

Quality of Work Index 2024



Tendances générales et focus
sur la santé mentale et la
prévention des addictions chez
les salariés

Février 2025

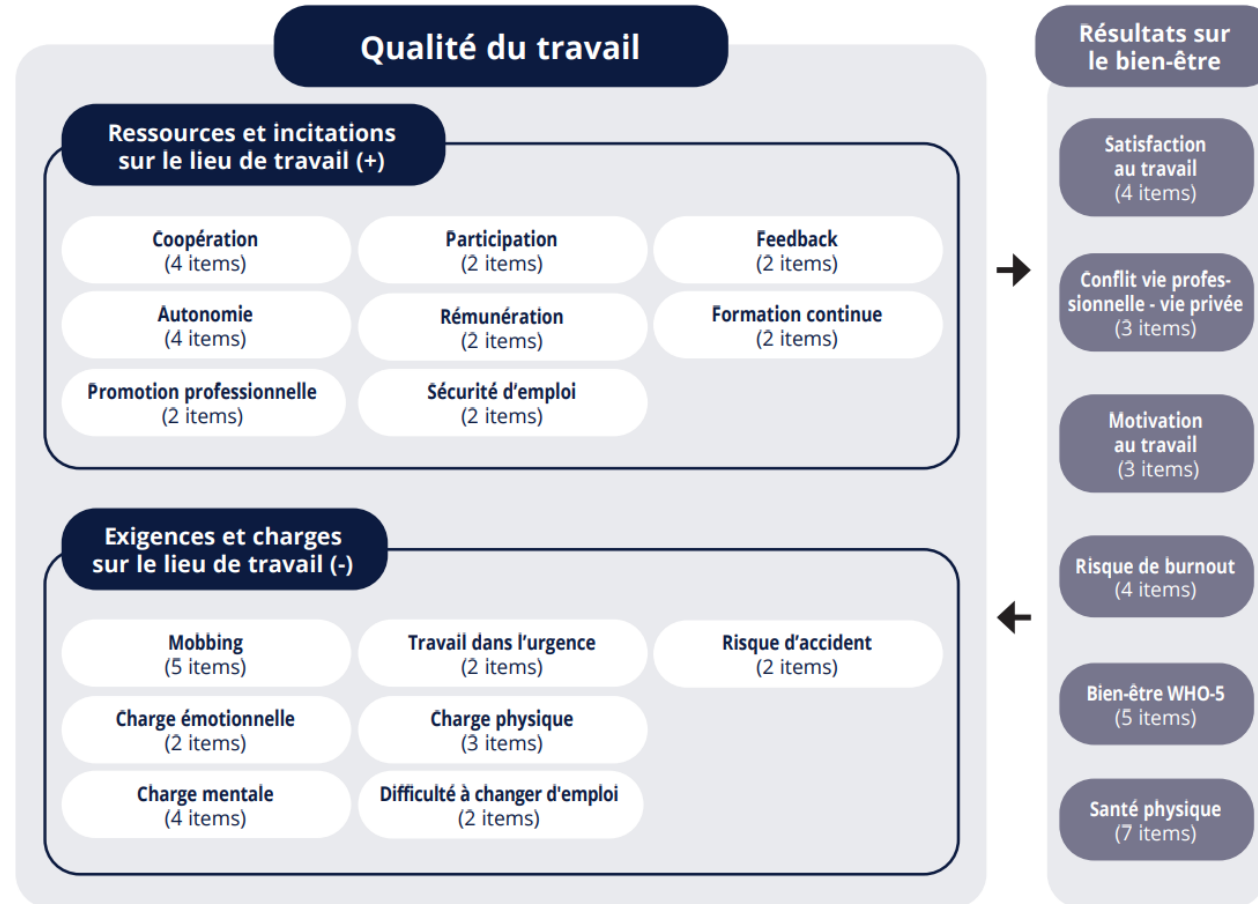
Quality of Work Index : un indice luxembourgeois pour la qualité de travail et le bien-être des salariés

- Projet lancé en 2012 par la Chambre des salariés (CSL) en collaboration avec l'Université du Luxembourg (Department for Behavioural and Cognitive Sciences) ;
- Depuis 2013, les données sont récoltées par un institut de recherche sociale (depuis 2014 : infas) ;
- Les données recueillies mesurent l'évaluation de la qualité du travail et du bien-être par les salariés.
- Questionnaire en 5 langues (luxembourgeois, français, allemand, portugais, anglais) avec +/- 200 questions sur les conditions de travail et le bien-être liés à l'activité professionnelle ;
- thème spécifique en 2024: **La santé mentale des salariés, la consommation de substances et l'offre de prévention dans leurs entreprises**
- Contributions par CNAPA et Quai57

