

# Rapport

## Quality of work Luxembourg 2019

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

**Présenté par**

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

**Contact**

Dr. Holger Schütz  
Chef de projet senior du département de recherche sociale

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

**Auteurs**

Dr. Holger Schütz, Nils Thiele

**Coordinateur du projet**

David Büchel, Chambre des salariés Luxembourg

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

**Projet**

7119  
Bonn, novembre 2019  
Su, Th

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

**ISO 20252**

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

**ADM****ESOMAR**  
member

## Avant-propos

Pendant l'été 2019, l'infas, Institut für angewandte Sozialwissenschaft GmbH, a réalisé pour la sixième fois pour le compte de la Chambre des salariés du Luxembourg, l'étude « Quality of Work Luxembourg » (QoW) auprès de travailleurs salariés du Luxembourg. Comme l'année précédente, l'enquête de 2019 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 1495 entretiens, dont 935 cas de panel et 560 cas renouvelés. 846 des travailleurs interrogés résident au Luxembourg, 280 en France, 180 en Belgique et 189 en Allemagne. Le présent rapport résume les résultats du sondage de cette année et les présente classés par thèmes.

infas Institut für angewandte Sozialwissenschaft GmbH

# Sommaire

<b>Synthèse — Executive Summary</b>	<b>7</b>
<b>Partie I : Évolutions de la qualité du travail au Luxembourg</b>	<b>16</b>
<b>1 Caractéristiques structurelles de la population active luxembourgeoise</b>	<b>16</b>
1.1 Structure sociodémographique de la population active	17
1.2 Structure de l'emploi selon le type d'activité	19
<b>2 Temps de travail</b>	<b>22</b>
2.1 Horaires de travail et règles concernant le temps de travail	22
2.2 Nombre d'heures de travail	25
2.3 Organisation et type d'horaires de travail	29
<b>3 Conditions de travail et contexte du poste de travail</b>	<b>31</b>
3.1 Facteurs et risques liés au contexte du poste de travail	31
3.2 Perspectives de développement professionnel	39
<b>4 Travail et bien-être personnel</b>	<b>42</b>
4.1 Travail et santé	42
4.2 Facteurs de bien-être et de stress liés au travail	44
4.3 Temps de pause et temps de repos	46
4.4 Congés payés	47
4.5 Équilibre entre la vie professionnelle et la vie privée	48
4.6 Porosité de la frontière entre vie professionnelle et vie privée	49
<b>5 Satisfaction au travail et perspectives</b>	<b>53</b>
5.1 Aspects de la satisfaction au travail	53
5.2 Chances sur le marché du travail	61
<b>6 Comportement du supérieur hiérarchique et styles de management</b>	<b>64</b>
6.1 Reconnaissance et soutien de la part du supérieur hiérarchique	64
6.2 Style de management	73
6.3 Feedback sur le travail par le supérieur	76
<b>Bibliographie</b>	<b>79</b>
<b>Annexe A.1 Concept et réalisation de l'échantillonnage</b>	<b>80</b>
<b>Annexe A.2 Réalisation pratique</b>	<b>82</b>
<b>Annexe A.3 Taux de réponse de l'échantillon (résultat en pratique)</b>	<b>85</b>
<b>Annexe A.4 Remarques concernant la pondération</b>	<b>87</b>
<b>Annexe A.5 Modifications du questionnaire</b>	<b>90</b>

## Liste des synoptiques

Figure 1	Travailleurs au Luxembourg : résidence par pays	16
Figure 2	Structure des travailleurs du Luxembourg	18
Figure 3	Statut professionnel	19
Figure 4	Structure professionnelle des hommes et des femmes	21
Figure 5	Contrat de travail : horaires contractuels	22
Figure 6	Temps plein/temps partiel en fonction du groupe professionnel	23
Figure 7	Temps plein/temps partiel en fonction du sexe, de l'âge et de la situation familiale	24
Figure 8	Dispositions concernant le temps de travail	25
Figure 9	Temps de travail réel et contractuel	26
Figure 10	Durée effective du travail en fonction du groupe professionnel	27
Figure 11	Heures supplémentaires en fonction du groupe professionnel	28
Figure 12	Travail le week-end, le soir ou la nuit	30
Figure 13	Contrainte mentale et physique due au travail	31
Figure 14	Risque d'accident et de blessures sur le lieu de travail I	33
Figure 15	Risque d'accident et de blessures sur le lieu de travail II	34
Figure 16	Exigence de « multitasking » en fonction du sexe et de l'âge	35
Figure 17	Évaluation des libertés d'action et de la participation au travail	37
Figure 18	Évaluation de l'environnement collégial 2014-2019	38
Figure 19	Formation continue, comparaison annuelle I	40
Figure 20	Formation continue, comparaison annuelle II	41
Figure 21	Problèmes de santé au cours des 12 derniers mois	43
Figure 22	Fréquence des troubles de santé	44
Figure 23	Stress dû au travail et charge de travail, 2014-2019	45
Figure 24	Heures supplémentaires non rémunérées et contraintes de temps au travail	46
Figure 25	Équilibre entre vie professionnelle et vie privée, de 2016 à 2019	48
Figure 26	Détachement vis-à-vis du travail pendant le temps libre en fonction de la position hiérarchique	50
Figure 27	Détachement vis-à-vis du travail pendant le temps libre en fonction du temps de travail	51
Figure 28	Détachement vis-à-vis du travail dans le temps libre en fonction des catégories professionnelles*	52
Figure 29	Satisfaction vis-à-vis du travail	54
Figure 30	Satisfaction vis-à-vis du travail en fonction des catégories professionnelles	55
Figure 31	Satisfaction vis-à-vis du salaire en fonction du sexe et de l'âge	56
Figure 32	Satisfaction vis-à-vis du salaire en fonction des groupes professionnels	57
Figure 33	Auto-évaluation des performances au travail par rapport à l'évaluation par les supérieurs I	59
Figure 34	Auto-évaluation des performances au travail par rapport à l'évaluation par les supérieurs II	60
Figure 35	Point de vue des travailleurs : sécurité de son propre emploi	61
Figure 36	Angoisse de perte d'emploi	62
Figure 37	Point de vue des travailleurs : chances de retrouver un emploi	63
Figure 38	Soutien de la part du supérieur I	65

Figure 39	Soutien de la part du supérieur II	66
Figure 40	Prise en compte des besoins personnels I	68
Figure 41	Prise en compte des besoins personnels II	69
Figure 42	Amélioration des compétences professionnelles I	71
Figure 43	Amélioration des compétences professionnelles II	72
Figure 44	Évaluation du style managérial du supérieur hiérarchique	73
Figure 45	Feedbacks sur les compétences professionnelles I	77
Figure 46	Feedbacks sur les compétences professionnelles II	78

## Synthèse — Executive Summary

### Classement et méthode

Avec l'étude *Quality of Work Index Luxembourg 2019*, l'infas présente à la Chambre des salariés du Luxembourg le sixième 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 salarié(e)s 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 de 2019, 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. En 2019, l'enquête *Quality of Work* a été réalisée (comme l'année précédente) 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 1769 personnes qui ont tout d'abord été contactées par téléphone. Un échantillon renouvelé a également été utilisé (n=6 000 cas), issu du registre de la sécurité sociale luxembourgeoise. Les personnes faisant partie de l'échantillon renouvelé 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 vus offrir la possibilité de participer à l'enquête en ligne.

Cette année, c'est un total de 1495 entretiens valides qui a été réalisé, dont 846 avec des salariés résidant au Luxembourg, 280 avec des frontaliers venant de France, 180 avec des frontaliers venant de Belgique et 189 venant d'Allemagne. La durée moyenne des entretiens a été de 29 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 40 ans.

## Contrat de travail

85 % des salarié(e)s luxembourgeois ont un statut d'employé(e), et 15 % un statut de fonctionnaire. En ce qui concerne le statut de l'emploi, les différences sont grandes entre les nationalités. Si 35 % des Luxembourgeois ont le statut de fonctionnaire, la part de fonctionnaires varie par contre chez les salariés étrangers entre 2 % (Français) et 5 % (Portugais).

Le contrat de travail des salariés au Luxembourg 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 touche 94 % des hommes contre seulement 65 % des femmes. L'activité à temps partiel (env. 15 % de tous les salariés) concerne principalement les femmes (un tiers d'entre elles, contre seulement 5 % des hommes). Par ailleurs, 43 % des personnes interrogées ont des horaires de travail fixes et 43 % 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 (5 %), soit organiser librement l'intégralité de leur temps de travail (9 %).

La durée du travail effective moyenne pour toutes les personnes interrogées est de 41 heures par semaine, avec 43 heures pour les hommes et 37 heures pour les femmes. Cette différence est principalement liée au fait qu'il y a proportionnellement plus de femmes qui exercent un emploi à temps partiel. Près de la moitié des personnes interrogées travaille plus que ce qui est convenu dans son contrat, en moyenne 3 heures de plus. D'après les réponses des salarié(e)s, l'une des principales raisons à ce dépassement d'heures est l'impossibilité d'accomplir le travail demandé dans le temps de travail imparti (45 %). Le surcroît de travail concerne particulièrement les directeurs, cadres de direction, gérants (5 heures supplémentaires) et les conducteurs d'installation et de machines, et ouvriers de l'assemblage (5,5 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 2019, un peu moins d'un tiers des personnes interrogées indique être « souvent » ou « presque toujours » soumis à des contraintes physiques au travail. Un petit quart se sent fatigué par le travail de manière répétée et fréquente. Ce sont en particulier les travailleurs postés ainsi que ceux travaillant le week-end, le soir ou la nuit 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 15 % des hommes, mais seulement 8 % des femmes.

Des contraintes mentales peuvent être observées parmi tous les groupes de travailleurs, tous les secteurs d'activité et tous les niveaux de qualification. Pour plus de la moitié des employés, 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. Par ailleurs, la complexité et la variété des tâches professionnelles aboutissent également souvent à des exigences spécifiques. Ainsi, plus de deux tiers des salariés doivent réaliser plusieurs tâches en même temps. 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 sont particulièrement concernées par le « multitasking ».

### **Liberté d'action et possibilités de formation**

Les directeurs, cadres de direction et gérants, ainsi que les professions intellectuelles et scientifiques 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, seuls 27 à 29 % des personnes interrogées ont 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 (80 %), un degré élevé de collaboration avec les collègues est la norme. Près de trois cinquièmes des salariés se sentent bien soutenus par leurs collègues dans leur travail, tandis que seulement un dixième considère le soutien des collègues comme plutôt faible.

Pour les travailleurs, le feedback de la part des collègues et des supérieurs est un moyen important permettant d'évaluer son comportement propre et, le cas échéant, d'effectuer les ajustements utiles. Pourtant, les retours des collègues ou des supérieurs hiérarchiques sur la qualité du travail fourni ne sont mentionnés que par moins de la moitié des personnes interrogées (42 %). Les jeunes salariés reçoivent toutefois bien plus souvent de retours sur leur travail (71 %) que la moyenne. L'une des formes du feedback est la critique (constructive). 5 % des personnes interrogées sont souvent critiquées par leurs collègues et supérieurs hiérarchiques. Qu'ils fassent l'objet de critiques ou non, seulement 3 % des personnes interrogées font état de relations conflictuelles avec leurs collègues et supérieurs hiérarchiques.

### **Évolution professionnelle, formation continue et opportunités sur le marché du travail**

Si plus d'un tiers des personnes interrogées estime comme très bonnes les possibilités de formation continue sur le marché du travail luxembourgeois, un tiers également les considère 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 ou internationales ainsi que des ONG que par ceux des entreprises privées. Presque la moitié du groupe des 16-24 ans considère disposer d'opportunités de formation continue (46 %). En comparaison, les autres tranches d'âge sont de 11 à 17 points de pourcentage plus bas.

Cette année encore, une large majorité des personnes interrogées considère son emploi comme sûr dans une très forte mesure (73 %), 8 % seulement ayant peur 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. Mais un tiers également est plutôt pessimiste à ce sujet, et surtout les plus de 55 ans (62 %).

## 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. Par ailleurs, 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, pour lesquels les professions élémentaires et les salariés des services directs à la personne, commerçants et vendeurs sont les plus concernés.

Un tiers des personnes interrogées évoque un stress fréquent, les femmes (35 %) se sentant bien plus stressées que les hommes (28 %). Pour 43 % des personnes interrogées, les contraintes de temps sont l'un des facteurs de stress récurrent. Les personnes occupant une fonction hiérarchique (35 %), celles travaillant 46 heures ou plus par semaine (46 %), et les salariés faisant des heures supplémentaires non payées (42 %) sont plus souvent stressés que la moyenne.

## Temps libre

Un des moyens de limiter les conséquences négatives du travail sur la santé est d'offrir un temps de pause et de repos adéquat aux salarié(e)s. En 2019, près d'un cinquième des personnes interrogées indiquait toutefois devoir souvent interrompre sa pause au travail, 23 % d'entre elles voyant même régulièrement sa pause complètement supprimée. Cela concerne particulièrement les personnes occupant une fonction hiérarchique (33 %) et les salariés travaillant plus de 46 heures par semaine (35 %).

Les congés payés sont une véritable institution et sont importants pour récupérer et prendre de la distance avec les exigences du travail, et ainsi préserver à long terme la santé des salarié(e)s. De plus, les vacances sont une occasion de reprendre des forces pour la vie professionnelle et personnelle. Les salariés du Luxembourg ont en moyenne 30 jours de congé, les femmes ayant environ un jour de plus que les

hommes. 63 % ont pris toutes les journées de vacances dont ils disposaient. Parmi les salariés à qui il reste des jours de congé à la fin d'une année calendaire, 81 % ont le droit de reporter leur solde de vacances à l'année suivante.

### **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 18 % des personnes interrogées déclarent avoir des difficultés à concilier le travail et la vie privée, 57 % d'entre elles n'ont toutefois aucun problème à y parvenir. 12 % indiquent que les exigences du travail et celles de la vie privée entraînent souvent des conflits. Ceux-ci concernent notamment les salarié(e)s ayant un faible niveau de qualification, ce problème survenant moins fréquemment chez les personnes exerçant un métier impliquant des tâches complexes. Les problèmes de conciliation vie professionnelle-vie privée concernent surtout les salariés travaillant 46 heures ou plus par semaine.

De plus, avec le concept de « porosité de la frontière entre travail et vie privée », se pose la question d'un décroisement croissant des deux sphères et donc, du risque d'une limite de plus en plus floue entre temps de travail et temps libre, au profit du travail. Interrogés sur ce sujet, 43 % des salariés indiquent réussir à laisser leurs problèmes professionnels derrière eux en rentrant à la maison le soir. Seulement un tiers considère toujours réussir à oublier le travail une fois la journée terminée.

### **Satisfaction vis-à-vis du travail**

En majorité, les travailleurs employés au Luxembourg jugent de façon positive la qualité de leur emploi. Pour une grande partie des personnes interrogées, la satisfaction au travail est dans l'ensemble élevée sur toutes les années d'enquête. En 2019, seulement environ 11 % des salariés sont peu ou pas satisfaits. Plus de la moitié de tous les salariés et salariées sont satisfaits de l'ambiance au travail (56 %). Les réticences sont bien plus marquées en ce qui concerne le salaire (46 %), et la satisfaction varie 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 trouve les artisans (28 %), le personnel des services directs, commerçants, vendeurs (36 %) et, avec seulement 17 % de satisfaits, les professions élémentaires. Tout comme les années précédentes, les personnes les plus âgées sont significativement plus satisfaites de leur salaire que les plus jeunes, ce qui est probablement lié au fait que l'on occupe un poste plus élevé dans la hiérarchie au fur et à mesure de l'évolution de carrière.

### **Comportement du supérieur hiérarchique et styles de management**

Outre les exigences liées au travail lui-même, les relations sociales sur le lieu de travail représentent un facteur déterminant de la qualité du travail. La collaboration et le contact personnel avec les collègues tiennent une place importante dans beaucoup d'activités et représentent donc un aspect important à prendre en compte lorsqu'il s'agit d'évaluer individuellement la situation au travail. La relation avec le supérieur hiérarchique joue un rôle particulier dans le ressenti concernant la qualité du

travail. Le thème « Comportement du supérieur hiérarchique et styles de management » a donc été choisi comme thème spécifique de l'année 2019.

### **Reconnaissance et soutien de la part du supérieur hiérarchique**

Plus de la moitié des personnes interrogées (57 %) reçoivent de l'aide et du soutien de la part de leur supérieur lorsqu'elles en ont besoin, et plus particulièrement les salariés occupant une position hiérarchique (64 %) et les directeurs, cadres de direction et gérants (68 %). Les conducteurs d'installation et de machines, et ouvriers de l'assemblage, ainsi que les professions élémentaires sont en revanche moins soutenus que la moyenne par leurs supérieurs (respectivement 48 % et 46 %). Deux tiers des personnes interrogées peuvent « souvent » ou « presque toujours » faire part de leurs problèmes de travail à leur supérieur, les salariés ayant entre 16 et 34 ans étant les plus nombreux à trouver une écoute attentive (env. 70 %).

Lorsque le supérieur hiérarchique considère que les préoccupations et les points de vue de ses subordonné(e)s sont importants, qu'il y fait attention et tente d'y répondre, il exprime ainsi une forme de reconnaissance vis-à-vis de ses collaborateurs et collaboratrices. 42 % des personnes interrogées estiment que leur supérieur tient compte des besoins personnels des salariés. Sur ce sujet également, les jeunes (notamment les 16-24 ans : 51 %) ont plus souvent que la moyenne l'impression que leurs besoins sont pris en compte par leur supérieur. Par ailleurs, les hommes en font état plus souvent que les femmes (respectivement 45 % et 38 %), et les personnes élevant seules un ou des enfants plus souvent que les célibataires sans enfant (49 % contre 41 %).

Si près de deux cinquièmes (43 %) des salariés du Luxembourg sont encouragés par leur supérieur à améliorer leurs compétences professionnelles, cela n'arrive rarement, voire jamais, pour deux cinquièmes également. Dans l'ensemble sur ce sujet, il semble que plus le statut professionnel est élevé, plus le supérieur hiérarchique apporte un soutien important.

### **Style de management**

Le style de management d'un supérieur hiérarchique comporte plusieurs aspects, allant de la capacité à planifier le travail correctement, de façon adaptée et efficace, à la capacité à résoudre les conflits, en passant par la capacité à motiver et à impliquer l'équipe de façon créative. Ces aspects étant très différents les uns des autres, ils sont donc évalués de façon différente. D'après les salariés interrogés dans le cadre de l'enquête QoW 2019, les supérieurs hiérarchiques du Luxembourg sont bien évalués concernant la planification du travail et la répartition des tâches. 36 % des salariés estiment que leur supérieur hiérarchique planifie bien le travail dans une (très) forte mesure, et 43 % que la répartition des tâches est bien réalisée dans une (très) forte mesure. Mais 9 % des salarié(e)s interrogé(e)s doivent souvent se consacrer à des tâches dénuées de sens. Au total, les directeurs, cadres de direction et gérants ont une vision beaucoup plus positive de ces aspects que les autres catégories professionnelles.

Pour la moitié des personnes interrogées, les supérieurs hiérarchiques réussissent à régler les conflits de façon adaptée. Mais les hommes sont beaucoup plus optimistes (44 %) à ce sujet que les femmes (36 %). Cette différence entre hommes et

femmes se retrouve également au sujet de la prise en compte des opinions, puisque 29 % des femmes et 37 % des hommes estiment que leur avis sera pris en compte par le supérieur hiérarchique. Seulement 24 % des personnes interrogées estiment pouvoir participer activement aux décisions dans l'entreprise.

### **Feedback sur le travail par le supérieur**

Le feedback sur le travail représente également un aspect important des compétences managériales du supérieur hiérarchique. D'après les résultats de l'enquête QoW 2019, 31 % des personnes interrogées reçoivent dans une mesure élevée un feedback sur leurs compétences professionnelles de la part de leur supérieur hiérarchique, mais 31 % n'en reçoivent que dans une faible mesure. Ce sont surtout les jeunes entre 16 et 24 ans (46 %) et les personnes ayant peu d'ancienneté dans l'entreprise (de 0 à 4 ans : 35 %) qui obtiennent souvent des retours sur leurs compétences professionnelles. Les feedbacks semblent donc surtout concerner les groupes professionnels qui en ont le plus besoin. Néanmoins, il faut noter que, dans l'ensemble, la proportion de personnes recevant un feedback n'est pas très élevée. Tout comme sur les autres questions liées à ce sujet, les salariés qui occupent eux-mêmes une position hiérarchique ou un poste de direction sont plus positifs que les autres salariés concernant les feedbacks du supérieur hiérarchique.

L'enquête QoW 2019 prévoyait également des questions permettant de déterminer si les supérieurs hiérarchiques sont reconnaissants quand leurs collaboratrices et collaborateurs améliorent leurs performances professionnelles. 42 % des salariés au Luxembourg estiment recevoir ce type de feedback de la part de leur supérieur hiérarchique dans une mesure « élevée » ou « très élevée ». Ici aussi, les plus jeunes (53 %) et les cadres (54%) sont plus représentés que la moyenne. Cela concerne en revanche moins souvent les professions élémentaires (32 %) et les conducteurs d'installations et de machines, et ouvriers de l'assemblage (31 %), qui évaluent globalement leur supérieur hiérarchique plus négativement que les autres catégories professionnelles.

## 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 pour 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 publier régulièrement des sondages sur la qualité du travail du point de vue des travailleurs au Luxembourg. Le présent rapport *Quality of Work Luxembourg 2019 (QoW 2019)* 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 sixième rapport d'enquête successif sur la qualité du travail au Luxembourg. L'infas est responsable de la réalisation, de l'évaluation et de la rédaction du rapport relatif à l'enquête *Quality of Work Luxembourg 2019*.

Tout comme les années précédentes, le rapport *Quality of Work Luxembourg 2019* constitue une partie du projet global « Quality of Work Index ». L'indice « Quality of Work Index » est un outil de mesure développé en 2013 dans le cadre d'un projet commun de la Chambre des salariés et de l'Université du Luxembourg, permettant de mesurer la qualité du travail des salariés 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 de 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 auprès de la population active 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 2019 a globalement maintenu et repris le concept élaboré et les questions de l'enquête (y compris les échelles utilisées pour le questionnaire<sup>1</sup>) et modifié une partie des questions seulement. Ces modifications du questionnaire incluent une reformulation de certaines questions, l'ajout de quelques nouvelles questions, et la suppression

<sup>1</sup> 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 4.6), les réponses sont classées comme suit : correspond parfaitement, correspond globalement, correspond un peu, ne correspond pas du tout.

de certaines questions (cette année). Une liste détaillée des changements de formulation et des nouvelles questions 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 parfois depuis 6 ans (2014-2019). 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 de vue thématique, cette partie reprend globalement la structure du rapport des années précédentes. Le chapitre 1 contient ainsi un aperçu des caractéristiques sociodémographiques des salariés et des caractéristiques des entreprises et des organisations pour lesquelles ils travaillent. Les aspects liés au temps de travail font l'objet du chapitre 2, qui aborde également les différences entre hommes et femmes en ce qui concerne leurs conditions de travail dans le monde du travail luxembourgeois. Les conditions de travail ainsi que les relations et interactions entre collègues au travail sont abordées dans le chapitre 3, tout comme la formation professionnelle. Le chapitre 4 analyse les liens entre la vie professionnelle et le bien-être personnel. 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 partie II du rapport QoW de cette année porte sur le thème spécifique de 2019, à savoir « Comportement du supérieur hiérarchique et styles de management ». Sont analysés en premier lieu la reconnaissance et le soutien de la part du supérieur hiérarchique (chap. 6.1). Puis, sont abordés le style de management des supérieurs hiérarchiques au Luxembourg (chap. 6.2), et la façon dont les salarié(e)s reçoivent un feedback sur leur travail de la part de leurs supérieurs hiérarchiques (chap. 6.3).

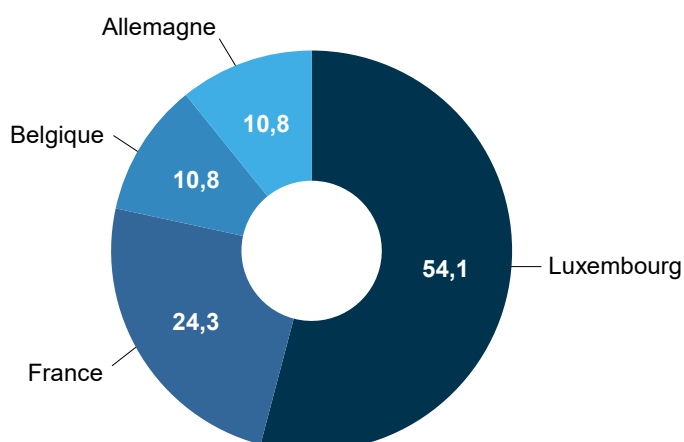
## Partie I : Évolutions de la qualité du travail au Luxembourg

### 1 Caractéristiques structurelles de la population active luxembourgeoise

Les évaluations des salarié(e)s concernant la qualité de leur travail sont très similaires à celles de leurs conditions de travail. Les résultats empiriques l'ont montré, celles-ci varient selon la position professionnelle et le groupe sociostructurel 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. Parmi les 437 581 salariés cotisant à la sécurité sociale (situation au 2<sup>e</sup> trimestre 2019), 236 606 résident dans le Grand-Duché (54,1 %) et 200 981 (45,9 %) sont des frontaliers venant d'autres pays (cf. Figure 1). Plus de la moitié des frontaliers vient de France (52,8 %), un quart de Belgique et autant d'Allemagne (23,6 % dans les deux cas). Parmi les travailleurs frontaliers étrangers, nombreux sont ceux qui viennent de Lorraine (Metz, Thionville), de la Province de Luxembourg ainsi que des régions de Trêve/Bitburg et de la Sarre. Le marché de l'emploi luxembourgeois 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; Base: 437.587 employés salariés assujettis à la sécurité sociale au Luxembourg (Situation 2<sup>e</sup> trimestre 2019)

Source: STATEC Statistique de la sécurité sociale



## 1.1 Structure sociodémographique de la population active

Tout comme le démontraient les enquêtes précédentes réalisées entre 2014 et 2018, la main-d'œuvre luxembourgeoise en 2019 est 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. Si parmi les salarié(e)s résidant au Luxembourg, on trouve 55 % d'hommes et 45 % de femmes, la proportion d'hommes est plus élevée chez les frontaliers. Ainsi, avec environ 69 % d'hommes, les frontaliers venant d'Allemagne présentent la plus forte proportion de travailleurs masculins.

Les personnes interrogées avaient toutes entre 16 et 64 ans. Avec un âge moyen de 40,3 ans, le niveau est semblable à celui de l'année dernière (âge moyen en 2018 : 40,5 ans) et au même niveau qu'en 2017. Les frontaliers venant d'Allemagne ont en moyenne 42 ans, tandis que ceux résidant au Luxembourg et les frontaliers venant de France et de Belgique ont plutôt 40 ans.

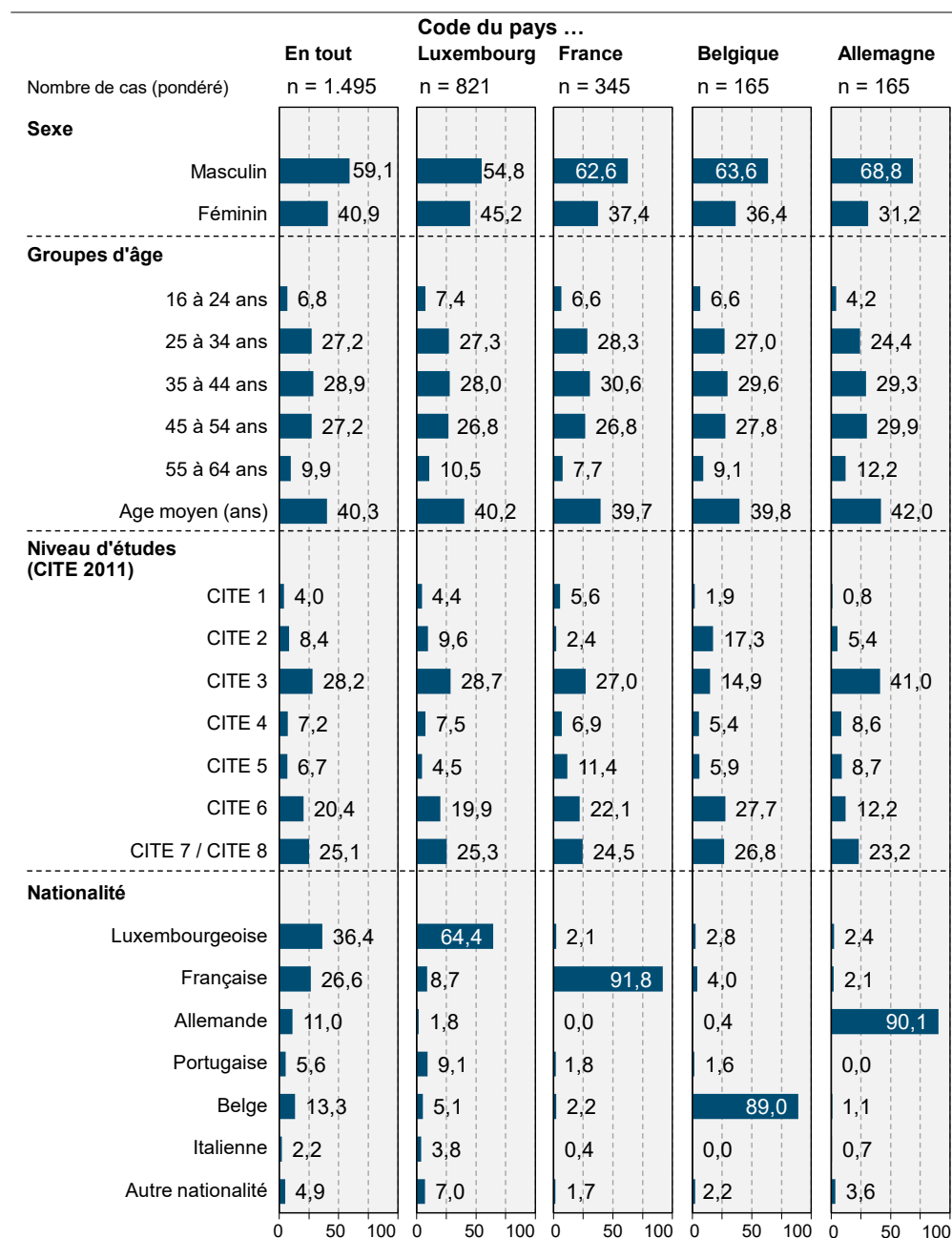
Les travailleurs en poste au Luxembourg se caractérisent par un niveau élevé de qualification<sup>2</sup>. Seulement un peu plus de 12 % des salariés ont un niveau de formation inférieur au niveau CITE 3. En revanche, 46 % des salariés luxembourgeois sont titulaires d'un diplôme de l'enseignement supérieur (CITE 6, 7 ou 8), et 28 % ont un diplôme de fin d'études secondaires ou une formation professionnelle (CITE 3), soit la majorité des travailleurs luxembourgeois. De plus, 14 % sont diplômés d'un établissement d'enseignement postsecondaire non supérieur (CITE 4) ou ont une formation d'artisan ou de technicien (CITE 5). Globalement, le niveau de formation déjà élevé au Luxembourg a encore progressé par rapport aux années précédentes, puisque la proportion de personnes ayant un niveau CITE 3 recule (37 % en 2017, 32 % en 2018), et que celle ayant un niveau CITE 6, 7 ou 8 augmente (36 % en 2017, 41 % en 2018).

