



**RAPPORT MODERN TIMES**  
DESCRIPTION DES RÉSULTATS DE L'ENQUÊTE 2017

VERDOOT CAROLINE  
ABVV-FGTB



## Table des matières

---

<b>1 Données socio-économiques (âge, genre, diplôme, secteur, fonction, ancienneté, taille de l'entreprise, type de contrat) .....</b>	<b>4</b>
1.1 Secteur et fonctions .....	5
1.2 Ancienneté .....	7
1.3 Taille de l'entreprise .....	7
<b>2 Conditions de vie au travail (type de contrat, exercice d'une activité complémentaire, régime) .</b>	<b>8</b>
2.1 Type de contrat.....	8
2.2 Durée de travail .....	8
2.3 Régime de travail.....	9
2.4 Congés .....	12
<b>3 Organisation du travail (horaires, formations, sécurité d'emploi) .</b>	<b>13</b>
3.1 Horaires de travail .....	13
3.2 Heures supplémentaires.....	14
3.3 Formations .....	17
3.4 Confiance en l'avenir .....	17
<b>4 Organisation du travail et ses conséquences, contrôle des messages professionnels en dehors des heures de travail, équilibre entre vie professionnelle et vie privée .....</b>	<b>18</b>
4.1 Technostress .....	18
4.2 Détermination de la vitesse et de la quantité de travail.....	20
4.3 Solutions ? .....	24
4.4 Effets souhaités des solutions proposées .....	25
<b>5 Risques psychosociaux .....</b>	<b>26</b>
<b>6 Organisation de la réintégration des travailleurs en incapacité de longue durée et Plans pour l'emploi des travailleurs âgés .....</b>	<b>27</b>
<b>7 Etat de la concertation sociale sur l'organisation du travail dans l'entreprise .....</b>	<b>28</b>
<b>8 Commentaire en fin d'enquête.....</b>	<b>29</b>

Tableau 1 Répartition selon l'âge (n=14 505) .....	4
Tableau 2: Quel est votre plus haut diplôme (n=14 505)? .....	4
Tableau 3: Fonction (n=14 505) .....	5
Tableau 4: Secteur de l'entreprise dans laquelle vous travaillez ? (n= 14 505) .....	5
Tableau 5: Profil des répondants des cinq secteurs les plus représentés .....	6
Tableau 6: Combien de travailleurs compte votre entreprise ? (n=14 505) .....	7
Tableau 7: Dans votre entreprise la durée hebdomadaire des heures à prester est fixée à... (n=14 505) .	8
Tableau 8: Durée hebdomadaire de travail selon les cinq secteurs les plus représentés .....	9
Tableau 9 Régime de travail et profil des répondants .....	9
Tableau 10: Vous travaillez à temps partiel parce que... (n= 4 284) (plusieurs réponses possibles) .....	10
Tableau 11: Profil des répondants qui aimeraient travailler à temps plein s'il n'y avait pas d'obstacle (n=1723).....	11
Tableau 12: Profil des répondants qui exercent une activité complémentaire (n=977) .....	11
Tableau 13: Comment le travail est-il organisé dans votre entreprise ? (plusieurs réponses possibles). Comparaison 2017 (n=14 505) et 2014 (n=4 947). .....	13
Tableau 14: Travail de nuit et profil des répondants (n=1733) .....	14
Tableau 15: Travail le dimanche et profil des répondants (n=2926) .....	14
Tableau 16: Profil des répondants qui prestent plus d'heures que prévu dans leur contrat (régulièrement ou occasionnellement) (n=11 114) .....	14
Tableau 17: Le pourquoi des heures supplémentaires (n= 11 114) (plusieurs réponses possibles) .....	15
Tableau 18: Profil des répondants qui prestent des heures supplémentaires car ils ont trop de travail (n=4429).....	15
Tableau 19: Vos heures supplémentaires sont-elles payées ou récupérées ? (n=11 114).....	15
Tableau 20: Rémunération ou récupération des heures supplémentaires selon les secteurs les plus importants .....	16
Tableau 21: Aujourd'hui, combien d'heures prestées devez-vous récupérer ? (Parmi les répondants dont les heures supplémentaires sont récupérées n=7404).....	16
Tableau 22: Nombre d'heures supplémentaires à récupérer selon les cinq secteurs qui comptent le plus de répondants ayant leurs heures supplémentaires récupérées.....	16
Tableau 23: Inquiétudes quant à l'avenir dans son entreprise selon le profil du répondant (réponse=oui) .....	17
Tableau 24: En dehors des heures de travail, ressentez-vous le besoin de vérifier l'arrivée de nouveaux messages professionnels sur les appareils mobiles. (n= 14 505). .....	18
Tableau 25: Besoin de vérifier les messages professionnels en dehors des heures de travail selon la fonction (données 2017). .....	18
Tableau 26: En dehors des heures de travail, ressentez-vous l'obligation de vérifier l'arrivée de nouveaux messages professionnels sur les appareils mobiles. (n= 14 505).....	18

Tableau 27: Ressenti de l'obligation de vérifier les messages professionnels en dehors des heures de travail selon la fonction (n=14 505).	19
Tableau 28: Ressenti de l'obligation de vérifier les messages professionnels en dehors des heures de travail selon l'âge du répondant (n=14 505).	19
Tableau 29: Impact ressenti de la vérification des messages professionnels en dehors des heures de travail (plusieurs réponses possibles).	19
Tableau 30: Comment la vitesse et/ou la quantité de travail quotidien sont-elles déterminées ? Comparaison 2017 (n= 14 505) et 2014 (n = 4947).	20
Tableau 31: Détermination de la vitesse et de la quantité de travail: "Globalement, vous déterminez vous-même l'organisation de votre travail" Comparaisons 2017 et 2014.	21
Tableau 32: Détermination de la vitesse et de la quantité de travail selon la fonction (données 2017).	21
Tableau 33: Possibilités d'adaptations personnelles ( <b>vitesse/quantité de travail</b> ). Comparaison 2017 (n= 14 505) et 2014 (n = 4947).	21
Tableau 34: Possibilités d'adapter l'organisation du travail en cas de fatigue physique ou psychique. Comparaison 2017 (n= 14 505) et 2014 (n = 4947).	22
Tableau 36: Votre responsable direct peut-il influencer l'organisation de votre travail? (charge de travail, adaptation des tâches ou des horaires). Comparaison 2017 (n= 14 505) et 2014 (n = 4947).	22
Tableau 37: Pensez-vous que la manière dont le travail est organisé actuellement par votre employeur peut avoir des conséquences sur votre santé physique ou mentale ? Comparaison 2017 (n= 14 505) et 2014 (n = 4947).	22
Tableau 38: Type de conséquences. Comparaison 2017 (n=11 660) et 2014 (n=4376). Plusieurs réponses possibles.	22
Tableau 39: Vous sentez-vous physiquement et/ou mentalement capable d'exercer votre fonction actuelle jusqu'à l'âge de la pension ? 2017 (n=14 505)	23
Tableau 41: Types de modifications à apporter à l'organisation du travail (plusieurs réponses possibles). Comparaison 2017 (n=12487) et 2014 (n=4947)	24
Tableau 42: Ces adaptations permettraient... (Plusieurs réponses possibles) (n=11840).	25
Tableau 43: Y a-t-il un plan pour l'emploi des travailleurs âgés dans votre entreprise ? (n=14 505)	27
Tableau 44: Plan pour l'emploi des travailleurs âgés dans l'entreprise selon l'âge du répondant	27
Tableau 45: L'organisation du travail a-t-elle fait l'objet d'une discussion entre l'employeur et travailleurs (ou leurs représentants)? Comparaison 2017 (n=14 505) et 2014 (n=4947)	28
Tableau 46: L'organisation du travail a-t-elle fait l'objet d'une discussion entre l'employeur et travailleurs (ou leurs représentants)? Selon la taille de l'entreprise.	28
Tableau 47: Pourquoi n'y a-t-il pas eu de discussion sur l'organisation du travail? Comparaison 2017 (n=10 109) et 2014 (n=2391).	28
Tableau 48: Résultat des discussions entre employeur et travailleurs ou leurs représentants sur l'organisation du travail. Comparaisons 2017 (n= 5324) et 2014 (n=2495).	28

## 1 Données socio-économiques (âge, genre, diplôme, secteur, fonction, ancienneté, taille de l'entreprise, type de contrat)

Nous comptons **7506 femmes (51.7%)** et **6999 (48.3%) hommes** parmi les répondants.

\*À titre de comparaison, selon les statistiques de l'ONSS (quatrième trimestre 2016) la répartition est de 51,9% hommes et 48,1% femmes, ce qui est donc cohérent par rapport à la répartition hommes/femmes des répondants.

Tableau 1 Répartition selon l'âge (n=14 505)

Age	
< 21 ans	76 (0,5%)
Entre 21 et 30 ans	2117 (14,6%)
Entre 31 et 45 ans	4858 (33,5%)
Entre 46 et 55 ans	4813 (33,2%)
Entre 56 et 65 ans	2594 (17,9%)
> 65 ans	47 (0,3%)

La majorité de nos répondants (66,7%) se situe dans la tranche d'âge 31-55 ans.

\* Une comparaison avec les chiffres de l'ONSS est difficile car les groupes d'âges sont différents. Nous pouvons seulement constater que dans les statistiques de l'ONSS, 0,6% de la population en emploi a plus de 65 ans.

Tableau 2: Quel est votre plus haut diplôme (n=14 505)?

