



# Quality of Work Index 2019:

Le temps de travail est temps  
de vie

Novembre 2019



1. Quality of Work Index: un index luxembourgeois de la qualité de travail et du bien-être des salariés
  - Notes méthodologiques
2. La qualité du travail au Luxembourg
  - Bref état des lieux de la situation et des évolutions
3. Thème spécial: temps de travail et temps de repos
  - Temps de travail convenu/effectif/souhaité
  - Travail supplémentaire
  - Pauses, périodes de repos et congé de récréation
  - Liberté de décision et exigences en matière de flexibilité temporelle
  - Équilibre vie pro – vie personnelle

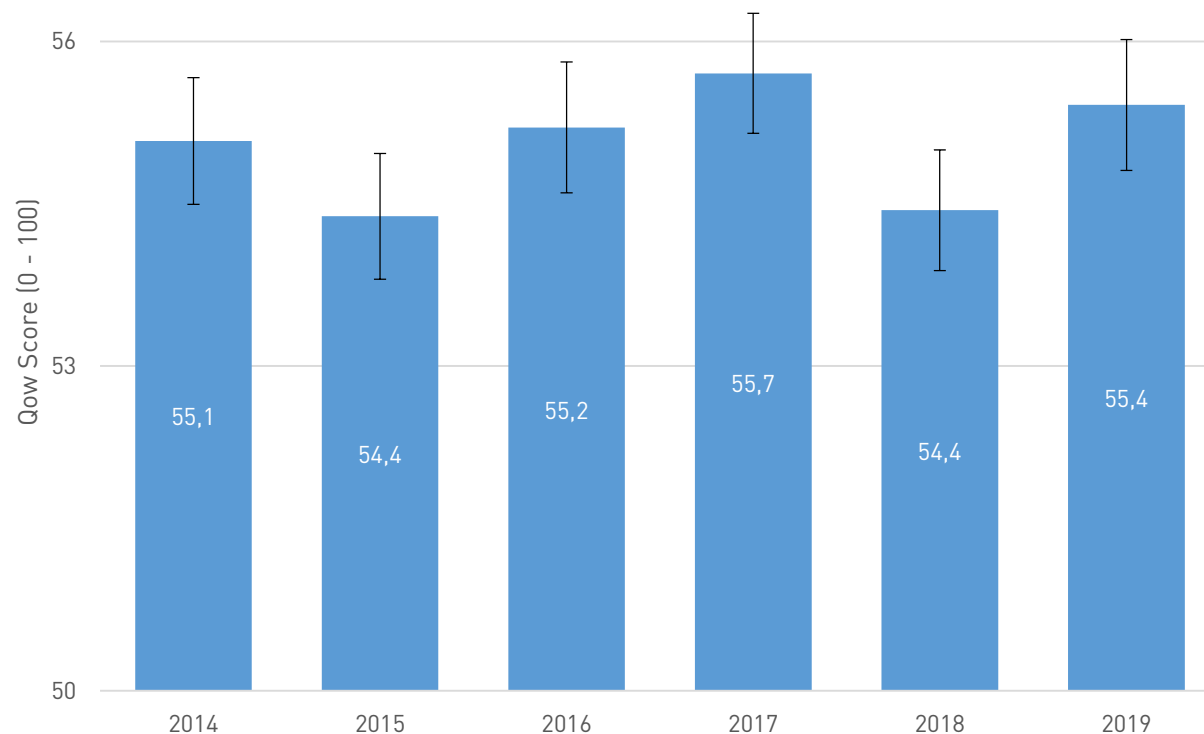
# Quality of Work Index : un indice luxembourgeois pour la qualité de travail et le bien-être des salariés.

- Projet lancé en 2012 par la Chambre des salariés (CSL) en collaboration avec l'unité de recherche INSIDE de l'Université du Luxembourg ;
- Seit 2013 une enquête annuelle réalisée par un institut de recherche sur l'opinion publique (depuis 2014 : Infas) ;
- Questionnaire en 5 langues (luxembourgeois, français, allemand, portugais, anglais) avec +/- 150 questions sur les conditions de travail et le bien-être liés à l'activité professionnelle ;
- Depuis 2017, une section est consacrée à un thème spécifique (par exemple, la numérisation du travail (2017), la conciliation travail-vie privée (2018)) ;
- Les données recueillies mesurent l'évaluation de la qualité du travail et du bien-être par les salariés.

# Quality of Work Index : un indice luxembourgeois pour la qualité de travail et le bien-être des salariés.

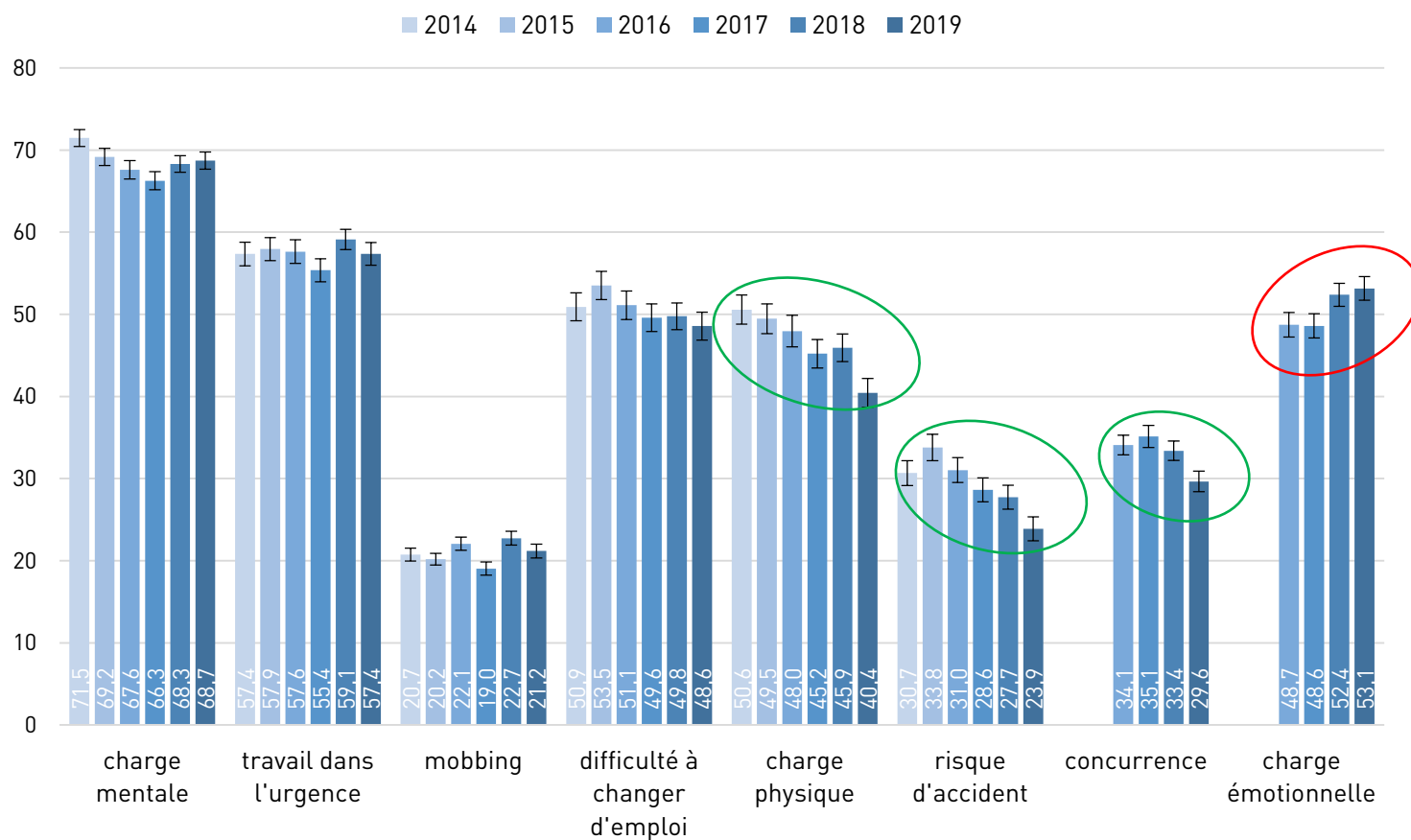
- Méthode d'enquête : Entrevues téléphoniques assistées par ordinateur (ITAO) et, depuis 2018, un questionnaire en ligne ;
- Durée moyenne de l'entretien : 29 minutes ;
- Groupe cible : salariés âgés de 16 à 64 ans qui travaillent régulièrement au moins 10 heures par semaine, résidents ou frontaliers d'Allemagne, de France ou de Belgique ;
- Répondants : Échantillon représentatif en 2019 de n = 1495 (57% d'habitants et 43% de frontaliers) ; dont n = 935 cas font partie du panel (ont participé depuis 2014, 2015, 2016, 2017, ou 2018) et n = 560 nouveaux participants dans un échantillon représentatif tiré de la base de données du Registre de la sécurité sociale du Luxembourg ;
- Les personnes ont été choisies au hasard ;
- Cette enquête, renouvelée chaque année, permet de suivre l'évolution de la qualité de vie au travail dans le temps.