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 11 %, le taux de salariés possédant une formation de technicien (CITE 5) est supérieur à la moyenne parmi les travailleurs venant de France. Deux cinquièmes (41 %) 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 (CITE 6, 7 ou 8 : 55 %), tandis que cela

<sup>2</sup> Note concernant la classification du plus haut niveau de formation selon CITE 2011 : pour la 6<sup>e</sup> 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 QoW 2019 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.

ne concerne que 47 % des Français, 45 % des Luxembourgeois et 35 % des Allemands. La part de la main-d'œuvre ayant été formée en alternance (CITE 4) est entre 5 % (Belgique) et 9 % (Allemagne).

**Figure 2 Structure des travailleurs du Luxembourg**



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

Source: Quality of work Luxembourg 2019, propres calculs

La zone d'attraction du marché de l'emploi luxembourgeois étant très large du point de vue régional, cela se retrouve également dans la nationalité des travailleurs.

36 % seulement des salariés possèdent la nationalité luxembourgeoise. Un peu plus d'un quart a la nationalité française (27 %), 6 % ont la nationalité portugaise, et un peu plus d'un dixième a la nationalité allemande (11 %) ou belge (13 %), tandis que 2 % ont la nationalité italienne, les 5 % restants regroupant les autres nationalités.

Environ 90 % des frontaliers venant de France, de Belgique ou d'Allemagne ont la nationalité du pays dans lequel ils résident. Cependant, les travailleurs frontaliers comptent également parmi eux des ressortissants de l'Euregio dans son ensemble. On peut citer comme exemple les 4 % de Belges qui habitent en France et travaillent au Luxembourg, ou les 2 à 3 % de Luxembourgeois qui habitent dans les pays voisins, 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 du Luxembourg exercent leur activité professionnelle principalement comme salarié(e)/employé(e) (85 %) ou comme fonctionnaire (15 %) (cf. Figure 3). 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 divergence apparaît si l'on observe la nationalité. Les travailleurs résidant au Luxembourg et les travailleurs ayant la nationalité luxembourgeoise travaillent plus souvent comme fonctionnaire que les groupes des travailleurs frontaliers. Ainsi, près d'un tiers des Luxembourgeois sont fonctionnaires, alors que chez les salariés étrangers, la part de fonctionnaires varie entre environ 1,6 % (Français) et 5 % (Belges).

**Figure 3 Statut professionnel**

	Nombre de cas (pondéré)	Statut professionnel			
		Salarié/e Employé/e	Fonctionnaire	Trav. indépendant/e	Aidant familial
		Pourcentage du nombre de cas <sup>1)</sup>			
<b>Total</b>	1 495	85,2	14,5	0,1	0,2
<b>Nationalité</b>					
Luxembourgeoise	545	64,9	34,5	-	0,5
Française	398	98,4	1,6	-	-
Allemande	164	96,1	2,9	1,1	-
Portugaise	83	95,0	5,0	-	-
Belge	198	95,8	4,2	-	-
Italienne	34	96,4	3,6	-	-
Autre	73	95,8	4,2	-	-

Source : Quality of work Luxembourg 2019, 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, puisqu'ils représentent moins de 1 %. L'écart entre le groupe des 16-24 ans et les autres groupes d'âge est particulièrement frappant. Si, à partir de 25 ans, les personnes interrogées sont presque toutes en contrat à durée indéterminée (95 à 99 %), cela ne concerne que 74 % des 16-24 ans. Par rapport aux autres pays européens, 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.<sup>3</sup>

## Secteurs d'activité

Quelles sont les professions que les salariés 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 le « International Standard Code of Occupation » (ISCO)<sup>4</sup>.

La structure professionnelle est marquée par une proportion remarquablement élevée d'activités qualifiées. La hausse du niveau de qualification se poursuivant, 35 % des salariés exercent en 2019 une profession intellectuelle ou scientifique, soit plus qu'en 2017 (28 %) et 2018 (31 %). Un cinquième de la population active exerce un emploi nécessitant une qualification professionnelle, un diplôme de technicien ou de niveau similaire. 8 % des personnes interrogées réalisent des activités de service dans la vente, une banque, une assurance, ou dans l'hôtellerie et la restauration. Un salarié sur dix exerce une activité de bureau ou administrative. On voit donc que le segment des services est largement dominant. Par ailleurs, on note que le secteur manufacturier est relativement petit, et ne cesse de diminuer au fil des années. Si ces 3 dernières années, il y avait encore près de 12 % des personnes exerçant un métier qualifié de l'industrie et de l'artisanat, elles sont moins de 9 % cette année. De même, la proportion de conducteurs d'installations et de machines, et ouvriers de l'assemblage est passée de 6 à 4 %. Les professions élémentaires ne représentent plus que 3 % des salarié(e)s interrogés.

<sup>3</sup> Avec 14 %, la moyenne européenne de la part des contrats à durée déterminée est 5 points plus élevée qu'au Luxembourg. Cf. [http://appsso.eurostat.ec.europa.eu/nui/show.do?dataset=lfq\\_etpga&lang=de](http://appsso.eurostat.ec.europa.eu/nui/show.do?dataset=lfq_etpga&lang=de) (situation au 2<sup>e</sup> trimestre 2019). 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 salariés cotisant à la sécurité sociale travaillant plus de 10 heures par semaine ont été analysés, alors qu'Eurostat a intégré des salariés travaillant moins de 10 heures par semaine.

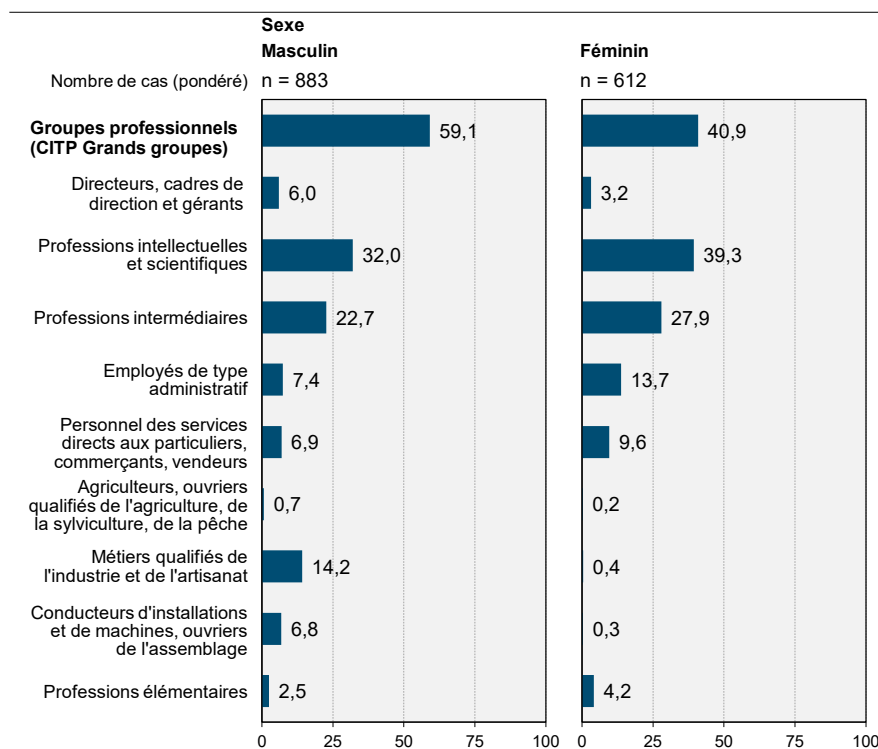
<sup>4</sup> Remarques concernant le codage ISCO : l'activité professionnelle est définie selon une question à trois niveaux de réponse, permettant de la catégoriser selon les classifications de la norme « International Standard Classification of Occupations » (ISCO-08). Ce n'est pas seulement la désignation 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 au 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.

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, les travailleurs frontaliers venant de Belgique sont particulièrement nombreux parmi les professionnels ayant eu une formation universitaire, puisque deux cinquièmes des salariés d'origine belge travaillent dans cette catégorie professionnelle. Par rapport aux lieux de résidence, ce sont les travailleurs frontaliers venant d'Allemagne qui présentent la part plus importante de personnes exerçant une profession intermédiaire (31 %).

### 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 de directeurs, cadres de direction et gérants parmi les hommes actifs est quasiment deux fois plus élevée que parmi les femmes actives (cf. Figure 4). Un nombre plus important de femmes (39 %) que d'hommes (32 %) exerce une profession intellectuelle. Parmi les salariés des services directs, commerçants, vendeurs, la part d'hommes et de femmes est équilibrée, puisqu'en 2019, 7 % des hommes travaillent dans cette catégorie professionnelle (6 % en 2018) contre 10 % des femmes (12 % en 2018). Parmi les employés de type administratif et les personnes exerçant un métier qualifié de l'industrie et de l'artisanat, on ne constate quasiment aucun changement, les hommes continuant de dominer largement ce dernier, même si ce secteur est dans l'ensemble en recul dans la structure professionnelle globale (voir ci-dessus).

**Figure 4 Structure professionnelle des hommes et des femmes**



Parts en pourcent par colonne; Pour manquant à 100 %: « pas de réponse » ou indication « noncodables »

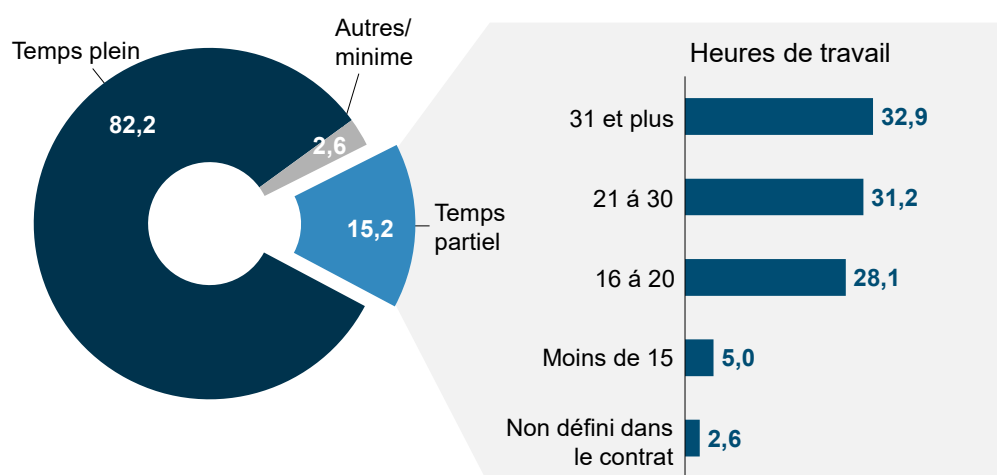
## 2 Temps de travail

### 2.1 Horaires de travail et règles concernant le temps de travail

La grande majorité (82 %) des salarié(e)s interrogés au Luxembourg est employée à temps plein. Seuls quelque 18 % des salariés luxembourgeois travaillent à temps partiel ou sous une autre forme (cf. Figure 5). En comparaison avec d'autres pays, la proportion de personnes travaillant à temps partiel (sans les frontaliers) est légèrement en dessous de la moyenne de l'Union européenne (19 %).<sup>5</sup>

Parmi ces 15 % de salariés travaillant à temps partiel, un tiers travaille 31 heures ou plus par semaine, 31 % ont un contrat allant de 21 à 30 heures, et 28 % travaillent entre 16 et 20 heures par semaine. 5 % seulement des employés à temps partiel ont un contrat prévoyant moins d'heures de travail, cette valeur étant quasiment identique à celle de 2018.

**Figure 5 Contrat de travail : horaires contractuels**



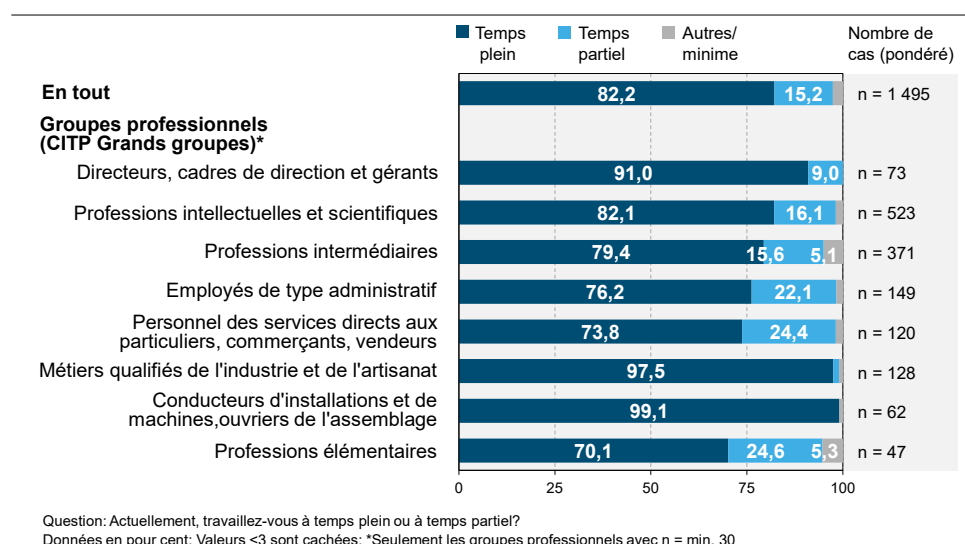
Données en pour cent; Base: 1.495 sondés; À 100 pour cent manquant: « pas de donnée »

Source: Quality of work Luxembourg 2019, propres calculs

<sup>5</sup> Cf. <http://epp.eurostat.ec.europa.eu/tgm/table.do?tab=table&init=1&language=de&pcode=tps00159&plugin=0>, version : 2018.

Le travail à plein temps représente donc la norme au Luxembourg. Toutefois, les différents groupes professionnels présentent des différences notables en ce qui concerne la part d'emplois à temps partiel (cf. Figure 6). Si avec des parts allant de 1 % à 2 %, les artisans et les conducteurs d'installations et de machines et les ouvriers de l'assemblage représentent plutôt l'exception, le travail à temps partiel est surreprésenté par rapport à la moyenne chez les professions élémentaires, mais aussi chez les employés de type administratif et le personnel des services directs, commerçants, vendeurs. Ces différenciations du temps de travail sont stables dans le temps puisque les évolutions sont minimales par rapport à l'année précédente.<sup>6</sup>

**Figure 6 Temps plein/temps partiel en fonction du groupe professionnel**



Source: Quality of work Luxembourg 2019, propres calculs

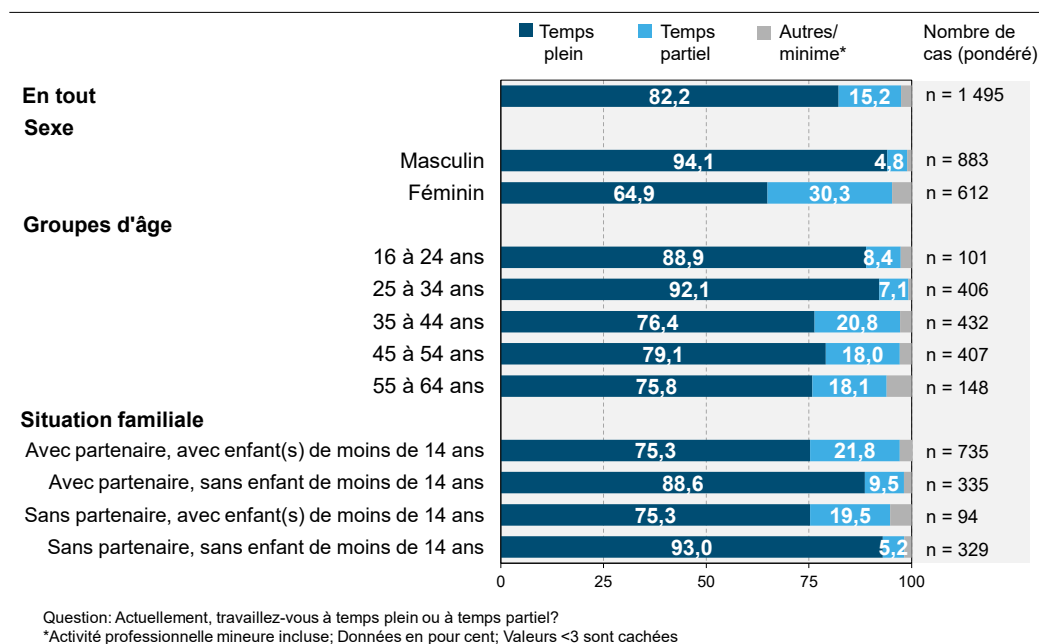
Au Luxembourg, les hommes et les femmes ne passent pas le même temps au travail. 94 % des hommes actifs au Luxembourg ont un poste à plein temps, contre seulement 65 % des femmes (cf. Figure 7). Près d'un tiers des femmes sont donc employées à temps partiel, soit bien plus que les hommes, qui ne sont que 5 % dans ce cas. Dans ce sens, et bien qu'en 2019, le taux d'emploi à temps plein des femmes ait augmenté de 4 points de pourcentage, on peut dire que le travail à temps partiel est et reste « féminin ».

Par ailleurs, par rapport aux autres groupes d'âge où seulement un peu plus de trois quarts des personnes travaillent à temps plein, les deux groupes d'âge les plus jeunes sont les plus concernés par le travail à temps plein (89 % et 92 %). Des différences apparaissent en particulier lorsque le foyer compte des enfants de moins de 14 ans. Les femmes et les hommes sans enfant sont respectivement 89 % (en couple) et 93 % (célibataires) à travailler à temps plein, contre 75 % environ des

<sup>6</sup> Il n'y a que dans les professions élémentaires que l'on note une baisse notable (en pourcentage) du nombre de personnes à temps plein par rapport au nombre de personnes à temps partiel. Toutefois, en chiffres absolus, cette baisse est en réalité relativement faible (2018 : n=54, 2019 : n=47).

personnes ayant un ou plusieurs enfants, et ce, indépendamment du fait qu'elles soient en couple ou non.

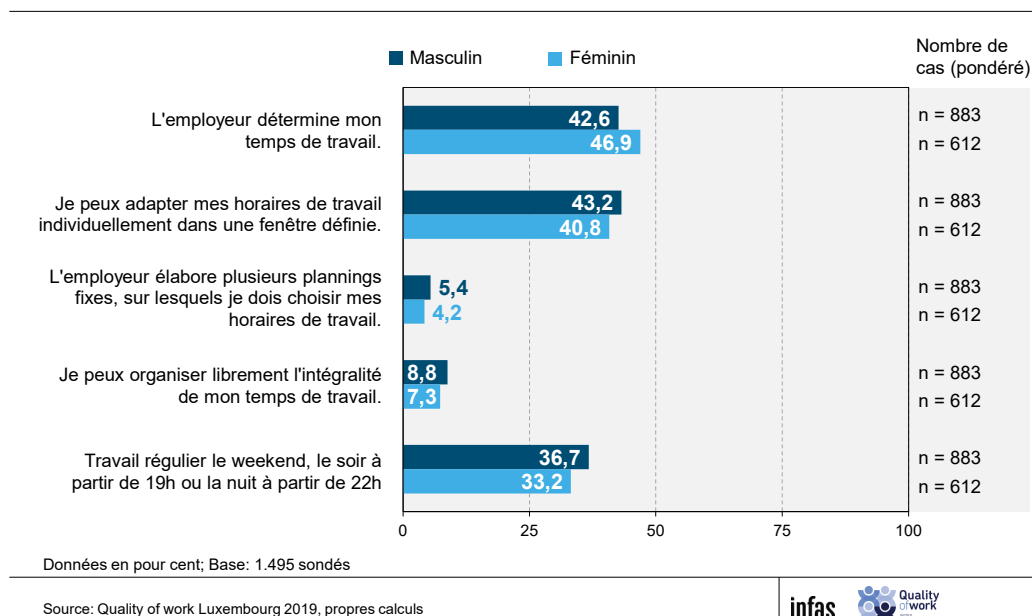
**Figure 7 Temps plein/temps partiel en fonction du sexe, de l'âge et de la situation familiale**



Source: Quality of work Luxembourg 2019, propres calculs

Outre des horaires de travail différenciés, il existe également au Luxembourg différentes règles et dispositions concernant le temps de travail. Concrètement, les salariés sont aussi nombreux à avoir des horaires de travail fixes (44 %) que variables ou flexibles (42 %). Par ailleurs, 8 % peuvent totalement choisir leurs horaires de travail. Quelques salariés seulement (5 %) peuvent choisir entre plusieurs plannings de travail prédéfinis. Les différences sont minimales entre hommes et femmes (cf. Figure 8). Mais plus le niveau de qualification augmente, et donc le niveau professionnel, plus la marge de manœuvre augmente également. Ainsi, les salariés ayant un niveau de formation équivalant à CITE 1, 2 ou 3 sont entre 58 % et 74 % à avoir des horaires de travail fixes. Les personnes ayant un diplôme équivalant à un niveau CITE 6, 7 ou 8 ne sont à l'inverse qu'entre 21 % et 35 % à travailler selon un planning fixe. De même, le temps de travail hebdomadaire n'est fixe que pour 16 % des directeurs, cadres de direction et gérants et 31 % des salariés exerçant une profession intellectuelle ou scientifique. En revanche, cela concerne près de neuf dixièmes des conducteurs d'installation et de machines, et ouvriers de l'assemblage, et des personnes exerçant une profession élémentaire.

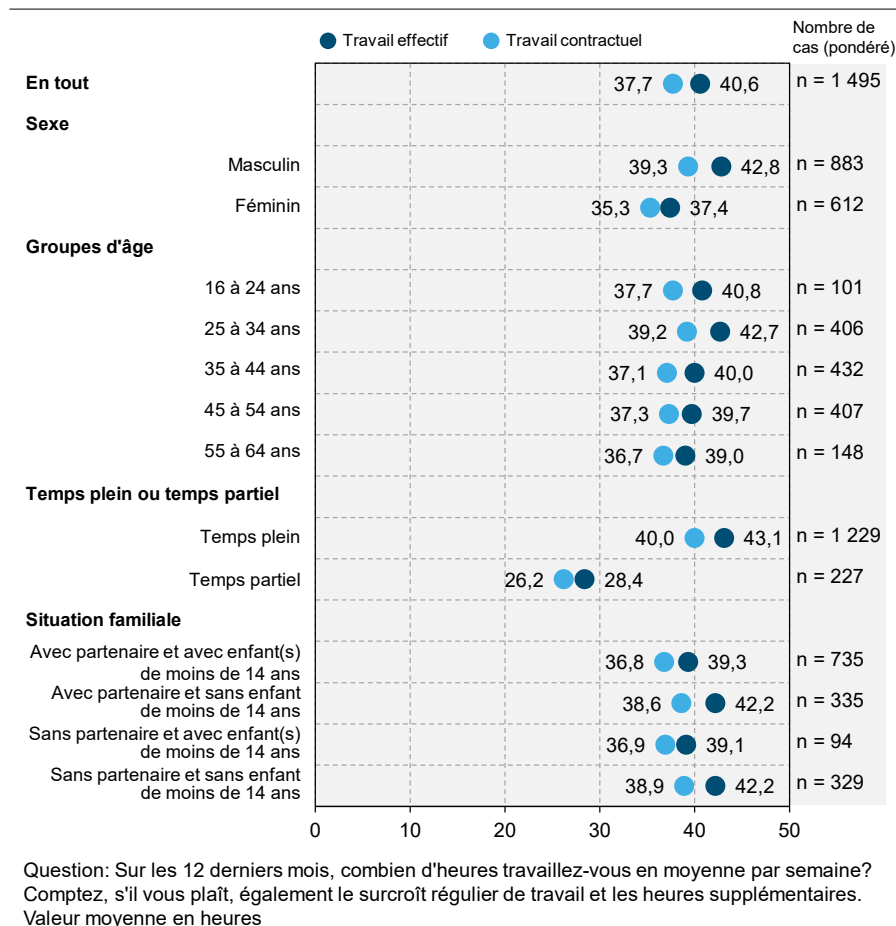


**Figure 8 Dispositions concernant le temps de travail**

## 2.2 Nombre d'heures de travail

Au total, indépendamment du temps de travail défini contractuellement, près de 60 % 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). Mais 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 37,7 heures par semaine, la durée moyenne effective pour l'ensemble des salarié(e)s s'élève à 40,6 heures par semaine (cf. Figure 9), soit environ 3 heures de plus que ce que le contrat prévoit.<sup>7</sup> Avec une valeur moyenne de 42,8 heures, les hommes travaillent à peu près 5,4 heures de plus que les femmes au Luxembourg. Par rapport à l'année dernière, les valeurs moyennes des hommes et des femmes, tout comme la valeur moyenne globale, n'ont que peu évolué.

<sup>7</sup> 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 2018a).

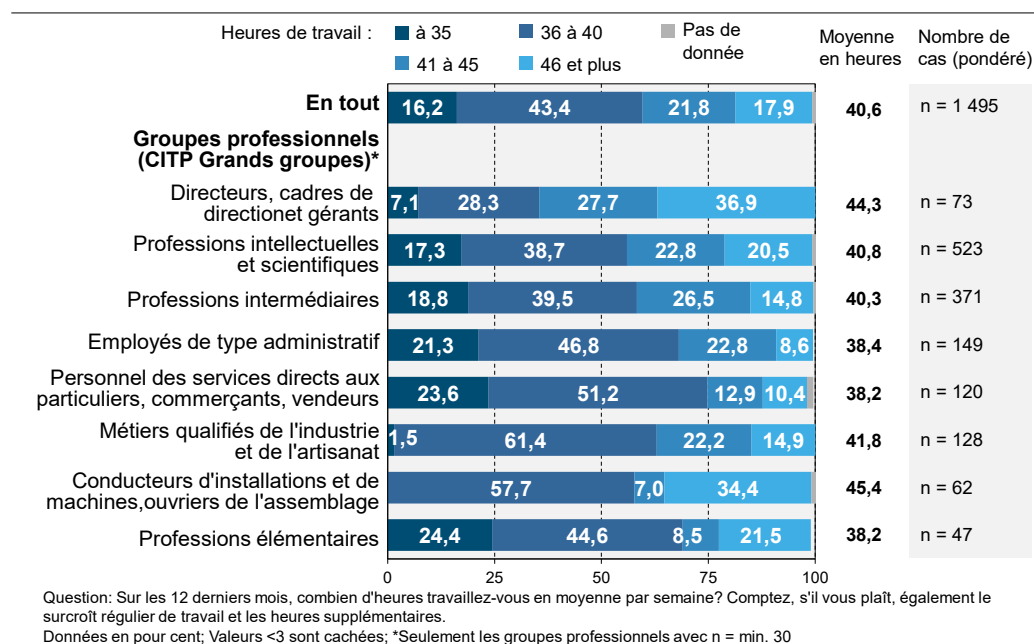
**Figure 9 Temps de travail réel et contractuel**

Source: Quality of work Luxembourg 2019, propres calculs

Les écarts dans le nombre d'heures de travail sont plus grands entre les différents groupes professionnels (cf. Figure 10). 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 (44 à 45 heures par semaine en moyenne). 64 % des directeurs, cadres de direction et gérants indiquent travailler en réalité 41 heures et plus, et plus d'un tiers indique même des durées de travail hebdomadaires dépassant 46 heures. Par ailleurs, 43 % des personnes exerçant une profession intellectuelle et scientifique, et 41 % des professions intermédiaires ainsi que des conducteurs d'installations et de machines, et ouvriers de l'assemblage travaillent plus de 40 heures par semaine. En revanche, avec 38 heures par semaine, les employés de type administratif et les professions élémentaires sont en dessous de la moyenne de la population active du Luxembourg. Pour certains groupes professionnels, les différences de durées de travail sont en grande partie dues à la part plus élevée d'emplois à temps partiel qu'on y rencontre. Alors que les employés à temps plein indiquent en moyenne 43 heures pour la durée effective de travail hebdomadaire, la moyenne est de 28 heures pour les postes à temps partiel. Le temps de travail réel des salariés à temps plein est donc quasiment identique à celui des sa-

lariés en Allemagne. En revanche, les salariés à temps partiel du Luxembourg travaillent plus que les salariés à temps partiel d'Allemagne (qui font 24 heures cf. BAuA 2018a).

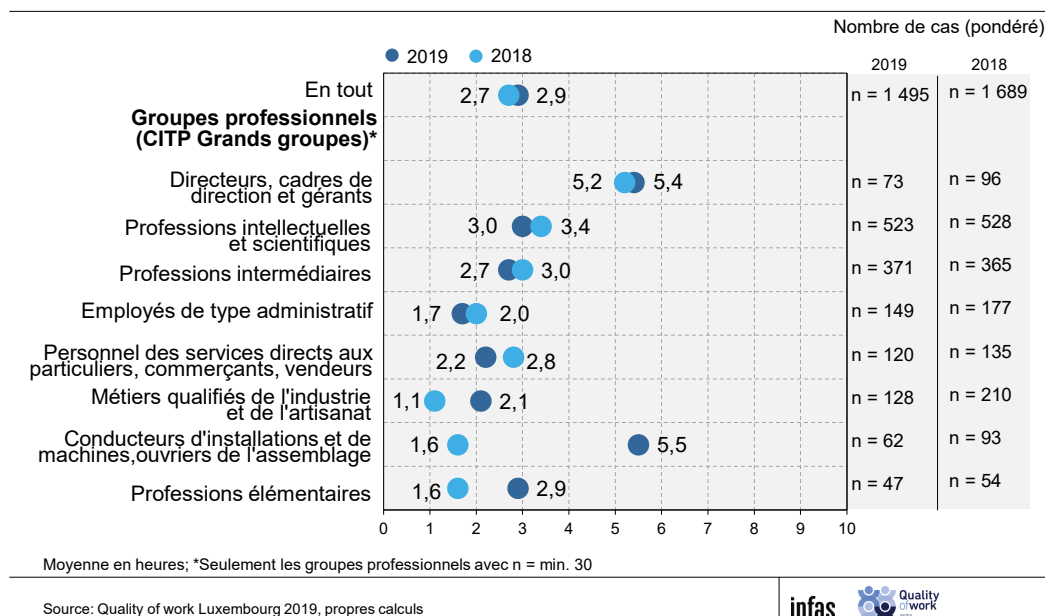
**Figure 10** Durée effective du travail en fonction du groupe professionnel



Source: Quality of work Luxembourg 2019, propres calculs

En lien avec les résultats précédents, on constate que les directeurs, cadres de direction et gérants, avec 5,4 heures supplémentaires par semaine, et les conducteurs d'installation et de machines, et ouvriers de l'assemblage, avec 5,5 heures supplémentaires par semaine, sont particulièrement concernés par le surcroît de travail (cf. Figure 11). Les employés de type administratif (1,7 heure supplémentaire), les artisans (2,1 heures supplémentaires), ainsi que le personnel des services directs, commerçants, vendeurs (2,2 heures supplémentaires) font à l'opposé moins d'heures supplémentaires. Ce sont surtout les salariés ayant des horaires de travail flexibles qui évoquent des heures supplémentaires (4,9 heures supplémentaires), bien plus que les salariés et les salariés ayant des horaires de travail fixes (1,8 heure supplémentaire). Par rapport aux années précédentes, la moyenne du nombre d'heures supplémentaires est de 2,9 heures au total, soit un chiffre en légère hausse (2,7 heures en 2018).<sup>8</sup>

<sup>8</sup> Le nombre moyen d'heures supplémentaires est ainsi une heure en dessous du nombre moyen d'heures supplémentaires en Allemagne (BAuA 2018a).