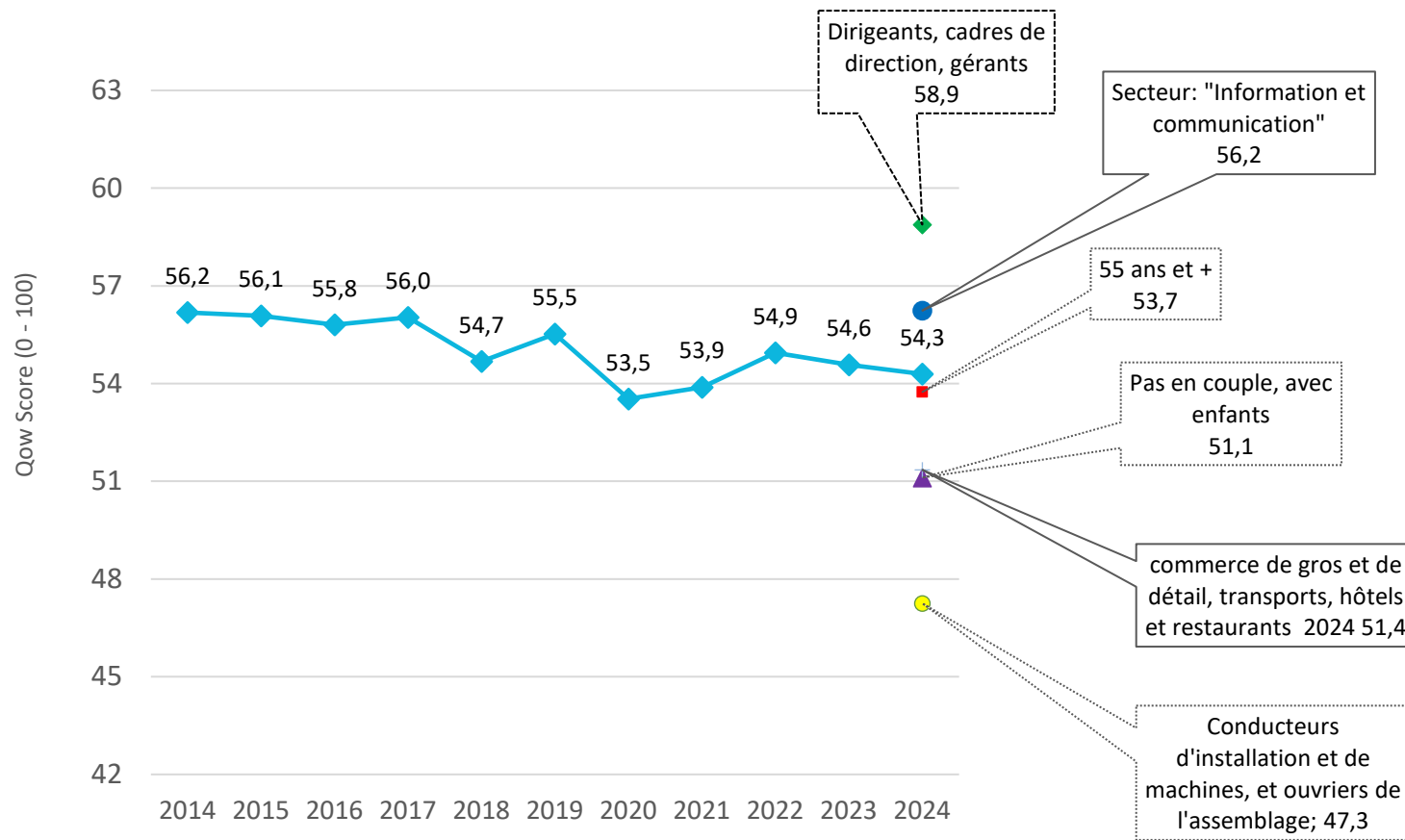
Quality of Work Index : un indice luxembourgeois pour la qualité de travail et le bien-être des salariés