# L'évolution du Quality of work Index depuis 2014 (en valeur absolue entre 0 et 100)



- L'indice global de qualité de travail augmenté par rapport à 2018 (55,4 points contre 54,4). L'augmentation est significative.
- Les différences par rapport à 2014 sont mineures et se situent à l'intérieur de la marge d'erreur.
- Globalement, la qualité subjectivement perçue du travail reste à un niveau relativement constant entre 2014 et 2019 (dans la fourchette moyenne)

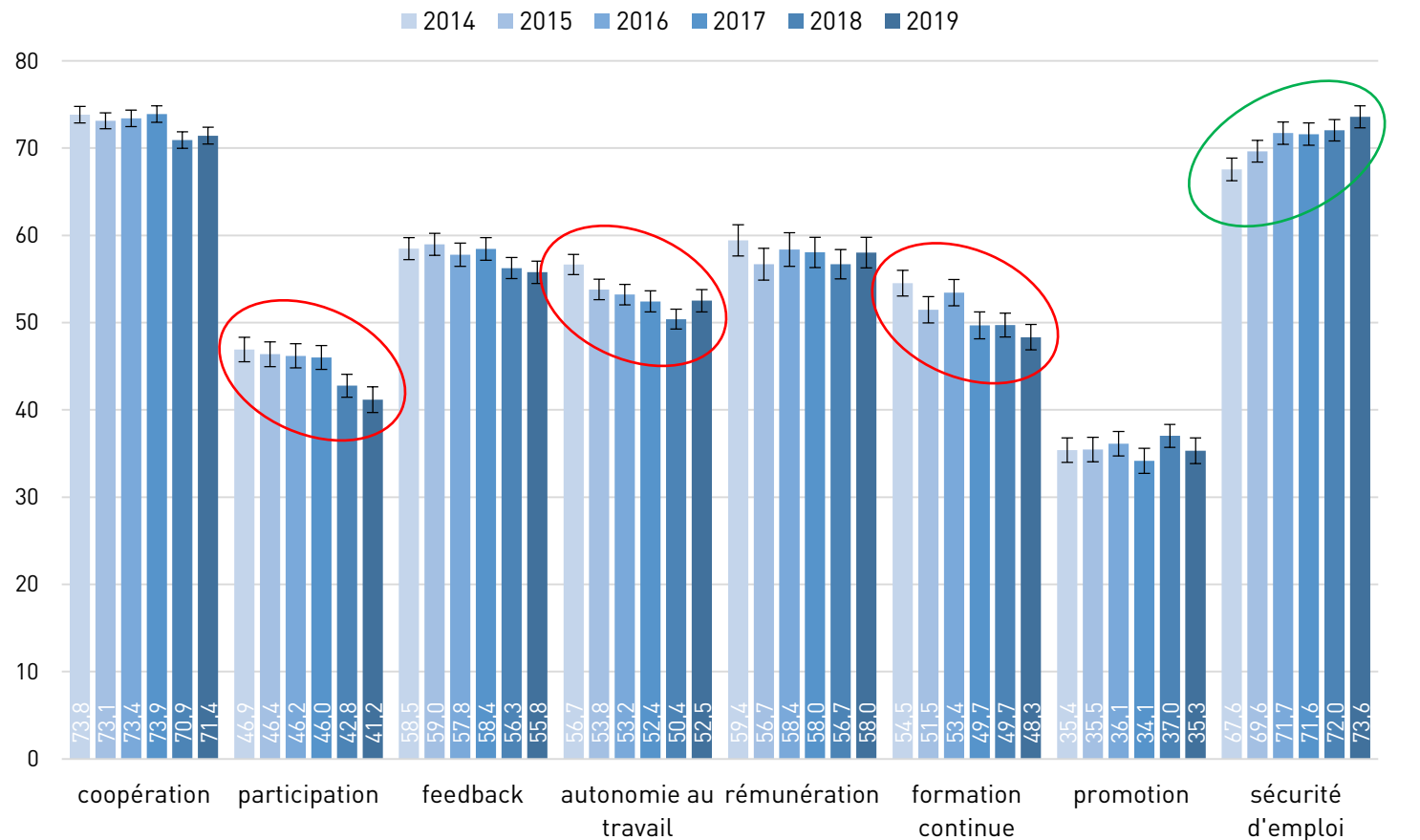
# L'évolution des dimensions ayant un impact négatif sur la qualité de travail



## Tendances:

- ↘ 20% charges physiques depuis 2014 (de 10,2 points de pourcentage)
- ↘ 22% risque d'accident depuis 2014 (6,8 points de pourcentage)
- ↘ 13% concurrence depuis 2016 (4,5 points de pourcentage)
- → charge mentale depuis 2014
- → travail dans l'urgence depuis 2014
- ↗ 11% charge émotionnelle depuis 2016 (4,4 points de pourcentage)

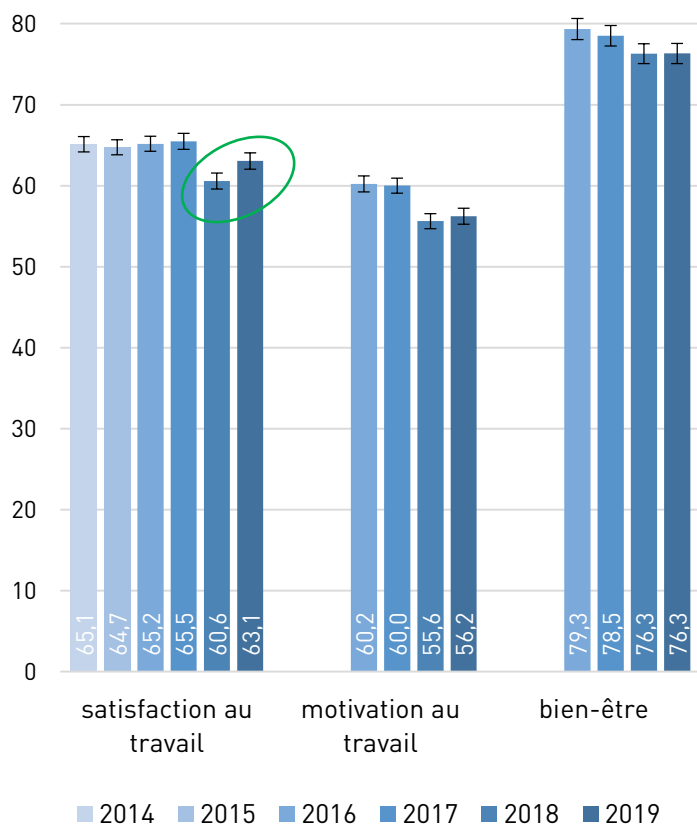
# L'évolution des dimensions ayant un impact positif sur la qualité de travail



## Tendances:

- ↘ 12% participation aux décisions depuis 2014 (de 5,7 points de pourcentage)
- ↘ 5% feedback depuis 2014 (de 2,7 points de pourcentage)
- ↘ 7% autonomie depuis 2014 (4,2 points de pourcentage), mais amélioration en 2019
- ↘ 13% formation continue depuis 2014 (6,2 points de pourcentage)
- rémunération depuis 2014
- possibilités de promotion depuis 2014
- Coopération depuis 2018
- ↗ 9% sécurité d'emploi depuis 2014 (6 points de pourcentage)

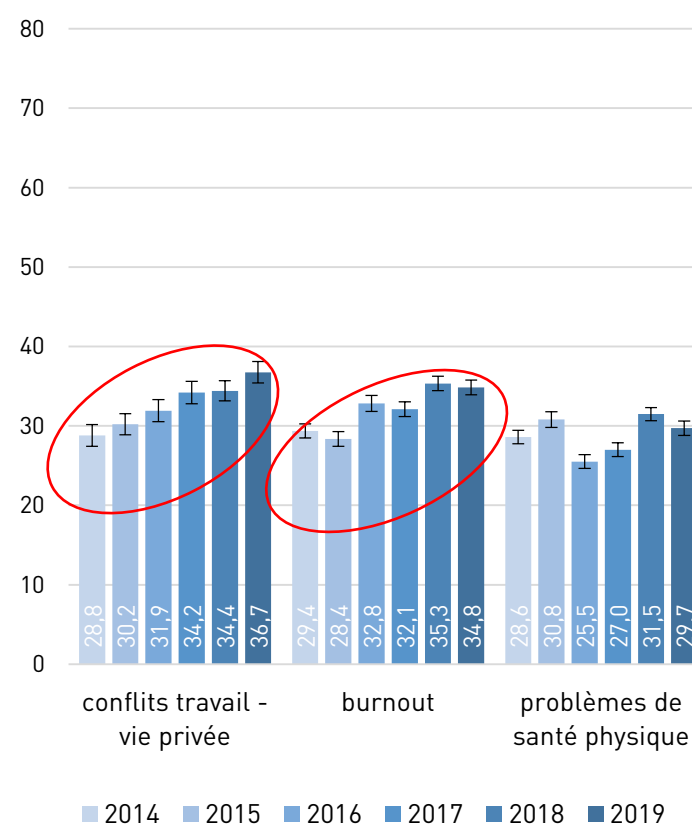
## Les dimensions positives



### Tendances:

- Satisfaction au travail ↗ (4%) entre 2018 et 2019, mais la tendance n'est pas encore très claire
- Motivation et bien-être reste stable par rapport à 2018

