

Rapport

Quality of Work Index Luxembourg, 2014

Auteurs : Holger Schütz, Helmut Schröder, Julia Harand, Armando Häring

infas



infas Institut für angewandte
Sozialwissenschaft GmbH

Friedrich-Wilhelm-Straße 18
D-53113 Bonn
Tel. +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. Helmut Schröder
Direction du département de recherche sociale

Tél. : +49 (0)228/38 22-406
Fax : +49 (0)228/310071
E-Mail : hschroeder@infas.de

Auteurs

Holger Schütz, Helmut Schröder, Julia Harand, Armando Häring

Projet

5216
Bonn,
novembre 2014
Su, Sc

Remarque préalable

L'infas (Institut für angewandte Sozialwissenschaft GmbH) a été mandaté par la Chambre des salariés du Luxembourg pour réaliser l'étude « Quality of Work-Index Luxembourg 2014 » sous la forme d'un sondage CATI auprès de travailleurs salariés au Luxembourg. L'enquête s'appuie sur 1532 interviews dont 921 avec des travailleurs résidant au Luxembourg et 303 avec des travailleurs frontaliers de France, 157 d'Allemagne et 151 de Belgique. Le présent rapport rassemble les résultats du sondage de cette année sous une forme compacte et classée par thèmes. De plus, tous les résultats du sondage sont entièrement documentés dans deux recueils de tableaux en annexe au présent rapport.

infas Institut für angewandte Sozialwissenschaft GmbH

Sommaire

Synthèse — Executive Summary	7
1 Contexte, objectifs, méthode	12
1.1 Classement	12
1.2 L'index Quality of Work	13
1.2.1 Le classement de l'index QoW	13
1.2.2 La structure de l'index QoW	15
1.3 Plan de recherche et réalisation 2014	15
1.3.1 Concept et réalisation de l'échantillonnage	15
1.3.2 Réalisation pratique et résultats	16
2 Travailleurs au Luxembourg : caractéristiques structurelles	16
3 Le sondage QoW 2014 : contrat de travail et durée du travail	22
4 Le sondage QoW 2014 : conditions de travail et environnement de l'emploi	33
5 Le sondage QoW 2014 : âge, bien-être et satisfaction au travail	51
6 Le sondage QoW 2014 : le Luxembourg, pôle économique et pôle d'emploi vu par différents groupes de travailleurs	66
7 Index Quality of Work 2014	72
7.1 Construction et structure de l'Index Quality of Work Luxembourg 2014	72
7.1.1 La construction de l'index QoW	72
7.2 L'index Quality of Work 2014	74
7.3 Résultats individuels sélectionnés	75
7.3.1 L'indice « Mobbing »	76
7.3.2 L'indice « Burnout »	77
Référence	78
Annexe	79
A.1 La structure de l'index Quality of Work 2014	79

Liste des synoptiques

Figure 1	Le concept « classique » des sciences du travail	14
Figure 2	Les travailleurs au Luxembourg : résidence par pays	17
Figure 3	Structure des travailleurs du Luxembourg I	19
Figure 4	Structure des travailleurs du Luxembourg II	20
Figure 5	Présence de conventions collectives	21
Figure 6	Appartenance à un syndicat	22
Figure 7	Nombre d'emplois	24
Figure 8	Statut professionnel	25
Figure 9	Formes du contrat de travail	26
Figure 10	Contrat de travail : durée contractuelle du travail	27
Figure 11	Durée du travail effective	28
Figure 12	Durée de travail souhaitée I	29
Figure 13	Durée de travail souhaitée II	30
Figure 14	Horaires de travail	31
Figure 15	Temps passé pour se rendre au travail	32
Figure 16	Évaluation du profil de l'emploi et de l'activité	33
Figure 17	Évaluation du profil de l'activité	34
Figure 18	Conditions environnantes au poste de travail	35
Figure 19	Risques d'accident et de blessures au poste de travail	37
Figure 20	Profil de charges travailleurs par équipes	38
Figure 21	Pression au travail en ce qui concerne les échéances	40
Figure 22	Exigence « multitasking » : concentration simultanée sur plusieurs tâches différentes	42
Figure 23	Dépendance de l'emploi d'objectifs de performances ou de production	43
Figure 24	Estimation de la liberté d'action dans l'activité professionnelle	45
Figure 25	Évaluation de la coopération et du soutien au travail	46
Figure 26	Politique d'information de l'entreprise	49
Figure 27	Respect par les entreprises des droits des travailleurs (groupes sélectionnés)	50
Figure 28	Perception des charges et des sollicitations en fonction de l'âge	52
Figure 29	Problèmes de santé: problèmes cardiaques	55
Figure 30	Problèmes de santé: problèmes d'estomac	56
Figure 31	Problèmes de santé: maux de tête	57
Figure 32	Problèmes de santé: problèmes d'articulations	58
Figure 33	Problèmes de santé: problèmes de sommeil	59
Figure 34	Problèmes de santé: problèmes dorsaux	60
Figure 35	Problèmes de santé: soucis concernant la santé	61
Figure 36	Satisfaction au travail	62
Figure 37	Évaluation de l'ambiance de travail en fonction de l'âge	63
Figure 38	Recommandation de l'employeur en fonction du niveau de formation	65
Figure 39	Estimation des travailleurs: développement économique au Luxembourg	67
Figure 40	Estimation des travailleurs : développement économique de l'entreprise/de l'organisation	68
Figure 41	Estimation des travailleurs : sûreté du propre poste de travail	70

Figure 42	Composition de l'index Quality of Work 2014 et alpha de Cronbach	73
Figure 43	Parts des sous-indices dans l'indice global	74
Figure 44	L'index Quality of Work 2014	75
Figure 45	L'indice « Mobbing »	76
Figure 46	L'indice « Burnout »	77

Synthèse — Executive Summary

Cette enquête est la seconde étude entreprise par la Chambre des salariés du Luxembourg pour évaluer la qualité au travail, à travers un instrument d'étude, l'*index Quality of Work Luxembourg* développé en 2013 en collaboration avec l'*Université du Luxembourg*. Une enquête annuelle permet à l'*index Quality of Work Luxembourg (QoW-Index)* d'offrir la possibilité de montrer l'évolution dans le temps du développement et des éventuels changements des relations de travail et de la qualité des emplois. La population analysée est composée de tous les travailleurs au Luxembourg, y compris les frontaliers résidant en dehors du Luxembourg. Pour l'étude 2014, un total de 1532 interviews téléphoniques ont été réalisées entre mai et juillet avec des salariées (40 pour cent) et des salariés (60 pour cent) travaillant au Luxembourg. Parmi eux, 921 travailleurs résident au Luxembourg, 303 habitent en France, 157 en Allemagne et 151 « navettent » à partir de la Belgique.

Le pourcentage élevé (44 pour cent) de travailleurs venant quotidiennement des pays frontaliers constitue une particularité du marché du travail luxembourgeois. Les travailleurs actifs se caractérisent par un niveau d'éducation élevé. Le marché du travail est fortement marqué par le secteur public et celui des services. 40 pour cent des salariés travaillent dans le secteur privé des services. Le secteur public comprenant l'éducation, la santé, les administrations nationales et internationales représente environ 25 pour cent des salariés. Un bon quart seulement des travailleurs est actif dans les secteurs de production. Il y a lieu de remarquer certaines différences en ce qui concerne l'origine nationale des travailleurs. Les Luxembourgeois occupent nettement plus souvent des emplois publics alors que les travailleurs venant de France sont plus actifs dans l'industrie et le commerce. Pour les frontaliers de Belgique, on note une concentration sur les emplois dans les banques et les assurances. L'activité des frontaliers venant d'Allemagne est fortement orientée vers l'artisanat, les banques et les assurances ainsi que les secteurs du social et de la santé.

À juger l'ensemble des résultats de l'enquête, la majorité des travailleurs salariés au Luxembourg évalue positivement la qualité du travail et est (très) satisfaite des conditions de travail. En dehors de cette bonne nouvelle, l'observation détaillée de différents composants de la qualité du travail fournit un certain nombre de résultats différenciés, entre autres eu égard à des spécificités de branche et à divers groupes de travailleurs.

Contrat de travail et durée du travail

L'étude révèle que 3 pour cent des personnes exercent plus d'un emploi, ce qui est remarquablement peu comparé au reste de l'Europe. 86 pour cent des salariés travaillent en tant qu'employés, 13 pour cent sont des fonctionnaires (le reste est composé de travailleurs indépendants). Toutefois, le statut professionnel diffère fortement en fonction de la nationalité. Alors que quelque 30 pour cent des citoyens du Luxembourg ont un statut de fonctionnaire et que deux tiers sont des travailleurs salariés, ce sont entre 92 pour cent et 97 pour cent des travailleurs étrangers qui sont actifs en tant qu'employés.

5,5 pour cent des contrats sont à durée déterminée, ce qui est relativement faible à l'échelle européenne. La proportion des travailleurs à temps plein s'élève à 79 pour cent. La durée du travail effective moyenne pour tous les salariés au Luxembourg s'élève à 39,4 heures par semaine, les hommes travaillant en moyenne, avec 42,5 heures, quelque 8 heures de plus que les femmes (34,8 heures en moyenne). Cette différence provient essentiellement de la proportion plus élevée de femmes exerçant un emploi à temps partiel. Des durées de travail effectives particulièrement longues se rencontrent dans les branches industrie et production (42 h), construction (42 h), transport de marchandises (44 h), informatique (43 h) ainsi que dans les organismes internationaux (43 h).

En ce qui concerne l'équilibre entre le travail et la vie privée (*Work Life Balance*), le positionnement des heures de travail constitue un facteur important, à côté du nombre total de celles-ci. Ainsi, un cinquième des personnes interrogées travaille en équipes tandis que 28 pour cent des employés travaillent régulièrement le week-end. C'est aussi à peu près la proportion des employés qui travaillent le soir après 19 heures, un travailleur sur huit travaille même la nuit après 22 heures. Les heures de travail atypiques touchent nettement plus souvent les employés les plus jeunes, il s'agit là en partie de premiers emplois ou d'emplois précaires.

Le degré de satisfaction vis-à-vis du temps de travail ou le désir de changement dépendent fortement de la sécurité de l'emploi. Tandis que les employés bénéficiant d'un contrat à durée indéterminée sont satisfaits à 81 pour cent de leur durée de travail, ce sont en premier lieu ceux qui ont un contrat à durée déterminée qui souhaitent une augmentation de leur durée de travail hebdomadaire. De même, les employés qui travaillent régulièrement à des heures décalées le week-end, le soir et/ou la nuit, visent très souvent une extension de leur durée de travail rémunérée. Toutefois, une partie des personnes interrogées est également en faveur d'une réduction de la durée du travail. Cela concerne en particulier les femmes entre vingt-cinq et trente-quatre ans ainsi qu'entre quarante-cinq et cinquante-quatre ans. Chez les hommes, le désir d'une réduction de la durée du temps de travail se retrouve le plus souvent dans la tranche d'âge entre trente-cinq et quarante-quatre ans.

Conditions de travail et environnement de l'emploi

L'enquête s'intéresse aux conditions de travail au sens strict, entre autres par le biais de questions sur les exigences mentales, les contraintes physiques, la liberté d'action et la complexité de l'activité. En résumé, l'impression globale donnée par la majorité des personnes interrogées est positive. Pour le plus grand nombre, l'activité professionnelle est considérée comme intéressante et permettant une certaine autonomie dans sa réalisation, tandis que l'environnement au travail est qualifié d'approprié. Si quelque 40 pour cent parlent d'efforts physiques dus au travail, seule une minorité est concernée par une fréquence plus élevée des risques d'accident ou de blessures au poste de travail. Des exigences mentales en général et celles en particulier générées par les tâches multiples simultanées sont évoquées par plus d'un tiers des personnes interrogées.

En fonction de l'appartenance à certaines branches ou à certains groupes, des différences spécifiques apparaissent. Des efforts physiques fréquents ou presque constants dus au travail sont rapportés en particulier par les deux tranches d'âge

les plus basses jusqu'à trente-quatre ans (42 pour cent et 47 pour cent). Les risques d'accident concernent surtout les hommes (21,6 pour cent) ; le risque est plus élevé de plus de dix points chez eux que chez les femmes. Un cumul frappant de contraintes se voit surtout chez les travailleurs par équipes. Contrastant avec les efforts physiques, qui ne concernent régulièrement que les deux cinquièmes, les sollicitations mentales constantes en rapport avec leur activité sont signalées par 71 pour cent des personnes interrogées. Cette constatation est à peu près indépendante de la branche dans laquelle la personne travaille, comme de son niveau d'études.

Des contraintes ou des exigences spécifiques résultent également de la complexité et de la diversité de l'activité. C'est ainsi que 70 pour cent des personnes interrogées (77 pour cent même chez les fonctionnaires) indiquent devoir souvent ou (presque) toujours se concentrer sur plusieurs tâches à la fois, cet aspect n'apparaissant jamais ou rarement que chez seulement 13 pour cent des personnes interrogées. Les personnes possédant une fonction d'encadrement sont particulièrement concernées, avec 85 pour cent, par le « multitasking ».

Les salariés ont également été interrogés sur leur possibilité de décider (eux-mêmes) de la manière d'exécuter leur travail. En réponse, 62 pour cent des personnes interrogées ont indiqué avoir un degré élevé ou très élevé de liberté d'action à leur travail. Plus le niveau de formation est élevé, plus les degrés de liberté sont prononcés en ce qui concerne l'activité professionnelle, le maximum étant atteint chez les titulaires d'une maîtrise professionnelle, les techniciens ou les diplômés d'études supérieures. Les cadres ont également un degré de liberté très élevé.

Relations sociales et implication du personnel

Un autre aspect central à prendre en compte, lorsqu'il s'agit d'évaluer les conditions de travail, est constitué par le contexte des collègues y compris des supérieurs hiérarchiques. Pour 84 pour cent des personnes interrogées, l'importance de la collaboration avec les collègues est fortement accentuée. Deux tiers des personnes interrogées constatent un haut degré de soutien au travail de la part de leurs collègues. Toutefois, les salariés sont plutôt réticents lorsqu'il s'agit d'évaluer les retours (feedback) de la part des supérieurs et des collègues. Ces retours sont considérés comme bien développés par moins de la moitié des personnes interrogées (45 pour cent).

Ceci mis à part, certaines circonstances et situations au travail qui, prises individuellement ou dans leur ensemble, pourraient indiquer une tendance à ce que l'on appelle le « mobbing » sont plutôt rarement évoquées au total. Ainsi, moins de 6 pour cent des personnes interrogées indiquent être (très) souvent ignorées par les collègues ou les supérieurs. Dans les entreprises moyennes entre 50 et 249 employés, cette valeur est de 7 pour cent. De plus, un total de 7,8 pour cent indique recevoir des instructions de travail dénuées de sens. Les conflits avec les collègues ou les supérieurs sont plus rares et n'apparaissent souvent et régulièrement que chez 3,8 pour cent des personnes interrogées.

Au cours de l'enquête QoW Luxembourg 2014, les salariés ont aussi été interrogés pour savoir dans quelle mesure ils se sentaient informés sur les décisions

importantes, les changements ou les plans de développement au sein de leur entreprise. Deux cinquièmes des personnes interrogées considèrent que c'est le cas, dans une mesure élevée ou très élevée, dans leur entreprise. Cette tendance se retrouve, plus souvent que la moyenne, chez les diplômés d'études supérieures (55 pour cent), les fonctionnaires (53 pour cent) et les membres de l'encadrement (57 pour cent).

Pour 60 pour cent des travailleurs, l'entreprise respecte le droit du travail. La question reçoit une réponse différente en fonction de la forme du contrat de travail : 59 pour cent des personnes dotées d'un contrat à durée indéterminée considèrent que les droits des travailleurs sont bien respectés, tandis que ce n'est le cas qu'entre 45 et 52 pour cent des intérimaires interrogés, des titulaires d'un contrat à durée limitée ou d'autres contrats. De même, les employés à temps plein se sentent mieux respectés dans leurs droits que les employés à temps partiel.

Satisfaction au travail

La satisfaction personnelle envers l'activité exercée constitue une catégorie centrale d'évaluation pour la perception de la qualité du travail. Quelque 61 pour cent, soit une majorité des personnes interrogées, indiquent être satisfaits à un degré élevé ou très élevé de leur travail actuel. Les indications des hommes et des femmes ne diffèrent que très peu sur ce point. Si l'on considère les groupes d'âge, une majorité est, pour chacun d'entre eux, également satisfaite de son travail. L'opinion sur l'ambiance au travail ressort également, avec 55 pour cent au total, avec un résultat majoritairement positif.

Les salariés de l'industrie et de la production (11 pour cent), de la banque et de l'assurance (13 pour cent) sont dans l'ensemble moins satisfaits que la moyenne, tandis que, à l'inverse, les salariés des transports de personnes (73 pour cent), de l'artisanat, de l'informatique et de la poste (65 pour cent), du secteur social et de la santé (67 pour cent) ainsi que les employés des organisations internationales et de l'UE (62 pour cent) sont particulièrement satisfaits.

L'évaluation de l'ambiance au travail révèle également des différences en fonction de la catégorie d'âge. En particulier, le groupe des 45 à 54 ans est plus rarement satisfait de l'ambiance dans l'entreprise que les groupes plus jeunes. C'est entre 25 et 34 ans que l'ambiance au travail est jugée de la manière la plus positive de toutes les catégories d'âge, suivi de la tranche entre 55 et 64 ans.

Une manière d'exprimer sa satisfaction au travail consiste aussi à être potentiellement prêt à recommander son propre employeur à d'autres salariés. Interrogée sur ce point, la plus grande part des personnes interrogées (environ 62 pour cent) recommanderait son employeur actuel, cette tendance étant légèrement plus marquée chez les hommes que chez les femmes. Ce sont les tranches d'âge les plus jeunes (16 à 24 et 25 à 34 ans) qui auraient une tendance particulièrement élevée à recommander leur employeur, les 45 à 54 ans par contre beaucoup moins.

Les différences dues à l'âge en ce qui concerne la satisfaction au travail renvoient aux positions et aux activités dont la diversité est également liée à l'âge et qui vont de pair avec des contraintes différenciées, tant sur le plan professionnel que privé.

Par exemple, un total de 34 pour cent des personnes interrogées est fréquemment touché par le stress professionnel, les personnes âgées de 35 à 54 ans se sentant plus stressées que la moyenne alors que les plus jeunes et celles ayant plus de 55 ans le sont beaucoup moins. De même, lorsque il est demandé dans quelle mesure les problèmes professionnels représentent une charge en dehors du travail, une réponse affirmative est bien plus fréquente dans les tranches d'âge de 35 à 54 ans que dans celles de moins de 24 et de plus de 55 ans. Ces constatations corroborent le fait que les salariés de la tranche de 45 à 54 ans se prévalent plus souvent d'un engagement au travail plus important que nécessaire. Une autre estimation des tranches d'âge entre 35 et 54 ans va dans le même sens. Ces travailleurs ont plus souvent tendance à exprimer le sentiment de ne plus avoir assez d'énergie pour la vie quotidienne.

Le Luxembourg en tant que pôle économique et lieu de travail

En conclusion de l'enquête, les salariés ont été interrogés sur leur perception personnelle du développement économique du Luxembourg et des entreprises pour lesquelles ils travaillent. 46 pour cent voient le développement économique avec optimisme, un cinquième des salariés sont plutôt pessimistes quant au développement futur. Les salariés masculins s'expriment d'une manière indubitablement plus optimiste que les femmes. L'optimisme est nettement plus marqué chez les travailleurs de nationalité française, allemande et portugaise que dans les autres groupes. Avant tout, ce sont les Luxembourgeois eux-mêmes que se révèlent sceptiques.

Les salariés de la construction (59 pour cent), de l'industrie et de la production (56 pour cent), de l'artisanat (69 pour cent), de la restauration et de l'hôtellerie (57 pour cent) ainsi que des institutions de l'UE et des organisations internationales sont plus optimistes que la moyenne sur le développement économique du Luxembourg. Les salariés se montrent plutôt pessimistes dans l'industrie du nettoyage (49 pour cent), dans l'administration publique et d'état (32 pour cent) ainsi que dans le domaine de la santé publique (27 pour cent).

Lorsqu'il s'agit d'estimer le développement économique de leur entreprise ou de l'organisation pour laquelle ils travaillent, les salariés sont nettement plus optimistes que pour l'économie dans son ensemble. Un peu moins des deux tiers (63 pour cent) des personnes interrogées sont plutôt optimistes, douze pour cent seulement sont plutôt pessimistes quant à l'avenir de leur employeur. Il est intéressant d'examiner cette estimation en fonction de la branche à laquelle appartient l'entreprise. Ainsi, on rencontre un optimisme significativement plus grand auprès des salariés de la construction (68 pour cent), de la restauration et de l'hôtellerie (67 pour cent), du transport de personnes (68 pour cent), de l'informatique (67 pour cent), de l'éducation et de l'enseignement (70 pour cent) ainsi que dans les administrations publiques (78 pour cent).

La dernière question portait sur l'évaluation personnelle de la sécurité de l'emploi occupé. 60 pour cent des personnes interrogées voient leur propre emploi comme étant très sûr ; pour 11 pour cent seulement, la sécurité en est faible. Branche par branche, le tableau ressemble à celui des questions sur le développement économique. Les personnes de nationalité luxembourgeoise et allemande voient les

perspectives pour leur emploi de manière sensiblement plus positive que leurs collègues français et belges.

En résumé, la plupart des travailleurs ont une estimation globalement positive de leurs propres perspectives professionnelles et de celles de leur entreprise. Il y a également des évaluations critiques venant de branches telles que le secteur du nettoyage ou l'industrie et la production. Dans ces domaines, ce sont surtout des femmes, des personnes jeunes et/ou peu qualifiées qui trouvent un emploi. En outre, il ne faut pas perdre de vue le fait que même des travailleurs bénéficiant d'un emploi sûr ne sont pour partie pas exempts de soucis ni de scepticisme en ce qui concerne l'estimation du développement national. Il est clair que l'on s'attend à ce que la situation économique difficile de nombreux pays de l'UE ait aussi une influence sur le Luxembourg.

L'index Quality of Work 2014 résume les opinions et évaluations des salariés au Luxembourg en conclusion dans un graphique. La base formait ici la réplique méthodique de « L'index Quality of Work Luxembourg » de l'étude-pilote de 2013. Pour l'année 2014, l'indice global comparé à l'année de base 2013 n'a dans l'ensemble pas changé. En résumé, la valeur d'indice 2013 et 2014 reste stable à un niveau moyen. Des différences modérées apparaissent dans les sous-indices et les indices uniques.

1 Contexte, objectifs, méthode

1.1 Classement

Dans le cadre d'un projet commun, la Chambre des salariés Luxembourg et l'Université du Luxembourg ont conçu un instrument destiné à mesurer la « qualité du travail ». Le questionnaire a été mis en œuvre pour la première fois en 2013 dans le cadre d'une étude pilote. Dans un rapport de l'université, l'indice a été esquissé et discuté (Steffgen & Kohl 2013).

L'index Quality of Work Luxembourg (2013) constitue la base du projet de la Chambre des salariés Luxembourg consistant à effectuer régulièrement des sondages sur la qualité du travail vue par les travailleurs au Luxembourg. Une enquête annuelle auprès de salariés permet la constitution d'une série chronologique qui reflète le développement et les changements éventuels des relations au travail et de la qualité des emplois. La population analysée est composée de tous les travailleurs au Luxembourg. Ceci inclut également tous les travailleurs dont le lieu de résidence se trouve en dehors du Luxembourg, les frontaliers venant de France, de Belgique et d'Allemagne.

La thématique des conditions de travail et de la qualité vécue du travail n'est pas nouvelle dans son ensemble, mais elle est aujourd'hui plus d'actualité que jamais. Nombreux sont les activités et les projets en cours, dans les univers de la politique, de la société et de la science, qui ont pour but de comprendre les mondes et les paysages du travail d'aujourd'hui et de demain et de les organiser de manière positive. C'est là que le projet « Quality of Work Index Luxembourg » trouve sa place en voulant contribuer, sur une base objective, à améliorer (encore) la qualité du travail au Luxembourg.

Pour l'étude « Quality of Work Index Luxembourg 2014 » de cette année, la Chambre des salariés a, pour la première fois, confié l'exécution, l'exploitation et l'élaboration du rapport à l'Institut infas de Bonn. L'Université du Luxembourg et la Chambre des salariés Luxembourg sont responsables de l'instrument d'enquête et de la constitution de l'index Quality of Work.

Conformément au souhait de la Chambre des salariés, un des objectifs explicites de la seconde enquête, en 2014, consistait à répliquer dans le principe le concept développé pour l'étude et l'index. Dans ce contexte, il a tout d'abord été décidé de conserver en substance l'instrument d'enquête (le questionnaire de 2013) et de ne l'adapter et optimiser que d'une manière très modérée. Ces adaptations du questionnaire concernent certaines formulations des questions, l'uniformisation des échelles utilisées dans le questionnaire¹ et l'introduction de nouvelles questions, très peu nombreuses. Une vue d'ensemble détaillée de la constitution de l'index dans son détail et des modifications des formulations des questions est fournie en annexe (voir Annexe A.1).

Le présent rapport est divisé en sept chapitres. La section 1.2 décrit brièvement le contexte de l'index Quality of Work Luxembourg. La section 1.3 suivante esquisse l'approche et la réalisation de l'enquête 2014 dans les quatre pays couverts. Dans les chapitres suivants 2 à 6, des aspects thématiques de l'enquête 2014 sont explorés et présentés en profondeur. Le chapitre 2 contient un aperçu des caractéristiques socio-démographiques des salariés et des caractéristiques des entreprises et des sociétés pour lesquelles ils travaillent. Le chapitre 3 analyse les aspects contrat de travail et durée du travail. Les conditions de travail ainsi que les relations et interactions entre collègues au travail font l'objet du chapitre 4. Le chapitre 5 est centré sur la question de savoir si les travailleurs sont satisfaits de leur emploi. La discussion du chapitre 6 concerne la manière dont les différents groupes de salariés voient les perspectives économiques de leur entreprise et du Luxembourg en général. Enfin, le dernier chapitre de ce rapport (chapitre 7) est consacré à l'index Quality of Work Luxembourg 2014. La réplique de l'index y est tracée et les résultats y sont présentés. L'index global et les sous-indices pour l'année de sondage 2014 y sont présentés dans une perspective comparative avec l'année 2013.

1.2 L'index Quality of Work

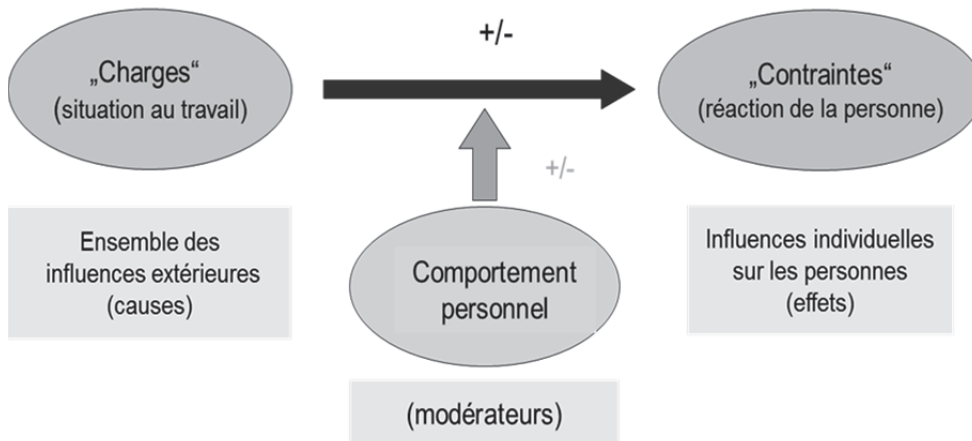
1.2.1 Le classement de l'index QoW

Un modèle domine la recherche scientifique sur le travail et sur les charges psychosociales, les contraintes et la santé au travail : le modèle général de charge-contrainte qui met en relation les facteurs au travail (charges) avec les réactions de la personne (contraintes). Il convient d'observer que, contrairement à l'usage habituel, les termes « charges » et « contraintes » sont ici compris comme des

¹ Pour les questions relatives à la fréquence, l'échelle suivante a été utilisée de manière uniforme : jamais, rarement, quelquefois, souvent, (presque) toujours. Pour les questions du type « dans quelle mesure... », l'échelle suivante a été utilisée de manière uniforme : dans une très forte mesure, dans une forte mesure, dans une moyenne mesure, dans une faible mesure, dans une très faible mesure.

notions neutres et désignent de ce fait l'ensemble des facteurs positifs comme négatifs des conditions de travail, tout comme les réactions positives et négatives des salariés à ces facteurs.

Figure 1 Le concept « classique » des sciences du travail



De plus, le fait de relier la qualité du travail telle qu'elle est vécue par les salariés à des concepts comme l'aptitude au travail et l'employabilité correspond de plus en plus à l'état actuel de la science (voir entre autres Ilmarinen & Tempel 2002; Prümper & Richenhagen 2011; Blancke/Roth/Schmid 2000). Ces travaux ont en commun le fait de se séparer, sur le plan conceptuel, du modèle négatif de l'incapacité de travail individuelle et de placer plutôt l'aptitude au travail et l'employabilité dans le contexte (psycho-social) de l'organisation et de l'arrangement du travail ainsi que des qualifications, des attitudes, des motifs et de la santé des travailleurs.

Il existe toute une série d'instruments de mesure différents et bien établis pour les divers aspects partiels de la qualité du travail. Ceux-ci vont d'instruments de mesure classiques de la science du travail, par exemple sur la base du *Demand-Control-Support-Model* (DCSM) (selon Karasek & Theorell 1990) ou de l'*Effort-Reward-Imbalance-Model* (ERI) (selon Siegrist 1996) jusqu'aux approches aux contenus plus amples comme le COPSOQ (*Copenhagen Psychosocial Questionnaire*). Dans le cadre des sondages de salariés au moyen de questionnaires standardisés, on dispose également de sources éprouvées et utiles telles que, par exemple, le *Work-Ability-Index* (WAI) des « enquêtes européennes sur les conditions de travail » (*European Working Conditions Survey, EWCS*) ou les échelles liées à la santé comme la SF12 (Short-Form 12) ou le *General Health Questionnaire* (GHQ).

Le premier « *Quality of Work-Index Luxembourg* » s'est servi de ces sources de nombreuses manières différentes pour le développement et la mise en œuvre de l'index, sans toutefois se rallier complètement à l'un des instruments établis (voir tableau 2 dans Steffgen & Kohl 2013). En ce sens, le questionnaire représente un développement propre de l'Université du Luxembourg et de la CSL. Ce questionnaire a été mis en œuvre pour une enquête auprès de travailleurs au Luxembourg et constitue la base conceptionnelle de l'index Quality of Work Luxembourg.

1.2.2 La structure de l'index QoW

L'index Quality of Work Luxembourg se compose des six dimensions thématiques (sous-indices) suivantes :

- Conditions de travail
- Intensité et complexité du travail
- Conduites addictives et burnout
- Revenu et Formation
- Charges physiques et flexibilité
- Certitude d'emploi

Ces six sous-indices sont formés à partir de 16 autres indice-composantes. L'index Quality of Work mesure la qualité du travail au Luxembourg sur la base de ces dimensions extraites au moyen d'une analyse factorielle. Les voici :

- Participation et feedback
- Respect et conflit
- Coopération
- Mobbing
- Satisfaction
- Organisation
- Charge mentale de travail
- Burnout
- Stress psychique
- Conduites addictives ou de retrait au travail
- Revenu
- Formation
- Risques physiques
- Autonomie
- Certitude d'emploi
- Perspective

1.3 Plan de recherche et réalisation 2014

1.3.1 Concept et réalisation de l'échantillonnage

L'enquête 2014 a été réalisée sous la forme d'un sondage téléphonique (CATI).² Tous les numéros de téléphone de l'échantillon ont été générés au moyen d'un processus scientifique aléatoire. Alors que, pour les travailleurs vivant au Luxembourg, la sélection a été générée à partir de tous les numéros de téléphone existant au Luxembourg, la sélection des frontaliers a été précédée d'une sélection restrictive de zones. Afin de garder la recherche de travailleurs au Luxembourg venant de France, de Belgique et d'Allemagne dans des limites économiquement raisonnables et pour des raisons d'efficacité, des régions d'origine des frontaliers

² Pour l'enquête de 2013, une partie de l'échantillon a été interrogée en ligne.

autour du Luxembourg ont été définies. Ensuite, des échantillonnages séparés ont été effectués et utilisés pour la Belgique, la France et l'Allemagne.