**Figure 11 Heures supplémentaires en fonction du groupe professionnel**

Dans l'ensemble, près de la moitié (46 %) de la population active du Luxembourg travaille plus que ce qui est prévu contractuellement. Pour la première fois en 2019, les salariés ont été interrogés pour connaître les principales raisons expliquant cette différence entre temps de travail réel et contractuel. La plupart des personnes interrogées (45 %) expliquent que c'est parce qu'elles n'arrivent pas à terminer leur travail dans le temps imparti contractuellement. 24 % indiquent d'autres raisons opérationnelles pour le dépassement du nombre d'heures de travail convenu contractuellement.<sup>9</sup> Par ailleurs, si pour 13 % d'entre elles, ce sont les directives de leur entreprise qui aboutissent à un surcroît de travail, un nombre égal de salariés affirme faire des heures supplémentaires par amour du travail. On retrouve des résultats similaires si on analyse les réponses à cette question en fonction de différents sous-groupes. Il faut également noter que cela concerne aussi les salariés dont les heures supplémentaires ne sont pas payées. C'est dans ce groupe qu'on retrouve une proportion un peu plus élevée que la moyenne (51 %) de personnes faisant des heures supplémentaires, car le travail n'est pas terminé. En revanche, si les directives de l'entreprise jouent un rôle prépondérant (21 %) chez les salariés ayant des horaires de travail fixes, l'argument de l'argent en plus est particulièrement cité par les 16-24 ans (20 %). On note par ailleurs que les hommes sont presque deux fois plus nombreux que les femmes (respectivement 16 % et 9 %) à indiquer qu'ils font des heures supplémentaires parce qu'ils aiment leur travail. Ce sont surtout les personnes syndiquées (29 %) qui mentionnent d'autres raisons opérationnelles. Il n'est pas possible d'aller plus loin dans l'analyse d'autres sous-groupes, car le nombre de personnes concernées est trop faible.

<sup>9</sup> Il convient donc de noter que, dans le questionnaire de l'année prochaine, il faudra inclure d'autres raisons pour le dépassement du temps de travail contractuel.

Il a aussi été demandé combien d'heures les personnes aimeraient travailler si elles devaient continuer à faire le même travail pour gagner suffisamment leur vie. Le nombre moyen d'heures de travail hebdomadaires souhaité est de 35,6 heures. Près de 60 % des salarié(e)s travaillent donc plus qu'ils et elles ne le veulent en réalité. Le nombre de personnes souhaitant travailler plus est faible (5 %), tandis qu'un peu plus d'un tiers (35 %) est satisfait de son temps de travail.<sup>10</sup>

Près de la moitié des salarié(e)s luxembourgeois peut récupérer ou compenser ses heures supplémentaires par du temps libre. Chaque salarié du Luxembourg dispose en moyenne de 4,4 heures par semaine pouvant être compensées par des heures de repos. Si pour 27 % des salariés, les heures supplémentaires sont parfois payées (4,1 heures payées par personne en moyenne), cela n'est pas le cas pour 71 % d'entre eux. Et surtout, un peu plus d'un tiers des salarié(e)s luxembourgeois fait des heures supplémentaires *qui ne sont pas payées*. En moyenne, chaque salarié fait 3 heures supplémentaires non payées, et si l'on regarde uniquement les personnes faisant des heures supplémentaires non payées, on arrive à une moyenne de 8 heures de travail ne donnant lieu à aucune rémunération. Le nombre d'heures supplémentaires non payées varie généralement entre 1 et 5 heures (62 %), mais il faut noter qu'une part non négligeable de salariés (17 %) fait un nombre d'heures supplémentaires à deux chiffres, c'est-à-dire plus de 10 heures par semaine.<sup>11</sup>

## 2.3 Organisation et type d'horaires de travail

Outre le nombre d'heures de travail en soi, l'organisation et le type d'horaires de travail sont des aspects fondamentaux dans la vie quotidienne des travailleurs. Pour une majorité des salarié(e)s du Luxembourg, le temps de travail hebdomadaire ne change généralement pas. 85 % d'entre eux travaillent plus ou moins toujours le même nombre d'heures chaque semaine. De façon logique au vu de cette stabilité, le quota d'heures journalier ne varie pas d'une semaine à une autre pour 88 % des salariés du Luxembourg. Seul un peu plus d'un dixième (12 %) a régulièrement des journées de travail différentes selon la semaine. Si le temps de travail quotidien est généralement stable pour quatre cinquièmes (81 %) de la population active, 18 % ne font toutefois pas le même nombre d'heures de travail chaque jour.

Indépendamment de la question du nombre d'heures, plus d'un tiers travaille le week-end, le soir ou la nuit à partir de 19h00 (cf. Figure 12). Rapportés à tous les salarié(e)s, ces horaires de travail atypiques représentent ainsi 2,7 heures par mois.

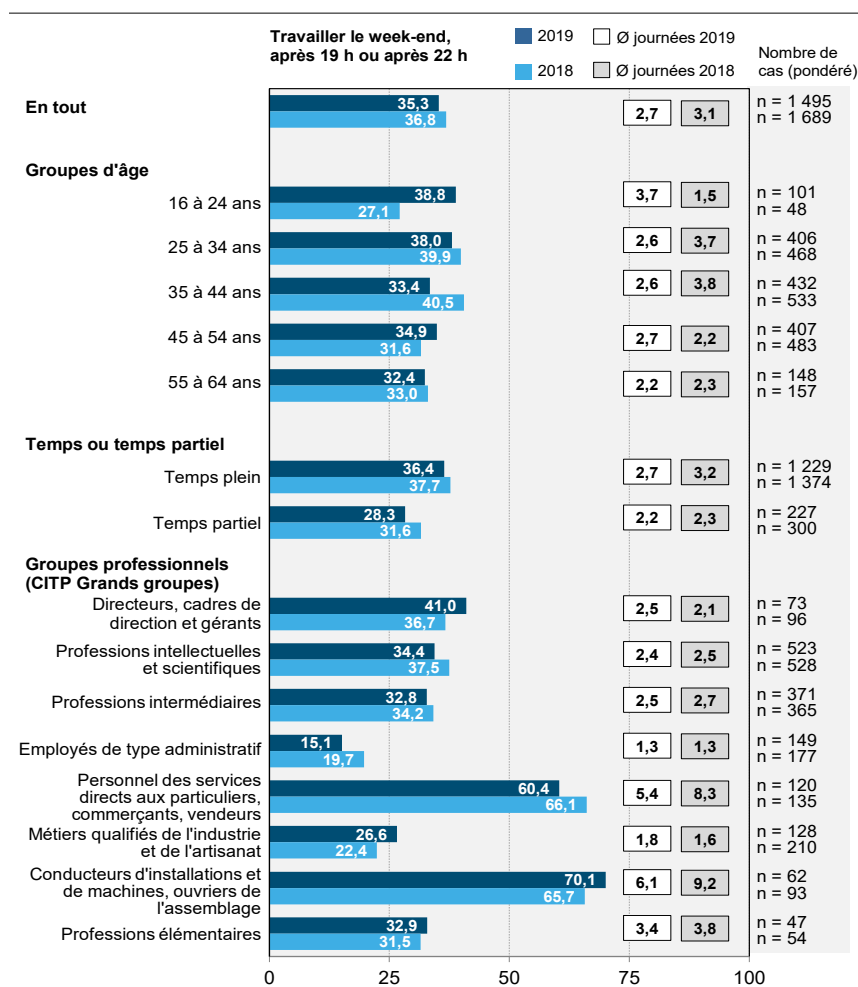
<sup>10</sup> À ce sujet, l'enquête BAuA sur le temps de travail menée en Allemagne aboutit à des résultats similaires pour le même genre de questions, à quelques différences près sur certains détails. Ainsi, selon l'enquête BAuA sur le temps de travail (BAuA 2018b), 49 % des salariés travaillent plus qu'ils ne le veulent réellement, 12 % travaillent moins que ce qu'ils voudraient, et 39 % sont satisfaits de leur temps de travail. Le nombre d'heures de travail hebdomadaires souhaité y est de 35 heures, soit 0,6 heure de moins que dans l'enquête QoW pour le Luxembourg.

<sup>11</sup> Les pourcentages se basent sur les personnes faisant des heures supplémentaires non payées (n=539), et non sur toutes les personnes interrogées (n=1495).

Parmi les salariés travaillant le week-end ou le soir/la nuit, 30 % ont ce type d'horaires de 1 à 3 jours par mois, et 30 % de 4 à 7 jours par mois. En outre, un sixième travaille plus de 15 jours par mois le week-end ou le soir/la nuit.

On note toutefois des différences entre les catégories professionnelles en ce qui concerne le travail le week-end ou le soir/la nuit. Les conducteurs d'installation et de machines, et ouvriers de l'assemblage (6,1 jours) et le personnel des services directs, commerçants, vendeurs (5,4 jours) font en moyenne plus d'heures organisées de façon atypique que les artisans (1,8 jour) ou les employés de type administratif (1,3 jour). De plus, les jeunes salariés et salariées entre 16 et 24 ans travaillent plus souvent le week-end ou le soir/la nuit (3,7 jours) que leurs collègues plus âgés (de 2,2 à 2,6 jours). Cela est lié au fait que 21 % des 16-24 ans travaillent dans le secteur des services directs, commerce, vente, contre 7 à 10 % pour les autres groupes d'âge.

**Figure 12 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 week-end? 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

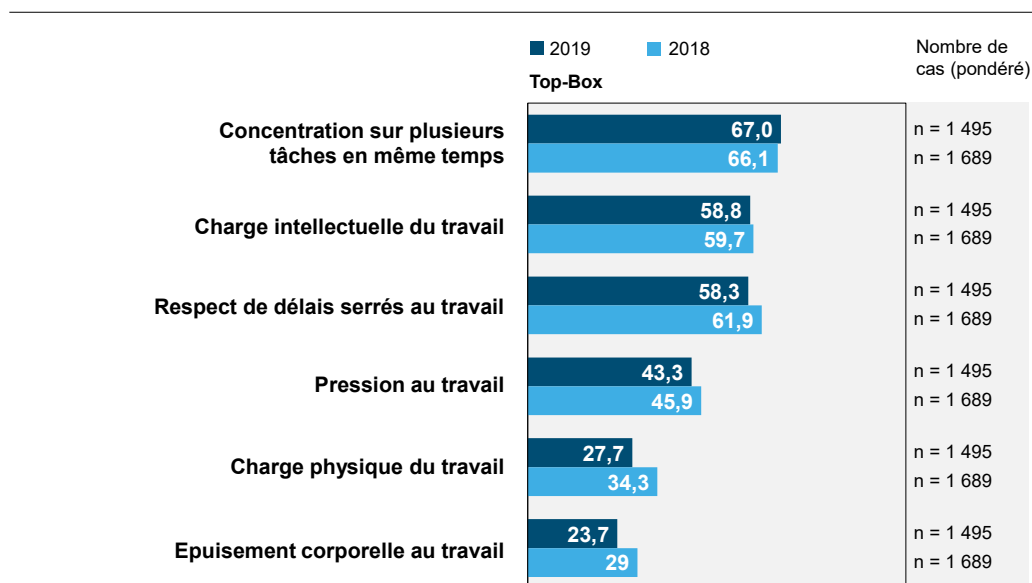
### 3 Conditions de travail et contexte du poste de travail

Les exigences physiques et mentales liées au travail ainsi que les libertés d'action dont bénéficient les travailleurs 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 le manque d'un sentiment d'autonomie et par un environnement de travail défavorable 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 salariés et salariées sur 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 travailleurs luxembourgeois sont résumées dans la figure 13.

**Figure 13**      **Contrainte mentale et physique due au travail**



Données en pour cent; Parts Top-Box: « (presque) tout le temps » et « souvent »

Source: Quality of work Luxembourg 2019, propres calculs

## Charge physique

Un peu moins de la moitié des personnes interrogées indique être soumise au moins de temps en temps à des contraintes physiques au travail. On note toutefois un recul de 6 points par rapport à l'année précédente. Les jeunes salarié(e)s continuent cette année de faire état d'une charge fréquente (46 % sont « souvent » soumis à des contraintes). 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 et celles pouvant choisir entre plusieurs plannings se sentent souvent soumises à ce type de contraintes (respectivement 44 % et 37 %). Les personnes interrogées ayant des horaires de travail flexibles ou bénéficiant d'une certaine marge de manœuvre dans leur temps de travail (horaires variables par exemple) se sentent en revanche bien plus rarement soumises à des contraintes physiques (13 % dans chaque catégorie).

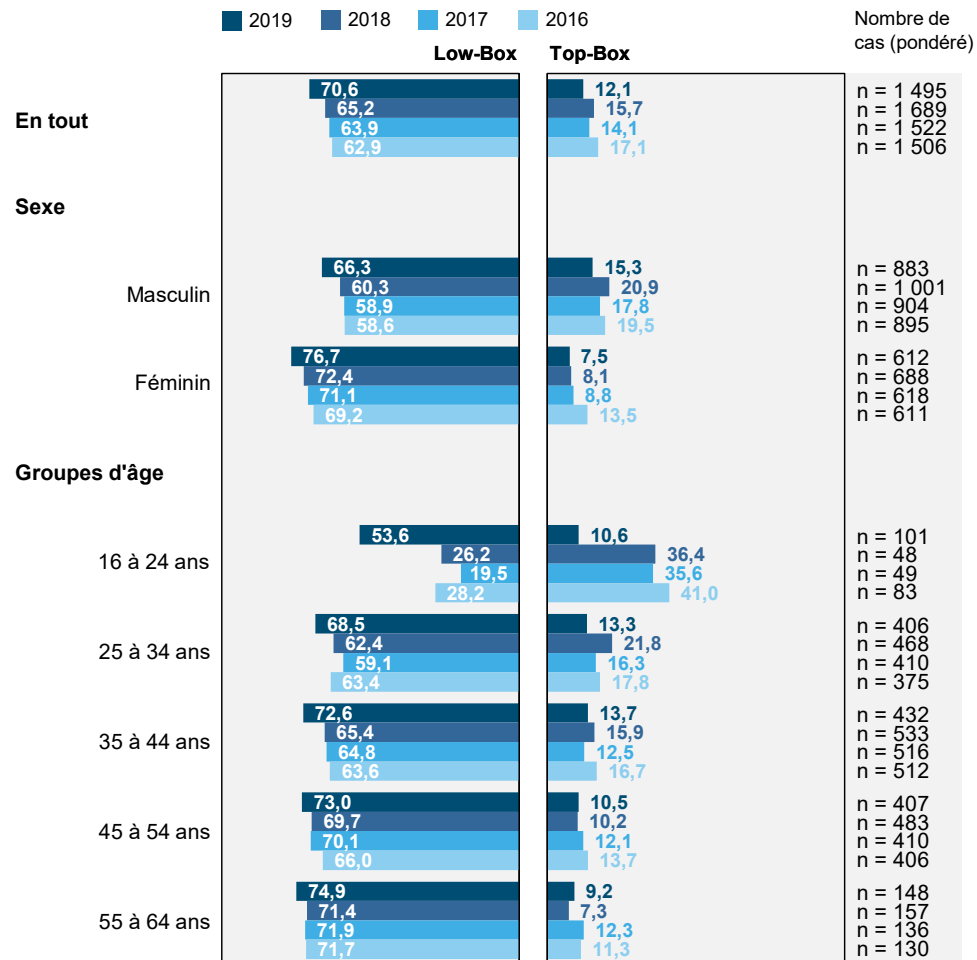
Comme cela a déjà été montré (chap. 2.1), certaines catégories professionnelles ont des horaires de travail spécifiques. Ainsi, chez les artisans, 2 personnes sur 3 indiquent être régulièrement exposées à des contraintes physiques. Il n'y a que dans le groupe des professions élémentaires que ce nombre est plus élevé, avec 77 % des personnes interrogées. 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 (11 %) et les salariés des professions intellectuelles et scientifiques (14 %), qui ont plus de liberté dans l'organisation de leur temps de travail, en majorité, n'ont pas l'impression d'être exposés à des contraintes physiques.

## Risque d'accident et de blessures

Dans l'ensemble, près de 12% des personnes interrogées déclarent être concernées dans une mesure élevée ou très élevée par des risques d'accident et de blessures sur leur lieu de travail. Cette valeur a légèrement progressé par rapport aux années précédentes (cf. Figure 14). Plus précisément, avec 15 %, les hommes sont presque deux fois plus nombreux que les femmes (8 %) à être concernés dans une mesure élevée ou très élevée par des risques d'accident et de blessure.

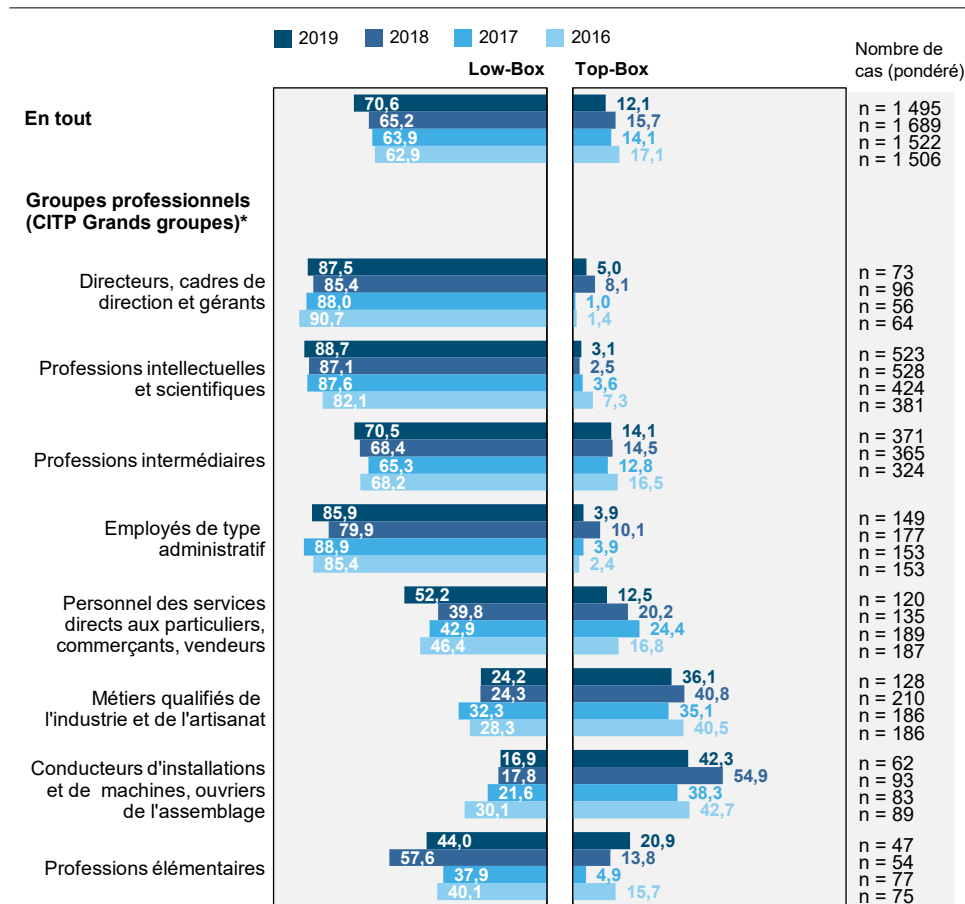
Plus de deux tiers des personnes interrogées (71 %) déclarent n'être soumis qu'à un risque (très) faible d'accident ou de blessures à leur poste de travail. Cela concerne surtout les personnes ayant un niveau de formation très élevé (CITE 6, 7, 8 : 84 % au total) ou les salariés exerçant une profession intellectuelle ou étant directeurs, cadres ou gérants (respectivement 89 % et 88 %, cf. Figure 15). Parmi les employés de type administratif, qui ont en grande partie un niveau de formation CITE 3, près de 86 % indiquent que le risque d'accident est faible sur leur lieu de travail. Des potentiels de risque plus importants sont rapportés par certains groupes de travailleurs ayant des emplois précaires ; il est notamment plus élevé de façon disproportionnée pour les métiers dont les activités sont principalement manuelles ou physiques. On peut ici signaler précisément les métiers de l'artisanat et ceux liés à la conduite et à l'assemblage d'installations et de machines.



**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; Parts Top-Box: « dans une (très) forte mesure »; Parts Low-Box: « dans une (très) faible mesure »

Source: Quality of work Luxembourg 2019, propres calculs

**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; Parts Top-Box: « dans une (très) forte mesure »; Parts Low-Box: « dans une (très) faible mesure »

\*Seulement les groupes professionnels avec n = min. 30

Source: Quality of work Luxembourg 2019, propres calculs

infas

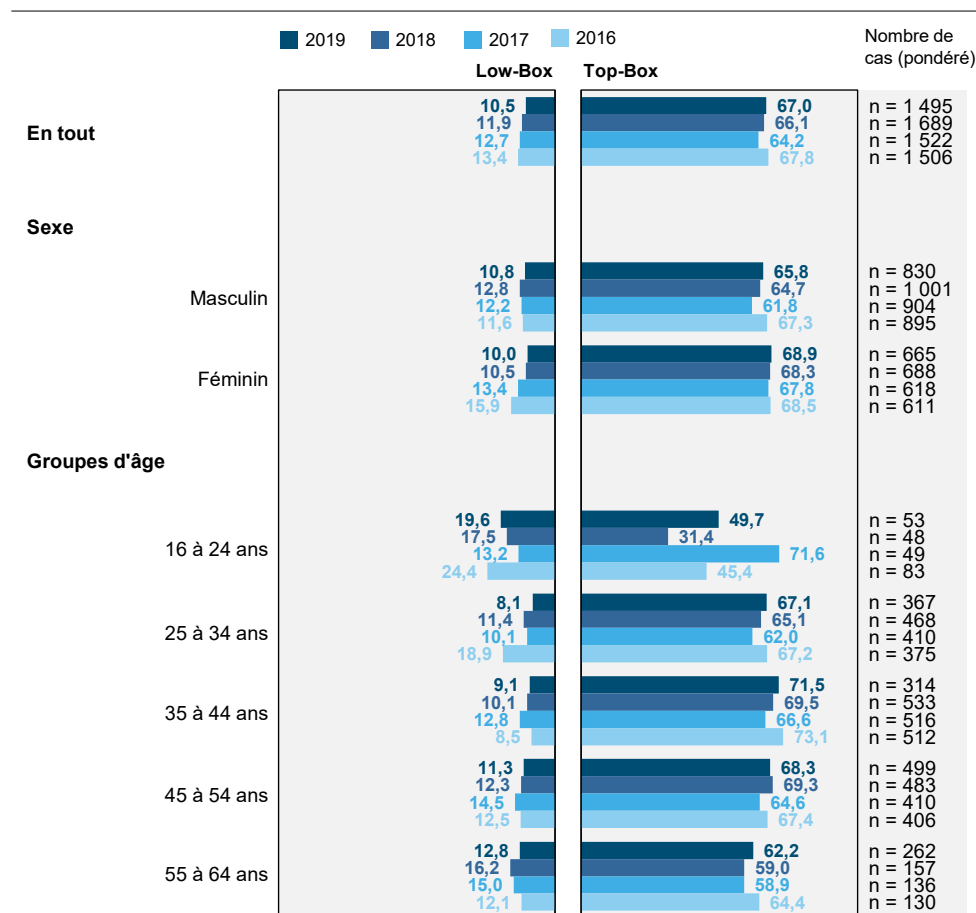


### Charge mentale et « multitasking »

Par rapport à la charge physique, plus de la moitié (59 %) des personnes interrogées se sentent en 2019 exposées souvent ou presque toujours à une charge mentale. Contrairement à la charge physique (53 %), une très faible proportion des personnes interrogées indique ne jamais ou seulement rarement subir une charge mentale au travail (10 %). Les personnes exerçant une profession intermédiaire et les directeurs, cadres de direction et gérants (respectivement 64 %), ainsi que les personnes exerçant une profession intellectuelle et scientifique (67 %) sont particulièrement soumises à des charges mentales. Toutefois, les autres catégories professionnelles peuvent également être concernées par la charge mentale, notamment les conducteurs d'installation et de machines, les ouvriers de l'assemblage (59 %), tandis qu'à l'autre bout de l'échelle on retrouve les professions élémentaires (32 %) et les artisans (39 %).

La complexité et la variété des tâches professionnelles aboutissent également souvent à des exigences ou des contraintes spécifiques. C'est ainsi que 67 % des personnes interrogées indiquent devoir « souvent » ou « presque toujours » se concentrer sur plusieurs tâches à la fois, cet aspect n'apparaissant jamais, ou rarement, chez seulement 11 % des personnes interrogées (cf. Figure 16). 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, sont toutes particulièrement concernées par le « multitasking ». Ce chiffre apparaît comme stable sur les 6 années d'enquête. Autre résultat constant : la part des salariés 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 (73 %). Toutefois, les salariés ayant un temps de travail quotidien moins important sont également nombreux à devoir se concentrer sur plusieurs tâches à la fois (de 60 % à 66 %). Ce n'est que parmi les professions élémentaires que la part est relativement plus faible, avec 40 %.

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

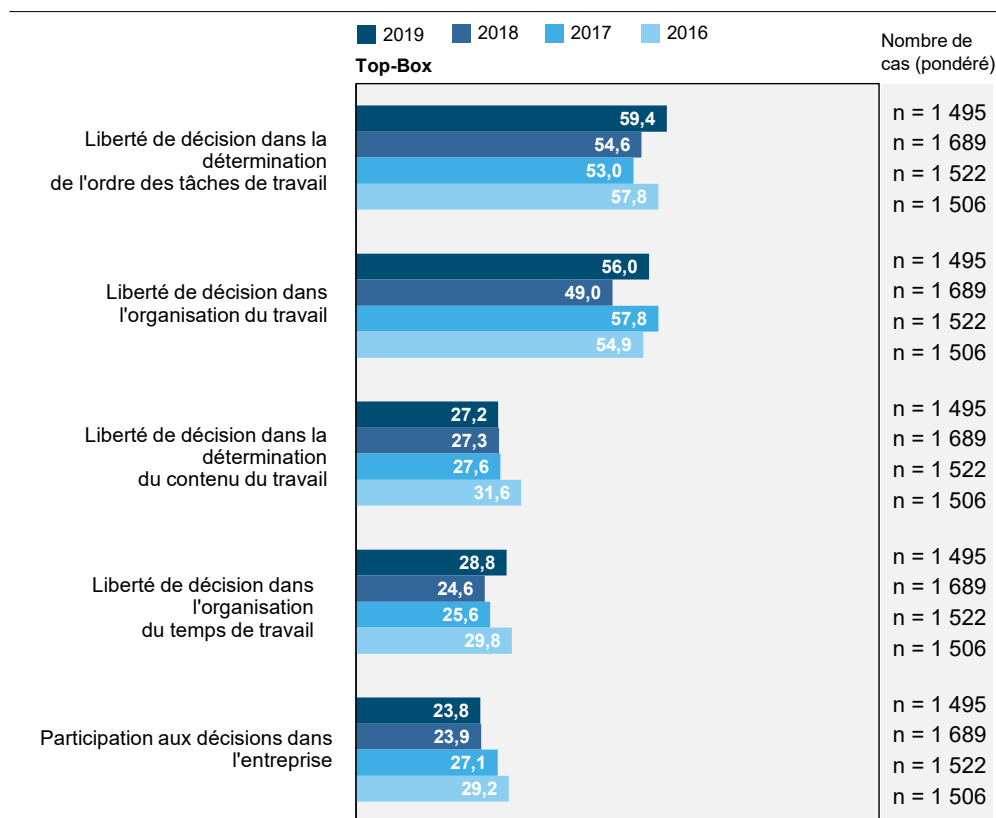


Question: À quelle fréquence devez-vous vous concentrer sur plusieurs missions en même temps? Parts Low-Box: « Rarement » et « jamais »; Parts Top-Box: « (Presque) tout le temps » et « souvent »; Données en pour cent

## Liberté d'action

Le travail des salariés 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. Ces dernières années, plus de la moitié des personnes interrogées considérait disposer d'une certaine liberté d'action (cf. Figure 17). En 2019, tout comme les années précédentes, on note toutefois des différences bien marquées entre les différents groupes. Les jeunes indiquent beaucoup plus rarement pouvoir décider librement de leur manière de travailler, ce qui est probablement lié à leur statut professionnel en soi. Seuls 37 % des 16-24 ans le pensent, contre plus de la moitié dans les autres tranches d'âge (de 56 à 61 %). Si l'on observe les catégories professionnelles, on constate que ce sont surtout les directeurs, cadres de direction et gérants, ainsi que les professions intellectuelles et scientifiques qui peuvent, dans une mesure élevée, organiser eux-mêmes le contenu de leur travail (64 % dans chaque catégorie), et définir l'ordre dans lequel ils réalisent leur travail (respectivement 81 % et 64 %). En revanche, les conducteurs d'installation et de machines, et ouvriers de l'assemblage (36 %) et les professions élémentaires (31 %) 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. Ainsi, moins d'un tiers des personnes interrogées (29 %) a une influence personnelle sur ses horaires de travail dans une mesure élevée ou très élevée. De même, seulement 24 % des salarié(e)s se voient offrir la possibilité de participer aux décisions dans l'entreprise. Dans presque tous les groupes d'âge, seulement 5 à 6 % des salariés peuvent participer dans une très forte mesure aux décisions dans l'entreprise. Alors que l'année dernière, 9 % des 55-64 ans participaient aux décisions de l'entreprise dans une très forte mesure, ce chiffre est passé à 7 % en 2019.

**Figure 17 Évaluation des libertés d'action et de la participation au travail**

Données en pour cent; Parts Top-Box: « dans une (très) forte mesure »

Source: Quality of work Luxembourg 2019, propres calculs

infas


 Quality of work  
INDEX LUXEMBOURG
**Relations sociales et retour d'information sur le travail**

Un aspect fondamental, car ayant une influence décisive sur la qualité et l'évaluation des conditions de travail, est la convivialité de l'environnement de travail (cf. Figure 18). Si l'on observe les 6 années d'enquête de 2014 à 2019, il apparaît que quatre cinquièmes des personnes interrogées coopèrent à un niveau élevé ou très élevé avec leurs collègues. La collaboration directe est donc pratiquement la règle, et est notamment très forte chez les 16-24 ans (88 %, contre 77-79 % dans les groupes d'âge plus âgés).