Diplôme	
Primaire	674 (4,6%)
Secondaire inférieur	3003 (20,7%)
Secondaire supérieur	5953 (41,0%)
Haute école / Universitaire	4875 (33,6%)

\* Selon le SPF Emploi, Travail et Concertation Sociale (SPF ETCS<sup>1</sup>), en 2015, 16,8% des travailleurs avaient au maximum un diplôme de l'enseignement secondaire inférieur, 38,8% avaient au maximum un diplôme de l'enseignement secondaire supérieur, 44,4% avaient un diplôme plus élevé.

La catégorie de répondants ayant au maximum un diplôme du secondaire inférieur est plus importante que ce que rapportent les chiffres du SPF ETCS.

La catégorie de travailleurs ayant un diplôme d'une Haute Ecole ou un diplôme Universitaire est, quant à elle, sous représentées par rapport aux statistiques du SPF ETCS (33,% dans notre enquête contre 44,4% selon les chiffres du SPF ETCS).

<sup>1</sup> Les statistiques du SPF ETCS sont disponibles sur leur site, sur le lien suivant : <http://www.emploi.belgique.be/moduleDefault.aspx?id=21166#AutoAncher1>

## 1.1 Secteur et fonctions

La plupart des répondants sont issus du secteur privé: 81,1% et 18,9% travaillent dans le secteur public.

\*Ces chiffres sont cohérents avec ceux de l'ONSS (2016, quatrième trimestre) qui relève 79,9% de l'emploi dans le secteur privé et 20,1% dans le secteur public.

Tableau 3: Fonction (n=14 505)

Fonction	
Ouvrier	4650 (32,1%)
Employé	8867 (61,1%)
Cadre	876 (6,0%)
Direction	112 (0,8%)

Au niveau de la répartition selon le type de fonction, 32,1% des répondants se disent ouvrier, 61,1% employé, 6,0% sont cadre et 0,8% disent avoir une fonction de direction.

Dans notre enquête *Modern Times ?* de 2014, la répartition était la suivante: 57,8% employés, 34,7% ouvriers, 6,5% cadre et 0,9% personnel de direction.

\*Selon l'ONSS (2016, quatrième trimestre), la répartition est de 35,5% d'ouvriers, 52,2% d'employés et 12,3% de fonctionnaires<sup>2</sup>.

Tableau 4: Secteur de l'entreprise dans laquelle vous travaillez ? (n= 14 505)

Secteur	2017	ONSS (2016/4) <sup>3</sup>	2014
Activités de services administratifs et de soutien	1320 (9,1%)	15.2%	4,8%
Autres activités de services (par ex. organisations syndicales, organisations associatives,...)	558 (3,8%)		8,3%
Agriculture, sylviculture et pêche	71 (0,5%)	0.4%	0,5%
Industries extractives	41 (0,3%)		0,9%
Industrie	2243 (15,5%)		23,2%
Production et distribution d'électricité, de gaz, de vapeur et d'air conditionné, d'eau, assainissement, gestion des déchets et dépollution	198 (1,4%)		3,3%
Construction	431 (3,0%)	5.8%	3,9%
Commerce	1526 (10,5%)		6,0%
Transports et entreposage	924 (6,4%)		6,2%
Hébergement et restauration	590 (4,1%)		1,7%
Information et communication	509 (3,5%)	2.9%	4,3%
Activités financières et d'assurance	753 (5,2%)	3.6%	5,7%

<sup>2</sup> Un fonctionnaire est normalement employé dans la fonction publique comme contractuel ou comme statutaire.

<sup>3</sup> Comparaisons pour les items identiques.

Activités immobilières	30 (0,2%)	0,6%	0,4%
Activités spécialisées, scientifiques et techniques	306 (2,1%)		3,5%
Administration publique	666 (4,6%)	16,7%	8,9%
Enseignement	567 (3,9%)		3,1%
Santé humaine et action sociale	2273 (15,7%)	13,6%	11,6%
Arts, spectacles et activités récréatives	226 (1,6%)	3,2%	0,9%
Activités des ménages en tant qu'employeur (activités des ménages employant du personnel domestique)	235 (1,6%)		2,2%
Activités extraterritoriales (par ex. ambassades, grands organismes internationaux)	28 (0,2%)		0,3%

Pour les secteurs, nous avons repris les codes NACE à deux chiffres.

Le secteur le plus représenté est celui de la santé humaine et de l'action sociale (15,7%), viennent ensuite l'industrie (15,5%), le commerce (10,5%), les activités de services administratifs et de soutien (9,1%) et le transport (6,4%)<sup>4</sup>.

Notons que 30% des répondants avaient encodé le champ « autre », nous avons donc dû les reclasser les champs « autre » dans les catégories pré-remplies (notamment commerce, santé humaine et action sociale, transport, industrie) et en créer trois nouvelles (librairie/bibliothèque (0,1%), sécurité/gardiennage (0,8%) et textile (0,3%)).

Tableau 5: Profil des répondants des cinq secteurs les plus représentés

Secteurs	Genre	Répartition Selon l'EFT (2016) <sup>5</sup>	Fonction	Taille de l'entreprise Nombre de travailleurs	
				< 10	8,8%
Santé humaine et action sociale (n=2273)	Femmes	Femmes	Ouvrier 14,3%	10-50	22,0%
	76,5%	71%	Employé 80,4%	51-100	15,7%
	Hommes	Hommes	Cadre 4,0%	>100	53,5%
	23,5%	28%	Direction 1,2%		
Industrie (n=2243)	Femmes	Femmes	Ouvrier 68,7%	< 10	3,3%
	20,6%	23%	Employé 26,8%	10-50	12,7%
	Hommes	Hommes	Cadre 4,3%	51-100	12,0%
	79,4%	76%	Direction 0,1%	>100	72,0%
Commerce (n=1526)	Femmes	Femmes	Ouvrier 11,5%	< 10	21,6%
	62,5%	45%	Employé 83,8%	10-50	24,2%
	Hommes	Hommes	Cadre 4,6%	51-100	10,3%
	37,5%	55%	Direction 0,1%	>100	43,9%
Activités de services administratifs et de soutien (n=1320)	Femmes	Femmes	Ouvrier 4,3%	< 10	10,5%
	65,4%	59%	Employé 90,5%	10-50	16,4%
	Hommes	Hommes	Cadre 4,5%	51-100	9,8%
	34,6%	41%	Direction 0,6%	>100	63,3%
Transport (n=924)	Femmes	Femmes	Ouvrier 57,4%	< 10	7,7%
	23,1%	20%	Employé 38,4%	10-50	19,9%
	Hommes	Hommes	Cadre 3,9%	51-100	14,7%
	76,9%	80%	Direction 0,3%	>100	57,7%

<sup>4</sup> Dans notre enquête *Modern Times ? 2014*, les cinq secteurs les plus représentés étaient l'industrie, la santé humaine et l'action sociale, l'administration publique, les « autres activités de services » et le transport.

<sup>5</sup> Pour la fonction, les statistiques officielles ne font pas cette distinction.

## 1.2 Ancienneté

\*Question: *Depuis quand travaillez-vous chez votre employeur actuel ?*

10,5% travaillent depuis moins d'un an chez leur employeur actuel, 23,1% depuis 1 à 4 ans, 19,4% y travaillent depuis 5 à 9 ans, 12,2% depuis 10 à 14 ans et 34,8% travaillent chez leur employeur depuis plus de 15 ans<sup>6</sup>.

\* Les Statistiques disponibles (SPF ETCS) donnent l'ancienneté dans l'emploi actuel par tranche d'âge, il ne s'agit donc pas de la même question que nous.

## 1.3 Taille de l'entreprise

Tableau 6: *Combien de travailleurs compte votre entreprise ? (n=14 505)*

< 10 travailleurs	1541 (10,6%)
10 - 50 travailleurs	2801 (19,3%)
51 - 100 travailleurs	1789 (12,3%)
> 100 travailleurs	8374 (57,7%)

Pour être considérée comme une PME, une entreprise doit satisfaire à plusieurs conditions au niveau de l'emploi et du chiffre d'affaires.

L'ONSS dispose des informations relatives à l'emploi. Une petite entreprise compte moins de 50 travailleurs. Une entreprise moyenne occupe moins de 250 travailleurs. Au niveau européen, une PME compte moins de 250 travailleurs, il n'y a pas de distinction entre petite et moyenne entreprise.

Selon l'ONSS, dans le secteur privé, au 2<sup>e</sup> trimestre 2016<sup>7</sup>, 96,7% des entreprises du pays occupent moins de 50 travailleurs et 99,2% comptent moins de 200 travailleurs (donc dont celles de moins de 50 travailleurs)<sup>8</sup>.

Si nous ne reprenons dans notre échantillon<sup>9</sup> que les travailleurs issus du secteur privé (n=11 770), 30,5% exercent dans une entreprise de moins de 50 travailleurs et la majorité de nos répondants (69,5%), dans une entreprise de plus de 50 travailleurs.

<sup>6</sup> Les statistiques du SPF ETCS donnent l'ancienneté dans l'emploi actuel, notre question n'est pas exactement la même.

<sup>7</sup> [https://www.onssrszls.fgov.be/sites/default/files/binaries/assets/statistics/webstatistics/pme/pme\\_privé\\_fr-2.pdf](https://www.onssrszls.fgov.be/sites/default/files/binaries/assets/statistics/webstatistics/pme/pme_privé_fr-2.pdf)

<sup>8</sup> Nous n'avons pas retrouvé dans les statistiques de l'ONSS le nombre d'entreprises de plus de 50 travailleurs.

