

# 7<sup>ème</sup> enquête nationale



Résumé de la présentation du 29 novembre 2019

# Présentation des résultats de la septième enquête du Quality of work Index (2019)

## **Qu'est-ce que l'étude « Quality of work Index Luxembourg » (Qow) ?**

Afin de mieux comprendre la réalité du monde du travail en mutation et de s'engager en faveur d'un meilleur travail, des informations fiables sont indispensables. Pour cette raison, depuis 2013, la Chambre des salariés (CSL), en collaboration avec l'Université du Luxembourg, interroge régulièrement les salariés au Luxembourg dans l'enquête représentative « Quality of work Index Luxembourg » (QoW) sur leurs conditions de travail et la qualité de travail au Luxembourg. Les sujets de l'étude « QoW » sont entre autres les exigences et les charges de travail, les heures de travail, la coopération entre collègues, les marges de manœuvre au travail, les possibilités de formation continue et d'avancement, la participation aux décisions dans les entreprises et bien plus encore.

L'enquête s'adresse à la fois aux travailleurs résidant au Luxembourg et aux travailleurs frontaliers résidant en Belgique, en France ou en Allemagne. L'enquête est menée depuis 2014 par l'institut des sciences sociales appliquées (infas, Bonn, avec une succursale au Luxembourg), pour le compte de la Chambre des salariés (CSL).

Pour en savoir plus : <http://www.csl.lu/quality-of-work-index>

## Table des matières

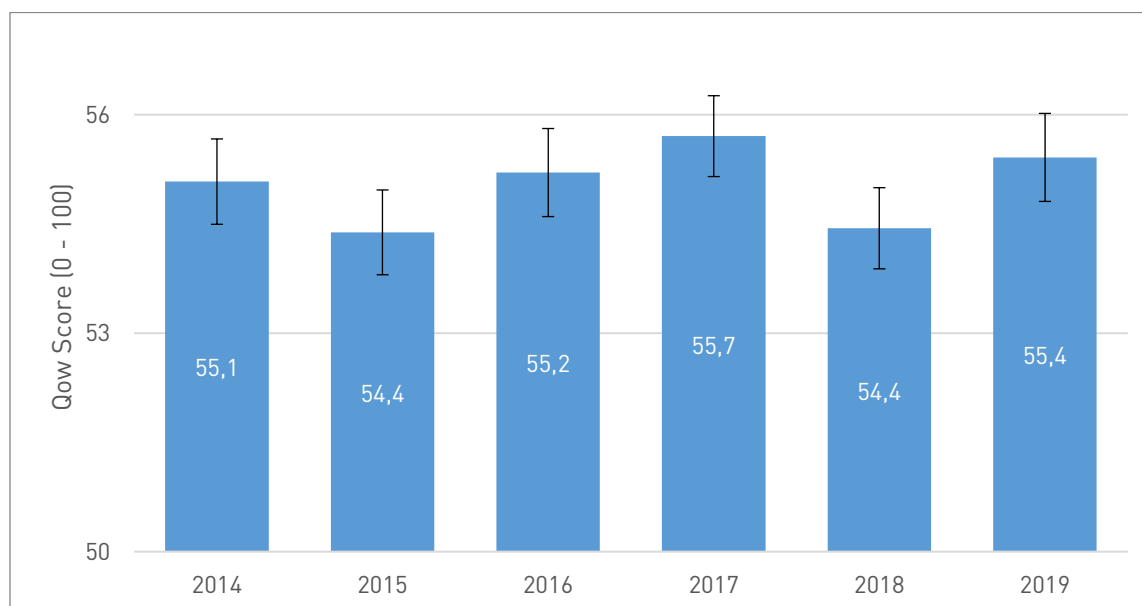
I.	La qualité du travail au Luxembourg en 2019 .....	4
1.	Bref état des lieux de la situation et des évolutions .....	4
1.1.	Du côté des dimensions négatives (exigences et charges sur le lieu de travail) .....	4
1.2.	Du côté des dimensions positives (ressources et incitations sur le lieu de travail).....	5
1.3.	Les dimensions relatives au bien-être et à la santé .....	6
2.	Conclusions .....	6
II.	Thème spécial: Quelle conciliation entre les temps de vie ? .....	7
1.	Le temps de travail convenu et effectif au Luxembourg.....	7
2.	Le problème des heures supplémentaires .....	8
3.	Le respect des pauses, temps de repos et périodes de congés.....	8
4.	La flexibilité en matière de temps de travail .....	9
5.	La conciliation vie professionnelle et vie privée est en mal.....	10
6.	Le temps de travail hebdomadaire souhaité .....	11

# I. La qualité du travail au Luxembourg en 2019

## 1. Bref état des lieux de la situation et des évolutions

La comparaison est faite sur les 6 dernières années (2014 à 2019). L'indice global du *Quality of Work Index* (QoW-Index) est en augmentation par rapport à l'année 2018 (55,4 points par rapport à 54,4).

Figure 1 : Évolution du *Quality of Work Index*



Données : QoW 2014, QoW 2015, QoW 2016, QoW 2017, QoW 2018; QoW 2019 ; graphique : CSL

Globalement, la qualité subjectivement perçue du travail reste à un niveau relativement constant entre 2014 et 2019 (dans la fourchette moyenne). Toutefois, certaines des dimensions individuelles présentent des fluctuations plus importantes.