Environ 59 % des salariés interrogés se sentent soutenus par leurs collègues au travail. En revanche, un dixième n'est soutenu que faiblement ou très faiblement par ses collègues. On ne constate pas de tendances claires à ce sujet selon les tranches d'âge, même si le groupe des 16-24 ans est plus souvent que la moyenne (69 %) soutenu dans une mesure élevée ou très élevée par ses collègues (contre 56 % à 59 % pour les plus âgés).

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. Ainsi, moins de la moitié des personnes interrogées déclare recevoir un retour sur son travail (42 %). Ce qui est frappant ici, c'est que les jeunes reçoivent plus souvent de feedbacks (71 %) que les autres groupes d'âge (seulement 40 % environ).

**Figure 18 Évaluation de l'environnement collégial 2014-2019**

	2014 <sup>1)</sup>	2015 <sup>1)</sup>	2016 <sup>1)</sup>	2017 <sup>1)</sup>	2018 <sup>1)</sup>	2019 <sup>1)</sup>
Coopération avec les collègues au travail	84,0	81,9	80,4	81,9	78,7	79,9
Soutien de la part des collègues au travail	65,0	63,7	64,3	63,3	59,0	58,7
Feedback de la part des supérieurs ou des collègues	45,5	47,2	46,0	46,0	42,2	41,9

<sup>1)</sup> Échelle « dans une grande mesure » et « une très grande mesure » (top-box)

Source : Quality of work Luxembourg 2014-2019 ; calculs propres.

Un véritable retour sur le travail inclut 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 2019 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. Plus de deux tiers (68 %) de la population active indiquent à ce sujet recevoir « rarement » ou « jamais » ce genre de critiques. Mais 5 % déclarent être « souvent » ou « presque toujours » critiqués. L'analyse d'autres sous-groupes donne plus ou moins les mêmes chiffres moyens. 13 % des salariés peu qualifiés (notamment CITE 1) et des salariés étant presque toujours soumis à des contraintes de temps sont exposés à des critiques permanentes à un niveau supérieur à la moyenne. Pour ces salariés, 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 différences sont surtout visibles si on analyse le sous-groupe des personnes étant peu critiquées. Les plus âgés sont bien plus rarement critiqués (de 67 % à 72 % parmi les deux tranches d'âge les plus hautes) que les jeunes salariés (16-24 ans : seulement 48 % ne sont rarement ou jamais critiqués). On retrouve des différences similaires si on observe le niveau de formation. Plus le niveau de qualification formel est élevé, plus le nombre de personnes étant souvent critiquées diminue.

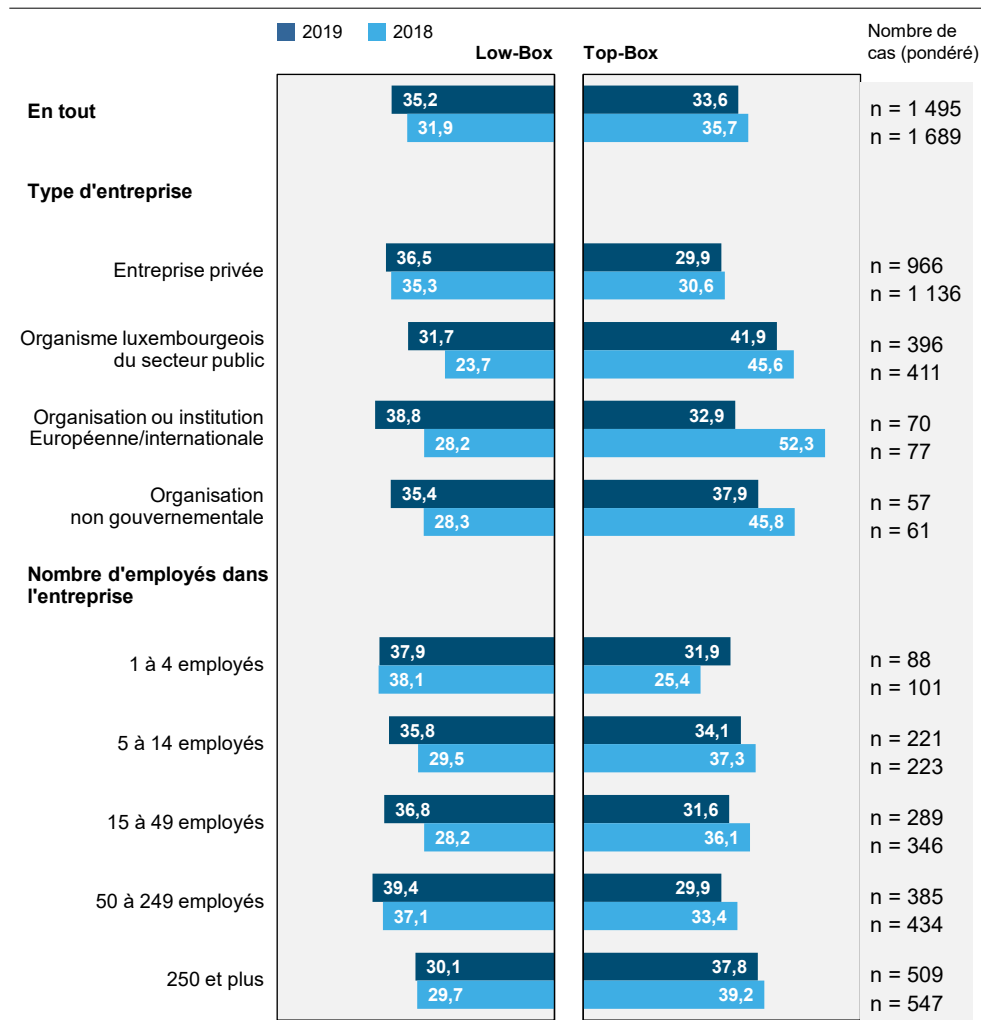
Un aspect fondamental de la vie professionnelle porte sur les rapports conflictuels avec les collègues et le supérieur hiérarchique. Seule une petite partie des salariés (3 %) indique avoir « souvent » ou « presque toujours » des conflits récurrents avec ses collègues ou son supérieur hiérarchique. En revanche, 81 % déclarent n'être que « rarement » ou « jamais » impliqué dans des conflits avec les collègues ou le supérieur.

Avec 94 %, les jeunes travailleuses et travailleurs présentent le plus grand nombre de personnes étant « rarement » ou « jamais » entré en conflit avec des collègues ou un supérieur hiérarchique. Dans les autres groupes d'âge, les conflits occasionnels ou fréquents sont bien plus souvent la règle que chez les jeunes puisqu'ils font partie du quotidien de 12 % à 19 % des plus âgés (catégorie de réponse « parfois »), mais de seulement 6 % des jeunes. Toutefois, ces derniers sont, comme on l'a vu ci-dessus, également plus souvent concernés par des critiques sur leur travail. Le fait que ces critiques ne génèrent que rarement des conflits avec les collègues ou le supérieur hiérarchique a plusieurs causes. D'une part, chez de jeunes salariés et salariées encore relativement inexpérimentés, il se peut que les critiques soient plus souvent justifiées par des raisons objectives que chez les salariés expérimentés. D'autre part, les personnes commençant leur vie professionnelle sont relativement plus ouvertes d'esprit et font preuve de moins de préjugés quant aux critiques qui leur sont adressées. Les relations de pouvoir jouent également un rôle ici. Les jeunes faisant leur entrée sur le marché du travail font probablement preuve de plus de retenue et réagissent mieux à la critique que les salariés ayant beaucoup d'expérience, ce qui rend donc les conflits plus improbables pour les premiers.

Dans le cadre de la collaboration avec les collègues ou le supérieur hiérarchique, les situations problématiques peuvent prendre différentes formes au travail. Ainsi, 5 % des personnes interrogées déclarent être « souvent » ou « presque toujours » ignorées par leurs collègues ou supérieur hiérarchique, et les jeunes plus que les autres (8 %). Par ailleurs, 2 % des personnes interrogées déclarent être ou avoir été ridiculisées par leurs collègues ou supérieur hiérarchique. Ce sont surtout les personnes peu qualifiées (CITE 1) qui rapportent que leurs collègues ou supérieur hiérarchique les ignorent ou ridiculisent (respectivement 15 % et 7 %).

### 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 6 dernières années, les salariés ont toujours été interrogés sur l'existence de possibilités de formation continue dans leur entreprise. En 2019, plus d'un tiers des personnes interrogées déclare disposer de très bonnes possibilités de formation continue. Un autre tiers estime comme plutôt faibles ses possibilités de formation continue. Comme on le voit sur la figure 19, le nombre de salariés évaluant ses possibilités de formation comme très bonnes est proportionnellement moins important dans les entreprises privées (30 %) que dans les organisations publiques (42 %) ou les organisations non gouvernementales (38 %). De plus, les salariés de l'administration publique indiquent bien plus souvent avoir la possibilité de suivre une formation continue dans l'entreprise (42 %) que les salariés des autres secteurs d'activité, pour lesquels les valeurs varient entre 17 % (commerce et garages) et 36 % (banques, assurances, information et communication, et poste).

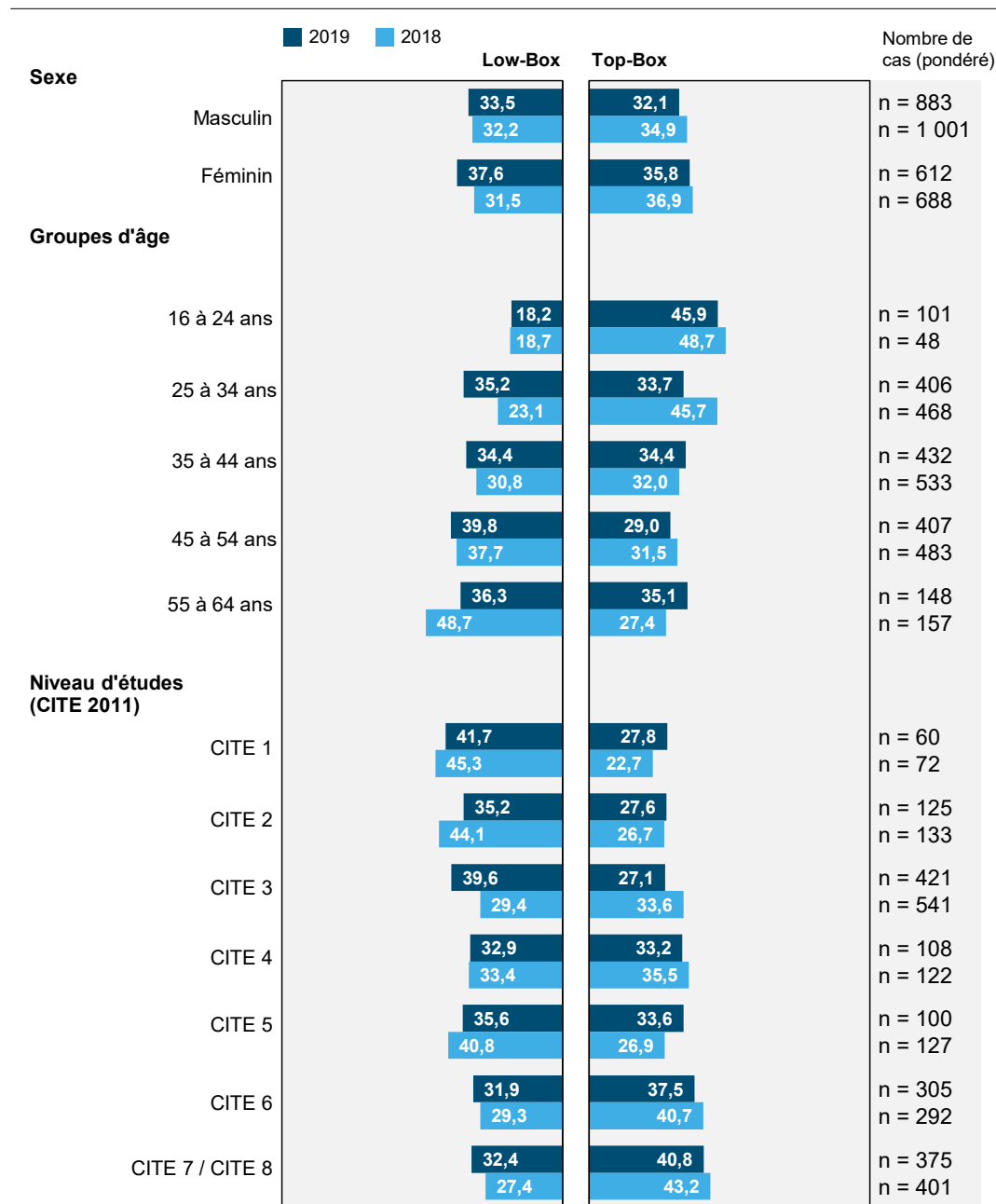
**Figure 19 Formation continue, comparaison annuelle I**

Question: Dans quelle mesure avez-vous la possibilité d'améliorer votre qualification dans votre entreprise? Données en pour cent ; Parts Top-Box: « dans une (très) forte mesure »; Parts Low-Box: « dans une (très) faible mesure »; non représenté: « dans une moyenne mesure »

Source: Quality of work Luxembourg 2019, propres calculs

Près de la moitié des 16-24 ans estime ses possibilités de formation comme bonnes (cf. Figure 20). En comparaison, les autres tranches d'âge sont de 11 à 17 points de pourcentage plus bas. Si l'on observe le niveau d'études, ce sont surtout les salariés du Luxembourg ayant un niveau de formation élevé qui sont satisfaites des possibilités de formation dans leurs entreprises. 38 % à 41 % des personnes ayant un diplôme de l'enseignement supérieur (CITE 6, 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. C'est parmi les salariés les moins qualifiés (CITE 1, 2) que le nombre de personnes étant satisfaites des possibilités de formation est le plus bas (27 à 28 %).



**Figure 20 Formation continue, comparaison annuelle II**

Question: Dans quelle mesure avez-vous la possibilité d'améliorer votre qualification dans votre entreprise? Données en pour cent; Parts Top-Box: « dans une (très) forte mesure »; Parts Low-Box: « dans une (très) faible mesure »; non représenté: « dans une moyenne mesure »

Source: Quality of work Luxembourg 2019, 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

L'état de santé des personnes est notamment le reflet de la qualité du travail et de la qualité de vie. Depuis la première vague d'enquête, l'enquête QoW recueille des informations sur l'existence de divers problèmes de santé parmi les salariés du Luxembourg.

En 2016 et 2017, au cours des douze mois précédant l'enquête, environ un dixième des travailleurs a eu régulièrement (« souvent » ou « presque toujours ») des problèmes de santé, et un seizième en a eu « parfois ». Si des chiffres légèrement plus élevés avaient été mesurés en 2018, ils sont en 2019 revenus au niveau des années précédentes. Par ailleurs, dans l'enquête de cette année, 70 % des personnes interrogées indiquent ne jamais ou rarement avoir des problèmes de santé (cf. Figure 21). L'écart entre les hommes et les femmes a diminué (9 points de différence en 2018 contre 3 points en 2019).

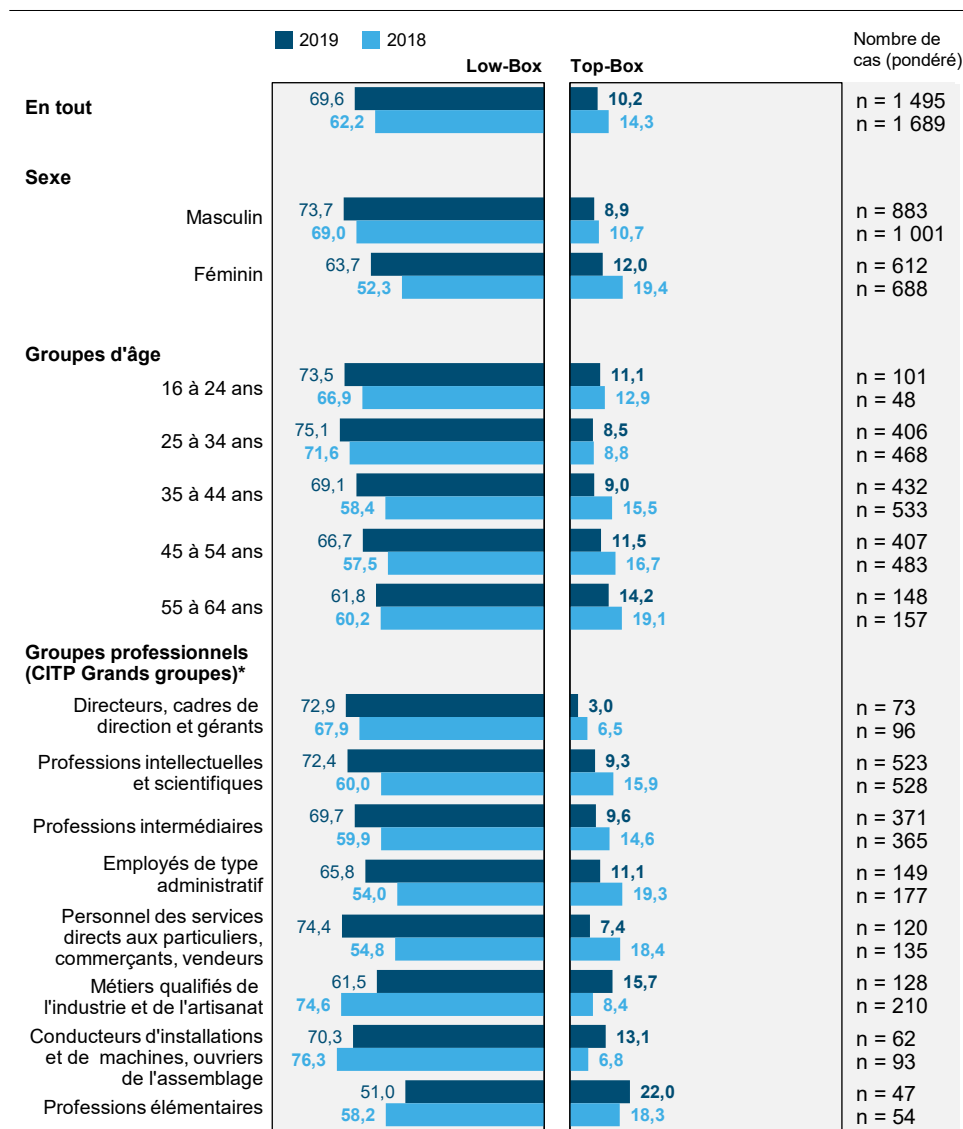
Ce sont principalement les directeurs, cadres de direction et gérants (3 %) qui sont les moins nombreux à déclarer souffrir de problèmes de santé, beaucoup moins que toutes les autres catégories professionnelles. Avec respectivement 22 % et 16 %, les personnes exerçant une profession élémentaire et les artisans sont ceux qui se plaignent le plus souvent de leur état de santé. Les conducteurs d'installation et de machines, et ouvriers de l'assemblage font également souvent état de problèmes de santé, plus que la moyenne (13 %).

Comme pour les autres années de l'enquête, la prévalence des problèmes cardiaques reste faible. En revanche, une partie non négligeable des personnes interrogées se plaint de problèmes de dos, de problèmes d'estomac, de maux de tête, de douleurs articulaires et dorsales ainsi que de troubles du sommeil fréquents.<sup>12</sup> Seulement 2 % des personnes interrogées sont concernés par des problèmes cardiaques, mais 28 % se plaignent souvent ou (presque) toujours de problèmes de dos (cf. Figure 22). 13 % des personnes interrogées mentionnent des problèmes d'estomac. Un cinquième des salariés luxembourgeois souffre de maux de tête, un quart 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. Ils ne concernent quasiment pas les deux tranches d'âge les plus basses (respectivement

<sup>12</sup> 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.

11 % et 14 %), alors que les personnes de plus de 55 ans en font état trois fois plus souvent.

**Figure 21 Problèmes de santé au cours des 12 derniers mois**



Question: Au cours des 12 derniers mois, avez-vous souvent eu des problèmes de santé?

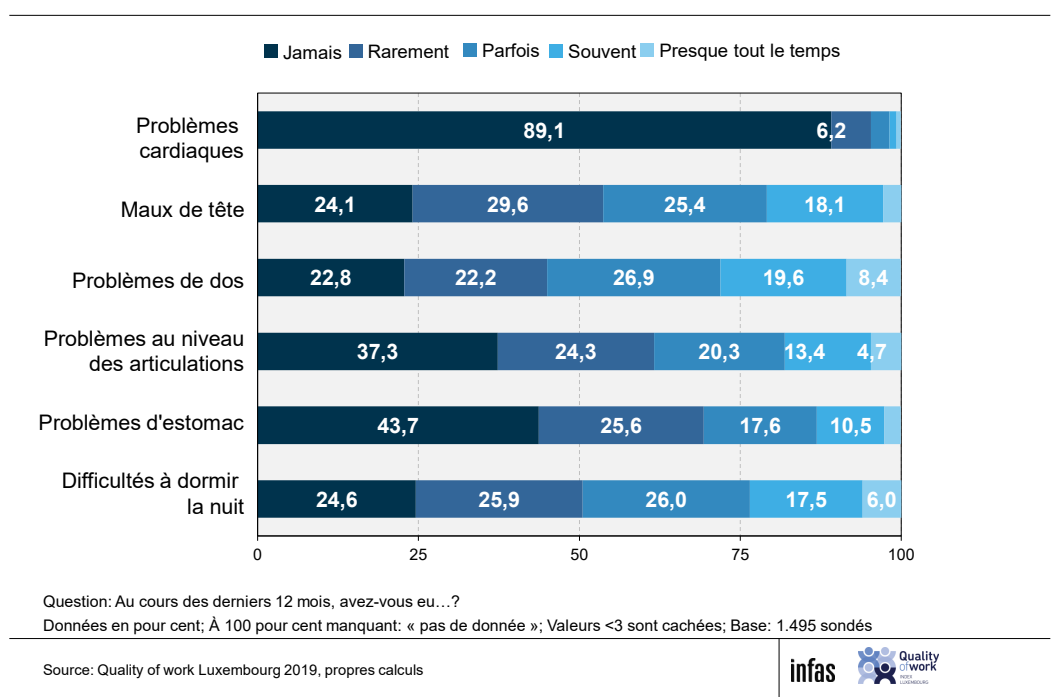
Données en pour cent; Parts Top-Box: «(Presque) tout le temps » et « souvent »; Parts Low-Box: « Rarement » et « jamais »; non représenté: « parfois »; \*Seulement les groupes professionnels avec n = min. 30

Source: Quality of work Luxembourg 2019, propres calculs

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 (49 %), tout comme les problèmes liés aux articulations (42 %). Les problèmes d'estomac sont particulièrement mentionnés par le personnel des services directs, commerçants, vendeurs (20 %).

Et dans l'ensemble, les femmes sont plus nombreuses que les hommes à mentionner des problèmes de santé (même si l'évaluation de l'état de santé est similaire entre hommes et femmes, voir ci-dessus). On peut par exemple noter des différences concernant les maux de tête (31 % des femmes, 14 % des hommes) et les problèmes de dos (35 % des femmes, 24 % des hommes). Globalement, les problèmes de santé des salariés du Luxembourg varient donc selon l'activité exercée, mais aussi directement selon le sexe et l'âge. Cela correspond aux résultats généraux de la science du travail.

**Figure 22 Fréquence des troubles de santé**



## 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 est l'évaluation subjective du niveau de stress lié au travail. À titre d'illustration, la figure 23 présente les réponses de ces dernières années aux différentes questions sur les symptômes de stress. En 2019, près d'un tiers (31 %) déclare ressentir un stress important lié à son activité professionnelle. Cependant, une proportion similaire de salariés déclare également ne jamais être, ou seulement rarement, exposé au stress (29 %). Plus d'un dixième des personnes interrogées déclare ne plus avoir de plaisir à travailler. Dans l'ensemble, il existe donc parmi les salariés plusieurs groupes étant soumis à des symptômes de surcharge et de stress parfois très importants.

**Figure 23 Stress dû au travail et charge de travail, 2014-2019**

	2015		2016		2017		2018		2019	
	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	62,6	9,1	61,5	14,4	58,6	8,7	60,0	10,9	56,9	11,2
Sentiment de stress lié au travail	33,7	28,2	34,4	32,3	29,5	32,5	32,1	31,1	28,9	30,8

Réponses Low-Box : « jamais » et « rarement » ; réponses Top-Box : « presque toujours » et « souvent ».  
 Source : Quality of work Luxembourg 2014-2019 ; calculs propres.

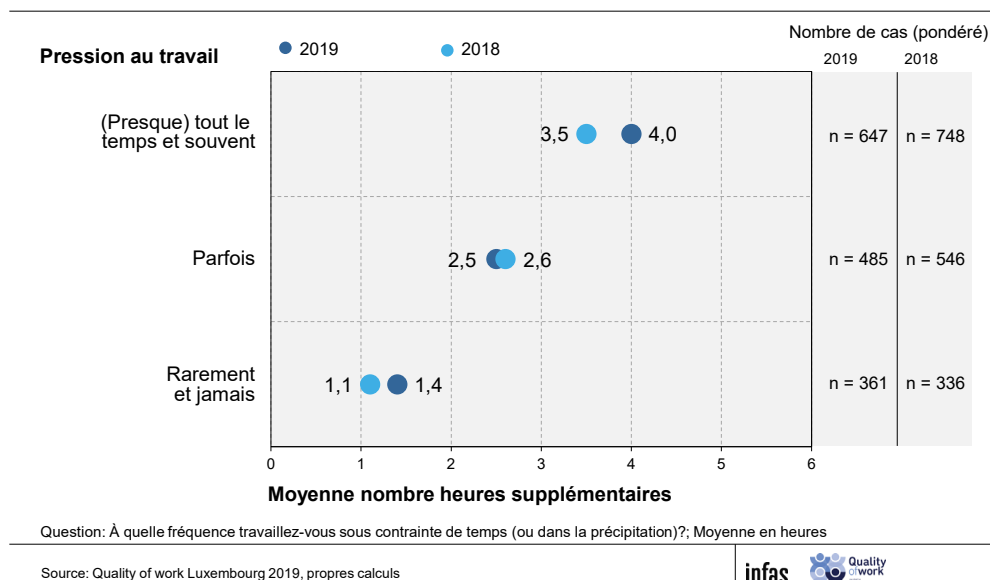
Les femmes sont particulièrement concernées par ce sujet, car elles se sentent bien plus souvent stressées que les hommes au travail (respectivement 35 % et 28 %). Les personnes ayant un poste à responsabilité, c'est-à-dire une position de supérieur hiérarchique, ressentent plus de stress (35 %) que les personnes ayant peu ou pas de responsabilités (29 %). Il n'est pas surprenant de constater que le niveau de stress ressenti concerne plus souvent les salariés travaillant beaucoup, c'est-à-dire 46 heures ou plus par semaine. Près de la moitié des personnes de ce groupe (46 %) déclare ressentir « souvent » ou « presque toujours » du stress au travail. Ces valeurs sont bien plus faibles (de 25 % à 33 %) chez les salariés travaillant moins d'heures par semaine. De même, les personnes (devant) faire des heures supplémentaires non rémunérées sont 42 % à évoquer du stress au travail, contre 25 % des salariés faisant des heures supplémentaires payées ou n'en faisant pas du tout. Si l'on observe les catégories professionnelles, il apparaît que deux cinquièmes des directeurs, cadres de direction et gérants ressentent souvent du stress, tandis que cela concerne plus d'un tiers (36 %) des salariés exerçant une profession intellectuelle ou scientifique. À l'inverse, les conducteurs d'installations et de machines, et ouvriers de l'assemblage, ainsi que les employés de bureau sont relativement moins nombreux à se sentir stressés (valeurs autour de 25 %).

Les contraintes de temps représentent un autre facteur de stress au travail. 43 % des personnes interrogées indiquent ressentir « souvent » ou « presque toujours » une course contre la montre au travail, tandis qu'un peu moins d'un quart d'entre elles (24 %) ne le ressent « jamais » ou « rarement ». Les directeurs, cadres de direction et gérants (55 %) sont particulièrement concernés par les contraintes de temps, mais aussi les personnes exerçant une profession intellectuelle et scientifique (45 %), une profession intermédiaire (43 %) ou travaillant dans le secteur des services (45 %). Même dans la catégorie professionnelle des employés de type administratif qui, d'une façon générale, représente le groupe étant le plus rarement confronté aux contraintes de temps, un tiers déclare en ressentir régulièrement.

Les salariées et les salariés faisant des heures supplémentaires ressentent une course contre la montre et du stress au travail dans une mesure plus élevée que les salariés faisant peu ou pas d'heures supplémentaires. Cela concerne particulièrement les salariés faisant des heures supplémentaires non rémunérées (cf. Figure 24). Les salariés ressentant de fortes contraintes de temps (« presque toujours » et « souvent ») fournissent presque 3 heures de travail non payé en plus que les gens ressentant peu de contraintes de temps (« rarement » et « jamais »). Des contraintes de temps plus importantes impliquent donc également une hausse

du nombre d'heures supplémentaires (non payées) à fournir. Ce résultat apparaît comme stable à travers les différentes enquêtes.

**Figure 24 Heures supplémentaires non rémunérées et contraintes de temps au travail**



### 4.3 Temps de pause et temps de repos

Un des moyens de limiter les conséquences négatives du travail sur la santé est d'offrir un temps de pause et de repos adéquat aux salariés et salariées. Ce n'est pas pour rien que la loi luxembourgeoise relative à la sécurité au travail établit des règles obligatoires en matière de temps de travail, temps de pause et temps de repos. Dans l'enquête Quality of Work de 2019 néanmoins, près d'un cinquième (19 %) des salarié(e)s du Luxembourg indique devoir « souvent » ou « presque toujours » interrompre sa pause, même si cela ne concerne pas 59 % d'entre eux. Les temps de pause sont souvent moins respectés que la moyenne pour les salariés occupant une position hiérarchique élevée (24 %) et les directeurs, cadres de direction et gérants (33 %), les personnes travaillant plus de 46 heures par semaine (35 %) et les salarié(e)s faisant des heures supplémentaires non payées (26 %). Le fait d'appartenir à un syndicat semble en revanche avoir un effet positif sur le respect des temps de pause (15 % contre 20 % pour les non-syndiqués).

Pour 23 % des salariés, il arrive que les pauses soient tout simplement supprimées. Cela concerne les groupes déjà mentionnés ci-dessus dans une forte mesure, mais on note aussi des différences selon la tranche d'âge : les deux groupes les plus jeunes sont plus nombreux (27 % et 24 %) que les 45-54 ans (21 %) et les 55-64 ans (17 %) à indiquer que leur pause est régulièrement supprimée. Sur ce sujet, la catégorie professionnelle des conducteurs d'installations et de machines, et ouvriers de l'assemblage est également fortement représentée, puisque 38 % d'entre eux déclarent que leurs pauses sont régulièrement supprimées, soit plus que les directeurs, cadres de direction et gérants (32 %).