Le déroulement pratique a démontré l'adéquation et la qualité de l'échantillon utilisé. La solidité du concept de l'échantillonnage a été confirmée en particulier grâce aux données d'analyse aimablement mises à disposition par le STATEC (Institut national de la statistique et des études économiques du Grand-Duché du Luxembourg) sur les lieux de résidence de frontaliers venant de France, de Belgique et d'Allemagne, basées sur les données de l'assurance sociale luxembourgeoise. Sur cette base, infas a effectué pour les trois pays une sélection optimisée des communes qui a été suivie de l'échantillonnage lui-même. Pour la France et l'Allemagne, certaines communes importantes ont été surpondérées en tant que strates spéciales, puisque la probabilité de tomber sur des travailleurs frontaliers vers le Luxembourg y est a priori plus faible.

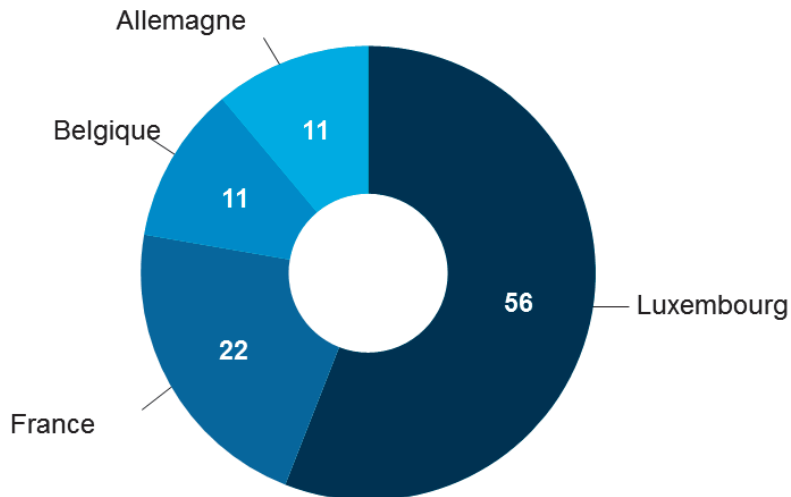
L'objectif pour l'étude de 2014 était de réaliser un total de 1500 interviews, dont environ 900 avec des travailleurs du Luxembourg et environ 600 avec des frontaliers (300 en France, 150 en Belgique et 150 en Allemagne).

1.3.2 Réalisation pratique et résultats

Les sondages téléphoniques auprès de travailleurs et travailleuses employés au Luxembourg et résidant au Luxembourg, en Belgique, en Allemagne et en France ont débuté le 5 mai 2014 pour se terminer le 23 juillet 2014. Au total, 1532 interviews ont été réalisées, dont 921 avec des travailleurs du Luxembourg, 303 avec des résidents en France, 157 en Allemagne et 151 en Belgique.

2 Travailleurs au Luxembourg : caractéristiques structurelles

Le marché du travail luxembourgeois se distingue, comparé à d'autres économies, par une particularité. Parmi les 360 000 travailleurs cotisant à la sécurité sociale (situation en mars 2013), 201 500 résident dans le Grand Duché et 158 600 sont des frontaliers venant des pays limitrophes. En pourcentage, 56 pour cent seulement des travailleurs résident au Luxembourg même. Parmi les frontaliers, la moitié habite en France, un quart en Belgique et un quart en Allemagne (Figure 2). Le marché du travail luxembourgeois est ainsi étroitement lié aux régions limitrophes Metz/Nancy, Province de Luxembourg ainsi que Trèves/Saarbruck. Il offre aux travailleurs des régions riveraines des emplois et des revenus. D'un autre côté, l'économie du Luxembourg est dépendante des flux venant des régions voisines.

Figure 2 Les travailleurs au Luxembourg : résidence par pays


Données en pour cent;
 Base: 360.100 employés salariés assujettis à la sécurité sociale au Luxembourg (Etat mars 2013)

Source: STATEC Statistique de la sécurité sociale




Structure du secteur de l'emploi

La structure de la population active au Luxembourg est marquée par les profils légèrement divergents des travailleurs locaux et des travailleurs frontaliers. La main-d'œuvre locale est composée à 56 pour cent d'hommes et à 44 pour cent de femmes (Figure 3). En comparaison, la part de frontaliers de sexe masculin est de 7 à 11 pour cent plus élevée en fonction du pays d'origine. L'âge moyen des travailleurs résidant au Luxembourg est d'un peu moins de 39 ans. En ce qui concerne les travailleurs frontaliers, leur âge moyen est avec 41 ans (France, Belgique) et 42 ans (Allemagne) sensiblement plus élevé.

Les travailleurs luxembourgeois se caractérisent par un niveau d'éducation élevé (Figure 3). Cette structure de qualification est renforcée par les travailleurs frontaliers. Venant de tous les pays voisins, c'est une main-d'œuvre bien formée qui vient au Luxembourg. Le profil de qualification des frontaliers français et belges est assez semblable à celui des Luxembourgeois. Chez les frontaliers allemands, une particularité du système de formation professionnelle allemand se fait jour : la proportion des travailleurs formés en alternance (entreprise et école) se distingue avec 38 pour cent de manière significative des autres frontaliers.

La structure des travailleurs en fonction de leur nationalité est digne d'être remarquée (Figure 3). Trois travailleurs ou travailleuses sur dix ont la nationalité luxembourgeoise, un peu moins d'un quart sont des citoyens français. Les Allemands, les Portugais et les Belges représentent chacun entre 10 et un peu moins de 12 pour cent de la population active. Il y a environ 3 pour cent d'Italiens parmi les travailleurs, 10 pour cent ont une autre nationalité. Alors que les frontaliers venant de France, de Belgique et d'Allemagne ont à plus de 80 pour cent la nationalité

locale, la nationalité des travailleurs résidant au Luxembourg est plus variée. Quelque 52 pour cent ont la nationalité luxembourgeoise. Un peu moins de 16 pour cent sont d'origine portugaise, presque 8 pour cent d'origine française et un travailleur sur sept possède une autre nationalité.

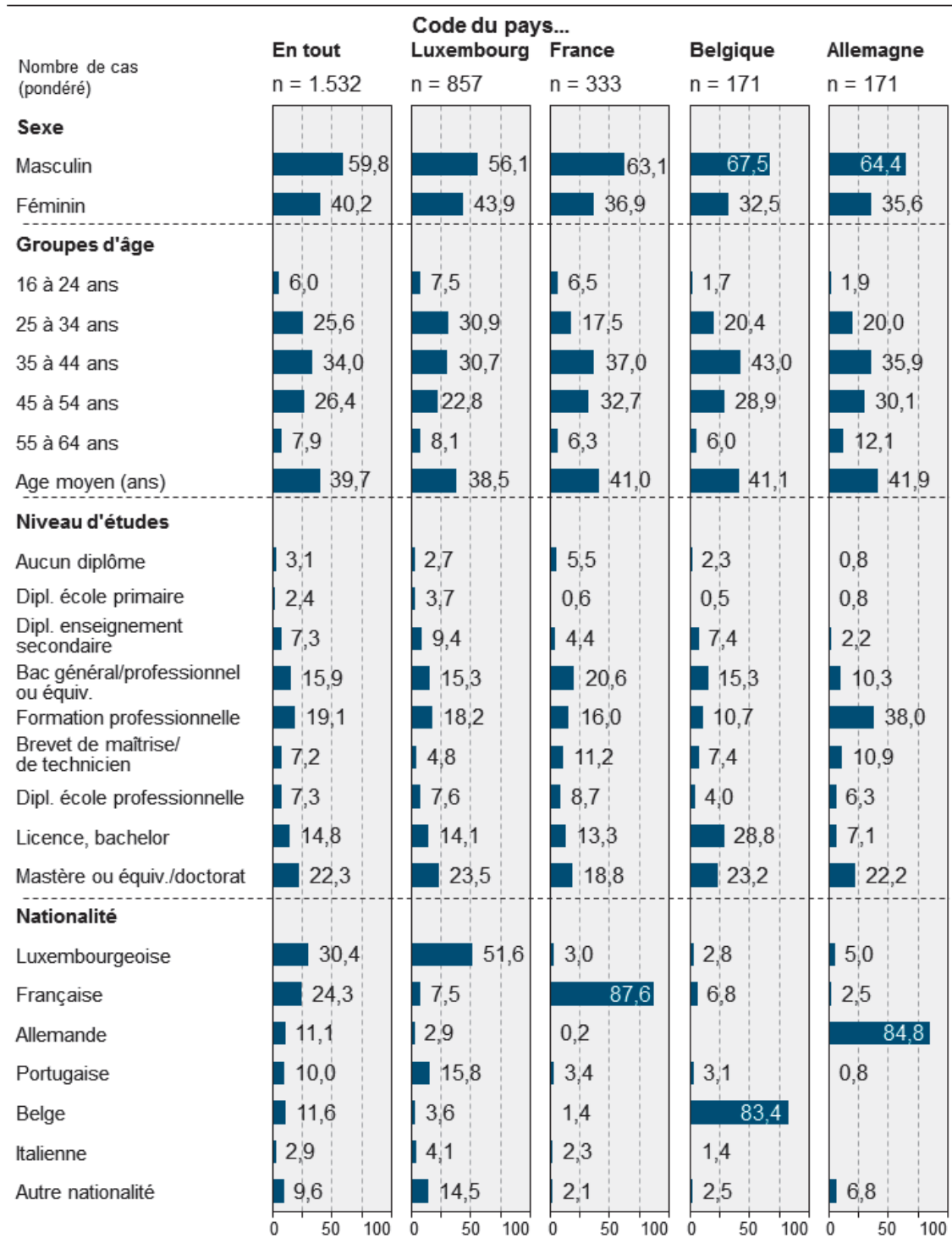
Deux tiers environ des travailleurs au Luxembourg sont employés dans une entreprise privée, un sur cinq dans une administration publique, huit pour cent dans une organisation européenne ou internationale et un peu moins de 5 pour cent dans une organisation non gouvernementale (ONG). Pour environ 58 pour cent des travailleurs, l'employeur est présent uniquement au Luxembourg ; un bon 41 pour cent des entreprises ont aussi un siège à l'étranger (Figure 4).

Le marché du travail luxembourgeois se caractérise par une forte présence des services et du secteur public. Alors qu'un bon quart seulement des travailleurs est actif dans les branches productrices comme la construction, l'industrie ou l'artisanat, la part des travailleurs du secteur privé des services atteint presque 40 pour cent (Figure 4). À elles seules, les banques et les assurances fournissent du travail à 16 pour cent des employés. Le secteur public comprenant l'éducation, la santé, les administrations nationales et internationales représente plus de 25 pour cent des emplois.

On observe quelques différences significatives entre les travailleurs en fonction de leur région d'origine. Les résidents luxembourgeois sont nettement plus souvent employés dans le secteur public. Par contre, les travailleurs venant de France se retrouvent davantage dans l'industrie et le commerce. Pour les frontaliers de Belgique, on note une concentration sur les emplois dans les banques et les assurances. L'activité des frontaliers venant d'Allemagne est fortement orientée vers l'artisanat, les banques et les assurances ainsi que les secteurs du social et de la santé.

Un peu moins d'un quart des travailleurs sont actifs dans des petites entreprises jusqu'à 14 employés. Un cinquième des salariés travaille dans des PME de moins de 51 employés et un quart dans des PME plus grandes, jusqu'à 250 employés. 29 pour cent seulement sont salariés d'une entreprise qui emploie plus de 250 personnes (Figure 4).

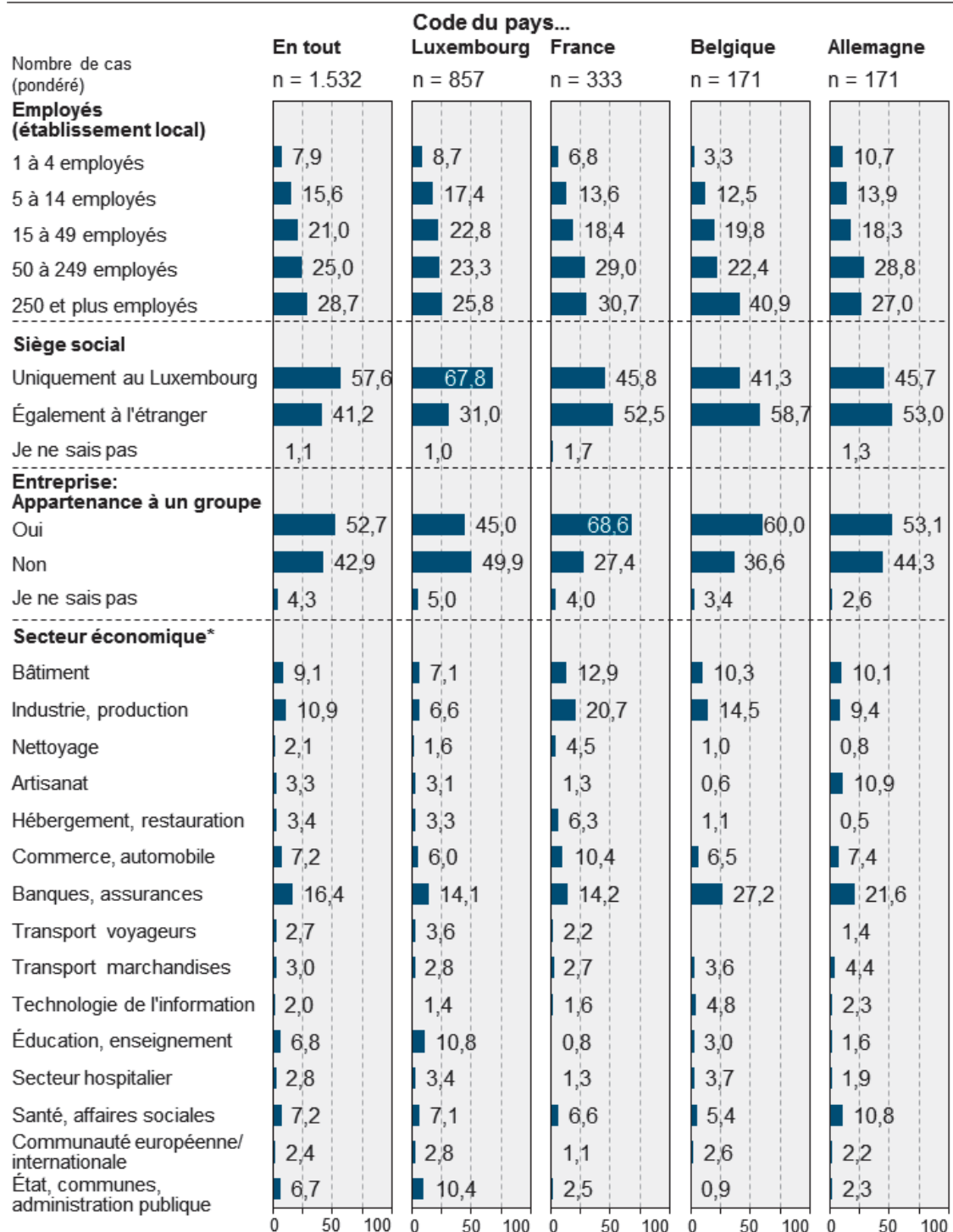
Figure 3 Structure des travailleurs du Luxembourg I



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

Source:
Quality of Work-Index Luxembourg 2014, propres Calculs

Figure 4 Structure des travailleurs du Luxembourg II



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

*Seulement les secteurs avec n = min. 30

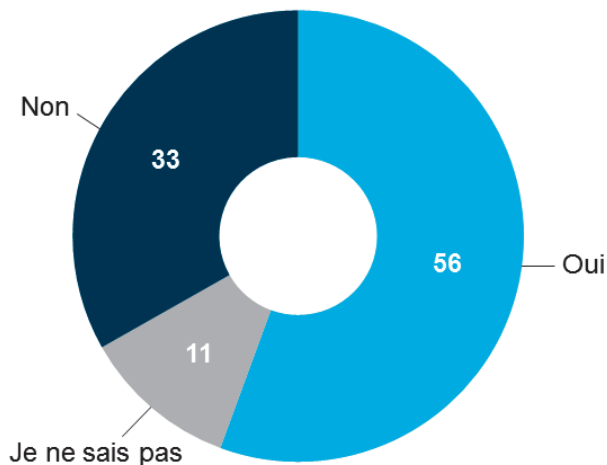
Source:
Quality of Work-Index Luxembourg 2014, propres Calculs

Conventions collectives

Les conventions collectives ont une fonction de régulation importante sur le marché du travail. Pour 56 pour cent des personnes interrogées, une convention collective est d'application dans leur entreprise (voir Figure 5). Un tiers répond à cette question par la négative. Toutefois, 11 pour cent ne savent pas si une convention collective s'applique à leur cas.

Figure 5 Présence de conventions collectives

L'entreprise a une convention collective...



Données en pour cent; Base: 1.532 sondés

Source: Quality of Work Index Luxembourg 2014, propres calculs

infas



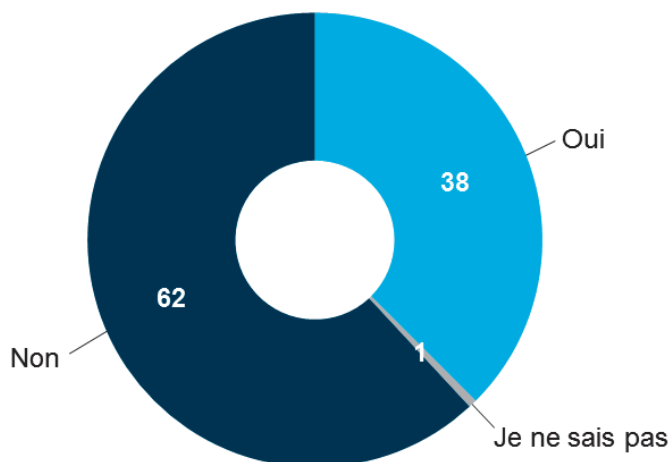
La situation pour les travailleurs diffère fortement en fonction de la branche à laquelle appartient leur entreprise. Ainsi, les salariés des secteurs industrie et production (80 pour cent), social et santé (79 pour cent), transport de personnes (74 pour cent) ainsi que des banques, des assurances et des services financiers (68 pour cent) rapportent, dans une proportion supérieure à la moyenne, qu'une convention collective existe chez eux. Par contre, la proportion est nettement en dessous de la moyenne dans le commerce y compris les garages (39 pour cent), dans le secteur du nettoyage (39 pour cent), dans l'informatique (19 pour cent), dans la construction (45 pour cent) et dans l'hôtellerie et la restauration (44 pour cent).

Appartenance à un syndicat

Au sein de la population active du Luxembourg, le degré d'implantation des syndicats est remarquable. Autour de 38 pour cent des travailleurs interrogés indiquent être membres d'un syndicat (Figure 6). Parmi les travailleurs de nationalité luxembourgeoise, la proportion de syndicalistes est même de 54 pour cent alors qu'environ un tiers des frontaliers est organisé. La part de membres d'un syndicat est plus élevée chez les travailleurs plus âgés que chez les plus jeunes. Corrobo-

rant ce résultat, on constate que les travailleurs appartenant depuis longtemps à une entreprise ont aussi plus tendance à être syndiqués.

Figure 6 Appartenance à un syndicat



Données en pour cent; Base: 1.532 sondés

Source: Quality of Work Index Luxembourg 2014, propres calculs

infas



3 Le sondage QoW 2014 : contrat de travail et durée du travail

Emplois multiples

Au plan international, on observe une part croissante de personnes actives qui ne sont plus en mesure de financer leur existence avec un seul emploi et ont, de ce fait, une deuxième activité. En moyenne, dans l'Union européenne, ce sont 3,9 pour cent des travailleurs qui ont deux jobs ou davantage. Toutefois, dans certains pays d'Europe, cette proportion est nettement plus élevée. Ce sont, par exemple 8,9 pour cent en Suède et 7,7 pour cent au Danemark qui avaient une deuxième activité en 2013. Aux Pays-Bas, la part était de 8,3 pour cent, elle était de 5,2 pour cent en Finlande, de 4,8 pour cent en Allemagne et de 4,5 pour cent en Autriche.³ Pour le Luxembourg, les statistiques Eurostat indiquent une proportion de 3,2 pour cent. Elle est donc nettement inférieure à la moyenne européenne.

³ Source : Eurostat; http://epp.eurostat.ec.europa.eu/statistics_explained/index.php/Employment_statistics, (dernier accès : août 2014). Les statistiques d'Eurostat se réfèrent uniquement aux résidents du Luxembourg : les travailleurs venant quotidiennement des pays frontaliers ne sont pas pris en compte.

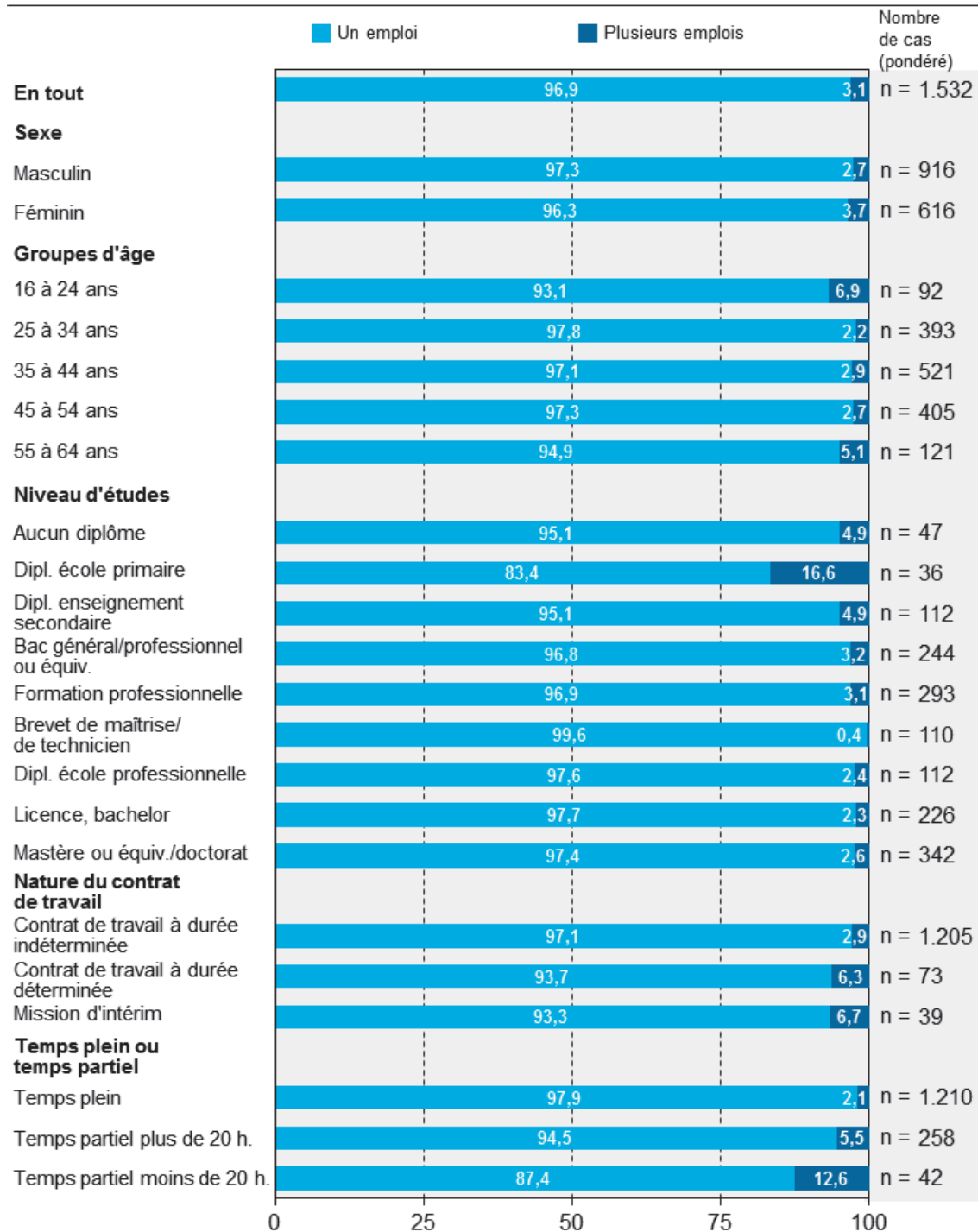
Dans l'enquête « Quality of Work Luxembourg 2014 », les travailleurs et les travailleuses ont également été interrogés sur le nombre d'emplois qu'ils occupaient. Au début de l'été 2014, c'est un pourcentage de 3,1 pour cent de personnes concernées qui a été déterminé (voir Figure 7). Cette valeur varie toutefois d'un groupe de travailleurs à l'autre. Les hommes, les personnes bénéficiant d'une bonne formation et la tranche d'âge entre 25 et 54 ans ont nettement moins souvent deux emplois. À l'inverse, on observe des proportions supérieures à la moyenne chez les très jeunes travailleurs jusqu'à 25 ans (4,4 pour cent), chez les personnes sans formation (4,9 pour cent) ou avec un niveau de formation faible (16,6 pour cent), chez les travailleurs en CDD (6,3 pour cent), chez les intérimaires (6,7 pour cent) et chez les employés à temps partiel (5,5 à 12,6 pour cent). Les travailleurs ayant plusieurs jobs se trouvent particulièrement souvent dans le secteur du nettoyage (16,8 pour cent), dans l'hôtellerie et la restauration (5,7 pour cent), le transport des marchandises (5,8) et dans l'artisanat (4,2 pour cent).

Statut professionnel

Dans le cadre de leur activité principale, les travailleurs au Luxembourg sont, à 86 pour cent environ, engagés en tant que salariés. 13 pour cent sont fonctionnaires et un pour cent sont des travailleurs indépendants. Les aidants familiaux n'ont été notés que de façon sporadique. D'un groupe de travailleurs à l'autre, les différences observées en matière de statut professionnel sont plutôt minimes. Ainsi, le pourcentage de femmes fonctionnaires (environ 15 pour cent) est supérieur de quatre points à celui des hommes. Avec l'âge, le pourcentage des fonctionnaires passe d'un peu en dessous de 12 pour cent à 25 ans à 20 pour cent pour les personnes allant de 55 ans à l'âge de la retraite.

Toutefois, une différence saute aux yeux entre les groupes de travailleurs. En effet, le statut professionnel diffère fortement en fonction de la nationalité (Figure 8). Environ 30 pour cent des citoyens luxembourgeois ont un statut de fonctionnaire. Seuls quelque 68 pour cent sont des salariés du privé et un pour cent sont actifs en tant que travailleur indépendant. Par contre, les salariés étrangers sont employés entre 92 et 97 pour cent en tant que salariés du privé. La part de fonctionnaires varie entre deux ou trois pour cent (portugais, français) et six pour cent (belges).

Figure 7 Nombre d'emplois



Parts en pourcentage du nbre de cas; Question: Actuellement, avez-vous un ou plusieurs emploi(s) au Luxembourg?

Source:
Quality of Work-Index Luxembourg 2014, propres Calculs

Les travailleurs/travailleuses, les indépendants et les aidants familiaux ont été interrogés sur le type de leur contrat de travail (Figure 9). Un peu moins de 91 pour cent ont un contrat à durée indéterminée, un peu moins de 6 pour cent à durée déterminée et 3 pour cent un contrat temporaire. Ce sont en particulier les tranches d'âge les plus jeunes, jusqu'à 34 ans, qui présentent une proportion plus élevée de contrats à durée limitée (10 à 12 pour cent). Dans la tranche d'âge en dessous de 25 ans, la part des travailleurs intérimaires, autour de 11 pour cent, est relativement élevée. Avec l'âge, la proportion de travailleurs ayant un contrat à durée indéterminée augmente. Comparée au reste de l'Europe, la part de travailleurs ayant un contrat à durée limitée est relativement faible au Luxembourg. Cela tient sans doute en premier lieu au fait que la limitation doit être liée à des conditions bien concrètes, par exemple un remplacement pour cause de maladie. La moyenne européenne de la part des contrats à durée déterminée, avec 13 pour cent, est à peu près deux fois plus élevée qu'au Luxembourg.⁴

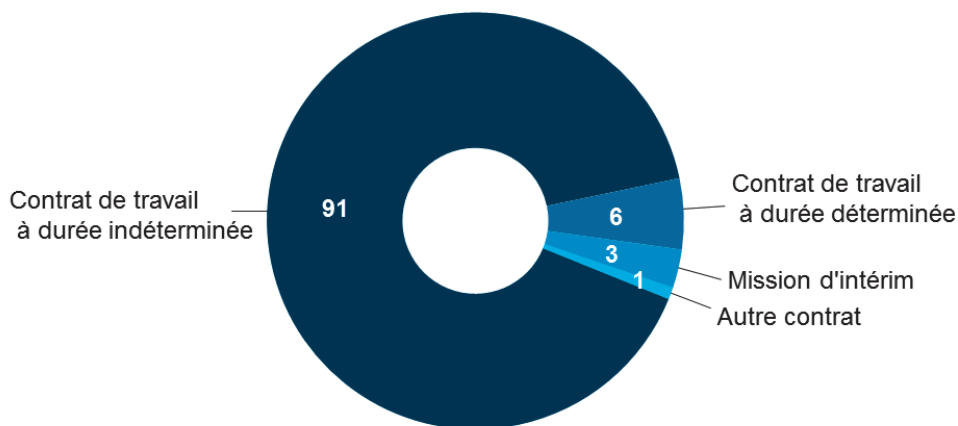
Figure 8 Statut professionnel

	Nombre de cas (pondéré)	Situation professionnelle			
		Salarié(e)	Fonctionnaire	Collaborateur/collaboratrice indépendant(e)	Membre de la famille aidant
		<i>Parts en pourcentage du nbre de cas¹⁾</i>			
En tout	1.532	85,5	13,2	1,1	0,2
Nationalité					
Luxembourgeoise	466	67,8	30,3	1,1	0,8
Française	372	96,7	3,0	0,3	0,0
Allemande	170	95,3	3,7	0,9	0,0
Portugaise	154	96,6	1,9	1,5	0,0
Belge	178	92,0	6,0	2,0	0,0
Italienne	45	92,3	4,3	3,5	0,0
Autre nationalité	147	80,6	18,7	0,7	0,0

1) À 100 pour cent manquant: „pas de donnée“

Source: Index de qualité du travail Luxembourg 2014, propres Calculs

⁴ Voir http://appsso.eurostat.ec.europa.eu/nui/show.do?dataset=ifsq_etpga&lang=de

Figure 9 Formes du contrat de travail


Données en pour cent; Base: 1.532 sondés

Source: Quality of Work Index Luxembourg 2014, propres calculs

infas

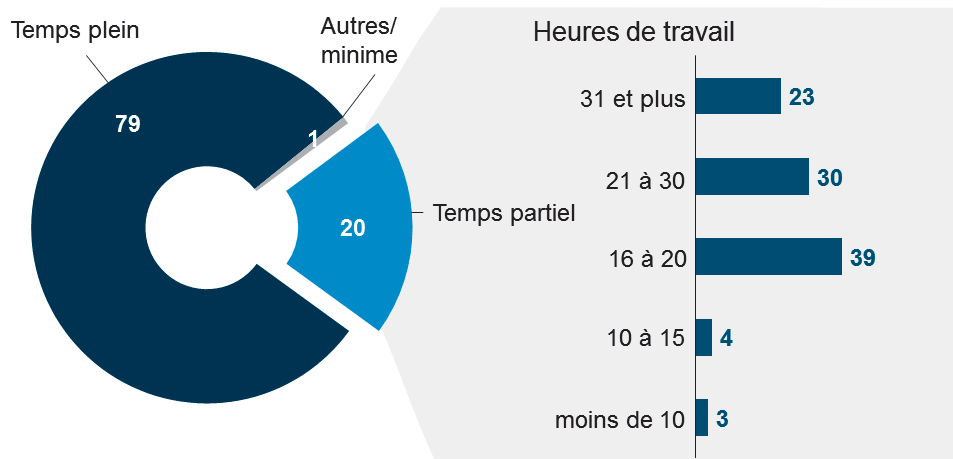


Durée du travail

La grande majorité des travailleurs au Luxembourg interrogés (79 pour cent) bénéficient d'un emploi à plein temps. Seulement un sur cinq travaille à temps partiel (voir Figure 10). Sur le plan international, cette proportion correspond à la moyenne de l'Union européenne. Dans les états voisins comme la Belgique (24,7 pour cent) et l'Allemagne (27,3 pour cent), la part des travailleurs à temps partiel est légèrement plus élevée, elle est avec 18,4 pour cent légèrement inférieure en France.⁵

L'emploi à temps plein représente la normalité au Luxembourg. Parmi les 20 pour cent des salariés employés à temps partiel, 23 pour cent travaillent 31 heures par semaine ou davantage. 30 pour cent ont un contingent allant de 21 à 30 heures et 39 pour cent travaillent entre 16 et 20 heures. Huit pour cent seulement des travailleurs à temps partiel ont une durée de travail contractuelle inférieure.