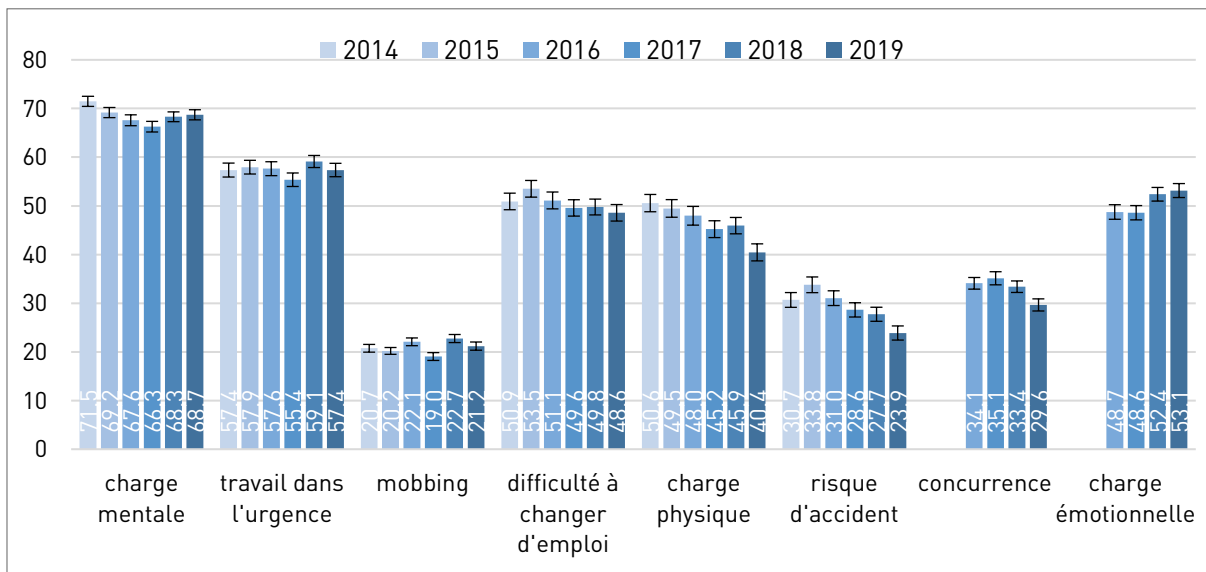
### 1.1. Du côté des dimensions négatives (exigences et charges sur le lieu de travail)

Le vécu de relations conflictuelles au travail, comme le harcèlement moral et l'esprit de concurrence, sont en diminution par rapport à 2018. Le sentiment de concurrence entre collègue a même diminué de 13% (4,5 points de pourcentage sur l'échelle) depuis 2016. Il semble également que la difficulté éprouvée à changer d'emploi se relâche, mais cette évolution ne peut pas encore être validée à ce stade faute de différences statistiques trop faibles.

Ensuite, l'évaluation de la charge physique s'améliore encore en 2019, de même que celle du risque d'accident. Les charges physiques affichent une amélioration de 20% (10,2 points de pourcentage) depuis 2014 et le risque d'accident de 22% (6,8 points de pourcentage) depuis 2014.

Néanmoins, les aspects liés à l'organisation du travail et à la nature psychique des activités professionnelles ne vont pas en s'améliorant. Si la charge mentale au travail et le travail en urgence sont toujours omniprésents, la difficulté émotionnelle du travail a même augmenté de 11% (4,4 points de pourcentage) depuis 2016.

Figure 2 : L'évolution des dimensions ayant un impact négatif sur la qualité de travail



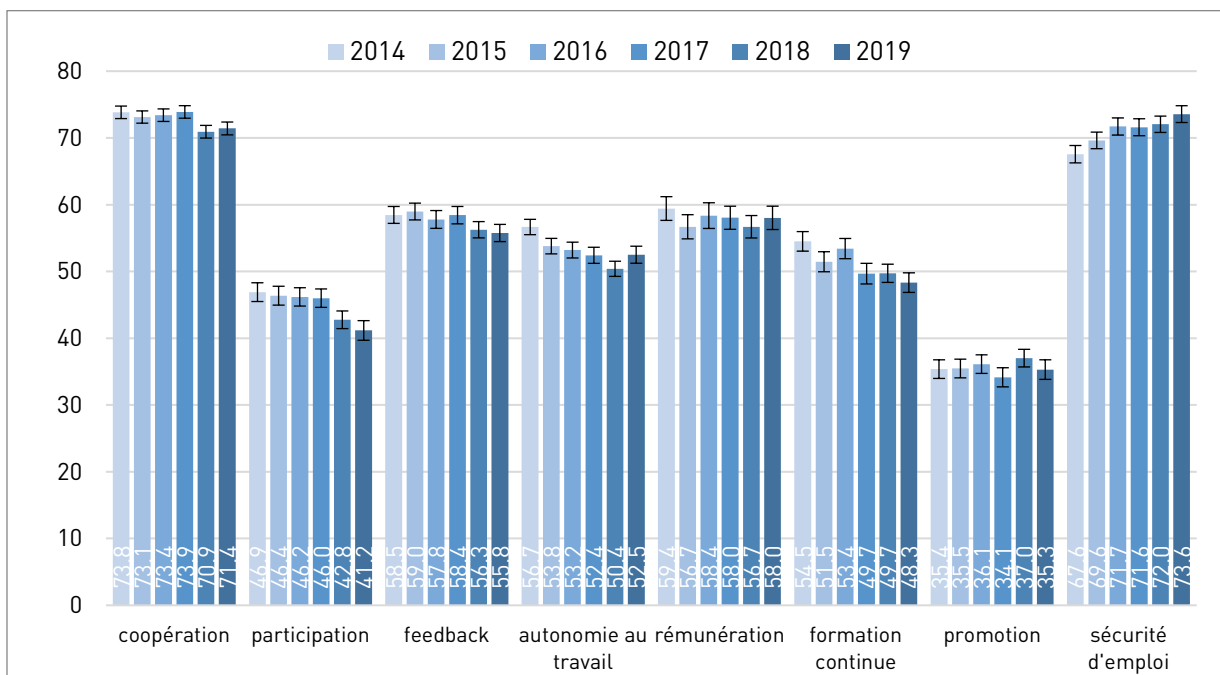
Données : QoW 2014, QoW 2015, QoW 2016, QoW 2017, QoW 2018; QoW 2019 ; graphique : CSL

### 1.2. Du côté des dimensions positives (ressources et incitations sur le lieu de travail)

La coopération entre collègues continue à être évaluée de manière très positive, mais est resté stable depuis 2014. L'autonomie sur le lieu de travail est perçue comme légèrement plus positive que l'année précédente, tout comme la sécurité de l'emploi qui a encore gagné en importance pour s'établir à un niveau record.