<sup>9</sup> Pour rappel, le seuil d'occupation moyenne requis pour l'instauration d'une CPPT est de 50 travailleurs et de 100 travailleurs pour l'instauration du CE. La composition de notre échantillon a probablement été influencée par notre réseau de diffusion initial.



## 2 Conditions de vie au travail (type de contrat, exercice d'une activité complémentaire, régime)

### 2.1 Type de contrat

La deuxième partie de notre questionnaire se penche sur les conditions de travail telles que le type de contrat des travailleurs interrogés: 81,9% ont un contrat à durée indéterminée (CDI) et 8,8% ont un contrat à durée déterminée (CDD). Nous comptons 3,6% de travailleurs intérimaires<sup>10</sup>. 0,4% ont un emploi de consultant, 0,3% sont détachés, 2,7% sont contractuels dans le service public et 5,7% y sont nommés. 2,7% ont précisé un autre type de contrat, nous les avons reclassés : 0,1% sont au chômage, 0,3% ont un contrat subsidié et 0,1% sont indépendants.

\*Selon l'Enquête sur les forces de travail (EFT) de 2016, parmi les 15 ans et plus en Belgique (n=3 906 219), 90,8% ont un contrat permanent et 9,2% ont un emploi temporaire. Parmi ces 9,2%, 4,6% ont un emploi à durée déterminée et 2,1% ont un contrat d'intérimaire<sup>11</sup>.

Notre échantillon est donc moins couvert par les CDI (81,9%) par rapport aux chiffres de l'EFT (90,8%).

### 2.2 Durée de travail

Tableau 7: Dans votre entreprise la durée hebdomadaire des heures à prester est fixée à... (n=14 505)

	Modern Times? 2017	EFT 2016
> 40h/sem		17,8%
40h/sem	2447 (16,9%)	{17,5%
39h/sem	646 (4,5%)	
38h/sem	6035 (41,6%)	{31,8%
37h/sem	1261 (8,7%)	
36h/sem	1346 (9,3%)	{4,6%
35h/sem	695 (4,8%)	
< que 35h/sem	1517 (10,5%)	27,3%
je ne sais pas	558 (3,8%)	1,0%

En ce qui concerne la durée hebdomadaire de travail, dans notre échantillon, **pour 33,2%, la durée hebdomadaire des heures à prester dans leur entreprise est fixée à plus de 38 heures par semaine, à 38h par semaine pour 41,6% et à moins de 38 heures pour 21,3%.**

Par rapport à l'EFT, notre échantillon reprend plus de travailleurs qui travaillent 35-36 heures par semaine ou 37-38 heures, tandis que la proportion de ceux qui ont un régime de moins de 35 heures est plus importante dans l'EFT (10,5% contre 27,3%).

<sup>10</sup> Selon Federgon, l'estimation du taux de l'intérim par rapport à l'emploi salarié total en 2015 était de 2.6% (60.9% d'hommes et 39,1% de femmes – 57,3% d'ouvriers et 42,7% d'employés).

<sup>11</sup>. Voir Enquête sur les Forces de Travail de 2016 (EFT).

[http://statbel.fgov.be/fr/modules/publications/statistiques/marche\\_du\\_travail\\_et\\_conditions\\_de\\_vie/enquete\\_sur\\_les\\_forces\\_de\\_travail\\_2011-2016.jsp](http://statbel.fgov.be/fr/modules/publications/statistiques/marche_du_travail_et_conditions_de_vie/enquete_sur_les_forces_de_travail_2011-2016.jsp)

Tableau 8: Durée hebdomadaire de travail selon les cinq secteurs les plus représentés

	Santé humaine et action sociale (n=2273)	Industrie (n=2243)	Commerce (n=1526)	Activités de services administratifs et de soutien (n=1320)	Transport (n=924)
Moins de 38h	24,7%	20,5%	55,7%	28,0%	25,2%
38h	58,2%	35,8%	29,1%	46,3%	47,6%
Plus de 38 heures	12,5%	42,3%	11,8%	23,6%	22,1%
Ne sait pas	4,6%	1,4%	3,4%	2,2%	5,1%

Pour ce qui concerne la durée hebdomadaire de travail selon le secteur, nous constatons que, dans le commerce, qui est fortement caractérisé par une organisation de travail à temps partiel, plus de 55% des répondants travaillent moins de 38 heures par semaine.

### 2.3 Régime de travail

70,5% (n=10 221) **travaillent à temps plein.**

- 54,6% (n=7920) travaillent à temps plein, avec des horaires toujours identiques.
- 15,9% (n=2301) ont des horaires qui varient régulièrement.

29,5% travaillent à **temps partiel** (n=4 284).

44,2% (n=3317) des femmes travaillent à temps partiel.

13,8% (n=967) des hommes travaillent à temps partiel.

\*Selon l'ONSS, 62.9% de la population active travaille à temps plein, 33.6% travaille à temps partiel et 3.6% sont intérimaires ou saisonniers.

Tableau 9 Régime de travail et profil des répondants

	Genre	Age				Diplôme		
		< 30 ans	31-45 ans	46-55 ans	>56ans	Primaire	Secondaire	Supérieur
Temps partiel	Femmes 44,2% Hommes 13,8%	29,0%	26,1%	27,6%	39,8%	38,4%	30,8%	26,7%
Temps plein	Femmes 61,8% Hommes 86,2%	71,0%	73,9%	72,4%	60,2%	66,5%	69,2%	73,3%

\*Lire le tableau verticalement.

44,2% des femmes travaillent à temps partiel alors qu'ils sont 13,8% des hommes à le faire.

39,8% des plus de 56 ans travaillent à temps partiel.

Plus le diplôme est élevé, moins le répondant travaille à temps partiel.

Tableau 10: Vous travaillez à temps partiel parce que... (n= 4 284) (plusieurs réponses possibles)

	Total (n=4 284)	Hommes (n=967)	Femmes (n=3317)
Vous n'avez pas trouvé de travail à temps plein	740 (17,3%)	166 (17,2%)	574 (17,3%)
Le travail est organisé de cette manière dans votre entreprise (très peu ou aucun poste à temps plein)	1049 (24,5%)	181 (18,7%)	868 (26,2%)
Vous n'avez pas trouvé de crèche	97 (2,3%)	8 (0,8%)	89 (2,7%)
Une crèche coûte trop cher	179 (4,2%)	19 (2,0%)	160 (4,8%)
Vous vous occupez d'un proche malade ou âgé	242 (5,6%)	66 (6,8%)	176 (5,3%)
Votre état de santé ne vous permet pas de travailler pour le moment à temps plein	1035 (24,2%)	215 (22,2%)	820 (24,7%)
<b>AUTRES</b>	1489		
Pour s'occuper des enfants	426 (9,9%)	35 (3,6%)	392 (9,2%)
Par choix personnel	470 (11,0%)	124 (12,8%)	346 (10,4%)
RTT/fin de carrière	346 (8,1%)	179 (18,5%)	167 (5,0%)
Exercice d'une activité complémentaire	80 (1,9%)	19 (2,0%)	61 (1,8%)
Suivi d'une formation	41 (1,0%)	12 (1,2%)	29 (0,9%)
Crédit temps	97 (2,3%)	35 (3,6%)	62 (1,9%)
Allocation (chômage, pension, assurance maladie/invalidité)	29 (0,7%)	2 (0,2%)	27 (0,8%)

Parmi les répondants qui travaillent à temps partiel (n=4 284) (58,6% ont des horaires fixes et 41,4% ont des horaires variables), nous avons cherché à explorer la raison de ce choix de travail à temps partiel<sup>12</sup>. Nous avons proposé quelques options telles que le fait qu'il n'était pas possible d'avoir un travail à temps plein dans leur entreprise ou d'en trouver un sur le marché de l'emploi, les autres options envisageaient une raison liée à la situation personnelle (maladie) ou familiale (coût d'une crèche à temps plein, proche malade).

Nous constatons que plus d'un quart des femmes disent qu'elles travaillent à temps partiel parce que le travail est organisé de cette manière dans leur entreprise, 6,8% des hommes travaillent à temps partiel parce qu'ils doivent s'occuper d'un proche malade ou âgé, 22,2% des hommes et 24,7% des femmes ont un état de santé qui ne leur permet pas de travailler à temps plein.

Le champ « autre » a été complété par 46,8% des répondants (2003 répondants), certains ont été reclassés dans les catégories pré-proposées et plusieurs autres catégories ont dès lors été créées : pour

<sup>12</sup> L'enquête sur les forces de travail (EFT 2016<sup>12</sup>), analyse aussi les raisons du travail à temps partiel (échantillon de 90 000 travailleurs habitants en Belgique âgés de 15 ans et plus):

- 1,6% sont (pré)pensionnés et ne peuvent travailler qu'à temps partiel,
- 8% n'ont pas trouvé d'emploi à temps plein, 4,2% complètent un emploi par un autre emploi à temps partiel,
- 3,3% combinent emploi et formation,
- 6,1% sont en incapacité de travail,
- 0,9% sont à temps partiel pour des raisons professionnelles (ambiance ou conditions de travail, stress ou harcèlement),
- 20,5% n'ont pas trouvé de services de soins disponibles pour leurs enfants ou par d'autres proches qui sont dépendants,
- 24,1% évoquent d'autres raisons familiales ou personnelles (notons que beaucoup de répondants ont répondu dans notre champ « autre » qu'ils travaillent à temps partiel pour pouvoir s'occuper de leurs enfants (surtout les mercredis)),
- 8,2% ne souhaitent pas travailler à temps plein
- 4,8% évoquent d'autres raisons et
- 17,5% ont un emploi qui ne leur permet que de travailler à temps partiel.

pouvoir s'occuper de ses enfants, par choix personnel, régime spécifique fin de carrière, activité complémentaire, formation, crédit-temps et car le répondant bénéficie d'une allocation en cas de chômage, de pension ou de l'assurance maladie-invalidité.