- Méthode d'enquête : Entrevues téléphoniques assistées par ordinateur (CATI) et, depuis 2018, un questionnaire en ligne (CAWI) ;
- Durée moyenne de l'entretien : 31 minutes ;
- Groupe cible : salariés âgés de 16 à 64 ans qui travaillent régulièrement au moins 10 heures par semaine, résidents au Luxembourg, ou frontaliers venant d'Allemagne, de France ou de Belgique ;
- Échantillon représentatif: 2939 participants entre mai et septembre 2024 (51% d'habitants et 49% de frontaliers), dont 1 339 cas du panel et 1 600 nouveaux cas faisant partie d'un échantillon représentatif tiré selon des critères prédéfinis par l'IGSS de la base de données du registre de la sécurité sociale luxembourgeoise;
- Outre les critères d'échantillonnage, les personnes ont été sélectionnées de manière aléatoire et anonyme ;
- Cette enquête, renouvelée chaque année, permet de suivre l'évolution de la qualité de vie au travail dans le temps.

Le modèle du Quality of Work Index



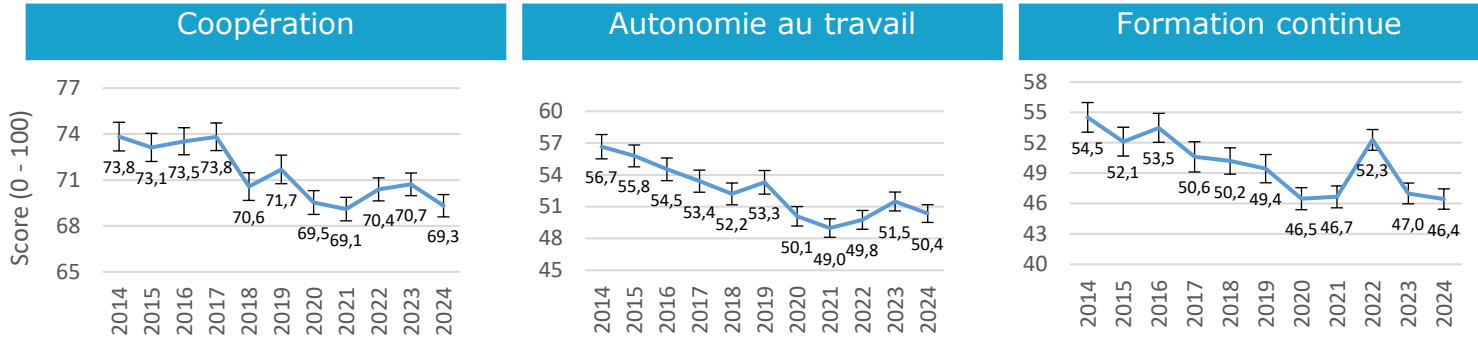
L'indice de la qualité de travail (indice QoW) perd son élan après la crise sanitaire



- L'évaluation de la qualité du travail plutôt stable par rapport à l'année précédente, mais une légère tendance à la baisse est visible par rapport à 2022.
- Mais la **tendance** sur 11 ans est **négative**.
- ☺ les salariés qui n'ont **pas d'horaires atypiques** (le soir à partir de 19 h, la nuit à partir de 22h, ou le weekend) (56 sur 100), les **dirigeants et cadres** (58,9), les **professions intellectuelles et scientifiques** (56,4), le secteur « **autres activités de services** » (56,8), **l'administration publique** (56,9), le secteur « **activités financières et d'assurance** » (56,8) et les **télétravailleurs** (57).
- ☹ les **conducteurs d'installations et de machines, et ouvriers de l'assemblage** (47,3), le **personnel des services directs, commerçants, vendeurs** (49,0), les **professions élémentaires** (49,6), les salariés avec des **horaires atypiques** (51,8), ceux du **commerce de gros et de détail, transports, hôtels et restaurants** (51,4), et de **l'industrie** (51,9)

Les principaux constats sur les dimensions liées à la qualité de travail

➤ De moins en moins de ressources positives au travail

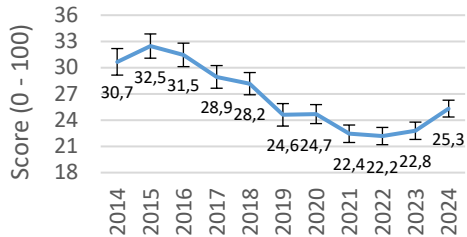


Sur 11 ans:

- De moins en moins de ressources positives au travail avec une tendance à la diminution pour la **coopération entre collègues** et **l'autonomie au travail**, et une stagnation depuis 2020 pour **formation continue** malgré des fluctuations récentes.
- Si la plupart des charges et exigences au travail restent stables ces dernières années, **les risques physiques pour la santé** semblent faire un retour en force (après une baisse entre 2014 et 2021)