En revanche, d'autres aspects ayant un impact positif sur la qualité du travail, tels que la participation à la prise de décision, le retour d'information et la formation continue, montrent une diminution progressive depuis le début de la collecte des données. Les possibilités d'avancement sont considérées comme moins favorables que l'année précédente.

Figure 3 : L'évolution des dimensions ayant un impact positif sur la qualité de travail



Données : QoW 2014, QoW 2015, QoW 2016, QoW 2017, QoW 2018; QoW 2019 ; graphique : CSL

### 1.3. Les dimensions relatives au bien-être et à la santé

La tendance dans l'évaluation des conflits entre le travail et la vie personnelle en dehors du travail se poursuit et atteint un nouveau sommet avec un score de 27% plus élevé qu'en 2014 (7,9 points de plus depuis 2014).

Les chiffres relatifs à la motivation au travail et au bien-être, ainsi qu'au risque d'épuisement professionnel (burnout), restent au même niveau que l'année précédente. Néanmoins, sur les 6 ans d'enquête le risque de burnout parmi les participants est augmenté de 18%.

La satisfaction au travail est de nouveau à un niveau plus élevé qu'en 2018, mais n'atteint pas les niveaux les plus élevés depuis le début de l'enquête.

L'évaluation globale de la santé physique en 2019 est un peu moins pessimiste qu'en 2018. La tendance n'est pas très claire dans l'ensemble pour cette dimension, mais quand on regarde dans les détails, les symptômes physiques du stress sont en augmentation (ex.: problèmes d'estomac, ou de sommeil) depuis les dernières années.

Figure 4 : Les dimensions positives du bien-être

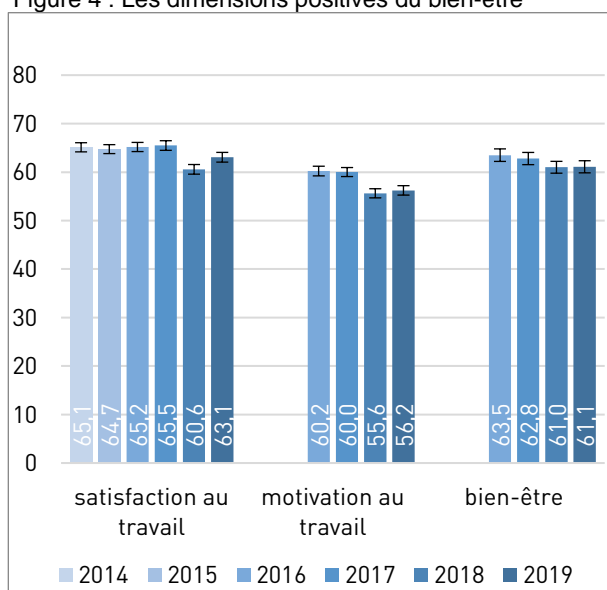
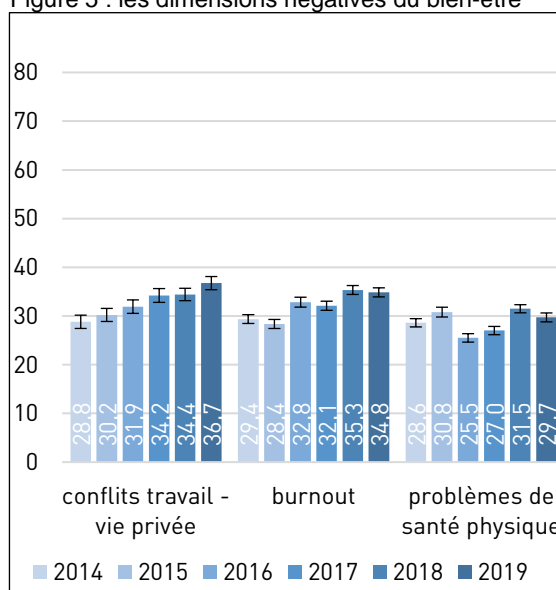


Figure 5 : les dimensions négatives du bien-être



Données : QoW 2014, QoW 2015, QoW 2016, QoW 2017, QoW 2018; QoW 2019 ; graphique : CSL

## 2. Conclusions

La tendance globale à la **réduction de la charge physique** se poursuit, de même que la **diminution du risque d'accident**. Des équipements modernes et des règles plus strictes améliorent la sécurité et les conditions de travail.

Tandis que les exigences cognitives et la pression du temps restent élevées, les exigences émotionnelles du travail augmentent. Le **stress** n'est donc pas prêt à diminuer ce que montrent aussi les symptômes physiques de stress qui augmentent.

Nous sommes également exposés à un flot croissant d'informations, tout le monde reçoit un grand nombre de courriels et de messages par jour. **La communication personnelle en souffre**. De nombreux salariés souhaitent plus de retour personnel sur le travail effectué par les supérieurs et les collègues, ainsi que d'avoir des possibilités de codétermination.

**La conciliation de la vie professionnelle et personnelle** devient le principal défi pour les salariés luxembourgeois et nous allons analyser dans le chapitre suivant quelques pistes d'explications liées aux temps de travail et de repos des salariés.