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

Figure 10 Contrat de travail : durée contractuelle du travail


Données en pour cent; Base: 1.532 sondés

Source: Quality of Work Index Luxembourg 2014, propres calculs

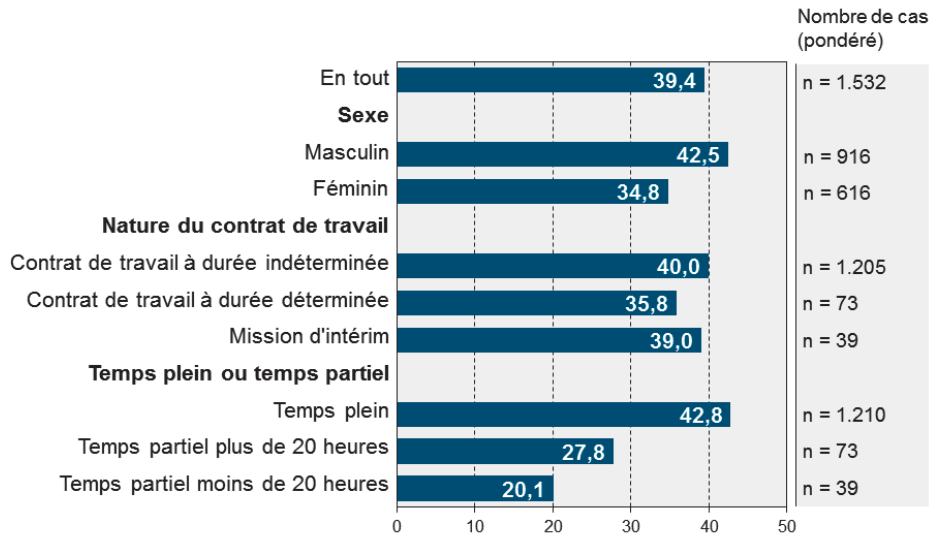



Comme on peut s'y attendre, la durée de travail effective diffère des durées contractuelles. En moyenne, pour tous les travailleurs au Luxembourg, la durée effective du travail s'établit à 39,4 heures par semaine (Figure 11). Les hommes ont, avec une valeur moyenne de 42,5 heures, en gros huit heures de travail de plus que les femmes (en moyenne 34,8 heures). Mises à part les tranches d'âge la plus jeune et la plus âgée, qui sont avec respectivement quatre et trois heures en dessous de la moyenne de durée du travail, toutes les autres tranches d'âge ont des durées de travail équivalentes. En ce qui concerne le niveau de qualification, la tendance est une durée moyenne moins longue (32 à 35 heures) pour les moins qualifiés que pour les travailleurs les plus qualifiés dotés d'un diplôme d'études supérieures (39 à 43 heures).

Une dispersion plus importante peut être observée entre les travailleurs des divers secteurs économiques. C'est ainsi que les travailleurs des branches industrie et production (42 h), construction (42 h), transport de marchandises (44 h), informatique (43 h) ainsi que des organismes internationaux (43 h) se distinguent par une durée de travail particulièrement longue. En contrepartie, les employés de la restauration et de l'hôtellerie (30 h), du secteur du nettoyage (37 h), des hôpitaux (37 h), du reste du secteur social et santé (35 h) ainsi que de l'éducation et de l'enseignement (33 h) se retrouvent légèrement en dessous de la moyenne de tous les travailleurs luxembourgeois.

Les durées de travail hebdomadaire inférieures à la moyenne de quelques branches sont dues en premier lieu à la part plus élevée des emplois à temps partiel qu'on y trouve. Alors que les travailleurs à temps plein indiquent en moyenne une durée de travail effective de 42,8 heures par semaine, la moyenne des postes à temps partiel de plus de 20 heures contractuelles par semaine est de 27,8 heures, et pour les postes de moins de 20 heures contractuelles par semaine elle est de 20,1 heures.

Figure 11 Durée du travail effective



Moyennes en heures; Base: 1.532 sondés

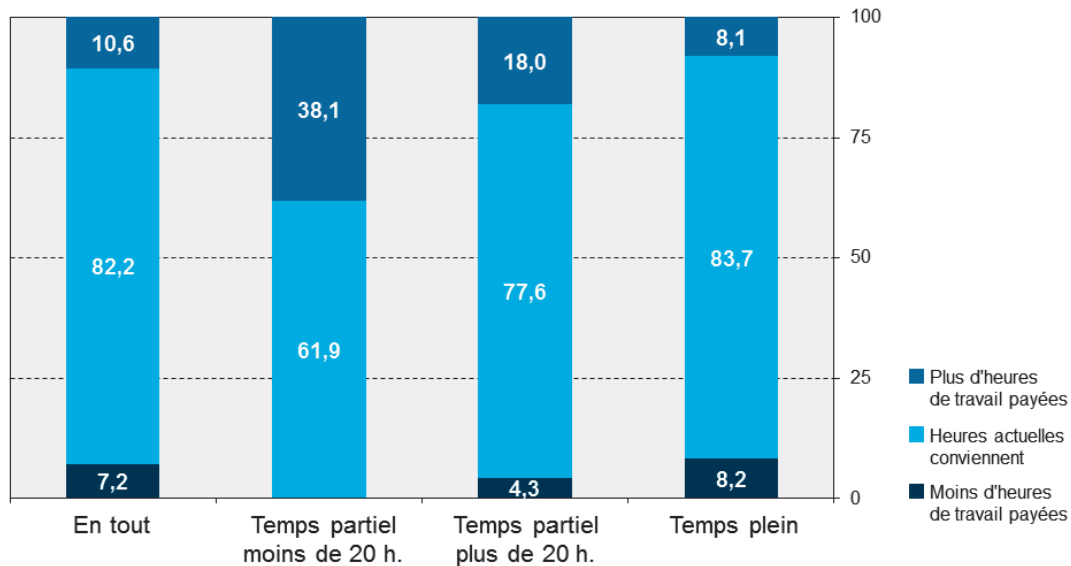
Source: Quality of Work Index Luxembourg 2014, propres calculs

infas



Plus de 82 pour cent des travailleurs au Luxembourg sont satisfaits de la durée du travail convenue dans leur contrat (Figure 12). Ceci vaut en particulier pour ceux d'entre eux qui sont employés à temps plein (84 pour cent). Le souhait de voir diminuer le nombre des heures de travail est exprimé aussi bien par les travailleurs à temps plein que par ceux à temps partiel. Ce désir se retrouve toutefois le plus souvent, avec une part de 8 pour cent, chez les employés à temps plein. Environ, un salarié sur dix souhaiterait avoir un contrat lui permettant de travailler davantage. Ce sont surtout les travailleurs à temps partiel qui émettent cette opinion. 38 pour cent des travailleurs dont le contrat de travail stipule moins de 20 heures et 18 pour cent de ceux allant de 21 à 39 heures souhaitent un contrat comportant davantage d'heures rémunérées. Ainsi la présente étude met-elle en évidence un net sous-emploi chez quelques sous-groupes.

Figure 12 Durée de travail souhaitée I



Données en pour cent; Base: 1.532 sondés

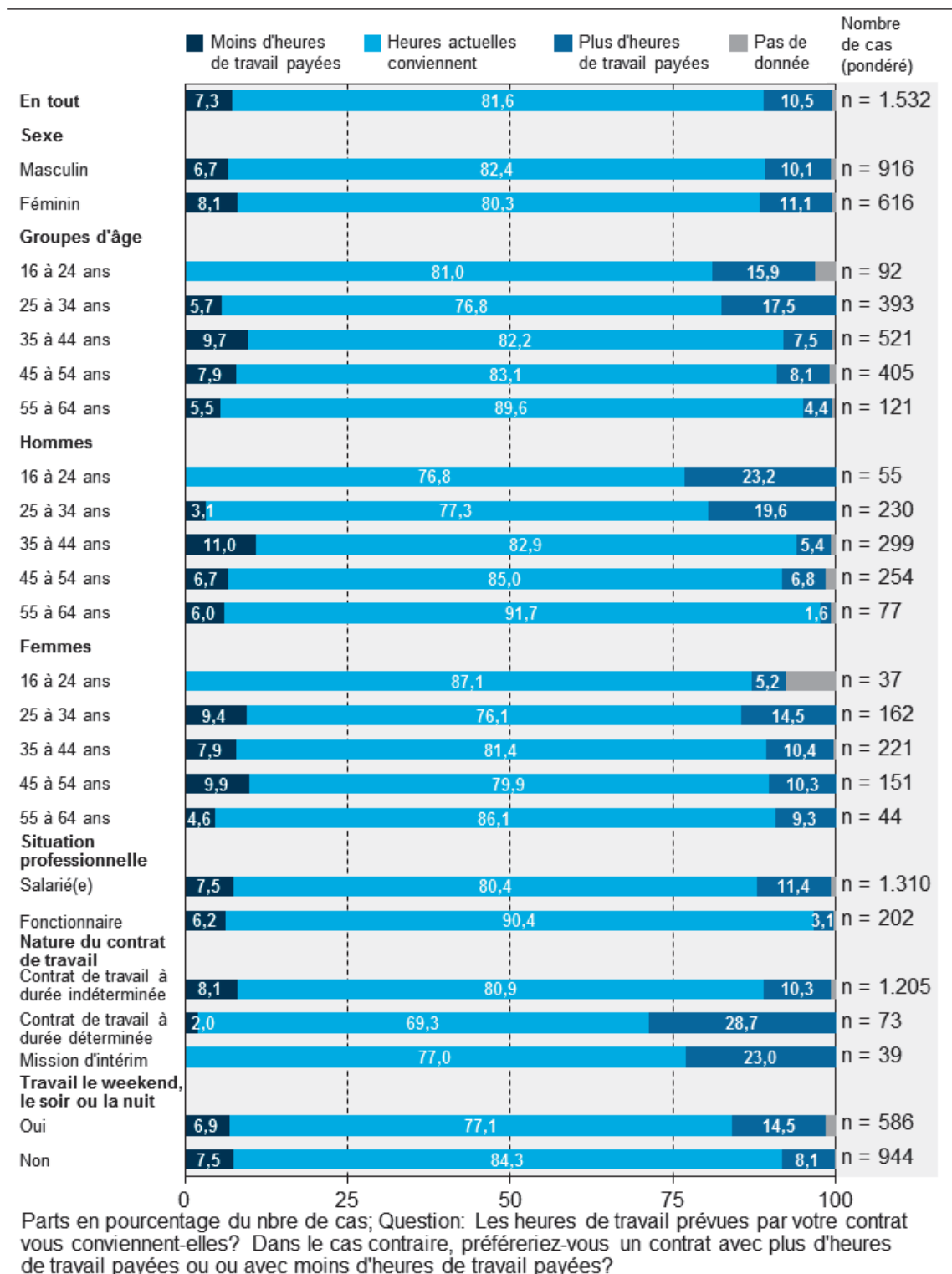
Source: Quality of Work-Index Luxembourg 2014, propres Calculs

Le désir d'augmentation est plus marqué chez certains groupes, moins chez d'autres (Figure 13). Avant tout, les personnes jeunes seraient heureuses de voir leur durée de travail augmenter. En particulier, ce sont les femmes de moins de 35 ans qui expriment le souhait de participer davantage au monde du travail.

Le degré de satisfaction vis-à-vis du temps de travail ou le désir de changement dépendent fortement de la sécurité de l'emploi. Tandis que les employés bénéficiant d'un contrat à durée indéterminée sont satisfaits à 81 pour cent de leur durée de travail, ce sont en premier lieu ceux qui ont un contrat à durée déterminée qui souhaitent une augmentation de leur durée de travail hebdomadaire. Un peu moins de 29 pour cent des travailleurs ayant un contrat à durée déterminée visent une augmentation. Il s'agit là visiblement de l'expression du souhait de voir sa propre situation professionnelle se stabiliser. Un second indicateur va dans la même direction. Les travailleurs qui ont régulièrement des horaires de travail défavorables comme le week-end, le soir et/ou la nuit, visent presque deux fois plus souvent à une augmentation de la durée de travail rémunérée que les personnes aux horaires contractuels normaux.

D'un autre côté, il est aussi certain qu'une partie des travailleurs et travailleuses interrogés souhaite une diminution de la durée du travail. C'est un peu plus souvent le cas chez les femmes entre 25 et 34 ans ainsi qu'entre 45 et 54 ans. Chez les hommes, c'est spécialement la tranche d'âge de 35 à 45 ans qui laisse apparaître le souhait d'une diminution de la durée du travail.

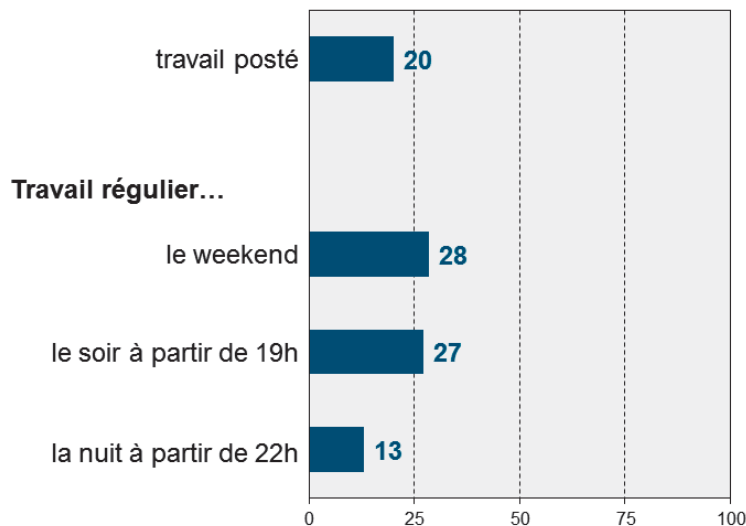
Figure 13 Durée de travail souhaitée II



Source: Quality of Work-Index Luxembourg 2014, propres Calculs

Outre la durée du travail elle-même, les horaires ont une influence décisive sur la vie quotidienne des travailleurs. En particulier, le travail par équipes ou les horaires atypiques le soir, la nuit ou le week-end ont un effet sur l'équilibre entre la profession et la vie privée (*Work Life Balance*), sans oublier les relations au sein de la famille et du réseau social. Dans le cadre d'une question à réponses multiples, les travailleurs et travailleuses interrogés ont pu spécifier les critères qui s'appliquaient à leur emploi. Un sur cinq indique travailler par équipes. 28 pour cent des travailleurs travaillent régulièrement même le week-end. À peu près le même pourcentage d'actifs travaille le soir après 19 heures. Un salarié sur huit travaille également la nuit après 22 heures (Figure 14).

Figure 14 Horaires de travail



Données en pour cent; Plusieurs réponses possibles; Base: 1.532 sondés

Source: Quality of Work Index Luxembourg 2014, propres calculs

infas

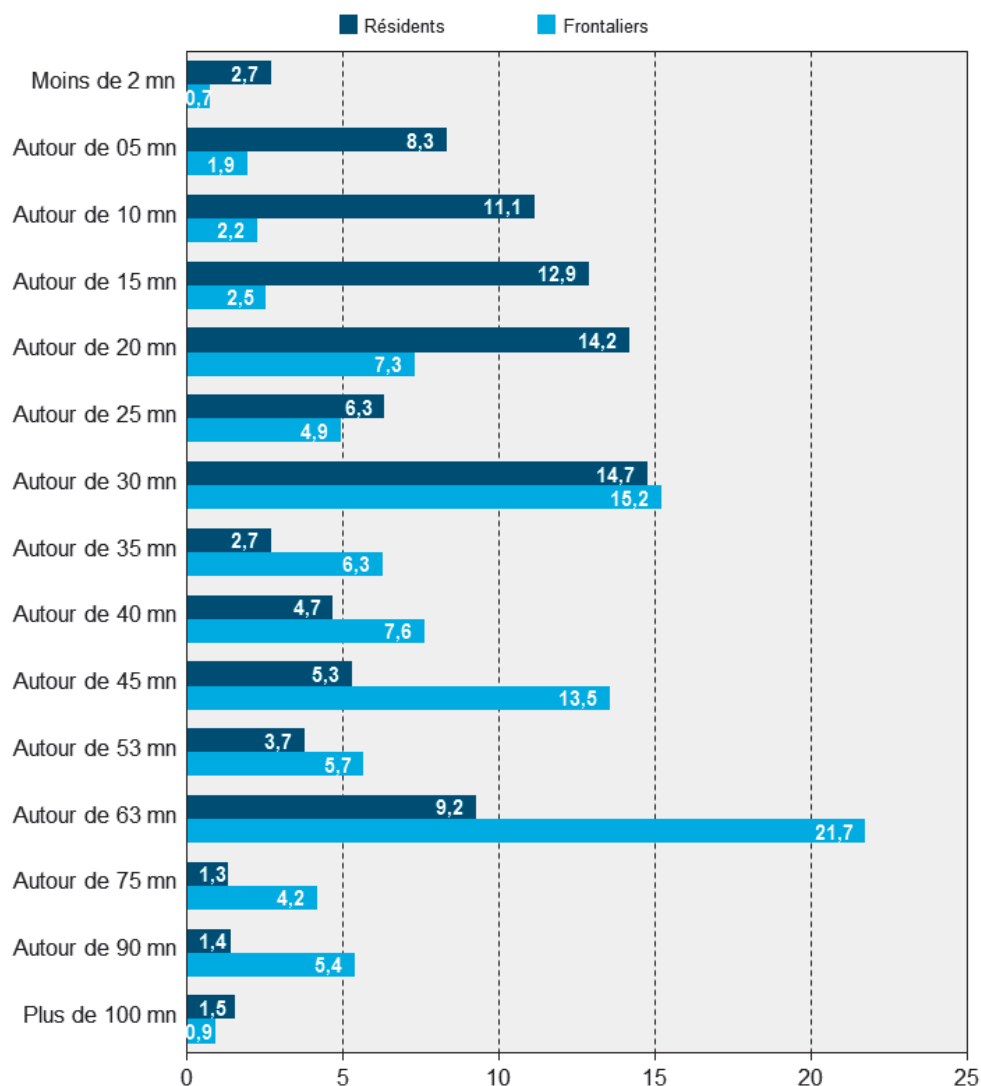


En ce qui concerne les horaires, il y a quelques rares différences entre les groupes de travailleurs. C'est ainsi que le pourcentage de femmes qui travaillent par équipes est supérieur de 3 pour cent à celui des hommes. Les femmes travaillent également plus souvent le week-end. Ces deux points ont à voir avec la spécificité des professions pour femmes dans certains secteurs de l'économie.

Par contre, les différences liées à l'âge sont très significatives. Les jeunes travailleurs et travailleuses ont beaucoup plus souvent des emplois par équipes, le week-end ou la nuit. Certains indices donnent aussi à penser que ces horaires défavorables pourraient être liés à des premiers emplois ou à des emplois précaires. Ainsi, la proportion de travailleurs par équipes est extrêmement élevée parmi les intérimaires : plus de la moitié de ceux-ci est concernée par ce type de tâches. De même, les travailleurs en CDD ont, avec 38 pour cent, nettement plus souvent une activité le week-end.

Un autre élément qui a une influence sur l'équilibre entre la vie professionnelle et la vie privée est le temps que les travailleurs passent dans les transports pour se rendre sur le lieu de travail (et pour retourner chez soi après la journée de travail). Les habitants du Luxembourg ont besoin en moyenne de 29,1 minutes pour l'aller simple. Les travailleurs venant d'Allemagne sont sur la route pendant 41,8 minutes et ceux venant de France 44,4 minutes pour l'aller simple. Ce sont ceux qui viennent de Belgique qui, avec 46,3 minutes en moyenne, prennent le plus de temps pour aller au travail.

Figure 15 Temps passé pour se rendre au travail



Données en pour cent; Base: 1.532 sondés

Source:
Quality of Work-Index Luxembourg 2014, propres Calculs

La Figure 15 montre que les frontaliers passent plus de temps entre leur lieu de résidence et leur lieu de travail que les résidents.

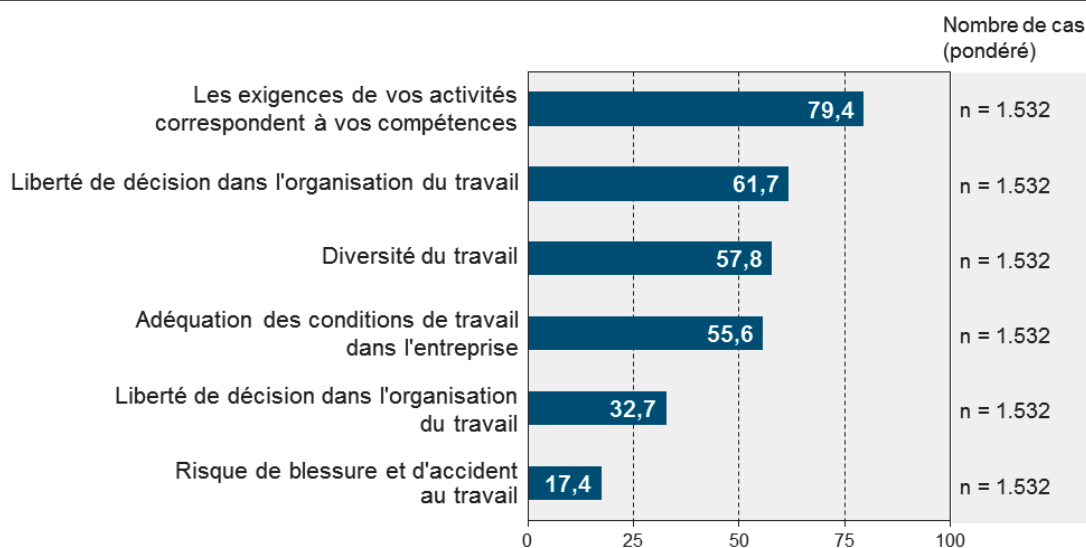
4 Le sondage QoW 2014 : conditions de travail et environnement de l'emploi

La partie la plus importante des questions de l'enquête est consacrée à la situation au travail et aux conditions qui y règnent. Les facteurs déterminants du travail sont entre autres les exigences physiques et mentales de celui-ci, ainsi que la marge de manœuvre dont disposent les travailleurs et travailleuses. Outre les exigences liées aux tâches elles-mêmes, les relations sociales au travail jouent un rôle très important pour la qualité du travail. La collaboration et le contact personnel avec les collègues ainsi qu'avec les supérieurs hiérarchiques tiennent une place importante dans beaucoup d'activités et constituent en conséquence une composante centrale lorsqu'il s'agit d'évaluer individuellement la situation au travail.

Aperçu des exigences au travail

Examinons cependant tout d'abord les conditions ou le cadre de l'emploi. Le questionnaire aborde à ce sujet en particulier les dimensions : sollicitations mentales, contraintes physiques, liberté d'action au travail et complexité de l'activité. Pour résumer tout d'abord de manière très succincte les constatations émanant de ces thématiques, on peut dire que, pour la majorité des personnes interrogées, c'est tout d'abord une image globale relativement positive des conditions de travail au Luxembourg qui se dessine pour les travailleurs et les travailleuses (voir Figure 16 et Figure 17).

Figure 16 Évaluation du profil de l'emploi et de l'activité

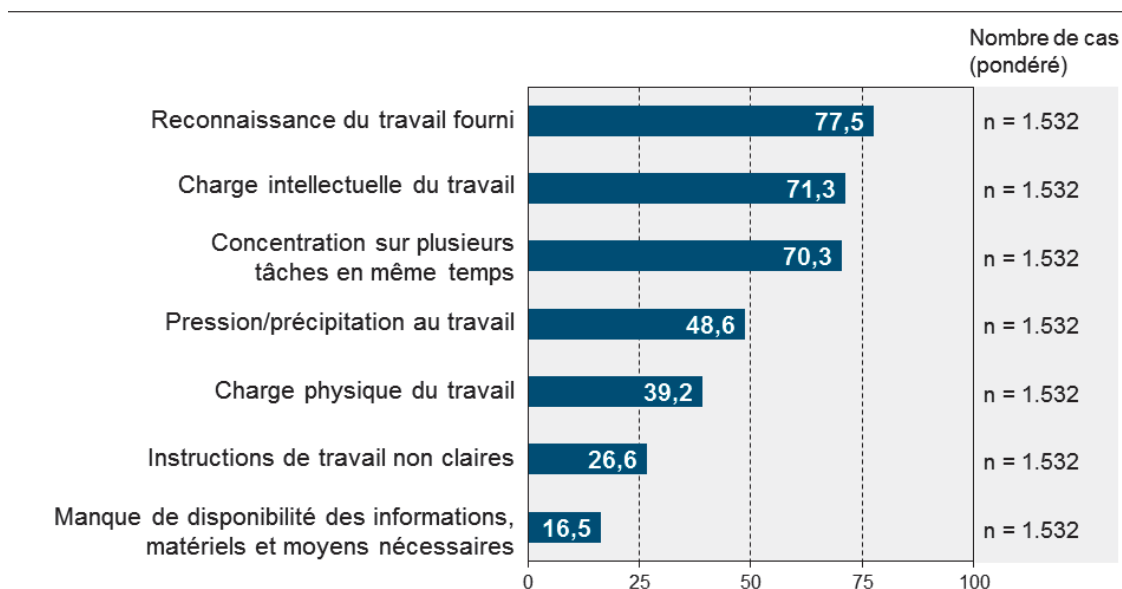


Parts Top-Box en pour cent; Base: nombre de cas total;
Top-Box: „dans une très forte mesure“ et „dans une forte mesure“

Source: Quality of Work Index Luxembourg 2014, propres calculs

Ainsi, pour le plus grand nombre, l'activité professionnelle est considérée comme intéressante et laissant des marges de manœuvre dans le travail, tandis que l'environnement au travail est qualifié d'approprié. Si quelque 40 pour cent parlent d'efforts physiques dus au travail, seule une minorité inférieure à 20 pour cent est concernée par une fréquence plus élevée des risques d'accident ou de blessures au poste de travail. Des exigences mentales en général et celles en particulier générées par les tâches multiples simultanées sont évoquées par plus des deux tiers des personnes interrogées. En même temps, un bon quatre cinquième des personnes interrogées indiquent que leur activité reflète souvent de façon claire leurs propres performances et que les exigences au travail correspondent bien aux compétences acquises.

Figure 17 Évaluation du profil de l'activité



Parts Top-Box en pour cent; Base: nombre de cas total; Top-Box: „(presque) tout le temps“ et „souvent“

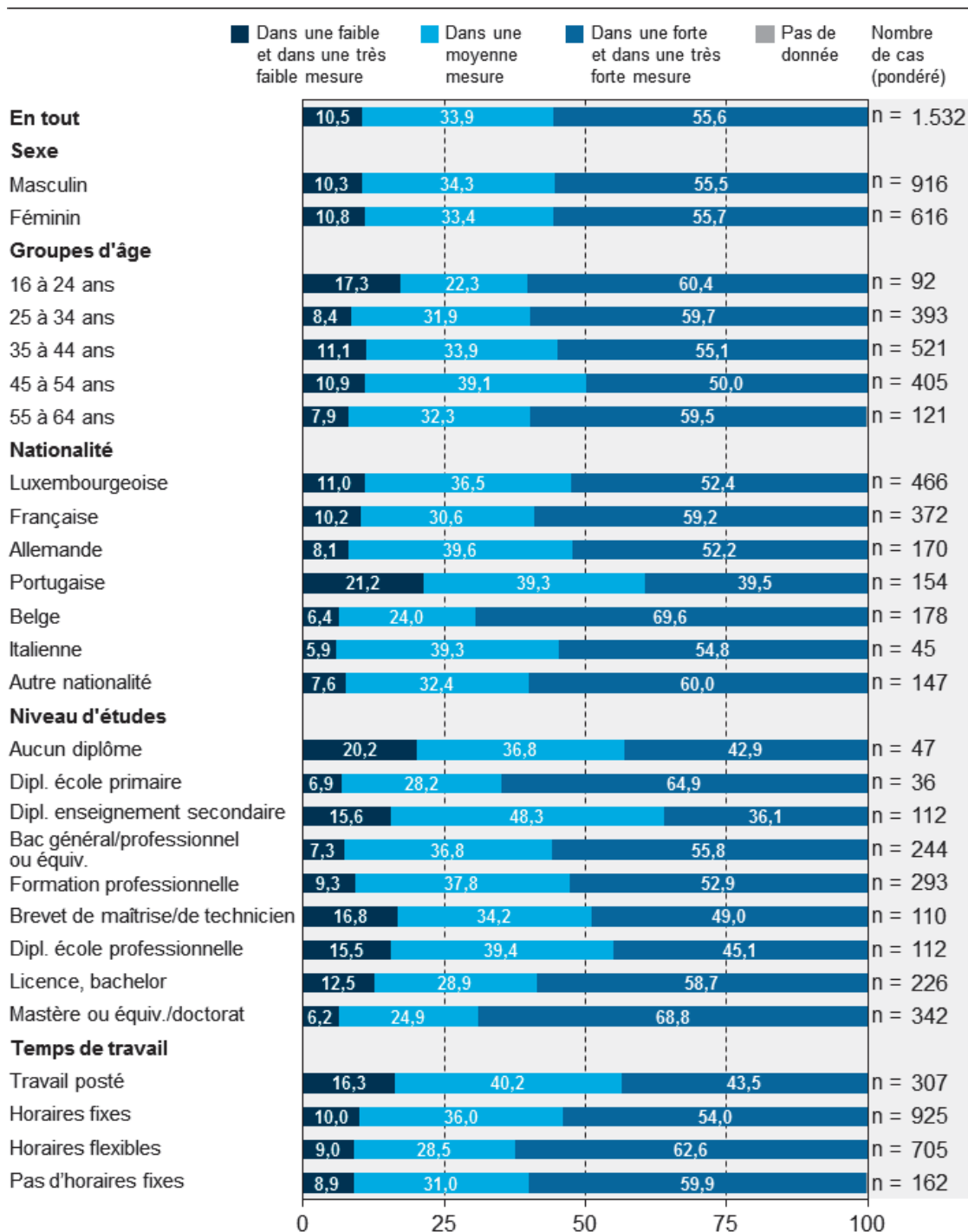
Source: Quality of Work Index Luxembourg 2014, propres calculs

Facteurs et risques de l'environnement de l'emploi

Exigences physiques

Au-delà de l'impression globale esquissée plus haut, l'observation de quelques détails permet des constatations intéressantes et différenciées à plus d'un égard. Ainsi, plus de la moitié (56 pour cent) des personnes interrogées estiment les conditions environnantes au travail (très) adéquates, seuls dix pour cent ont à ce sujet une opinion négative (Figure 18). C'est de façon un peu plus critique et en bas de l'échelle d'évaluation qu'apparaissent les valeurs pour les plus jeunes de 16 à 24 ans (17 pour cent), pour les personnes sans formation scolaire ou professionnelle (20 pour cent), ainsi que pour les citoyens de nationalité portugaise. De même, 17 pour cent des travailleurs par équipes jugent les conditions environnantes comme peu adéquates.

Figure 18 Conditions environnantes au poste de travail



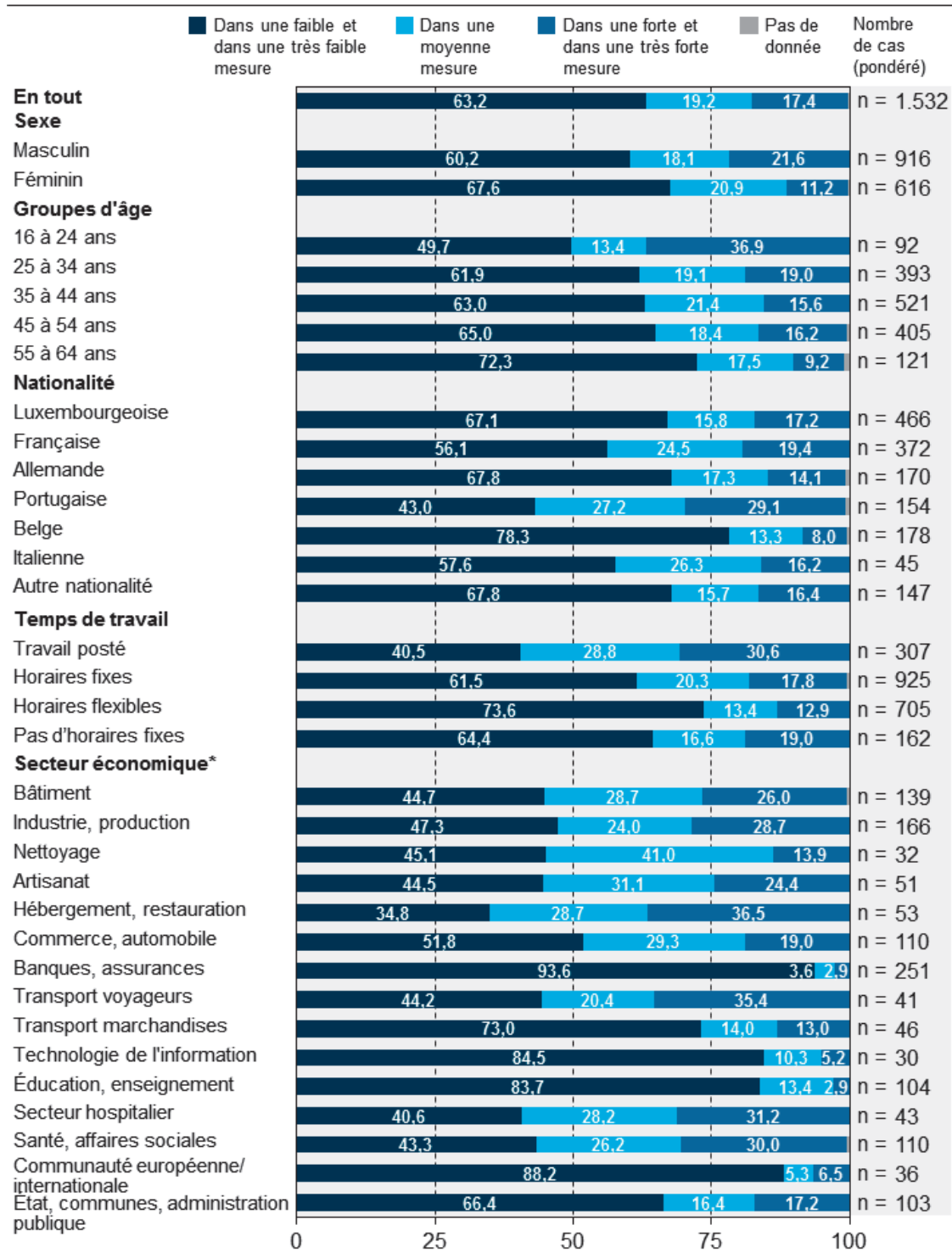
Parts en pourcentage du nbre de cas; Question: Dans quelle mesure votre environnement de travail, c'est-à-dire les locaux, la température, le bruit, etc. est-il bien adapté à votre activité?