Par ailleurs, la loi luxembourgeoise prévoit 11 heures de repos entre la fin d'une journée de travail et la journée de travail suivante. 7 % de la population active du Luxembourg indique cependant que ce temps de repos est « souvent » ou « presque toujours » plus court que la norme. Les résultats ici sont similaires à ceux des autres questions, le raccourcissement du temps de repos concernant particulièrement les jeunes salarié(e)s (14 % chez les 16-24 ans), les personnes travaillant 46 heures et plus par semaine (18 %), les conducteurs d'installations et de machines, et ouvriers de l'assemblage (18 %), ainsi que les directeurs, cadres de direction et gérants (17 %). À l'inverse, il est plutôt rare pour les artisans (3 %) et les employés de type administratif (5 %) que le temps de repos soit inférieur aux 11 heures légalement prévues.

#### 4.4 Congés payés

Les congés payés sont une véritable institution et sont importants pour récupérer et se détacher des exigences du travail, et ainsi préserver à long terme la santé des salarié(e)s. De plus, les vacances sont une occasion de reprendre des forces pour la vie professionnelle et personnelle. Les salariés du Luxembourg ont en moyenne 30,3 jours de congé payés, les femmes en ayant 31,2 jours, et les hommes 29,8 jours.

Depuis une nouvelle loi en 2019, tous les salariés et salariées du Luxembourg ont droit à 26 jours de congé payé par année calendaire (contre 25 jours avant). Pourtant, 13,3 % des personnes interrogées déclarent avoir moins de 26 jours de congé payés, 10,5 % en ayant 25 jours, et 2,8 % en ayant encore moins. On peut légitimement supposer qu'au moment de l'enquête, les nouvelles dispositions réglementaires n'avaient pas encore été mises en œuvre dans l'ensemble des entreprises du Luxembourg, ou qu'une partie des salarié(e)s n'en avait pas encore connaissance au moment du sondage.

Les fonctionnaires sont les personnes ayant le plus de journées de congé au Luxembourg. Ils peuvent en moyenne prendre 36 jours par année calendaire, alors que ce chiffre est de 29,6 jours pour les salarié(e)s. Si l'on analyse les catégories professionnelles, on constate que les artisans (27,4 jours) et les professions élémentaires (27,9 jours) ont non seulement le nombre de jours de congé payés le plus faible de toutes les catégories professionnelles, mais aussi de tous les sous-groupes. À l'inverse, avec respectivement 31,6 jours et 30,9 jours, les professions intellectuelles et scientifiques et les employés de type administratif ont plus de jours de vacances que la moyenne, même s'ils en sont très proches. Par ailleurs, 63 % des personnes interrogées ont déclaré avoir pris toutes leurs journées de congé disponibles l'année calendaire précédente, alors que plus d'un tiers (37 %) ne l'a pas fait. Les salarié(e)s travaillant 46 heures voire plus par semaine sont nombreux (48 %) à rarement prendre toutes leurs vacances. De plus, les salarié(e)s qui ont pris tous leurs jours de congé ont en moyenne environ un jour de vacances en plus que les salarié(e)s n'ayant pas pris tous leurs jours (30,7 jours contre 29,7 jours).

Quand on les interroge sur les raisons pour lesquelles ils ne prennent pas toutes leurs vacances, 32 % des personnes à qui il reste des journées de congé déclarent ne pas en avoir envie. Pour 20 % d'entre elles, il aurait été trop difficile de respecter

les délais imposés par le travail si elles avaient pris leurs vacances. Par ailleurs, 44 % indiquent d'« autres raisons » comme raison principale.<sup>13</sup>

L'une des raisons probables est aussi sûrement le fait qu'il soit possible de reporter ses jours de congé à l'année suivante. Plus de quatre cinquièmes (81 %) des personnes interrogées ayant des jours de congé en surplus recourent à cette possibilité. 14 % déclarent avoir reporté un ou plusieurs jours à l'année suivante, tandis que 3 % ont perdu ces jours sans compensation d'aucune forme.

## 4.5 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. Ce thème ayant été au cœur de l'enquête de l'année dernière, 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 2019, près de 57 % 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, voire est la valeur la plus basse jamais obtenue depuis l'introduction de ces questions en 2016. La proportion de personnes dont les vies privée et professionnelle semblent souvent incompatibles est d'un peu moins de 18 %, soit le même niveau qu'en 2017, selon le premier élément de la figure 25.

**Figure 25 Équilibre entre vie professionnelle et vie privée, de 2016 à 2019**

	2016		2017		2018		2019	
	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
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

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 2016-2019 ; calculs propres.

<sup>13</sup> Il convient donc de noter que, dans le questionnaire de l'année prochaine, il faudra inclure d'autres raisons dans la question liée au fait de savoir pourquoi tous les jours de congé n'ont pas été pris.



Les problèmes de conciliation<sup>14</sup> concernent plus souvent les jeunes que les plus âgés. Ainsi, en comparant les chiffres dans ces deux groupes, on voit qu'ils sont 21 % à le penser dans le groupe des 16-24 ans, et 7 % dans le groupe des 55-64 ans, soit une différence de 14 points. Les différences sont également marquées entre les hommes et les femmes, puisque près de la moitié des femmes (51 %) arrive à concilier vie personnelle et vie professionnelle sans problème, contre 61 % des hommes ; un homme sur six (15 %) et une femme sur cinq (22 %) étant donc confronté à des situations compliquées.

Les conflits entre les exigences de la vie privée et celles de la vie professionnelle concernent près de 12 % de la population active du Luxembourg. Cette valeur est similaire aux résultats des années précédentes. Ces conflits sont notamment très présents dans la vie des salariés et salariées ayant un faible niveau de qualification, ce que l'on peut sûrement mettre en lien avec le fait que ce problème est moins présent parmi les professions impliquant des tâches complexes : que ce soit parmi les directeurs, cadres de direction et gérants (44 %), les professions intellectuelles et scientifiques (51 %) ou les salarié(e)s ayant un niveau de qualification CITE 6 (58 %) ou CITE 7/8 (47 %), les conflits entre les exigences de la vie privée et celles de la vie professionnelle y sont toujours moins fréquents que la moyenne.

Il va presque sans dire que les salariés ayant une semaine de travail de plus de 46 heures se plaignent beaucoup plus fréquemment de problèmes de conciliation entre vie professionnelle et vie privée (31 % contre 13 à 19 %) et de conflits entre vie professionnelle et vie privée (23 % contre 8 à 11 %). Ce groupe est réellement très concerné, puisque l'on voit qu'il n'y a pas ou peu de différences entre les salariés à temps plein et à temps partiel sur ces deux questions.

#### 4.6 Porosité de la frontière entre vie professionnelle et vie privée

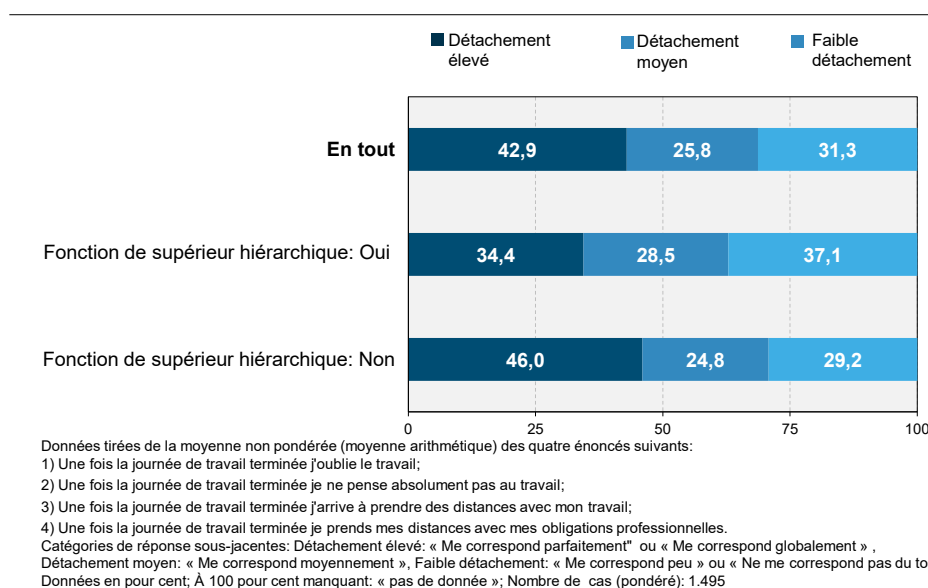
Outre la conciliation de la vie professionnelle et de la vie privée, les récentes recherches sur le travail abordent également la question de la porosité de la frontière entre vie professionnelle et vie privée. Il s'agit ici de la tendance à une frontière de plus en plus floue entre vie privée et vie 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 de plus en plus importante d'être disponible ainsi qu'à l'utilisation des technologies numériques (cf. notamment Busch-Heizmann/Entgelmeier/Rinke 2018). En 2019 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 43 % des personnes interrogées ont un équilibre positif entre vie professionnelle

<sup>14</sup> Item : « Travail et vie privée difficiles à concilier ».

et vie privée<sup>15</sup>, tandis que pour 26 % d'entre elles, il est plutôt moyen, voire négatif pour 31 % d'entre elles.

Il semble bien plus difficile pour les jeunes salarié(e)s (34 %) de prendre de la distance avec leur travail que pour les salariés plus âgés, les premiers présentant un moindre détachement vis-à-vis du travail. Des différences spécifiques apparaissent également selon la position hiérarchique dans l'entreprise (cf. Figure 26). Ainsi, près de 46 % des salariés n'ayant pas de fonction hiérarchique indiquent avoir un bon équilibre vie professionnelle-vie privée, tandis qu'ils ne sont que 34 % 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 salariés n'ayant pas de responsabilités, comme cela avait déjà été vu dans l'enquête de 2018.

**Figure 26**      **Détachement vis-à-vis du travail pendant le temps libre en fonction de la position hiérarchique**



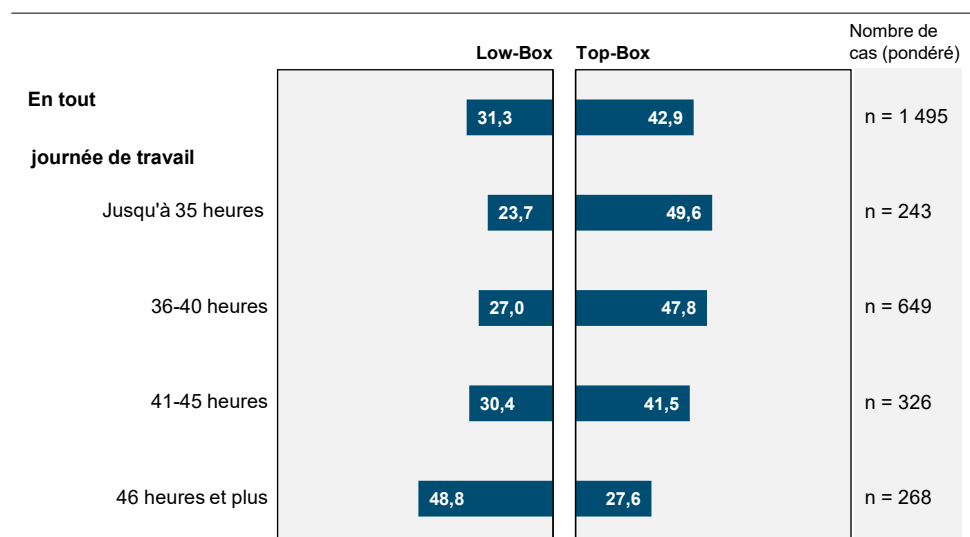
Source: Quality of work Luxembourg 2019, propres calculs

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 27). Certes, une proportion relativement élevée parmi les personnes interrogées parvient à séparer le travail de la vie privée (43 %), mais cette valeur chute au fur et à mesure que le nombre d'heures de travail hebdomadaire augmente. Si 48 % à 50 % des personnes travaillant moins de 40 heures par semaine déclarent y parvenir, cela ne concerne que 42 % des personnes travaillant 41-

<sup>15</sup> 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 ».

45 heures par semaine. Et pour les personnes dont le temps de travail est particulièrement intense (46 heures et plus), seul un petit quart arrive à se détacher du travail à la fin de la journée (28 %).

**Figure 27 Détachement vis-à-vis du travail pendant le temps libre 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; Parts Top-Box: «Me correspond parfaitement» ou «Me correspond globalement»; Parts Low-Box: «Me correspond peu» ou «Ne me correspond pas du tout»

Source: Quality of work Luxembourg 2019, propres calculs

infas


 Quality of work  
INDEX LUXEMBOURG

En ce qui concerne les catégories professionnelles, on observe également des différences en termes de séparation entre vie professionnelle et vie privée (cf. Figure 28). Ainsi, seulement 21 % à 23 % des cadres arrivent à oublier ou à ne plus penser au travail à la fin de leur journée. Ces chiffres sont bien plus élevés dans les autres catégories professionnelles, et notamment chez les employés de type administratif (respectivement 58 % et 48 %). Ces derniers sont aussi eux qui présentent les valeurs d'approbation les plus élevées pour l'item « À la fin de ma journée de travail, je prends mes distances avec mes obligations professionnelles ». Deux tiers des personnes de ce groupe arrivent à prendre leurs distances avec leurs obligations professionnelles. Chez les directeurs, cadres de direction et gérants, cela ne concerne qu'un peu plus d'un quart d'entre eux. Les professions intellectuelles et scientifiques parviennent également bien moins souvent à séparer leur vie personnelle de leur vie professionnelle. Il s'agit du groupe qui réussit le moins à se détacher mentalement du travail.

**Figure 28 Détachement vis-à-vis du travail dans le temps libre en fonction des catégories professionnelles\***

	Une fois la journée de travail terminée, j'oublie le travail		Une fois la journée de travail terminée, je ne pense absolument pas au travail		Une fois la journée de travail terminée, j'arrive à prendre des distances avec mon travail		Une fois la journée de travail terminée, je prends mes distances avec mes obligations professionnelles	
	Low-Box	Top-Box	Low-Box	Top-Box	Low-Box	Top-Box	Low-Box	Top-Box
Total	32,3	42,0	41,5	33,1	24,9	48,7	26,5	47,9
Directeurs, cadres de direction et gérants	46,7	21,4	55,3	22,7	38,3	38,6	38,8	25,6
Professions intellectuelles et scientifiques	43,1	34,6	53,7	25,7	31,7	40,2	33,1	40,3
Professions intermédiaires	27,6	44,8	36,9	36,5	20,0	54,2	21,5	52,2
Employés de type administratif	14,7	57,9	23,0	48,2	16,4	62,0	15,0	65,0
Personnel des services directs, commerçants, vendeurs	25,5	45,9	38,8	40,3	24,8	52,4	26,0	51,1
Métiers qualifiés de l'industrie et de l'artisanat	23,4	48,6	30,6	33,5	17,8	51,8	23,3	48,3
Conducteurs d'installation et de machines, et ouvriers de l'assemblage	29,2	52,8	36,0	27,9	17,1	52,6	23,5	61,0
Professions élémentaires	31,6	41,9	28,9	41,7	30,5	43,8	33,3	45,0

Données en pourcent ; réponses Low-Box : « me correspond un peu » et « ne me correspond pas du tout »

Réponses Top-Box : « me correspond parfaitement » et « me correspond globalement »

\*Uniquement les catégories professionnelles avec n>30

Source : Quality of work Luxembourg 2019, calculs propres

## 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 6 années d'enquête<sup>16</sup>, l'évaluation est tout d'abord globalement positive pour plus de la moitié des personnes interrogées. Près de 56 %, soit une majorité des personnes interrogées, indiquent être satisfaites dans une mesure élevée ou très élevée de leur travail actuel (cf. Figure 29). Seuls 11 % sont peu ou pas du tout satisfaits de leur travail. Dans l'enquête de cette année, 54 % des femmes sont (très) satisfaites de leur travail, soit 3 points de moins que les hommes. En ce qui concerne les groupes d'âge, les 45-54 ans sont les moins satisfaits (53 %), tandis que les jeunes (16-44 ans) et les plus âgés (55-64 ans) sont à l'inverse les plus satisfaits de leur travail (56 % à 59 %).

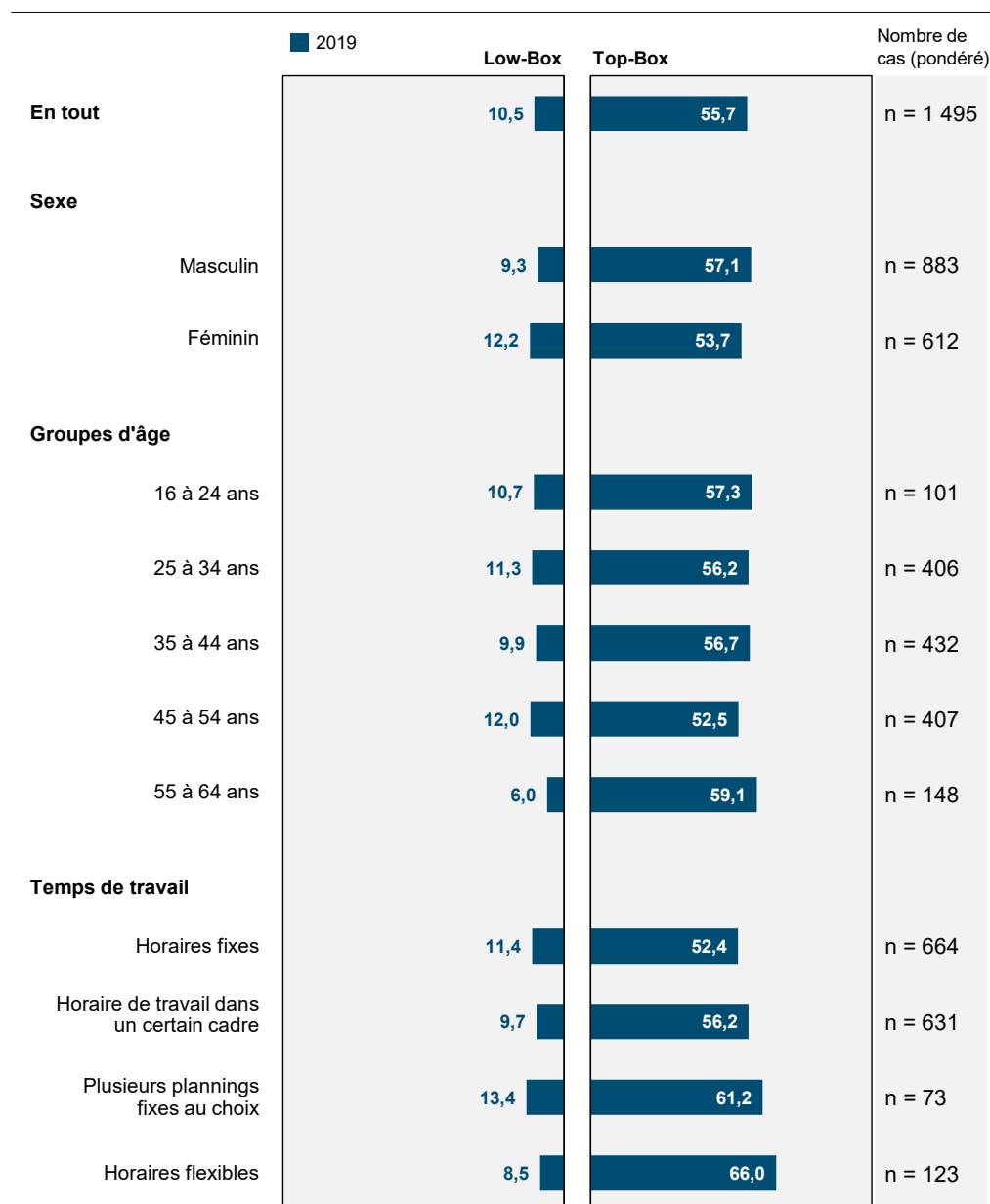
Le type d'horaires de travail est un facteur décisif pour la satisfaction au travail. Ainsi, les actifs ayant des horaires de travail flexibles (66 %) ou pouvant choisir leurs horaires entre différents plannings (61 %) sont très satisfaits de leur travail. À l'inverse, les salarié(e)s ayant des horaires de travail fixes sont bien moins satisfaits (52 %). De plus, les salariés ne devant généralement pas travailler le week-end ou le soir et la nuit sont beaucoup plus satisfaits (58 %) que les salarié(e)s ayant des horaires de travail atypiques (43 % et 51 %). Les valeurs de satisfaction sont également différentes en fonction de la catégorie professionnelle (cf. Figure 30 pour ces deux réponses). Si jusqu'en 2017, les directeurs, cadres de direction et gérants représentaient presque toujours la catégorie professionnelle la plus satisfaite (avec toujours des valeurs entre 72 % et 75 %), ils n'étaient plus que 57 % en 2018, et 59 % en 2019 à être satisfaits de leur travail dans une mesure « élevée » ou « très élevée ». Ce chiffre est donc cette année similaire à celui des conducteurs d'installation et de machines, et ouvriers de l'assemblage. Par ailleurs, dans presque toutes les catégories professionnelles, plus de la moitié des personnes interrogées évaluent comme positive leur satisfaction au travail. Avec 46 %, seules les professions élémentaires sont en dessous de la limite des 50 %.

Toujours concernant la satisfaction au travail, différents aspects spécifiques ont ensuite été analysés. En ce qui concerne l'ambiance au travail, plus de la moitié (56 %) des personnes interrogées en sont satisfaites, contre 13 % 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 (58 % dans chaque groupe). Chez le personnel des services directs, commerçants, vendeurs, en revanche, seulement deux cinquièmes d'entre eux considèrent

<sup>16</sup> 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.

l'ambiance de travail comme positive. En outre, tout comme pour les années précédentes, les personnes appartenant depuis peu à l'entreprise (moins de 4 ans) sont plus satisfaites (63 %) que les salariés ayant une grande ancienneté (49 % à 51 %), et les fonctionnaires sont plus satisfaits plus que les employés (70 % contre 53 %).

**Figure 29 Satisfaction vis-à-vis du travail**

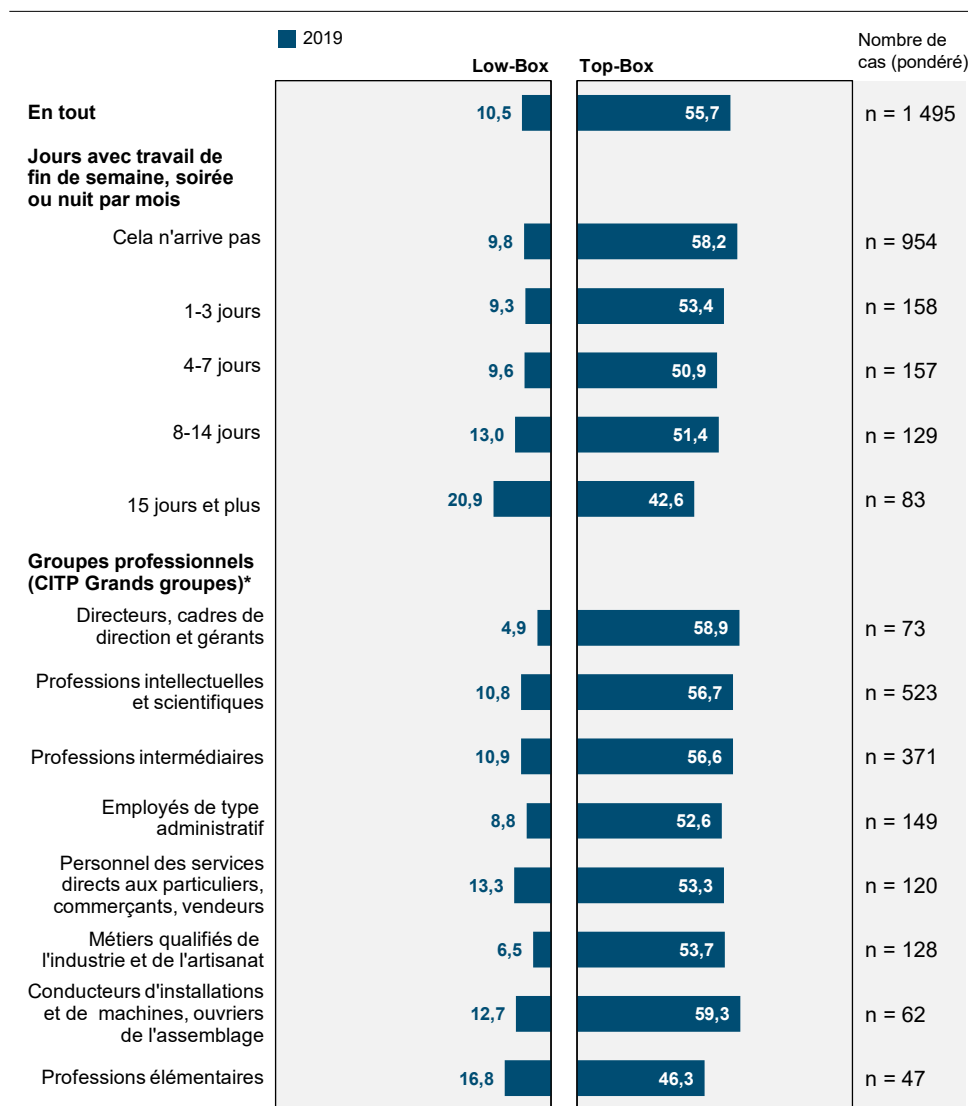


Question: Dans quelle mesure êtes-vous actuellement satisfait(e) de votre travail?

Données en pour cent; Parts Top-Box: « dans une (très) forte mesure; Parts Low-Box: « dans une (très) faible mesure »

Source: Quality of work Luxembourg 2019, propres calculs

**Figure 30 Satisfaction vis-à-vis du travail en fonction des catégories professionnelles**



Question: Dans quelle mesure êtes-vous actuellement satisfait(e) de votre travail?

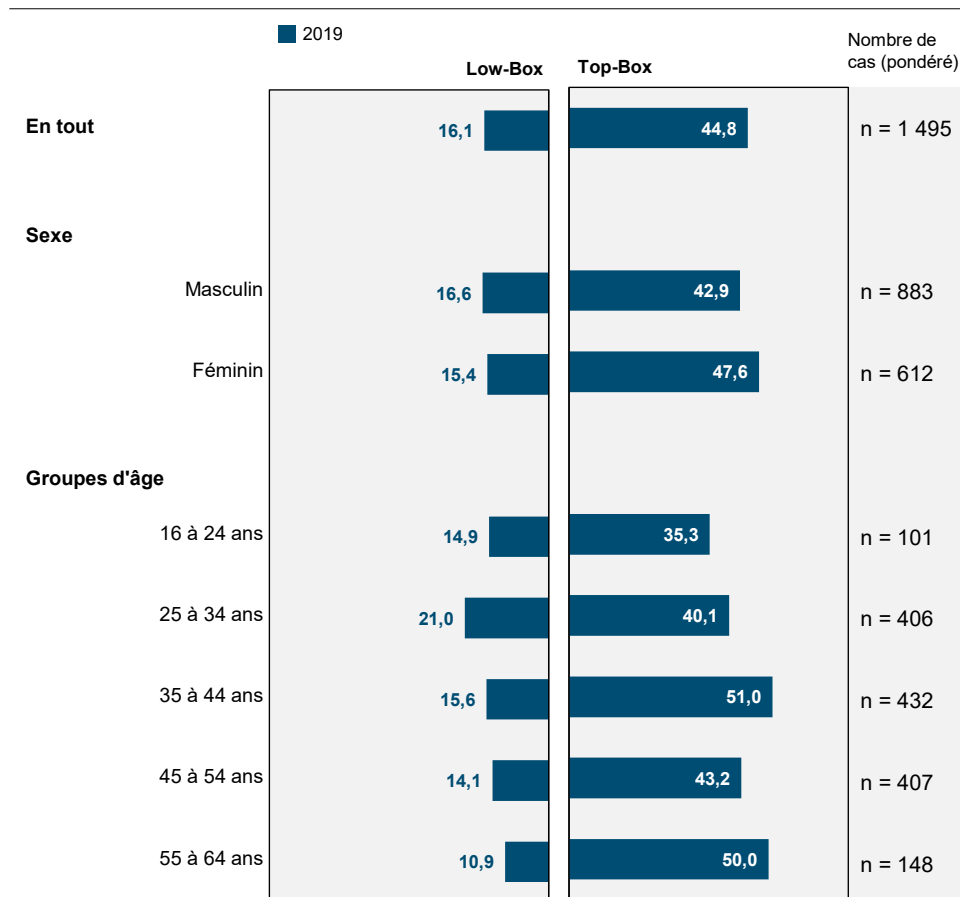
Données en pour cent; Parts Top-Box: « dans une (très) forte mesure »; Parts Low-Box: « dans une (très) faible mesure »; \*Seulement les groupes professionnels avec n = min. 30

Source: Quality of work Luxembourg 2019, propres calculs

infas


**Quality of work**  
INDEX LUXEMBOURG

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 salariés et de salariées satisfaits que pour les deux autres questions (45 % ; cf. Figure 31). Si l'on observe l'évolution au fil des ans toutefois, les chiffres ont progressé positivement. Si en 2016, 43 % des personnes interrogées étaient satisfaites de leur salaire, ce chiffre n'était que de 41 % en 2017 et 2018. De plus, sur cet aspect du salaire, les deux tranches d'âge les plus jeunes des 16-34 ans sont les moins satisfaites de leur salaire. Si l'on compare les femmes et les hommes, ces derniers restent, en 2019 également, bien plus insatisfaits que les femmes en ce qui concerne leurs revenus, même si l'écart a été réduit de 10 à 5 points. Cela s'explique notamment par une satisfaction globale en hausse pour les hommes (37 % en 2018, 43 % en 2019).

**Figure 31** Satisfaction vis-à-vis du salaire en fonction du sexe et de l'âge

Question: Dans quelle mesure êtes-vous actuellement satisfait(e) de votre salaire?