## Les dimensions négatives



### Tendances:

- ↗ 27% conflits entre travail et vie personnelle depuis 2014 (7,9 points de pourcentage)
- ↗ 18% risque de burnout (5,4 points de pourcentage)
- Tendence pas très claire dans l'ensemble pour les risques de santé physique, mais les symptômes physiques du stress sont en augmentation (ex.: problèmes d'estomac, ou de sommeil)

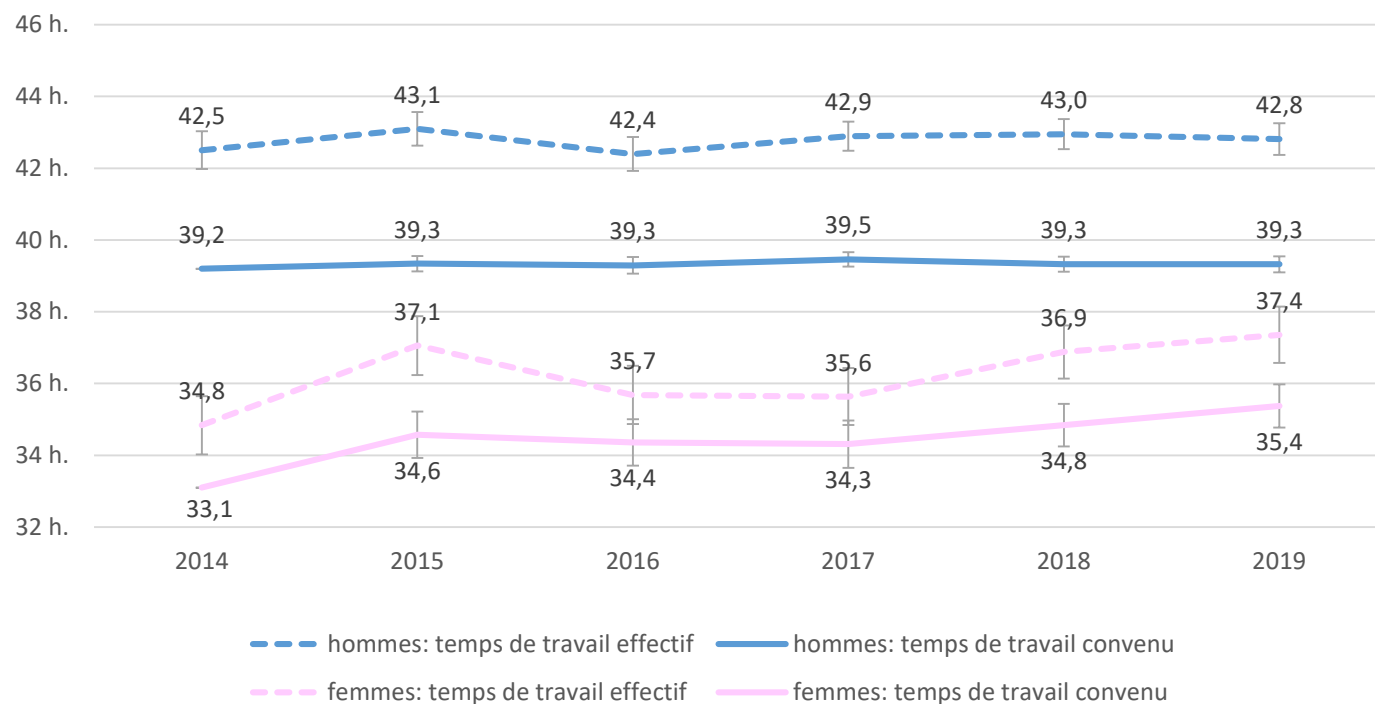




## Quelle conciliation des temps de vie?

Novembre 2019

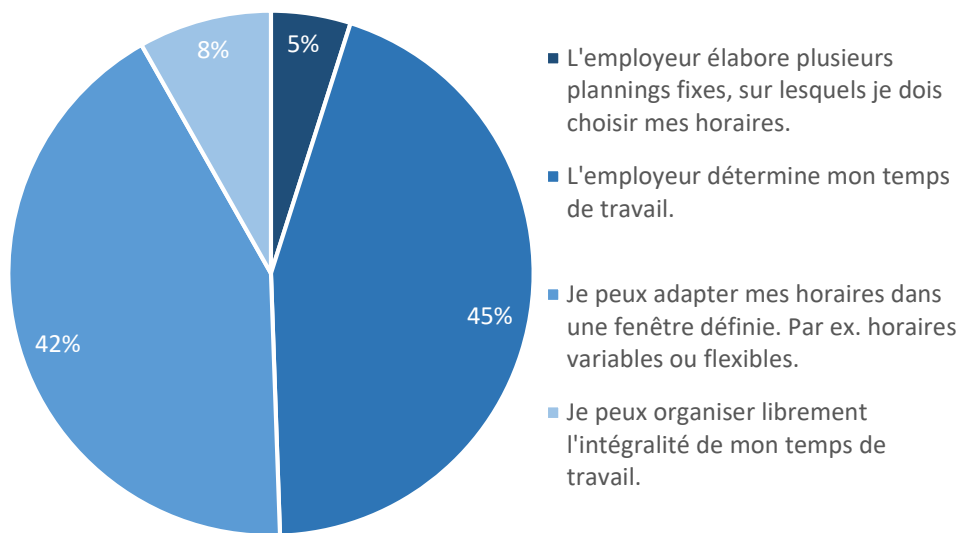
temps de travail convenu/effectif selon le genre (en heures)



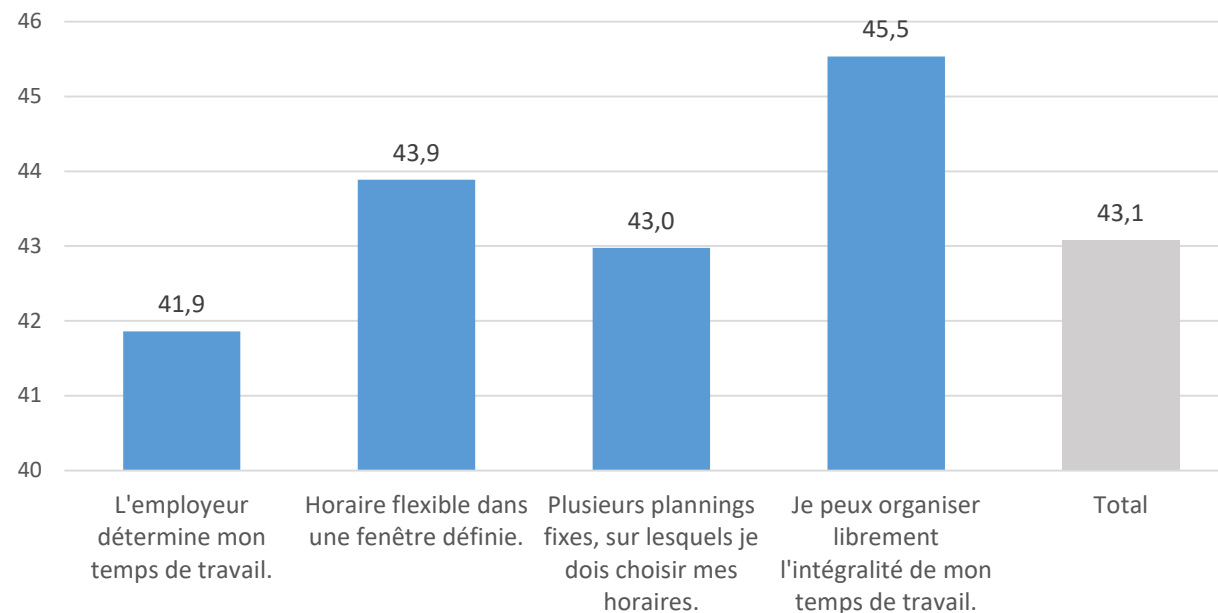
- ↗ temps de travail convenu et effectif
- ↗ emploi à temps plein chez les femmes (de 56% en 2014 à 65% en 2019)
- ↗ temps de travail hebdomadaire convenu et effectif pour les travailleurs à temps partiel
- Tendance contraire à celle des pays européens voisins où la tendance au travail à temps partiel s'accroît
- Étant donné que l'enquête inclut les frontaliers dans l'échantillon, les chiffres pour la durée effective sont parmi les plus élevés (Top 3 selon Eurostat) d'Europe.

# ... en particulier lorsque le temps de travail est faiblement réglementé...

Comment votre temps de travail est-il réglementé ?



