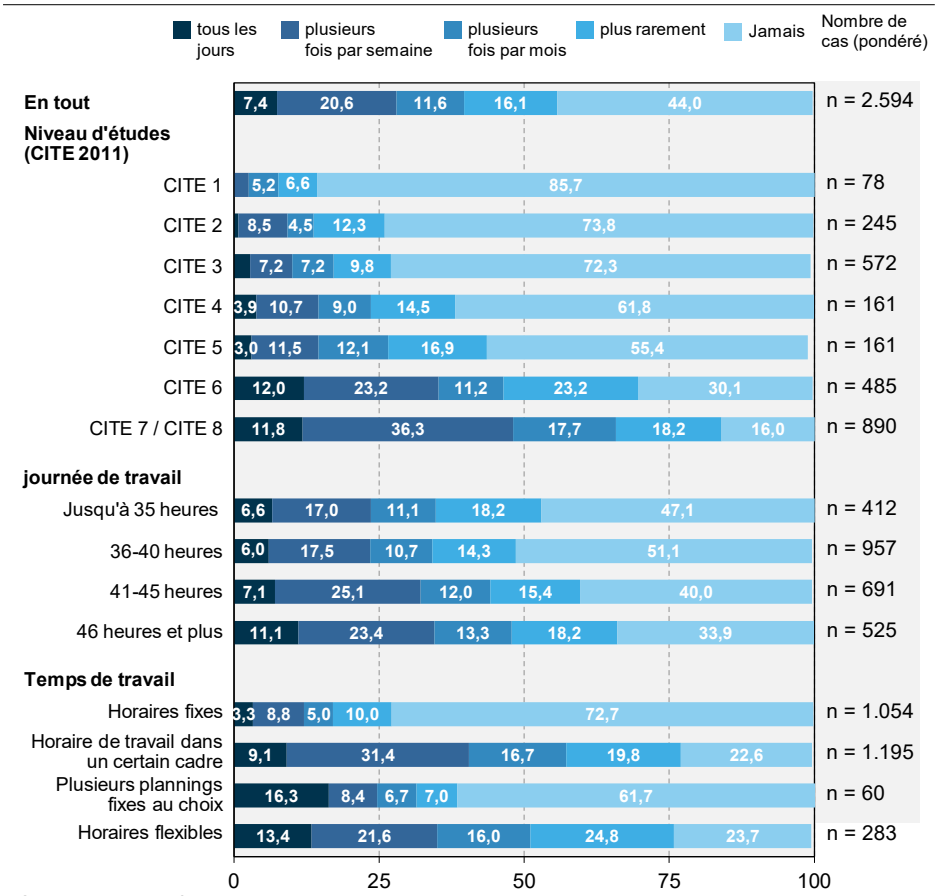
Source: Quality of work Luxembourg 2021, propres calculs

Par rapport à l'année dernière, le nombre de personnes en télétravail a encore augmenté, puisque 22 % des salarié(e)s travaillent plusieurs fois par semaine à la maison. Par ailleurs, des spécificités intéressantes apparaissent dans les sous-catégories (cf. Figure 34). Bien que le trajet domicile-travail soit plus long en temps et en kilomètres pour la plupart des travailleurs frontaliers que pour les employés résidant au Luxembourg, les travailleurs frontaliers font plus rarement du télétravail. Ainsi, 31 % des travailleuses et travailleurs vivant au Luxembourg exercent leur activité plusieurs jours par semaine depuis leur domicile, alors que les proportions chez les frontaliers vont de 28 % (France) à 22 % (Allemagne).

Par ailleurs, le niveau de formation des salarié(e)s est associé à une tendance claire (cf. Figure 35) : plus le niveau de formation augmente, plus le nombre de personnes télétravaillant augmente également. Les salarié(e)s sans formation professionnelle (CITE 1) sont par exemple 3 % à télétravailler (non représenté sur la figure), tandis que les salarié(e)s ayant un diplôme de fin d'études secondaires ou une formation professionnelle (CITE 3) sont 10 %, et ceux ayant une formation d'artisan ou de technicien (CITE 5) sont 15 %. Parmi les salarié(e)s les plus qualifiés, ce chiffre atteint même 35 % (CITE 6) et 48 % (CITE 7 et 8).

Les conditions de travail font également varier les proportions de personnes en télétravail. Si 24 % des personnes travaillant moins de 40 heures par semaine font souvent du télétravail, cela concerne en revanche un tiers (32 %) des salarié(e)s travaillant entre 41 et 45 heures par semaine, et 35 % de ceux travaillant 46 heures ou plus. Outre le temps de travail en soi, les chiffres varient également en fonction des horaires de travail des salarié(e)s. Parmi ceux ayant des horaires de travail fixes, un dixième (12 %) travaille plusieurs jours par semaine en télétravail. On ne retrouve aussi peu de personnes en télétravail dans aucun autre type d'horaires de travail. En effet, les travailleuses et les travailleurs disposant d'une certaine liberté, même limitée, dans le choix de leurs horaires de travail sont 41 % à (parfois) télétravailler. Et parmi les personnes ayant des horaires de travail flexibles, elles sont un tiers (35 %).

Figure 35 Télétravail à domicile II

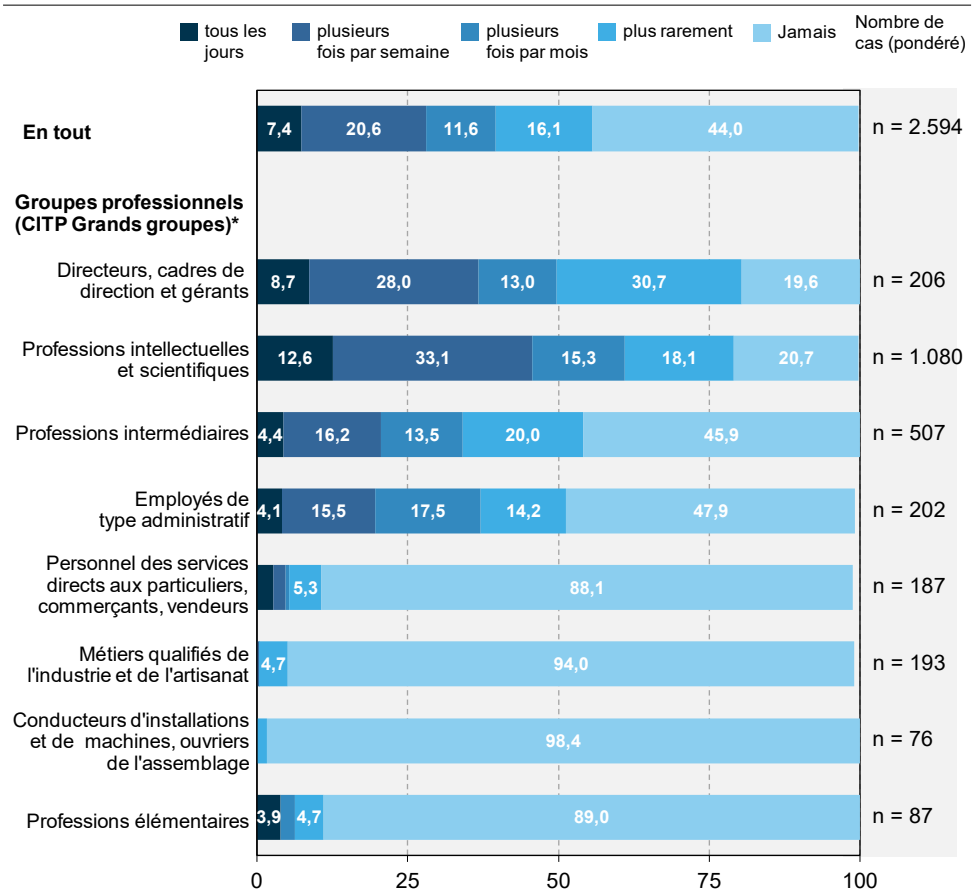


Question: A quelle fréquence travaillez-vous aux endroits suivants dans le cadre de votre travail: de votre domicile; Données en pour cent; Valeurs <3 sont cachées

Source: Quality of work Luxembourg 2021, propres calculs

La fréquence du travail à domicile dépend également de l'activité exercée, puisque certains types de travail exigent impérativement une présence physique. Cela concerne notamment les métiers qualifiés de l'industrie et de l'artisanat et les conducteurs d'installation et de machines, et ouvriers de l'assemblage : 94 à 98 % d'entre eux ne font jamais de télétravail (cf. Figure 36). Cela s'applique également au personnel des services directs, commerçants, vendeurs, le chiffre étant ici tout de même un peu plus faible (88 % ne travaillent « jamais » en télétravail). En revanche, les proportions de personnes passant plusieurs jours par semaine à télétravailler sont plus élevées chez les directeurs, cadres de direction et gérants (37 %), ainsi que chez les salarié(e)s des professions intellectuelles et scientifiques (46 %).

Figure 36 Télétravail à domicile III



Question: A quelle fréquence travaillez-vous aux endroits suivants dans le cadre de votre travail: de votre domicile; Données en pour cent; Valeurs <3 sont cachées
*Seulement les groupes professionnels avec n = min. 30

Source: Quality of work Luxembourg 2021, propres calculs

6.2 Équipement et date à laquelle le télétravail a commencé

L'équipement technique dont disposent les salarié(e)s est un élément important du télétravail. Cela concerne aussi bien l'espace de travail, le bureau, que l'équipement technique en tant que tel.

Parmi les personnes interrogées pratiquant le télétravail, [17] 60 % disposent de leur propre bureau. Avec 62 %, les hommes sont un peu plus nombreux que les femmes (57 %) à disposer de leur propre espace de travail. De plus, les personnes étant en couple, ou ayant des enfants, ont plus souvent une pièce spécifique dédiée au télétravail. Dans ces deux types de situations familiales, la part de personnes ayant son propre bureau va de 62 à 64 %, tandis que les sous-groupes de référence respectifs présentent des parts plus faibles de 52 % (célibataire) et 57 % (pas d'enfant). De plus, on observe

[17] Cela concerne toutes les personnes interrogées étant au moins « rarement » ou plus souvent en télétravail.

qu'il existe un lien entre la disponibilité d'un bureau à la maison et le nombre de jours de télétravail. Ainsi, 65 à 67 % des salarié(e)s travaillant au moins plusieurs fois par semaine depuis la maison disposent de leur propre bureau chez eux, alors que ceux ne le faisant que quelques fois par mois sont 61 %, et ceux travaillant rarement de chez eux sont 50 %.