Source: Quality of Work-Index Luxembourg 2014, propres Calculs

Ces constatations correspondent en partie aux estimations concernant les risques d'accident au travail (Figure 19). Presque deux tiers des personnes interrogées (63 pour cent) ne reconnaissent à leur travail qu'un risque (très) faible d'accident ou de blessure. 17 pour cent seulement voient un risque élevé ou très élevé d'accident ou de blessure à leur travail. Dans la tranche d'âge la plus jeune, de 16 à 24 ans, la valeur est cependant nettement plus élevée (37 pour cent), de même que chez les Portugais (29 pour cent) et chez les travailleurs par équipe (31 pour cent). De plus, le risque d'accident élevé est « masculin », puisque le pourcentage, avec 21,6 pour cent, en est plus de 10 points plus élevé que la valeur équivalente chez les femmes. En ce qui concerne le secteur économique, l'évaluation d'un risque d'accident élevé est de 26 à 37 pour cent dans la construction, l'industrie et la production, l'hôtellerie et la restauration (valeur maximum), le transport de personne, les hôpitaux et le secteur social/santé.

Dans l'ensemble, 46 pour cent des personnes interrogées déclarent ne pas être soumises à une charge corporelle significative et régulière (réponses « jamais » et « rarement »), 39 pour cent par contre confirment que c'est le cas pour elles (réponses « souvent » et « (presque) toujours »). Une charge corporelle significative associée à un risque d'accident fréquent, voilà le lot d'un dixième des personnes interrogées et on le rencontre plus souvent avant tout dans l'industrie et la production, le secteur social/santé, les hôpitaux, la construction ainsi que chez les agents de la fonction publique. Des efforts physiques fréquents ou presque constants dus au travail sont rapportés en particulier par les travailleurs par équipe (64 pour cent) ainsi que dans les deux tranches d'âge les plus basses (16 à 24 ans, 25 à 34 ans) (42 pour cent et 47 pour cent). De plus, on rencontre plus souvent des tâches physiquement fatigantes chez les personnes interrogées d'un niveau de formation faible, moyen et jusqu'à élevée (y compris les personnes ayant une formation professionnelle ou spécialisée), tandis qu'il est clair que les diplômés d'études supérieures ne sont que rarement confrontés à des contraintes corporelles au travail. D'autre part, les travailleurs sous CDD (36 pour cent), les intérimaires (50 pour cent, attention, 36 personnes interrogées seulement) ainsi que les travailleurs du week-end, du soir ou de nuit (53 pour cent) se plaignent d'être (presque) toujours soumis à des contraintes physiques, pour le dernier groupe en particulier parmi les salariés de l'industrie et de la production, du secteur social et santé, mais également du commerce et des garages.

Figure 19 Risques d'accident et de blessures au poste de travail

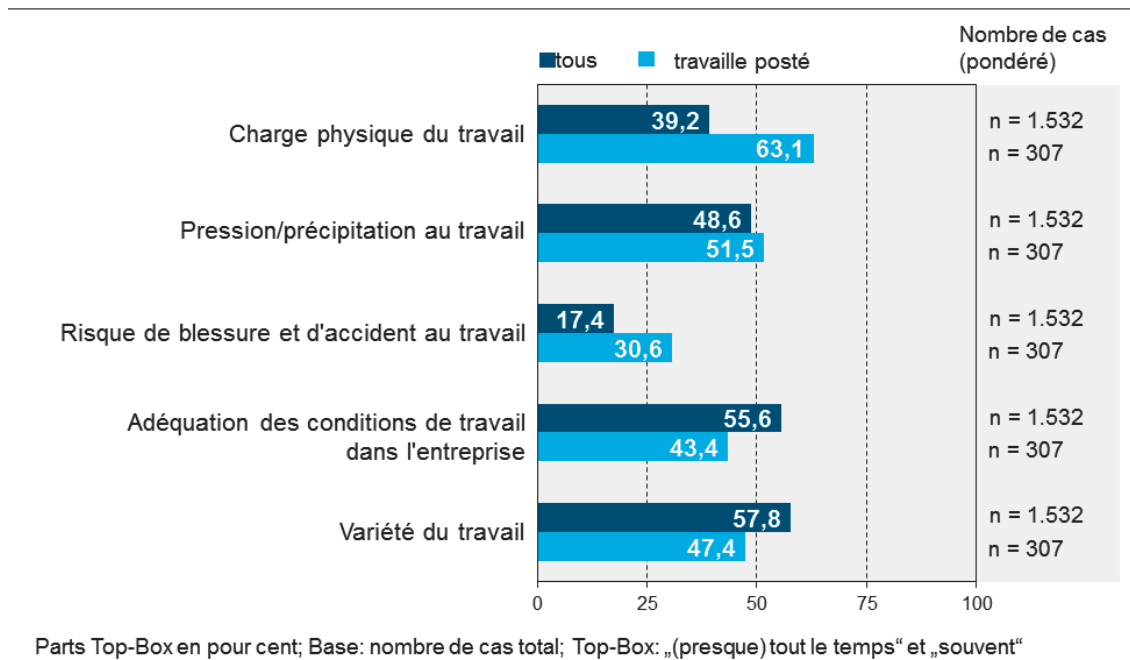


Parts en pourcentage du nbre de cas; Question: Dans quelle mesure votre travail comporte-t-il des risques d'accidents ou de blessures?; *Seulement les secteurs avec n= min. 30

Source:
Quality of Work-Index Luxembourg 2014, propres Calculs

À partir de ce qui précède, on voit dès à présent qu'il existe des catégories de travailleurs pour lesquels se cumulent ou apparaissent de manière renforcée des charges au caractère spécifique. Ceci est bien démontré par l'exemple des travailleurs par équipe qui brossent d'une manière générale un tableau de leur situation au travail bien plus défavorable que l'ensemble des personnes interrogées (Figure 20). Les différences entre l'ensemble des personnes interrogées et les travailleurs par équipe sont certes relativement faibles en ce qui concerne les contraintes de temps et le stress, mais elles sont par contre, avec 24 points de différence, très marquées pour ce qui est des efforts physiques exigés. De même, il y a au moins 10 points de différence entre les estimations de l'ensemble des personnes interrogées et les travailleurs par équipes en ce qui concerne l'adéquation des conditions ambiantes et le danger d'accident et de blessures au travail ainsi que la variété de celui-ci.

Figure 20 Profil de charges travailleurs en équipes



Parts Top-Box en pour cent; Base: nombre de cas total; Top-Box: „(presque) tout le temps“ et „souvent“

Source: Quality of Work Index Luxembourg 2014, propres calculs

Exigences mentales

Les réponses à la question sur les exigences intellectuelles ou mentales offrent un contraste par rapport à celle sur les contraintes physiques. Au total, 71 pour cent des personnes interrogées perçoivent leur activité comme leur demandant souvent un effort intellectuel, neuf pour cent seulement voient les exigences mentales comme dénuées d'importance. Cela signifie entre autres que le travail est lié pour la plupart des gens à des exigences mentales, et ce, d'une manière relativement indépendante du niveau d'études ou de la branche d'activité. Autrement dit : il n'y a que très peu de branches, comme en particulier le nettoyage, le commerce et les garages, les emplois chez les particuliers (attention très peu de cas), dans lesquelles le résultat est inférieur de nettement plus de 10 pour cent à la valeur de

référence de 71 pour cent (pour toutes les personnes interrogées). En outre, si des valeurs plus élevées pour la sollicitation intellectuelle peuvent être relevées chez les diplômés d'études supérieures et les personnes dotées d'une formation spécialisée, cela n'empêche pas que la moitié environ des travailleurs sans formation ou avec une formation élémentaire voient souvent dans leur activité une exigence mentale.

Dans le même registre, il semble important de savoir si les sollicitations de l'activité professionnelle ne sont ni supérieures ni inférieures aux capacités de la personne. La question de savoir si les exigences de l'activité correspondent aux propres capacités reçoit de la part des quatre cinquièmes des personnes interrogées une réponse positive. Cette affirmation est encore plus marquée de quelques points chez les hommes que chez les femmes (82 pour cent contre 76 pour cent). À l'inverse, une infime minorité de 3 pour cent des personnes interrogées constate une adéquation faible ou très faible entre les compétences propres et les exigences de l'activité. La situation particulière des apprentis et des débutants se reflète dans les réponses des personnes interrogées de 16 à 24 ans. Deux tiers seulement voient dans leur cas personnel une correspondance élevée entre l'activité et les compétences acquises, un dixième constate une mauvaise adéquation. De plus, c'est avec réticence que les travailleurs en CDD répondent à cette question. À part les points précités, aucune particularité liée à des groupes spécifiques ne saute aux yeux.

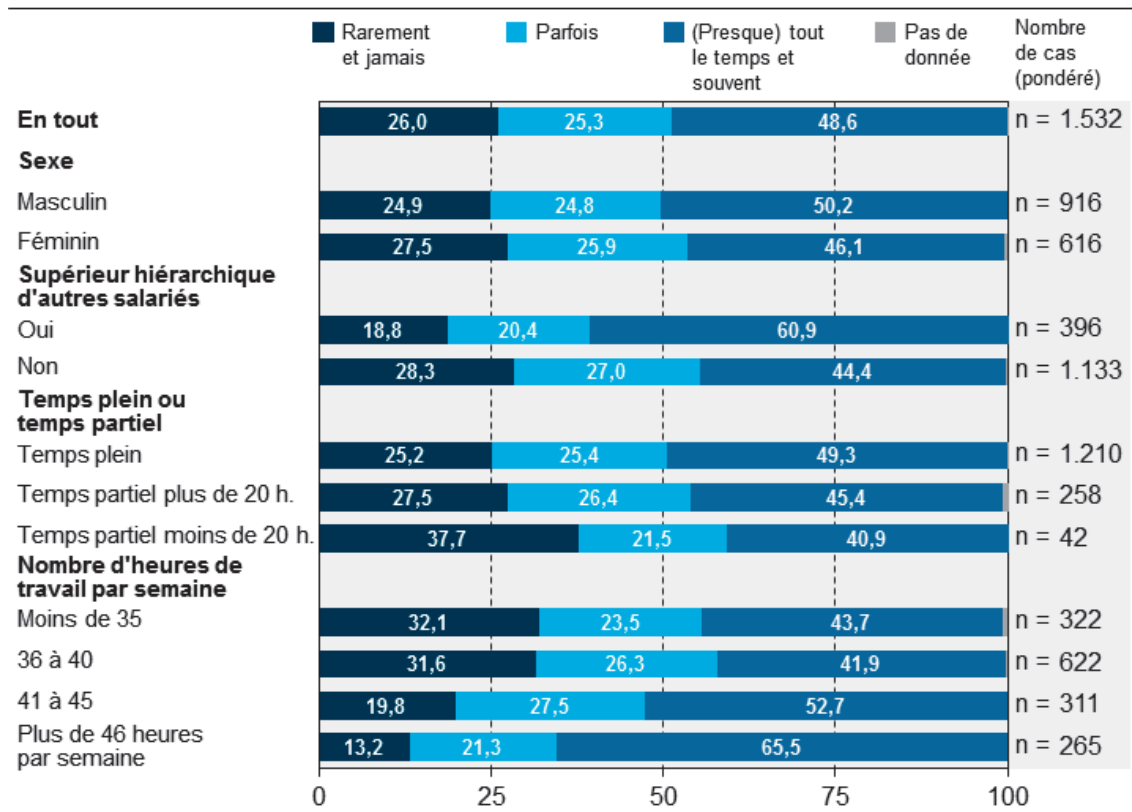
Des contraintes ou des exigences spécifiques résultent entre autres de la complexité et de la diversité de l'activité. C'est ainsi que 70 pour cent des personnes interrogées (77 pour cent même chez les fonctionnaires) indiquent devoir souvent ou (presque) toujours se concentrer sur plusieurs tâches à la fois, cet aspect n'apparaissant jamais ou rarement que chez seulement 13 pour cent des personnes interrogées. En outre, les personnes possédant une fonction d'encadrement sont particulièrement concernées, avec 85 pour cent, par le « multitasking ». À en croire les résultats de l'enquête, la proportion des salariés concernés par ces exigences augmente avec la durée effective du travail (voir Figure 22).

58 pour cent des personnes interrogées estiment que leur travail est diversifié, tandis que 12 pour cent n'y voient guère de changement. L'estimation des hommes est d'ailleurs plus positive que celle des femmes (61 pour cent contre 54 pour cent). Du côté des branches, c'est le secteur de l'éducation et de l'enseignement qui ressort du lot, 84 pour cent des personnes interrogées louant ici leur travail pour sa diversité.

Un peu moins de la moitié des personnes interrogées a le sentiment d'être pressée par le temps ou stressée, alors que, pour 26 pour cent d'entre elles, ce n'est jamais le cas ou seulement rarement. Les hommes se sentent un peu plus stressés que les femmes. Chez les personnes de l'encadrement et celles dont la durée de travail dépasse 46 heures, la sensation de pression/de stress au travail est très

forte (61 pour cent).⁶ Il est intéressant de noter que les différences entre les travailleurs à plein temps et ceux à temps partiel ne sont pas très marquées dans ce domaine (voir Figure 21).

Figure 21 Pression au travail en ce qui concerne les échéances



Parts en pourcentage du nbre de cas; Question: À quelle fréquence travaillez-vous sous contrainte de temps (ou dans la précipitation)?

Source: Quality of Work-Index Luxembourg 2014, propres Calculs

Parmi les salariés soumis par principe à la pression du temps, plus de la moitié (54 pour cent) affirment être capables, même sous stress, de travailler de manière structurée et planifiée, alors que neuf pour cent seulement répondent par la négative. La tranche d'âge la plus jeune est un peu plus prudente que les plus âgées lorsqu'il s'agit d'estimer ses compétences dans ce domaine, les différences entre les catégories d'âge n'étant à part cela pas spécialement marquées. Les résultats par niveau de formation ne donnent pas d'image homogène, ce qui pourrait indiquer que l'activité exercée et les conditions ambiantes constituent des facteurs plus importants pour la perception et la gestion du stress. Un résultat intéressant est fourni par l'analyse selon la taille de l'entreprise : dans les entreprises impor-

⁶ Remarque : un tiers seulement des personnes dotées d'une fonction d'encadrement ont en même temps une durée de travail supérieure à 46 heures.

tantes (plus de 250 employés), moyennement grandes (de 50 à 249 employés) et moyennement petites (15 à 49 employés), les personnes interrogées jugent dans l'ensemble les chances de travailler sous stress de manière planifiée avec plus de réticence que les salariés des petites entreprises. Il est possible que les employés de petites entreprises ressentent leur environnement comme plus réactif ou flexible (distances de communication et de coopération plus courtes) en cas de pression de délai ou d'autre facteur de stress.

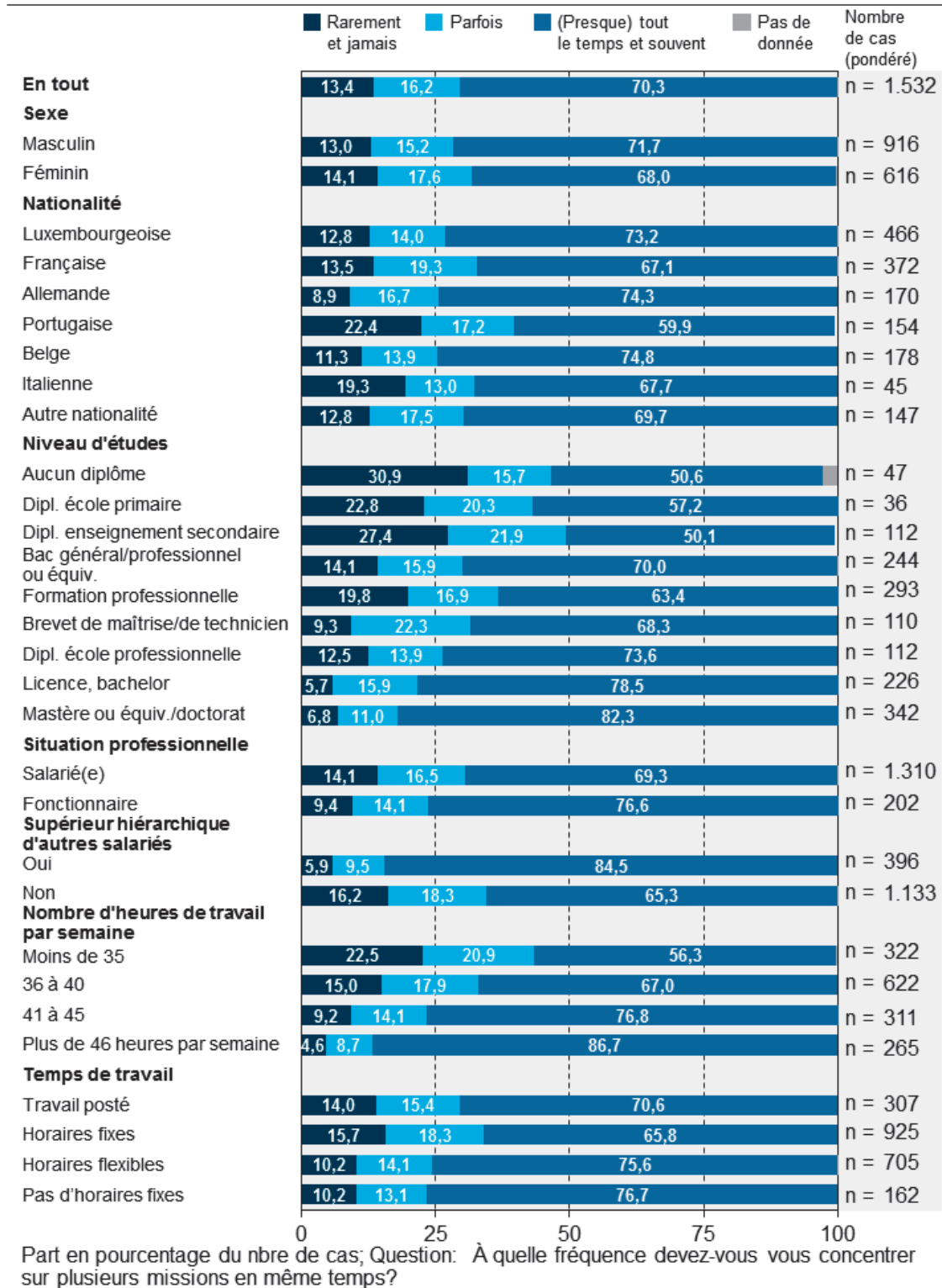
Encadrement

L'enquête porte également sur différents facteurs appartenant au contexte et qui jouent un rôle important pour la réussite d'une activité professionnelle, par exemple la disponibilité d'équipements, les directives et les instructions concernant le travail. Il est bon de constater que le manque de ressources ne constitue pas un sujet de préoccupation, ou très peu, pour les deux tiers (68 pour cent) des personnes interrogées. 16 pour cent des personnes interrogées ont tout de même indiqué que des informations, du matériel ou des équipements nécessaires pour le travail n'étaient souvent ou (presque) jamais à disposition. Parmi les travailleurs par équipes et ceux travaillant le week-end, le soir ou la nuit, ce sont même respectivement 19 et 20 pour cent qui s'expriment dans ce sens.

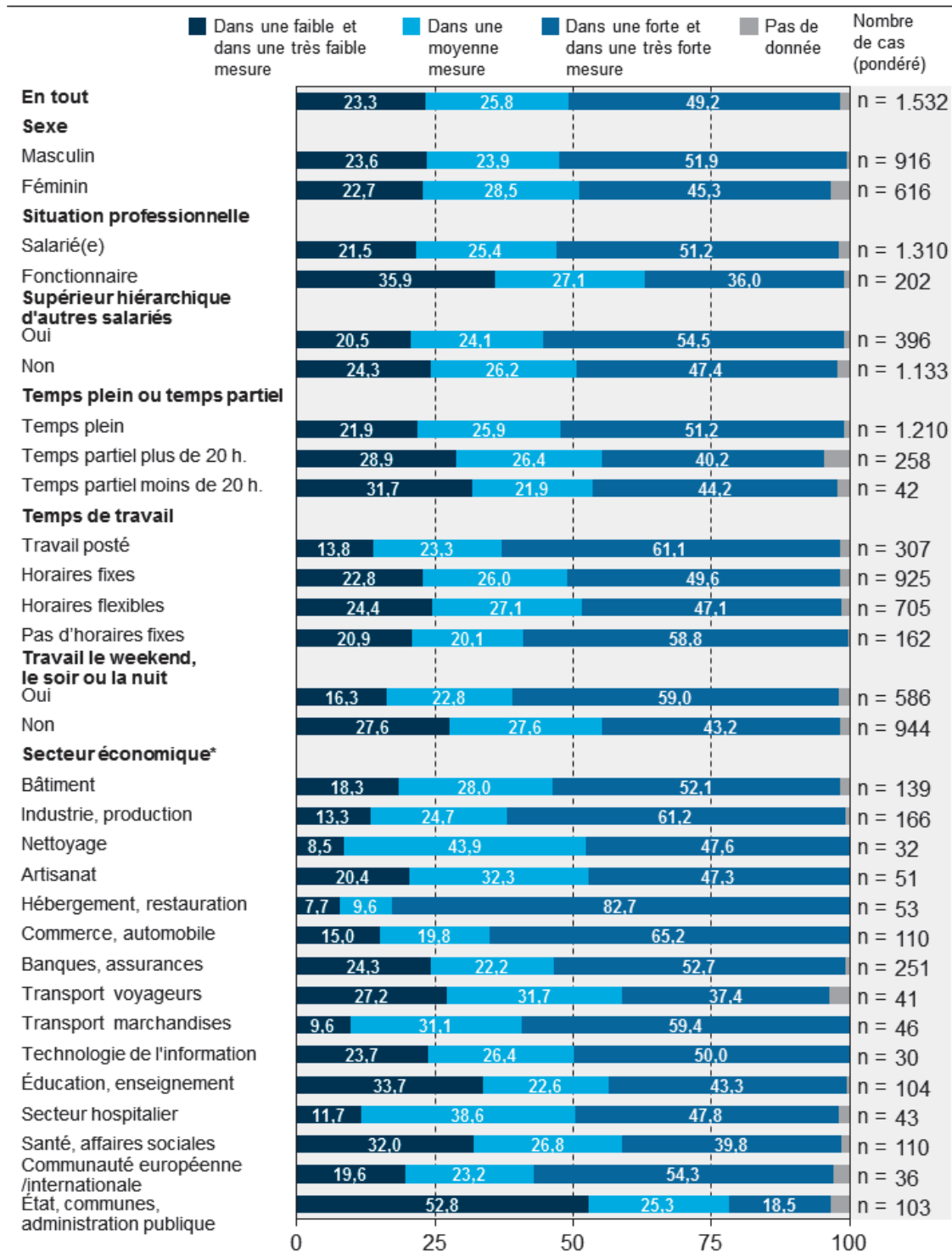
Le manque de clarté dans les consignes de travail semble en comparaison être un peu plus répandu. Plus d'un quart des personnes interrogées indique que c'est souvent ou (presque) toujours le cas, un autre quart le rencontre parfois et le reste rarement ou jamais (voir Figure 23). En même temps, une moitié des personnes interrogées indique être concernée dans une mesure (très) élevée par des objectifs de production ou de performances, alors que ce n'est pas le cas pour un peu moins d'un quart d'entre elles. Parmi les fonctionnaires, ce genre de consignes a une importance bien plus faible (top-box et low-box seulement 36 pour cent chacune). Pour les membres de l'encadrement, les objectifs de performances ou de production sont un peu plus importants (5 points de plus que la moyenne des personnes interrogées), pour les travailleurs par équipes et ceux travaillant le week-end, le soir ou la nuit, la dépendance de ce genre de consignes est particulièrement marquée (61 pour cent et 59 pour cent).

La dépendance d'objectifs de performances est plus fortement estimée dans les groupes de sociétés que dans les entreprises individuelles. Au sein des administrations publiques ainsi que des organisations non gouvernementales, les objectifs de performances jouent un rôle plus réduit que dans les entreprises privées ou les organisations européennes ou internationales. Parmi les entreprises de taille réduite (15 à 49 employés), les objectifs de performances caractérisent également le travail de manière plus marquée que dans les autres catégories de taille d'entreprise.

Figure 22 Exigence « multitasking » : concentration simultanée sur plusieurs tâches différentes



Source:
Quality of Work-Index Luxembourg 2014, propres Calculs

Figure 23 Dépendance de l'emploi d'objectifs de performances ou de production


Part en pourcentage du nbre de cas; Question: Dans quelle mesure votre travail dépend-il d'objectifs de rendement ou de production? *Seulement les secteurs avec n = min. 30

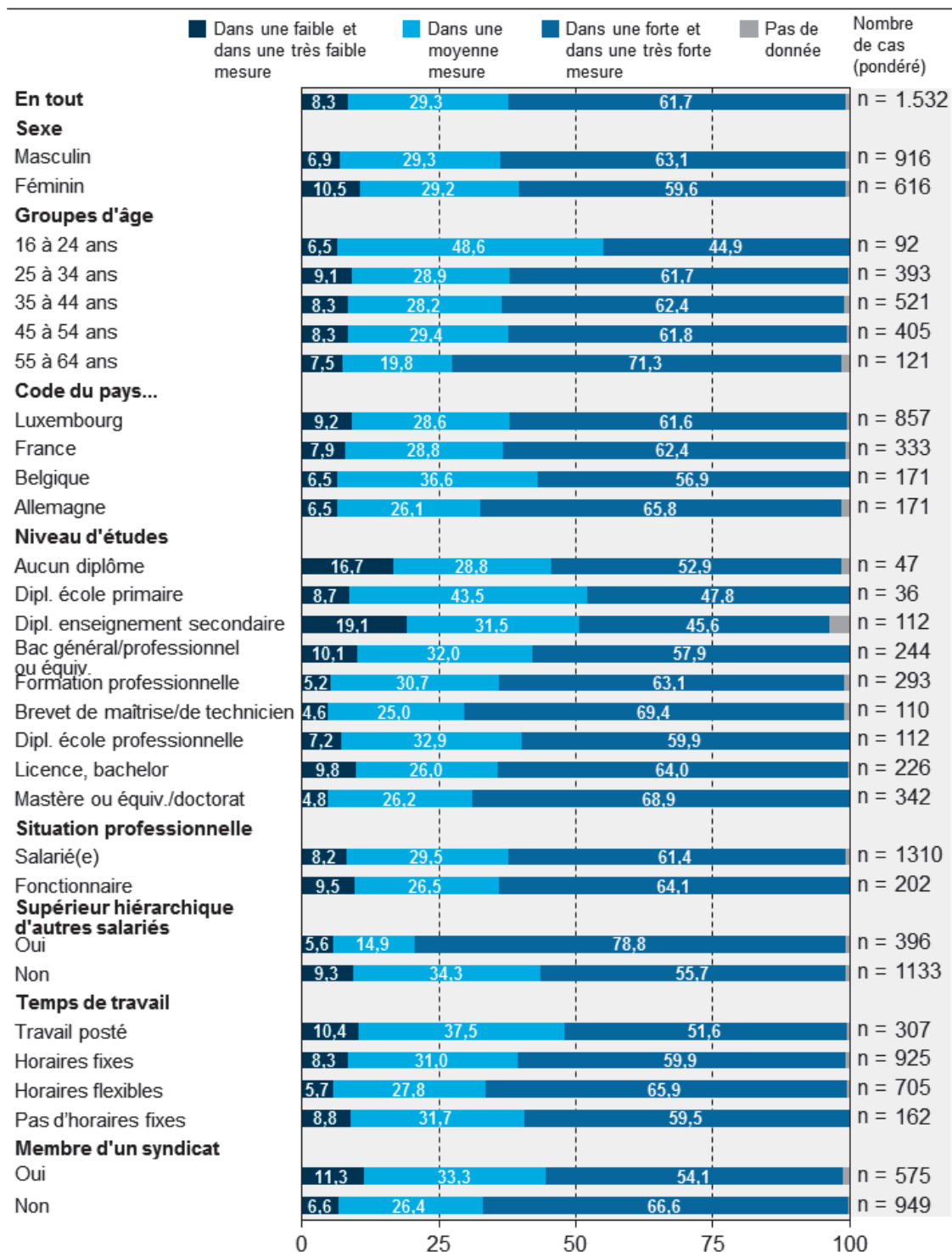
Source:
Quality of Work-Index Luxembourg 2014, propres Calculs

Marges de manœuvre dans le travail

L'activité de travailleurs salariés n'est pas seulement définie par des objectifs spécifiques, des conditions ambiantes et des consignes, mais contient également en règle générale, dans une plus ou moins grande mesure, des marges de manœuvre et des libertés d'action. Ainsi, les salariés ont été interrogés sur la mesure dans laquelle ils pouvaient (eux-mêmes) décider de la manière d'exécuter leur travail (voir Figure 24). 62 pour cent des personnes interrogées constatent qu'ils possèdent dans ce domaine des degrés de liberté élevés, voire très élevés dans le cadre de leur emploi, tandis que 8 pour cent seulement ne voient ces degrés de liberté que dans une mesure (très) réduite. Femmes et hommes ne se différencient que de 3 points dans leur estimation. En outre, on trouve des différences très marquées dans les réponses à cette question en fonction des divers groupes (Figure 24). Plus le niveau de formation est élevé, plus les degrés de liberté sont prononcés en ce qui concerne l'activité professionnelle, le maximum étant atteint chez les diplômés d'études supérieures, les titulaires d'une maîtrise ou d'un doctorat (69 pour cent pour chacun des groupes). Parmi les cadres et les personnes travaillant plus de 46 heures, les degrés de liberté sont également très élevés (79 pour cent et 69 pour cent respectivement). Les employés de très petites et petites entreprises (respectivement 1 à 4 et 5 à 24 salariés) disent également bénéficier plus souvent d'une (très) grande liberté d'action que les employés d'entreprises plus importantes.

En ce qui concerne la durée du travail, l'estimation de la marge de manœuvre est, en comparaison, moins positive. Un tiers seulement des personnes interrogées voit ici des degrés de liberté élevés ou très élevés, deux cinquièmes les considèrent comme faibles ou très faibles. Seule la question de savoir dans quelle mesure la personne interrogée a son mot à dire dans les décisions au sein de l'entreprise recueille des estimations encore plus faibles. 28 pour cent seulement voient pour eux une possibilité d'expression, plus d'un tiers n'en voit pas (35 pour cent). Comme on pouvait s'y attendre, les membres de l'encadrement estiment leur voix au chapitre plus élevée (46 pour cent).