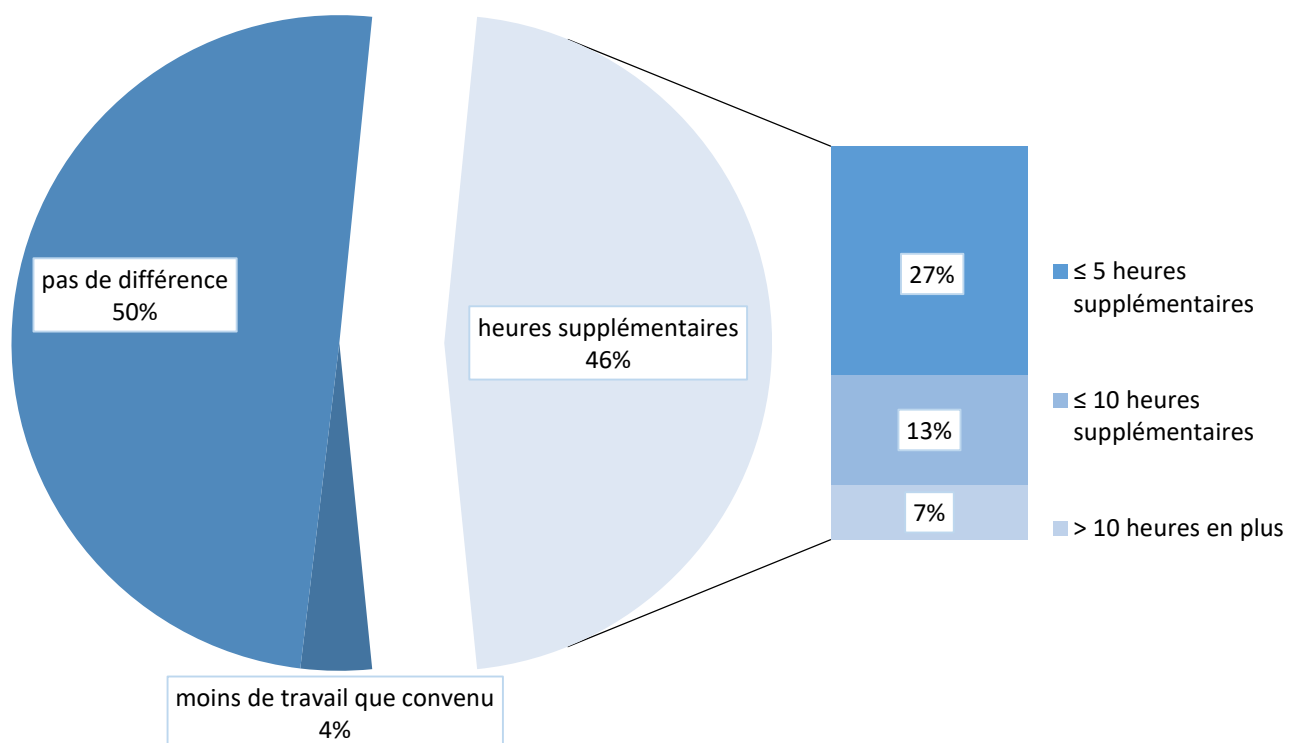
Heures de travail effectives (à temps plein) selon la réglementation du temps de travail



- La moitié des salariés travaille encore dans un cadre rigide et déterminé par l'employeur, et l'autre moitié dans un cadre plus ou moins flexible
- Là où les frontières sont faibles, il y a peu de protection contre des horaires de travail excessivement longs (et pas que pour les cadres)

# ... et quand la durée de travail effective dépasse la durée convenue...

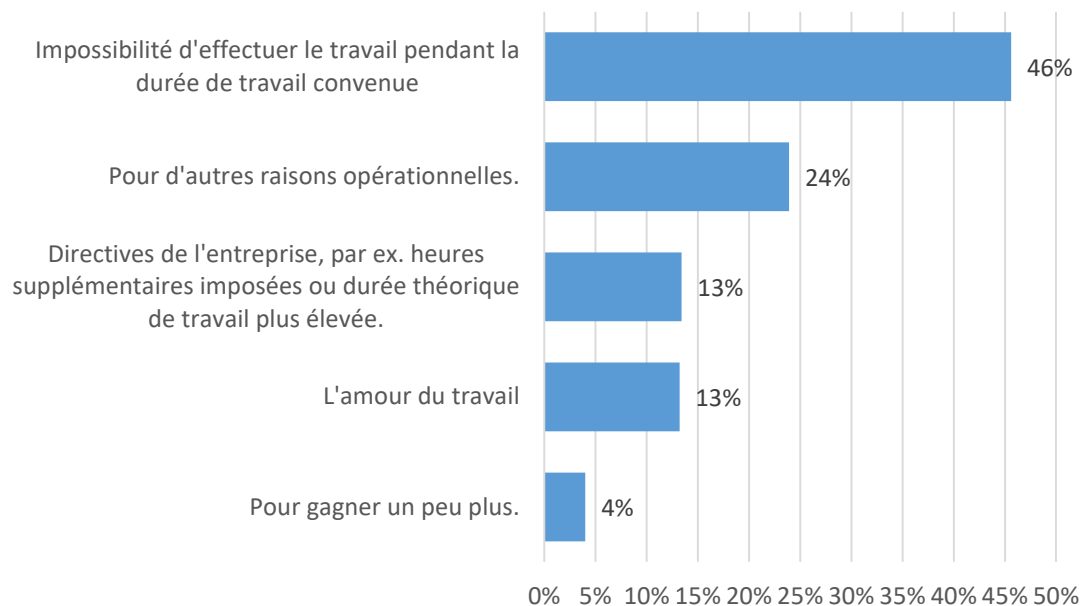
Heures supplémentaires (Différence entre le temps de travail contractuel et le temps de travail effectif)



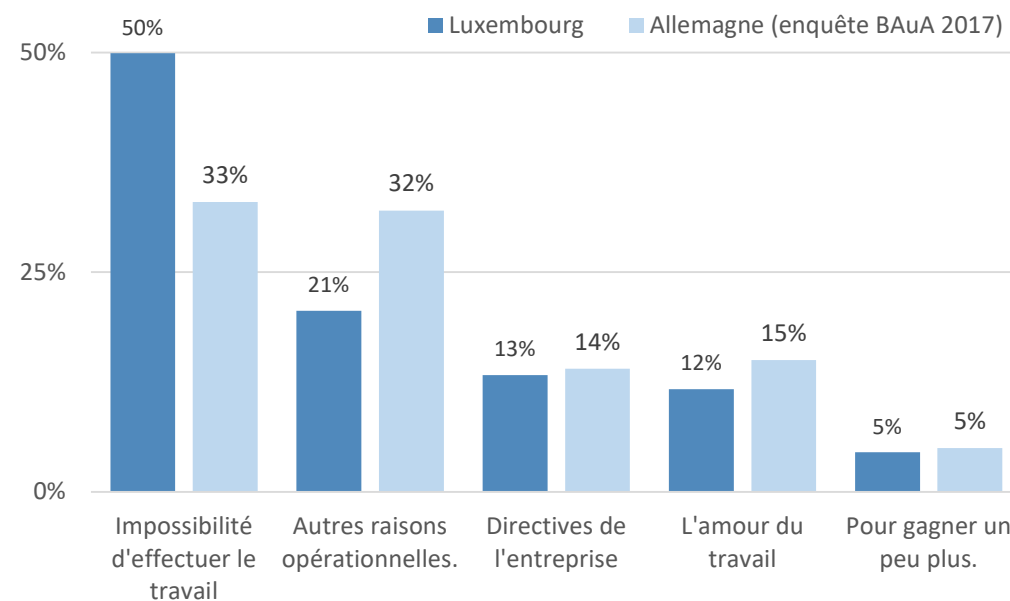
- ☹ Les **hommes** deux fois plus souvent dans le groupe des répondants qui font jusqu'à 10 heures supplémentaires par semaine
- ☹ **Métiers**: Les conducteurs d'installation et de machines, et ouvriers de l'assemblage, (5,4 heures sup) et les dirigeants, cadres de direction, gérants (5,4 h sup) sont les plus concernés
- ☹ Les **secteurs** les plus fortement touchés: « Activités spécialisées, scientifiques et techniques et activités de services administratifs et de soutien » (4,6 h sup); « Commerce de gros et de détail, transports, hôtels et restaurants » (3,9 h sup) et « Activités financières et d'assurance » (3,8 h sup)
- 12% font 49 heures ou plus par semaine!
- 31 % des salariés qui ont fait des heures supplémentaires n'ont obtenu **ni temps libre ni rémunération en échange**, surtout les dirigeants, cadres et gérants (54%), mais aussi les professions intellectuelles et scientifiques (39%) et les professions élémentaires (33%)

# ... c'est parce que l'entreprise est demandeur.

Principale raison des heures supplémentaires %



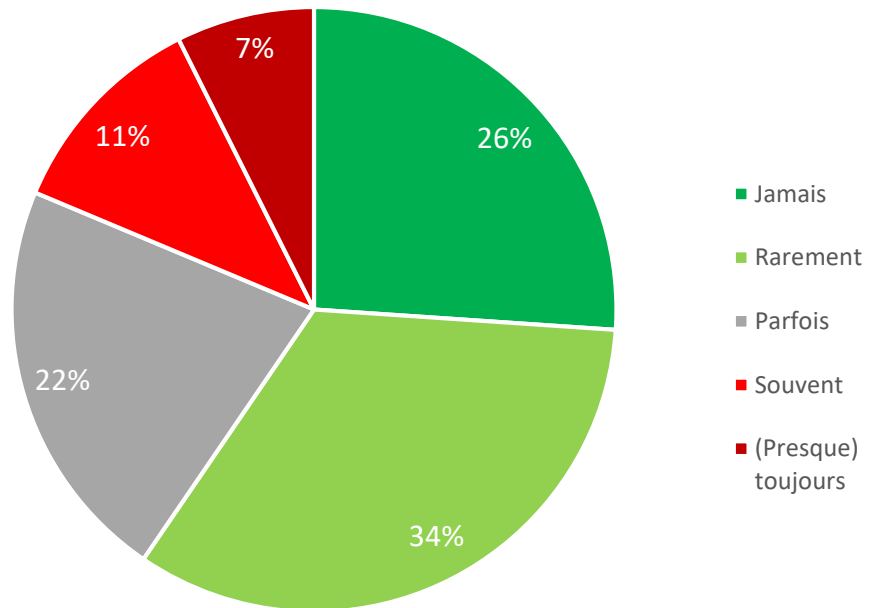
Principale raison des heures supplémentaires > 2 h (en%)