Données en pour cent; Parts Top-Box: « dans une (très) forte mesure »; Parts Low-Box: « dans une (très) faible mesure »

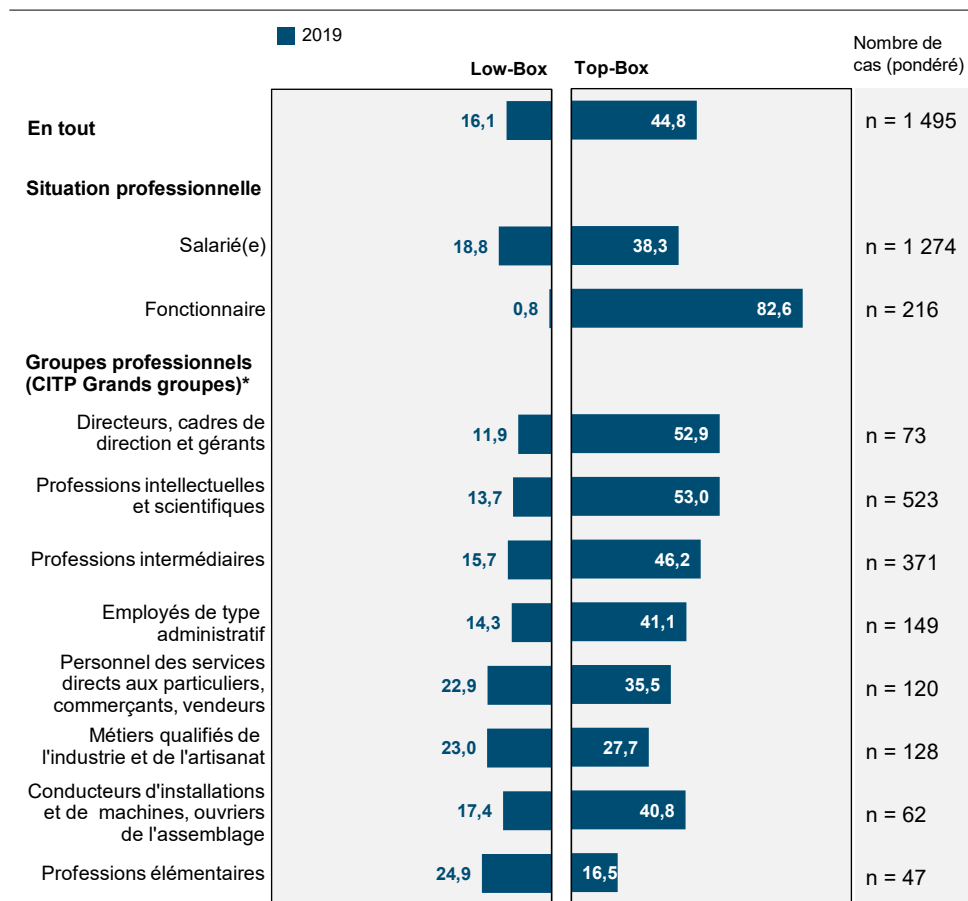
Source: Quality of work Luxembourg 2019, propres calculs

infas


 Quality of work  
INDEX LUXEMBOURG

Comme on pouvait s'y attendre, la satisfaction vis-à-vis du salaire est fortement différenciée suivant le groupe professionnel (cf. Figure 32). Tout comme les années précédentes, ce sont les directeurs, cadres de direction et gérants, ainsi que les professions intellectuelles et scientifiques qui présentent la plus grande satisfaction (53 % dans chaque groupe). À l'autre bout de l'échelle de satisfaction, on retrouve le personnel des services directs aux particuliers, commerçants et commerçantes, vendeurs et vendeuses (36 %), les employés de type administratif (41 %) et les conducteurs de machines et d'installations, les ouvriers de l'assemblage (41 %), avec une spécificité pour les professions élémentaires, qui ne comptent que 17 % de satisfaits. En avant-dernière position, on retrouve les métiers qualifiés de l'industrie et de l'artisanat avec 11 points de plus que ces derniers.



**Figure 32 Satisfaction vis-à-vis du salaire en fonction des groupes professionnels**


Question: Dans quelle mesure êtes-vous actuellement satisfait(e) de votre salaire?

Données en pour cent; Parts Top-Box: « dans une (très) forte mesure »; Parts Low-Box: « dans une (très) faible mesure »; \*Seulement les groupes professionnels avec n = min. 30

Source: Quality of work Luxembourg 2019, propres calculs

infas


**Quality of work**  
 INDEX LUXEMBOURG

L'enquête de 2019 comptait une nouvelle question concernant la satisfaction vis-à-vis du nombre d'heures de temps libre. Si plus de deux cinquièmes (42 %) des personnes interrogées en sont satisfaites, un cinquième ne l'est pas (21 %). Les jeunes salarié(e)s entre 16 et 24 ans sont significativement moins satisfaits que la moyenne, puisque moins d'un tiers (30 %) considère que leur nombre d'heures de temps libre est suffisant, alors que la moitié des personnes du groupe le plus âgé se montre satisfaite. Des différences apparaissent également en fonction du temps de travail. Ainsi, les personnes travaillant à temps partiel sont proportionnellement plus satisfaites du nombre d'heures de loisir (57 %) que les personnes à temps complet (39 %), et plus le temps de travail hebdomadaire augmente, plus la satisfaction baisse. Cela se voit clairement parmi les salariés travaillant 46 heures ou plus par semaine, qui sont seulement un peu plus d'un cinquième (21 %) à considérer leur nombre d'heures de loisir comme suffisant.

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

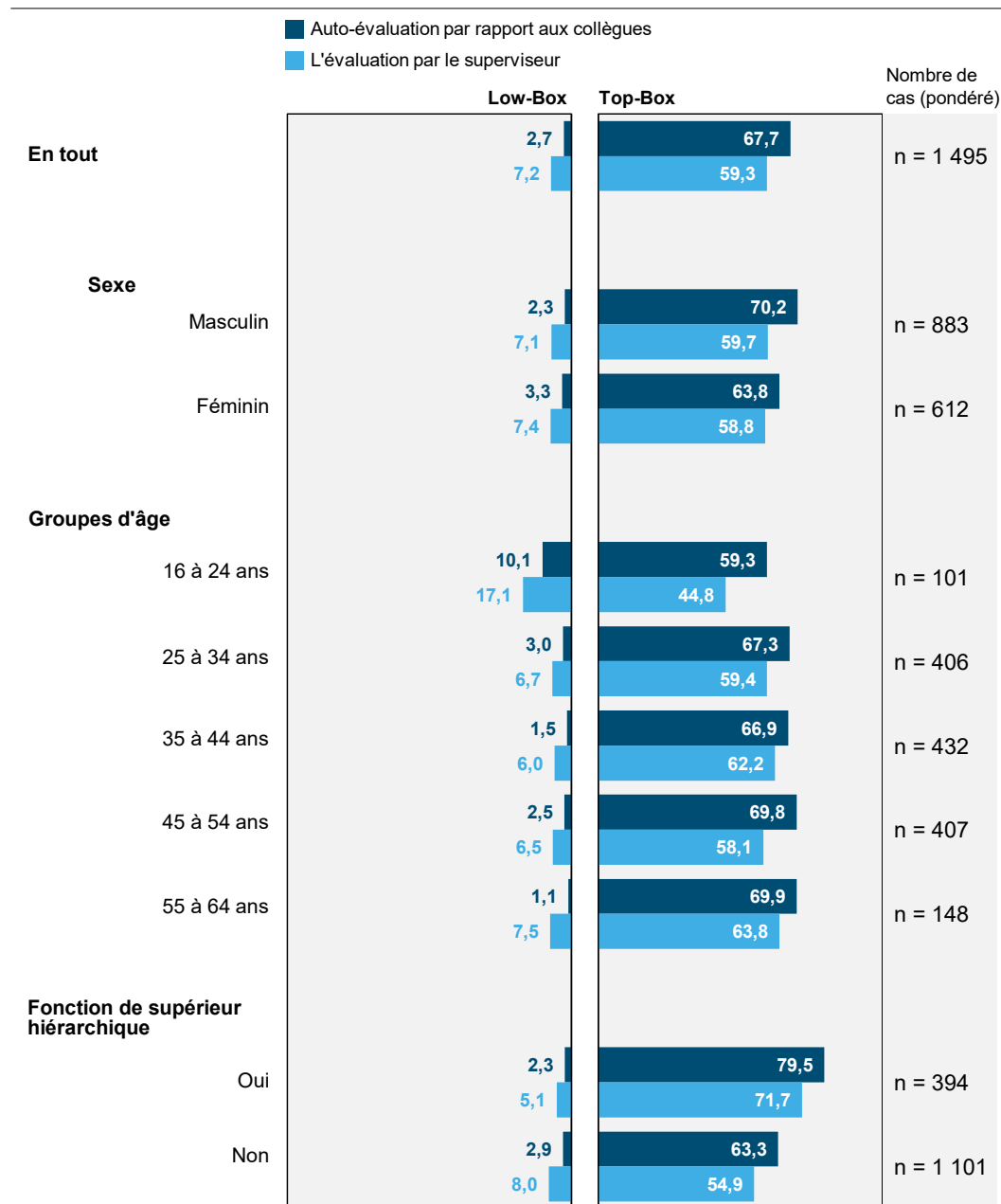
évaluation faite par des tiers. Le sentiment de fournir un effort et de recevoir de la reconnaissance et du respect pour cela est important pour la perception de son travail comme étant utile et ayant du sens.

Depuis 2016, le questionnaire QoW recueille des informations sur la façon dont les salariés évaluent leurs performances au travail par rapport à celles de leurs collègues. Dans le cadre de cette auto-évaluation, 68 % des salariés considèrent que par rapport à leurs collègues, leurs performances sont supérieures à la moyenne, et seulement 3 % pensent qu'elles sont inférieures à la moyenne (cf. Figure 33). Parmi les hommes, 70 % jugent leurs performances comme supérieures à la moyenne, alors que les femmes ne sont que 64 % à le penser. Chez les plus jeunes (16-24 ans), la différence est très marquée, avec de 8 à 11 points de moins que chez les autres groupes d'âge. Les évaluations plus retenues des 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 le niveau des salariés plus âgés que dans la tranche d'âge 25-34 ans (accès à un CDI) et 35-44 ans (fonction hiérarchique). Autre résultat de l'enquête de 2019, 63 % des fonctionnaires, 60 % des employés à temps partiel et 66 % des personnes exerçant une profession intellectuelle et scientifique estiment que leur productivité personnelle est inférieure à la moyenne.

Lorsque l'on interroge sur l'évaluation des performances par le supérieur, les estimations chutent et sont près de 9 points inférieures aux auto-évaluations des performances. Ce sont surtout les directeurs, cadres de direction et gérants qui estiment que leur supérieur hiérarchique évalue leurs performances comme supérieures à la moyenne (69 %), cf. Figure 34). L'écart est encore plus grand entre l'auto-évaluation et l'évaluation par un tiers parmi les salariés des métiers qualifiés de l'industrie et de l'artisanat, ainsi que les conducteurs d'installation et de machines, et ouvriers de l'assemblage. 68 % des personnes de ce groupe évaluent leur productivité comme supérieure à la moyenne, mais seulement 51 % (artisans) et 56 % (conducteurs de machines) à considérer que leur supérieur hiérarchique le fait également.

Dans l'ensemble, il apparaît qu'une grande majorité de salariés 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 33 Auto-évaluation des performances au travail par rapport à l'évaluation par les supérieurs I**

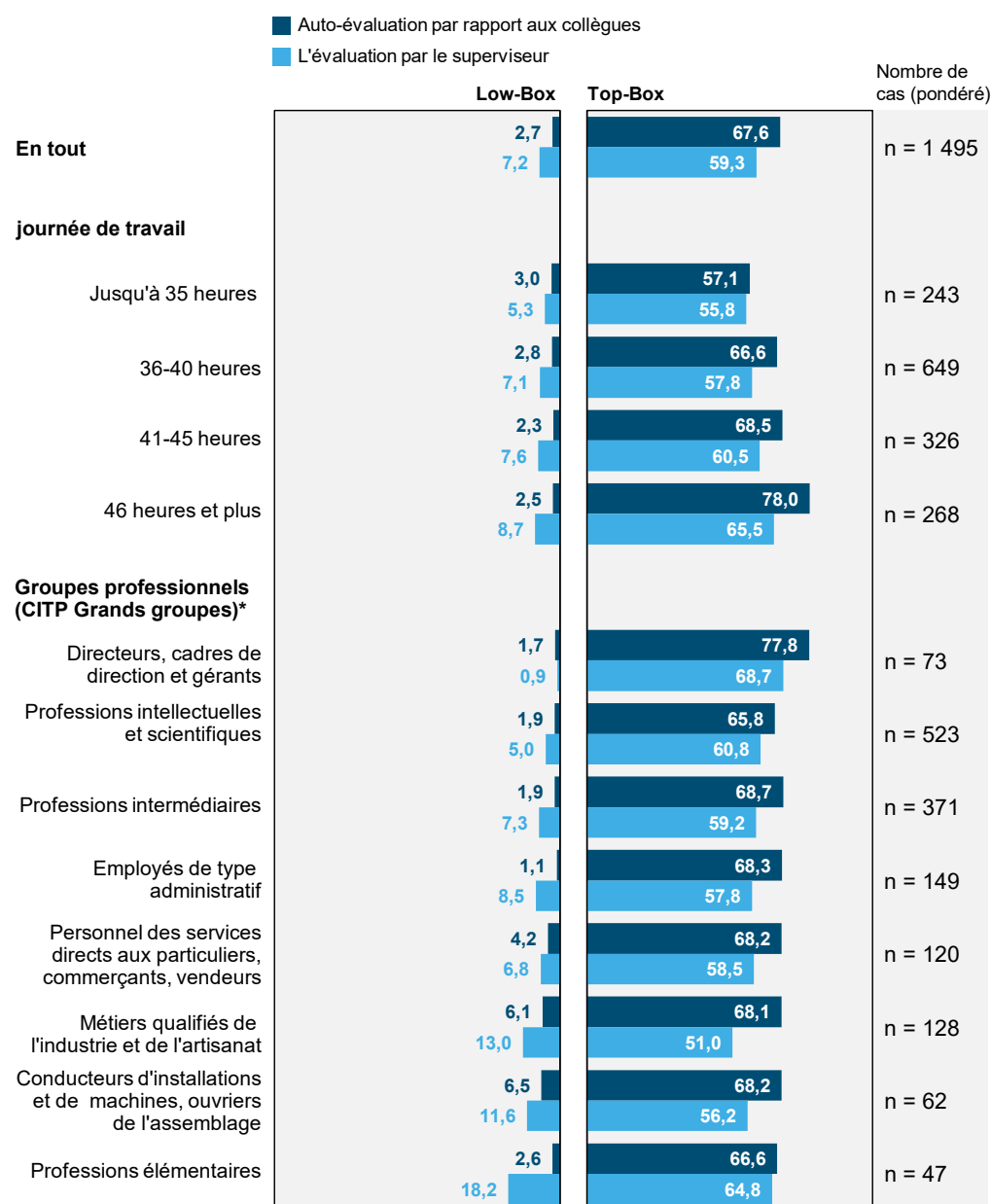


Question: D'une manière générale, comment évaluez-vous vos performances au travail par rapport à celles de vos collègues? Données en pour cent; Parts Top-Box: « au dessous de la moyenne (4, 5) »; Parts Low-Box: « en dessous de la moyenne (1, 2) »

\*Seulement les groupes professionnels avec n = min.30

Source: Quality of work Luxembourg 2019, propres calculs

**Figure 34 Auto-évaluation des performances au travail par rapport à l'évaluation par les supérieurs II**



Question: D'une manière générale, comment évaluez-vous vos performances au travail par rapport à celles de vos collègues? Données en pour cent; Parts Top-Box: « au dessous de la moyenne (4, 5) »; Parts Low-Box: « en dessous de la moyenne (1, 2) »

\*Seulement les groupes professionnels avec n = min.30

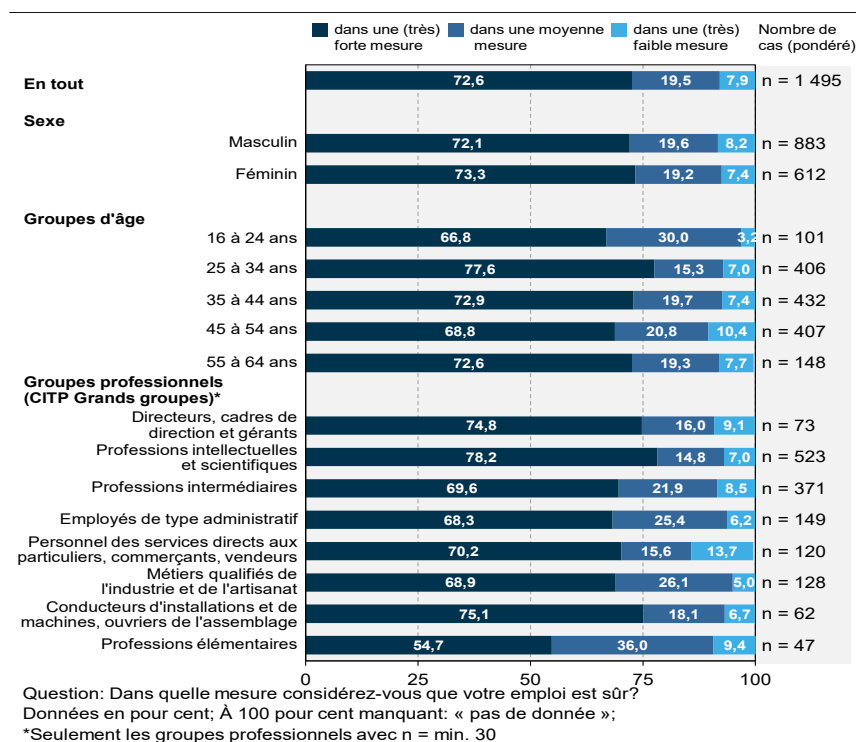
Source: Quality of work Luxembourg 2019, propres calculs

## 5.2 Chances sur le marché du travail

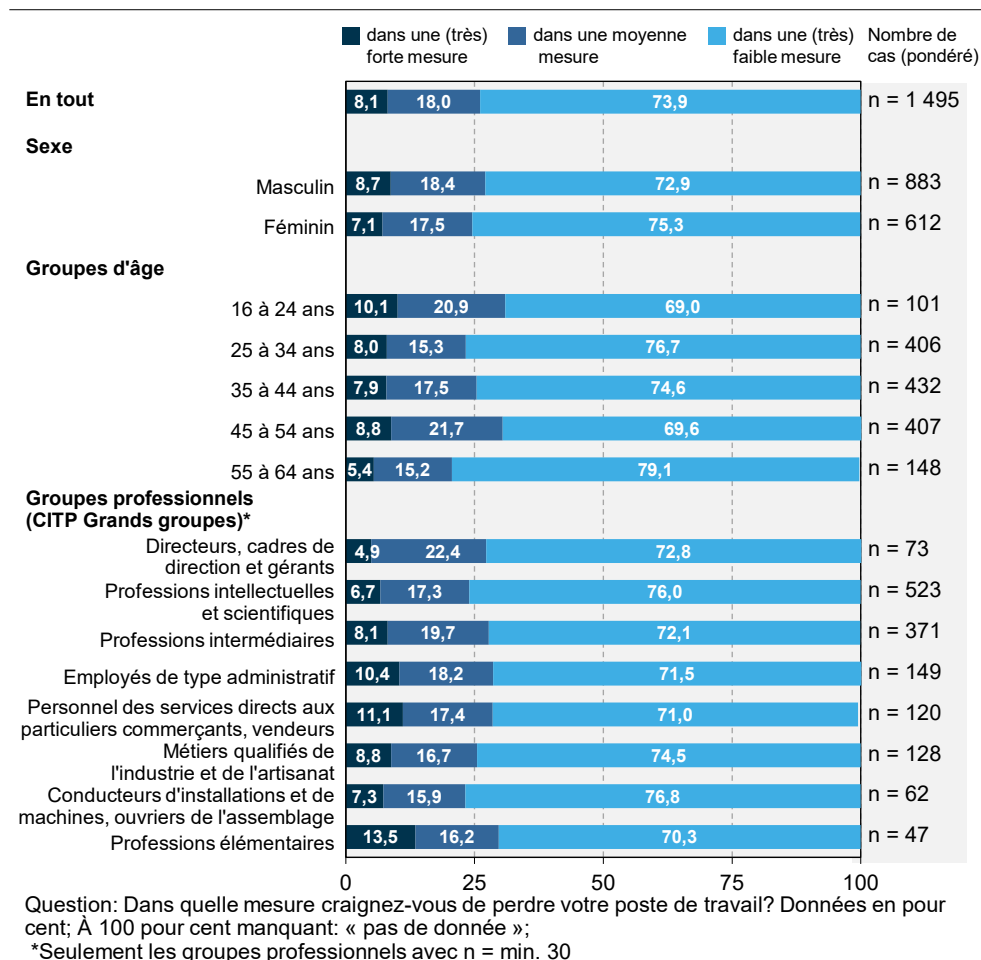
Dans le cadre de l'enquête « Quality of Work Luxembourg », les travailleurs sont également interrogés sur leurs chances personnelles sur le marché du travail. Ils sont notamment priés de donner leur opinion concernant la sécurité de leur propre emploi (cf. Figure 35). Tout comme les années précédentes, la majorité des personnes interrogées considère en 2019 que son emploi est sûr dans une très forte mesure (73 %). Le taux de réponse à cette question d'évaluation semble donc s'être stabilisé à un niveau assez élevé. Par ailleurs, si l'impression personnelle que la sécurité de l'emploi est garantie est la plus forte chez les 25-34 ans (78 %), elle est la plus faible chez les plus jeunes (67 %).

Pour compléter l'évaluation de la sécurité de l'emploi, a également été posée une question sur la peur de perdre son emploi (cf. Figure 36). Dans l'ensemble, environ 8 % des personnes interrogées craignent de perdre leur emploi, contre 74 % ne le craignant plutôt pas. Si les différences sont minimes entre les hommes et les femmes, elles sont en revanche plus importantes entre les catégories professionnelles. Ainsi, seulement un bon vingtième des directeurs, cadres de direction et gérants a peur de perdre son emploi, mais un septième des personnes exerçant une profession élémentaire le craint. Naturellement, il est facile de comprendre que les personnes ayant un statut de salarié(e) sont plus inquiètes d'une éventuelle perte d'emploi que les fonctionnaires (9 % contre 2 %).

**Figure 35 Point de vue des travailleurs : sécurité de son propre emploi**



Source: Quality of work Luxembourg 2019, propres calculs

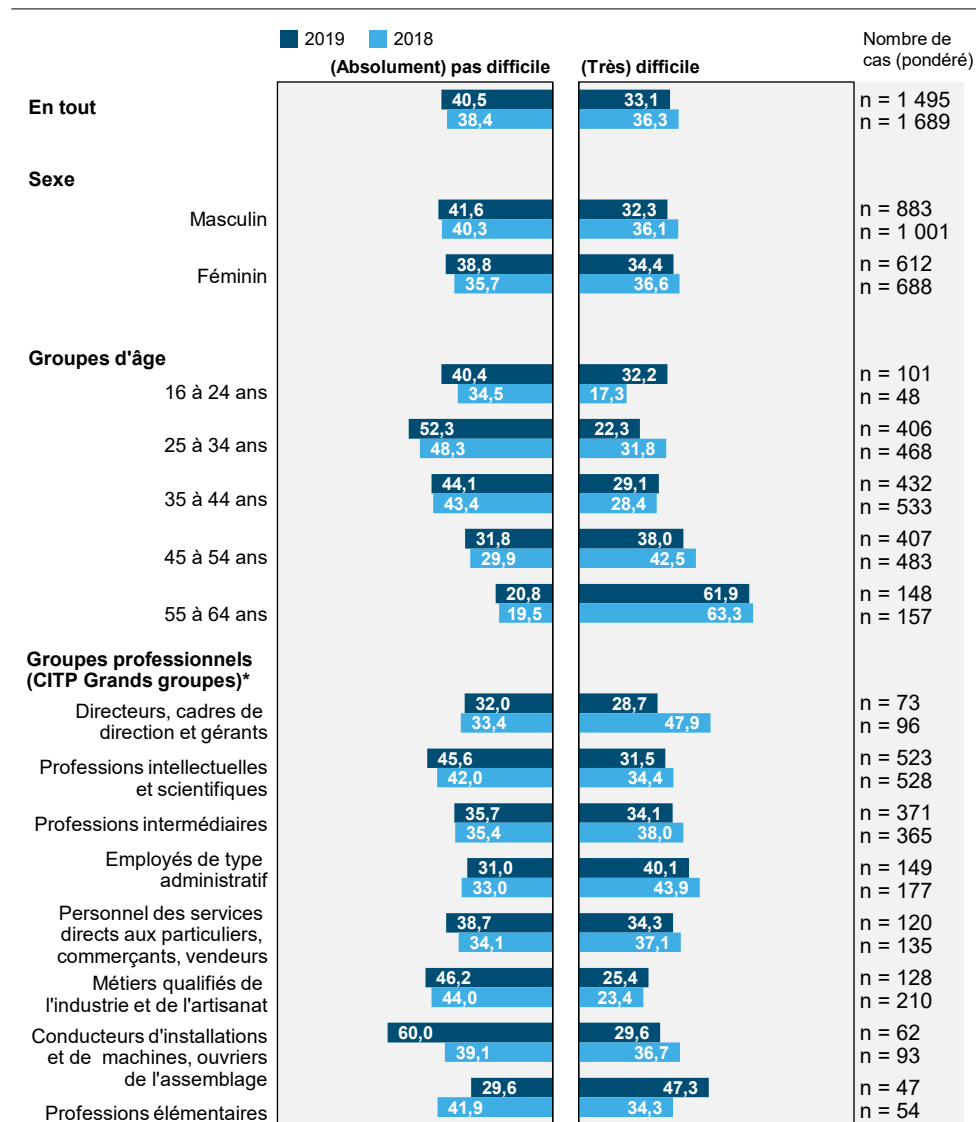
**Figure 36**    **Angoisse de perte d'emploi**

Source: Quality of work Luxembourg 2019, propres calculs

infas


 Quality of work  
INDEX LUXEMBOURG

Les résultats apparaissent comme différenciés à la question portant sur les chances de retrouver un emploi similaire si la personne était licenciée ou perdait son poste actuel (cf. Figure 37). En 2019, si un tiers des personnes interrogées estime que cela serait difficile de retrouver un poste comparable, deux cinquièmes 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. 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 salariés 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, un cinquième des salariés pense qu'il leur serait difficile d'être réembauché.

**Figure 37 Point de vue des travailleurs : 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; Parts Top-Box: « (Très) difficile »; Parts Low-Box: « (Absolument) pas difficile »

\*Seulement les groupes professionnels avec n = min. 30

Source: Quality of work Luxembourg 2019, propres calculs

En résumé, les salarié(e)s interrogés évaluent de façon très différenciée leur propre situation et leurs perspectives professionnelles. La sécurité de l'emploi individuelle est estimée plus haute que les chances de retrouver un emploi similaire en cas de licenciement ou de démission. Dans l'ensemble, les estimations des salariés concernant les chances individuelles sur le marché du travail sont majoritairement positives, et ces résultats sont stables sur les 6 années d'enquête de 2014 à 2019.

## Partie II : Thème spécifique de l'enquête QoW 2019 : Comportement du supérieur hiérarchique et styles de management

### 6 Comportement du supérieur hiérarchique et styles de management

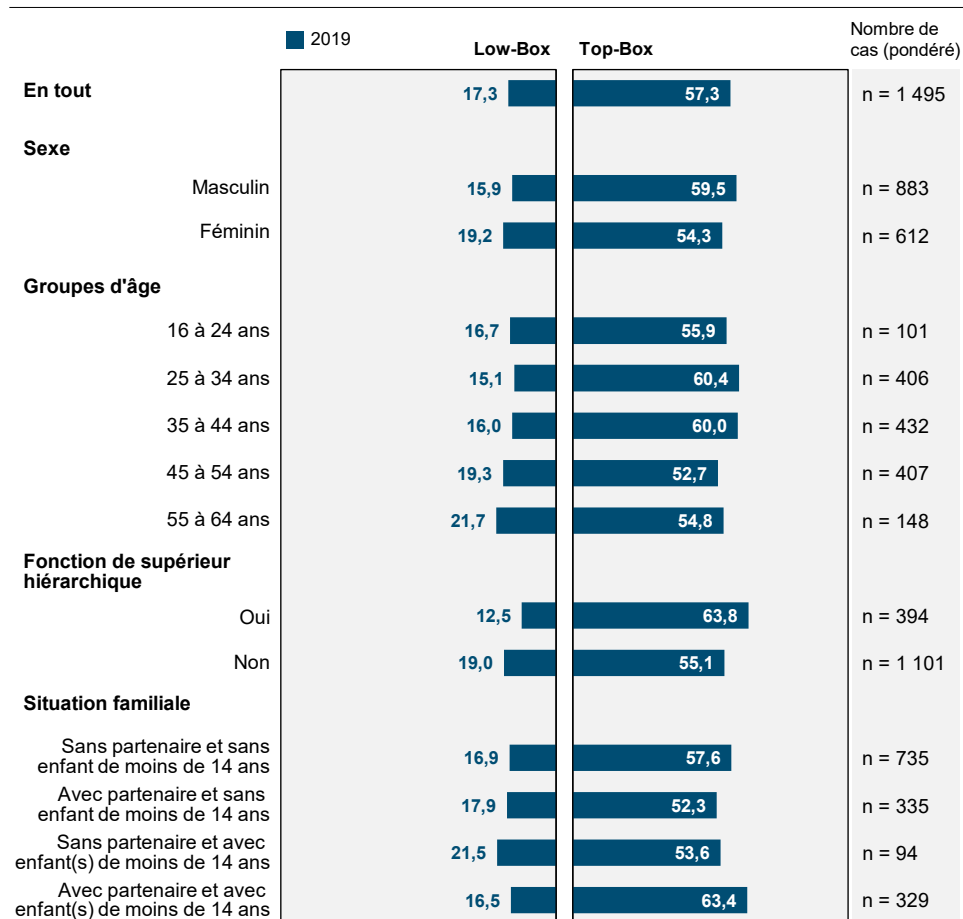
Outre les exigences liées au travail lui-même (voir chapitre 3), les relations sociales sur le lieu de travail représentent un facteur déterminant de la qualité du travail. La collaboration et le contact personnel avec les collègues tiennent une place importante dans beaucoup d'activités et représentent donc un aspect important à prendre en compte lorsqu'il s'agit d'évaluer individuellement la situation au travail. La relation avec le supérieur hiérarchique joue un rôle particulier dans le ressenti concernant la qualité du travail. Les études menées dans le cadre de recherches scientifiques sur le travail (cf. Nübling et al. 2015 ; l'indice allemand « DGB-Index Gute Arbeit » (2015) ; BAuA 2010 ; Buch 2007) ont démontré que le comportement des supérieurs hiérarchiques influence énormément la satisfaction au travail, les contraintes ressenties par les salarié(e)s, voire, dans des cas extrêmes, leur santé mentale.

Cette thématique a été abordée à travers plusieurs questions dans l'enquête Quality of Work de cette année, en analysant notamment différentes sous-thématiques : le soutien et reconnaissance par le supérieur (6.1), les caractéristiques et l'évaluation du style managérial (6.2), et enfin les retours (feedbacks) du supérieur hiérarchique concernant le travail de ses collaborateurs et collaboratrices (6.3).

#### 6.1 Reconnaissance et soutien de la part du supérieur hiérarchique

Dans l'enquête QoW 2019, plusieurs questions ont permis d'évaluer le soutien du supérieur hiérarchique. Une façon directe d'obtenir des informations sur cet aspect consiste à demander aux salariés à quelle fréquence ils obtiennent de l'aide et du soutien de la part de leur supérieur(e) direct(e) en cas de besoin. La majorité (57 %) des salarié(e)s luxembourgeois déclare que son supérieur les aide ou les soutient quand ils ou elles en ont besoin. Néanmoins, 17 % affirment également ne pas recevoir d'aide, ou rarement. Les hommes reçoivent plus souvent du soutien que les femmes (60 % contre 54 %). Et si l'on observe les groupes d'âge, les différences sont plutôt minimales : les jeunes (16-24 ans) et les salariés plus âgés (55-64 ans) sont quasiment aussi nombreux à indiquer être soutenus par leur supérieur hiérarchique (56 % et 55 % respectivement). Si l'on prend d'autres caractéristiques, comme le sexe, les horaires de travail (temps plein/temps partiel), le temps de travail réel ou le statut professionnel (salarié/fonctionnaire), aucune différence majeure n'apparaît.