Figure 24 Estimation de la liberté d'action dans l'activité professionnelle



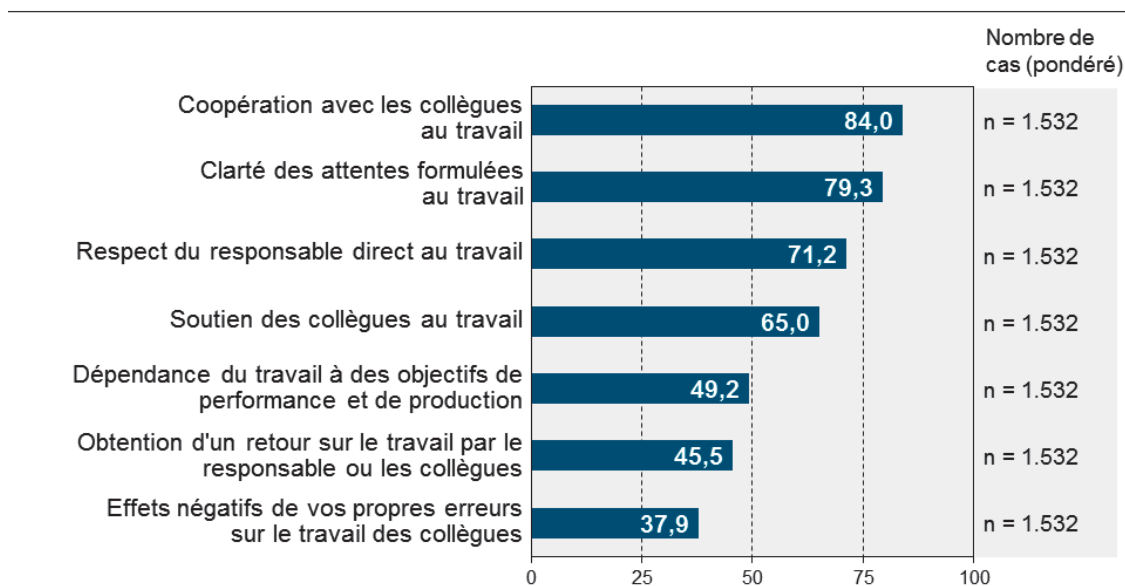
Part en pourcentage du nbre de cas; Question: Dans quelle mesure pouvez-vous décider de la manière dont vous exécutez votre travail?

Source: Quality of Work-Index Luxembourg 2014, propres Calculs

Relations sociales et feed-back au travail

Un autre aspect central, lorsqu'il s'agit d'évaluer les conditions de travail concerne l'environnement des collègues y compris du ou des supérieurs hiérarchiques (voir Figure 25). Dans ce cadre, tout d'abord, quatre cinquièmes des personnes interrogées indiquent savoir dans une (très) grande mesure ce qui est attendu d'elles au travail, seule une fraction minimale de 3 pour cent répond à cette question par la négative. Sur ce point, la tranche des plus âgés (55 à 64 ans) fait preuve de la plus grande sûreté, ainsi que les personnes appartenant depuis très longtemps à leur entreprise (plus de 19 ans). Les personnes dotées d'un diplôme professionnel ou universitaire s'y retrouvent nettement mieux que celles ayant au maximum une sanction d'enseignement secondaire. À leur tour, les fonctionnaires et les cadres se sentent mieux informés que les autres salariés sur ce que l'entreprise attend d'eux (85 pour cent et 86 pour cent).

Figure 25 Évaluation de la coopération et du soutien au travail



Parts Top-Box en pour cent; Base: nombre de cas total;
Top-Box: „dans une très forte mesure“ et „dans une forte mesure“

Source: Quality of Work Index Luxembourg 2014, propres calculs

Pour être sûr de savoir ce que l'on attend de vous au travail, il semble indispensable que les retours d'information de la part des supérieurs et des collègues fonctionnent. Questionnés à ce sujet, les travailleurs portent un jugement plutôt réticent. Ainsi, moins de la moitié d'entre eux (45) reçoivent un retour approprié. Un peu moins d'un cinquième (18 pour cent) indique même que les retours n'ont lieu que dans une (très) faible mesure. Les hommes jugent la question de manière un peu plus positive que les femmes (48 pour cent contre 42 pour cent). Dans la tranche d'âge la plus jeune, seuls 30 pour cent considèrent obtenir un retour sur le travail par le responsable ou les collègues. De plus, le comportement des supérieurs et des collègues en ce qui concerne le feedback est mieux estimé dans les

micro-entreprises (68 pour cent) et les micro-entités (63 pour cent) que par les salariés des entreprises et entités plus importantes.

Dans le même contexte, il est intéressant de savoir dans quelle mesure les propres erreurs peuvent avoir des effets défavorables sur le travail des collègues. 38 pour cent des personnes interrogées voient cette conséquence présente dans une mesure (très) élevée, alors qu'elle ne l'est pour 34 pour cent que dans une (très) faible mesure. Les hommes jugent cette question de façon sensiblement plus critique que les femmes (top-box 42 pour cent contre 31 pour cent, low-box 32 pour cent contre 36 pour cent). De même, plus de la moitié des membres de l'encadrement et des personnes travaillant plus de 46 heures (respectivement 53 pour cent et 52 pour cent) voient des effets négatifs importants pour leurs collègues (ou collaborateurs) lorsqu'ils commettent des erreurs. Les travailleurs par équipes (53 pour cent), et ceux qui travaillent le week-end/le soir/la nuit (46 pour cent) ont également sur ce point, et c'est bien compréhensible, une conscience accrue des problèmes.

Pour 84 pour cent des personnes interrogées, la collaboration avec les collègues est une réalité, légèrement plus chez les hommes que chez les femmes. Une coopération peu marquée n'est indiquée que par 4 pour cent des personnes interrogées. La collaboration avec les collègues est estimée d'autant meilleure que la durée du travail est plus longue. Les membres de l'encadrement jugent également de manière très positive les relations de collaboration (92 pour cent). Il ne saurait être passé sous silence le fait que les travailleurs en CDD et les intérimaires estiment la collaboration avec les collègues, avec 93 pour cent et 96 pour cent, de façon même particulièrement positive. Les cas recensés pour ces sous-groupes sont toutefois, avec 73 et 79 personnes interrogées, peu nombreux, si bien que cette constatation n'est pas assez fondée sur le plan statistique et ne doit donc être ni surestimée ni généralisée.

Un aspect étroitement lié à celui de la collaboration concerne le soutien au travail de la part des collègues. Deux tiers des personnes interrogées sont également très positifs à ce sujet. Seuls neuf pour cent des personnes interrogées ne se sentent soutenus par les collègues que dans une faible ou très faible mesure. Les fonctionnaires ressentent un soutien plus prononcé de la part des collègues que les salariés du secteur privé (72 pour cent contre 64 pour cent).

Un autre aspect recouvre la question de savoir dans quelle mesure les salariés se sentent respectés au travail par leur supérieur hiérarchique direct. 71 pour cent des personnes interrogées ressentent cette reconnaissance de la part de leur supérieur immédiat, 8 pour cent seulement ne détectent ce respect que dans une (très) faible mesure. Les personnes appartenant depuis très longtemps à l'entreprise ou exerçant depuis très longtemps le même emploi jugent de façon un peu plus réticente que celles qui ne sont pas depuis longtemps dans l'entreprise ou à leur poste actuel (68 pour cent contre jusqu'à 74 pour cent).

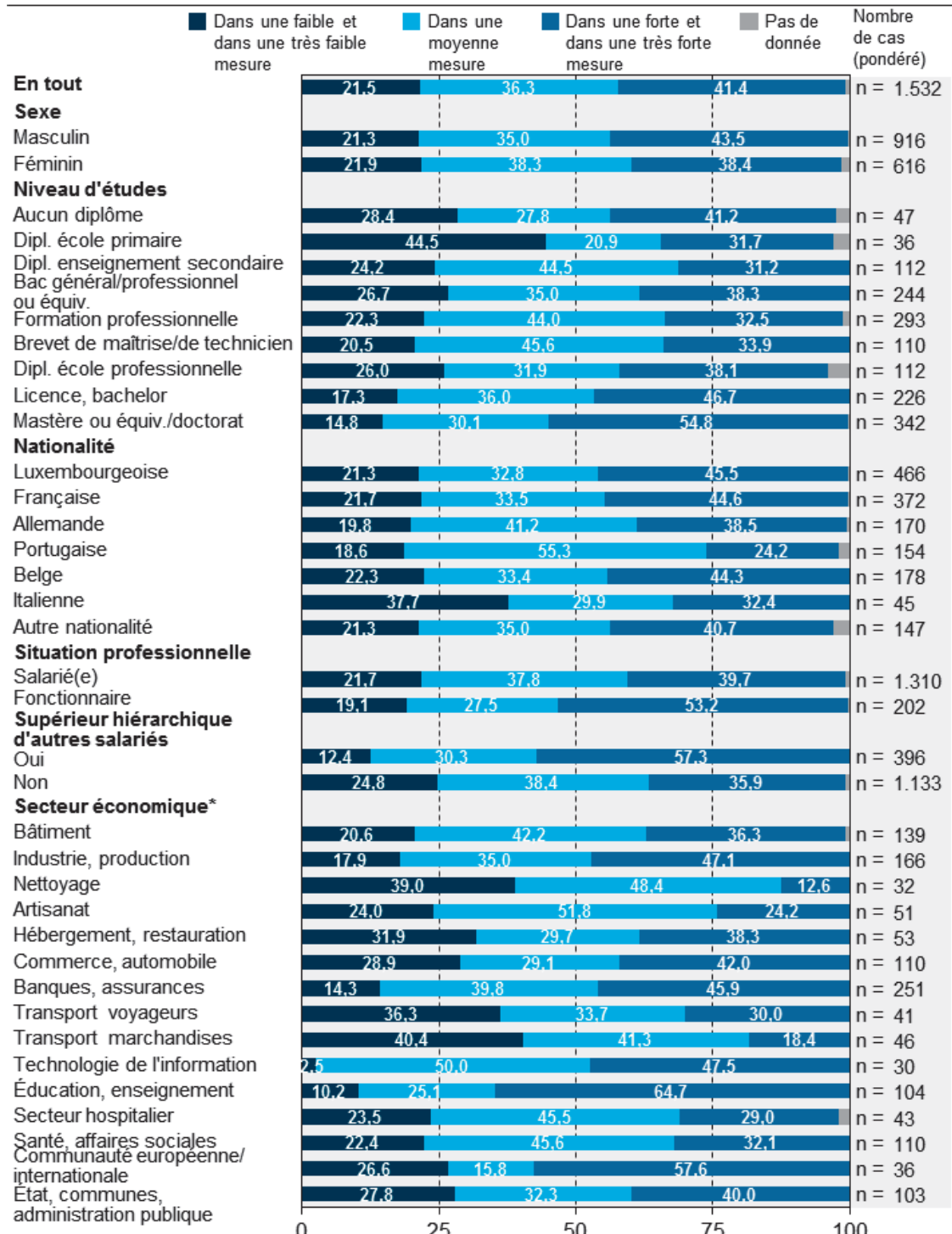
Au-delà de cela, certaines circonstances et situations au travail qui, prises individuellement ou dans leur ensemble, pourraient indiquer une tendance à ce que l'on appelle le « mobbing » sont au total plutôt rarement évoquées dans les indications des interrogés. Ainsi, moins de 6 pour cent des personnes interrogées indiquent être (très) souvent ignorées par les collègues ou les supérieurs. Dans les entre-

prises moyennes de 50 à 249 employés, cette valeur est de 7 pour cent. C'est dans les branches du commerce et des garages ainsi que dans celle du transport de personnes que les valeurs, avec 12 pour cent, sont de loin les plus élevées et représentent une anomalie par rapport aux autres branches. L'affectation par le supérieur de tâches dénuées de sens, qui a également fait l'objet d'une question, est citée plus souvent que la moyenne dans les mêmes branches en tant que caractéristique du travail. Des valeurs élevées à ce sujet sont également rencontrées dans la construction ainsi que dans l'hôtellerie et la restauration. Au total 7,8 pour cent des personnes interrogées indiquent être concernées par les instructions de travail dénuées de sens. Les conflits avec les collègues ou les supérieurs sont plus rares et n'apparaissent souvent et régulièrement que chez 3,8 pour cent des personnes interrogées.

Politique d'information — Implication du personnel

Outre le contact et les rapports avec les collègues et les supérieurs, l'attitude de l'entreprise vis-à-vis des travailleurs et des travailleuses peut également être un facteur d'évaluation de la qualité ressentie du travail. Au cours de l'enquête QoW Luxembourg 2014, les salariés ont été interrogés pour savoir dans quelle mesure ils se sentaient informés sur les décisions importantes, les changements ou les plans de développement au sein de leur entreprise (voir Figure 26). Deux cinquièmes des personnes interrogées considèrent que c'est le cas, dans une mesure élevée ou très élevée, dans leur entreprise. Les taux d'approbation, vis-à-vis de la politique d'information de leur entreprise, sont très élevés, mesurés au résultat global de l'enquête, chez les diplômés d'études supérieures (47 pour cent pour les licenciés et 55 pour cent pour les diplômés plus élevés). De même, les fonctionnaires (53 pour cent) et les salariés-cadres (57 pour cent) se sentent dans une mesure (très) élevée informés par leur entreprise sur les sujets qui la concernent. En fonction des secteurs économiques, le jugement sur la pratique de l'information par l'entreprise est particulièrement positif dans le domaine de l'éducation et de l'enseignement ainsi que dans les organismes communautaires et internationaux (65 pour cent, 58 pour cent). Les personnes interrogées de nationalité luxembourgeoise, française et belge se sentent, avec des valeurs entre 44 et 45 pour cent, nettement mieux informées par leurs employeurs que les Allemands (38 pour cent), les portugais (28 pour cent seulement) et les italiens (32 pour cent).

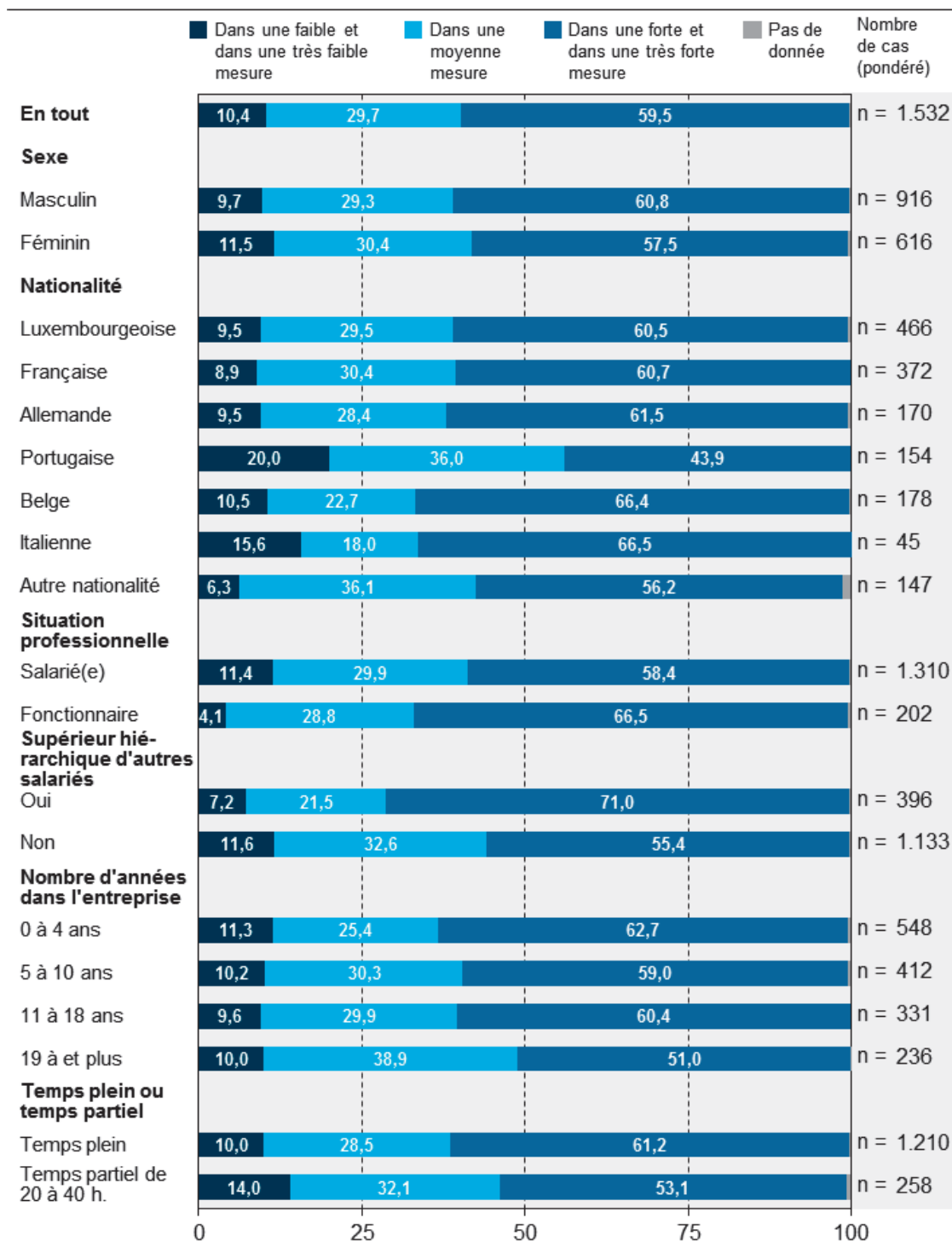
Figure 26 Politique d'information de l'entreprise



Part en pourcentage du nbre de cas; Question: Dans quelle mesure êtes-vous informé(e) des décisions, des modifications importantes ou des plans de développement dans votre entreprise?
 *Seulement les secteurs avec n= min. 30

Source: Quality of Work-Index Luxembourg 2014, propres Calculs

Figure 27 Respect par les entreprises des droits des travailleurs (groupes sélectionnés)



Part en pourcentage du nbre de cas; Question: Dans quelle mesure diriez-vous que vos droits comme salariés sont respectés dans votre entreprise?

Source: Quality of Work-Index Luxembourg 2014, propres Calculs

À la question « dans quelle mesure l'entreprise respecte-t-elle les droits des travailleurs », un total de 60 pour cent répond de manière positive (voir Figure 27). De nouveau, ce sont les fonctionnaires (67 pour cent) et les cadres (71 pour cent) qui répondent de loin de la manière la plus positive à cette question. Conformément aux attentes, la réponse à la question dépend de la forme du contrat de travail : 59 pour cent des personnes dotées d'un contrat permanent considèrent que les droits des travailleurs sont respectés dans une mesure (très) élevée, tandis que ce n'est le cas qu'entre 45 et 52 pour cent des intérimaires interrogés, des titulaires d'un contrat à durée limitée ou d'autres contrats (non montré dans le tableau). De même, les employés à temps plein se sentent mieux respectés dans leurs droits que les employés à temps partiel. Visiblement, les droits liés à l'ancienneté, latents ou manifestes, dus à une appartenance à l'entreprise de longue durée, ne jouent aucun rôle pour la réponse à cette question ; au contraire, les employés récents (entre 0 et 4 ans) se sentent nettement mieux pris en compte par l'entreprise en ce qui concerne leurs droits que ceux qui y travaillent depuis bien plus longtemps (19 ans et plus).

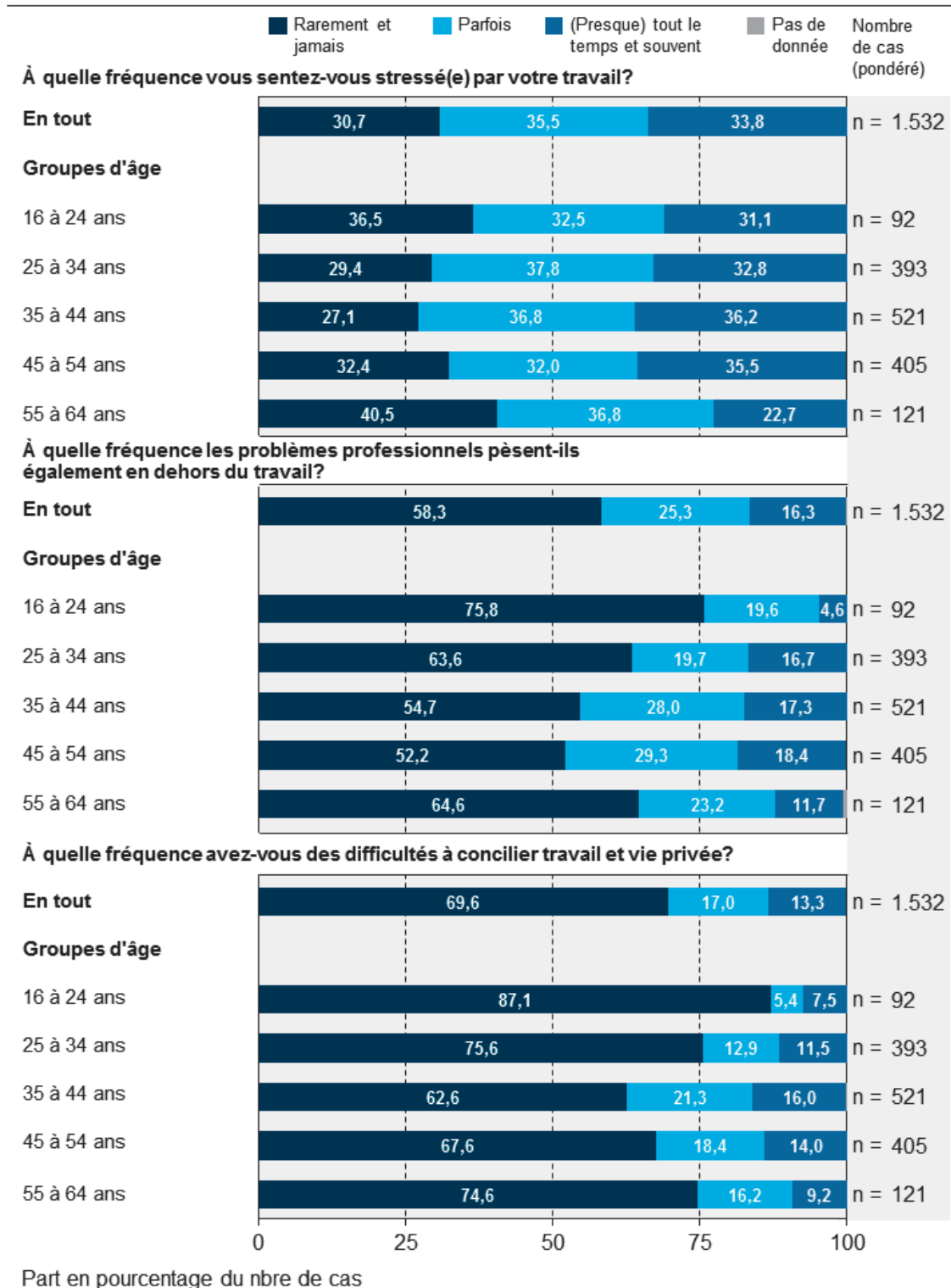
5 Le sondage QoW 2014 : âge, bien-être et satisfaction au travail

Les chapitres précédents ont permis d'observer de larges aspects du monde du travail pour les salariés au Luxembourg. Nous allons dans la suite examiner la manière dont la qualité du travail ressentie se différencie en particulier en fonction de la tranche d'âge et l'influence qu'elle peut avoir sur la satisfaction personnelle au travail, les possibilités de développement et les perspectives des travailleurs. Nous nous concentrerons particulièrement sur la question de savoir si la satisfaction au travail varie en fonction de l'âge et de quelle manière.

Le bien-être au travail selon l'âge

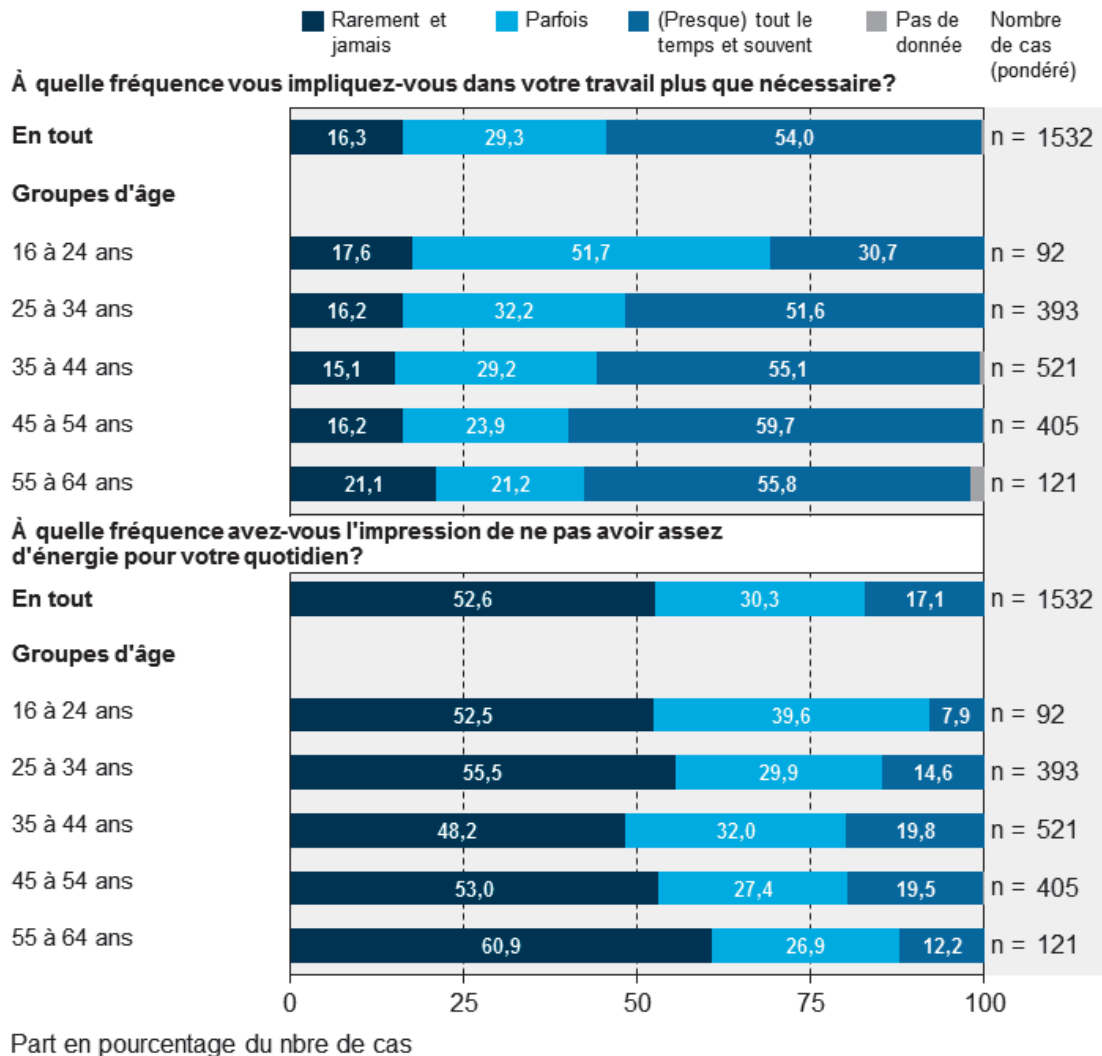
Dans les chapitres précédents, un certain nombre de différences apparues entre les personnes interrogées donnent à penser que certaines perceptions et estimations peuvent être spécifiques à l'âge de l'interlocuteur. Il y a ainsi divers indicateurs qui viennent probablement des différents postes et activités professionnels liés à l'âge et aux différents profils d'exigences et de contraintes qui en découlent. En même temps, les attentes et les préférences dans la vie privée et le quotidien d'un côté, les expériences vécues et la situation personnelle d'un autre côté se différencient aussi de manière significative en fonction de la tranche d'âge. Les données de l'enquête de 2014 recèlent quelques indications sur ces liens. Dans ce cadre, une dimension importante est constituée par l'estimation subjective du stress lié au travail. Sur l'ensemble des travailleurs, 34 pour cent des personnes interrogées se plaignent de symptômes de stress (Figure 28). Les personnes âgées de 35 à 54 ans se sentent plus stressées que la moyenne, les plus jeunes par contre sensiblement moins, et encore beaucoup moins pour les plus âgés, à partir de 55 ans (voir Figure 28).

Figure 28 Perception des charges et des sollicitations en fonction de l'âge



Source: Quality of Work-Index Luxembourg 2014, propres Calculs

Figure 28 (suite)



Source: Quality of Work-Index Luxembourg 2014, propres Calculs

On retrouve une image semblable lorsqu'on demande dans quelle mesure les problèmes liés à l'activité professionnelle représentent une charge même en dehors du travail. De nouveau, ce sont les tranches d'âge entre 35 et 54 ans qui répondent beaucoup plus souvent par l'affirmative à cette question que les tranches en dessous de 24 ans et au-delà de 55 ans. Une charge élevée au travail peut également entraîner des problèmes de conciliation entre la profession et la vie privée. Bien que ce problème ne se présente de façon régulière que chez une minorité relativement faible (voir Figure 28), la tranche d'âge entre 35 et 44 ans, particulièrement sollicitée sur les plans professionnels et familiaux, indique dans une mesure significativement plus élevée ne plus arriver à concilier le travail et la vie privée.

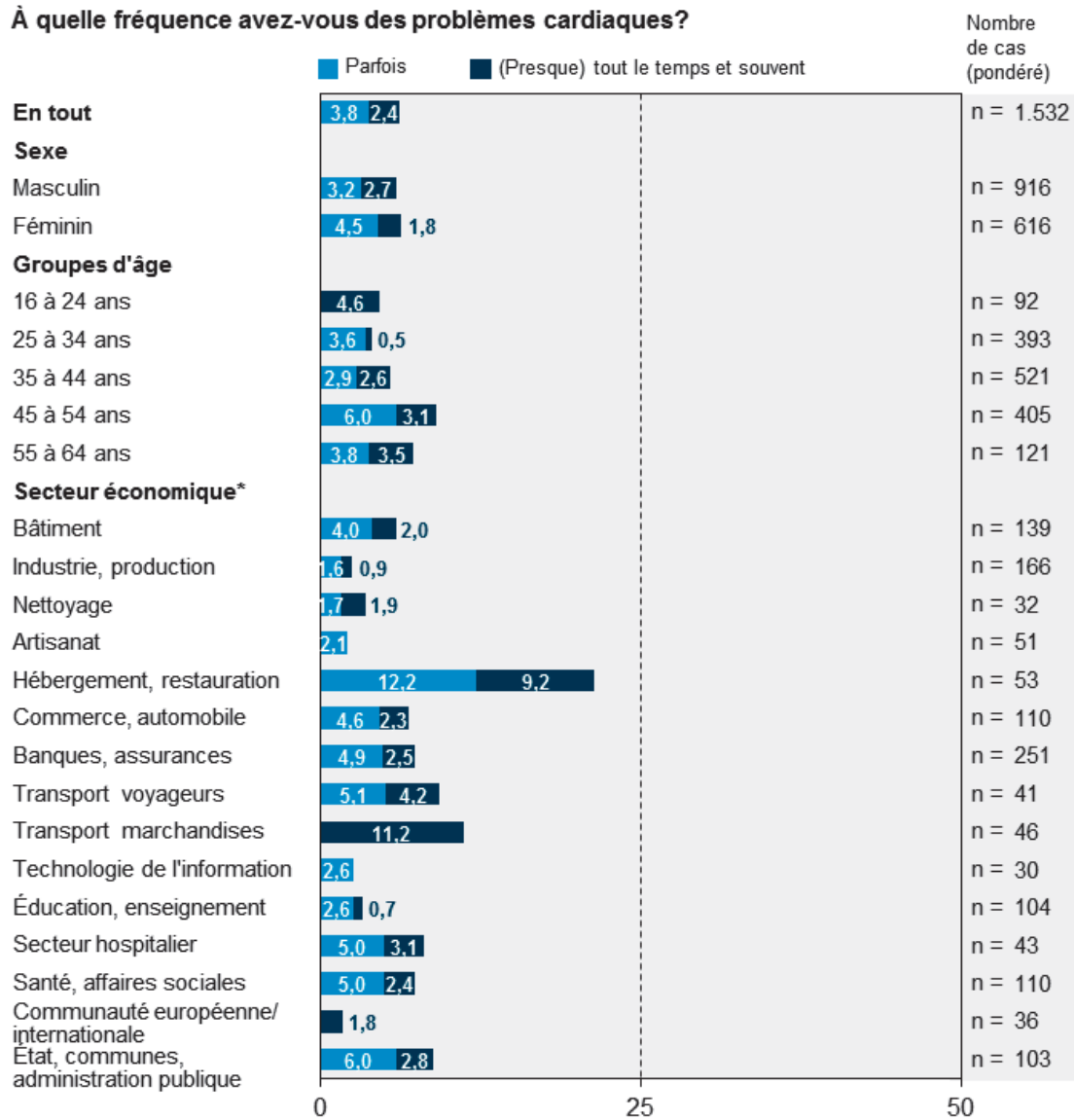
De plus, une part de la tranche d'âge de 45 à 54 ans arrive à la conclusion que l'engagement pour le travail est plus important qu'il ne serait nécessaire. Visiblement, les personnes interrogées appartenant à cette tranche d'âge se sentent davantage soumises à une pression concernant leurs résultats que les travailleurs plus jeunes. Ce résultat correspond également au fait que les tranches d'âge entre 35 et 54 ans aient tendance à exprimer plus souvent la sensation de ne plus avoir assez d'énergie pour la vie quotidienne. Les travailleurs de moins de 35 ans et de plus de 55 ans citent ce point, de nouveau, plutôt moins souvent.