- La part des raisons liés à l'entreprise est significativement plus élevée (au total 83%) que celle des motifs personnels liés aux revenus supplémentaires ou au plaisir au travail (17 %)
- La charge de travail est plus dominante au Luxembourg comme motif d'heure sup qu'en Allemagne

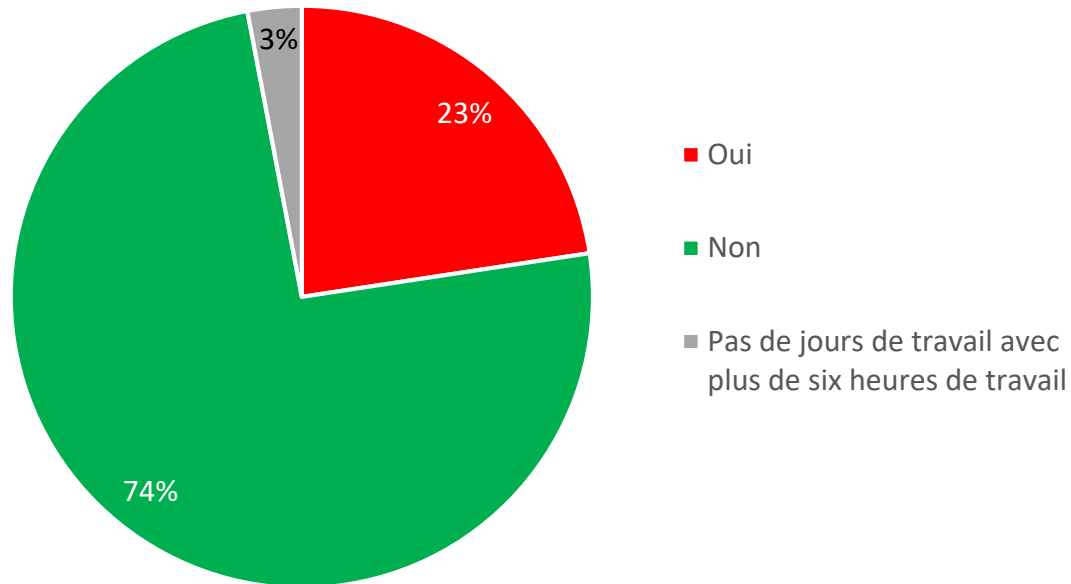
# Les pauses qui servent à réduire la fatigue dans le cas d'une charge de travail élevée sont parfois raccourcies...

Dans quelle mesure devez-vous interrompre ou raccourcir votre pause ?



- 60% des salariés ne sont jamais ou rarement concernés, 22 % vivent parfois cette situation et 18 % sont souvent ou (presque) toujours affectés.
- ☹ Les salariés des secteurs « santé humaine et action sociale » (29%) ainsi que « activités financières et d'assurance » (24%) font particulièrement souvent face à des pauses raccourcies ou interrompues.
- ☹ Les dirigeants, cadres et gérants (33%) sont plus souvent dans cette situation.

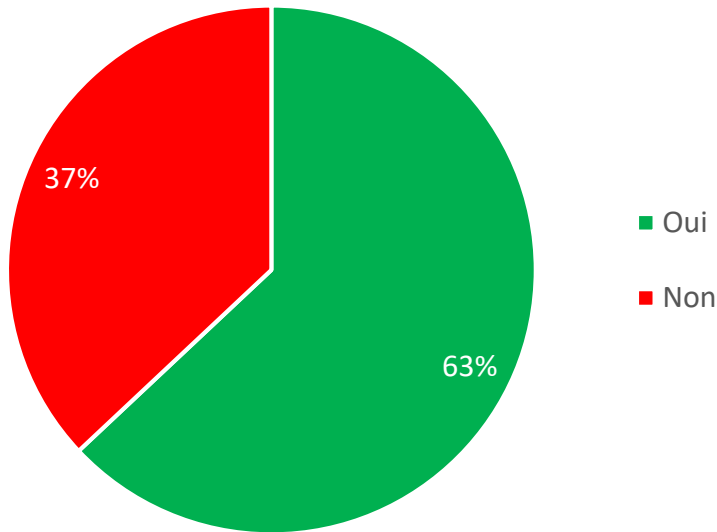
Vous arrive-t-il souvent de vous voir supprimer des pauses pendant des journées de travail de plus de 6 heures ? (des pauses de plus de 15 minutes)



- 74 % des travailleurs n'ont pas à renoncer à leurs pauses, mais 23 % le font plus souvent.
- ☹ Les conducteurs d'installation et de machines, et ouvriers de l'assemblage (39%) ainsi que les dirigeants, cadres et gérants (32%) ainsi que les femmes (25%) sont particulièrement touchés.

# Reste alors le congé de récréation annuel pour récupérer lorsqu'il est pris par les salariés.

Avez-vous utilisé tous vos jours de congés de l'année calendaire passée ? (en %)



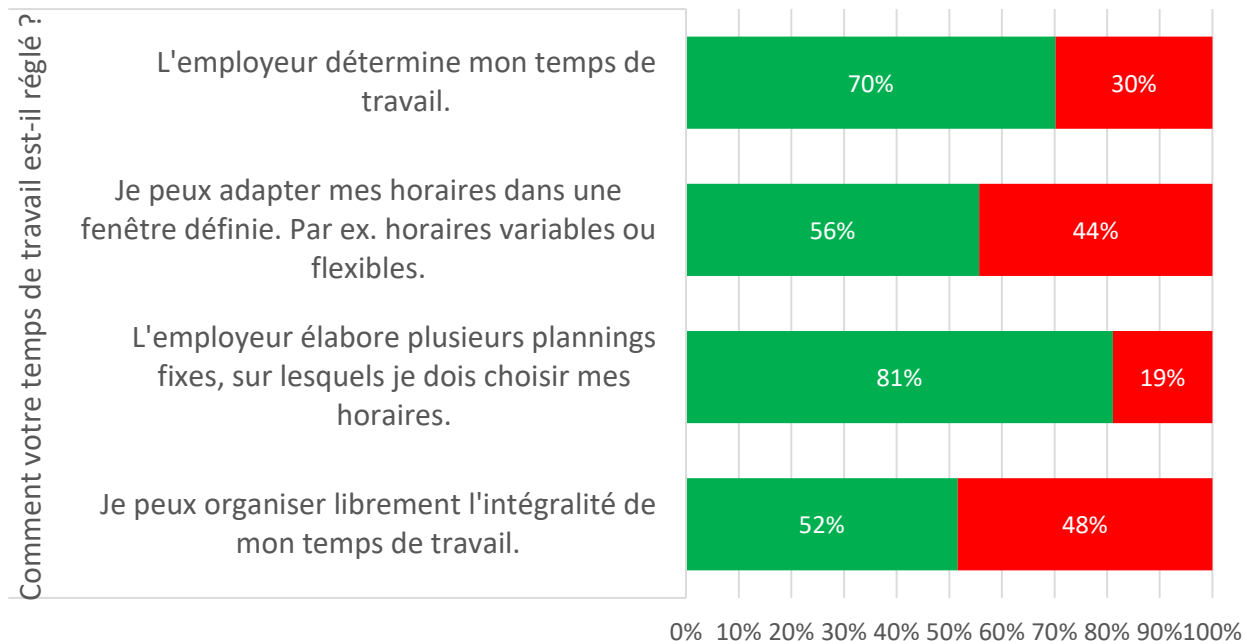
- Plus d'un salarié sur trois est concerné
- ☹️ des salariés des secteurs de l'information et de la communication (53%), de la finance et de l'assurance (45%)
- ☹️ les dirigeants, cadres et gérants (47%) et les travailleurs de la catégorie professionnelle « professions intermédiaires » (43%) sont plus touchés.
- 😊 les travailleurs de « administration publique, défense, enseignement », ainsi que de « santé humaine et action sociale » sont les moins touchés, mais aussi les personnes interrogées dans la catégorie du « personnel des services directs, commerçants, vendeurs »
- 82 % des répondants ont déclaré que le total des jours de congés non pris, et 15 % que seulement certains d'entre eux sont reportés à l'année suivante. 3% disent que ces jours de congé sont entièrement perdus



# Parfois les congés sont accumulés comme un tampon supplémentaire pour toute éventualité.

Avez-vous utilisé tous vos jours de congés de l'année calendaire passée ?