Nous avons également interrogé ces travailleurs sur leur souhait de travailler à temps plein. **40.2% disent qu'ils souhaiteraient travailler à temps plein s'il n'y avait pas d'obstacle.** 42.6 disent qu'ils ne le voudraient pas et 17,1% ne savent pas trop.

Tableau 11: Profil des répondants qui aimeraient travailler à temps plein s'il n'y avait pas d'obstacle (n=1723)

Genre	Age		Secteur TOP 5 <sup>13</sup>		Diplôme	
Femmes 77,8%	< 30 ans	24,8%	Santé humaine et action sociale	25,8%	Primaire	5,9%
Hommes 22,2%	31-45 ans	32,6%	Commerce	15,8%	Secondaire	69,6%
	46-55 ans	27,3%	Nettoyage	11,5%	Supérieur	24,6%
	>56 ans	15,1%	Activités de services administratifs et de soutien	7,0 %		
			Hébergement et restauration	6,8%		

Notons que ce sont majoritairement les femmes qui souhaiteraient travailler à temps plein s'il n'y avait pas d'obstacle (77,8%). Elles sont aussi plus représentées dans le travail à temps partiel (44,2% des femmes). Les variables tranche d'âge (32,6% des 31-45 ans notamment) et le diplôme (avec 69,6% des diplômés du secondaire (inférieur et supérieur) sont également très parlantes.

93,3% des répondants **n'exercent pas** d'activité complémentaire.

Tableau 12: Profil des répondants qui exercent une activité complémentaire (n=977)

Genre	Age		Secteur TOP 5 <sup>14</sup>		Diplôme	
Femmes 46,5%	< 30 ans	17,4%	Santé humaine et action sociale	18,4%	Primaire	2,9%
Hommes 53,5%	31-45 ans	38,5%	Industrie	13,7%	Secondaire	55,9%
	46-55 ans	31,8%	Activités de services administratifs et de soutien	8,7%	Supérieur	41,2%
	>56 ans	12,3%	Commerce	8,6%		
Enseignement			6,7%			

Parmi les répondants qui exercent une activité complémentaire, 53,5% sont des hommes, 38,5% ont entre 31 et 45 ans, 31,8% ont entre 46 et 55 ans, et 55,9% ont un diplôme de l'enseignement secondaire. Ce sont surtout les travailleurs du secteur de la santé humaine et de l'action sociale qui exercent une activité

<sup>13</sup> Dans l'EFT (2016), 17,5% des travailleurs qui ont un second emploi exercent dans le secteur de la santé humaine et de l'action sociale et 12,9% dans l'enseignement.

<sup>14</sup> Dans l'EFT (2016), 17,5% des travailleurs qui ont un second emploi exercent dans le secteur de la santé humaine et de l'action sociale et 12,9% dans l'enseignement.

complémentaire (18,4% des 977 répondants de l'échantillon affirmant exercer une activité complémentaire).

## **2.4 Congés**

Question : *Sans tenir compte des dix jours fériés, à combien de jours de congé avez-vous droit par an ? (Prenez en compte les jours d'ancienneté, les jours de réduction du temps de travail, les jours de fête de communauté, la St-Eloi,...).*

Nous notons que 18,2% des répondants ont répondu qu'ils ne savent pas à combien de jours de congés ils ont droit (en plus des dix jours fériés légaux).

Cette question n'est pas plus exploitable pour ce rapport-ci, les réponses écrites dans le champ ouvert sont très variées et détaillées.

### 3 Organisation du travail (horaires, formations, sécurité d'emploi).

#### 3.1 Horaires de travail

Tableau 13: Comment le travail est-il organisé dans votre entreprise ? (plusieurs réponses possibles). Comparaison 2017 (n=14 505) et 2014 (n=4 947).

	Modern Times ? 2017	SPF Emploi (2015)	Modern Times ? 2014
Travail de jour, du lundi au vendredi	11721 (80,8%)		3885 (78,5%)
Travail de nuit	1733 (11,9%)	3.1%	658 (13,3%)
Travail à l'appel	818 (5,6%)		285 (5,8%)
Travail interrompu (on entend par là: entre 3 et 9 heures non travaillées entre deux prestations)	547 (3,8%)		
Travail en équipe (on entend par là: un travail effectué sur une période de 24h par deux ou plusieurs équipes composées de travailleurs)	3198 (22,0%)	6.5%	1263 (25,5%)
Travail le samedi	4530 (31,2%)	17.0%	
Travail le dimanche	2926 (20,2%)	9.9%	
Télétravail	1422 (9,8%)	4.2%	306 (6,2%) <sup>15</sup>
Horaires flottants	3033 (20,9%)		
Autre (veuillez préciser)	5 (0,0%)		

80.8% de nos répondants exercent leur job en semaine, du lundi au vendredi.

En 2014, sur un échantillon de 4947 travailleurs, les chiffres étaient similaires pour le travail la semaine, du lundi au vendredi (78.5%). Nous comptons un peu plus de répondants travaillant la nuit (13.3%). 11.9% disent travailler la nuit aujourd'hui. La différence entre 2014 et 2017 est significative.

Pour la variable « travail en équipe », nous remarquons que nous ne l'avons pas défini en 2014. Nous comptons 25.5% travaillant en équipe, contre 22.0% cette année.

En 2014, nous avons encodé «travail le weekend », nous n'avons pas différencié le « travail le samedi » et le « travail le dimanche », 6.2% des répondants (306/4947 travailleurs) avaient affirmé travailler le weekend. Les pourcentages sont beaucoup plus élevés aujourd'hui, avec 31.2% de réponses pour le travail du samedi et 20.2% pour le dimanche.

Nous remarquons que les répondants de notre échantillon sont plus présents dans le travail de nuit, en équipe, le samedi et le dimanche et sont plus nombreux à faire du télétravail que ceux relevés par le SPF Emploi en 2015.

Nous pouvons aussi relever les chiffres de l'enquête du SPF Mobilité et Transports sur le *Diagnostic des déplacements domicile-lieu de travail de 2014*. Cette enquête concerne le secteur public et privé, ainsi que les entreprises de plus de 100 travailleurs (et les unités de ces entreprises qui comptent au moins 30 travailleurs). L'enquête de 2014 concerne 1 530 271 travailleurs et 10 734 unités. 39% des travailleurs interrogés ont un horaire fixe, 28% ont un horaire variable, 15% travaillent en équipe ( ! nos définitions ne

<sup>15</sup> Comparaison pour le télétravail : P-Value = 0,000 (augmentation significative)

sont pas exactement les mêmes) (concerne surtout les secteurs de l'industrie ou dans la police) et 17% ont des horaires irréguliers (concerne surtout les hôpitaux, le commerce ou l'Horeca).

Tableau 14: Travail de nuit et profil des répondants (n=1733)

Genre	Age		Secteur TOP 5		Diplôme	
Femmes 39,1 %	< 30 ans	18,1%	Santé humaine et action sociale	28,5%	Primaire	4,3%
Hommes 60,9 %	<b>31-45 ans</b>	<b>33,1%</b>	Industrie	26,8%	<b>Secondaire</b>	<b>65,8%</b>
	<b>46-55 ans</b>	<b>33,1%</b>	Transport	10,7%	Supérieur	29,8%
	>56 ans	15,7%	Hébergement et restauration	5,8%		
			Administration publique	3,8%		

Tableau 15: Travail le dimanche et profil des répondants (n=2926)

Genre	Age		Secteur TOP 5		Diplôme	
Femmes 52,0%	< 30 ans	19,7%	Santé humaine et action sociale	31,3%	Primaire	4,7%
Hommes 48,0%	<b>31-45 ans</b>	<b>33,0%</b>	Industrie	13,1%	<b>Secondaire</b>	<b>65,9%</b>
	<b>46-55 ans</b>	<b>30,1%</b>	Commerce	11,8%	Supérieur	29,5%
	>56 ans	17,1%	Hébergement et restauration	8,0 %		
			Transport	7,5%		

### 3.2 Heures supplémentaires

En ce qui concerne la prestations d'heures supplémentaires, à la question « *prestez-vous plus d'heures que prévu dans votre contrat ?* », 23.4% disent que non, 45.8% affirment le faire occasionnellement et 30.8%, régulièrement. Nous arrivons donc à **76,6%** de travailleurs qui prestant plus d'heures que prévu dans leur contrat .

Tableau 16: Profil des répondants qui prestant plus d'heures que prévu dans leur contrat (régulièrement ou occasionnellement) (n=11 114)

Genre	Age		Secteur TOP 5		Diplôme	
<b>Femmes 51,2%</b>	< 30 ans	16,2%	Santé humaine et action sociale	16,8%	Primaire	3,6%
<b>Hommes 48,8%</b>	<b>31-45ans</b>	<b>35,1%</b>	Industrie	13,6%	<b>Secondaire</b>	<b>58,7%</b>
	<b>46-55ans</b>	<b>31,9%</b>	Commerce	10,8%	<b>Supérieur</b>	<b>37,6%</b>
	>56 ans	16,8%	Hébergement et restauration	9,0%		
			Transport	6,9%		

Tableau 17: Le pourquoi des heures supplémentaires (n= 11 114) (plusieurs réponses possibles)

Parce que la direction l'exige	1813 (16,3%)
Sur demande de la direction, en fonction des pics dans la charge de travail ou des commandes	4688 (42,2%)
Parce que j'ai trop de travail et je n'arrive pas à le faire pendant mes heures normales	4433 (39,9%)
Par choix personnel, pour gagner plus	1708 (15,4%)
Collègues malades	362 (3,3%)
Transports / Mobilité	20 (0,2%)

Parmi ceux qui prestant des heures supplémentaires (n=11 114), nous avons donc cherché à connaître le pourquoi.