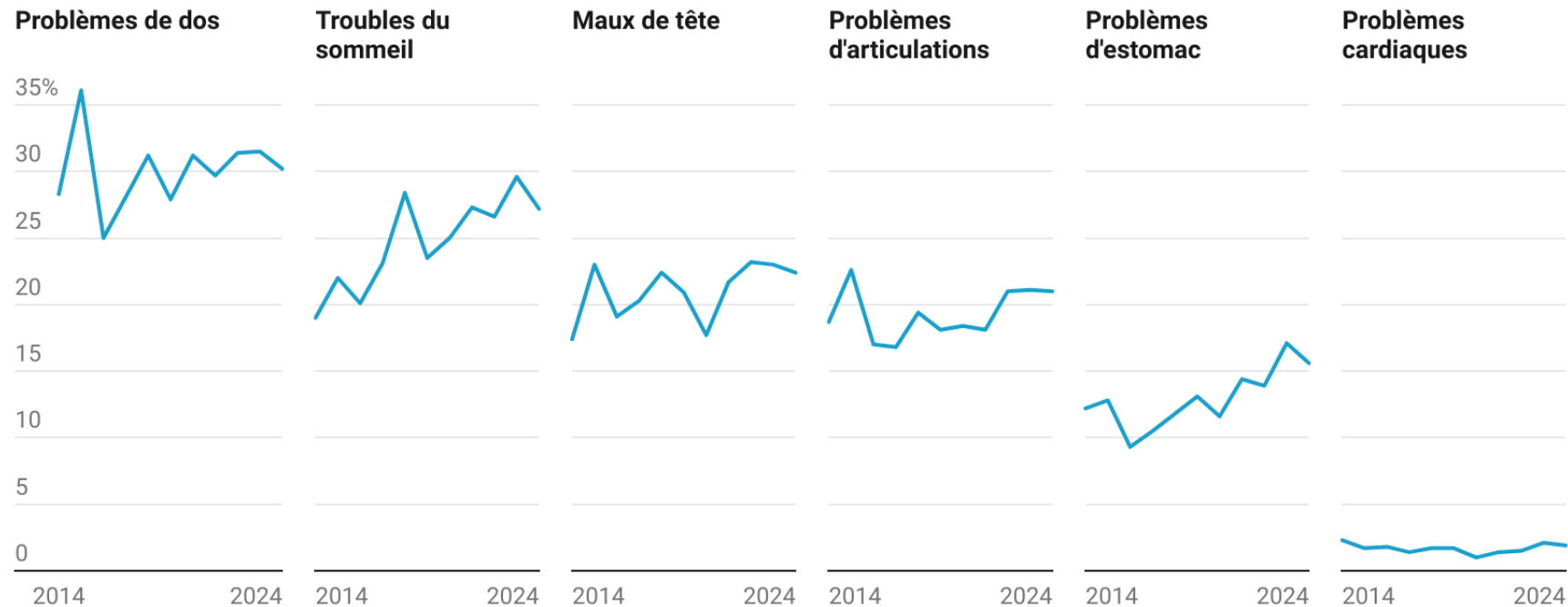
➤ Les risques physiques pour la santé semblent faire un retour en force

4. Risques pour la santé



Différents aspects de problèmes de santé physique (2014 – 2024)

Différents aspects de problèmes de santé physique, pourcentages cumulés des réponses "souvent" et "(presque) tout le temps"



Graphique: Chambre des salariés • Source: Quality of work Index 2014 - 2024 • Créé avec Datawrapper

Différents aspects de problèmes de santé mentale (2014 – 2024)

Différents aspects de problèmes de santé mentale, pourcentages cumulés des réponses "souvent" et "(presque) tout le temps"

État de bien-être émotionnel détérioré et
risque modéré de dépression

35%

30

25

20

15

10

5

0

2014

2024

Risque élevé de dépression

2014

2024

Idéation suicidaire au cours des 12
derniers mois

2014

2024

Graphique: Chambre des salariés • Source: Quality of work Index 2014 - 2024 • Créé avec Datawrapper