La recherche sur le stress a prouvé que le soutien social de la part de la famille et des réseaux sociaux pouvait aider à surmonter les contraintes élevées. Pour les deux tiers des personnes interrogées, un tel soutien de la part de l'entourage social existe dans une mesure élevée, ce qui est une bonne nouvelle. Toutefois, les données indiquent aussi une diminution du soutien de la part des amis et des relations lorsque la personne avance en âge. En particulier, les tranches à partir de 45 ans indiquent, beaucoup plus souvent que la moyenne des personnes interrogées, et que les tranches d'âge inférieur, ne recevoir de soutien de la part de l'environnement social que dans une faible ou même très faible mesure en cas de problèmes au travail. Un tableau similaire apparaît aussi pour la question concernant le soutien au travail de la part des collègues : alors qu'en moyenne 65 pour cent des personnes interrogées indiquent être beaucoup soutenues par leurs collègues, cette proportion est sensiblement moindre avec environ 59 pour cent pour la tranche des 45 à 54 ans. Elle est par contre nettement plus élevée pour les tranches en dessous de 34 ans.

La qualité de travail et de vie se manifeste aussi par l'état de santé. Le questionnaire QoW a contrôlé la survenance de différentes plaintes pour raison de santé chez les salariés au Luxembourg. Ramené à tous les sondés, les problèmes cardiaques ne touchent heureusement, occasionnellement ou plus souvent, qu'une minorité de six pour cent (Figure 29). Par contre, un cercle de personnes bien plus grand se plaint plus fréquemment ou (presque) toujours de problèmes d'estomac (12 pour cent) (Figure 30), maux de tête (17 pour cent) (Figure 31), problèmes aux articulations (18 pour cent) (Figure 32), problèmes de sommeil (19 pour cent) (Figure 33), et problèmes de dos (28 pour cent) (Figure 34). Dans le même temps, les problèmes de dos ne surviennent jamais chez 20 pour cent des sondés, 30 pour cent ne se plaignent jamais de maux de tête et de problèmes de sommeil, 37 pour cent n'ont vraiment aucun problème d'articulation et 45 pour cent jamais de problèmes d'estomac.

On ne constate ici pas de modèles significatifs spécifiques à l'âge, à l'exception des problèmes d'articulations, qui surviennent, au-delà de 45 ans, nettement plus souvent que chez les plus jeunes. En considérant les secteurs d'activités, ce sont avant tout les salariés de l'hôtellerie et de la restauration, de la branche nettoyage et ceux travaillant dans les affaires sociales et de santé (en particulier les salariés des hôpitaux) qui rapportent des problèmes d'articulations, de dos ainsi que des maux de tête de façon significativement plus fréquente que dans d'autres branches. Dans ces mêmes branches, les craintes des effets négatifs du travail sur la santé sont aussi, par comparaison, particulièrement élevés (Figure 35).

Figure 29 Problèmes de santé: problèmes cardiaques

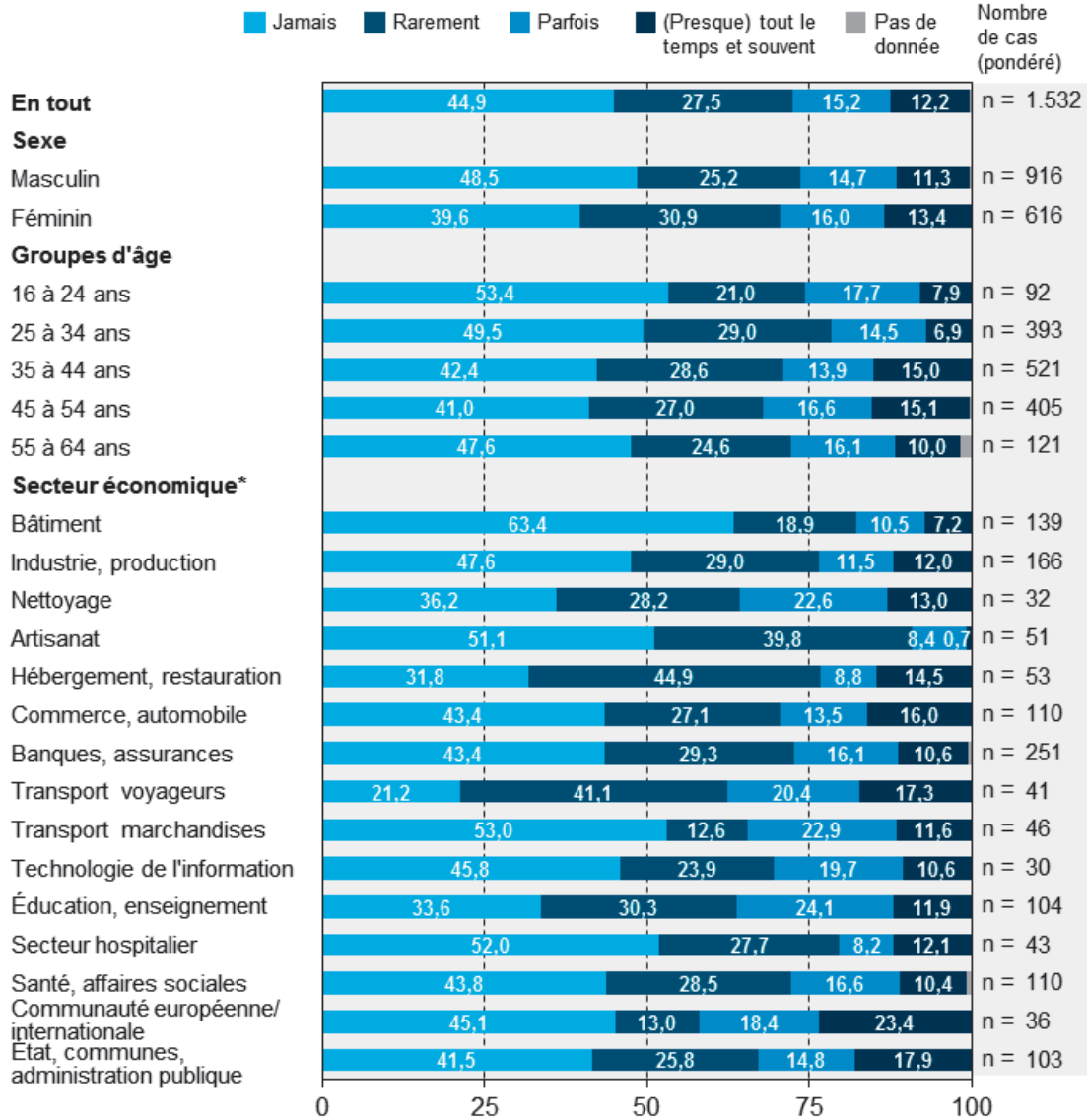


Part en pourcentage du nbre de cas; *Seulement les secteurs avec n=min. 30;
Pas montré: «Jamais», «Rarement» et «Pas de donnée»

Source:
Quality of Work-Index Luxembourg 2014, propres Calculs

Figure 30 Problèmes de santé: problèmes d'estomac

À quelle fréquence avez-vous des problèmes d'estomac?

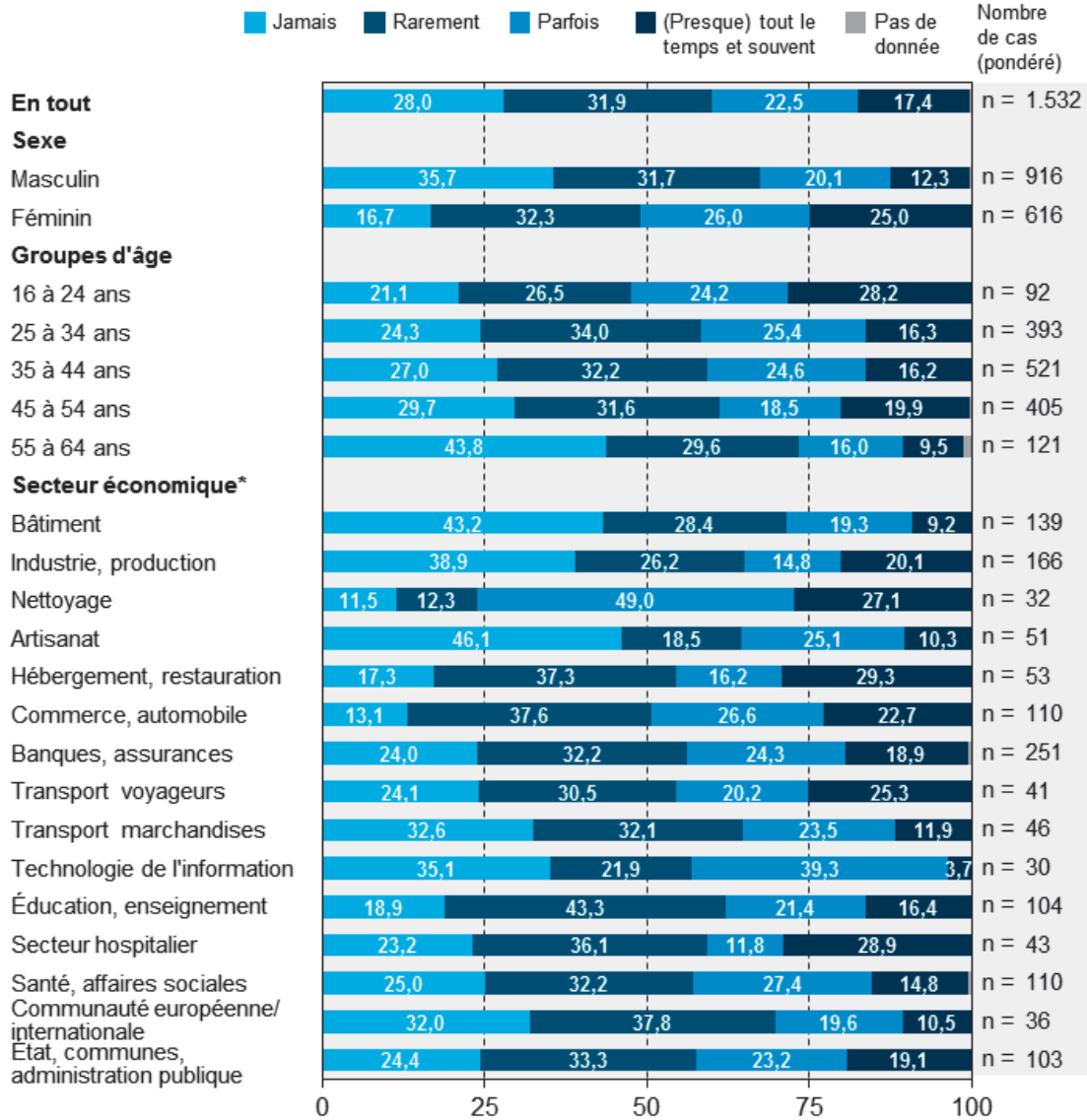


Part en pourcentage du nbre de cas; *Seulement les secteurs avec n=min. 30

Source:
Quality of Work-Index Luxembourg 2014, propres Calculs

Figure 31 Problèmes de santé: maux de tête

À quelle fréquence avez-vous des maux de tête?

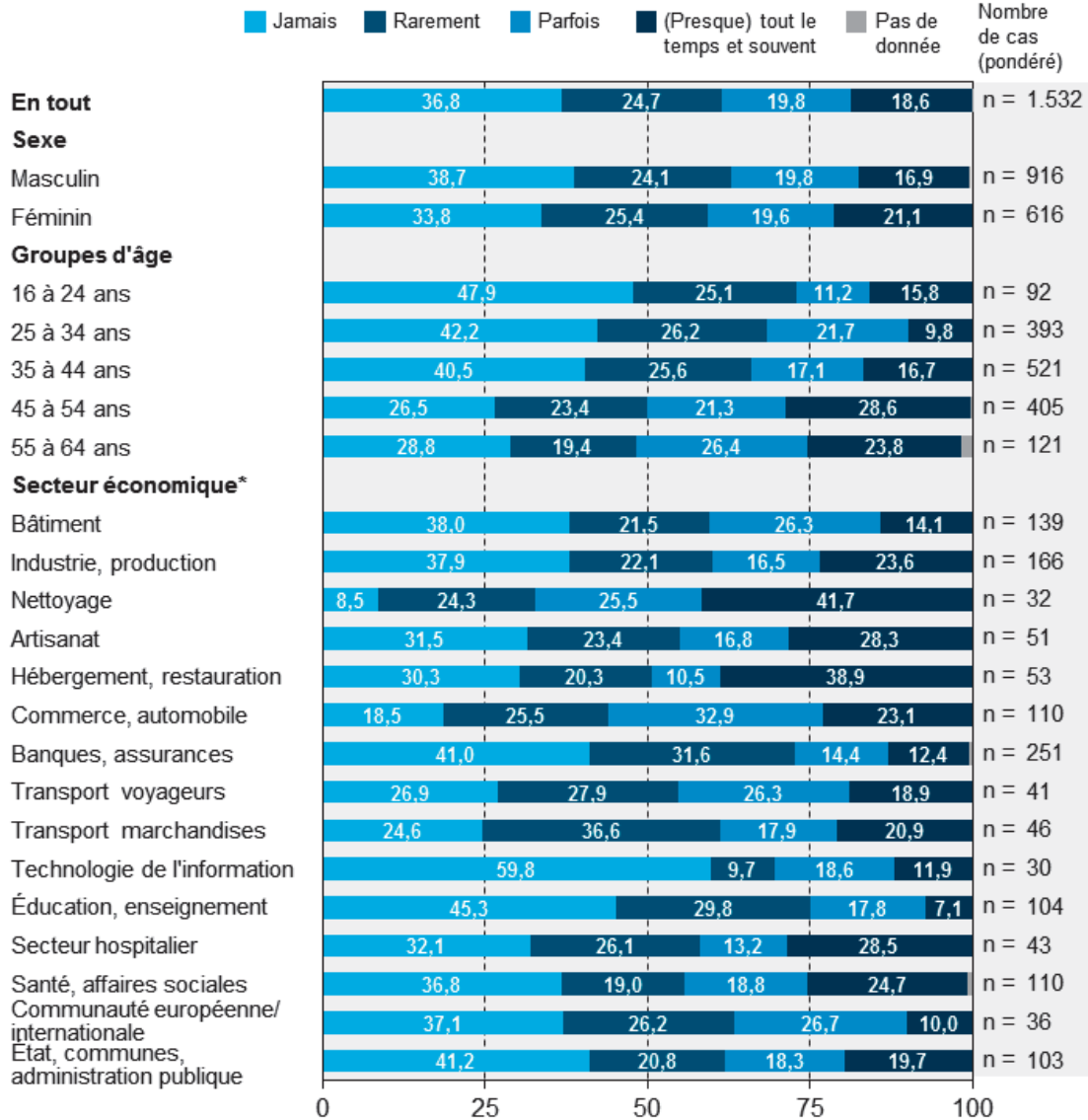


Part en pourcentage du nbre de cas; *Seulement les secteurs avec n=min. 30

Source:
Quality of Work-Index Luxembourg 2014, propres Calculs

Figure 32 Problèmes de santé: problèmes d'articulations

À quelle fréquence avez-vous des problèmes au niveau des articulations?

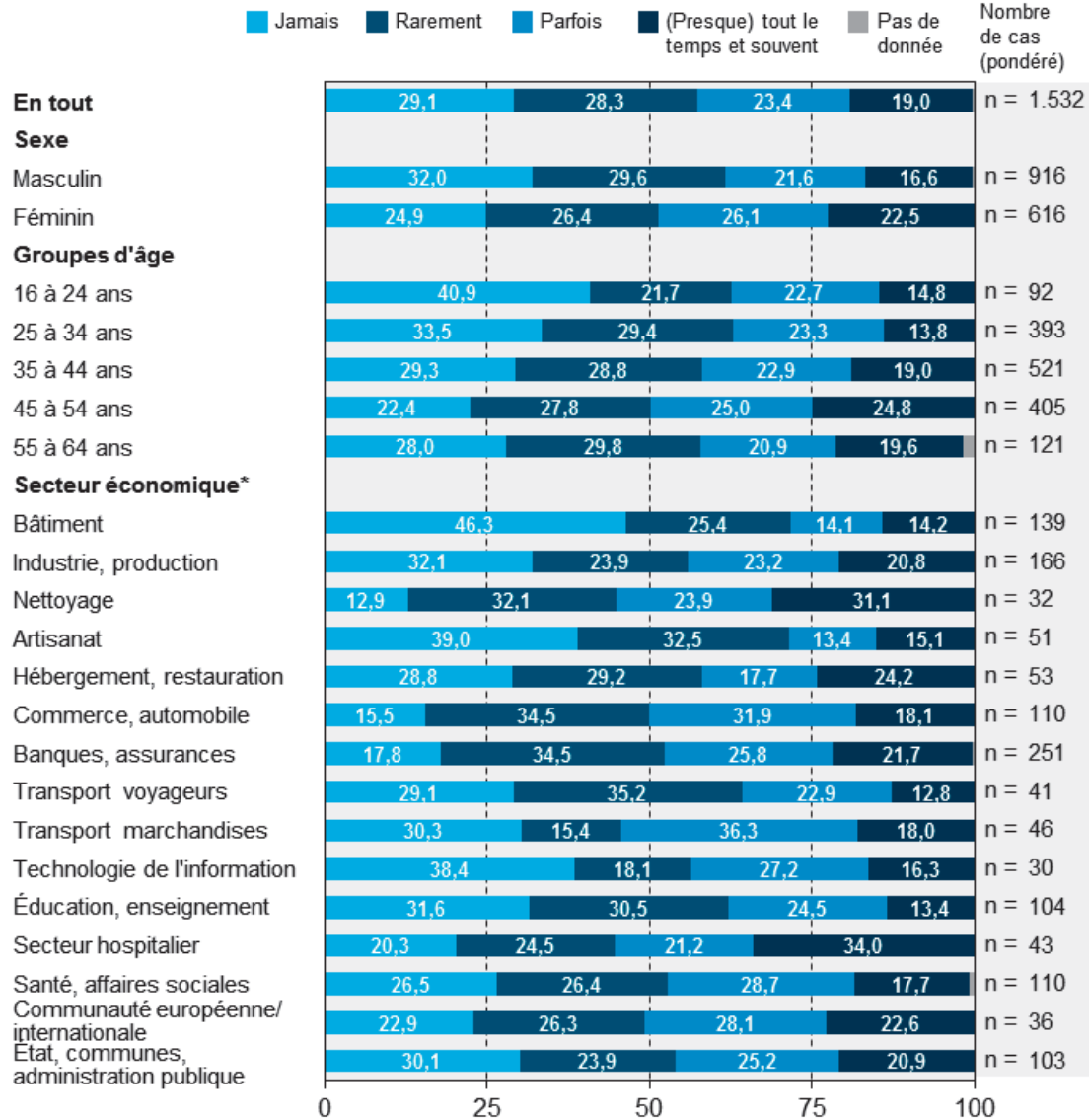


Part en pourcentage du nbre de cas; *Seulement les secteurs avec n=min. 30

Source:
Quality of Work-Index Luxembourg 2014, propres Calculs

Figure 33 Problèmes de santé: problèmes de sommeil

À quelle fréquence avez-vous des difficultés à dormir la nuit?

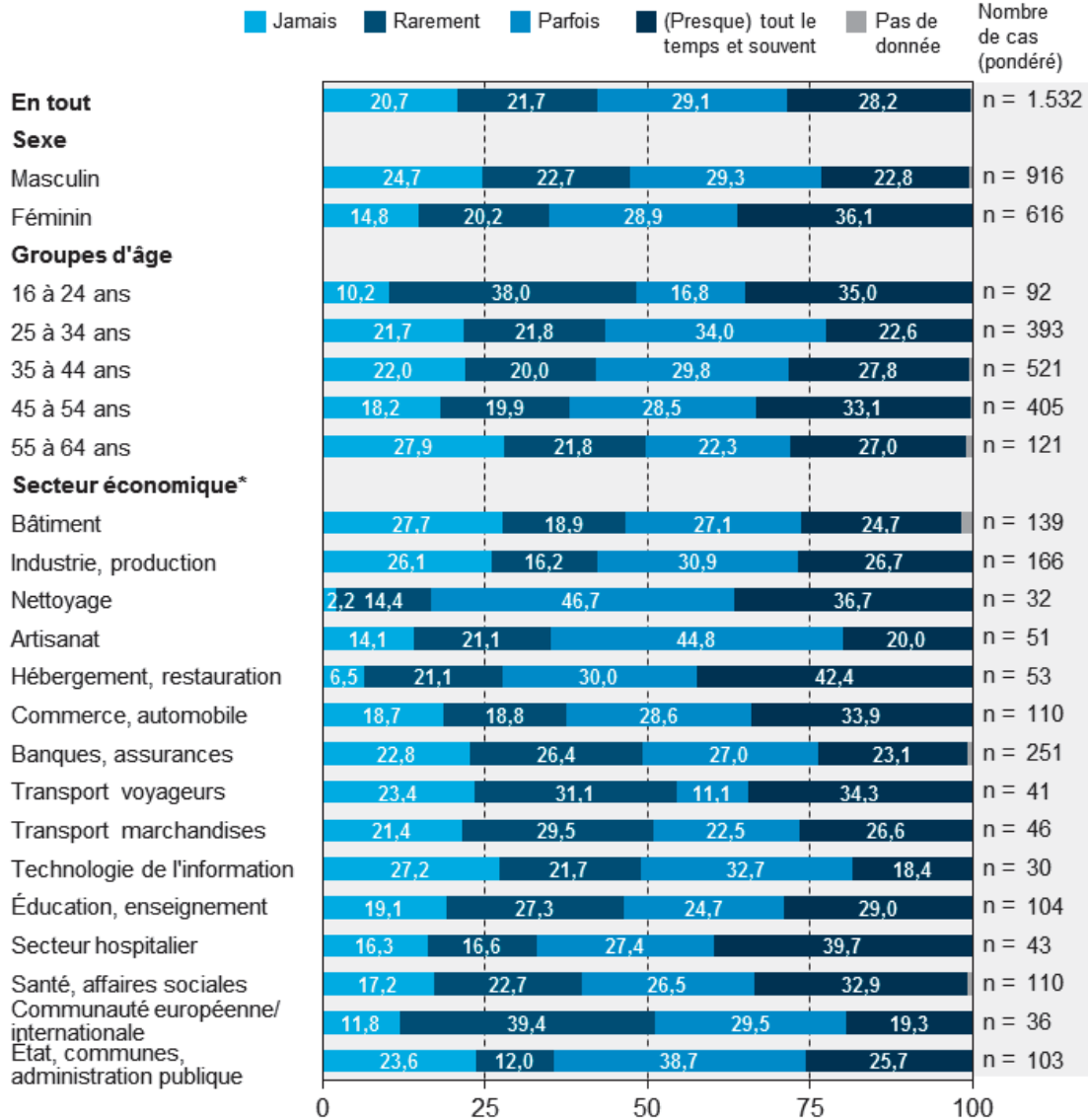


Part en pourcentage du nbre de cas; *Seulement les secteurs avec n=min. 30

Source:
Quality of Work-Index Luxembourg 2014, propres Calculs

Figure 34 Problèmes de santé: problèmes dorsaux

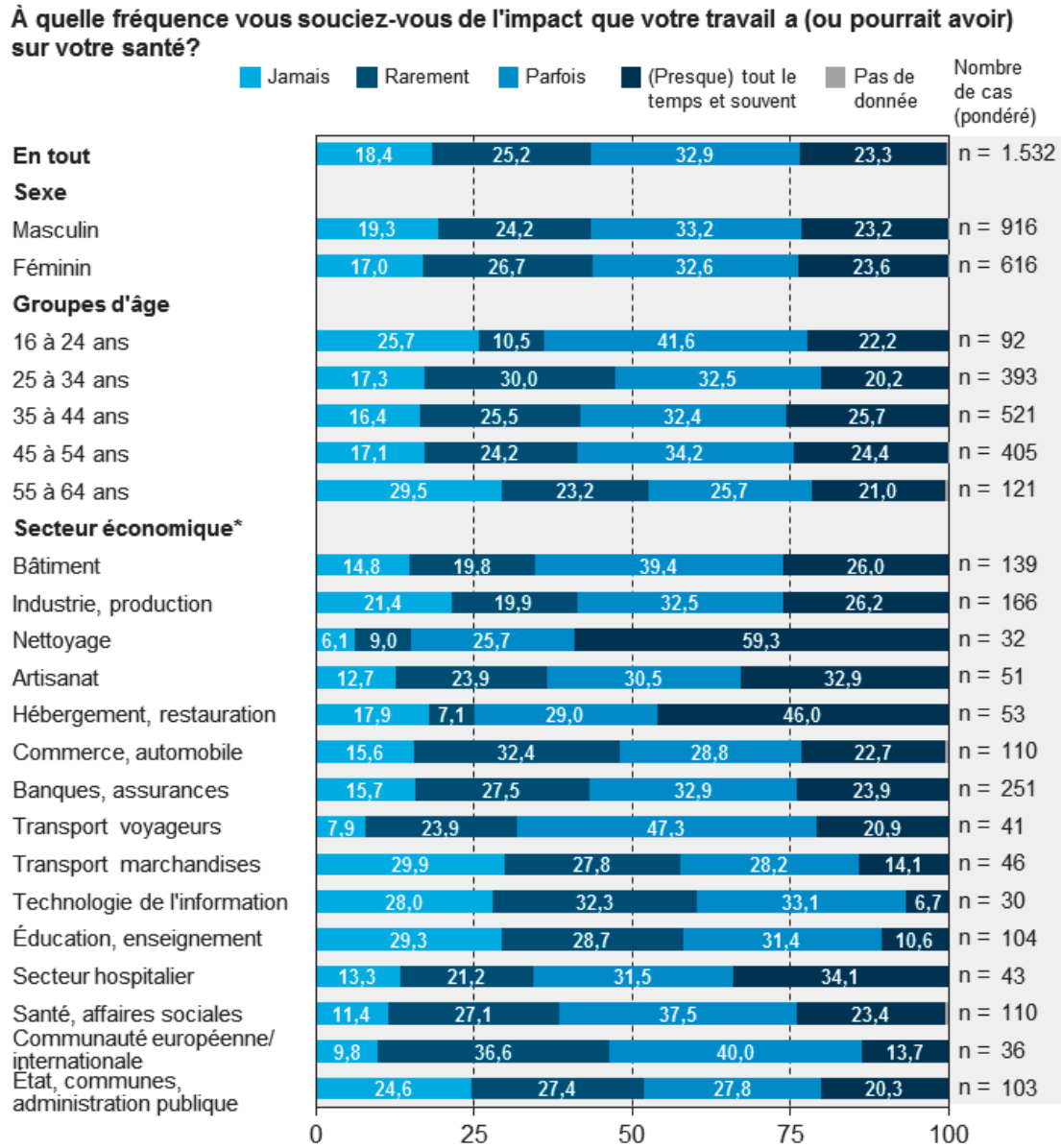
À quelle fréquence avez-vous des problèmes de dos?



Part en pourcentage du nbre de cas; *Seulement les secteurs avec n=min. 30

Source:
Quality of Work-Index Luxembourg 2014, propres Calculs

Figure 35 Problèmes de santé: souçis concernant la santé



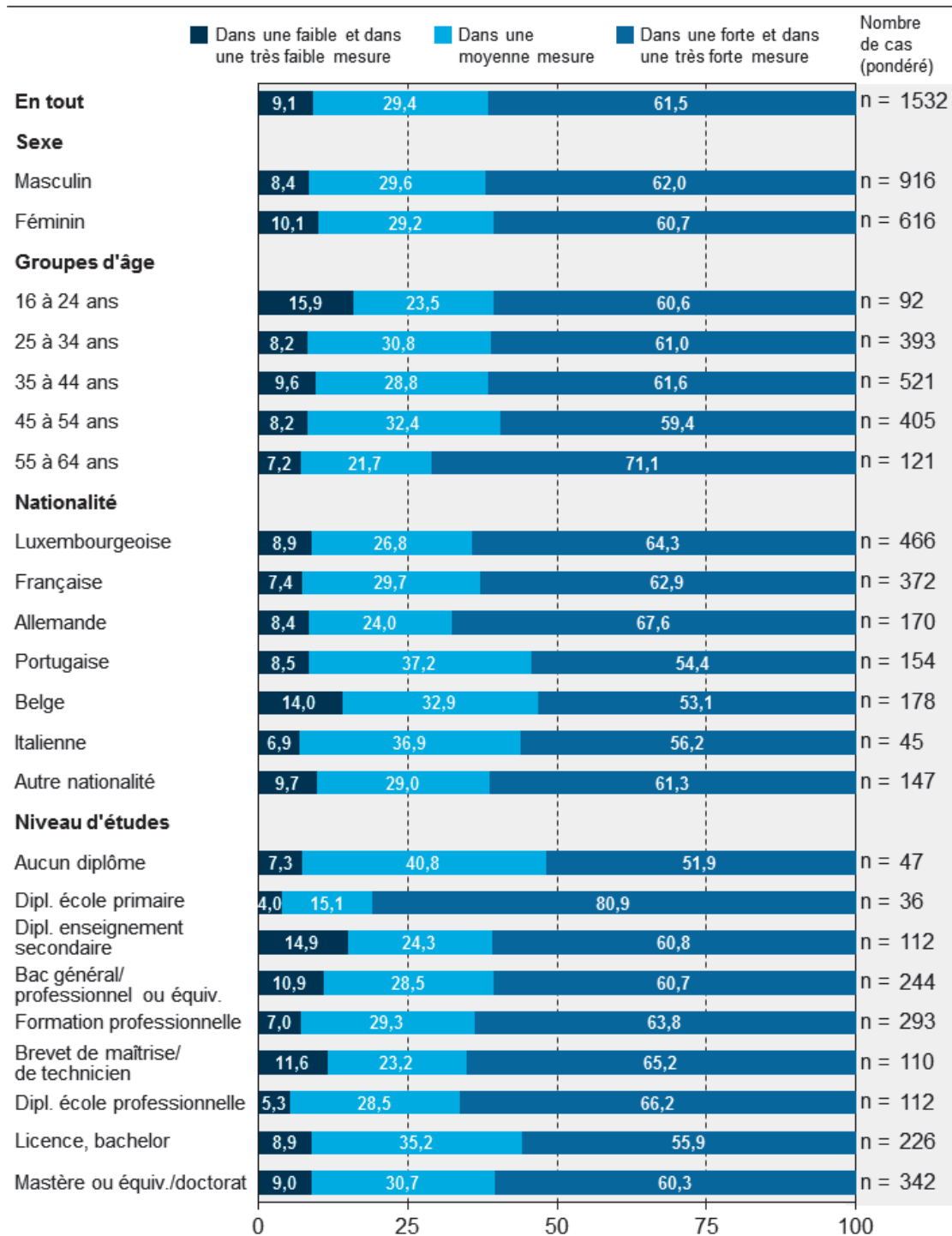
Part en pourcentage du nbre de cas; *Seulement les secteurs avec n=min. 30

Source:
Quality of Work-Index Luxembourg 2014, propres Calculs

Satisfaction au travail

Dans quelle mesure les conditions de travail esquissées ici se retrouvent-elles dans l'évaluation subjective du travail et des possibilités de développement ? C'est à cette question que les analyses suivantes vont tenter de répondre. Ce sont les points liés à la satisfaction au travail, à la satisfaction vis-à-vis de l'ambiance de travail et des propres possibilités de développement qui sont ici en ligne de mire.

Figure 36 Satisfaction au travail



Part en pourcentage du nbre de cas; Question: Dans quelle mesure êtes-vous actuellement satisfait(e) de votre travail?

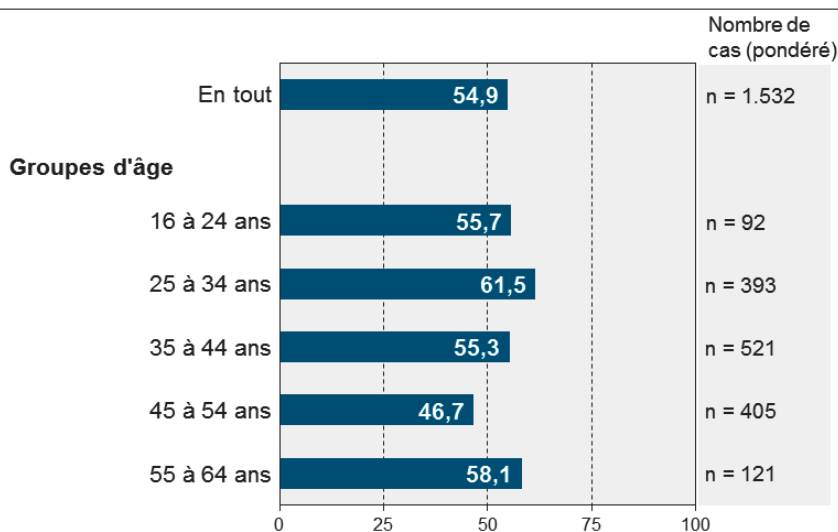
Source: Quality of Work-Index Luxembourg 2014, propres Calculs

Le point de départ est constitué par la satisfaction générale par rapport à l'activité professionnelle actuelle. Pour une grande partie des interviewés, il convient de retenir tout d'abord une évaluation essentiellement positive (voir Figure 36). Quelque 61 pour cent, soit une majorité des personnes interrogées, indiquent être satisfaits dans une mesure élevée ou très élevée de leur travail actuel. Les indications des hommes et des femmes ne diffèrent que très peu sur ce point. En fonction de la branche (non indiqué dans le tableau), les différences en ce qui concerne la satisfaction générale vis-à-vis du travail sont par contre fortement marquées. Avant tout, les salariés de l'industrie et de la production (11 pour cent) sont dans l'ensemble moins satisfaits que la moyenne, comme dans les banques et les assurances (13 pour cent), celles-ci possédant un taux élevé de travailleurs français et belges. Si l'on différencie en fonction du niveau d'études de l'interviewé, il semble que les personnes ayant une maîtrise professionnelle ou une formation de technicien soient les plus satisfaites.