**Figure 38 Soutien de la part du supérieur I**

À quelle fréquence obtenez-vous de l'aide et du soutien de la part de votre supérieur(e) direct(e) en cas de besoin? Données en pour cent; Parts Top-Box: «(Presque) tout le temps » et « souvent »; Parts Low-Box: «Rarement » et « jamais »

Source: Quality of work Luxembourg 2019, propres calculs

Toutefois, les différences sont plus marquées si l'on observe les catégories professionnelles. Ainsi, les conducteurs d'installation et de machines, et ouvriers de l'assemblage, ainsi que les professions élémentaires, sont moins soutenus que la moyenne par leurs supérieurs (respectivement 48 % et 46 %). À l'autre bout de l'échelle, les artisans et les professions intellectuelles et scientifiques (59 %), ainsi que les professions intermédiaires (58 %) semblent bien plus soutenus. Mais ce sont les salariés occupant un poste à responsabilité (64 %) ou les directeurs, cadres de direction et gérants (68 %) qui sont les plus nombreux à indiquer recevoir toujours ou régulièrement un soutien de la part de leur supérieur hiérarchique. Cela est sûrement lié au fait que la collaboration est régulière et directe entre les cadres de direction, et donc probablement perçue comme plus forte que pour les salariés n'occupant pas un poste à responsabilité.

**Figure 39 Soutien de la part du supérieur II**

À quelle fréquence obtenez-vous de l'aide et du soutien de la part de votre supérieur(e) direct(e) en cas de besoin? Données en pour cent; Parts Top-Box: «(Presque) tout le temps » et « souvent »; Parts Low-Box: «Rarement » et « jamais »;

Source: Quality of work Luxembourg 2019, propres calculs

infas

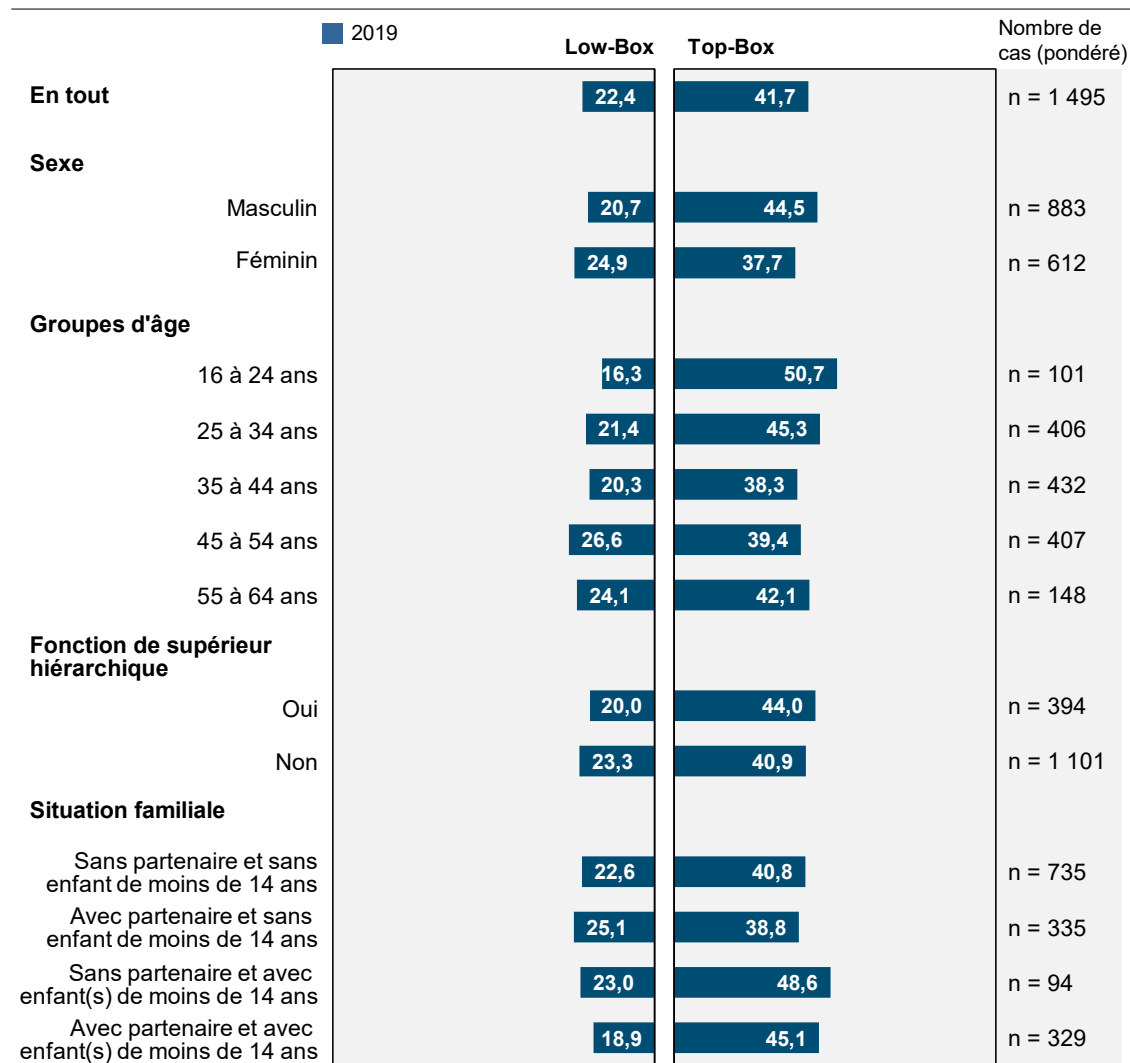

**Quality of work**  
 INDEX LUXEMBOURG

Les réponses sont plus ou moins similaires à la question suivante concernant la fréquence à laquelle le ou la supérieur(e) direct(e) est prêt(e) à entendre les problèmes professionnels du ou de la salarié(e) en cas de besoin. Deux tiers des personnes interrogées peuvent « souvent » ou « presque toujours » faire part de leurs problèmes de travail à leur supérieur, mais 14 % ne peuvent pas le faire. Les supérieurs hiérarchiques des salariés des professions élémentaires (56 %) et des conducteurs d'installations et de machines, et ouvriers de l'assemblage (57 %) semblent faire moins de cas des problèmes de leurs collaborateurs et collaboratrices.

En revanche, les jeunes salariés (16-34 ans : env. 70 %), les directeurs, cadres de direction et gérants (75 %), ainsi que les artisans (69 %) et les salariés des professions intermédiaires (68 %) sont les plus nombreux à généralement (réponse « souvent » ou « presque toujours ») trouver une écoute attentive à leurs problèmes professionnels.

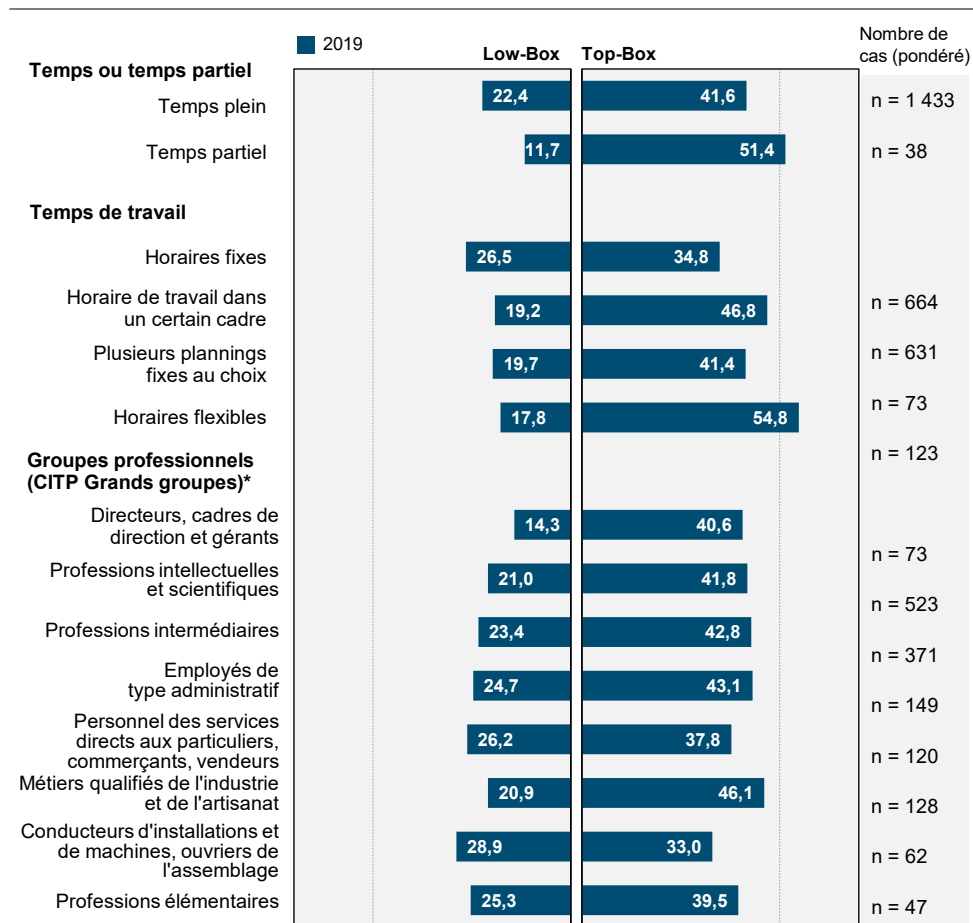
Lorsque le supérieur hiérarchique considère que les préoccupations et les points de vue de ses subordonné(e)s sont importants, qu'il y fait attention et tente d'y répondre, il exprime ainsi une forme de reconnaissance vis-à-vis de ses collaborateurs et collaboratrices. De plus, le fait de tenir compte personnellement des besoins de ses employés représente pour le supérieur un moyen concret de les aider et de les soutenir. Ces besoins sont bien entendu très différents pour chaque personne, et ne revêtent pas la même importance pour tout le monde. Ont donc été abordés les aspects concernant le fait de pouvoir choisir ses horaires de travail, gérer facilement et rapidement des événements personnels imprévus, quitter temporairement le travail si besoin est, la façon dont sont organisés les congés payés, ainsi que la planification et l'organisation du travail. D'une part, ces critères permettent de répondre (ou non) aux besoins dans le cadre de la relation de travail ou sur le lieu de travail et, d'autre part, c'est le supérieur qui les met en place, ou en tout cas a la possibilité de le faire. La prise en compte des besoins des salariés est aussi primordiale pour leur permettre de concilier leur vie professionnelle et leur vie privée, et notamment au vu de l'existence de différents modèles familiaux et types de ménages (voir également le chapitre 4.5 à ce sujet).

Dans l'ensemble, un peu plus de deux cinquièmes des personnes interrogées (42 %) estiment que leur supérieur hiérarchique prend en compte leurs besoins personnels « dans une (très) forte mesure ». Il est intéressant de noter que les personnes élevant seules un ou des enfants évaluent cet aspect plus positivement que la moyenne, et mieux que les célibataires sans enfant (respectivement 49 % et 41 %). Les salariés ayant des horaires de travail flexibles sont également plus d'accord que la moyenne pour dire qu'ils reçoivent un soutien de leur supérieur quant à cet aspect (55 %).

**Figure 40** Prise en compte des besoins personnels I

Question: Mon/ma supérieur(e) tient compte des besoins personnels des collaborateurs.  
 Dans quelle mesure êtes-vous d'accord avec les affirmations suivantes? Données en pour cent;  
 Parts Top-Box: « dans une très forte mesure » et « dans une forte mesure »;  
 Parts Low-Box: « dans une très faible mesure » et « dans une faible mesure »

Source: Quality of work Luxembourg 2019, propres calculs

**Figure 41** Prise en compte des besoins personnels II

Question: Mon/ma supérieur(e) tient compte des besoins personnels des collaborateurs.

Dans quelle mesure êtes-vous d'accord avec les affirmations suivantes? Données en pour cent;

Parts Top-Box: « dans une (très) forte mesure »; Parts Low-Box: « dans une (très) faible mesure »;

\*Seulement les groupes professionnels avec n = min. 30

Source: Quality of work Luxembourg 2019, propres calculs

infas


**Quality of work**  
 INDEX LUXEMBOURG

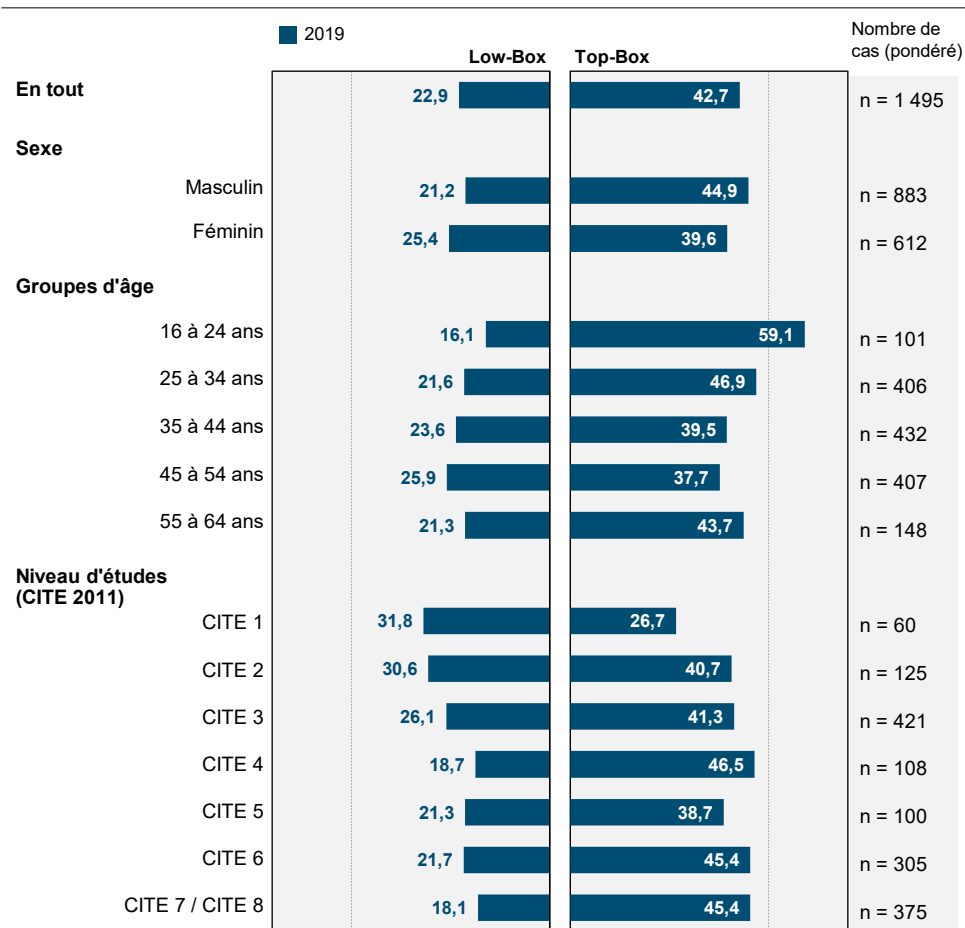
Autre aspect, même s'il est d'ordre plus général, celui de l'importance que le supérieur hiérarchique accorde à la satisfaction au travail de ses subordonné(e)s. Du point de vue du travailleur, l'évaluation est globalement similaire à celle sur l'aide et le soutien personnels : au total, plus de deux cinquièmes des personnes interrogées (45 %) estiment que leur supérieur hiérarchique accorde une importance élevée à la satisfaction au travail de ses collaboratrices et collaborateurs. Un cinquième trouve toutefois que son supérieur hiérarchique n'y accorde que peu d'importance.

Les salarié(e)s ayant un faible niveau de qualification (CITE 1) sont nombreux à exprimer ce genre de réserves, puisque seul un tiers pense que son supérieur hiérarchique accorde une importance élevée à la satisfaction au travail. Néanmoins, si l'on observe le niveau de qualification, les évaluations sont différenciées à l'autre bout de l'échelle de réponse (« dans une (très) faible mesure »). Ainsi, un cinquième des salariés ayant un niveau de qualification équivalant à CITE 1, 2 ou 3 (19 %), et un cinquième également des salariés ayant un niveau de qualification plus élevé (CITE 6, 7 et 8 : 23 %) pensent que leur supérieur n'accorde qu'une faible importance à leur satisfaction au travail.

Si l'on regarde les catégories professionnelles, on voit que ce sont surtout les employés de type administratif qui estiment que leur supérieur accorde une importance élevée (52 %) à la satisfaction au travail ou à la satisfaction des collaborateurs. Par rapport aux autres catégories professionnelles, c'est chez les professions élémentaires que l'on retrouve le taux d'approbation le plus bas (34 %), mais aussi le taux de réprobation le plus élevé (31 %). Dans les autres groupes professionnels, entre 41 et 49 % des salariés sont d'accord avec l'affirmation selon laquelle leur supérieur se préoccupe de leur satisfaction.

Dans l'ensemble, les résultats montrent donc un lien entre la satisfaction personnelle au travail et le fait de penser que le supérieur hiérarchique n'accorde pas d'importance à la satisfaction du collaborateur. Ainsi, parmi les personnes étant insatisfaites de leur travail, 75 % considèrent que leur supérieur hiérarchique est indifférent, voire n'accorde aucune importance à la satisfaction au travail. Et 60 % de ces mêmes salariés insatisfaits de leur travail indiquent que leur supérieur hiérarchique accorde une faible importance à la satisfaction de ses collaborateurs. Par ailleurs, seulement 26 % des personnes étant satisfaites de leur travail considèrent que la satisfaction au travail des collaborateurs est un critère important pour leur supérieur hiérarchique. Le comportement du supérieur hiérarchique n'est donc pas le seul critère d'une satisfaction au travail élevée, d'autres facteurs entrent ici en ligne de compte.

Il a également été demandé aux salariés dans quelle mesure le supérieur encourage les collaborateurs à améliorer leurs capacités professionnelles. À cette question, si 43 % indiquent y être poussés par leur supérieur hiérarchique (cf. Figure 42), 23 % ne le ressentent rarement, ou jamais. Ici aussi, les évaluations des hommes sont plus positives que celles des femmes (respectivement 45 % et 40 %), tout comme celles des jeunes entre 16 et 24 ans (59 %). Dans les autres groupes d'âge, les valeurs varient entre 38 % (45-54 ans) et 47 % (25-34 ans).

**Figure 42 Amélioration des compétences professionnelles I**

Question: Mon/ma supérieur(e) encourage les collaborateurs à améliorer leurs capacités professionnelles. Dans quelle mesure êtes-vous d'accord avec les affirmations suivantes?  
Données en pour cent; Parts Top-Box: « dans une très forte mesure » et « dans une forte mesure »; Parts Low-Box: « dans une très faible mesure » et « dans une faible mesure »

Source: Quality of work Luxembourg 2019, propres calculs

infas



Sur ce sujet, plus le statut professionnel est élevé, et plus le supérieur hiérarchique apporte un soutien important (cf. Figure 43). Ainsi, plus de la moitié des directeurs, cadres de direction et gérants (55 %) et 46 % des personnes exerçant une profession intellectuelle ou scientifique sont encouragés à améliorer leurs compétences professionnelles. En revanche, seulement 34 % des employés de type administratif et 35 % du personnel des professions élémentaires considèrent que tel est le cas.

En outre, si l'on regarde les secteurs d'activité, on voit que les personnes travaillant dans le domaine du transport de personnes et de marchandises ne sont que 28 % à considérer « dans une (très) forte mesure » que leur supérieur hiérarchique les encourage à améliorer leurs compétences professionnelles, et 32 % à le penser « dans une (très) faible mesure ». Dans tous les autres secteurs d'activité, les salariés sont d'accord avec cette affirmation dans des proportions autour de la moyenne (43 %).

**Figure 43 Amélioration des compétences professionnelles II**

Question: Mon/ma supérieur(e) encourage les collaborateurs à améliorer leurs capacités professionnelles. Dans quelle mesure êtes-vous d'accord avec les affirmations suivantes?  
Données en pour cent; Parts Top-Box: « dans une (très) forte mesure »; Parts Low-Box: « dans une (très) faible mesure » \*Seulement les groupes professionnels avec n = min. 30

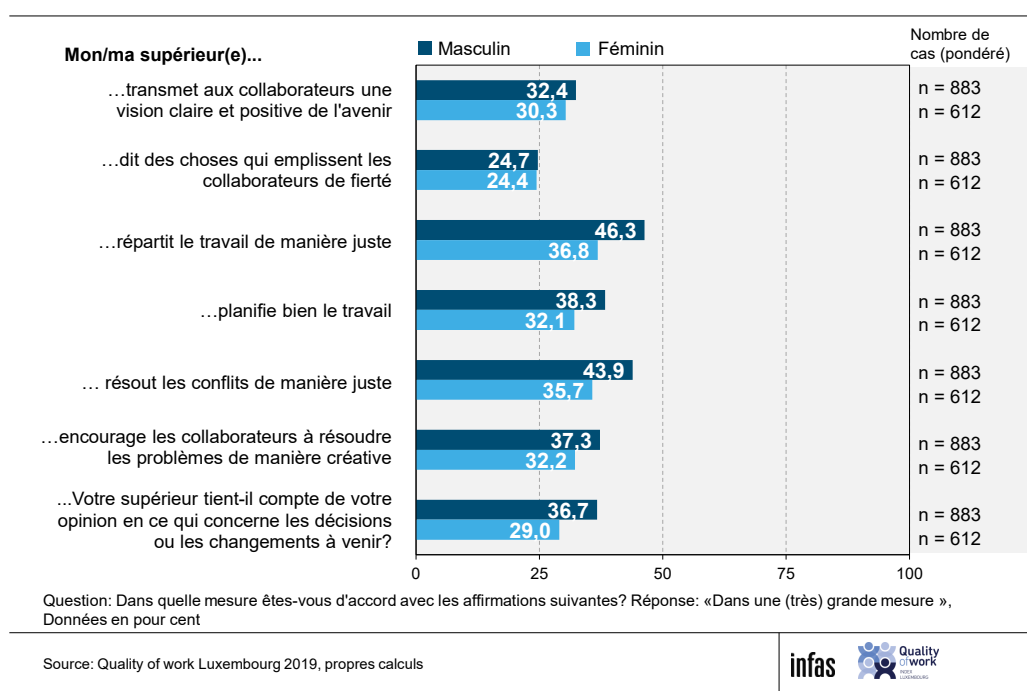
Source: Quality of work Luxembourg 2019, propres calculs



## 6.2 Style de management

Dans le cadre d'une enquête menée auprès des salariés telle que celle de QoW, l'évaluation des tâches complexes liées au management se base sur la perception subjective qu'en ont les salariés. Le style managérial d'un supérieur hiérarchique comporte plusieurs aspects, allant de la capacité à planifier le travail correctement, de façon adaptée et efficace, à la capacité à résoudre les conflits, en passant par la capacité à motiver et à impliquer l'équipe de façon créative (cf. Figure 44).

**Figure 44 Évaluation du style managérial du supérieur hiérarchique**



Il a tout d'abord été demandé aux salariés dans quelle mesure ils étaient d'accord avec l'affirmation selon laquelle leur supérieur planifie bien le travail. Dans l'ensemble, seul un peu plus d'un tiers des salariés du Luxembourg (36 %) répond ici positivement (« dans une (très) forte mesure »). Un quart considère en revanche que leur supérieur ne planifie pas bien le travail (« dans une (très) faible mesure »). Cet aspect du style managérial est évalué de façon particulièrement négative par les femmes (28 %), les personnes travaillant 46 heures et plus (33 %), et les salariés des professions intellectuelles et scientifiques (29 %).

Les salariés ne travaillant jamais le week-end, ni le soir ou la nuit présentent une insatisfaction beaucoup moins élevée avec le planning de travail préparé par leur supérieur que les salariés ayant des horaires de travail atypiques (23 % contre 32 %). Par ailleurs, les conducteurs d'installations et de machines, et ouvriers de l'assemblage (19 %), ainsi que les employés de type administratif et des services directs, commerçants, vendeurs (20-22 %) sont moins insatisfaits de la planification du travail que les salariés des autres catégories professionnelles (25-28 %).

Concernant cette évaluation plutôt négative de la planification du travail, seulement 43 % des salariés considèrent que leur supérieur hiérarchique répartit le travail de

manière juste. Un cinquième déclare même que la répartition leur semble injuste. Ce ressenti négatif est surtout exprimé par les femmes (24 %), les personnes travaillant 46 heures et plus (25 %), et les salariés faisant beaucoup d'heures supplémentaires non payées (25 %). Deux cinquièmes des salariés travaillant très régulièrement le week-end, le soir ou la nuit (15 heures ou plus par mois) pensent même que leur supérieur ne répartit pas le travail de façon juste.

Outre une bonne répartition et une bonne planification du travail, un autre aspect du style managérial concerne aussi le fait de savoir si le supérieur assigne des tâches considérées comme dénuées de sens. 72 % des personnes interrogées indiquent se voir « rarement » ou « jamais » confier des tâches vides de sens par leur supérieur hiérarchique, tandis que 9 % le sont « souvent » ou « presque toujours ». Cette proportion est particulièrement élevée chez les 16-24 ans, puisque 19 % d'entre eux déclarent que leur supérieur leur assigne « souvent » ou « presque toujours » des missions dénuées de sens au travail, ce chiffre n'étant que de 8-9 % dans les autres groupes d'âge.

Ce type de tâches concerne particulièrement les salarié(e)s ayant un faible niveau de qualification, puisque près d'un cinquième (19 %) des salariés ayant un diplôme de l'enseignement primaire, et un dixième des personnes de niveau CITE 2 et 3 se voient confier des tâches dénuées de sens, alors que ces proportions ne sont que de 6 à 8 % pour les personnes ayant un autre niveau d'études. Les salariés appartenant à des catégories professionnelles exerçant des tâches complexes se voient eux aussi plus rarement assignés à des tâches vides de sens. Ceci est très clair pour les directeurs, cadres de direction et gérants, qui ne sont que 4 % à indiquer se voir « souvent » ou « presque toujours » confier des tâches dénuées de sens. Les conducteurs d'installation et de machines, et ouvriers de l'assemblage (19 %), les artisans et le personnel des services directs, commerçants, vendeurs (14 % dans chacun des deux groupes) sont plus nombreux à vivre cette situation professionnelle. De plus, il apparaît qu'une majorité des personnes se voyant assignée à des tâches vides de sens par leur supérieur subissent aussi fréquemment des contraintes de temps (« souvent » ou « presque toujours »). Ainsi, près de 63 % des salarié(e)s devant réaliser des tâches dénuées de sens ressentent « souvent » ou « presque toujours » des contraintes de temps, alors qu'ils ne sont que 38 % parmi les personnes ayant peu de tâches vides de sens (ayant répondu « rarement » ou « jamais »).

Par ailleurs, il a été demandé aux salariés s'ils trouvaient que leur supérieur résolvait les conflits de manière juste. Deux cinquièmes estiment que leur supérieur résout les conflits de manière juste, tandis qu'un peu moins d'un quart (24 %) pense le contraire. Ici aussi, les hommes évaluent les compétences de leur supérieur hiérarchique plus positivement que les femmes (44 % contre 36 %). Par ailleurs, ce sont surtout les salariés travaillant dans l'hôtellerie et la restauration (53 %), la construction (46 %), le transport de marchandises et de personnes (42 %) et les services aux entreprises (banques/assurances, TIC, conseils, etc. : 43 %) qui trouvent que leur supérieur hiérarchique a de bonnes compétences en résolution de conflits. Ils ne sont en revanche que 35 % à le penser dans l'administration publique.

Un autre aspect du management est la capacité à intégrer et à tenir compte de l'opinion des collaborateurs dans la réalisation des tâches et les questions concer-

nant l'évolution de l'entreprise. Au total, 24 % des salariés considèrent qu'ils peuvent s'exprimer quant aux décisions de leur entreprise. Si 41 % des salariés occupant un poste à responsabilité sont d'accord avec cette affirmation dans une mesure élevée, seulement 18 % des salariés n'ayant pas de fonction hiérarchique le sont.

Près d'un tiers des salariés estime que leur supérieur tiendra compte de leur opinion en ce qui concerne les décisions ou les changements à venir. Les hommes sont plus souvent d'accord que les femmes avec cette affirmation (37 % contre 29 %). Si l'on observe les groupes d'âge, on voit que ce sont les plus jeunes (41 %) et les plus âgés (37 %) qui sont d'accord avec cette idée. Par ailleurs, les personnes ayant un haut niveau de qualification sont plus convaincues que les autres que leur avis sera pris en compte par leur supérieur (CITE 7 et 8 : 40 %, CITE 6 : 33 %, CITE 5 : 37 %). Sur ce sujet, ce sont les directeurs, cadres de direction et gérants (54 %) et les personnes exerçant une profession intellectuelle ou scientifique (38 %) qui présentent les taux d'approbation les plus élevés. À l'inverse, l'opinion des conducteurs d'installations et de machines, et ouvriers de l'assemblage (27 %) et du personnel des services directs, commerçants, vendeurs (29 %) semble plus rarement prise en compte.

Les supérieurs hiérarchiques jouent un rôle de modèle à de nombreux points de vue : ils sont responsables de la gestion des affaires courantes et de l'organisation concrète du travail, mais aussi de la communication et de la diffusion des principes et objectifs (« mission ») de l'entreprise ou de l'organisation interne, et permettent un développement collégial et efficace de l'organisation. Dans ce sens, le style, le fond et la forme de la communication d'un supérieur hiérarchique favorisent grandement la motivation, l'implication et l'engagement des salariés envers leur employeur. L'enquête QoW de cette année a abordé cet aspect du comportement du supérieur hiérarchique à travers deux questions.