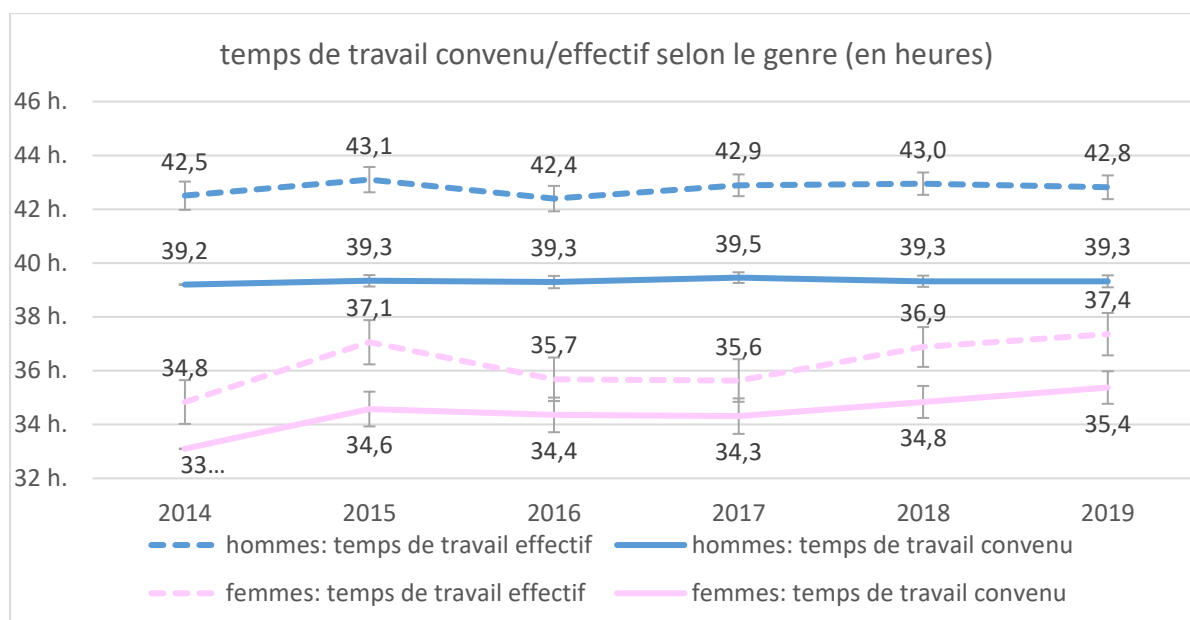
## II. Thème spécial: Quelle conciliation entre les temps de vie ?

La compatibilité de la vie professionnelle, familiale et privée représente une dimension de la qualité du travail qui est aujourd'hui largement acceptée. En conséquence, après l'accent mis l'année dernière sur ce sujet, le *QoW-Index* a été élargi de questions plus détaillées sur le temps de travail, les pauses au travail et les périodes de congés.

### 1. Le temps de travail convenu et effectif au Luxembourg

Le temps de travail convenu moyen a progressivement augmenté depuis 2014. En effet, après une forte augmentation entre 2014 et 2015 et une stabilisation entre 2015 et 2017, le nombre d'heures de travail hebdomadaires convenues a de nouveau augmenté depuis 2018. Cet effet s'explique principalement par l'augmentation du nombre de femmes travaillant à temps plein et par l'augmentation de la durée hebdomadaire du travail des femmes travaillant à temps partiel. Les femmes travaillent donc plus.

Figure 1: l'évolution du temps de travail convenu et effectif selon le genre



Données : QoW 2019 ; Graphique : CSL

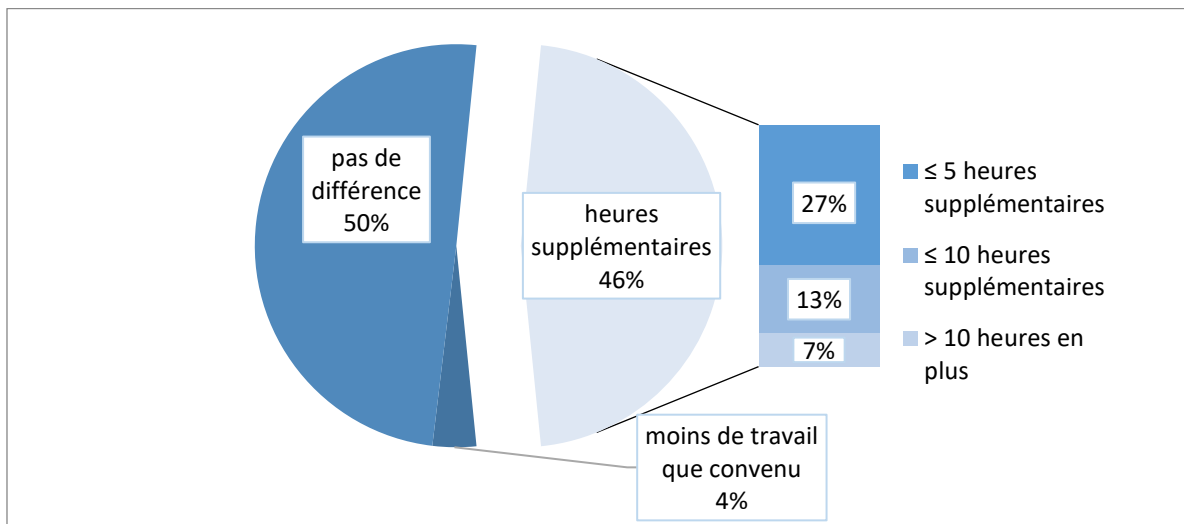
Le nombre des contrats de travail à temps partiel diminue légèrement au fil des ans. La répartition actuelle du travail à temps partiel et du travail à temps plein selon le genre est telle qu'on constate que les hommes travaillent principalement à temps plein (94%) et que les femmes sont toujours plus nombreuses (30%) que les hommes (5%) à travailler à temps partiel. Toutefois, on observe également une tendance à la diminution du travail à temps partiel chez les femmes (de 42% en 2014 à 30% en 2019).