Deux tiers (64 %) des personnes interrogées indiquent être bien équipées « dans une forte mesure » ou « une très forte mesure » pour le travail à la maison. Les résultats sur l'équipement varient seulement légèrement en fonction de l'âge. Ainsi, 56 % des 16-24 ans, et 58 % également des 25-34 ans sont bien équipés pour le travail à la maison, alors que les proportions vont de 64 à 68 % dans les autres groupes d'âge. De façon absolue, les plus équipés sont les directeurs, cadres de direction et gérants (74 %), et ce davantage que les salarié(e)s des professions intellectuelles et scientifiques (65 %) et les employés de type administratif (69 %). Les salarié(e)s exerçant une profession intermédiaire sont mieux équipés que la moyenne (56 %). Il n'est pas possible de tirer de conclusions pour les autres catégories professionnelles, car la proportion de personnes travaillant régulièrement en télétravail est trop faible (voir ci-dessus).

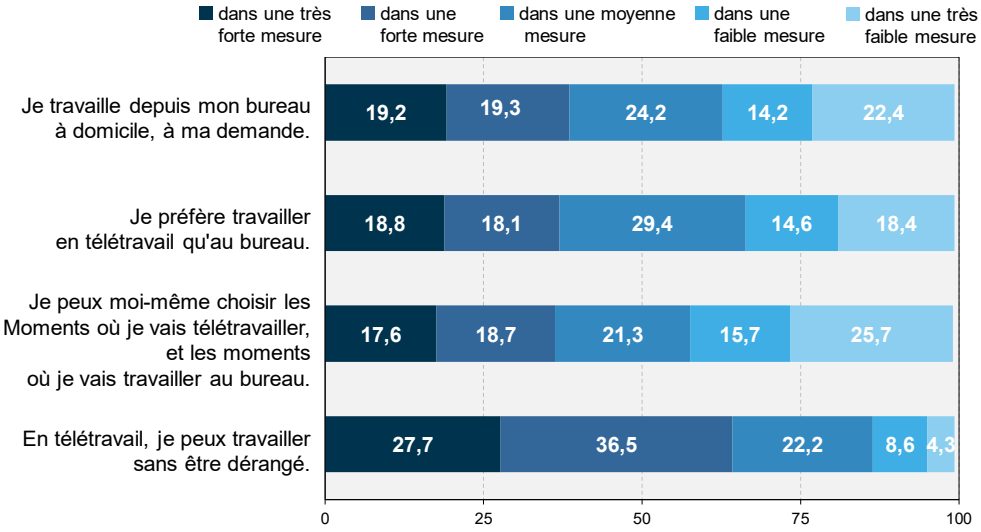
Il a aussi été demandé à toutes les personnes en télétravail depuis combien de temps cela était le cas. Si un quart des personnes interrogées (25 %) a commencé à télétravailler il y a moins d'un an, 61 % le fait depuis 1 à 2 ans. Le reste des salarié(e)s travaille au moins de temps en temps à son domicile depuis plus de 3 ans déjà, soit avant le début de la pandémie de coronavirus.

Les fonctionnaires étaient notamment déjà plus souvent concernés avant la crise du Covid, puisqu'ils sont 31 % à indiquer travailler depuis plus de 2 ans en télétravail, contre 11 % chez les autres salarié(e)s. On observe également des différences entre les catégories professionnelles au sujet du moment auquel le télétravail a commencé. Un cinquième des directeurs, cadres de direction et gérants (21 %) pratique au moins de temps en temps depuis plus de 2 ans le télétravail, tout comme 17 % du personnel des services directs, commerçants, vendeurs, et 15 % des salarié(e)s des professions intellectuelles et scientifiques. Le fait d'être en télétravail depuis longtemps concerne en revanche très peu de personnes exerçant une profession intermédiaire (8 %), et encore moins les employés de type administratif (3 %). Parmi les autres catégories professionnelles, le nombre de personnes est trop faible pour que les analyses soient utiles.

6.3 Aspects du télétravail du point de vue des salarié(e)s

Cette année, il a également été demandé aux salarié(e)s en télétravail d'évaluer différents aspects du travail à la maison (cf. Figure 37).

Figure 37 Déclarations sur le télétravail



Question: Veuillez indiquer dans quelle mesure les déclarations suivantes s'appliquent à vous.
Données en pour cent; À 100 pour cent manquant: « pas de donnée »; Valeurs <3 sont cachées; Base: 2.594 sondés

Source: Quality of Work Luxembourg 2021, propres calculs

Parmi les différentes affirmations, il a notamment été demandé aux salarié(e)s s'ils étaient d'accord avec celle-ci : « je travaille depuis mon bureau à domicile, à ma demande ». Les avis sont partagés sur cette question : 38 % se sentent concernés par cette déclaration dans une (très) forte mesure, mais 37 % ne le sont que dans une (très) faible mesure. Plus l'âge augmente, plus le nombre de personnes étant en désaccord augmente aussi. Ainsi, plus de la moitié (55 %) des 16-24 ans déclare être en télétravail par souhait personnel, contre seulement 40 % des 35-44 ans. Et parmi les plus âgés, seul un tiers des personnes interrogées (32 à 34 %) est en télétravail sur demande personnelle.

Les réponses varient également grandement selon le lieu de résidence. Ainsi, 38 % des salarié(e)s résidant en France et au Luxembourg travaillent depuis chez eux à leur demande, mais seulement 32 % de ceux vivant en Belgique. Ce qui est intéressant ici, c'est le chiffre bien plus élevé parmi les salarié(e)s vivant en Allemagne, puisque près de la moitié indique que le télétravail a été organisé à leur demande.

L'enquête contenait ensuite une déclaration sur le fait de préférer travailler en télétravail qu'au bureau. 37 % sont d'accord avec cette déclaration dans une (très) forte mesure, mais un tiers (33 %) préfère travailler dans leur entreprise plutôt qu'à la maison, et un autre tiers (29 %) est indécis sur cette question. Comme pour la question précédente, on retrouve de nouveau des disparités selon l'âge, les plus jeunes étant ceux préférant le plus être en télétravail (46 % des moins de 25 ans), contre seulement 28 à 34 % chez les personnes âgées de plus de 44 ans.

Ici aussi, le lieu de résidence influence la préférence pour un lieu de travail spécifique. Ainsi, moins d'un tiers (29 %) des salarié(e)s résidant au Luxembourg indique préférer être en télétravail plutôt qu'au bureau, alors qu'ils sont entre 42 et 43 % chez les salarié(e)s résidant en Belgique ou en Allemagne. Concernant les salarié(e)s vivant en

France mais venant travailler au Luxembourg, ils sont même plus de la moitié (53 %) à préférer travailler depuis chez eux.

Autre question intéressante, celle de savoir si les salarié(e)s peuvent choisir les moments où ils télétravaillent, et les moments où ils vont travailler au bureau. Si un tiers des personnes interrogées (36 %) peut en décider librement dans une (très) forte mesure, 41 % n'ont aucune liberté de choix concernant les jours de télétravail et les jours au bureau. Les hommes peuvent plus souvent choisir que les femmes (39 % contre 33 %). Les jeunes salarié(e)s, et notamment ceux entre 16 et 24 ans, peuvent globalement décider des moments où ils vont télétravailler, puisqu'ils sont 47 % à être d'accord avec cette affirmation dans une (très) forte mesure, mais ne sont que de 33 à 38 % dans les autres groupes d'âge.

Bien entendu, les salarié(e)s occupant une position de supérieur hiérarchique peuvent souvent choisir librement les moments où ils vont travailler depuis chez eux (44 %), et ce davantage que les salarié(e)s n'ayant pas de poste à responsabilité (32 %). Cela se confirme également en observant les différentes catégories professionnelles, puisque plus de la moitié des directeurs, cadres de direction et gérants (53 %) peut dans une (très) forte mesure choisir quand ils sont en télétravail. Dans les autres catégories professionnelles (en raison d'un nombre suffisant de données pour l'évaluation), ils sont bien moins nombreux : 37 % dans les professions intellectuelles et scientifiques, 32 % dans les professions intermédiaires, et 25 % parmi les employés de type administratif.

Une autre déclaration de l'enquête portait sur le fait de savoir si les salarié(e)s en télétravail pouvaient travailler sans être dérangés. Cela concerne 64 % des personnes en télétravail. Un peu plus d'un dixième (13 %) considère en revanche ne pas pouvoir réaliser ses tâches professionnelles à la maison sans être dérangé. Les femmes sont ici plus nombreuses que les hommes à indiquer ne pas pouvoir travailler tranquillement à la maison (15 % contre 11 %). Les personnes concernées par une atmosphère peu propice au télétravail sont notamment celles vivant avec d'autres personnes à la maison, ce qui n'est pas surprenant. Parmi les personnes étant en couple, 14 % indiquent pouvoir dans une (très) faible mesure travailler à la maison sans être dérangées, alors que les célibataires ne sont que 8 % de cet avis.

Lorsqu'il y a un ou des enfants dans le foyer, le fait de pouvoir travailler tranquillement est encore moins probable. Dans les familles monoparentales, la part de personnes ne pouvant pas télétravailler sans être dérangées est de 20 %, tandis que les salarié(e)s ayant un seul enfant sont 18 %, et ceux ayant deux ou plusieurs enfants sont 13 %. Les personnes sans enfant sont, avec 10 % bien moins nombreuses à indiquer pouvoir dans une (très) faible mesure travailler tranquillement à la maison, et ce chiffre tombe même à 6 % chez les salarié(e)s étant célibataires et sans enfant.