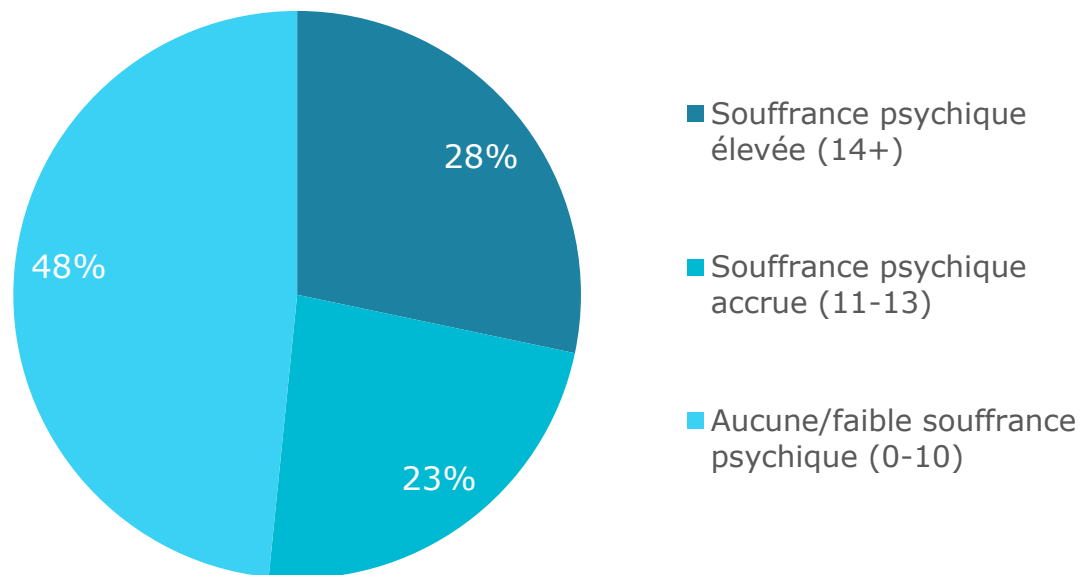


Santé mentale et Consommation de substances

Février 2025

Santé mentale: Souffrance psychique (Distress Questionnaire-5)

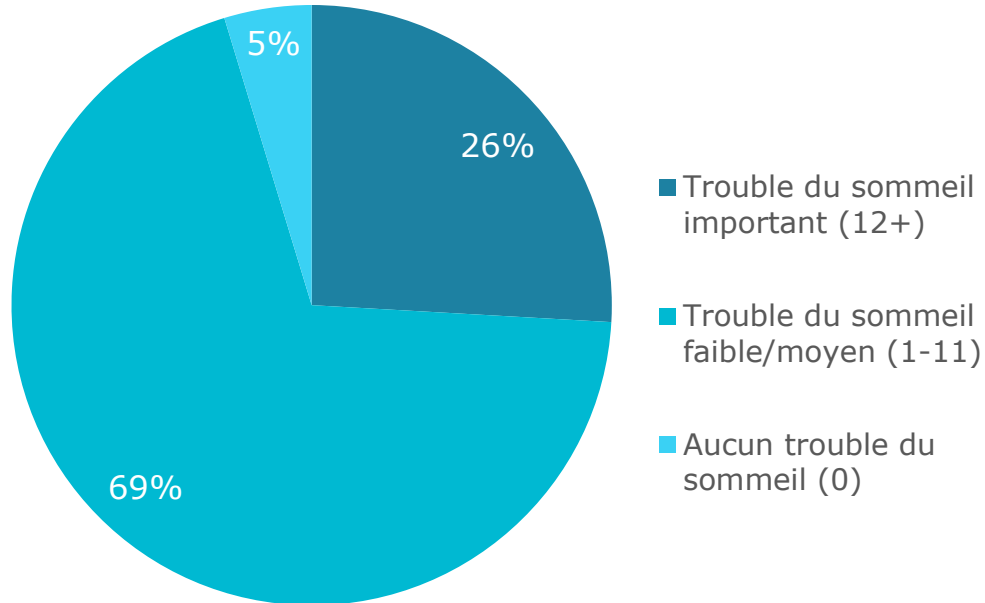
Distress Questionnaire-5 Cut-offs (based on mean-imputed Sum score from 5 items on a 5-point scale = 0 – 20 points)



- **Réponses de souffrance accrue + réponses indiquant une souffrance élevée → 51%**
- Genre : **Femmes** plus touchées par la souffrance élevée (35 % vs 24 % pour les hommes).
- Âge : Souffrance élevée chez les **25-34 ans** (32 %) et **35-44 ans** (29 %).
- Contexte familial : **Célibataires avec enfants** particulièrement vulnérables (37 %).
- Professions : Niveau élevé parmi le personnel des **services directs, les commerçants, les vendeurs** (33 %) et les **professions élémentaires** (32 %).
- Secteurs : Niveaux élevés dans « **hébergement et restauration** » (40%) et « **santé humaine et action sociale** » (31%), plus faible dans l'industrie (23%) et autres activités de services (24%)