Le temps de travail effectif moyen augmente d'année en année parallèlement au temps de travail hebdomadaire convenu, de sorte qu'on constate que le temps de travail effectif déclaré se situe toujours entre 2,4 et 3,3 heures au-dessus du temps de travail hebdomadaire convenu (pour les hommes un peu plus que pour les femmes). Il est à noter que les heures de travail hebdomadaires les plus longues sont effectuées par des salariés qui ont des horaires de travail plus flexibles que ceux qui travaillent dans des cadres de temps de travail fixes.

## 2. Le problème des heures supplémentaires

Ici, nous allons comparer les informations données par les personnes interrogées sur leur temps de travail hebdomadaire convenu avec leurs réponses à la question sur le temps de travail hebdomadaire effectif. La moitié des répondants (50%) ne voient pas de différence entre le temps de travail hebdomadaire effectif et le temps de travail contractuel, tandis que 46% déclarent que le temps de travail effectif dépasse le temps de travail contractuel, avec 27% travaillant jusqu'à 5 heures supplémentaires, 13% jusqu'à 10 heures et 7% plus de 10 heures par semaine. Seulement 4 % travaillent moins d'heures que prévu.

Figure 2 : Heures supplémentaires (Différence entre le temps de travail contractuel et le temps de travail effectif)



Données : QoW 2019 ; Graphique : CSL

La principale raison invoquée par 46% des salariés pour expliquer les heures supplémentaires est que le travail ne peut être effectué dans les délais prévus par le contrat. 24% font des heures supplémentaires pour d'autres raisons opérationnelles, 13% à cause des directives de l'entreprise, 13% pour l'amour du travail et seulement 4% parce qu'ils veulent gagner un peu plus d'argent. La part des raisons liées à l'entreprise pour justifier les heures supplémentaires est donc beaucoup plus élevée (83% dans l'ensemble) que celle relative aux raisons privées, comme la demande de gagner plus d'argent ou le plaisir au travail (17% dans l'ensemble). Il n'y a pas de différences significatives entre les hommes et les femmes.

Il est également intéressant de comparer la répartition des réponses entre le Luxembourg et l'Allemagne pour plus de 2 heures supplémentaires par semaine. Pour ce faire, nous avons utilisé les chiffres de l'enquête BauA sur le temps de travail de 2017<sup>1</sup>. Il est à noter que la grande différence est que les salariés luxembourgeois déclarent principalement que le travail ne peut être effectué pendant la durée de travail convenue (50%), et en Allemagne cette raison est mentionnée par 33% des répondants (33%).

31 % des salariés qui ont fait des heures supplémentaires n'ont obtenu ni temps libre ni rémunération en échange, surtout les dirigeants, cadres et gérants (54%), mais aussi les professions intellectuelles et scientifiques (39%) et les professions élémentaires (33%).

## 3. Le respect des pauses, temps de repos et périodes de congés

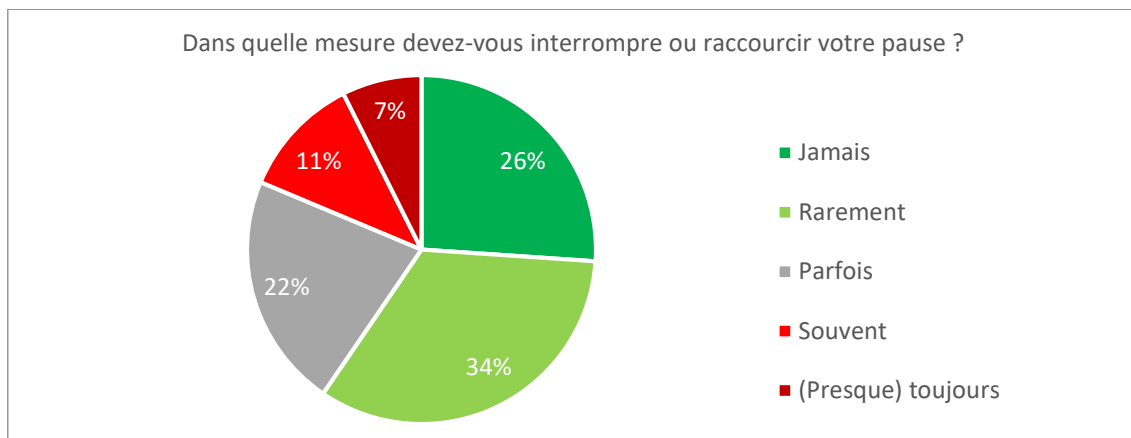
Les conséquences du travail sur la santé peuvent être partiellement réduites par des pauses et des périodes de repos suffisantes. Toutefois, en 2019, environ un cinquième des personnes interrogées ont

<sup>1</sup> BAuA (2018a): BAuA-Arbeitszeitbefragung: Vergleich 2015-2017. Dortmund: Bundesanstalt für Arbeitsschutz und Arbeitsmedizin.



déclaré qu'elles interrompaient fréquemment leurs pauses et un autre cinquième a déclaré que cela arrive parfois.

Figure 3: Interruption des temps de pause



Données : QoW 2019 ; Graphique : CSL

Pour 23% des répondants, les pauses sont souvent complètement supprimées. Les conducteurs d'installation et de machines, et ouvriers de l'assemblage (39%), les personnes occupant des postes de direction, les cadres et gérants (33 %), les salariés qui travaillent plus de 46 heures par semaine (35 %) sont particulièrement touchés.