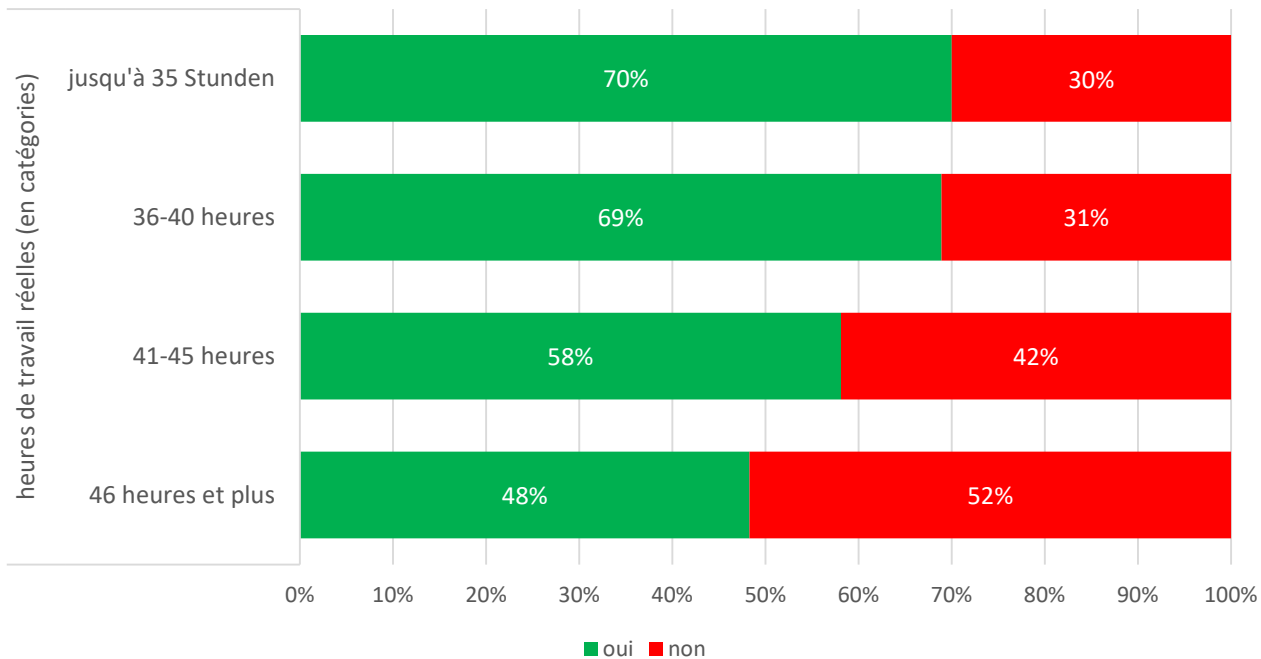
■ oui ■ non



- pour 82% des répondants la totalité des jours non pris sont reportés à l'année suivante, pour 15 % seulement une partie des jours et 3 % disent que les jours de vacances sont complètement expirés.
- les répondants qui renoncent à leurs vacances ont, en moyenne, moins de jours de congé par an que les autres.
- Des modèles de temps de travail plus flexibles conduisent à des heures de travail plus longues, qui peuvent être compensées par du temps libre. Cette possibilité supplémentaire d'économiser des heures de travail pour être libre ultérieurement peut concurrencer la possibilité de prendre des jours de congé.

# ...ou sont victimes de la charge de travail.

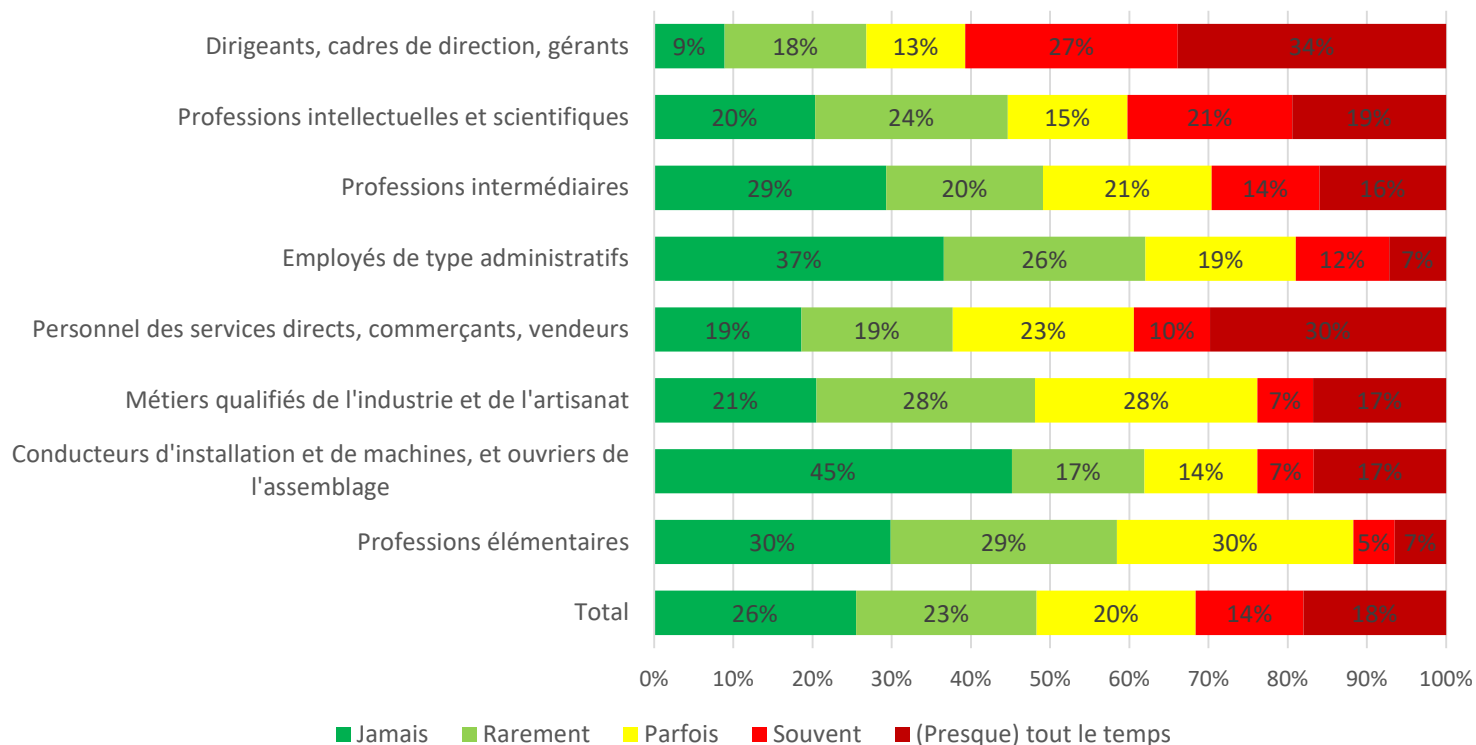
Avez-vous utilisé tous vos jours de congés de l'année calendaire passée ?



- Plus on travaille, moins on profite de ses jours de congé...
- ... faisant gonfler le temps de travail annuel.
- Le processus de récupération et de repos de ces personnes est mis en danger...
- ...jusqu'à épuisement de l'énergie disponible.

# Même pendant son temps libre on peut être amené à travailler

QoW 2017: À quelle fréquence on attend de vous d'être également joignable en dehors des heures de travail, p.ex. par téléphone, e-mail ou Smartphone?



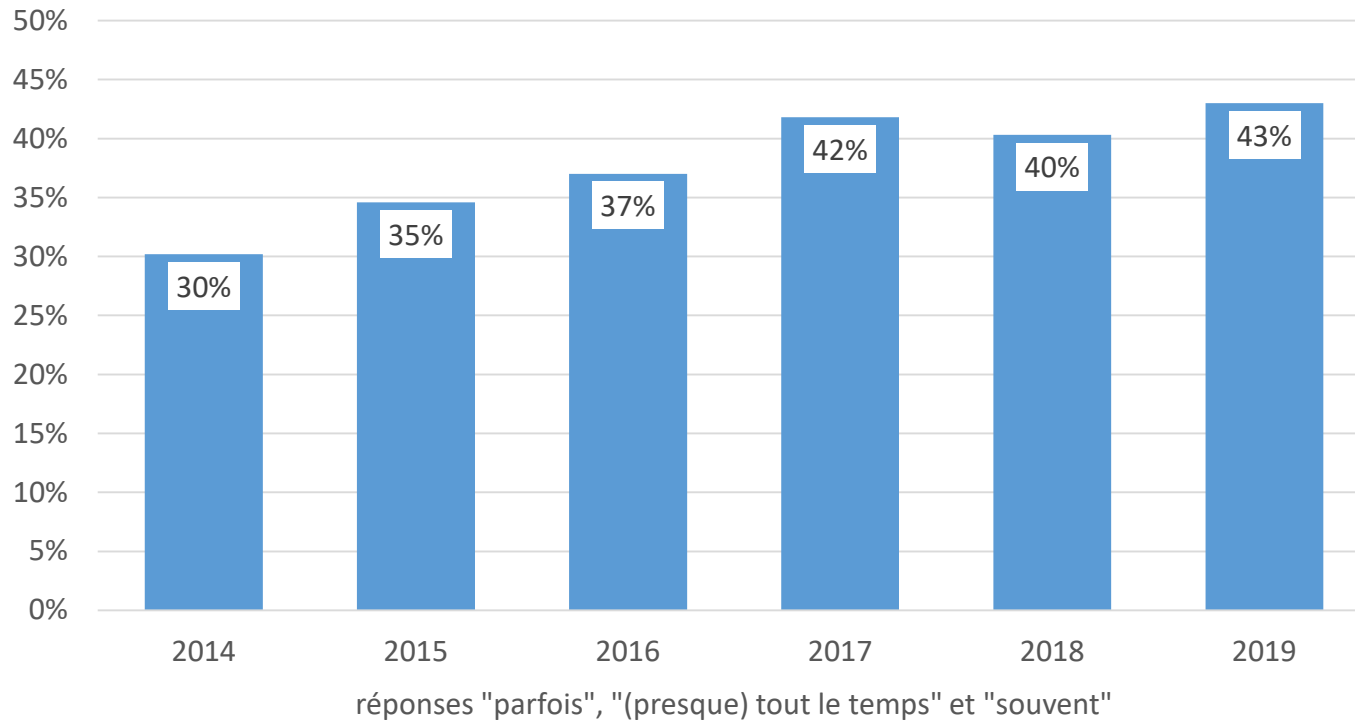
- 32 % sont d'avis qu'on attend régulièrement d'eux d'être joignables en dehors des heures de travail
- ☹ « dirigeants, cadres et gérants » (61%), « personnel des services directs, commerçants, vendeurs » (40%), « professions intellectuelles et scientifiques » (40%)

→ Les possibilités de flexibilité sont le plus souvent aggravées par des exigences de flexibilité telles que la joignabilité.