**42,2% affirment que c'est sur demande de la direction, en fonction des pics d'activité. Pour ces répondants (n= 4688), 12,0% disent que ces heures ne sont ni payées ni récupérées.**

**39,9% disent qu'ils le font parce qu'ils ont trop de travail et qu'ils n'arrivent pas à l'accomplir pendant le temps de prestation imparti dans leur contrat.**

**Pour ces répondants (n=4433), 40,0% (1771) disent que ces heures ne sont ni payées ni récupérées.**

Tableau 18: Profil des répondants qui prestant des heures supplémentaires car ils ont trop de travail (n=4429)

Genre	Age		Secteur TOP 5		Diplôme	
<b>Femmes 55,1%</b>	< 30 ans	14,9%	<b>Santé humaine et action sociale</b>	<b>17,0%</b>	Primaire	1,8%
<b>Hommes 44,9%</b>	<b>31-45 ans</b>	<b>37,9%</b>	<b>Activités de services administratifs et de soutien</b>	<b>12,1%</b>	<b>Secondaire</b>	<b>43,6%</b>
	<b>46-55 ans</b>	<b>30,4%</b>	Activités financières et assurances	9,6%	<b>Supérieur</b>	<b>54,6%</b>
	>56 ans	16,8%	Industrie	9,5%		
			Commerce	7,3%		

Parmi les répondants qui prestant des heures supplémentaires car ils ont trop de travail, nous comptons 55,1% de femmes et 44,9% d'hommes, 37,9% ont entre 31 et 45 ans et 30,4% ont entre 46 et 55 ans. Plus le diplôme est élevé, plus le répondant a tendance à prester des heures supplémentaires car il a trop de travail.

Tableau 19: Vos heures supplémentaires sont-elles payées ou récupérées ? (n=11 114)

Payées	10,4%		
Récupérées	46,6%	Récupérées quand souhaité (n=7404)	
Payées et récupérées	<b>20,1%</b>	<b>Oui 71,3%</b>	Non 21,7%
Ni payées ni récupérées	<b>23,0%</b>		



Tableau 20: Rémunération ou récupération des heures supplémentaires selon les secteurs les plus importants

	Ni payées ni récupérées	Payées	Récupérées	Payées et récupérées
Activités de services administratifs et de soutien (n=998)	33,4%	3,8%	<b>51,8%</b>	11,0%
Enseignement (n=490)	<b>64,5%</b>	3,5%	30,8%	1,2%
Santé humaine et action sociale (n=1862)	12,0%	5,1%	<b>71,9%</b>	11,1%
Activités financières et assurances (n=632)	36,1%	3,2%	<b>50,9%</b>	9,8%
Industrie (n=1510)	14,2%	9,7%	<b>33,0%</b>	<b>43,0%</b>
Commerce (n=1197)	18,1%	13,2%	<b>45,1%</b>	23,6%

Parmi les répondants du secteur de l'enseignement, les heures supplémentaires ne sont ni payées, ni récupérées pour 64,5%, ils sont 36,1% à l'affirmer dans le secteur des activités financières et d'assurances et ils sont 33,4% à l'affirmer dans le secteur des activités de services administratifs et de soutien. C'est dans le secteur de l'industrie que les heures supplémentaires sont le plus souvent rapportées comme étant payées et récupérées.

Tableau 21: Aujourd'hui, combien d'heures prestées devez-vous récupérer ? (Parmi les répondants dont les heures supplémentaires sont récupérées n=7404)

	Total	Femmes (n=3802)	Hommes (n=3602)
Aucune	21,2%	21,3%	21,0%
1-5 heures	17,3%	17,0%	17,7%
6-10 heures	15,9%	15,9%	15,9%
11-25 heures	18,0%	17,1%	18,9%
26-50 heures	13,0%	13,6%	12,4%
>50 heures	14,6%	15,0%	14,2%

Parmi les répondants dont les heures supplémentaires sont récupérées, **78,8% ont au moins une heure à récupérer.**

Tableau 22: Nombre d'heures supplémentaires à récupérer selon les cinq secteurs qui comptent le plus de répondants ayant leurs heures supplémentaires récupérées

	Santé humaine et action sociale (n=1545)	Industrie (n=1148)	Commerce (n=821)	Activités de services administratifs et de soutien (n=627)	Transport (n=459)
Aucune	16,9%	22,4%	23,4%	21,2%	24,4%
>50 heures	10,7%	<b>18,8%</b>	<b>14,1%</b>	12,1%	<b>20,0%</b>

### 3.3 Formations

Seuls 61.2% des répondants ont eu la possibilité de suivre des formations pendant leurs heures de travail tandis que 27.6% disent que non et 11.2% ne savent pas.

Nous n'avons pas interrogé sur le contenu de ces formations (car ce sujet dépassait notre étude) et nous ne connaissons pas non plus le nombre de jours ni leur contenu (formations formelles ou informelles (celles en relation directe avec le travail)).

En ce qui concerne le congé éducation payé, sur 12 747 répondants à cette question, 21.4% disent en avoir bénéficié, 74.4% disent qu'ils n'en ont pas bénéficié et 4.2% ne savent pas.

### 3.4 Confiance en l'avenir

À la question « *Etes-vous inquiet pour votre avenir dans votre entreprise* » ? 53.4% (n=7745) disent que oui.

Tableau 23: Inquiétudes quant à l'avenir dans son entreprise selon le profil du répondant (réponse=oui)

Genre	Age		Secteur Top 5		Diplôme		Fonction	
Femmes 53,8%	<21 ans	40,8%	Activités financières et assurances	61,9%	Primaire	48,8%	Ouvrier	39,1%
Hommes 53,0%	21-30 ans	55,1%	Information et communication	60,7%	Secondaire	52,5%	Employé	31,5%
	31-45 ans	56,5%	Security	57,0%	Supérieur	55,6%	Cadre	28,4%
	46-55 ans	54,8%	Commerce	56,6%			Direction	16,1%
	56-65 ans	44,4%	Enseignement	56,6%				
	>65 ans	21,3%						

53,8% des femmes et 53,0% des hommes se disent inquiets pour l'avenir dans leur entreprise.

55,1% des répondants ayant 21 à 30 ans s'estiment inquiets pour l'avenir dans leur entreprise, ils sont 56,5% parmi les 31-45 ans à le dire, 54,8% parmi les 46-55 ans, 44,4% parmi les 56-65 ans. Les plus jeunes (<21 ans) et les plus âgés (> 65 ans) s'en soucient moins vu qu'ils sont respectivement 40,8% et 21,3% à le dire.

Les secteurs dans lesquels les répondants se disent le plus souvent inquiets pour leur avenir dans l'entreprise sont en premier le secteur des activités financières et assurances (où 61,9% des répondants du secteur répondent qu'ils sont inquiets), viennent ensuite le secteur de l'information et de la communication 60,7% des répondants du secteur), la sécurité (avec 57,0% des répondants du secteur), le commerce et l'enseignement (avec chacun 56,6% des répondants du secteur concerné).

Plus on monte dans la fonction, moins le répondant se dit inquiet pour son avenir dans l'entreprise. Parmi les répondants qui se disent membres du personnel de direction, ils sont 16,1% à se dire inquiets alors que 39,1% des ouvriers, 31,5% des employés et 28,4% des cadres le disent.

Ces chiffres sont extrêmement préoccupants car ils sont également révélateurs d'un facteur de stress.

## 4 Organisation du travail et ses conséquences, contrôle des messages professionnels en dehors des heures de travail, équilibre entre vie professionnelle et vie privée

### 4.1 Technostress

Nous pouvons tenter de comparer le besoin et l'obligation de contrôle des messages professionnels sur les appareils mobiles entre 2013 (année de l'enquête *Technostress*) et 2017.

Notons toutefois que la répartition selon les secteurs d'activité était différente (selon les items proposés et selon les pourcentages).

Tableau 24: En dehors des heures de travail, ressentez-vous le besoin de vérifier l'arrivée de nouveaux messages professionnels sur les appareils mobiles. (n= 14 505).

	2017	2013
Oui, constamment	1121 (7,7%)	139 (7,9%)
Oui, souvent	2360 (16,3%)	308 (17,5%)
Oui, de temps en temps	4254 (29,3%)	594 (33,8%)
Non, jamais	6770 (46,7%)	719 (40,9%)

53,3% des répondants ressentent donc le besoin de vérifier leurs messages professionnels en dehors des heures de travail (contre 59, 1% en 2013).

Tableau 25: Besoin de vérifier les messages professionnels en dehors des heures de travail selon la fonction (données 2017).