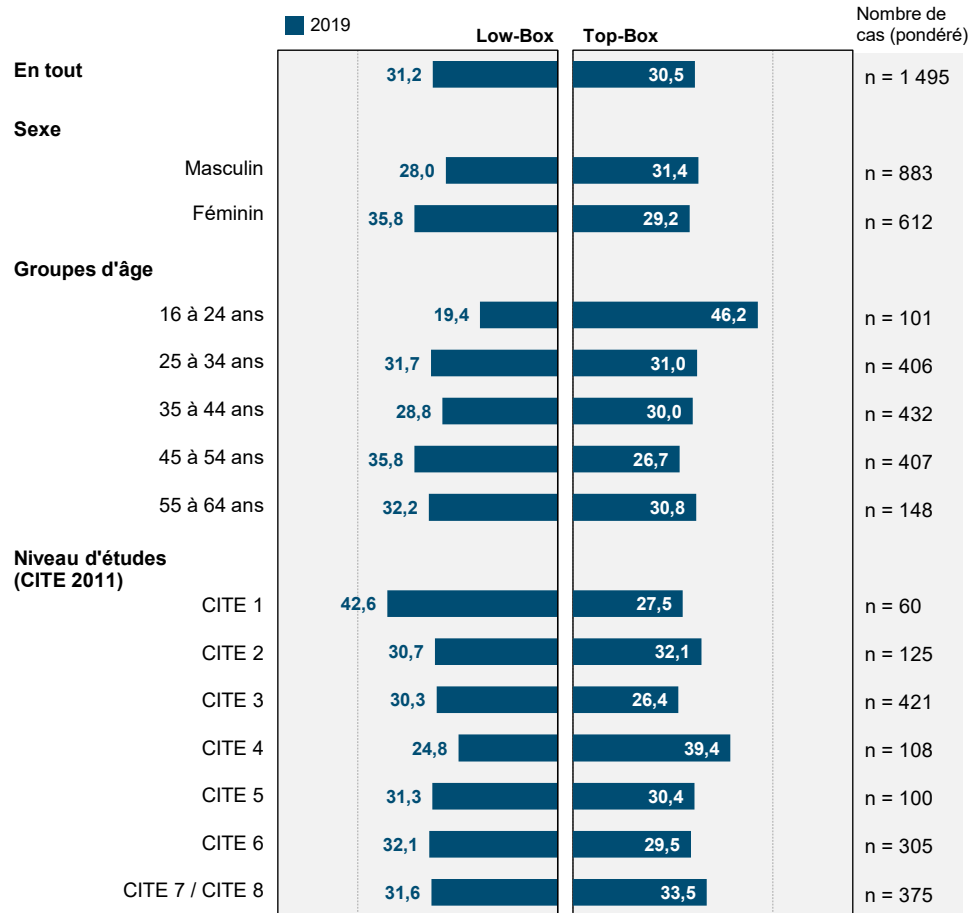
Il a d'abord été demandé aux salarié(e)s dans quelle mesure leur supérieur (direct) transmettait une vision claire et positive de l'avenir. Près d'un tiers des salariés du Luxembourg (32 %) pense que leur supérieur le fait « dans une (très) forte mesure », un autre tiers (30 %) pensant à l'inverse que leur supérieur ne le fait que « dans une (très) faible mesure ». Les jeunes salariés (16-24 ans) ont ici une évaluation bien plus positive (48 % approuvent cette idée d'une vision claire et positive de l'avenir) que les groupes d'âge plus âgés (entre 27 et 35 %). Si les différences sont minimales entre les catégories professionnelles, elles sont en revanche plus importantes quand on observe le critère des contraintes de temps au travail. Plus les contraintes de temps sont faibles, plus les salariés sont d'accord avec cette idée que leur supérieur leur transmet une vision claire et positive de l'avenir.

La deuxième question concernait les compétences en communication du supérieur, c'est-à-dire dans quelle mesure le supérieur « dit des choses qui emplissent les collaborateurs de fierté ». Si un quart des salariés indique être d'accord « dans une (très) forte mesure », un tiers (35 %) pense que cela ne s'applique à leur supérieur que « dans une (très) faible mesure ». Ici aussi, les jeunes (16-24 ans) sont les seuls à évaluer cet aspect plus positivement que la moyenne (37 %), les autres groupes d'âge étant moins enthousiastes (entre 22 et 27 %). Pour cet item également, plus les contraintes de temps sont élevées, moins les salariés sont d'accord avec cette affirmation.

Dans la recherche scientifique sur le travail et la littérature sur le management, le fait de promouvoir des formes de participation active auprès des salariés, par exemple en les autorisant à suggérer des améliorations dans les méthodes et l'organisation du travail, est considéré comme un facteur augmentant la motivation. Dans l'enquête QoW 2019, il a également été demandé aux salariés dans quelle mesure leur supérieur hiérarchique encourage les collaborateurs à résoudre les problèmes de manière créative. Près d'un tiers des salarié(e)s pense que son supérieur le fait « dans une (très) forte mesure ». Avec 37 %, les hommes sont un peu plus nombreux à le penser que les femmes (32 %). Ici aussi, les salariés occupant un poste à responsabilité en font plus souvent état que les salariés n'ayant pas de position hiérarchique (43 % contre 33%).

### 6.3 Feedback sur le travail par le supérieur

Le feedback sur le travail représente également un aspect important des compétences managériales du supérieur hiérarchique. D'après les résultats de l'enquête QoW 2019, si 31 % des personnes interrogées reçoivent dans une forte mesure un feedback sur leurs compétences professionnelles de la part de leur supérieur hiérarchique, 31 % également déclarent n'en recevoir que dans une faible mesure (cf. Figure 45). Ce sont surtout les jeunes salarié(e)s entre 16 et 24 ans (46 %) qui reçoivent souvent des retours sur leurs compétences professionnelles. Ils ne sont que de 27 à 31 % dans les autres groupes d'âge. Les personnes ayant peu d'ancienneté dans l'entreprise (entre 0 et 4 ans) reçoivent plus régulièrement des feedbacks sur leurs compétences professionnelles (35 % contre 28 % pour les personnes ayant plus d'ancienneté). Les groupes d'actifs ayant le plus besoin de feedback (jeunes, nouveaux dans l'entreprise) semblent donc en recevoir de façon adéquate. Néanmoins, il faut noter que, dans l'ensemble, la proportion de personnes recevant un feedback n'est pas très élevée.

**Figure 45      Feedbacks sur les compétences professionnelles I**

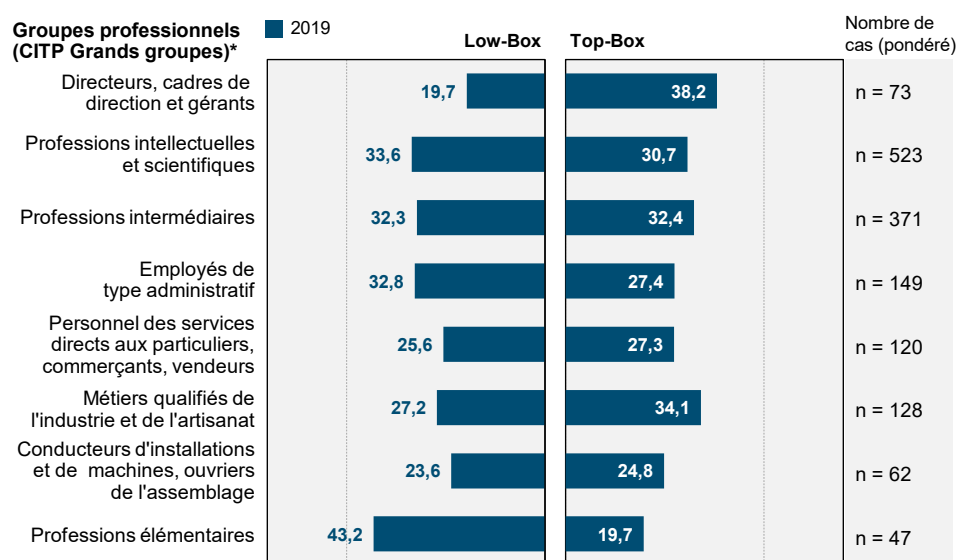
Question: Dans quelle mesure est-ce que vous obtenez un retour sur vos compétences professionnelles de la part de votre supérieur hiérarchique? Données en pour cent;  
 Parts Top-Box: « dans une (très) forte mesure »; Parts Low-Box: « dans une (très) faible mesure »

Source: Quality of work Luxembourg 2019, propres calculs

infas



Des différences notables apparaissent si l'on observe les différentes catégories professionnelles (cf. Figure 46). Les directeurs, cadres de direction et gérants (38 %) et les artisans (34 %) reçoivent plus de retours sur leurs compétences professionnelles que les salariés des professions élémentaires (20 %) ou les conducteurs d'installation et de machines, et ouvriers de l'assemblage (25 %). L'écart est grand également entre les personnes ayant un statut de salarié(e) (32 %) et les fonctionnaires (21 %).

**Figure 46      Feedbacks sur les compétences professionnelles II**

Question: Dans quelle mesure est-ce que vous obtenez un retour sur vos compétences professionnelles de la part de votre supérieur hiérarchique?

Données en pour cent; Parts Top-Box: « dans une (très) forte mesure »; Parts Low-Box: « dans une (très) faible mesure »; \*Seulement les groupes professionnels avec n = min. 30

Source: Quality of work Luxembourg 2019, propres calculs

infas


**Quality of work**  
 INDEX LUXEMBOURG

Le feedback du supérieur hiérarchique devrait aussi servir à reconnaître les améliorations des performances de ses subordonné(e)s et à communiquer cette reconnaissance de façon adaptée. L'enquête QoW 2019 prévoyait donc une question permettant de déterminer si le supérieur hiérarchique est reconnaissant quand ses collaboratrices et collaborateurs améliorent leurs performances professionnelles. 42 % des salariés au Luxembourg estiment recevoir ce type de feedback de la part de leur supérieur hiérarchique dans une mesure « élevée » ou « très élevée ». Un cinquième (22 %) pense en revanche que cela n'est presque jamais le cas. La différence entre les hommes et les femmes est ici de 4 points (44 % contre 40 %). Tout comme avec le feedback sur les compétences professionnelles, les jeunes (53 %) et les salariés ayant peu d'ancienneté (47 %) sont les plus nombreux à recevoir une reconnaissance de leur supérieur direct quand ils améliorent leurs performances. Certes, les dirigeants et les cadres évaluent positivement leurs supérieurs hiérarchiques (54 %), mais les personnes exerçant une profession intermédiaire sont également nombreuses à voir l'amélioration de leurs performances reconnue par leur supérieur hiérarchique. Cela concerne moins les personnes des professions élémentaires (32 %) et les conducteurs d'installations et de machines, et ouvriers de l'assemblage (31 %), qui évaluent globalement leur supérieur hiérarchique plus négativement que les autres catégories professionnelles.

## Bibliographie

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

BAuA (2018a): BAuA-Arbeitszeitbefragung: Vergleich 2015-2017. Dortmund: Bundesanstalt für Arbeitsschutz und Arbeitsmedizin.

BAuA (2018b): BAuA-Arbeitszeitbefragung: Arbeitszeitwünsche von Beschäftigten in Deutschland. 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.

Nübling, M.; Linke, J.; Schröder, H.; Knerr, P.; Gerlach, I.; Laß, I. (2015): Gewünschte und erlebte Arbeitsqualität. Abschlussbericht der repräsentativen Befragung im Auftrag des Bundesministeriums für Arbeit und Soziales (BMAS), Forschungsbericht 456 des BMAS. Freiburg, Bonn, Münster.

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 »).<sup>17</sup> Comme les échantillons partiels des zones frontalières de Belgique, France et Allemagne avaient déjà été largement épuisés au cours de ces années<sup>18</sup>, 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 salariés inscrits au registre de la sécurité sociale luxembourgeoise ont été obtenues auprès de l'*Inspection générale de la sécurité sociale* (IGSS) afin d'être ajoutées 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 nouvelle façon de procéder a dans les grandes lignes été conservée en 2019.<sup>19</sup> L'échantillon de panel (personnes interrogées les années précédentes avec volonté exprimée de reparticiper) comprenait en 2019 n=1769 cas. Celui-ci a d'abord été interrogé dans le cadre d'un entretien téléphonique (CATI), exactement comme lors des vagues d'enquête précédentes. Les personnes du panel ont donc tout d'abord été invitées, par courrier, à réaliser l'entretien par téléphone. Les cas de panel n'ayant pas pu être joints par téléphone (n=565) pendant la première partie de la période de réalisation pratique ont été recontactés par écrit ultérieurement, cette fois-ci en se voyant offrir une possibilité de participer à l'enquête en répondant en ligne.

Les cas renouvelés (n=6 000) ont reçu un courrier leur proposant au choix un entretien par téléphone (CATI) ou un entretien en ligne<sup>20</sup>. L'échantillon renouvelé a été formé à partir d'une sélection aléatoire parmi tous les salariés travaillant au

<sup>17</sup> Pour 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 que la recherche de personnes travaillant au Luxembourg venant de France, de Belgique et d'Allemagne reste dans des limites économiquement raisonnables et efficaces, ont été définies les régions d'origine des frontaliers autour du Luxembourg. 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.

<sup>18</sup> 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 5<sup>e</sup> 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 a 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.

<sup>19</sup> En 2019 néanmoins, la réalisation technique de l'échantillonnage a considérablement évolué. L'échantillon de 2018 provenait de l'*Inspection générale de la sécurité sociale* (IGSS), qui l'avait transmis à l'infas. En 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.

<sup>20</sup> 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 un collaborateur de l'infas.



Luxembourg, y compris les salariés 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'État* (CTIE), sur la base d'un courrier rédigé par l'infas et la CSL. Outre un texte de motivation pour inciter 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.

Tout comme les années précédentes, l'objectif pour l'enquête QoW 2019 était de réaliser un total de 1 500 entretiens. Petite différence par rapport aux années précédentes, l'infas souhaitait une part d'entretiens avec des frontaliers plus élevée, et une part d'entretiens des salariés résidant au Luxembourg moins élevée. Le but était de mener environ 825 entretiens avec des actifs du Luxembourg et env. 675 entretiens avec des frontaliers.

## Annexe A.2 Réalisation pratique

Les sondages téléphoniques de l'enquête principale auprès de travailleurs employés au Luxembourg et résidant au Luxembourg, en Belgique, en Allemagne et en France ont débuté le 22/05/2019 et se sont terminés le 19/09/2019. La variante en ligne a débuté environ 3 semaines plus tard (13-14/06/2019), mais s'est terminée à la même date que l'enquête CATI. La période de réalisation pratique a donc duré 4 mois. Au total, 1 495 entretiens ont été réalisés, dont 935 cas pour l'échantillon de panel et 560 cas pour l'échantillon renouvelé. Parmi ceux-ci, ont pu être menés à bien 846 entretiens avec des salariés luxembourgeois (57 %), 280 avec des Français (19 %), 180 avec des Allemands (12 %) et 189 avec des Belges (13 %). L'objectif d'avoir un nombre d'entretiens avec des frontaliers plus élevé a donc été atteint.

De plus, 68 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. En ce qui concerne la méthode de collecte des données utilisée, on note une surreprésentation des entretiens téléphoniques par rapport aux entretiens en ligne. Une majorité (58 % ; n=863) des entretiens a été réalisée par téléphone, alors que 42 % (n=632) ont été remplis en ligne. Ceci est principalement lié au fait que le panel était épuisé à 53 %, car pour beaucoup de participants au panel, l'entretien de 2019 a également été réalisé selon la méthode CATI (n=819, 88 %). À l'inverse, pour les cas renouvelés, c'est la variante CAWI qui domine (n=516, 92 %).

**Figure A.2.1 Entretiens réalisés, par échantillon partiel, pays et méthode de collecte des données**

	Total		Panel		Renouvelés	
% de la ligne	abs.	%	abs.	%	abs.	%
<b>Total entretiens</b>	<b>1 495</b>	<b>100,0</b>	<b>935</b>	<b>62,5</b>	<b>560</b>	<b>37,5</b>
<b>Pays</b>						
Luxembourg	846	100,0	569	60,9	277	49,5
France	280	100,0	162	17,3	118	21,1
Allemagne	180	100,0	104	11,1	76	13,6
Belgique	189	100,0	100	10,7	89	15,9
<b>Méthode de collecte des données</b>						
CATI	863	100,0	819	87,6	44	7,9
CAWI	632	100,0	116	12,4	516	92,1

Source : Quality of Work Luxembourg 2019, données de méthode

Au Luxembourg, 48 % des entretiens ont été menés en luxembourgeois et 44 % en français. Jusqu'à la fin de la période de réalisation pratique, 12 entretiens ont également été réalisés en portugais et 20 en anglais. En France et en Belgique, les entretiens ont été réalisés principalement en français ; en Allemagne principalement en allemand.

**Figure A.2.2 Entretiens réalisés, par pays, langue et par méthode de collecte des données**

	Total		Luxembour- geois		Français		Allemand		Anglais		Portugais	
% de la ligne	abs.	%	abs.	%	abs.	%	abs.	%	abs.	%	abs.	%
<b>Total entretiens</b>	1 495	100,0	415	27,8	842	56,3	199	13,3	27	1,8	12	0,8
<b>Pays</b>												
Luxembourg	846	100,0	409	48,3	375	44,3	30	3,5	20	2,4	12	1,4
France	280	100,0	-	-	278	99,3	1	0,4	1	0,4	-	-
Allemagne	180	100,0	3	1,7	13	7,2	159	88,3	5	2,8	-	-
Belgique	189	100,0	3	1,6	176	93,1	9	4,8	1	0,5	0	-
<b>Méthode de collecte des données</b>												
CATI	863	100,0	383	44,4	355	41,1	104	12,1	10	1,2	11	1,3
CAWI	632	100,0	32	5,1	487	77,1	95	15,0	17	2,7	1	0,2

Source : Quality of Work Luxembourg 2019, données de méthode

### Volonté de participation au panel (échantillon renouvelé)

Si l'on considère tous les entretiens réalisés (n=1 495), la volonté de participation au panel de l'échantillon est globalement très élevée en 2019, avec 90 %. Toutefois, dans les quatre pays de l'enquête, seuls trois quarts (74 %) de l'échantillon renouvelé sont d'accord pour participer au panel, soit un chiffre aussi faible que l'année précédente (77 %). À titre de comparaison, lors des enquêtes CATI des années précédentes (jusqu'en 2017), la volonté de participation au panel se situait entre 85 et 90 %. Cela est probablement lié à la méthode de collecte des données en ligne elle-même. En effet, dans le cas de l'enquête CATI, une approche personnelle et l'explication des questions de panel favorisent la confiance, et donc probablement la volonté de reparticiper, des effets que l'on ne retrouve pas dans la variante CAWI. Il est également possible de répondre plus rapidement dans CAWI que dans CATI, et le texte des questions étant plus long (comme celui de l'explication sur la volonté de participer au panel), il n'est peut-être pas toujours lu et compris entièrement.

**Figure A.2.3 Volonté de participation au panel de l'échantillon renouvelé**

	Total		D'accord pour le pa- nel		Pas d'accord pour le panel	
% de la ligne	abs.	%	abs.	%	abs.	%
<b>Total entretiens</b>	<b>560</b>	<b>100,0</b>	<b>413</b>	<b>73,8</b>	<b>146</b>	<b>26,1</b>

Source : Quality of Work Luxembourg 2019, 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 29 minutes, la durée de l'entretien reste dans le cadre attendu. Les entretiens avec les cas de panel sont un peu plus courts (28,4 minutes) que ceux avec les cas renouvelés (30,4 minutes). Le plus long entretien CAWI (en ligne) a duré env. 101 min, contre 61 min pour le plus long entretien téléphonique. En moyenne, la durée des entretiens est très proche dans les deux méthodes de collecte (CATI environ 29 minutes, CAWI environ 30 minutes).

**Figure A.2.4 Durée de l'entretien en minutes**

	Nombre de cas	Valeur moyenne	Minimum	Maximum	Écart-type
<b>Total</b>	<b>1 494</b>	<b>29,1</b>	<b>11,4</b>	<b>101,6</b>	<b>9,0</b>
<b>Échantillon partiel</b>					
Panel	935	28,4	11,4	68,3	28,4
Renouvelés	559	30,4	11,7	101,6	11,8
<b>Pays</b>					
Luxembourg	846	29,5	11,4	101,6	9,4
France	279	28,4	12,8	69,2	8,3
Allemagne	180	30,2	12,4	72,4	9,5
Belgique	189	27,8	11,7	48,6	6,7
<b>Méthode de collecte des données</b>					
CATI	863	28,8	16,7	61,0	6,1
CAWI	631	29,6	11,4	101,62	11,8

Source : Quality of Work Luxembourg 2019, 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).<sup>21</sup> Pour l'enquête QoW 2019, 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<sup>22</sup> 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.

<sup>21</sup> Cf. American Association for Public Opinion Research (2016): Standard Definitions. Final Dispositions of Case Codes and Outcome Rates for Surveys. Revised Version 2016 (9<sup>e</sup> édition).

<sup>22</sup> Il s'agit de ce que l'on appelle des défaillances de l'échantillonnage, par exemple les personnes qui ne travaillent plus au Luxembourg ou étant plus âgées que l'âge maximal de l'enquête de 64 ans.

**Figure A.3.1                    Résultat final (Final Outcome) par échantillon partiel**

	Échantillon de panel		Échantillon renouvelé	
	<i>absolu</i>	%	<i>absolu</i>	%
Échantillon	1 769	100,0	6 000	100,0
PC n'appartient plus au groupe cible/ hors population analysée (NE)	72	4,1	100	1,7
Nonresponse – Pas joint (NR-NC)	324	18,3	5 263	87,7
Nonresponse – Ne veut pas participer (NR-R)	251	14,2	63	1,1
Nonresponse – Autres (NR-O)	187	10,6	14	0,2
Entretiens réalisés	935	52,9	560	9,3

Source : Quality of Work Luxembourg 2019, données de méthode

Ont été réalisés au total 935 entretiens avec l'échantillon de panel et 560 avec l'échantillon renouvelé. Le taux de réponse brut est d'environ 53 %, et de 9 % pour l'échantillon renouvelé.

## Annexe A.4 Remarques concernant la pondération

Contrairement aux enquêtes précédentes, la pondération de la sixième vague d'enquête a principalement consisté à étalonner l'échantillon global composé de l'échantillon renouvelé et de l'échantillon de panel.<sup>23</sup> Ainsi, l'étalonnage a modifié les répartitions des caractéristiques combinées de l'âge et du sexe, ainsi que du lieu de résidence, en fonction des répartitions connues dans l'ensemble de la population analysée.

Les répartitions des salariés au Luxembourg, y compris des frontaliers venant des pays limitrophes (France, Belgique et Allemagne), étant nécessaires pour effectuer cette adaptation ont pu être établies à partir du registre des personnes inscrites à la sécurité sociale 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 théoriques dans l'ensemble de la population analysée et les répartitions pondérées de l'échantillon net.

**Figure A.4.1 Comparaison théorique/réel**

	Non pondéré		Pondéré	Population analysée
	abs.	%	%	%
<b>Total</b>	<b>1 495</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>
<b>Sexe</b>				
Hommes	830	55,5	59,1	59,1
Femmes	665	44,5	40,9	40,9
<b>Tranche d'âge</b>				
16-24 ans	53	3,5	6,8	6,8
25-34 ans	367	24,5	27,2	27,2
35-44 ans	314	21,1	28,9	28,9
45-54 ans	499	33,4	27,2	27,2
55 ans et plus	262	17,5	9,9	9,9
<b>Âge et sexe combinés (variable active d'étalonnage)</b>				
Hommes 16-24 ans	22	1,5	4,0	4,0
<i>Suite figure A.4.1</i>				
	Non pondéré		Pondéré	Population analysée

<sup>23</sup> L'IGSS ayant modifié la partie technique de la procédure d'obtention de données, l'infas devait cette année télécharger les données via le bureau virtuel de l'IGSS pour pouvoir réaliser la pondération du sondage. Cela n'était toutefois pas une solution viable pour l'infas. L'infas et la CSL ont donc décidé d'un commun accord de limiter la pondération à l'échantillonnage.

	abs.	%	%	%
<b>Total</b>	<b>1 495</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>
<b>Âge et sexe combinés</b> (variable active d'étalonnage)				
Hommes 25-34 ans	181	12,1	15,6	15,6
Hommes 35-44 ans	182	12,2	16,9	16,9
Hommes 45-54 ans	290	19,4	16,5	16,5
Hommes 55 ans et plus	155	10,4	6,1	6,1
Femmes 16-24 ans	31	2,1	2,8	2,8
Femmes 25-34 ans	186	12,4	11,6	11,6
Femmes 35-44 ans	132	8,9	12,0	12,0
Femmes 45-54 ans	209	14,0	10,7	10,7
Femmes 55 ans et plus	107	7,2	3,8	3,8
<b>Lieu de résidence</b>				
Luxembourg (LU)	846	56,6	54,9	54,9
Allemagne (DE)	180	12,0	11,0	11,0
Belgique (BE)	189	12,6	11,0	11,0
France (FR)	280	18,7	23,1	23,1
<b>Lieu de résidence et âge combinés</b> (variable active d'étalonnage)				
LU : 16-24 ans	30	2,0	4,1	4,1
LU : 25-34 ans	193	12,9	15,0	15,0
LU : 35-44 ans	188	12,6	15,4	15,4
LU : 45-54 ans	286	19,1	14,7	14,7
LU : 55 ans et plus	149	10,0	5,8	5,8
DE : 16-24 ans	5	0,3	0,5	0,5
DE : 25-34 ans	53	3,5	2,7	2,7
DE : 35-44 ans	36	2,4	3,2	3,2
DE : 45-54 ans	51	3,4	3,3	3,3
DE : 55 ans et plus	35	2,3	1,3	1,3
BE : 16-24 ans	8	0,5	0,7	0,7
BE : 25-34 ans	46	3,1	3,0	3,0
BE : 35-44 ans	41	2,7	3,3	3,3
BE : 45-54 ans	69	4,6	3,1	3,1
BE : 55 ans et plus	25	1,7	1,0	1,0
FR : 16-24 ans	10	0,7	1,5	1,5
FR : 25-34 ans	75	5,0	6,5	6,5
FR : 35-44 ans	49	3,3	7,1	7,1
FR : 45-54 ans	93	6,2	6,2	6,2
FR : 55 ans et plus	53	3,5	1,8	1,8

Source : IGSS Luxembourg ; calculs propres de l'infas

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 :

$$E = (n' / n) * 100, \text{ avec : } n' = ((\sum_i g_i)^2 / \sum_i g_i^2)$$

$g$  = facteur de pondération

$n'$  = nombre effectif de cas

**Figure A.4.2 Valeurs caractéristiques des poids**

Variable	Poids_w6
Nombre de cas	1 495
Somme des poids	1 495
Valeur moyenne	1
Écart-type	0,41
Min.	0,47
Max.	3,61
Nombre effectif de cas	1 276
Mesure d'efficacité	85,3 %

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 : le plan de l'enquête, le regroupement de différents échantillons en un échantillon commun et l'étalonnage de l'échantillon global. Une mesure d'efficacité de 85,3 %, et donc un nombre effectif de 1276 cas, est le signe d'un bon résultat, et donc d'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 2018. 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 2019 :

- Lieu de résidence (lieu de résidence)
- Raison principale d'une durée effective de travail supérieure à la durée contractuelle du travail (A07a)
- Compensation des heures supplémentaires par du temps libre (A07b)
- Paiement des heures supplémentaires (A07c)
- Non-compensation des heures supplémentaires (A07d)
- Organisation du temps de travail (A08b)
- Répartition du temps de travail (A08c)
- Possibilité de choisir soi-même ses horaires de travail (A12a)
- Interruption/raccourcissement des pauses (A12b)
- Suppression des pauses (A12c)
- Non-respect du temps de repos (A12d)
- Jours de congé payés par an (A12e)
- Utilisation des jours de congé payés (A12f)
- Raison de la non-utilisation des jours de congé (A12g)
- Utilisation faite des jours de congé non pris (A12h)
- Raison principale pour laquelle la personne travaille plus qu'elle ne le souhaite (A13\_2a)
- Raison principale pour laquelle la personne travaille moins qu'elle ne le souhaite (A13\_2a)
- Plusieurs items (B08) : satisfaction avec le nombre d'heures de travail (item 5), satisfaction avec les possibilités d'organisation flexibles (item 6)
- Plusieurs items (B17d) : auto-évaluation des performances au travail (item 1), évaluation par le supérieur (item 2)
- Plusieurs items (B09\_2) : succession d'obligations (item 1), tâches réalisées à contrecoeur (item 2), pas de liberté de décision (item 3), doute quant à la capacité à réaliser les tâches de manière appropriée (item 4), doutes quant aux compétences (item 5), objectifs de travail non atteints (item 6), exclusion par les collègues (item 7), ne pas être apprécié par les collègues de travail (item 8), rejet par les collègues de travail (item 9)
- Plusieurs items (B12a) : le supérieur... transmet une vision claire de l'avenir (item 1), dit des choses qui emplissent de fierté (item 2), encourage les solutions

créatives (item 3), tient compte des besoins personnels (item 4), reconnaît l'amélioration des performances (item 5), encourage l'amélioration des capacités professionnelles (item 6)

- Plusieurs items (B12c) : le supérieur... résout les conflits de manière juste (item 1), répartit le travail de manière juste (item 2)
- Plusieurs items (B12d) : aide de la part du supérieur (item 1), capacité à entendre les problèmes professionnels (item 2)
- Plusieurs items (B12e) : le supérieur... accorde une importance élevée à la satisfaction au travail (item 1), planifie bien le travail (item 2)
- Plusieurs items (B11i) : confiance en ses propres capacités (item 1), capacité à gérer seul les problèmes au travail (item 2), capacité à gérer les tâches complexes (item 3)

Les questions ci-dessous ont été regroupées ou supprimées dans l'enquête 2019 :

- Type d'horaires de travail (A08)
- Durée du trajet domicile-travail (A12)
- Nombre de trajets domicile-travail par semaine (A12\_1)
- Résidence secondaire (A12\_2)
- Temps de travail qui correspond aux souhaits (A13b)
- Raison pour laquelle la personne souhaite faire moins d'heures (A13\_1)
- Tous les items B04b : la plus grande satisfaction provient du travail (item 1), les choses les plus importantes se passent au travail (item 2), autres activités plus importantes que le travail (item 3)
- Plusieurs items B11d : laisser le travail derrière soi (item 1), laisser les problèmes professionnels au travail (item 2), éviter que les problèmes professionnels n'interfèrent dans la vie privée (item 3), oublier sa journée de travail (item 4)
- Plusieurs items (B10) : critiques de la part des autres (item 1), être ignoré par les autres (item 2), missions dénuées de sens (item 3), être ridiculisé par les autres (item 4), conflit avec les collègues/supérieur (item 5)
- Plusieurs items (B11b) : liberté dans le choix des heures de début et de fin de journée de travail (item 1), possibilité de répartir le nombre d'heures de travail sur moins de jours (item 2), télétravail (item 3), possibilité de travailler à temps partiel (item 4), crèche d'entreprise (item 5), congés sans solde (item 6), service de conciergerie (item 7), revenir à un temps plein après un temps partiel (item 8), prendre une journée sans prévenir à l'avance (item 9), interruption temporaire de la journée de travail (item 10), choix libre du temps de pause (item 11)
- Plusieurs items (B11c) : souhait de ne pas devoir penser au travail à la maison (item 1), souhait de laisser ses problèmes professionnels au travail (item 2), souhait que les problèmes professionnels n'interfèrent pas dans la vie privée (item 3), souhait d'oublier le travail lorsque l'on rentre à la maison (item 4)

- Plusieurs items (B11e) : appels professionnels pendant le temps libre (item 1), aller au travail le week-end (item 2), interruption des activités personnelles ou familiales (item 3), changement dans l'organisation familiale (item 4), réponse aux e-mails professionnels (item 5)
- Plusieurs items (B11g) : soutien instrumental (items 1 et 2), soutien émotionnel (items 3 et 4)
- Plusieurs items (B11f) : activités... bénévoles ou caritatives (item 1), militantes ou syndicales (item 2), éducation et garde des enfants (item 3), cuisine et tâches domestiques (item 4), garde et soins de proches âgés ou handicapés (item 5), participation à une formation continue ou un cours du soir (item 6), activités de loisirs, sportives ou culturelles (item 7).
- Évaluation des performances au travail (B17d)