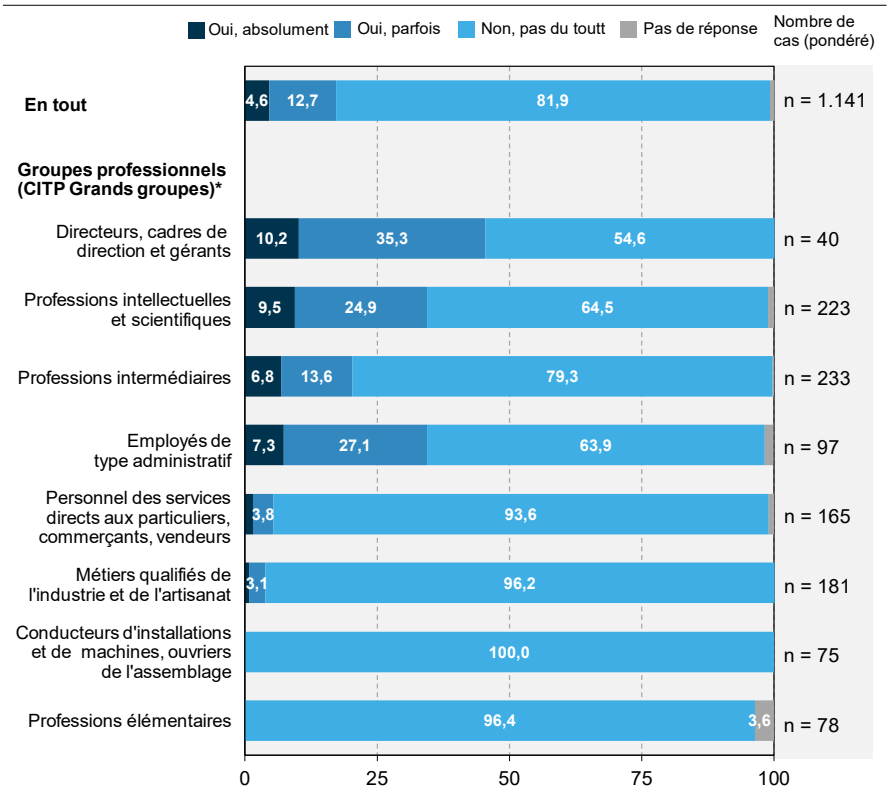
6.4 Salarié(e)s qui ne travaillent pas à domicile

Quelques questions spécifiques ont été posées aux salarié(e)s ne travaillant pas à domicile. Il leur a notamment été demandé s'ils pouvaient au moins de temps en temps exercer leur activité en télétravail. Seulement 5 % considèrent que cela est parfaitement possible, et 13 % estiment qu'ils pourraient réaliser au moins une partie de leurs tâches professionnelles depuis la maison. Quatre cinquièmes (82 %) pensent en revanche que leur activité ne peut pas être exercée depuis leur domicile. Cela correspond

bien aux résultats de l'enquête de l'année dernière, qui montrait que la principale raison empêchant le télétravail était le fait que l'activité ne pouvait pas s'exercer à la maison (cf. Schütz/Thiele 2020: 86).[18]

Ce sont surtout les artisans, ainsi que les conducteurs d'installation et de machines, et ouvriers de l'assemblage qui ne peuvent quasiment jamais exercer leur activité depuis chez eux (cf. Figure 38). On note ici une différence marquée avec les directeurs, cadres de direction et gérants, les employés de type administratif et les salarié(e)s des professions intellectuelles et scientifiques, puisque dans ces catégories professionnelles, une partie des salarié(e)s peut télétravailler au moins de temps en temps (46 % des directeurs, cadres de direction et gérants et 34 % dans les deux autres catégories). Une part importante des salarié(e)s des professions intermédiaires (20 %) peut également travailler à domicile au moins de temps en temps.

Figure 38 Possibilité d'exercer son activité en télétravail



Seulement les salariés qui ne travaillent pas à domicile
Question: Pouvez-vous au moins de temps en temps exercer votre activité en télétravail ? Données en pour cent; Valeurs <3 sont cachées; *Seulement les groupes professionnels avec n = min. 30

Source: Quality of work Luxembourg 2021, propres calculs

De plus, il a été demandé à la partie des salarié(e)s qui pouvait exercer son activité au moins de temps en temps à domicile, mais qui n'était pas en télétravail à la date de

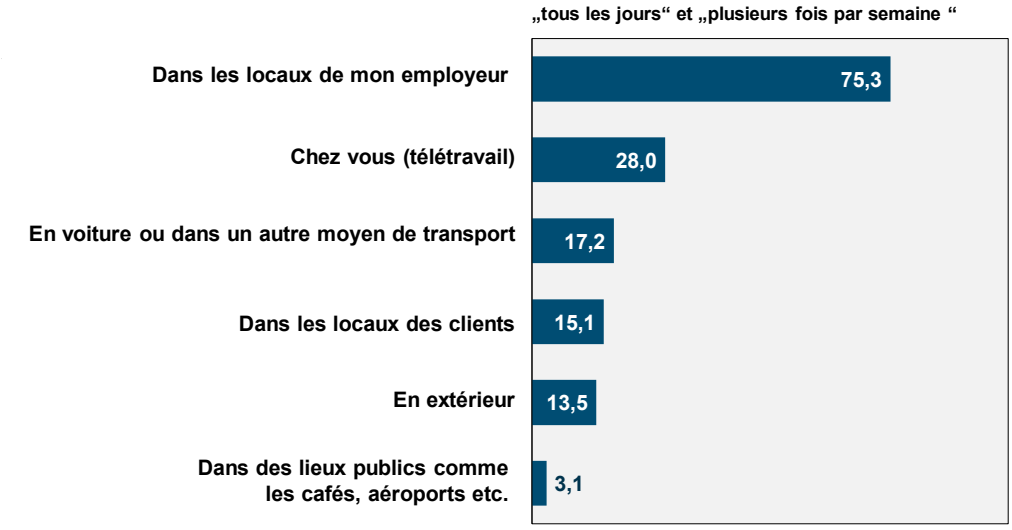
[18] Même si globalement le sujet abordé est le même, le résultat de l'année dernière n'est pas directement comparable avec le résultat de cette année car la question a été reformulée.

l'enquête (17 % des personnes interrogées), si leur employeur les autorisait à télétravailler au moins de temps en temps. Si deux cinquièmes (41 %) ont l'autorisation de leur employeur, 59 % ne l'ont pas. Il n'est toutefois pas possible d'analyser d'autres sous-groupes car le nombre de personnes concernées est trop faible.

6.5 Lieu de travail fixe et travail mobile

Malgré l'augmentation du télétravail, l'entreprise reste le principal lieu de travail. 75 % des salarié(e)s du Luxembourg travaillent tous les jours ou plusieurs fois par semaine dans les locaux de leur employeur, et de nombreuses personnes travaillent également hors d'un lieu de travail fourni par l'employeur (cf. Figure 39).

Figure 39 Fréquence du travail dans différents endroits



Question: A quelle fréquence travaillez-vous aux endroits suivants dans le cadre de votre travail…?
Données en pour cent; Nombre de cas (pondéré): 2.594

Source: Quality of Work Luxembourg 2021, propres calculs

Ainsi, 15 % des personnes interrogées travaillent au moins plusieurs jours par semaine dans les locaux des clients, et 14 % travaillent tout le temps ou parfois en extérieur. Une partie des salarié(e)s travaille même dans les transports, comme le bus ou le train (17 %). Le fait de travailler dans des lieux publics, comme des cafés ou des aéroports, ne concerne en revanche qu'une toute petite partie des travailleuses et travailleurs du Luxembourg (3 %).

Les lieux de travail varient fortement en fonction de la catégorie professionnelle. En effet, si les directeurs, cadres de direction et gérants, les salarié(e)s des professions intellectuelles et scientifiques, des professions intermédiaires et les employés de type administratif travaillent plusieurs jours par semaine dans les locaux de leur employeur (de 78 à 88 %), cela ne concerne qu'environ la moitié des artisans et des conducteurs d'installation et de machines, et ouvriers de l'assemblage (respectivement 57 % et 44 %). En revanche, avec 37 %, les artisans sont plus nombreux que la moyenne à travailler chez des clients, tout comme le personnel des services directs, commerçants, vendeurs (36 %). Les directeurs, cadres de direction et gérants, ainsi que les employés

de bureau, ne vont, eux, que très rarement chez des clients (5 % et 4 %). Les conducteurs d'installation et de machines, et ouvriers de l'assemblage travaillent particulièrement souvent dans les transports (57 %), alors que les salarié(e)s des professions intellectuelles et scientifiques et les employés de type administratif ne le font que rarement (respectivement 11 % et 16 %). Le travail en extérieur plusieurs jours par semaine concerne notamment les artisans (46 %) ainsi que les conducteurs d'installation et de machines, et ouvriers de l'assemblage (40 %). À l'inverse, cela est exceptionnel pour les directeurs, cadres de direction et gérants, ainsi que pour les employés de type administratif.

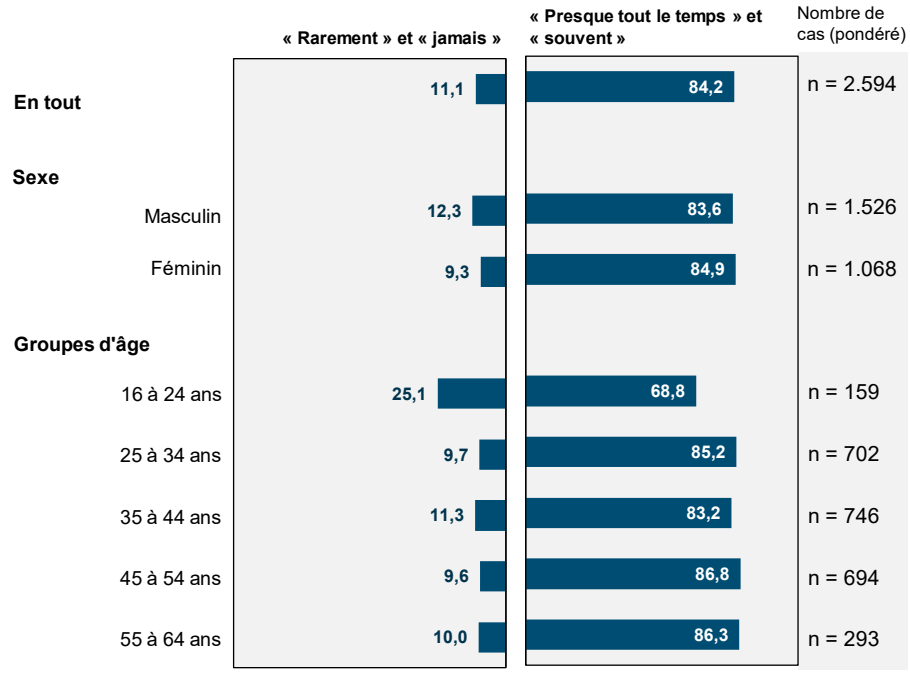
7 La numérisation

L'un des grands thèmes abordés dans l'enquête de 2021 portait sur l'utilisation des technologies numériques au travail. Le chapitre ci-dessous résume et présente les principaux résultats à ce sujet.