	Ouvrier (n=4650)	Employé (n= 8867)	Cadre (n=876)	Direction (n=112)
Oui, constamment	272 (5,8%)	656 (7,4%)	143 (16,3%)	50 (44,6%)
Oui, souvent	643 (13,8%)	1453 (16,4%)	241 (27,5%)	23 (20,5%)
Oui, de temps en temps	1327 (28,5%)	2615 (29,5%)	289 (33,0%)	23 (20,5%)
Non, jamais	2408 (51,8%)	4143 (46,7%)	203 (23,2%)	16 (14,3%)

Selon la fonction, **le besoin de vérifier les messages** professionnels est constant pour 44,6% des répondants ayant une fonction de direction. Nous constatons aussi que la proportion de ces répondants n'ayant jamais besoin de vérifier n'est que de 14,3%, tandis qu'ils sont 51,8% des ouvriers à ne jamais avoir besoin de vérifier leurs messages.

Tableau 26: En dehors des heures de travail, ressentez-vous l'obligation de vérifier l'arrivée de nouveaux messages professionnels sur les appareils mobiles. (n= 14 505)

	2017	2013
Oui, constamment	946 (6,5%)	100 (5,7%)
Oui, souvent	1811 (12,5%)	193 (11,0%)

Oui, de temps en temps	3365 (23,2%)	528 (30,0%)
Non, jamais	8383 (57,8%)	939 (53,4%)

42,2 % des travailleurs ressentent l'obligation de vérifier leurs messages professionnels en dehors des heures de travail (contre 46,6% en 2013).

Tableau 27: Ressenti de l'obligation de vérifier les messages professionnels en dehors des heures de travail selon la fonction (n=14 505).

	Ouvrier (n=4650)	Employé (n= 8867)	Cadre (n=876)	Direction (n=112)
Oui, constamment	270 (5,8%)	551 (6,2%)	92 (10,5%)	33 (29,5%)
Oui, souvent	548 (11,8%)	1071 (12,1%)	171 (19,5%)	21 (18,8%)
Oui, de temps en temps	1018 (21,9%)	2063 (23,3%)	255 (29,1%)	29 (25,9%)
Non, jamais	2814 (60,5%)	5182 (58,4%)	358 (40,9%)	29 (25,9%)

Selon la fonction, **le ressenti de l'obligation de vérifier les messages professionnels** est constant pour 29,5% des répondants ayant une fonction de direction. Ils sont donc plus nombreux à ressentir un besoin de vérifier ces messages plutôt qu'une obligation. On constate ce fait pour toutes les catégories de fonctions.

Tableau 28: Ressenti de l'obligation de vérifier les messages professionnels en dehors des heures de travail selon l'âge du répondant (n=14 505).

	< 30 ans	31-45 ans	46-55 ans	> 56 ans
Oui, constamment	171 (7,8%)	325 (6,7%)	288 (6,0%)	162 (6,1%)
Oui, souvent	269 (12,3%)	659 (13,6%)	572 (11,9%)	311(11,8%)
Oui, de temps en temps	471 (21,5%)	1192 (24,5%)	1082 (22,5%)	620 (23,5%)
Non, jamais	1282 (58,5%)	2682 (55,2%)	2871 (59,7%)	1548 (58,6%)

Tableau 29: Impact ressenti de la vérification des messages professionnels en dehors des heures de travail (plusieurs réponses possibles).

	Ressenti du besoin (n=7735)	Ressenti d'une obligation (n=6122)
Votre niveau de stress	57,2%	54,6%
Votre humeur	46,6%	44,8%
Votre vie de famille	43,2%	43,7%
Le temps que vous consacrez à vos proches	35,1%	34,2%
Vos loisirs	26,2%	25,8%
Pas d'impact	10,7%	5,8%

Parmi les 7735 répondants qui ressentent le besoin de vérifier leurs messages professionnels, nous avons cherché à connaître l'impact qu'ils ressentent sur leur vie privée et sur leur état émotionnel. Nous constatons que l'impact ressenti est important, tant au niveau du stress et de l'humeur du répondant, qu'au

niveau des activités de la vie privée (loisirs, temps consacré aux proches)<sup>16</sup>. **Seuls 10,7% des répondants ont estimé qu'il n'y avait pas d'impact.**

Parmi les 6122 qui ressentent l'obligation de vérifier leurs messages professionnels en dehors des heures de travail, 54,6% y voient une conséquence au niveau du stress, 44,8% de leur humeur, 43,7% sur leur vie de famille. Seuls 5,8% estiment qu'il n'y a pas d'impact.

## 4.2 Détermination de la vitesse et de la quantité de travail

La manière dont est déterminée la quantité et la vitesse de travail quotidien peut aussi être comparée avec la même question posée lors de l'enquête *Modern Times ?* de 2014 (4947 réponses).

Tableau 30: Comment la vitesse et/ou la quantité de travail quotidien sont-elles déterminées ? Comparaison 2017 (n= 14 505) et 2014 (n = 4947).

	2017	2014
Globalement, vous déterminez vous-même l'organisation de votre travail.	6281 (43,3%)	1856 (37,5%)
Déterminées principalement par la ligne hiérarchique	6139 (42,3%)	2395 (48,4%)
Déterminées principalement par des personnes extérieures à l'entreprise	1255 (8,7%)	320 (6,5%)
Déterminées principalement par une machine, un calculateur de prestations standardisées, un schéma déterminé à l'avance pour toutes les entreprises du groupe (business model) ou un système informatisé	830 (5,7%)	376 (7,6%)

Pour les comparaisons 2014-2017 que nous réalisons, nous rappelons au préalable que nos échantillons entre 2014 et 2017 étaient quelque peu différents au niveau de la répartition selon le secteur d'activité. Les répartitions selon le statut ouvrier/employé étaient assez similaires, nous comptons 32,1% d'ouvriers en 2017 contre 34,7% en 2014 et 61,1% d'employés en 2017 contre 57,8% en 2014.

La proportion de travailleurs qui a plus d'autonomie a augmenté entre 2014 et 2017: 37,5% estimaient en 2014 pouvoir globalement déterminer soi-même l'organisation de son travail, aujourd'hui ils sont 43,3% à l'affirmer.

La variable « vitesse et/ou quantité déterminées principalement par la ligne hiérarchique » a diminué de 48,4% à 42,3%.

Par contre, le pourcentage a augmenté pour la variable « vitesse et/ou quantité déterminées par des personnes extérieures à l'entreprise » : 8,7% aujourd'hui contre 6,5% en 2014.

<sup>16</sup> L'utilisation des nouvelles technologies a été analysée dans l'enquête de l'Eurofound, mais sous une forme différente que la nôtre. Le bien-être psychologique et l'équilibre travail-famille sont moins bons chez les répondants qui utilisent les nouvelles technologies au moins la moitié de leur temps de travail.

Tableau 31: Détermination de la vitesse et de la quantité de travail: "Globalement, vous déterminez vous-même l'organisation de votre travail" Comparaisons 2017 et 2014.

	2017	2014
Ouvrier	32,5% (1512 sur 4650 ouvriers)	24,7% (424 sur 1717 ouvriers)
Employé	45,7% (4056 sur 8867 employés)	42,0% (1202 sur 2860 employés)
Cadre	71,0% (622 sur 876 cadres)	62,3% (202 sur 324 cadres)
Direction	81,3% (112 sur 91 personnels de direction)	60,9% (28 sur 46 personnels de direction)

Tableau 32: Détermination de la vitesse et de la quantité de travail selon la fonction (données 2017).

	Ouvrier (n=4650)	Employé (n=8867)	Cadre (n=876)	Direction (n=112)
Globalement, vous déterminez vous-même l'organisation de votre travail.	1512 (32,5%)	4056 (45,7%)	622 (71,0%)	91 (81,3%)
Déterminées principalement par la ligne hiérarchique	2159 (46,4%)	3782 (42,7%)	189 (21,6%)	9 (8,0%)
Déterminées principalement par des personnes extérieures à l'entreprise	548 (11,8%)	656 (7,4%)	42 (4,8%)	9 (8,0%)
Déterminées principalement par une machine, un calculateur de prestations standardisées, un schéma déterminé à l'avance pour toutes les entreprises du groupe (business model) ou un système informatisé	431 (9,3%)	373 (4,2%)	23 (2,6%)	3 (2,7%)

Tableau 33: Possibilités d'adaptations personnelles (vitesse/quantité de travail). Comparaison 2017 (n= 14 505) et 2014 (n = 4947).

	2017	2014
Systématiquement	2881 (19,9%)	277 (9,0%)
Parfois	6713 (46,3%)	1349 (43,6%)
Difficilement	3188 (22,0%)	1038 (33,6%)
Jamais	1723 (11,9%)	428 (13,8%)

Les données sur les possibilités d'adaptations personnelles sont meilleures en 2017 (notre répartition sectorielle est différente (nous avons notamment) moins de travailleurs de l'industrie en 2017 par rapport à 2014 – et davantage de travailleurs du secteur de la santé humaine et de l'action sociale, du commerce, de l'hébergement/restauration et des activités des services administratifs et de soutien).

Pour rappel, nous comptons 32,1% d'ouvriers en 2017 contre 34,7% en 2014 et 61,1% d'employés en 2017 contre 57,8% en 2014.

19,9% des répondants peuvent adapter systématiquement la vitesse et/ou la quantité de travail alors qu'en 2014, ils n'étaient que 9% à l'affirmer et ceux qui disent pouvoir le faire difficilement ou jamais ont diminué de 47,4% en 2014 à 33,9% en 2017.

Tableau 34: Possibilités d'adapter l'organisation du travail en cas de fatigue physique ou psychique. Comparaison 2017 (n= 14 505) et 2014 (n = 4947).