Vu sous l'angle de l'âge, c'est la satisfaction de la tranche d'âge la plus élevée qui saute aux yeux en particulier. Ce taux de satisfaction, avec 71 pour cent, est supérieur de 10 points à celui des tranches d'âge plus jeunes et des personnes interrogées dans leur ensemble.

Outre la satisfaction générale, certains aspects particuliers ont été abordés. La question plus spécifique concernant la satisfaction vis-à-vis de l'ambiance de travail permet également de dresser un bilan majoritairement positif. À l'heure actuelle, 55 pour cent des personnes interrogées sont satisfaits de l'ambiance de travail. Toutefois, l'importance de l'ambiance de travail est classée légèrement en dessous de celle de la satisfaction générale. De nouveau, cette question ne fait pas apparaître de différence notable entre les sexes.

Figure 37 Évaluation de l'ambiance de travail en fonction de l'âge



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

Parts Top-Box en pour cent; Base: nombre de cas total;

Top-Box: „dans une très forte mesure“ et „dans une forte mesure“

Par contre, l'évaluation de l'ambiance de travail donne des résultats clairement différenciés en fonction de l'âge (voir Figure 37). En particulier, le groupe des 45 à 54 ans est plus rarement satisfait de l'ambiance dans leur entreprise que les tranches plus jeunes. C'est entre 25 et 34 ans que l'ambiance au travail est jugée de la manière la plus positive de toutes les catégories d'âge, suivi du groupe entre 55 et 64 ans.

Une autre question de l'enquête de 2014 se penche sur la satisfaction vis-à-vis des conditions de travail actuelles dans l'entreprise. Autour de 57 pour cent des personnes interrogées se montrent de nouveau globalement satisfaites, sans qu'il y ait de différence notable entre hommes et femmes. Ce taux de satisfaction vis-à-vis des conditions de travail globales est certes inférieur à l'estimation des conditions et des dimensions de travail spécifiques (voir chapitre 4), mais il est tout à fait cohérent, dans le tableau global, avec sa tendance positive. Sont particulièrement satisfaits des conditions de travail : les employés des organisations européennes et internationales (71 pour cent), de l'informatique et de la poste (74 pour cent) ainsi que dans l'éducation et l'enseignement (67 pour cent).

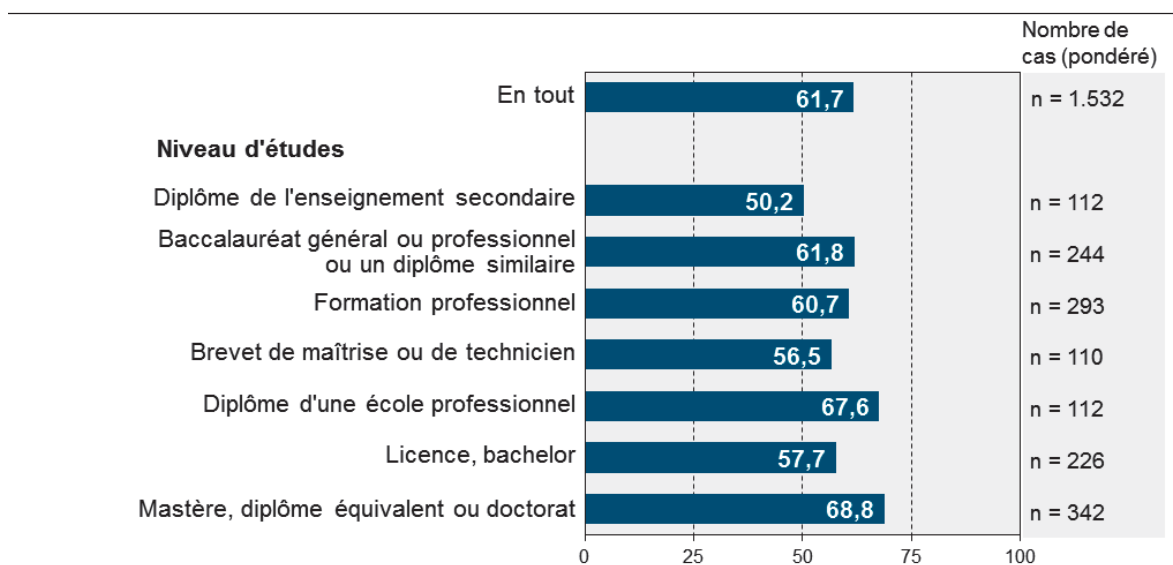
La satisfaction vis-à-vis des conditions de travail varie de nouveau en fonction du groupe d'âge. Les moins satisfaits semblent se trouver dans les tranches d'âge des 45 à 54 ans et des 16 à 24 ans. La plus grande part de personnes satisfaites se retrouve entre 55 et 64 ans, suivie de la tranche d'âge entre 25 et 34 ans. La tranche la plus âgée, à partir de 55 ans, se montre également nettement plus satisfaite de son salaire (revenus du travail) que les personnes plus jeunes : dans ce domaine, 56 pour cent de ce groupe sont très satisfaits, alors que ce n'est le cas que pour 40 à 50 pour cent des personnes âgées de 35 à 54 ans. Les réponses obtenues sont similaires lorsque l'on demande si le salaire obtenu correspond aux besoins personnels. Les plus jeunes (de 16 à 24 ans) sont les plus satisfaits à ce sujet (61 pour cent), suivi des travailleurs de plus de 55 ans (54 pour cent). Les tranches d'âge intermédiaires voient une faible concordance entre les besoins et les revenus (entre 43 et 52 pour cent).

Une condition permettant d'assurer un revenu adéquat même à l'avenir est le maintien ou le développement des compétences professionnelles. Lorsqu'il s'agit d'estimer les possibilités de perfectionnement, de remarquables différences peuvent être observées entre les groupes d'âge. Une constatation mérite l'attention : même les travailleurs âgés évaluent de manière positive leurs possibilités de perfectionnement. Autour de 44 pour cent des plus âgés de 55 à 64 ans voient de bonnes possibilités de se perfectionner au sein de l'entreprise.⁷ Entre 35 et 54 ans, les personnes interrogées jugent même ces possibilités, en comparaison, de manière moins favorable (entre 37 et 41 pour cent), le groupe des 25 à 34 ans estimant au plus haut les options de perfectionnement (47 pour cent). Un autre indicateur du développement professionnel se réfère aux possibilités de promotion et d'avancement. Les travailleurs estiment ici leurs chances très différemment les

⁷ Il serait intéressant de contrôler si ce résultat est en rapport indirect avec le soi-disant « Healthy worker effect », qui veut dire que les plus âgés en bonne santé restent plutôt plus longtemps sur le marché du travail et que les salariés en mauvaise santé abandonnent le marché du travail probablement plus tôt. Mais il faudrait pour cela une étude longitudinale, comme elle a été pratiquée, par exemple en Allemagne pour l'étude LIDA (voir Hasselhorn et al 2014).

uns des autres. Avec environ 20 pour cent, ce sont les personnes âgées de 25 à 34 ans qui évaluent au plus haut leurs options de promotion et d'avancement dans l'entreprise, tandis que seuls 9 à 10 pour cent de la tranche d'âge la plus jeune et des plus âgées à partir de 45 ans répondent positivement. Malheureusement, il n'y a pas de données concernant le comportement effectif en matière de perfectionnement ni sur les promotions réalisées. Il pourrait s'avérer intéressant d'ajouter ces aspects dans le cadre d'une enquête QoW future.

Figure 38 Recommandation de l'employeur en fonction du niveau de formation



Question: Dans quelle mesure recommanderiez-vous votre entreprise à d'autres employés potentiels?

Parts Top-Box en pour cent; Base: nombre de cas total;

Top-Box: „dans une très forte mesure“ und „dans une forte mesure“

Source: Quality of Work Index Luxembourg 2014, propres calculs

Une manière d'exprimer sa satisfaction au travail consiste aussi à être potentiellement prêt à recommander son propre employeur à d'autres salariés. Interrogée sur ce point, la plus grande part des personnes interrogées (environ 62 pour cent) recommanderait l'employeur actuel, ce qui corrobore les autres résultats en ce qui concerne la satisfaction au travail. Les hommes y sont plus souvent prêts que les femmes. De nouveau, des différences significatives se font jour en fonction de l'âge. Les tranches d'âge les plus jeunes jusqu'à 34 ans recommanderaient leur employeur dans une mesure particulièrement élevée (entre 68 et 74 pour cent), alors que les tranches d'âge à partir de 35 ans sont nettement moins prêtes à le faire (entre 55 et 60 pour cent). De même, les diplômés d'études supérieures (diplôme, master, doctorat, pas bachelor) ainsi que les personnes dotées d'une formation spécialisée montrent une tendance plus marquée à recommander leur employeur (voir Figure 38).

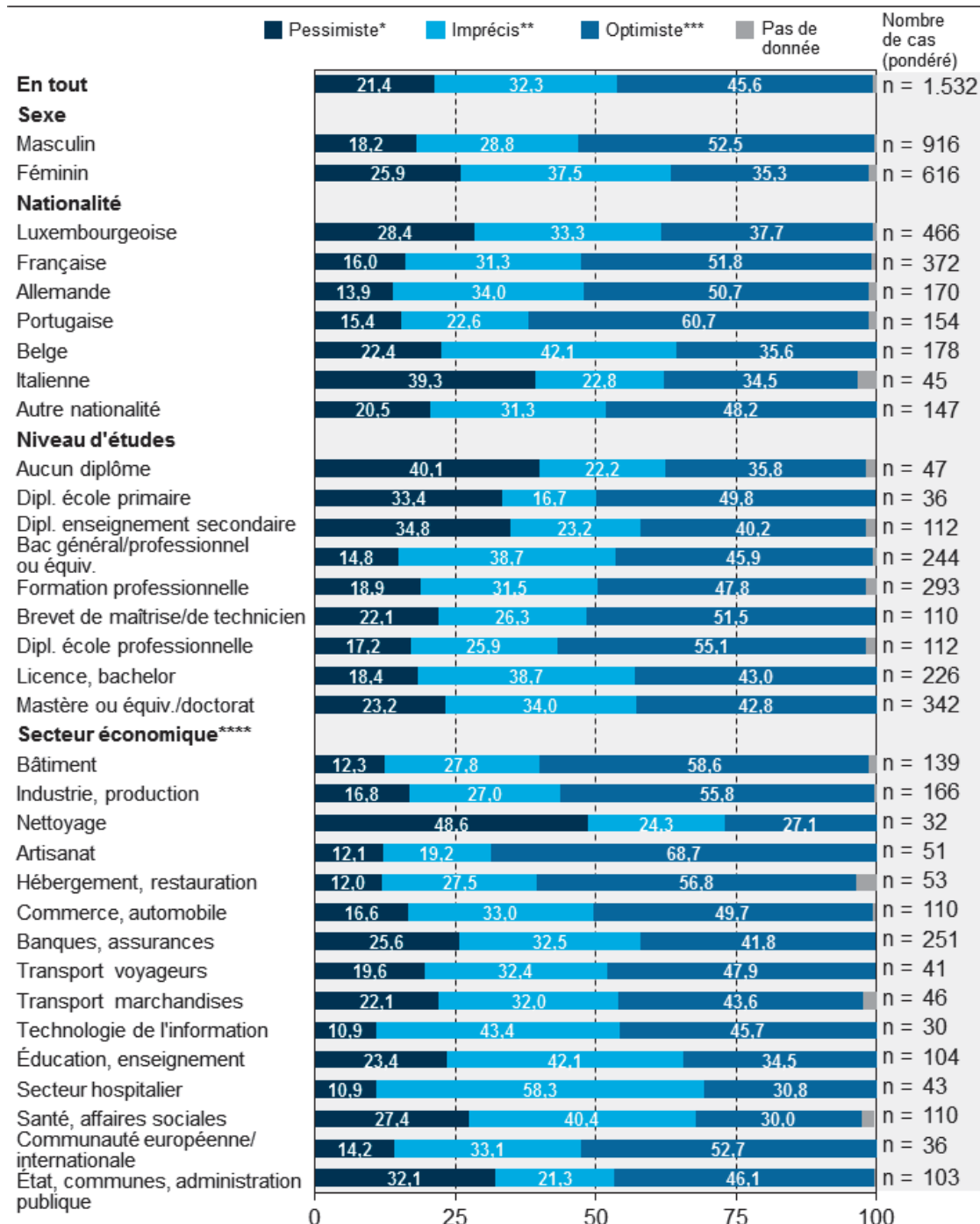
6 Le sondage QoW 2014 : le Luxembourg, pôle économique et pôle d'emploi vu par différents groupes de travail- leurs

Pour conclure le sondage, les travailleurs ont été interrogés sur leur vision de l'avenir. Ils devaient donner leur estimation de la façon dont, à leurs yeux, l'économie du Luxembourg et l'entreprise dans laquelle ils travaillent vont se développer. De plus, ils devaient indiquer dans quelle mesure ils considéraient leur emploi comme sûr.

46 pour cent voient le développement économique du Luxembourg avec optimisme. Un peu moins d'un tiers ne se prononce pas et un cinquième des personnes interrogées est plutôt pessimiste quant à ce développement (voir Figure 39). Les différences entre les estimations des divers groupes de travailleurs méritent l'attention. Les salariés masculins s'expriment d'une manière nettement plus optimiste que les femmes. L'optimisme est nettement plus marqué chez les travailleurs de nationalité française, allemande et portugaise que dans les autres groupes. Il est intéressant de constater que ce sont les Luxembourgeois eux-mêmes qui se révèlent être les plus sceptiques. 28 pour cent d'entre eux expriment ce pessimisme au cours de l'interview. Seuls les Italiens, bien moins représentés en nombre, sont encore nettement plus pessimistes (39 pour cent).

Des différences remarquables sont également à noter entre les travailleurs des différents secteurs économiques. Un optimisme au-dessus de la moyenne est affiché par les salariés de la construction (59 pour cent), de l'industrie et de la production (56 pour cent), de l'artisanat (69 pour cent), de la restauration et de l'hôtellerie (57 pour cent) ainsi que des institutions de l'UE et des organisations internationales. À l'opposé, les travailleurs du secteur du nettoyage (49 pour cent), de l'administration publique, de l'état (32 pour cent) ainsi que du secteur social et de la santé (27 pour cent) se montrent résolument sceptiques.

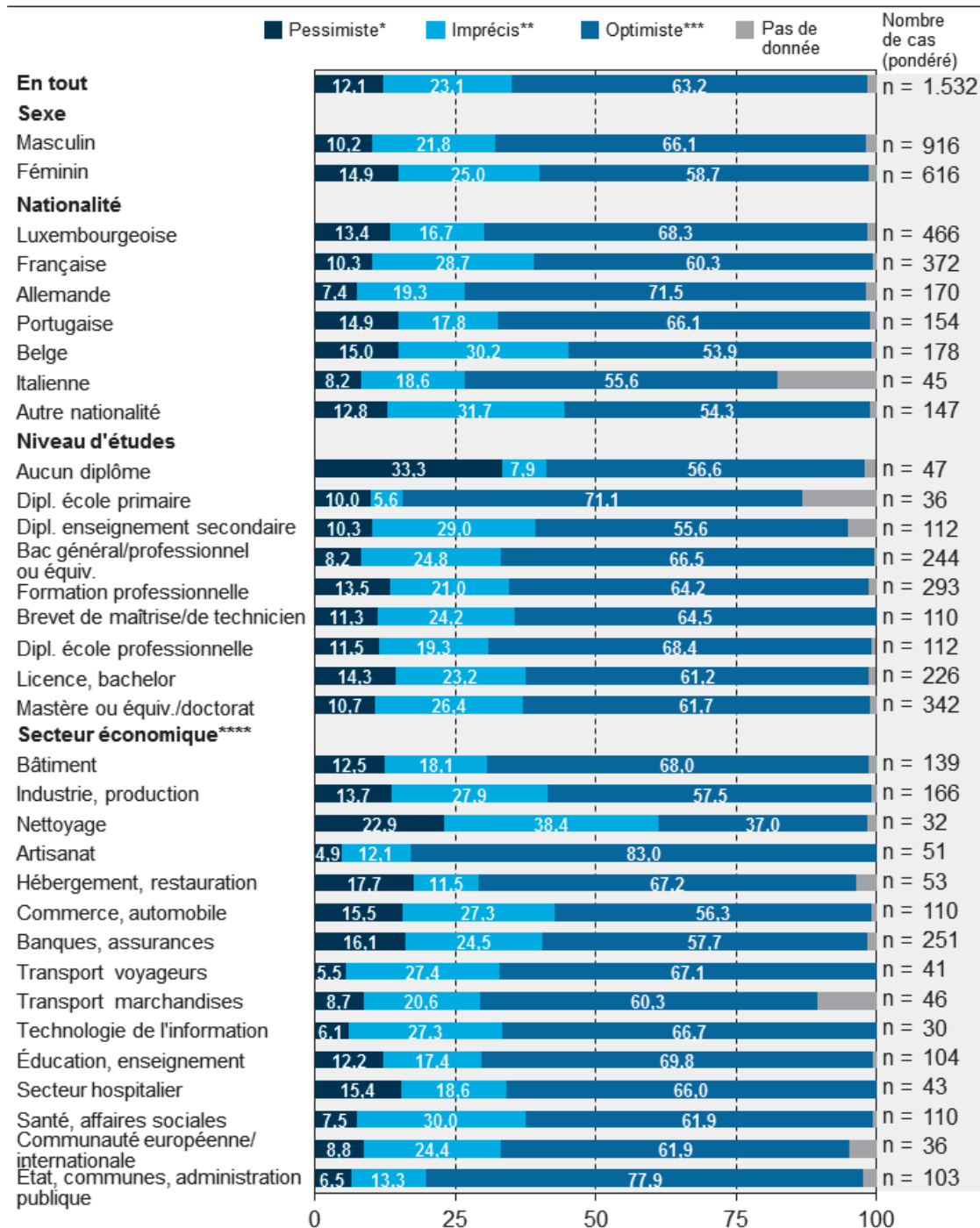
Figure 39 Estimation des travailleurs: développement économique au Luxembourg



Part en pourcentage du nbre de cas; Question: Lorsque vous pensez aux 5 prochaines années, comment envisagez-vous l'avenir économique du Luxembourg en général?; *Catégories de réponse: «plutôt de manière pessimiste» et «de manière très pessimiste»; **Catégorie de réponse: «de manière ni optimiste ni pessimiste»; ***Catégories de réponse: «de manière très optimiste» et «plutôt de manière optimiste»; ****Seulement les secteurs avec n= min. 30

Source: Quality of Work-Index Luxembourg 2014, propres Calculs

Figure 40 Estimation des travailleurs : développement économique de l'entreprise/de l'organisation



Part en pourcentage du nbre de cas; Question: Lorsque vous pensez aux 5 prochaines années, comment envisagez-vous l'avenir économique de votre entreprise/votre organisation?; *Catégories de réponse: «plutôt de manière pessimiste» et «de manière très pessimiste»; **Catégorie de réponse: «de manière ni optimiste ni pessimiste»; ***Catégories de réponse: «de manière très optimiste» et «plutôt de manière optimiste»; ****Seulement les secteurs avec n= min. 30

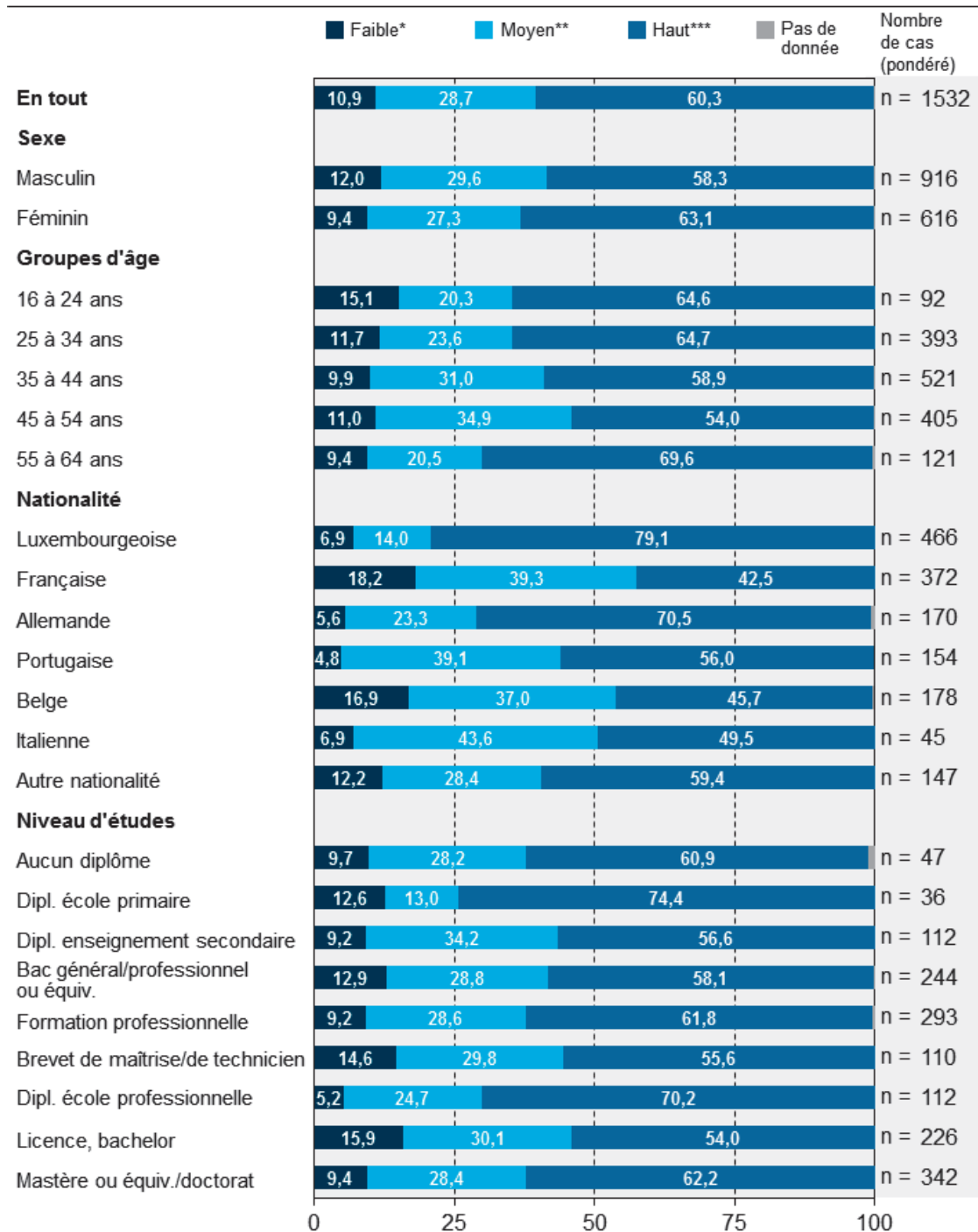
Source: Quality of Work-Index Luxembourg 2014, propres Calculs

Les résultats montrent un tableau segmenté de l'opinion des travailleurs. Il est clair que celle-ci est essentiellement marquée par les expériences, les informations et les jugements acquis dans le contexte professionnel. En comparaison, les estimations des salariés en ce qui concerne le développement économique de l'entreprise ou de l'organisation qui les emploie sont nettement plus homogènes. Cette perspective est vue de manière notablement plus optimiste que pour l'économie globale. Un peu moins des deux tiers des personnes interrogées (63 pour cent) expriment plutôt de l'optimisme, un peu moins d'un quart est plutôt indécis et a du mal à se décider pour l'une ou l'autre perspective. Douze pour cent seulement sont plutôt pessimistes en ce qui concerne l'avenir de leur employeur (voir Figure 40).

On observe certaines différences entre les divers groupes sociaux, celles-ci sont cependant nettement plus modérées que pour l'estimation de la situation globale. Les femmes s'avèrent aussi un peu plus pessimistes que les hommes dans l'estimation de leur entreprise, mais la différence est moins marquée que pour l'économie nationale. Il y a bien quelques différences en fonction du niveau de formation, mais pas de tendance homogène. En ce qui concerne la nationalité, les Luxembourgeois et les Allemands se distinguent par leurs évaluations optimistes. Il est intéressant toutefois d'examiner cette estimation en fonction de la branche à laquelle appartient l'entreprise. Ainsi, on rencontre un optimisme significativement plus grand chez les salariés de la construction (68 pour cent), de la restauration et de l'hôtellerie (67 pour cent), du transport de personnes (68 pour cent), de l'informatique (67 pour cent), de l'éducation et de l'enseignement (70 pour cent) ainsi que des administrations publiques (78 pour cent). Parmi les pessimistes, les travailleurs du secteur du nettoyage sautent de nouveau aux yeux.

À l'occasion d'une troisième question, enfin, les interviewés ont été priés d'indiquer une estimation concernant la sécurité de leur propre emploi (voir Figure 41). Cette estimation très concrète confirme, ici aussi, que les travailleurs ont une vue bien plus positive de leur situation personnelle que de la situation au plan national. 60 pour cent des personnes interrogées voient leur emploi sûr dans une mesure très élevée. 29 pour cent se voient assurés de façon moyenne. Seuls 11 pour cent considèrent leur emploi comme peu sûr. Les estimations des différents groupes de travailleurs se recoupent largement avec celles qui concernent l'avenir de l'entreprise. Les personnes de nationalité luxembourgeoise et allemande voient les perspectives pour leur emploi de manière sensiblement plus positive que leurs collègues français et belges. En ce qui concerne le secteur d'activité, le tableau ressemble aussi beaucoup à ce qui a déjà été exposé. Ce sont surtout les travailleurs de l'artisanat (69 pour cent), du transport de personnes (74 pour cent), du domaine de l'éducation et de l'enseignement (84 pour cent), dans les hôpitaux (80 pour cent), dans le reste du secteur social et santé (72 pour cent), dans les institutions de l'UE (76 pour cent) et de l'état (89 pour cent) qui considèrent leur emploi comme sûr. Par contre, les employés de l'industrie et de la production (22 pour cent) et du secteur du nettoyage (24 pour cent) voient un danger bien plus grand pour leur emploi.

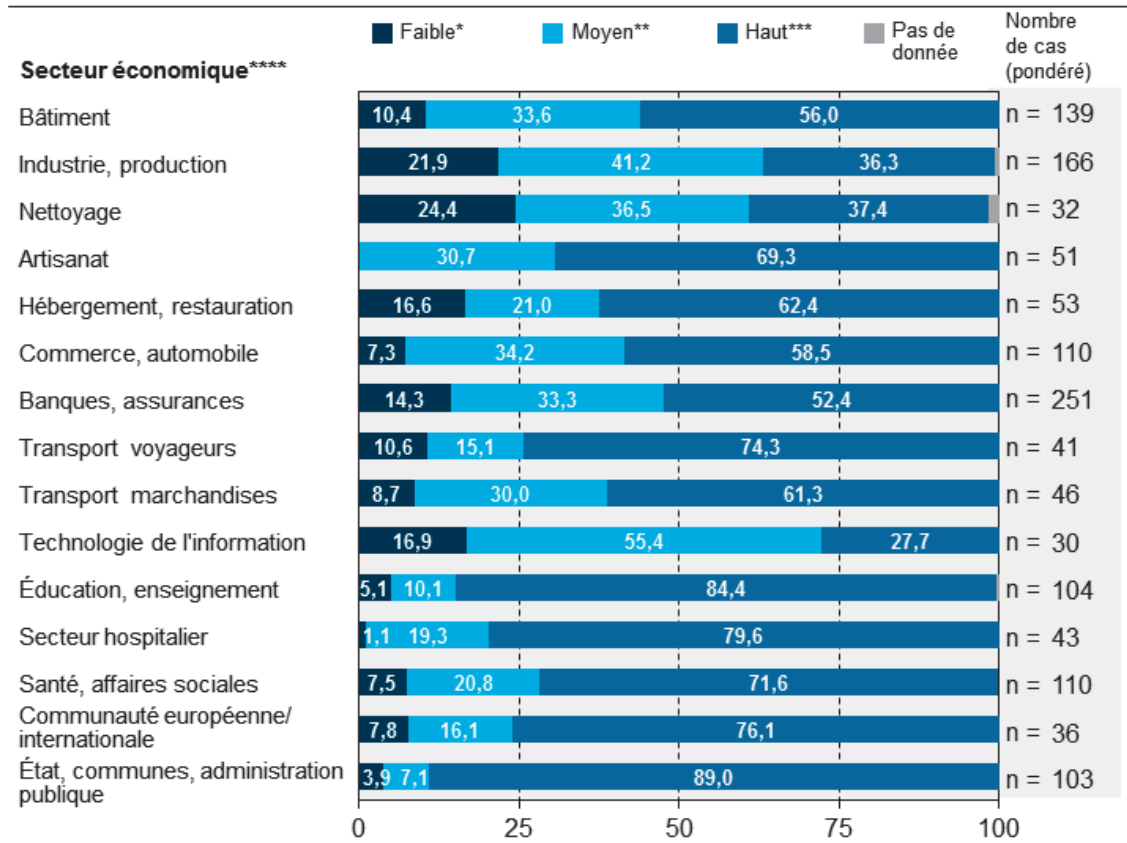
Figure 41 Estimation des travailleurs : sécurité du propre poste de travail



Part en pourcentage du nbre de cas; Question: Dans quelle mesure considérez-vous que votre emploi est sûr? *Catégories de réponse: «dans une faible mesure» et «dans une très faible mesure»; **Catégorie de réponse: «dans une moyenne mesure»; ***Catégories de réponse: «dans une très forte mesure» et «dans une forte mesure»

Source: Quality of Work-Index Luxembourg 2014, propres Calculs

Figure 41 (suite)



Part en pourcentage du nbre de cas; Question: Dans quelle mesure considérez-vous que votre emploi est sûr?; *Catégories de réponse: «dans une faible mesure» et «dans une très faible mesure»; **Catégorie de réponse: «dans une moyenne mesure»; ***Catégories de réponse: «dans une très forte mesure» et «dans une forte mesure»; ****Seulement les secteurs avec n=min. 30

Source: Quality of Work-Index Luxembourg 2014, propres Calculs



En résumé, la plupart des travailleurs ont une estimation globalement positive de leurs propres perspectives professionnelles et de celles de leur entreprise. Les catégories de travailleurs qui nécessitent qu'on y prête attention sont ceux présentant une accumulation d'estimations critiques. C'est en particulier le cas pour certaines branches dans lesquelles on peut observer des emplois instables, voir peut-être précaire (voir chapitre 3). Vu que dans ces secteurs sont employés le plus de femmes et de gens jeunes et/ou peu qualifiés, les estimations critiques des travailleurs méritent qu'on s'y intéresse particulièrement. Et même si l'évaluation critique de la situation économique globale du Luxembourg est affaiblie par l'estimation nettement plus positive de l'entreprise et du propre emploi, le regard sur l'avenir garde une valeur indépendante en tant qu'indicateur. En outre, il ne faut pas perdre de vue le fait que même des travailleurs bénéficiant d'un emploi sûr ne sont pas exempts de soucis ni de scepticisme en ce qui concerne l'estimation du développement national. Il est clair que l'on s'attend à ce que la situation économique difficile de nombreux pays de l'UE n'aille pas sans laisser de trace sur le Luxembourg.

7 Index Quality of Work 2014

Les chapitres précédents ont présenté le monde professionnel des travailleurs d'une manière différenciée en fonction de divers aspects. Sous forme d'indices, les opinions et estimations vont maintenant être regroupées pour donner une valeur de points agrégée. Le regard va se porter en particulier sur les évolutions par rapport à l'année initiale 2013. Cette observation se base sur l'« index Quality of Work Luxembourg » (QoW) que la Chambre des salariés du Luxembourg (CSL) et l'Université du Luxembourg ont conçu et mis en œuvre pour la première fois en 2013 dans le cadre d'une étude pilote. Pour l'année 2014, une réplique et une poursuite de l'index Quality of Work ont lieu sur la base méthodique de 2013 (voir Steffgen & Kohl 2013).