7.1 Fréquence d'utilisation des technologies numériques

La première question posée aux salarié(e)s visait à connaître la fréquence à laquelle ils recouraient aux technologies numériques au travail, c'est-à-dire des outils informatiques ou connectés à Internet (ex. ordinateur, Smartphone, pager, scanneur, e-mails, messages vocaux, réseaux sociaux). Si 84 % des personnes interrogées indiquent utiliser « souvent » ou « presque toujours » ce genre d'outils numériques, un dixième (11 %) ne les utilise en revanche « jamais » ou seulement « rarement » au travail. Les différences entre hommes et femmes sont minimes en ce qui concerne la fréquence d'utilisation, mais assez importantes entre les groupes d'âge (cf. Figure 40).

Figure 40 Fréquence d'utilisation des outils de travail numériques I



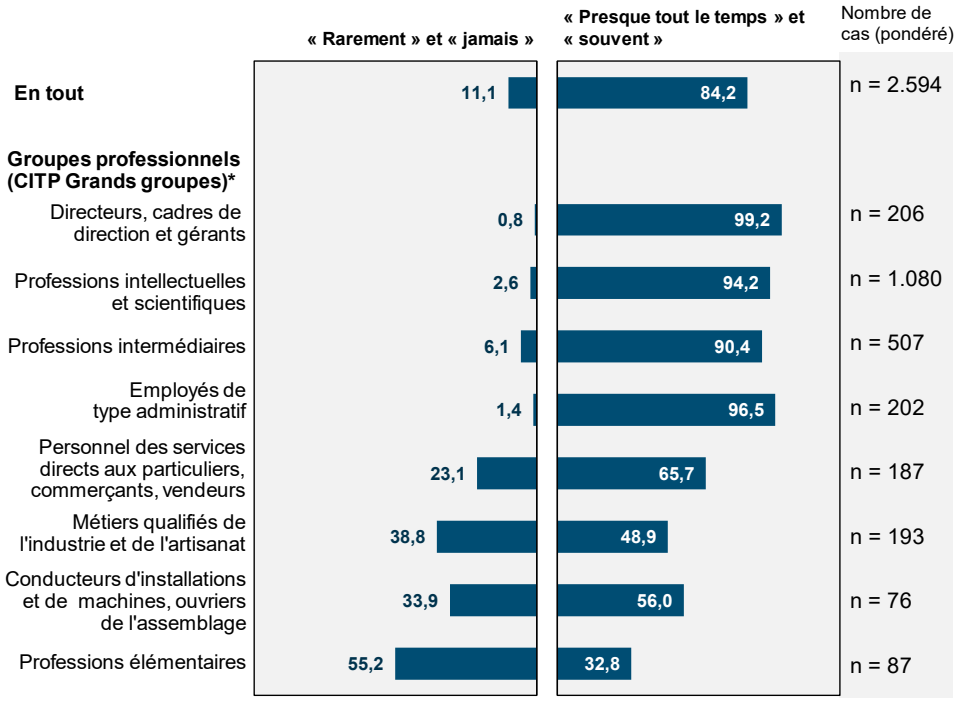
Question: À quelle fréquence utilisez-vous technologies numériques au travail ?
Données en pour cent; non représenté: « parfois »

Source: Quality of work Luxembourg 2021, propres calculs

Ainsi, près de deux tiers (69 %) des 16-24 ans indiquent travailler « souvent » ou « presque toujours » avec des technologies numériques, alors qu'ils sont de 83 à 87 % dans les autres groupes d'âge.

Si l'on observe les catégories professionnelles, les disparités sont également grandes en termes de fréquence d'utilisation (cf. Figure 41). Ainsi, pour presque tous les directeurs, cadres de direction et gérants, les salarié(e)s des professions intellectuelles et scientifiques et les employés de type administratif, les technologies numériques font partie de leur quotidien puisqu'ils sont 94 % à les utiliser fréquemment. En revanche, ils ne sont que 66 % parmi le personnel des services directs, commerçants, vendeurs, 56 % chez les conducteurs d'installation et de machines, et ouvriers de l'assemblage, et 49 % chez les artisans. Parmi les personnes exerçant une profession élémentaire, seulement un tiers (33 %) déclare travailler « souvent » ou « presque toujours » avec des technologies numériques.

Figure 41 Fréquence d'utilisation des outils de travail numériques II



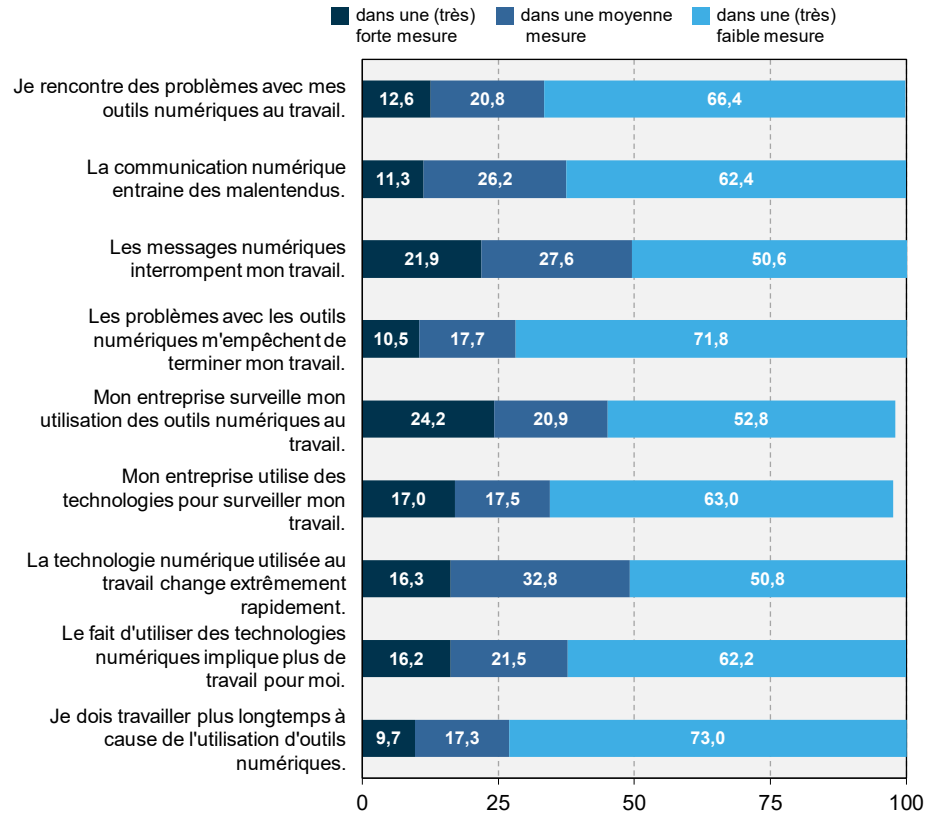
Question: À quelle fréquence utilisez-vous technologies numériques au travail ?
Données en pour cent; non représenté: « parfois »
*Seulement les groupes professionnels avec n = min. 30

Source: Quality of work Luxembourg 2021, propres calculs

7.2 Problèmes liés à l'utilisation des technologies numériques

La fréquence d'utilisation de certaines technologies numériques, ne permet toutefois pas de savoir à quel point cela influence la qualité du travail des salarié(e)s au Luxembourg. Différentes questions sur ce sujet ont donc été posées aux salarié(e)s travaillant au moins « parfois » avec des outils numériques (89 % de tous les salarié(e)s du Luxembourg) (cf. Figure 42).

Figure 42 Affirmations sur l'utilisation des outils de travail numériques



Données en pour cent; Pour manquant à 100 %: « pas de réponse » ; Valeurs <3 sont cachées;
Nombre de cas (pondéré): 2.304

Source: Quality of work Luxembourg 2021, propres calculs

La première question portait sur la fréquence à laquelle les salarié(e)s rencontraient des problèmes avec leurs outils numériques, par exemple des problèmes informatiques ou de connexion. Seulement 13 % sont concernés par ce genre de problème dans une forte ou une très forte mesure, et deux tiers (67 %) ne sont pas concernés. Les femmes rencontrent ici plus souvent ce genre de problèmes que les hommes (14 % contre 12 %), et les moins de 24 ans également : 16 % indiquent avoir dans une (très) forte mesure des problèmes avec leurs outils numériques, alors qu'ils ne sont que de 12 à 14 % dans les autres groupes d'âge. Si l'on observe les catégories professionnelles,

on voit que ce sont surtout les professions élémentaires (27 %), les conducteurs d'installation et de machines, et ouvriers de l'assemblage (17 %) et les employés de type administratif (16 %) qui ont plus de problèmes que la moyenne.

L'un des problèmes spécifiques à l'utilisation d'outils de travail numériques sont les malentendus qui peuvent surgir de la communication numérique, que ce soit par e-mail ou lors d'un appel téléphonique ou vidéo. Un dixième (11 %) des personnes interrogées est concerné dans une (très) forte mesure par des malentendus dans la communication numérique, tandis que deux tiers (62 %) ne sont pas concernés.