Santé mentale: Problèmes de sommeil (Jenkins Sleep Scale-4)

Jenkins Sleep Scale-4 kategorial (based on mean-imputed
Sum score from 4 items on a 6-point scale = 0 – 20 points)



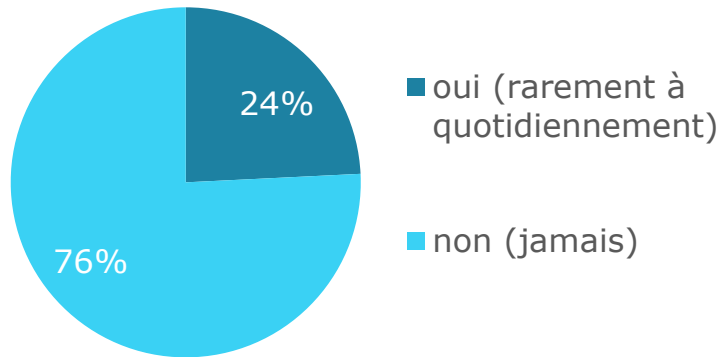
- Selon le Jenkins Sleep scale – 4 : **26% un trouble de sommeil important.**
- Différences par genre: **Femmes** (32 %), Hommes (21 %).
- Impact du contexte familial: **Parents seuls** (35 %), Personnes en couple moins touchées.
- Groupes professionnels plus touchés: **Professions élémentaires** (35 %), **Services directs, commerçants, vendeurs** (31 %).
- Secteurs d'activité plus touchés: **Hébergement et restauration** (48,9%), **Santé humaine et action sociale** (30 %), **Activités spécialisées et services administratifs** (29 %).
- Selon le QoW, le **nombre moyen d'heures de sommeil** par nuit est de +- **6h40**, en dessous des 7-9h pour adultes recommandés*.

* par la *National Sleep Foundation* (USA)

Consommation de cigarettes ou de substituts chez les salariés

Fumeur (occasionnel) ? (oui/non)

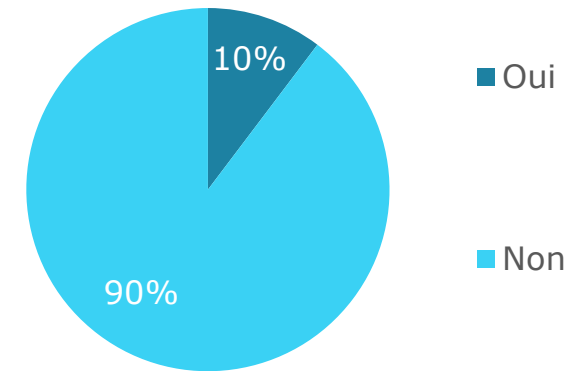
Fumeur (occasionnel) ? (oui/non)



- + chez les **16-24 ans** (36%)
- + chez les **métiers qualifiés de l'industrie et de l'artisanat** (32%), les **conducteurs d'installation et de machines, et ouvriers de l'assemblage** (31%), et les **professions élémentaires** (35%)
- + dans la **construction** (31%) et l'**industrie** (28%)

Êtes-vous exposé à la fumée de cigarettes d'autres personnes au travail ? (« tabagisme passif »)