	2017	2014
<b>Non</b>	<b>66,3%</b>	<b>3156 (63,8%)</b>
Oui, adaptation des horaires	17,8%	900 (18,2%)
Oui, diminution de la charge de travail quotidienne	9,3%	479 (9,7%)
Oui, adaptation de vos tâches de travail	15,2%	785 (15,9%)
Oui, adaptation de la machine, du calcul, du schéma du logiciel	1,1%	63 (1,3%)
Autre (veuillez préciser)	reclassés	269 (5,4%)

Par contre, les pourcentages de travailleurs qui n'ont pas la possibilité d'adapter l'organisation de leur travail en cas de fatigue physique ou psychique reste importante: 63.8% en 2014 et 66.3% en 2017.

Tableau 35: Votre responsable direct peut-il influencer l'organisation de votre travail? (charge de travail, adaptation des tâches ou des horaires). Comparaison 2017 (n= 14 505) et 2014 (n = 4947).

	2017	2014
<b>Totalement</b>	<b>5167 (35,6%)</b>	<b>1568 (31,7%)</b>
<b>Partiellement</b>	<b>5601 (38,6%)</b>	<b>2152 (43,5%)</b>
Pratiquement pas	2268 (15,6%)	767 (15,5%)
Non	1469 (10,1%)	460 (9,3%)

Tableau 36: Pensez-vous que la manière dont le travail est organisé actuellement par votre employeur peut avoir des conséquences sur votre santé physique ou mentale ? Comparaison 2017 (n= 14 505) et 2014 (n = 4947).

	2017	2014
Non	2845 (19,6%)	579 (11,7%)
Peut-être	4505 (31,1%)	1447 (29,3%)
<b>Oui</b>	<b>7155 (49,3%)</b>	<b>2921 (59,0%)</b>



Tableau 37: Type de conséquences<sup>17</sup>. Comparaison 2017 (n=11 660) et 2014 (n=4376). Plusieurs réponses possibles.

	2017	2014
<b>Stress</b>	<b>9757 (83,7%)</b>	<b>4003 (91,5%)</b>
<b>Burn-out</b>	<b>5566 (47,7%)</b>	<b>2750 (62,8%)</b>
<b>Absentéisme</b>	<b>2400 (20,6%)</b>	<b>2119 (48,4%)</b>
(sur) Présentéisme (= venir au travail en étant malade)	4215 (36,1%)	1863 (42,6%)
<b>Harcèlement moral</b>	<b>1631 (14,0%)</b>	<b>954 (21,8%)</b>

<sup>17</sup> Par comparaison, dans l'enquête de l'Eurofound, en ce qui concerne les problèmes de santé liés au travail, les chercheurs ont listé **10 symptômes** que le répondant devait identifier comme ressenti, ou pas, au cours des 12 derniers mois. Les symptômes les plus souvent rapportés sont les troubles musculosquelettiques (maux de dos : 44,1% , douleurs musculaires des membres supérieurs : 43,9% et 27,5% pour les membres inférieurs), la fatigue (37,5%) et les maux de tête (33,2%). Les auteurs relèvent une augmentation sensible des chiffres concernant la dépression ou les angoisses (14,6%).

Harcèlement sexuel	59 (0,5%)	47 (1,1%)
Violence	148 (1,3%)	125 (2,9%)
Irritabilité	<b>4942 (42,4%)</b>	<b>2104 (48,1%)</b>
Dépression	3142 (26,9%)	1948 (44,5%)
Démission	2193 (18,8%)	1283 (29,3%)
Troubles visuels	944 (8,1%)	417 (9,5%)
Tendances suicidaires	294 (2,5%)	201 (4,6%)
Consommation d'anxiolytiques	1173 (10,1%)	935 (21,4%)
Consommation d'alcool	905 (7,8%)	642 (14,7%)
Troubles musculo-squelettiques	2763 (23,7%)	1200 (27,4%)
Consommation d'antidouleurs	2291 (19,6%)	1083 (24,7%)
Maux de tête, migraines	<b>4301 (36,9%)</b>	1924 (44,0%)
Troubles du sommeil	<b>5674 (48,7%)</b>	<b>2250 (51,4%)</b>
Troubles gastro-intestinaux	2912 (25,0%)	1353 (30,9%)
Troubles sexuels	443 (3,8%)	217 (5,0%)
Maladies cardiovasculaires	984 (8,4%)	634 (14,5%)
Maladies dermatologiques	737 (6,3%)	364 (8,3%)
Problèmes relationnels	1986 (16,9%)	1102 (25,2%)
Divorces, séparations	563 (4,8%)	428 (9,8%)
Bore-out	28 (0,2%)	Non proposé
Fatigue	86 (0,7%)	Non proposé
Troubles respiratoires	28 (0,2%)	Non proposé
Troubles endocriniens	4 (0,0%)	Non proposé
Peu ou pas de conséquences	36 (0,3%)	Non proposé
Autre (veuillez préciser)	6 (0,1%)	121 (2,8%)

Les principaux maux envisagés comme risques à l'organisation du travail sont le stress (83,7%), les troubles du sommeil (48,7%), le burn-out (47,7%), l'irritabilité (42,4%) et les maux de tête (36,9%).

Tableau 38: Vous sentez-vous physiquement et/ou mentalement capable d'exercer votre fonction actuelle jusqu'à l'âge de la pension ? 2017 (n=14 505)

Oui	2018 (13,9%)
Oui, mais avec des adaptations	3807 (26,2%)
Non	6052 (41,7%)
Je ne sais pas, on verra plus tard	2628 (18,1%)

Parmi ceux qui ont dit « je ne sais pas, on verra plus tard », 15,3% ont entre 21 et 30 ans, 33,8% ont entre 31 et 45 ans, 36,3% ont entre 46 et 55 ans et 14,0% ont entre 56 et 65 ans.

**En 2014**, la question était différente car nous avons demandé au répondant s'il se sentait physiquement et/ou mentalement capable d'exercer sa fonction actuelle jusqu'à l'âge de 65 ans (nous avons explicitement cité l'âge de 65 ans en 2014) et nous avons uniquement laissé le choix entre « oui » ou



« non ». 26,2% des répondants (n=4947) avaient dit se sentir capables physiquement et/ou mentalement d'exercer leur fonction actuelle tandis que 73,8% avaient répondu non.

### 4.3 Solutions ?

Tableau 39: Types de modifications à apporter à l'organisation du travail (plusieurs réponses possibles). Comparaison 2017 (n=12487<sup>18</sup>) et 2014 (n=4947)

	2017		2014	
Diminuer le rythme de travail	<b>3945</b>	<b>(31,6%)</b>	<b>1497</b>	<b>(30,3%)</b>
Diminuer la quantité du travail	<b>4191</b>	<b>(33,6%)</b>	<b>1432</b>	<b>(28,9%)</b>
Diminuer le temps de travail	2863	(22,9%)	1043	(21,1%)
Donner plus de sens au travail	3444	(27,6%)	1563	(31,6%)
Fixer des objectifs clairs et réalisables	<b>4191</b>	<b>(33,6%)</b>	<b>1928</b>	<b>(39,0%)</b>
Fixer des priorités	3033	(24,3%)	1325	(26,8%)
Modifier les horaires de travail	2512	(20,1%)	864	(17,5%)
Prendre des mesures pour éviter les mails ou les messages en dehors des heures de travail	1196	(9,6%)		
Adopter (ou augmenter) <sup>19</sup> le télétravail	1436	(11,5%)	617	(12,5%)
Réaménager l'environnement de travail	2475	(19,8%)	1036	(20,9%)
Revoir en profondeur l'organisation du travail pour intégrer le facteur humain <sup>20</sup>	<b>4757</b>	<b>(38,1%)</b>	<b>2008</b>	<b>(40,6%)</b>
Améliorer les contacts humains dans l'entreprise	4062	(32,5%)	1786	(36,1%)
Diminuer les objectifs chiffrés	1814	(14,5%)	841	(17,0%)
Supprimer les objectifs chiffrés	910	(7,3%)	422	(8,5%)
Augmenter le nombre de collaborateurs	<b>5117</b>	<b>(41,0%)</b>	<b>2079</b>	<b>(42,0%)</b>
Demander aux syndicats de l'entreprise de mettre la question de l'organisation du travail sur la table	2027	(16,2%)	938	(19,0%)
Créer une représentation des travailleurs	925	(7,4%)	363	(7,3%)
Il n'y a rien à changer	647	(5,2%)		
Rediscuter le salaire	83	(0,7%)		
Autre (veuillez préciser)	Reclassés		430	(8,7%)

En plus des réponses encodées dans le champ « autre » et reclassées dans les items pré-proposés, deux variables ont été ajoutées en 2017 à la question « que faudrait-il modifier pour améliorer l'organisation du travail dans votre entreprise »: la proposition de prendre des mesures pour éviter les mails ou les messages en dehors des heures de travail et celle où « il n'y a rien à changer ».

<sup>18</sup> Sélection des répondants qui ont répondu ne pas se sentir capables de travailler jusqu'à la pension ou qui ont répondu s'en sentir capables mais avec des adaptations au travail ou qui ne savaient pas trop pour le moment.

<sup>19</sup> Le terme « augmenter » le télétravail n'était pas au départ dans la proposition (« adopter » le télétravail était uniquement indiqué), mais vu les remarques dans l'option autre, nous avons ajouté les répondants qui bénéficient déjà du télétravail dans leur entreprise mais qui souhaitent pouvoir y recourir plus souvent.