→ Certaines catégories de salariés n'ont pas les possibilités de flexibilité mais font quand même face aux exigences d'être dispo: p.ex. le « personnel des services directs, commerçants, vendeurs », les jeunes, les travailleurs dans « Administration publique, défense, enseignement » et dans « santé humaine et action sociale »

# Conciliation vie professionnelle et vie privée: un problème qui ne désamplifie pas

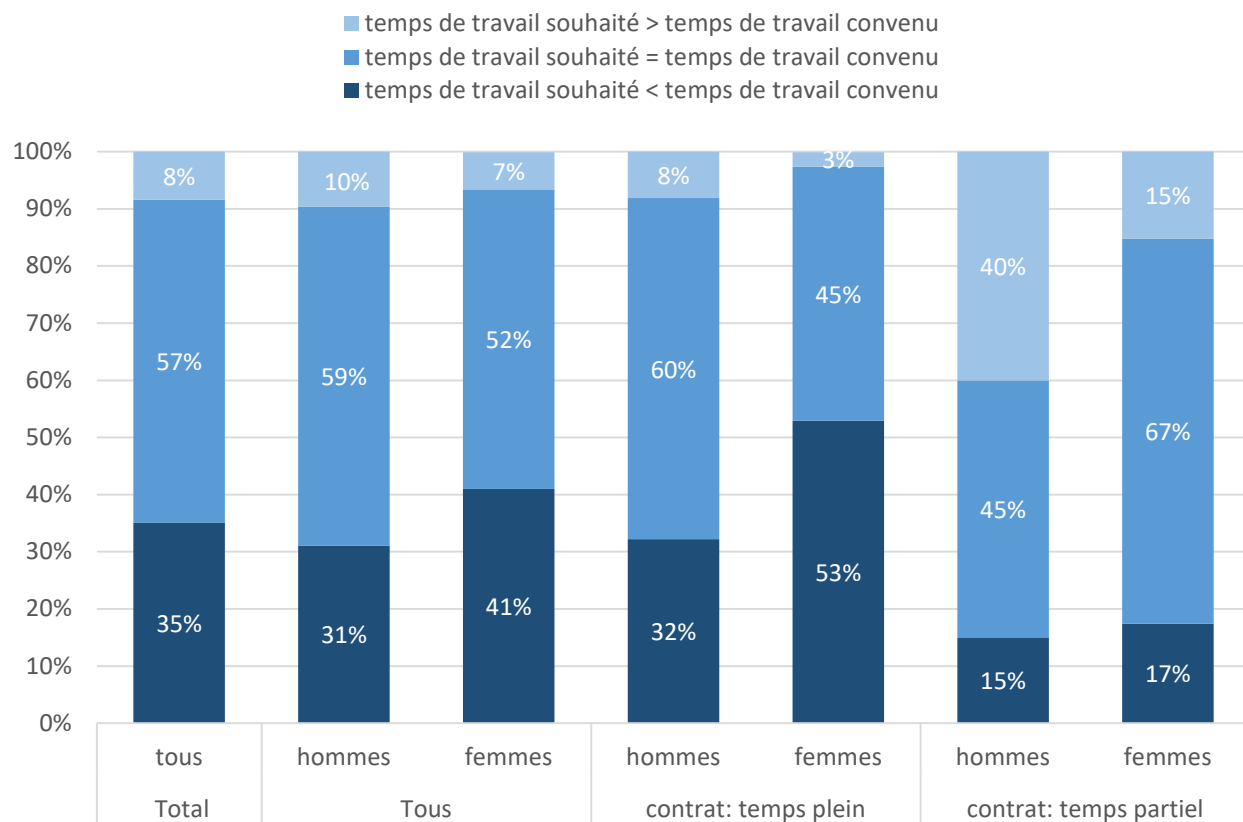
À quelle fréquence avez-vous des difficultés à concilier travail et vie privée ?



- Plus le nombre **d'heures supplémentaires** est élevé, plus la proportion de personnes insatisfaites de l'équilibre travail-vie personnelle est élevée.
- ☹ Les **femmes** (50%) plus que les hommes (38%)
- ☹ Les **dirigeants, cadres et gérants** (60%), les **professions intellectuelles et scientifiques** (52%), les **conducteurs d'installation et de machines, et ouvriers de l'assemblage** (46%)
- ☹ « **Activités spécialisées, scientifiques et techniques et activités de services administratifs et de soutien** » (60%), et « **Activités financières et d'assurance** » (52%)
- Aucune différence: temps plein/temps partiel; grande/petite entreprise; enfants/pas d'enfants

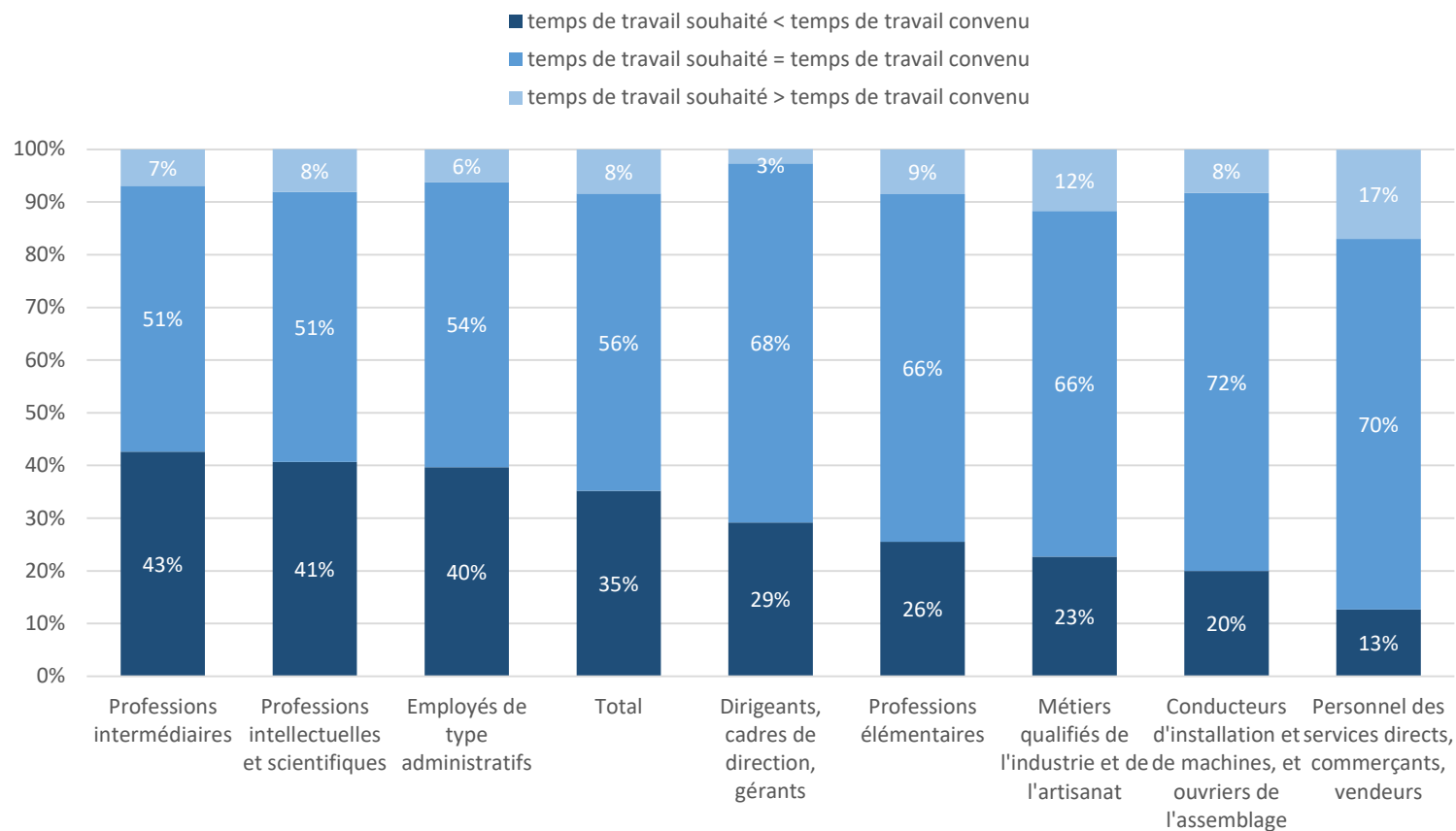
# Nombreux sont ceux qui souhaitent travailler moins....