Un autre problème lié aux outils numériques est l'interruption du travail à cause des messages reçus. Cela concerne un cinquième des salarié(e)s (22 %) dans une (très) forte mesure, et plus souvent les salarié(e)s plus âgés que les plus jeunes. En effet, 23 à 25 % des personnes âgées de plus de 34 ans sont d'accord avec cette affirmation, tandis que cela n'est le cas que de seulement 19 % des 25-34 ans, et 12 % des 16-24 ans. Cette question de l'interruption de l'activité professionnelle concerne dans une (très) forte mesure les salarié(e)s ayant un poste à responsabilité (30 %), ainsi que ceux exerçant une profession intellectuelle et scientifique (24 %). À l'inverse, peu de conducteurs d'installation et de machines, et ouvriers de l'assemblage, et peu d'artisans, sont concernés par ce problème (respectivement 8 % et 13 %).

Globalement, un dixième des salarié(e)s (11 %) déclare être d'accord dans une (très) forte mesure avec l'affirmation selon laquelle les problèmes liés aux outils numériques les empêchent de terminer leur travail. Mais contrairement à la tendance générale en matière de problèmes liés aux outils numériques, cela concerne plus souvent les jeunes salarié(e)s que les plus âgés. De plus, ce type de difficultés se rencontre surtout chez les artisans et les salarié(e)s professions élémentaires (15 % dans chaque catégorie). Les conducteurs d'installation et de machines, et ouvriers de l'assemblage, eux, ne sont pas du tout concernés.

Cette année, une autre question abordait le contrôle de l'utilisation des outils numériques par l'employeur. Concrètement, il a tout d'abord été demandé dans quelle mesure l'entreprise surveillait l'utilisation des outils numériques au travail. Cela concerne près d'un quart des salarié(e)s (24 %) dans une (très) forte mesure, 21 % dans une mesure moyenne, et ne concerne pas près de la moitié des salarié(e)s (53 %). Puis, il a été demandé dans quelle mesure l'entreprise utilisait des technologies pour surveiller le travail de chacun et chacune. 17 % des personnes interrogées font état d'une surveillance technique de leurs activités par l'entreprise dans une (très) forte mesure, tandis que 63 % ne la considèrent pas comme importante.

L'utilisation des outils numériques au travail est globalement plus surveillée chez les conducteurs d'installation et de machines, et ouvriers de l'assemblage (43 %), ainsi que chez les salarié(e)s du personnel des services directs, commerçants, vendeurs (38 %). Ce sont également les catégories professionnelles étant les plus concernées par la surveillance de leur travail à l'aide de technologies (respectivement 61 % et 25 %). À l'inverse, les directeurs, cadres de direction et gérants (15 %), et les personnes occupant une position de supérieur hiérarchique (21 %), ne sont ni très concernés par le contrôle de l'utilisation des outils numériques, ni par la surveillance technique de leur activité (10 à 13 %).

Un autre aspect important de la numérisation est celui du rythme et de la pression liée à la numérisation. Une question a donc été posée à ce sujet, et pour 16 % des salarié(e)s en moyenne, la technologie numérique utilisée au travail change extrêmement rapidement. Le chiffre le plus élevé se retrouve chez les salarié(e)s des professions intellectuelles et scientifiques (19 %), et le plus faible chez ceux des professions élémentaires (12 %). 51 % des personnes interrogées ne sont toutefois pas d'accord avec cette affirmation. En résumé : la numérisation progresse certes rapidement, mais le rythme reste le même.

7.3 Temps de travail et durée du travail dans le cadre de la numérisation

En ce qui concerne le volume de travail, 16 % indiquent avoir plus de travail du fait des technologies numériques. Cette question est également intéressante si l'on regarde le temps de travail. Parmi les salarié(e)s ayant un temps de travail réel de plus de 46 heures par semaine, un quart (26 %) déclare devoir travailler plus à cause de l'utilisation des outils numériques. En revanche, seulement 11 à 15 % des salarié(e)s travaillant moins de 45 heures hebdomadaires sont d'accord avec cette affirmation.

Parmi les personnes ayant souvent des horaires de travail atypiques (le week-end ou après 19h), 31 % des salarié(e)s travaillant plus de 15 jours par mois avec ce genre d'horaires déclarent devoir dans une (très) forte mesure travailler plus à cause des technologies numériques. Cette proportion varie entre 21 et 25 % chez les salarié(e)s ayant moins souvent ce genre d'horaires de travail atypiques. Et parmi ceux travaillant toujours avec des horaires de travail classiques, ils sont seulement un dixième (12 %) à devoir travailler plus de fait de l'utilisation des outils numériques.

Par ailleurs, il existe des différences significatives entre les catégories professionnelles sur ce sujet. Ainsi, un quart des artisans (23 %) considère que l'utilisation d'outils numériques a généré une augmentation du volume de travail, tout comme 18 % des directeurs, cadres de direction et gérants et des salarié(e)s des professions intellectuelles et scientifiques. Chez les employés de type administratif et le personnel des services directs, commerçants, vendeurs, ces proportions sont bien moindres (respectivement 9 % et 13 %). Le surcroît de travail lié à la numérisation a également été évalué pour les salarié(e)s en télétravail. Ainsi, un cinquième des salarié(e)s (de 18 à 21 %) travaillant au moins plusieurs jours par semaine à la maison déclare devoir travailler davantage dans une (très) forte mesure, alors qu'ils ne sont que de 13 à 16 % parmi les salarié(e)s travaillant peu, voire pas du tout en télétravail.

Une question similaire a été posée quant à la durée du travail, afin de savoir dans quelle mesure les salarié(e)s devaient travailler plus longtemps à cause de l'utilisation d'outils numériques. Cela concerne près de 10 % des salarié(e)s. Ici aussi, tout comme à la question précédente, cela concerne surtout les salarié(e)s travaillant plus d'heures que la moyenne (21 % pour les personnes travaillant plus de 46 heures par semaine), ceux ayant fréquemment des horaires de travail atypiques (24 % des personnes travaillant plus de 15 jours par mois avec ces horaires), ainsi que les directeurs, cadres de direction et gérants (14 %).

Bibliographie

American Association for Public Opinion Research (2016): Standard Definitions. Final Dispositions of Case Codes and Outcome Rates for Surveys. Revised Version 2016 (9e édition).

BAuA (2020): BAuA-Arbeitszeitbefragung: Vergleich 2015-2017-2019. Dortmund: Bundesanstalt für Arbeitsschutz und Arbeitsmedizin.

Busch-Heizmann, A.; Entgelmeier, I.; Rinke, T. (2018): Welche personenbezogenen Merkmale beeinflussen die Gestaltung von Berufs- und Privatleben unter dem erwerbsbezogenen Einsatz in IuK-Technologien und wie lassen sich die Zusammenhänge überprüfen? Forschungsförderung Working Paper, Nr. 92, Düsseldorf, 2018.

Schütz, H.; Thiele, N. (2020): Quality of Work Luxembourg 2020. Rapport. infas, Bonn.

Seifert, H. (2014): Renaissance der Arbeitszeitpolitik: selbstbestimmt, variabel und differenziert, Friedrich Ebert Stiftung, Bonn

Statistisches Bundesamt (2010): Demographische Standards Ausgabe 2010, Statistik und Wissenschaft, Band 17, Wiesbaden

Van den Berg, T.I.J., Elders, L., de Zwart, B., Burdorf, A. (2009) : The effects of work-related and individual factors on the Work Ability Index: a systematic review. Occupational and Environmental Medicine, 66 (4), 211–220.

WAI-Manual (2015): Anwendung des Work-Ability Index, WAI-Netzwerk am Institut für Sicherheitstechnik, http://www.arbeitsfaehigkeit.uni-wuppertal.de/picture/upload/file/WAI-Manual.pdf, (consulté le : 09/10/2015 15h50)

Annexe A.1 Concept et réalisation de l'échantillonnage

De 2014 à 2017, l'enquête Quality of Work avait été réalisée sous forme d'enquête téléphonique uniquement, à partir de numéros de téléphone fixes et mobiles (approche « dual-frame »).[19] Comme les échantillons partiels des zones frontalières de Belgique, France et Allemagne avaient déjà été largement épuisés au cours de ces années[20], la conception de l'enquête a été modifiée en 2018. Le concept de l'échantillonnage a donc été révisé et, pour la première fois, des coordonnées de salarié(e)s inscrits au registre de la sécurité sociale luxembourgeoise ont été obtenues auprès de l'*Inspection générale de la sécurité sociale* (IGSS) afin d'être ajoutés à l'échantillon. Par ailleurs, l'enquête Quality of Work 2018 avait pour la première fois été réalisée selon un mélange de méthodes, à savoir un questionnaire par téléphone (CATI) et un questionnaire en ligne (CAWI). Cette façon de procéder a, dans les grandes lignes, également été conservée en 2021. En 2019 néanmoins, la réalisation technique de l'échantillonnage avait considérablement évolué. L'échantillon de 2018 provenait de l'IGSS, qui l'avait transmis à l'infas. À partir de 2019 en revanche, l'IGSS a exigé que l'infas fasse sa demande d'échantillon via un bureau virtuel, ce qui revenait pratiquement à ce que l'infas extraie l'échantillon par ses propres moyens.

L'échantillon de panel (personnes interrogées les années précédentes avec volonté exprimée de reparticiper) comprenait en 2021 n=2 109 cas. Au départ, il avait été prévu d'interroger l'échantillon de panel comme lors des vagues d'enquête précédentes, c'est-à-dire dans le cadre d'un entretien téléphonique (CATI). Les personnes du panel ont donc tout d'abord été invitées, par courrier, à réaliser l'entretien par téléphone. (n=1431). Les cas de panel qui ne disposaient pas d'un numéro de téléphone (valide) (n= 69) ont été recontactés par écrit pour communiquer un numéro de téléphone valide à infas, ou pour participer à l'enquête directement en ligne. Les personnes qui avaient un numéro de téléphone valide, mais qui n'avaient pas pu être jointes par téléphone pendant la période de réalisation pratique, ont reçu un courrier de rappel leur offrant la possibilité de participer à l'enquête en répondant en ligne. Lors de la dernière enquête, une partie des cas de panel avait dit être prêts à reparticiper, mais n'avait

[19] Pour les travailleuses et les travailleurs résidant au Luxembourg, la procédure d'origine utilisait un échantillonnage contenant des numéros de téléphone aussi bien fixes que mobiles (approche « dual-frame »). Cette sélection était générée à partir de tous les numéros de téléphone existant au Luxembourg. Pour les échantillons partiels des frontaliers, la sélection était précédée d'un premier filtrage par zone. Afin de maintenir la recherche de travailleurs au Luxembourg venant de France, de Belgique et d'Allemagne dans des limites économiquement raisonnables et efficaces, les régions d'origine des frontaliers autour du Luxembourg ont été définies. Puis, des échantillonnages séparés ont été effectués et utilisés pour la Belgique, la France et l'Allemagne. La base était constituée de numéros de téléphone fixes uniquement, car eux seuls peuvent être affectés sans équivoque à une région.