Les vacances sont une institution importante pour se remettre des exigences du travail et pour protéger la santé des salariés sur le long terme. En même temps, les vacances créent les conditions pour de nouvelles performances dans la vie professionnelle et privée de tous les jours. En moyenne, les salariés luxembourgeois ont 30 jours de congé annuel de récréation à leur disposition - les femmes ont environ un jour de plus que les hommes. Malheureusement, plus du tiers (37 %) ont renoncé à prendre tous les jours de congé disponibles au cours de la dernière année. Les salariés du secteur de l'information et de la communication (53%), mais aussi de celui de la finance et de l'assurance (45%) sont les plus touchés, tout comme les dirigeants, cadres et gérants (47%) et les travailleurs de la catégorie professionnelle « professions intermédiaires » (43%).

Plus d'heures on travaille par semaine, plus on a tendance à renoncer à prendre des jours de congé faisant gonfler le temps de travail annuel. Le processus de récupération et de repos est alors mis en danger jusqu'à épuisement de l'énergie disponible. De plus, les répondants qui renoncent à leurs vacances ont, en moyenne, moins de jours de congé par an que les autres. Parmi les salariés qui avaient encore des jours de congé de l'année précédente, 81% ont pu reporter leurs jours de congé à l'année suivante.

Les résultats ont pu montrer que les salariés qui travaillent dans un cadre du temps de travail plus flexible (horaire mobile, ou heures de travail de confiance) ont plus tendance à renoncer à prendre des jours de congé. Une partie de ce comportement peut s'expliquer par la possibilité offerte par ces modèles de temps de travail de compenser les heures supplémentaires de travail par du temps libre. Cette possibilité incite à économiser des heures de travail pour être libre pendant l'année et à accumuler les jours de congé annuels comme un tampon supplémentaire pour toute éventualité.

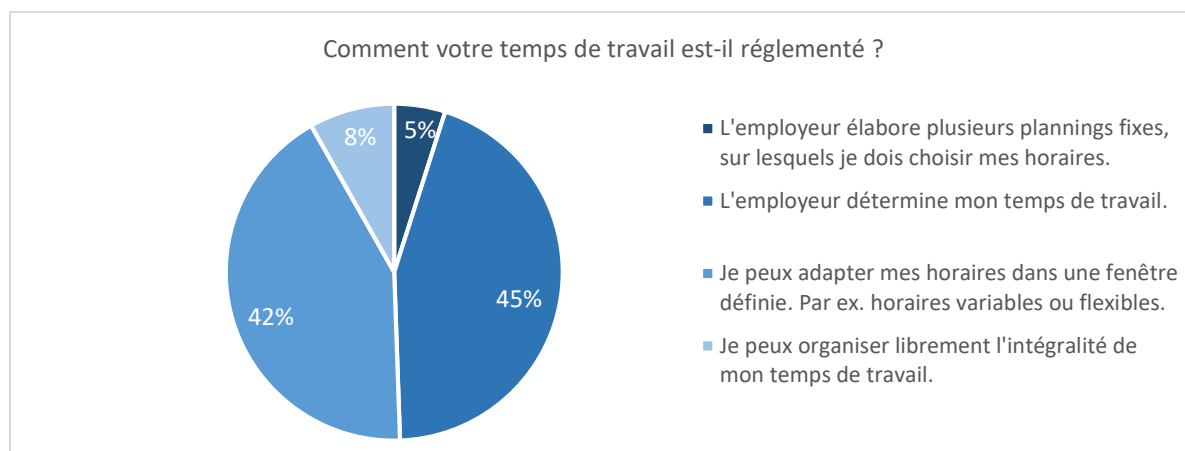
#### 4. La flexibilité en matière de temps de travail

Il existe différentes réglementations sur le temps de travail au Luxembourg, les salariés travaillant pratiquement de manière égale selon des horaires fixes (44 %) ou pouvant, dans une certaine mesure, adapter leur temps de travail individuellement (42 %).

En outre, 8 % ont la possibilité de décider librement de leur temps de travail. Encore moins de salariés (5 %) peuvent choisir un modèle parmi plusieurs horaires de travail prédéfinis. Il n'y a pratiquement pas

de différences entre les sexes. Cependant, la liberté de décision au niveau des horaires augmente avec le niveau de qualification et donc aussi avec un niveau professionnel plus élevé.

Figure 4 : Règlementation du temps de travail



Données : QoW 2019 ; Graphique : CSL

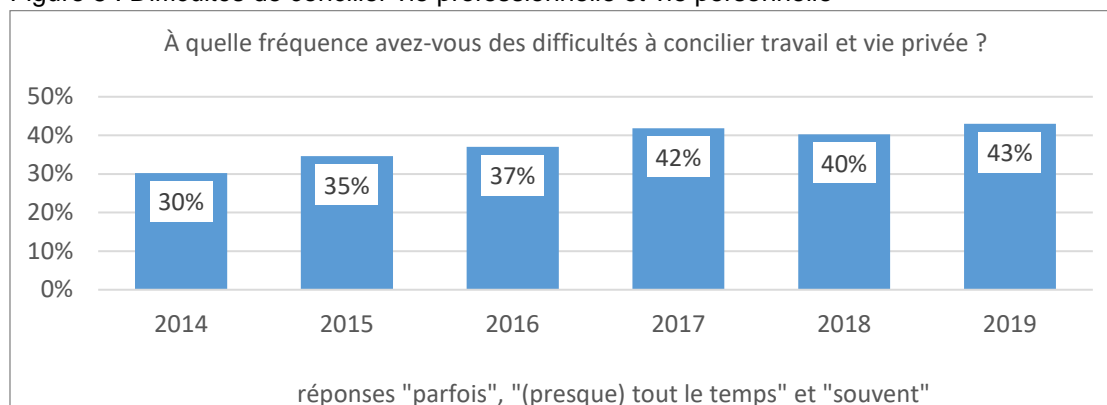
Là où les frontières entre le temps de travail et le temps personnel sont flexibles, il y a moins de protection contre des horaires de travail excessivement longs (cela concerne non seulement les cadres). En effet, les salariés qui peuvent organiser librement l'intégralité de leur temps de travail font état de 45,5 heures de travail effectives en moyenne par semaine contre 43,9 heures pour ceux qui peuvent adapter leurs horaires dans une fenêtre définie (p.ex. horaires variables ou flexibles). Du côté des salariés qui ont des horaires prédéfinis, les salariés qui ont le choix parmi plusieurs plannings fixes travaillent 43 heures en moyenne et ceux qui ont un horaire entièrement défini par l'employeur font 41,9 heures de travail.