temps de travail convenu face aux attentes des salariés (en %)



- **Au total**, 35 % souhaitent des horaires de travail hebdomadaires plus courts (en particulier les femmes) et 57 % sont satisfaits de leur temps de travail contractuel (les hommes plus que les femmes)
- **Travail à temps plein** : 60% des hommes mais seulement 45% des femmes sont satisfaits du temps de travail hebdomadaire, 53% des femmes et 32% des hommes souhaitent des semaines de travail plus courtes
- Dans le **travail à temps partiel** : 67% des femmes sont satisfaites mais seulement 45% des hommes, et la proportion d'hommes qui veulent travailler davantage ici est élevée (40%) par rapport aux femmes (15%)
- Si les hommes qui travaillent à plein temps préfèrent travailler près de 2 heures de moins **en moyenne**, le temps de travail hebdomadaire souhaité pour les femmes qui travaillent à plein temps est inférieur de presque 5 heures au temps de travail contractuel.

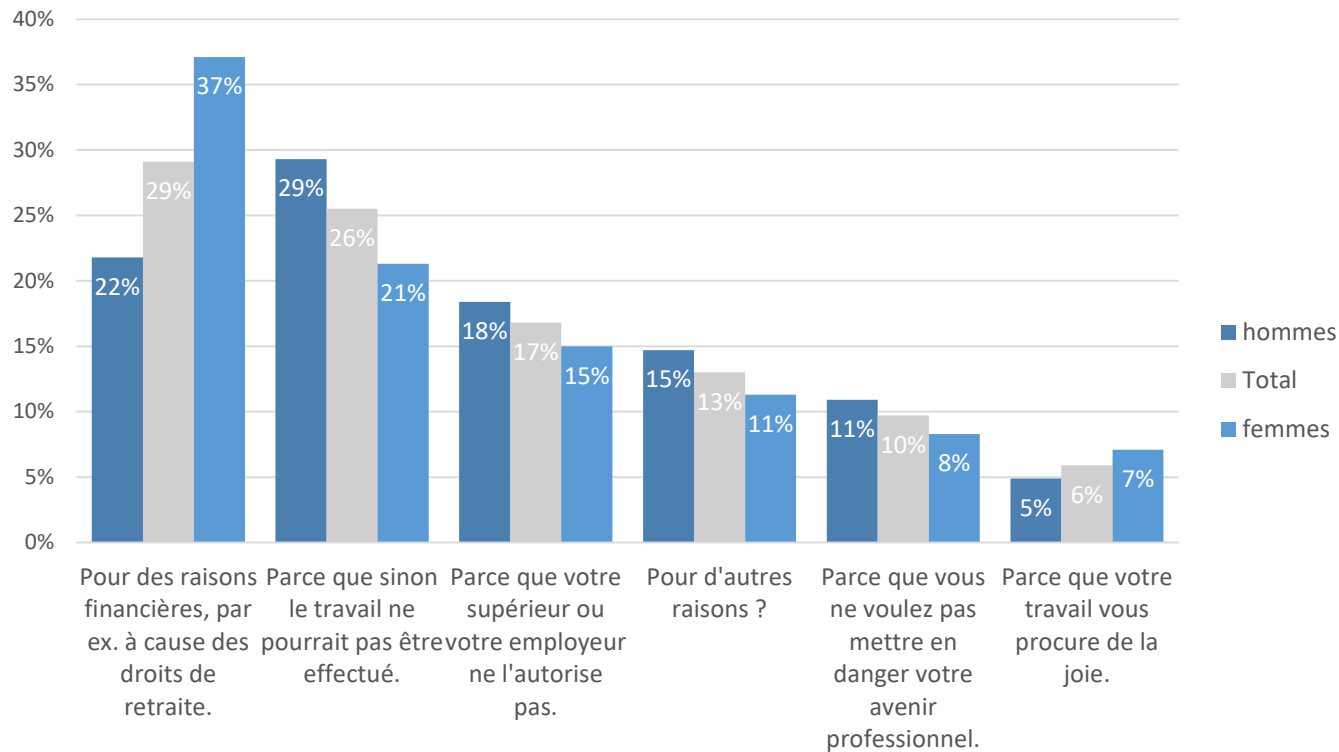
## temps de travail convenu face aux attentes des salariés (en %)



- Les professions à forte composante intellectuelle plus que les autres

# ...s'ils en avaient les moyens.

La raison principale pour laquelle vous travaillez plus que vous ne le souhaitez en %  
(selon le genre \*\*\*)



- Les **femmes** invoquent surtout des raisons financières (37 %)
  - Les **hommes** craignent en premier lieu que le travail ne puisse être effectué (29%), suivis par des raisons financières (22%)
  - Le refus de l'employeur/du supérieur n'est cité que par 17%
- c'est donc un problème de pouvoir d'achat et de surcharge de travail qu'un problème légal
- La situation familiale joue un rôle majeur dans les causes :
- dans les ménages d'une personne: crainte que le travail ne puisse être réalisé, l'avenir professionnel
- pour famille monoparentale: raisons financières
- personnes en couple: raisons financières et le refus de l'employeur

- Le **travail à temps partiel**, contrairement à la tendance européenne (voir Pays-Bas et Allemagne), continue de perdre en importance, surtout chez les femmes
- Il existe encore de grandes **inégalités** entre les hommes et les femmes
- La pression du temps signifie une **plus faible aversion pour les risques**, ce qui augmente le risque d'accidents tant sur le lieu de travail que sur la route.
- La **flexibilité des horaires de travail** n'est positive que si l'**intensité du travail** est appropriée et le temps de travail **correctement mesuré**:
  - La flexibilité ne doit pas être utilisée pour compenser les pénuries de personnel. Et augmenter la productivité ne peut pas aller au dépens de la santé des salariés.
- **Contrôler que les pauses sont respectées.** La meilleure façon de réduire la fatigue lorsque la charge de travail est élevée est de prendre des pauses. Pendant les pauses, le principe est le suivant : l'effet de récupération le plus important se produit au début de la pause et l'effet diminue ensuite de plus en plus. Les courtes pauses fréquentes sont la meilleure protection contre la fatigue.
- **Travailler moins mais mieux: vers une réduction de la durée hebdomadaire de travail.** Le temps de travail hebdomadaire souhaité est nettement inférieur au temps de travail contractuel. Des semaines de travail plus courtes, sont l'approche que les salariés préfèrent pour éviter l'intensité du travail.
- Si l'on ajoute les longs temps de déplacement aux longues heures de travail, le **télétravail** est un autre moyen de réduire le stress.
- Afin de ne pas renforcer davantage la tendance aux heures supplémentaires avec l'avènement de la numérisation, les travailleurs doivent être protégés par un **droit à la déconnexion** clair.





# Méthode

<a href="#">Slide 10</a> ; <a href="#">Slide 11</a> ; <a href="#">Slide 12</a>	Temps de travail	<b>Temps de travail convenu:</b> Combien d'heures de travail hebdomadaire votre contrat de travail prévoit-il ? <b>Temps de travail effectif:</b> Sur les 12 derniers mois, combien d'heures travaillez-vous en moyenne par semaine ? Comptez, s'il vous plaît, également le surcroît régulier de travail et les heures supplémentaires.
<a href="#">Slide 13</a>	Raison principale des heures sup + non compensation	<i>Filtre : si la durée effective hebdomadaire du travail est supérieure à la durée convenue du travail.</i> Quelle est la raison principale vous poussant à effectuer plus d'heures de travail effectif par semaine que le temps de travail hebdomadaire convenu avec votre employeur ? Combien d'heures ne sont pas compensées ?
<a href="#">Slide 21</a> ; <a href="#">Slide 22</a>	Temps de travail	<b>Temps de travail convenu:</b> Combien d'heures de travail hebdomadaire votre contrat de travail prévoit-il ? <b>Temps de travail effectif:</b> Sur les 12 derniers mois, combien d'heures travaillez-vous en moyenne par semaine ? Comptez, s'il vous plaît, également le surcroît régulier de travail et les heures supplémentaires. <b>Temps de travail souhaité:</b> Si vous pouviez décider librement de votre nombre d'heures de travail: combien d'heures par semaine préféreriez-vous travailler actuellement ? Tenez également compte du fait que vous devez gagner suffisamment votre vie.
<a href="#">Slide 23</a>	Raison principale de la non réalisation d'un temps de travail plus court	<i>Filtre : Si temps de travail hebdomadaire convenu &gt; Temps de travail hebdomadaire souhaité.</i> Vous travaillez plus que vous ne le souhaitez. Veuillez citer la raison principale pour laquelle vous n'effectuez pas moins d'heures chaque semaine.



# Merci

Pour votre attention

<http://csl.lu/qow>

<https://qow-data.csl.lu/>

[david.buechel@csl.lu](mailto:david.buechel@csl.lu)