[20] Le concept de l'échantillonnage appliqué dans les enquêtes des années précédentes s'est jusqu'à présent révélé bien adapté. Pour les échantillons partiels des frontaliers, le fait de suivre la procédure une cinquième fois risquait d'en compromettre l'efficacité. En effet, la procédure ayant déjà été réalisée quatre fois, la probabilité de trouver des frontaliers actifs n'ayant pas encore répondu au questionnaire, ou n'ayant pas encore refusé de participer à un entretien, était trop faible pour la 5e année. Dans la procédure d'origine (2014-2017), l'infas a procédé pour les trois pays à une sélection optimisée des communes, suivie de l'échantillonnage en lui-même. Pour la France et l'Allemagne, certaines communes importantes ont été intégrées en tant que couches spéciales de façon disproportionnellement plus élevée, car la probabilité de tomber sur des frontaliers travaillant au Luxembourg est à priori plus faible. En procédant à des répartitions correspondant à celles de la population totale analysée, la compensation de l'échantillon réalisé a présenté une bonne concordance.

malheureusement pas fourni de coordonnées valides, ou des coordonnées qui n'étaient plus valides. À l'aide de l'IGSS et du CTIE, ces cas ont été invités par courrier à participer à l'enquête (au choix en ligne ou par téléphone) (n=609).

Les cas renouvelés (n=16 000) ont reçu un courrier leur proposant également un entretien par téléphone (CATI) ou un entretien en ligne.[21] L'échantillon renouvelé a été formé à partir d'une sélection aléatoire effectuée parmi tous les salarié(e)s travaillant au Luxembourg, y compris les salarié(e)s provenant des zones frontalières de Belgique, Allemagne et France.

Pour des raisons liées à la protection des données personnelles, le contact par courrier de l'échantillon des cas renouvelés a été réalisé par le *Centre des technologies de l'information de l'Etat* (CTIE), sur la base d'un courrier rédigé par l'infas et la CSL. Outre un texte de motivation incitant à participer à l'enquête, les courriers comprenaient des indications détaillées sur la méthode de collecte des données (CATI, CAWI), ainsi que sur la protection des données.

L'objectif pour l'enquête QoW 2021 était de réaliser un total de 2500 entretiens, soit 500 de plus que lors des enquêtes précédentes, en ciblant notamment une augmentation de la part d'entretiens en ligne.

[21] Les personnes contactées avaient ainsi la possibilité de réaliser l'entretien en ligne immédiatement, en utilisant un lien et un code d'accès personnel, ou de laisser leurs coordonnées (notamment leur numéro de téléphone) pour être rappelées ultérieurement par une collaboratrice ou un collaborateur de l'infas.

Annexe A.2 Réalisation pratique

Le sondage mené auprès de travailleurs et travailleuses employés au Luxembourg et résidant au Luxembourg, en Belgique, en Allemagne et en France, a débuté le 11.05.2021 et s'est terminé le 28.10.2021. La période de réalisation pratique a donc duré environ 6 mois. Au total, 2594 entretiens ont été réalisés, dont 995 cas pour l'échantillon de panel et 1599 cas pour l'échantillon renouvelé. Parmi ceux-ci, ont pu être menés à bien 1095 entretiens avec des salarié(e)s luxembourgeois (42 %), 534 avec des Français (21 %), 528 avec des Allemands (20 %) et 432 avec des Belges (17 %). De plus, 57 courts entretiens ont été menés avec des personnes qui n'appartenaient plus au groupe-cible, c'est-à-dire qui soit n'étaient pas (plus) actifs pendant la période de l'enquête, soit travaillaient dans un autre pays que le Luxembourg.

Pour l'enquête de 2021, seulement 23 % environ de tous les entretiens ont été menés par téléphone (n=596), les 77 % restants utilisant l'outil en ligne (n=1998). Cela est notamment lié à la part importante, dans le nombre total d'entretiens réalisés, des cas renouvelés pour lesquels on ne disposait pas de numéro de téléphone pour les joindre au début de la phase de collecte. Néanmoins, pour les cas de panel également, la part d'entretiens réalisés en ligne (41 %) est plus importante que l'année dernière (22 % en 2020). Cela est également lié au fait qu'il y ait des personnes pour lesquelles on ne disposait pas de numéro de téléphone (valide).

Tableau 6 Entretiens réalisés, par échantillon partiel, pays et méthode de collecte des données

	Total		Panel		Renouvelés	
% de la ligne	*abs.*	*%*	*abs.*	*%*	*abs.*	*%*
Total entretiens	**2 594**	**100,0**	**995**	**38,4**	**1 599**	**64,1**
Pays*						
Luxembourg	1 095	100,0	502	45,8	593	54,2
France	534	100,0	191	35,8	343	64,2
Allemagne	528	100,0	160	30,3	368	69,7
Belgique	432	100,0	140	32,4	292	67,6
Méthode de collecte des données						
CATI (par téléphone)	596	100,0	590	99,0	6	0,0
CAWI (en ligne)	1 998	100,0	405	20,3	1 593	79,7

Source : Quality of work Luxembourg 2021, données de méthode, pourcentages par colonne.
*5 cas ont indiqué un autre pays que les 4 pays mentionnés, ou ont refusé de répondre.

La répartition des langues dans lesquelles les entretiens ont été menés n'a quasiment pas changé, et ce malgré un nombre de cas plus élevé que l'année dernière. Comme toujours, le français est, avec 55 %, la principale langue des entretiens. Un quart des entretiens a été réalisé en allemand (24 %), et 14 % en luxembourgeois. 5 % des entretiens ont été menés en anglais, et 2 % en portugais, mais principalement avec des personnes résidant au Luxembourg. De plus, pour les personnes résidant au Luxembourg, 33 % des entretiens ont été menés en luxembourgeois et 46 % en français. Pour les personnes vivant en France et en Belgique, les entretiens ont été réalisés principalement en français ; en Allemagne principalement en allemand.

Tableau 7 Entretiens réalisés, par pays, langue et par méthode de collecte des données

	Total		Luxembourgeois		Français		Allemand		Anglais		Portugais	
% de la ligne	*abs.*	*%*	*abs.*	*%*	*abs.*	*%*	*abs.*	*%*	*abs.*	*%*	*abs.*	*%*
Total entretiens	2 594	100,0	373	14,4	1 436	55,4	619	23,9	128	4,9	38	1,5
Pays*												
Luxembourg	1 095	100,0	362	33,1	499	45,6	105	9,6	98	9,0	31	2,8
France	534	100,0	-	-	524	98,1	6	1,1	1	0,2	3	0,6
Allemagne	528	100,0	8	1,5	28	5,3	470	89,0	21	4,0	1	0,2
Belgique	432	100,0	3	0,7	383	88,7	37	8,6	7	1,6	2	0,5
Méthode de collecte des données												
CATI (par téléphone)	596	100,0	219	36,7	257	43,1	102	17,1	13	2,2	5	0,8
CAWI (en ligne)	1 998	100,0	154	7,7	1 179	59,0	517	25,9	115	5,8	33	1,7

Source : Quality of work Luxembourg 2021, données de méthode, pourcentages par colonne.
*5 cas ont indiqué un autre pays que les 4 pays mentionnés, ou ont refusé de répondre.

Volonté de participation au panel (échantillon renouvelé)

À la fin de l'enquête QoW, il a été demandé aux participants et aux participantes s'ils seraient prêts à participer à un autre entretien lors de la prochaine enquête QoW. Si l'on considère tous les entretiens avec les cas renouvelés (n=1599), la volonté de participation au panel de l'échantillon est, avec 81 %, globalement élevée en 2021. On note même une augmentation par rapport à 2020 (74 % en 2019).

Tableau 8 Volonté de participation au panel de l'échantillon renouvelé

	Total		D'accord pour le panel		Pas d'accord pour le panel	
% de la ligne	*abs.*	*%*	*abs.*	*%*	*abs.*	*%*
Total entretiens	**1 599**	**100,0**	**1 295**	**80,9**	**305**	**19,1**

Source : Quality of work Luxembourg 2021, données de méthode
Base : Échantillon renouvelé

Durée de l'entretien

Le tableau ci-dessous présente la durée des entretiens selon le type d'échantillon partiel et le pays de la personne interrogée. Avec une moyenne de 26 minutes, la durée de l'entretien est un peu plus courte que prévu. Les entretiens avec les cas de panel sont un peu plus courts (26 minutes) que les entretiens avec les cas renouvelés (27 minutes). Le plus long entretien CAWI (en ligne) a duré env. 142 mn[22], contre 80 mn pour le plus long entretien téléphonique. Au total, l'entretien par téléphone durait un peu plus longtemps qu'en ligne (28 minutes contre 26 minutes).

[22] Il convient de noter que, dans l'entretien en ligne, le questionnaire peut rester ouvert un certain temps sans que la personne ne le modifie ni n'effectue aucune action. Ce n'est qu'au bout de quelques minutes que la page se déconnecte et que le chronomètre s'arrête également.

Tableau 9 Durée de l'entretien en minutes

	Nombre de cas	Valeur moyenne	Minimum	Maximum	Écart-type
Total	**2 592**	**26,3**	**9,3**	**142,2**	**9,1**
Échantillon partiel					
Panel	994	25,8	9,3	80,2	7,8
Renouvelés	1 598	26,6	9,8	9,7	142,2
Méthode de collecte des données					
CATI	596	28,2	16,0	55,2	6,4
CAWI	1 996	25,7	9,2	142,2	9,7

Source : Quality of Work Luxembourg 2021, données de méthode ; base : entretiens valables avec indication de durée valable

Annexe A.3
Taux de réponse de l'échantillon (résultat en pratique)

Les calculs différenciés des résultats en pratique et du taux de réponse de l'échantillon se basent sur les normes de l'*American Association for Public Opinion Research* (AAPOR).[23] Pour l'enquête QoW 2021, le *Final Outcome* (résultat final) est différencié selon les catégories suivantes :

- non groupe cible (NE – Not Eligible),
- Nonresponse – Pas joint (NR-NC – Nonresponse-Non-Contact),
- Nonresponse – Autres (NR-O – Nonresponse-Other),
- Nonresponse – Ne veut pas participer (NR-R – Nonresponse-Refusal),
- entretien réalisé entièrement (I – Complete Interview),
- entretien réalisé partiellement (IP – Partial Interview).