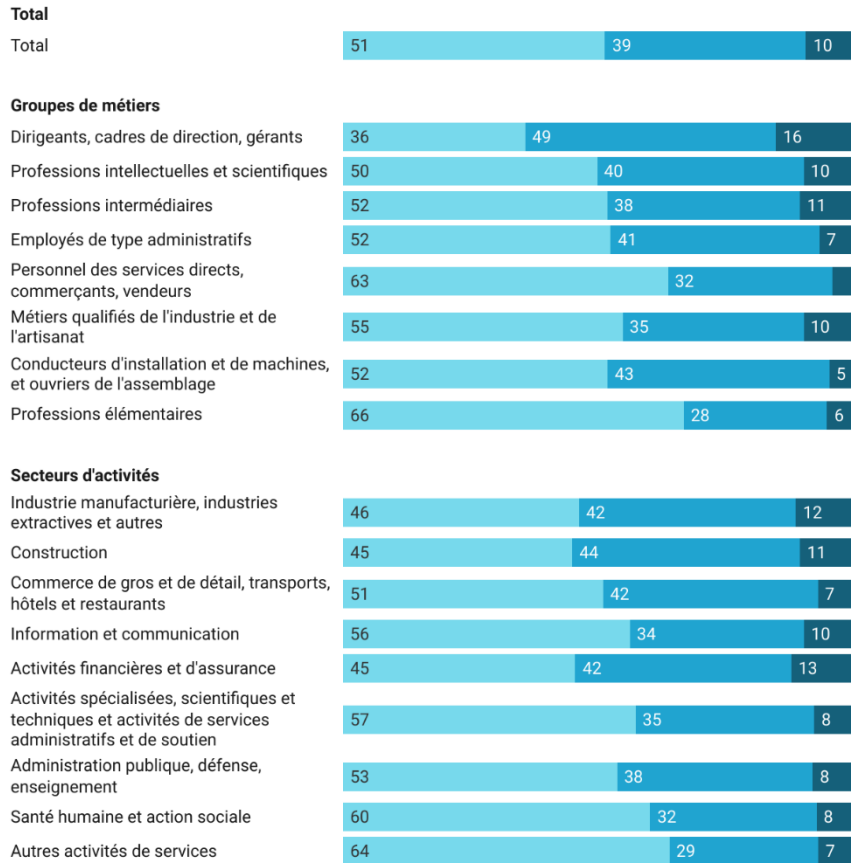
Non-fumeurs



- 10% des non-fumeurs (contre 13% pour l'ensemble)
- + les **16-24 ans** (27%)
- + les **métiers de l'industrie et de l'artisanat** (28%) et les **professions élémentaires** (26%)
- - les dirigeants, cadres de direction, gérants (5%)
- + dans « **hébergement et restauration** » (35%), la **construction** (19%) et dans « **commerce et garages** » (17%)

Mésusage d'alcool chez les salariés selon les scores Audit-C

■ aucun/faible risque ■ risque modéré ■ risque élevé/très élevé



Graphique: Chambre des salariés du Luxembourg • Source: Quality of Work Index Luxembourg 2024 • Créé avec Datawrapper

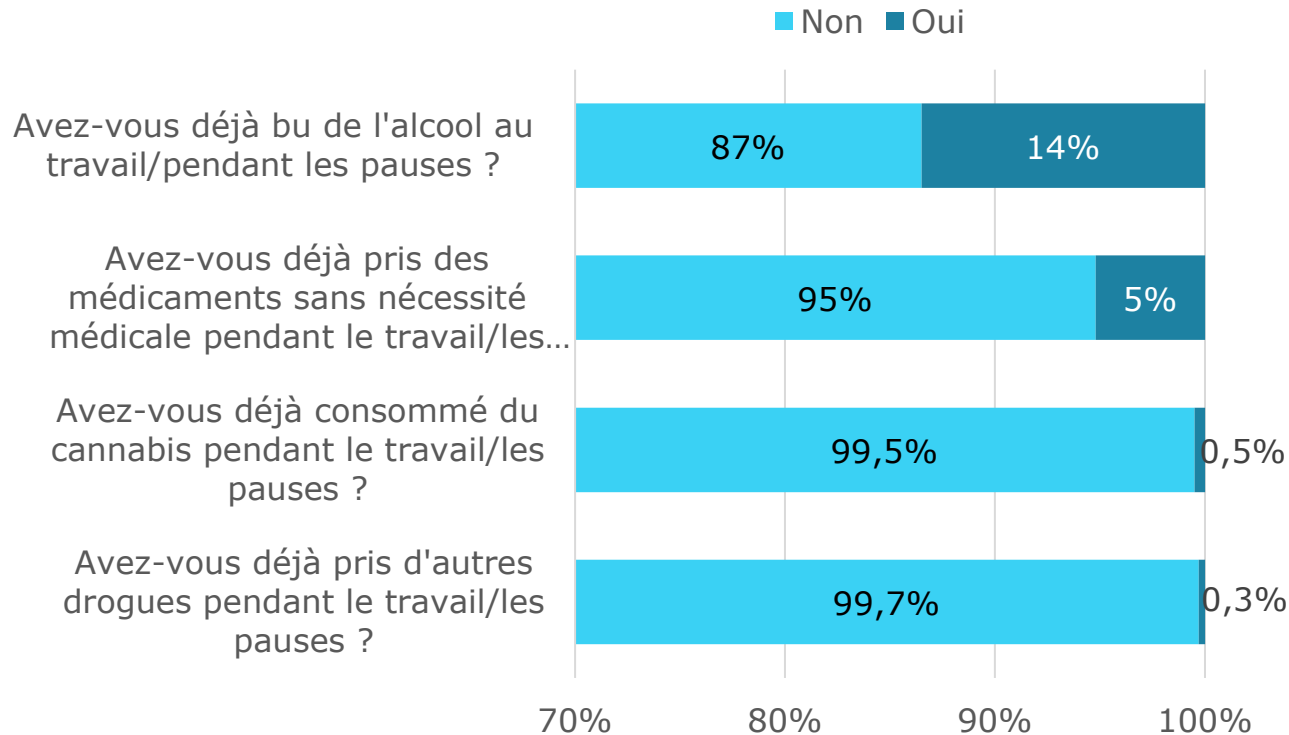
- **49%** présentant un **risque élevé/très élevé ou modéré** devraient remettre en question ou modifier leurs habitudes de consommation d'alcool.
- **Risque modéré de mésusage:** scores de 4-5 (hommes) / 3-4 (femmes)