De plus, les possibilités de flexibilité sont le plus souvent aggravées par des exigences de flexibilité telles que l'attente d'être joignable en dehors des heures de travail. L'enquête *Quality of Work Index* avait montré en 2017 que 32% des participants déclarent se trouver dans cette situation, surtout les « dirigeants, cadres et gérants » (61%), le « personnel des services directs, commerçants, vendeurs » (40%), et les « professions intellectuelles et scientifiques » (40%).

## 5. La conciliation vie professionnelle et vie privée est en mal

L'évaluation des difficultés à concilier vie professionnelle et vie privée reste à un niveau élevé en 2019. 43 % Les participants à l'enquête disent qu'ils ont parfois, souvent ou (presque) toujours des difficultés avec cet aspect de la vie professionnelle.

Figure 5 : Difficultés de concilier vie professionnelle et vie personnelle



Données : QoW 2019 ; Graphique : CSL

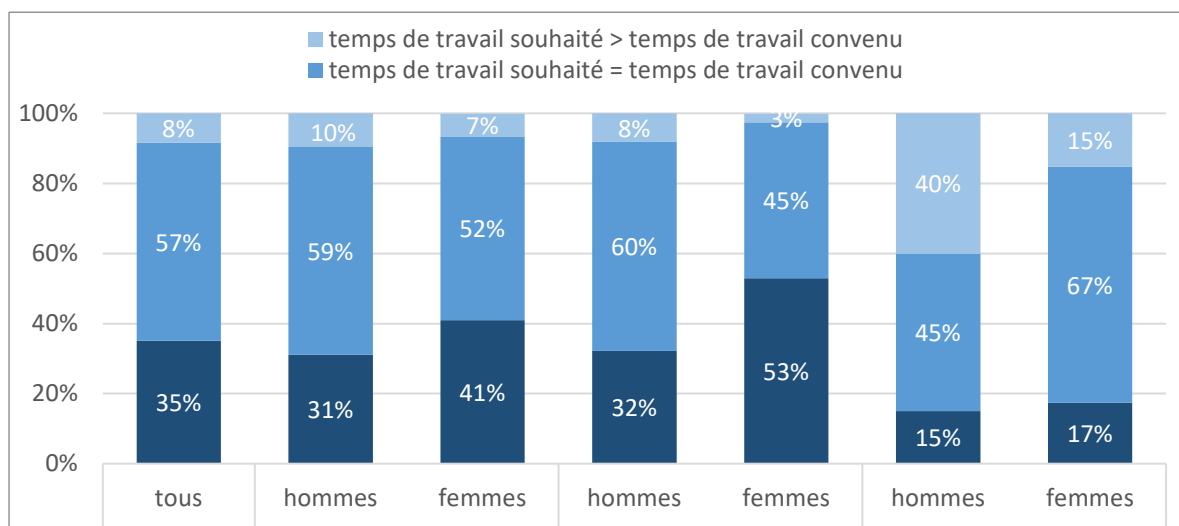
Ici aussi certains groupes de travailleurs sont plus touchés que d'autres : notamment les femmes (50%), les dirigeants, cadres et gérants (60%), les professions intellectuelles et scientifiques (52%), les conducteurs d'installation et de machines, et ouvriers de l'assemblage (46%), les salariés travaillant dans les « activités spécialisées, scientifiques et techniques et activités de services administratifs et de soutien » (60%), et ceux des « activités financières et d'assurance » (52%).

Le lien avec les heures supplémentaires est évident. Avec les premières heures supplémentaires (entre 1 et 5 heures) la proportion d'insatisfaits ou de moyennement satisfaits avec l'équilibre travail-vie privée passe de 33% à 49%. Avec plus de 10 heures supplémentaires par semaine, 64% des personnes interrogées ont parfois ou régulièrement des difficultés à combiner les différentes sphères de la vie.

## 6. Le temps de travail hebdomadaire souhaité

Parallèlement au nombre élevé d'heures passées au travail, mais aussi du temps total contraint pour des raisons professionnelles (temps de trajet entre domicile et travail, disponibilité ou connexion professionnelle pendant les temps de pauses et de repos etc.), il n'est pas étonnant de voir que de nombreux salariés souhaitent travailler moins d'heures par semaine.

Figure 7 : Temps de travail convenu face au temps de travail souhaité des salariés



Données : QoW 2019 ; Graphique : CSL

Au total, 35 % souhaitent travailler moins d'heures par semaine, 57 % sont satisfaits de leur durée de travail contractuelle et 8 % souhaitent travailler davantage. Pour les femmes, la proportion de celles qui veulent moins travailler est même de 41 %.

Une comparaison entre les employés à temps plein et à temps partiel montre que 60 % des hommes travaillant à temps plein sont satisfaits des heures de travail hebdomadaires, mais seulement 45 % des femmes travaillant à temps plein. 32 % des hommes et 53 % des femmes souhaitent des semaines de travail plus courtes.