Remarques concernant les groupes AAPOR

Dans la catégorie de l'AAPOR « Nonresponse – Pas joint » (NR-NC) sont classés les cas qui, soit n'ont pas réagi à la demande écrite de participation (notamment les cas renouvelés), soit n'ont pas pu être joints par téléphone (notamment les cas de panel). Dans les deux cas, le contact avec la personne-cible n'a pas pu être établi.

Les cas qui ont pu être joints mais ne remplissaient pas, ou ne remplissaient plus les critères de participation à l'enquête[24] ont été classés dans la catégorie « Non groupe cible » (NE). Cette catégorie intègre également les personnes-cibles décédées ou qui ont déménagé à l'étranger.

La catégorie « Nonresponse – Autres » (NR-O) correspond à toutes les personnes pour lesquelles un contact (avec la personne-cible ou un autre membre du foyer) a permis de constater qu'elles appartenaient au groupe-cible de l'étude. Bien que l'entretien n'ait toutefois pas pu être réalisé immédiatement, il a été convenu de les rappeler à un moment plus approprié. Cependant les tentatives de contact ultérieures n'ont pas abouti. Cette catégorie regroupe également toutes les personnes qui, selon les renseignements fournis par un contact, n'étaient pas joignables pendant toute la durée de la période de terrain. Les personnes-cibles dont le niveau de langue n'était pas suffisant pour un entretien téléphonique sont aussi enregistrées dans cette rubrique.

Enfin, le groupe « Ne veut pas participer » (NR-R) rassemble toutes les personnes qui ont été jointes par téléphone mais qui, malgré tous les efforts des enquêteurs et enquêteuses, ont refusé l'entretien, ou qui ont explicitement décliné de reparticiper à l'enquête après y avoir été invitées par écrit.

[23] Cf. American Association for Public Opinion Research (2016): Standard Definitions. Final Dispositions of Case Codes and Outcome Rates for Surveys. Revised Version 2016 (9e édition).

[24] Il s'agit de ce que l'on appelle des défaillances de l'échantillonnage, par exemple les personnes ne travaillant plus au Luxembourg ou étant plus âgées que l'âge maximal de l'enquête de 64 ans.

Tableau 10 Résultat final (Final Outcome) par échantillon partiel

	Échantillon de panel		Échantillon renouvelé	
	absolu	*%*	*absolu*	*%*
Échantillon	2 109	100,0	16 000	100,0
PC n'appartient plus au groupe cible/ hors population analysée (NE)	83	3,9	271	1,7
Nonresponse – Pas joint (NR-NC)	779	36,9	13 986	87,4
Nonresponse – Ne veut pas participer (NR-R)	146	6,9	135	0,8
Nonresponse – Autres (NR-O)	104	4,9	8	0,0
Entretiens réalisés	997	47,2	1 600	10,0

Source : Quality of work Luxembourg 2021, données de méthode

Au total, 997 entretiens avec l'échantillon de panel et 1 600 avec l'échantillon renouvelé ont été réalisés. Avec environ 47 %, le taux de réponse brut pour l'échantillon de panel est légèrement supérieur à celui de 2020 (45 %). Avec 10 %, le taux de réponse brut pour les cas renouvelés est, lui, un peu inférieur à celui de 2020 (12 %). Cela est principalement dû au fait que la période d'enquête était plus courte que l'année dernière (voir ci-dessus). Le jeu de données exploitable porte finalement sur 2594 cas, car après vérification des données, deux entretiens avec des cas de panel et un entretien avec un cas renouvelé ont dû être considérés comme invalides pour des raisons techniques.

Annexe A.4 Remarques concernant la pondération

Organisée sur plusieurs niveaux, la procédure de pondération comprenait les étapes suivantes lors de la huitième vague d'enquête :

1. Pondération de sondage pour les cas renouvelés issus de l'échantillon provenant du registre de la sécurité sociale, ainsi que calcul de la probabilité de réalisation selon un modèle de défaillance.
2. Calcul de la probabilité de réalisation basé sur des modèles de défaillance pour les cas de panel afin de compenser la mortalité de panel, et des modèles de défaillance distincts pour les cas répétés et les défaillances temporaires.
3. Intégration des cas de panel et des cas renouvelés dans un échantillon commun.
4. Étalonnage de l'échantillon global intégré sur des distributions marginales de la population analysée.

Pondération de sondage pour les cas renouvelés

Les poids de sondage pour les cas renouvelés ont été déterminés en calculant la probabilité inverse de sélection (Horvitz-Thompson-Schätzer). Puis, une correction Non-Response des poids de sondage a été réalisée à l'aide d'un modèle de régression logistique, la probabilité de participation résultant du modèle de défaillance étant multipliée par le poids de sondage. Le tableau suivant indique tous les paramètres et résultats de l'analyse de régression logistique pour les cas renouvelés.

Tableau 11 Modèle de régression logistique pour les cas renouvelés

	Odds Ratios	valeur p
Sexe		
Homme	Référence	
Femmes	1,130	0,025
Tranche d'âge		
16-19 ans	0,127	0,000
20-24 ans	0,392	0,000
25-29 ans	0,536	0,000
30-34 ans	0,919	0,387
35-39 ans	Référence	
40-44 ans	1,236	0,019
45-49 ans	1,126	0,240
50-54 ans	1,213	0,052
55-59 ans	1,209	0,078
60-64 ans	0,638	0,031
Pays		
Luxembourg	Référence	
Allemagne	1,197	0,162
Belgique	1,227	0,093
France	0,975	0,816
Nationalité		
Luxembourg	Référence	
Allemagne	1,449	0,006
Belgique	1,043	0,750
France	1,012	0,915
Portugal	0,377	0,000
EU-28	0,722	0,009
Autres	0,525	0,000
Base nombre de cas		**16 000**
Pseudo R^2 de McFadden		**0,039**

Source : infas, calculs propres

Modèle de défaillance pour les cas de panel

Est tout également d'abord effectuée pour les cas de panel une correction Nonresponse des poids de départ, ou une modélisation de la défection à partir des vagues précédentes. Cela permet de différencier, parmi les cas de panel, les cas répétés, soit ceux dont la dernière participation était la vague 7, et les défaillances temporaires, dont la dernière participation était la vague 6. Pour les cas répétés et les défaillances temporaires, des modèles de défection distincts ont été calculés.

Pour les cas répétés, la volonté de reparticiper a été estimée d'après la participation à la vague 7 et, pour les défaillances temporaires, d'après la participation à la vague 6 mais non à la vague 7. Cette modélisation s'appuie sur la variable dépendante dichotomique définie comme y=1 : participation au renouvellement d'enquête et y=0 : non-participation (refus ou non joint).

Les poids de départ pour les défaillances temporaires sont les poids de la sixième vague, corrigés avec le produit des valeurs de probabilité prévues issues du modèle de régression logistique pour les défaillances temporaires. Les poids de départ pour les cas répétés sont les poids de la septième vague, corrigés avec le produit des valeurs de probabilité prévues issues du modèle de régression logistique pour les cas répétés. Les variables explicatives proviennent du dernier sondage de chaque vague d'enquête. Les tableaux suivants indiquent tous les paramètres et résultats de l'analyse de régression logistique pour les cas de panel.

Tableau 12 Modèle de régression logistique pour les cas répétés

	Odds Ratios	valeur p
Sexe		
Hommes	Référence	
Femmes	0,984	0,858
Tranche d'âge		
16-24 ans	0,216	0,000
25-34 ans	0,390	0,000
35-44 ans	0,609	0,000
45-54 ans	Référence	
55-64 ans	0,797	0,113
Lieu de résidence et nationalité		
Belgique	0,567	0,000
Allemagne	0,523	0,000
France	0,752	0,034
Luxembourg - Luxembourgeois(e)	Référence	
Luxembourg - Étranger(e)	0,770	0,047
Base nombre de cas		**2 364**
Pseudo R^2 de McFadden		**0,047**

Source : infas, calculs propres

Tableau 13 Modèle de régression logistique pour les défaillances temporaires

	Odds Ratios	valeur p
Sexe		
Hommes	Référence	
Femmes	1,276	0,324
Tranche d'âge		
16-24 ans	1,350	0,572
25-34 ans	1,556	0,139
35-44 ans	0,771	0,466
45-54 ans	Référence	
55-64 ans	0,282	0,008
Lieu de résidence et nationalité		
Belgique/France/Allemagne	0,811	0,468
Luxembourg - Luxembourgeois(e)	Référence	
Luxembourg - Étranger(e)	1,564	0,176
Base nombre de cas		**472**
Pseudo R^2 de McFadden		**0,057**

Source : infas, calculs propres

Intégration des cas de panel et des cas renouvelés

Comme l'échantillon renouvelé provient de la même population que l'échantillon de panel, les personnes sélectionnées ont théoriquement une probabilité non nulle d'être sélectionnées dans les deux échantillons. Cet aspect est pris en compte à l'aide d'une combinaison convexe des deux poids de sondage. Les deux poids de sondage sont combinés de façon convexe en les multipliant par la proportion des échantillons partiels par rapport à l'échantillon global, c'est-à-dire à la somme des cas provenant de l'échantillon de panel et de l'échantillon renouvelé.