Tout d'abord, c'est la construction de l'index 2014 qui va être explicitée ci-après. Suivent les résultats pour l'année 2014 en comparaison avec l'année de référence 2013.

7.1 Construction et structure de l'Index Quality of Work Luxembourg 2014

7.1.1 La construction de l'index QoW

L'« index Quality of Work Luxembourg » de l'année initiale 2013 a été construit sur la base d'une analyse exploratoire des facteurs. 16 indice-composantes ont été extraits, dans un premier temps, d'une analyse des composants principaux avec une rotation de type varimax. Dans un deuxième temps, ceux-ci ont été regroupés à l'aide d'une analyse des facteurs supplémentaire pour former les six sous-indices. Pondérés par la somme du carré des saturations factorielles, ces six sous-indices constituent les termes de l'index additif « Quality of Work » (« index QoW » dans la suite) (Steffgen & Kohl 2013 : 28 et suivants). Pour l'année de référence 2013, il est normalisé à 100 points. Pour l'édition 2014 de l'enquête, la reproduction de l'indice s'est faite de manière analogue. Les changements se reflètent comme des variations relatives de l'index global ou de ses sous-indices par rapport à 2013.

Figure 42 Composition de l'index Quality of Work 2014 et alpha de Cronbach

Sous-Indice	Indice-composantes	alpha de Cronbach (index QoW 2013)	alpha de Cronbach (index QoW 2014)
Conditions de travail	Respect et Conflit	0,77	0,80
	Satisfaction		
	Coopération		
	Participation et feedback		
	Mobbing		
Intensité et complexité du travail	Charge mentale de travail	0,68	0,70
	Organisation		
	Stress psychique		
Conduites addictives et burnout	Conduites addictives ou de retrait au travail	0,57	0,61
	Burnout		
Revenu et Formation	Revenu	0,44	0,47
	Formation		
Charges physiques et flexibilité	Risques physiques	0,43	0,48
	Autonomie		
Certitude d'emploi	Certitude d'emploi	0,34	0,49
	Perspective		

Fiabilité des échelles

La figure 42 donne un aperçu de la composition de l'index QoW (voir aussi l'annexe A.1). Afin de donner une mesure de la fiabilité (reliability) des échelles, les coefficients alpha de Cronbach⁸ sont indiqués dans le tableau. De manière générale, la fiabilité de l'échelle de l'index Quality of Work a pu être répliquée avec les données du sondage de 2014. Les adaptations du questionnaire qui ont été indiquées plus haut ont permis d'améliorer légèrement les six sous-indices (voir Figure 42). En particulier, l'échelle « Conditions de travail » se trouve avec un alpha de Cronbach de 0,80 dans une plage satisfaisante. L'échelle « Intensité et complexité du travail », elle aussi, est fiable. Par contre, pour les autres sous-indices, des valeurs de fiabilité plus élevées seraient souhaitables. Dans l'ensemble, mesurée à l'alpha de Cronbach, la fiabilité de la plupart des échelles laisse à désirer.

Les analyses de fiabilité des 16 indice-composantes de l'index QoW 2014 sont indiquées dans l'annexe A.1, avec la comparaison avec l'année initiale 2013.

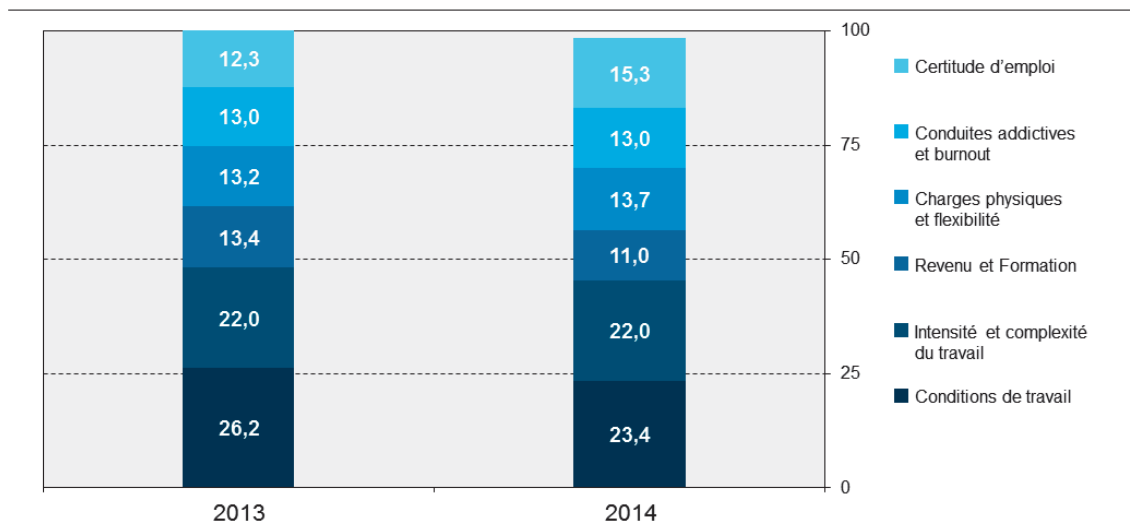
⁸L'alpha de Cronbach est une mesure permettant de calculer la cohérence interne d'une échelle. Il indique la corrélation moyenne entre les items d'une échelle. En règle générale, une valeur de 0,7 pour l'alpha de Cronbach est considérée comme acceptable, une valeur de 0,8 comme bonne (voir Schmitt 1996).

7.2 L'index Quality of Work 2014

Par rapport à l'année de référence 2013, l'index global n'a que très peu varié : sa valeur pour 2014 est de 98,4 points. La déviation, du point de vue statistique, n'est pas significative et elle reste à l'intérieur de l'erreur aléatoire statistique.

Il faut toutefois signaler de légers décalages dans la structure de l'index. Pour trois des six sous-indices, la part au sein de l'index global s'est modifiée par rapport à l'année précédente. L'importance de la dimension « Certitude d'emploi » a augmenté alors que l'importance relative du sous-indice « Revenu et formation » ainsi que « Conditions de travail » a perdu un peu de poids par rapport aux autres dimensions.

Figure 43 Parts des sous-indices dans l'indice global

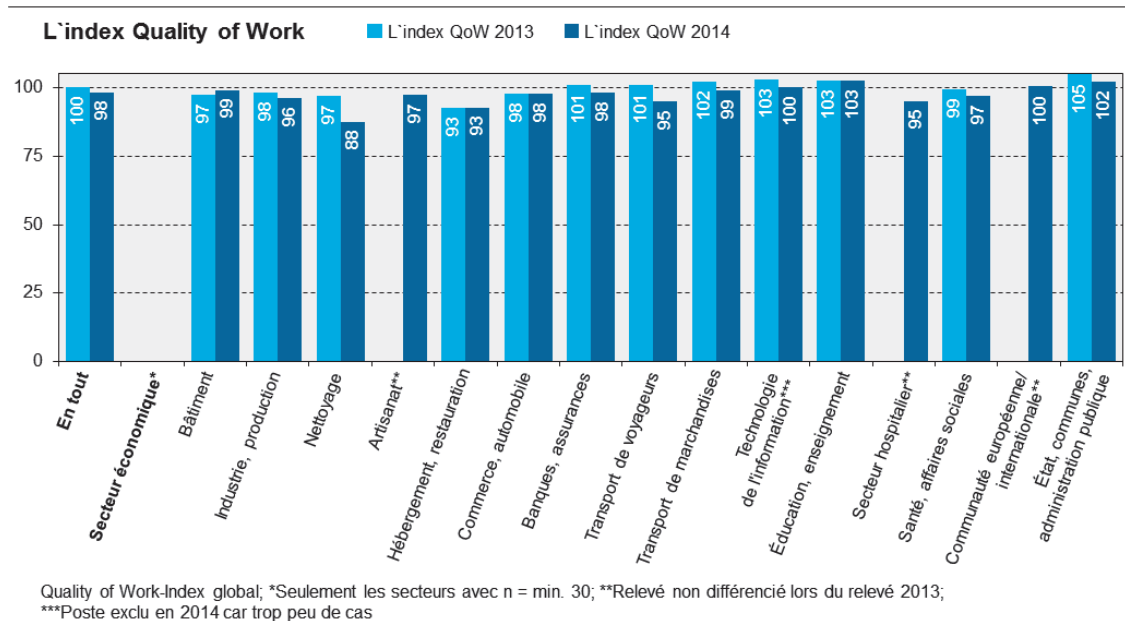


Parts relatives des sous-indices dans l'indice global QoW

Quality of Work-Index Luxembourg 2014, propres Calculs

Sur le plan statistique, seuls quelques changements sont significatifs pour les employés de certains segments économiques. Déjà, en 2013, l'année de base, les travailleurs du secteur du nettoyage donnaient une estimation de la qualité de leur travail inférieure à la moyenne. En 2014, cette valeur a encore perdu 9 points. Cette évolution corrobore certains aspects qui ont été évoqués dans les paragraphes précédents. Dans le nettoyage, il est évident qu'il y a un cumul des problèmes dus aux emplois précaires.

Figure 44 L'index Quality of Work 2014



Source: Quality of Work-Index Luxembourg 2014, propres Calculs

infas



Comme pour l'année de référence, l'estimation des travailleurs de la restauration et de l'hôtellerie continue à être critique. La valeur de l'index est certes stable, elle se trouve cependant avec 93 points à un niveau faible. Il faut également remarquer la baisse de six points chez les travailleurs de la branche « Transport des voyageurs ». Là aussi, les observations précédentes permettent de discerner des indicateurs de situations particulièrement problématiques pour une partie des employés.

Dans tous les autres secteurs, il y a de légères variations dans un sens ou dans l'autre. Là, les travailleurs estiment leur qualité de travail de manière similaire à l'année précédente. Les mesures qui seront effectuées pendant les années à venir permettront de dire si les quelques variations par rapport à l'année précédente constituent des signes avant-coureurs de changements à moyen terme.

7.3 Résultats individuels sélectionnés

L'index Quality of Work variait déjà en 2013, l'année de départ, entre les secteurs de l'économie. L'enquête actuelle montre que les différences entre les branches ont encore un peu augmenté. Ce résultat pousse à une observation plus approfondie sur la base de certains résultats spécifiques. Cette année, ce sont les indices « Mobbing » et « Burnout » qui sont au centre de l'observation, de manière différenciée en fonction des secteurs.

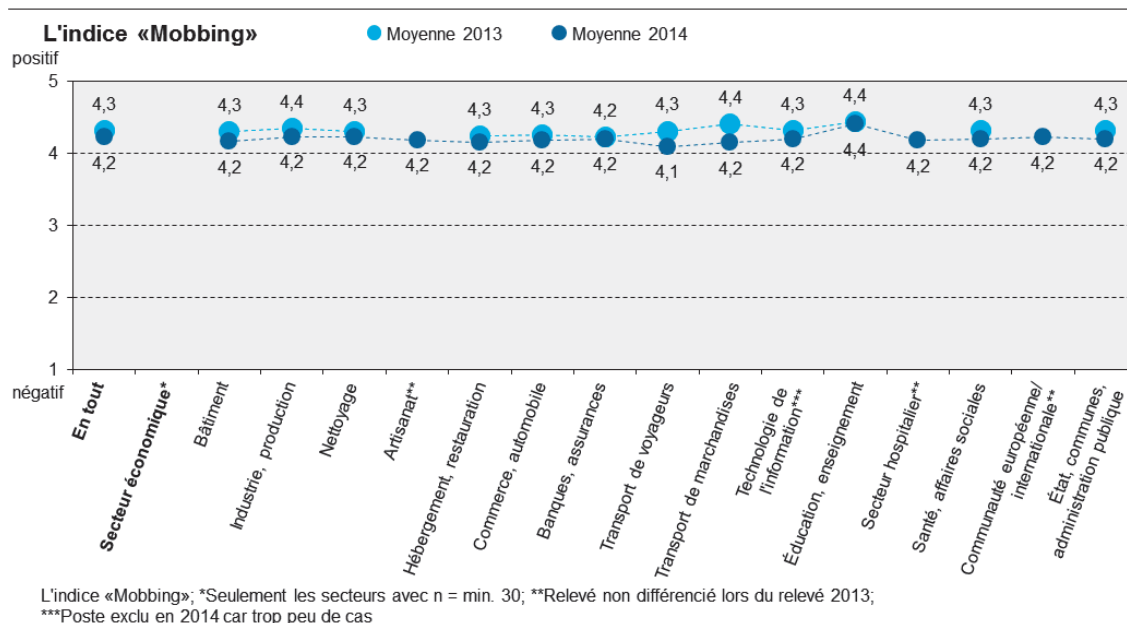
7.3.1 L'indice « Mobbing »

L'indice « Mobbing » est un élément de la sous-dimension « Conditions de travail ». C'est pour ce sous-indice que les plus grandes variations par rapport à l'année précédente peuvent être notées. Outre le facteur « Mobbing », quatre autres indices font aussi partie de la dimension : « Respect et conflit », « Satisfac-tion », « Coopération » et « Participation et feedback ».

La valeur de l'indice « Mobbing » est notée sur une échelle allant de 1 à 5. Au sens de l'index Quality of Work, c'est la valeur « 1 » qui est la plus négative. Dans ce cas, les travailleurs se plaignent de l'aspect Mobbing comme étant défavorable pour la qualité du travail. Pour la valeur « 5 », par contre, les évaluations sont positives et vont pour l'étude dans le sens d'une meilleures qualité du travail.

Les valeurs moyennes sur l'échelle de 4,3 pour l'année de référence 2013 et de 4,2 pour 2014 sont le signal de relations de travail bonnes à très bonnes avec les collègues et les supérieurs. Le Mobbing ne pèse que dans de rares cas sur la qualité du travail. Les estimations ne varient que très peu d'une branche à l'autre. Entre celles-ci, la valeur non standardisée dévie de 0,2 points au maximum. De même, il n'y a pas de variation notable à observer entre les deux années d'étude. Toutes branches et groupes d'analyse confondus, les valeurs sont presque inchangées par rapport à 2013 (Figure 45). Les variations les plus importantes, de 0,2 points, proviennent des secteurs « Industrie et production » et « Transport des voyageurs et des marchandises ».

Figure 45 L'indice « Mobbing »



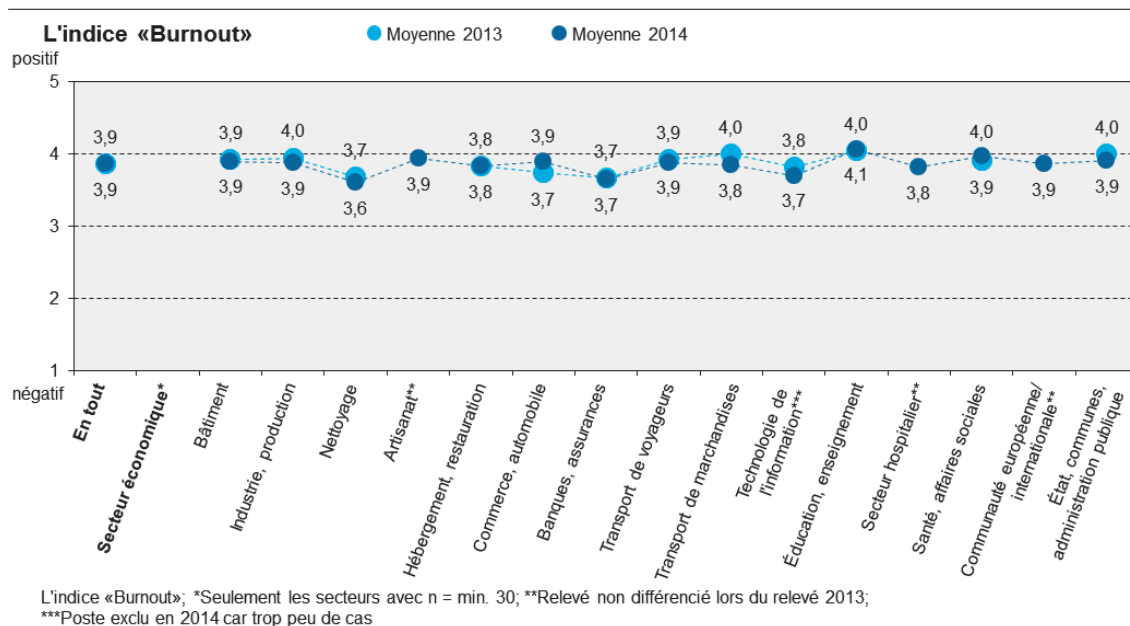
Source: Quality of Work-Index Luxembourg 2014, propres Calculs

7.3.2 L'indice « Burnout »

L'indice « Burnout » fait partie, avec les facteurs « Stress » et « Conduites addictives », du sous-index « Conduites addictives et burnout ». Sa valeur est également placée sur une échelle allant de « 1 » à « 5 ». Pour l'index Quality of Work, une valeur élevée implique une estimation positive, tandis qu'une valeur faible témoigne d'une contribution négative à la qualité du travail.

Le sous-index lui-même, tout comme l'indice individuel « Burnout » observé ici, reste pratiquement inchangé en 2014, au même niveau que l'année précédente (Figure 46). Toutefois, la valeur de l'indice varie entre les travailleurs des différents secteurs. En particulier, les employés des branches « Nettoyage », « Banques et assurances » et de l'informatique jugent les conditions de travail comme étant en moyenne plus contraignantes que les employés des autres secteurs.

Figure 46 L'indice « Burnout »



Source: Quality of Work-Index Luxembourg 2014, propres Calculs

Les caractéristiques spécifiques de l'index en fonction des branches sont pratiquement stables par rapport à 2013. Tout au plus peut-on constater des symptômes de burnout en légère augmentation, en comparaison avec l'année de référence, pour les employés des secteurs « Transport de marchandises » et « Informatique ». Une légère amélioration est par contre signalée par les travailleurs du secteur « Commerce et automobile ».

Référence

Blancke, S. / Roth, C. / Schmid, J. (2000): Employability („Beschäftigungsfähigkeit“) als Herausforderung für den Arbeitsmarkt - Auf dem Weg zur flexiblen Erwerbsgesellschaft - Eine Konzept- und Literaturstudie. Akademie für Technikfolgenabschätzung in Baden-Württemberg. Arbeitsbericht 157. (Online <http://elib.uni-stuttgart.de/opus/volltexte/2004/1716/pdf/AB157.pdf>.)

Hasselhorn, H-M. / Peter, R. / Rauch, A. / Schröder, H. / Swart, E. / Bender, S. / du Prel, J.-B. / Ebener, M. / March, S. / Trappmann, M. / Steinwede, J. / Müller, B.H. (2014): Cohort profile: The lidA Cohort Study – a German Cohort Study on Work, Age, Health and Work Participation, in: International Journal of Epidemiology, 2014, 1-14.

Ilmarinen, J. / Tempel, J. (2002): Erhaltung, Förderung und Entwicklung der Arbeitsfähigkeit – Konzepte und Forschungsergebnisse aus Finnland. In: Badura, B./Vetter, C./ Schnellschmidt, H (Hrsg.): Fehlzeiten-Report 2002, Berlin, 85-99.

Karasek, R.A. / Theorell, T. (1990): Healthy work. Stress, productivity, and the reconstruction of working life. New York: Basic Books.

Prümper, J. / Richtenhagen, G. (2011): Von der Arbeitsunfähigkeit zum Haus der Arbeitsfähigkeit: Der Work Ability Index und seine Anwendung. In: Seyfried, B. (Hrsg.): Ältere Beschäftigte. Zu jung, um alt zu sein. Konzepte - Forschungsergebnisse – Instrumente. Bielefeld (Bertelsmann), 135-146.

Schmitt, N. (1996): Uses and Abuses of Coefficient Alpha, Psychological Assessment, 8(4), 350-353.

Siegrist, J. (1996): Adverse health effects of high effort – low reward conditions at work. Journal of Occupational Health Psychology 1, 27-43.

Steffgen, G. / Kohl, D. (2013): „Quality of work – Index“. Rapport final sur le développement d'un indicateur de la qualité du travail au Luxembourg. Chambre des Salariés du Luxembourg (CSL) en collaboration avec l'unité de recherche INSIDE de l'Université du Luxembourg.

Annexe

A.1 La structure de l'index Quality of Work 2014

Sous-Index	Indice-composantes	L'index Quality of Work 2013			L'index Quality of Work 2014		
		Question	Item	alpha de Cronbach	Question	Item	alpha de Cronbach
Conditions de travail	Respect et conflit	Q34	Êtes-vous respecté(e) par votre supérieur au travail?	0,68	B03_5	Dans quelle mesure votre supérieur direct vous respecte-t-il votre travail?	0,66
		Q35	Considérez-vous que votre travail est important?		B04_1	Dans quelle mesure avez-vous le sentiment que votre travail est important?	
		Q36	Votre travail est-il apprécié par votre entreprise?		B04_2	Dans quelle mesure êtes-vous fier de votre travail?	
		Q44	Votre entreprise/institution respecte-elle les droits de ses salarié(e)s?		B05_1	Dans quelle mesure votre travail est-il reconnu par votre entreprise?	
		Q59	Combien de fois exprimez-vous vos émotions différemment de ce que vous ressentez?		A24	Dans quelle mesure diriez-vous que vos droits comme salariés sont respectés dans votre entreprise?	
		Q60	Combien de fois avez-vous des conflits avec des collègues ou des personnes avec lesquelles vous êtes en contact lors de votre travail ?		B11_6	À quelle fréquence votre travail exige-t-il de contrôler vos sentiments?	
		Q45	Êtes-vous satisfait(e) de votre travail?		B10_5	À quelle fréquence êtes-vous en conflit avec vos collègues ou votre supérieur?	
		Q46	Êtes-vous satisfait(e) de votre climat de travail?		B10_6	À quelle fréquence des conflits avec des clients, des élèves ou des patients de votre entreprise ou de votre établissement surviennent-ils?	
		Q48	Êtes-vous satisfait(e) de vos conditions de travail?		B08_1	Dans quelle mesure êtes-vous actuellement satisfait(e) de votre travail?	
		Q94	Si vous aviez le choix, travailleriez-vous encore une fois dans la même entreprise/ institution?		B08_2	Dans quelle mesure êtes-vous actuellement satisfait(e) de l'atmosphère de travail dans votre entreprise?	
	Satisfaction			B08_3	Dans quelle mesure êtes-vous actuellement satisfait(e) des conditions de travail de votre entreprise?	0,83	
				A25	Dans quelle mesure recommanderiez-vous votre entreprise à d'autres employés potentiels?		

		L'index Quality of Work 2013			L'index Quality of Work 2014			
Sous-Indice	Indice-composantes	Question	Item	alpha de Cronbach	Question	Item	alpha de Cronbach	
Conditions de travail	Coopération	Q32	Coopérez-vous avec vos collègues au travail?	0,66	B03_2	Dans quelle mesure collaborez-vous avec vos collègues au travail?	0,64	
		Q33	Vos collègues vous soutiennent-ils au travail?		B03_4	Dans quelle mesure vos collègues vous soutiennent-ils dans votre travail?		
	Participation et feedback		Q28	Participez-vous aux prises de décision dans votre	0,59	B01_5	Dans quelle mesure pouvez-vous vous exprimer quant aux décisions de votre entreprise?	0,57
			Q38	Obtenez-vous un feedback concernant votre travail de la part de votre supérieur ou de vos collègues?		B03_3	Dans quelle mesure recevez-vous, de la part de votre supérieur ou de vos collègues, des retours d'information sur votre travail??	
			Q42	Êtes-vous informé(e) sur les décisions internes, les changements et les plans de développement de votre entreprise?		A23	Dans quelle mesure êtes-vous informé(e) des décisions, des modifications importantes ou des plans de développement dans votre entreprise?	
			Q57	Combien de fois avez-vous la possibilité de voir ce que votre travail apporte?		B02_5	A quelle fréquence voyez-vous le résultat de votre travail?	
	Mobbing		Q63	Combien de fois votre travail est-il critiqué par vos collègues ou par votre supérieur ?	0,70	B10_1	A quelle fréquence vos collègues ou votre supérieur critiquent-ils votre travail?	0,68
			Q64	Combien de fois êtes-vous ignoré(e) au travail par vos collègues ou par votre supérieur ?		B10_2	A quelle fréquence vos collègues ou votre supérieur vous ignorent-ils au travail?	
			Q65	Combien de fois votre supérieur vous assigne-t-il des travaux absurdes?		B10_3	A quelle fréquence votre supérieur vous assigne-t-il des missions dénuées de sens?	
			Q66	Combien de fois êtes-vous ridiculisé(e) par vos collègues ou par votre supérieur devant d'autres personnes ?		B10_4	A quelle fréquence votre supérieur ou vos collègues vous ridiculisent-ils devant d'autres personnes?	

		L'index Quality of Work 2013			L'index Quality of Work 2014			
Sous-Indice	Indice-composantes	Question	Item	alpha de Cronbach	Question	Item	alpha de Cronbach	
Intensité et complexité du travail	Charge mentale de travail	Q53	Combien de fois votre travail est-il exigeant sur le plan intellectuel (par exemple: se concentrer longtemps)?	0,65	B02_2	A quelle fréquence votre travail est-il mentalement fatiguant? (par ex. lorsque vous devez avoir une grande concentration)	0,64	
		Q55	Combien de fois devez-vous vous concentrer sur plusieurs activités différentes en même temps?		B02_4	A quelle fréquence devez-vous vous concentrer sur plusieurs missions en même temps?		
		Q56	Combien de fois travaillez-vous sous pression?		B02_7	A quelle fréquence travaillez-vous sous contrainte de temps (ou dans la précipitation)?		
	Organisation		Q54	Combien de fois recevez-vous des instructions imprécises pendant votre travail?	0,44	B02_3	A quelle fréquence recevez-vous des instructions peu précises au travail?	
			Q58	Combien de fois est-ce que des informations, du matériel et des moyens de travail (par exemple: ordinateur) dont vous avez besoin pour travailler ne sont-ils pas mis à votre disposition?		B02_6	A quelle fréquence manquez-vous des informations, matériels et outils nécessaires? (dont vous avez besoin pour votre travail, par ex. un ordinateur)	
		Q61	Combien de fois n'arrivez-vous pas à concilier votre travail et votre vie privée?	B11_7		A quelle fréquence avez-vous des difficultés à concilier travail et vie privée ?		
		Q85	Combien de fois prenez-vous à cœur même de petites difficultés?	B11_1		A quelle fréquence prenez-vous de petits problèmes au travail trop à cœur?		
	Stress psychique		Q86	Combien de fois êtes-vous frustré(e) lorsque votre travail n'est pas apprécié de façon appropriée?	0,75	B11_2	A quelle fréquence êtes-vous frustré lorsque votre travail n'est pas apprécié à sa juste valeur?	0,79
			Q88	Combien de fois êtes-vous encombré(e) de votre travail en dehors de votre horaire de travail?		B11_4	A quelle fréquence les problèmes professionnels présentent-ils également en dehors du travail?	
		Q89	Combien de fois est-ce que c'est difficile pour vous de finir un travail, quand vous n'arrivez pas à le faire parfaitement?	B11_5		A quelle fréquence vous est-il difficile d'achever une mission lorsque vous ne pouvez pas la réaliser correctement?		
Q91		Vous inquiétez-vous que votre travail puisse avoir un effet sur votre santé?	B15	A quelle fréquence vous souciez-vous de l'impact que votre travail a (ou pourrait avoir) sur votre santé?				
Q93		Vous sentez-vous stressé(e) par votre travail?	B11_9	Vous sentez-vous stressé(e) par votre travail?				

		L'index Quality of Work 2013			L'index Quality of Work 2014			
Sous-Indice	Indice-composantes	Ques-tion	Item	alpha de Cron-bach	Ques-tion	Item	alpha de Cron-bach	
Conduites addictives et burnout	Conduites addictives ou de retrait au travail	Q80	Combien de fois vous êtes-vous porté malade pour éviter de travailler?	0,80	B17_6	À quelle fréquence vous déclarez vous malade sans avoir de problèmes de santé apparents?	0,52	
		Q82	Combien de fois buvez-vous de l'alcool pour pouvoir maîtriser vos problèmes au travail?		B16_1	À quelle fréquence avez-vous recours à l'alcool pour réussir à surmonter vos problèmes au travail?		
		Q83	Combien de fois utilisez-vous des drogues ou d'autres substances illégales pour pouvoir maîtriser vos problèmes au travail?		B16_2	À quelle fréquence avez-vous recours aux drogues ou à d'autres substances illégales pour réussir à surmonter vos problèmes au travail?		
		Q84	Combien de fois utilisez-vous des médicaments prescrits pour pouvoir maîtriser vos problèmes au travail?		B16_3	À quelle fréquence avez-vous recours aux médicaments délivrés sur ordonnance pour réussir à surmonter vos problèmes au travail?		
	Burnout		Q73	Combien de fois éprouvez-vous que vous ne supportez plus votre travail?	0,79	B17_1		À quelle fréquence avez-vous l'impression de ne plus pouvoir supporter votre travail?
			Q74	Combien de fois éprouvez-vous de la peur en pensant au futur?		B17_2		À quelle fréquence avez-vous peur de l'avenir?
			Q75	Combien de fois éprouvez-vous que vous n'avez pas suffisamment d'énergie pour votre vie quotidienne?		B17_3		À quelle fréquence avez-vous l'impression de ne pas avoir assez d'énergie pour votre quotidien?
			Q76	Combien de fois avez-vous des difficultés de concentration pendant le travail?		B17_4		À quelle fréquence avez-vous des difficultés à vous concentrer au travail?
		Q77	Combien de fois éprouvez-vous que vous ne pouvez plus maîtriser votre travail de manière adéquate?		B17_5	À quelle fréquence avez-vous l'impression de ne plus pouvoir réaliser votre travail correctement?		
		Q78	Combien de fois vous concentrez-vous sur les aspects positifs de votre travail?		B13_1	À quelle fréquence vous concentrez-vous sur les aspects positifs de votre travail?		
		Q87	Combien de fois éprouvez-vous ne plus avoir de la joie face à votre travail?		B11_3	À quelle fréquence êtes-vous mécontent(e) au travail?		

		L'index Quality of Work 2013		L'index Quality of Work 2014			
Sous-Index	Indice-composantes	Question	Item	alpha de Cronbach	Item	alpha de Cronbach	
	Revenu	Q40	Votre salaire est-il adapté à votre performance de travail?	0,88	B05_2	Dans quelle mesure votre salaire correspond-il au travail fourni?	0,89
		Q47	Êtes-vous satisfait(e) de votre salaire?		B08_4	Dans quelle mesure êtes-vous actuellement satisfait(e) de votre salaire?	
Revenu et Formation	Formation	Q43	Est-ce que votre entreprise vous permet de suivre des formations continues?	0,42	B06	J'aimerais maintenant aborder la question de la formation continue et du perfectionnement professionnel dans votre entreprise. Dans quelle mesure avez-vous la possibilité d'étendre vos qualifications dans votre entreprise ?	0,58
		Q51	Avez-vous la possibilité d'être promu(e)/ de faire carrière dans votre entreprise?		B07	Dans quelle mesure avez-vous des perspectives d'avancement ou de promotion dans votre entreprise?	
Charges physiques et flexibilité	Risques physiques	Q52	Combien de fois votre travail est-il physiquement exigeant (par exemple: être debout longtemps)?		B02_1	À quelle fréquence votre travail est-il physiquement fatiguant? (par ex. longue posture debout)	0,67
		Q25	Est-ce que il y a un risque d'accident sur votre lieu de travail?	0,57	B01_2	Dans quelle mesure votre travail comporte-t-il des risques d'accidents ou de blessures?	
		Q26	Est-ce que vous décidez vous-même de la manière dont vous faites votre travail?		B01_3	Dans quelle mesure pouvez-vous décider de la manière dont vous exécutez votre travail?	0,53
Q27	Déterminez-vous vous-même votre horaire de travail?	0,47	B01_4	Dans quelle mesure pouvez-vous décider de vos horaires de travail?			
Certitude d'emploi	Certitude d'emploi	Q39	Avez-vous peur de perdre votre travail soit à cause de la crise financière, soit pour une autre raison?	0,31	C01	Tout d'abord, voici deux questions personnelles sur votre travail dans l'entreprise. Dans quelle mesure considérez-vous que votre emploi est sûr?	0,30
		Q41	Est-ce que ce serait difficile pour vous de trouver un travail similaire, si vous perdiez votre travail ou si vous démissionniez?		C02	Et auriez-vous des difficultés à retrouver un emploi similaire si vous perdiez votre travail ou si vous démissionniez?	
		Q96	Quand vous pensez aux 5 prochaines années, comment jugez-vous l'avenir économique du Luxembourg en général?	C03_1	Lorsque vous pensez aux 5 prochaines années, comment envisagez-vous l'avenir économique du Luxembourg en général?		
		Q97	Quand vous pensez aux 5 prochaines années, comment jugez-vous l'avenir économique de votre entreprise en général?	C03_2	Lorsque vous pensez aux 5 prochaines années, comment envisagez-vous l'avenir économique de votre entreprise/votre organisation?		
	Perspective			0,53			0,58