<sup>20</sup> Le champ autre avait été complété par 5,5% des répondants. Ils ont été reclassés dans les catégories pré-proposées. Beaucoup ont été reclassés dans « revoir en profondeur l'organisation du travail pour intégrer le facteur humain » car ils citaient le manque de reconnaissance, le manque de considération, la nécessité d'améliorer le sentiment d'utilité au/du travail,...

Parmi ceux qui veulent diminuer le temps de travail, 1243 (43,4%) ont aussi indiqué qu'il faudrait augmenter le nombre de collaborateurs.

#### 4.4 Effets souhaités des solutions proposées

Tableau 40: Ces adaptations permettraient... (Plusieurs réponses possibles) (n=11840)<sup>21</sup>.

De diminuer le stress au travail	9454 (79,8%)
De diminuer les conflits entre collègues	5168 (43,6%)
De mieux combiner votre vie professionnelle et votre vie privée	6123 (51,7%)
De tenter d'atteindre plus facilement l'âge de la pension légale	8687 (73,4%)
D'être plus efficace	74 (0,6%)
D'avoir plus de plaisir au travail	97 (0,8%)
Je ne sais pas	18 (0,2%)
Autres	10 (0,1%)

Nous avons reclassé 5% de répondants qui avaient rempli le champ « autre » et nous avons créé 2 nouvelles catégories sur l'intérêt de mettre des adaptations en place : pour augmenter l'efficacité du travail (0,6%) et pour avoir plus de plaisir au travail (0,8%).

Pour les répondants de 2017 (n=11840), 73,4% de ces répondants disent que cela permettrait d'atteindre plus facilement l'âge de la pension, 79,8% disent que ces adaptations permettraient de diminuer le stress, 51,7% de mieux combiner vie professionnelle et vie privée ou diminuer les conflits entre les collègues (43,6%).

<sup>21</sup> n= 12 487 – les 647 répondants qui ont indiqué à la question précédente qu'il n'y avait rien à changer.

## 5 Risques psychosociaux

---

La législation sur les risques psychosociaux a changé en 2014, nous avons donc interrogé les travailleurs sur leur connaissance d'une politique dans leur entreprise en matière de prévention de la charge psychosociale (nous avons cité le stress, le burn-out et le harcèlement car ils sont les plus connus). 32,1% des répondants (n =14 505) disent que oui, 34,4% disent que non et 33,6% disent qu'ils ne savent pas s'il y a une politique de prévention.

Nous avons aussi interrogé sur l'existence d'une enquête stress dans l'entreprise. 28,4% des travailleurs ont répondu qu'il y a eu une enquête stress, 53,3% disent que non et 18,3% ne savent pas.

Parmi les répondants qui ont dit qu'il n'y avait pas eu d'enquête stress, ils sont 69,6% (5380 sur 7728) à citer le stress et 39,8% à citer le burn-out (3079/7728) comme conséquences possibles de l'organisation du travail dans leur entreprise.

### ***Modification de l'organisation du travail depuis 2014***

**Depuis 2014**, sur l'ensemble des répondants, 52,8% disent que le mode d'organisation de leur travail a changé. Ils sont 28,6% à dire que non et le reste (18,7%) des répondants répondent qu'ils ne savent pas (par exemple, pas d'ancienneté suffisante pour pouvoir répondre à cette question).

## 6 Organisation de la réintégration des travailleurs en incapacité de longue durée et Plans pour l'emploi des travailleurs âgés

La politique d'accueil dans de bonnes conditions des travailleurs en maladie ou en incapacité est connue par 23,3% des répondants (n=14 505), **40,5% ne la connaissent pas et 36,2% ne savent pas** s'il y a une procédure de réintégration dans leur entreprise.

Il s'agit d'un constat inquiétant vu l'entrée en vigueur le 1<sup>er</sup> décembre 2016 du l'Arrêté Royal (AR) du 28 octobre 2016 modifiant l'AR du 28 mai 2003 relatif à la surveillance de la santé des travailleurs. Une nouvelle section y prévoit un trajet de réintégration sur mesure qui a pour but d'accompagner les travailleurs en incapacité de travail de longue durée vers un travail adapté ou un autre travail temporaire ou définitif. Cette obligation préexistait mais était moins formalisée.

Tableau 41: Y a-t-il un plan pour l'emploi des travailleurs âgés dans votre entreprise ? (n=14 505)

Oui	1675 (11,5%)
Oui et je connais le contenu	717 (4,9%)
Non	5525 (38,1%)
Je ne sais pas	6588 (45,4%)

**Pour ce qui est de l'emploi des travailleurs âgés<sup>22</sup>, seuls 11,5% des répondants affirment qu'il y a un plan pour eux dans leur entreprise.** Ce chiffre est inquiétant dans un contexte de réforme des pensions et de soutenabilité du travail.

4,9% ont affirmé qu'il y a un plan et qu'ils en connaissent le contenu.

Parmi ceux-ci (n=2393) : 42,2% disent que leur employeur a tenu compte des remarques et des propositions des travailleurs (ou de leurs représentants) et 20,5% disent que non. 33,8% n'en savent rien et 7,2% ont laissé un commentaire que nous analyserons dans notre second rapport.

Tableau 42: Plan pour l'emploi des travailleurs âgés dans l'entreprise selon l'âge du répondant

	< 21 ans (n=76)	Entre 21 et 30 ans (n=2117)	Entre 31 et 45 ans (n=4858)	Entre 46 et 55 ans (n=4813)	56-65 ans (n=2594)
Oui	6 (7,9%)	243 (11,5%)	579 (11,9%)	<b>529 (11,0%)</b>	<b>305 (11,8%)</b>
Oui et je connais le contenu	1 (1,3%)	51 (2,4%)	186 (3,8%)	273 (5,7%)	199 (7,7%)
Non	11 (14,5%)	519 (24,5%)	1567 (32,3%)	<b>2121 (44,1%)</b>	<b>1290 (49,7%)</b>
Je ne sais pas	58 (76,3%)	1304 (61,6%)	2526 (52,0%)	<b>1890 (39,3%)</b>	<b>800 (30,8%)</b>

<sup>22</sup> Chaque entreprise occupant plus de 20 travailleurs doit rédiger un plan pour l'emploi afin d'augmenter ou de maintenir le nombre de travailleurs de 45 ans et plus (CCT 104 qui a été rendue obligatoire par l'arrêté royal du 28 octobre 2012).

## 7 Etat de la concertation sociale sur l'organisation du travail dans l'entreprise

Tableau 43: L'organisation du travail a-t-elle fait l'objet d'une discussion entre l'employeur et travailleurs (ou leurs représentants)? Comparaison 2017 (n=14 505) et 2014 (n=4947)

	2017	2014
Oui	5314 (36,6%)	2404 (48,6%)
Non	4374 (30,2%)	1542 (31,2%)
Je ne sais pas	4817 (33,2%)	1000 (20,2%)

Tableau 44: L'organisation du travail a-t-elle fait l'objet d'une discussion entre l'employeur et travailleurs (ou leurs représentants)? Selon la taille de l'entreprise.

	<10 travailleurs (n=1541)	10 à 50 travailleurs (n=2801)	51 à 100 travailleurs (n=1789)	> 100 travailleurs (n=8374)
Oui	<b>302 (19,6%)</b>	<b>691 (24,7%)</b>	<b>612 (34,2%)</b>	<b>3709 (44,3%)</b>
Non	831 (53,9%)	1268 (45,3%)	553 (30,9%)	1722 (20,6%)
Je ne sais pas	408 (19,6%)	842 (30,1%)	624 (34,9%)	2943 (35,1%)

Nous remarquons que l'état de la concertation sociale est meilleure quand la taille de l'entreprise augmente.

Nous notons aussi que 29,9% des répondants sont dans des entreprises de moins de 50 travailleurs, où il n'y a donc a priori pas de CPPT ni de CE.

Tableau 45: Pourquoi n'y a-t-il pas eu de discussion sur l'organisation du travail? Comparaison 2017 (n=10 109) et 2014 (n=2391).

	2017	2014
Il n'y a pas de syndicat dans l'entreprise	1414 (32,2%)	337 (13,2%)
L'employeur ne veut pas discuter	927 (21,1%)	593 (23,2%)
La question n'a pas encore été soulevée	1200 (27,3%)	606 (23,7%)
Je ne sais pas	855 (19,4%)	1020 (39,9%)

Tableau 46: Résultat des discussions entre employeur et travailleurs ou leurs représentants sur l'organisation du travail. Comparaisons 2017 (n= 5324) et 2014 (n=2495).

	2017	2014
Il y a effectivement eu des changements positifs	997 (18,7%)	<b>289 (11,8%)</b>
Le Conseil d'Entreprise ou le Comité pour la Prévention et la Protection au Travail a décidé de mettre en place un groupe de travail pour en discuter	1270 (23,9%)	<b>506 (20,6%)</b>
Des mesures ont été prises, une évaluation est prévue (vous connaissez le timing)	728 (13,7%)	<b>271 (11,1%)</b>
Des mesures ont été prises, avec amélioration des conditions de travail au début, mais cela n'a pas duré longtemps	1078 (20,2%)	<b>655 (26,7%)</b>

Je ne sais pas	1960	(36,8%)	731 (29,8%)
Remarques éventuelles <sup>23</sup>	839	(15,8%)	/

## 8 Commentaire en fin d'enquête

---

20,9% des répondants (n=3043 : 2065 néerlandophones et 978 francophones) ont laissé un commentaire à la fin du questionnaire. Ces données sont en cours de traitement.

---

<sup>23</sup> Ces commentaires seront analysés en même temps que la question ouverte de la fin de l'enquête.