Étalonnage de l'échantillon global intégré

Après l'intégration des poids de sondage de l'échantillon renouvelé et de l'échantillon de panel, un étalonnage du poids d'entrée désormais commun est effectué. Ainsi, les répartitions des caractéristiques combinées de l'âge et du sexe, ainsi que du lieu de résidence sont modifiées selon les répartitions connues dans l'ensemble de la population analysée. Les répartitions des salarié(e)s au Luxembourg, y compris des frontaliers venant des pays limitrophes (France, Belgique et Allemagne), nécessaires pour effectuer cette adaptation, proviennent de l'IGSS. Les poids sont adaptés de telle manière que les répartitions dans l'échantillon correspondent, après pondération, aux répartitions de la population analysée mentionnées ci-dessus, dont le calcul a été effectué à l'aide de l'algorithme IPF (Iterative Proportional Fitting).

La figure ci-dessous présente une comparaison entre les répartitions non pondérées des caractéristiques, les répartitions (théoriques) de l'IGSS et les répartitions calculées au moyen des poids étalonnés.

Tableau 14 Comparaison théorique/réel

	non-pondéré		pondéré	Population analysée	
	abs.	*%*	*%*	*abs.*	*%*
Total	2 594	100,0	100,0	435 835	100,0
Sexe					
hommes	1 477	56,9	58,8	256 446	58,8
femmes	1 117	43,1	41,2	179 389	41,2
Tranche d'âge					
16-24 ans	92	3,6	6,2	26 797	6,2
25-34 ans	645	24,9	27,1	117 875	27,1
35-44 ans	710	27,4	28,8	125 368	28,8
45-54 ans	745	28,7	26,7	116 558	26,7
55 ans et plus	402	15,5	11,3	49 237	11,3
Âge et sexe combinés (variable de redressement active)					
hommes 16-24 ans	46	1,8	3,7	16 017	3,7
hommes 25-34 ans	332	12,8	15,4	67 289	15,4
hommes 35-44 ans	388	15,0	16,8	73 120	16,8
hommes 45-54 ans	446	17,2	16,0	69 613	16,0
hommes 55 ans et plus	265	10,2	7,0	30 407	7,0
femmes 16-24 ans	46	1,8	2,5	10 780	2,5
femmes 25-34 ans	313	12,1	11,6	50 586	11,6
femmes 35-44 ans	322	12,4	12,0	52 248	12,0
femmes 45-54 ans	299	11,5	10,8	46 945	10,8
femmes 55 ans et plus	137	5,3	4,3	18 830	4,3
Lieu de résidence					
BE	426	16,4	11,0	47,899	11,0
FR	531	20,5	23,4	102 003	23,4
DE	523	20,2	11,3	49 061	11,3
LU	1 114	43,0	54,4	236 872	54,4
Lieu de résidence et âge combinés (variable de redressement active)					
BE : 16-24 ans	15	0,6	0,7	3 027	0,7
BE : 25-34 ans	101	3,9	3,0	12 887	3,0
BE : 35-44 ans	112	4,3	3,1	13 479	3,1
BE : 45-54 ans	131	5,1	3,0	13 261	3,0
BE : 55 ans et plus	67	2,6	1,2	5 245	1,2
FR : 16-24 ans	20	0,8	1,4	6 267	1,4
FR : 25-34 ans	148	5,7	6,4	28 077	6,4
FR : 35-44 ans	142	5,5	7,1	30 840	7,1
FR : 45-54 ans	149	5,7	6,3	27 559	6,3
FR : 55 ans et plus	72	2,8	2,1	9 260	2,1
DE : 16-24 ans	21	0,8	0,5	2 015	0,5
DE : 25-34 ans	111	4,3	2,7	11 650	2,7
DE : 35-44 ans	151	5,8	3,3	14 526	3,3

DE : 45-54 ans	150	5,8	3,2	13 892	3,2
DE : 55 ans et plus	90	3,5	1,6	6 978	1,6
LU : 16-24 ans	36	1,4	3,6	15 488	3,6
LU : 25-34 ans	285	11,0	15,0	65 261	15,0
LU : 35-44 ans	305	11,8	15,3	66 523	15,3
LU : 45-54 ans	315	12,1	14,2	61 846	14,2
LU : 55 ans et plus	173	6,7	6,4	27 754	6,4

Source : IGSS Luxembourg ; infas, calculs propres

Afin d'évaluer la qualité de la pondération, sont indiqués ci-dessous la moyenne, l'écart-type mais aussi la mesure d'efficacité (E). La mesure d'efficacité est basée sur la variance du facteur de pondération. Elle indique, en pourcentage du nombre de cas réalisés, le nombre effectif de cas (n') pour une caractéristique passive n'étant pas corrélée aux caractéristiques actives lorsque le poids est appliqué. Le nombre effectif de cas correspond au nombre de personnes interrogées qui auraient produit la même erreur d'échantillonnage dans l'échantillon pour une sélection entièrement aléatoire à variance donnée pour la caractéristique. La mesure d'efficacité exprime en pourcentage le rapport entre n et n', et est calculée de la manière suivante :

$E = (n' / n) * 100$, avec : $n' = ((\Sigma_i g_i)^2 / \Sigma_i g_i^2)$

g = facteur de pondération

n' = nombre effectif de cas

Tableau 15 Valeurs caractéristiques des poids

Variable	Poids_w8
Nombre de cas	2 594
Somme des poids	2 594
Valeur moyenne	1
Écart-type	0,74
Min.	0,15
Max.	5,49
Nombre effectif de cas	1670
Mesure d'efficacité	64,4 %

Source : infas, calculs propres

Le nombre effectif de cas donne le nombre minimum de cas sur lequel repose, dans le cas le plus défavorable (aucune corrélation d'une caractéristique avec les caractéristiques de pondération), le calcul de l'erreur-type, c'est-à-dire l'intervalle de confiance dans le cas d'une estimation de la répartition de population avec les caractéristiques pondérées. Il convient de noter que divers aspects de l'échantillon sont ici pris en compte dans la pondération. D'une part, le plan de l'enquête et le regroupement de différents échantillons en un échantillon commun et, d'autre part, les effets de sélection en coupe longitudinale (modèle de défection pour les cas de panel) et en coupe transversale (calibrage de l'échantillon intégré). Cette méthode de pondération complexe à

plusieurs niveaux correspond à la complexité du plan d'échantillonnage, pour lequel la variance des poids augmente à chaque étape de pondération. Cette méthode, avec une mesure d'efficacité de 64,4 %, et donc un nombre effectif de 1670 cas, permet de bons résultats, ce qui indique des effets de sélectivité dans l'ensemble peu importants.

Annexe A.5 Modifications du questionnaire

Ci-dessous figure la liste des questions ayant été ajoutées et supprimées par rapport à l'enquête de 2020. Entre parenthèses est indiqué le numéro de la question dans le questionnaire.

À la demande de la Chambre des salariés, les questions suivantes ont été ajoutées en 2021 :

- Liberté de choix du lieu de travail (B01_19)
- Plusieurs items (B35) : discrimination sur le lieu de travail en raison du genre (item 1), de l'âge (item 2), de l'origine (item 3), de la religion (item 4), de la nationalité (item 5), d'un handicap (item 6), de l'orientation sexuelle (item 7)
- Réaction aux situations de discrimination (B36)
- Expérience de cyberharcèlement (B37)
- Utilisation des technologies numériques au travail (B32)
- Plusieurs items (B33): réaction immédiate à des messages envoyés par des moyens numériques (item 1), messages devant être consultés même en dehors du bureau (item 2), problèmes avec les outils numériques (item 3), liberté de choix de l'outil numérique (item 4), surveillance de l'utilisation des outils numériques au travail (item 5), rapidité des changements technologiques (item 6), surcroît de travail à cause des technologies numériques (item 7), malentendus à cause de la communication numérique (item 8), interruption du travail par des messages numériques (item 9), réponse immédiate attendue à des messages numériques (item 10), nécessité d'être joignable en dehors des horaires de travail (item 11), problèmes avec les outils numériques qui empêchent de travailler (item 12), liberté de choix dans l'utilisation des outils numériques (item 13), surveillance du travail par la technologie (item 14), s'informer sur les progrès technologiques (item 15), horaires de travail rallongés à cause des technologies numériques (item 16), messages numériques non compris (item 17)
- Possibilité d'exercer son activité en télétravail (B28)
- Autorisation de télétravailler (B29)
- Durée du télétravail (B30)
- Existence d'un bureau personnel dédié au télétravail (B31)
- Plusieurs items (B26): télétravail sur demande personnelle (item 3), préférence pour le télétravail (item 4), liberté de choix des jours en télétravail (item 5), liberté de choix des horaires de travail en télétravail (item 6), équipement pour le télétravail (item 7), télétravail sans être dérangé (item 8), séparation vie professionnelle et vie privée en télétravail (item 9), même temps de travail en télétravail (item 10), réalisation simultanée de taches professionnelles et de taches privées en télétravail (item 11)
- Reconnaissance comme travailleur handicapé (B34)

Les questions suivantes ont été supprimées ou regroupées :

- Influence directe du coronavirus (Corona1)
- Impact du coronavirus (Corona2)
- Télétravail avant le coronavirus (Corona2a)
- Peur du coronavirus (Corona3)
- Lieu de travail (A26)
- Distance par rapport au lieu de travail (A27)
- Durée du trajet domicile-travail (A12)
- Durée maximale du trajet domicile-travail (A28)
- Nombre de trajets domicile-travail (A12_1)
- Plusieurs items (B25) : interruption du travail (B25_1) ; perturbation pendant le travail (B25_2)
- Influence de la numérisation sur le travail (B21)
- Télétravail à l'avenir après le coronavirus (B27)
- Plusieurs items – raisons contre le télétravail (B23) : aucun intérêt (item 1), travail ne pouvant pas être effectué à la maison (item 2), interdiction de l'employeur (item 3), absence d'équipement (item 4), inconvénients pour la carrière (item 5), inconvénients pour les relations (item 6)
- Disponibilité (B 24)
- Plusieurs items (Corona4) - mesures de prévention dans les entreprises : informations sur le COVID-19 (item 1), distance (item 2), désinfection régulière (item 3), possibilité de se laver les mains (item 4), aération des locaux (item 5), masques au travail (item 6), vêtements de protection (item 7), arrêt maladie (item 8)
- Aller au travail même si malade (B17_10)
- Lieu de résidence (C16)
- Question supplémentaire sur le lieu de résidence (C16a)
- Type de logement (C13)
- Budget du loyer (C15)
- Budget du loyer en pourcentage (C15_1)