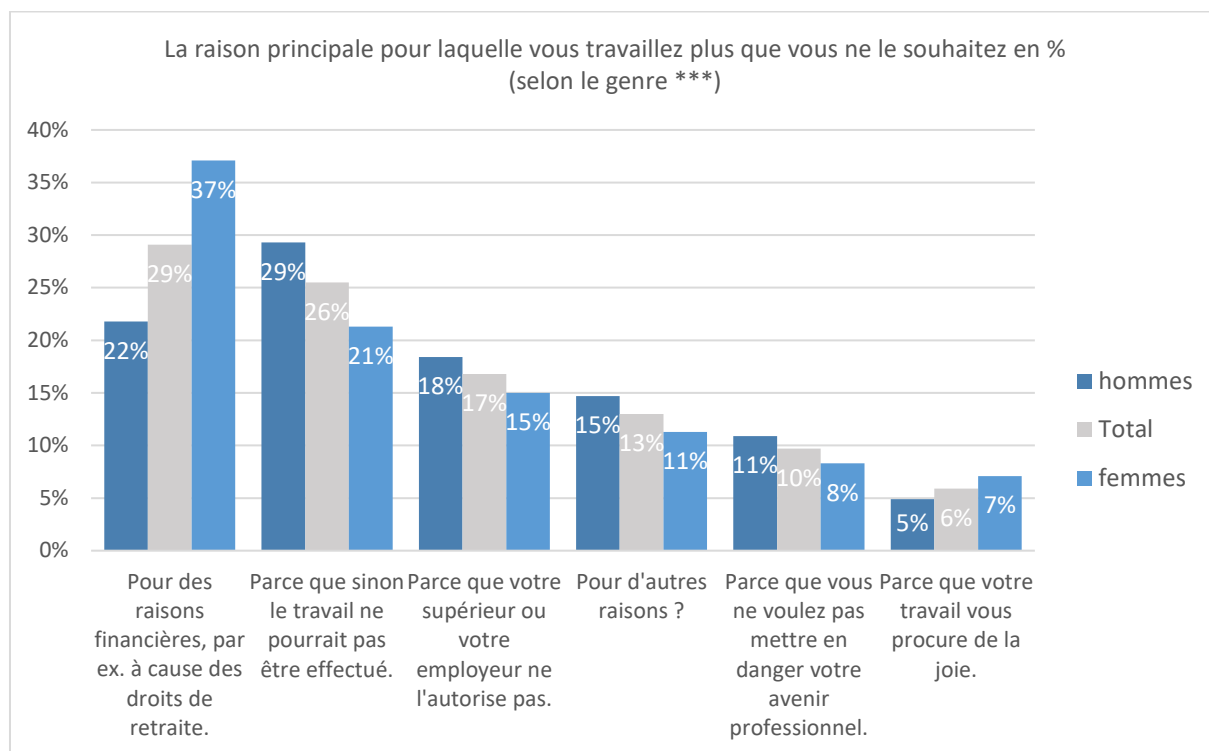
Pour les travailleurs à temps partiel, la situation est inversée : 67% des femmes sont satisfaites mais seulement 45% des hommes, et la proportion d'hommes qui veulent travailler davantage est très élevée (40%) par rapport aux femmes (15%). Parmi les 5 % d'hommes au total qui travaillent à temps partiel bon nombre se sentent donc contraints à cette situation par manque d'alternatives.

Exprimé en nombre d'heures de travail, les hommes qui travaillent à plein temps préfèrent travailler près de 2 heures de moins en moyenne, alors que le temps de travail hebdomadaire souhaité pour les femmes qui travaillent à plein temps est inférieur de presque 5 heures au temps de travail contractuel.

Le souhait de travailler moins est plus élevé chez les salariés des professions intermédiaires (43%), des professions intellectuelles et scientifiques (41%) et des employés de type administratifs. En revanche, ce souhait est moins grand chez le personnel des services directs, commerçants et vendeurs (13%), les conducteurs d'installation et de machines, et ouvriers de l'assemblage (20%) ainsi que chez les métiers qualifiés de l'industrie et de l'artisanat (23%). Ce qui se remarque aussi, c'est que le désir de réduire la durée de travail est plus grand chez les salariés qui ont indiqué qu'ils ne prenaient pas tous leurs jours de congé.

L'enquête s'est également intéressée à connaître les raisons pourquoi les participants travaillent actuellement plus qu'ils ne le souhaitent.

Figure 8 : Raison principale de ne pas travailler moins



Données : QoW 2019 ; Graphique : CSL

Les femmes invoquent surtout des raisons financières (37 %). Les hommes craignent en premier lieu que le travail ne puisse être effectué (29%), suivis par des raisons financières (22%). Le refus de l'employeur/du supérieur n'est cité que par 17%. Il s'agit donc principalement d'un problème de pouvoir d'achat et de charge de travail élevée, et le principal problème n'est pas que l'employeur n'autorise pas le travail à temps partiel.

La situation familiale joue également un rôle majeur dans les causes. Nous avons donc observé que dans les ménages d'une personne la crainte que le travail ne puisse être réalisé et la crainte de mettre en danger l'avenir professionnel l'emportent sur l'idée de travailler moins. Pour les familles monoparentales les raisons financières dominent et pour les personnes en couple (avec ou sans enfant(s)) les raisons financières devançant également l'argument que l'employeur leur refuse de travailler moins d'heures par semaine.

En revanche, parmi les répondants (8%) dont le désir de travailler plus d'heures n'est pas satisfait, l'argument selon lequel le contrat de travail ou l'employeur ne le permet pas (33%) a été mentionné avant tout, avant "autres causes" (27%) et celle que la situation familiale ou privée ne le permet pas (25%).