Fréquence de consommation d'alcool		Quantité d'alcool consommée en une journée		Fréquence des consommations excessives (6 verres ou +)	
jamais	0	Je ne bois pas d'alcool	0	jamais	0
une fois par mois ou moins	1	1 ou 2	0	moins d'une fois par mois	1
2 à 4 fois par mois	2	3 ou 4	1	environ une fois par mois	2
2 à 3 fois par semaine	3	5 ou 6	2	environ une fois par sem.	3
4 fois ou plus par sem.	4	7 à 9	3	tous les jours ou presque	4
		10 boissons alc. ou plus	4		

- Le secteur « **activités financières et d'assurance** » est également inférieur à la moyenne pour l'accès à la prévention des addictions (15% contre 18% en moyenne).

Qu'en est-il de la consommation de substances au travail/pendant les pauses

Autoconsommation de substances au travail



- La sobriété au travail n'est donc clairement pas la règle partout, car de nombreuses personnes consomment pendant leurs heures de travail ou juste avant/entre leurs heures de travail et ne se présentent donc pas à leur poste de travail à jeun. Cela montre à nouveau que l'entreprise est un lieu important pour les mesures de prévention.
- 9,6% des répondants consomment actuellement de l'alcool au travail 1 fois ou moins par semaine

Tableau récapitulatif: problèmes de santé mentale et de consommation de substances selon les groupes de métiers et les secteurs d'activités (2)

- Secteurs à haut risque cumulatif :

- **Hôtellerie-restauration** : Burnout (49 % le plus élevé), Dépression liée au travail (8,5 % le plus élevé), Souffrance psychique (40 % le plus élevé), Risque élevé de dépression (WHO-5) : 25,5 %, Troubles du sommeil (48,9 % le plus élevé), Idéation suicidaire (21,3 % le plus élevé).
- **Commerce**: Burnout (34%), Dépression liée au travail (7 %), Risque élevé de dépression (WHO-5) : 27,7 % le plus élevé, Souffrance psychique (32%), Troubles du sommeil (26,7%).
- **Transport de personnes**: Burnout (29%), Idéation suicidaire (10,9%), Souffrance psychique (36%), Consommation d'alcool au travail (14,5%).
- **Santé humaine et action sociale** : Souffrance psychique (31 %), Troubles du sommeil (30 %), Usage de médicaments (10,4 % le plus élevé).
- **Activités financières et d'assurance** : Burnout (28 %), Souffrance psychique (30 %), Consommation d'alcool au travail (22 % le plus élevé), Consommation abusive d'alcool (AUDIT-C) (12,6 % le plus élevé).

- Groupes de professions à haut risque:

- **Professions élémentaires** avec un risque élevé sur presque tous les indicateurs : Burnout (29 %), Risque élevé de dépression (23 %), Souffrance psychique (32 %), Dépression liée au travail (5,3%), Troubles du sommeil (32 %), Idéation suicidaire (7,1 %), Usage accru de médicaments (9 %).
- **Personnel des services directs, commerçants, vendeurs** : Burnout (29 %), Risque élevé de dépression (20 %), Idéation suicidaire (7,3 %), Souffrance psychique (33 %), Troubles du sommeil (34 %), Usage accru de médicaments (6,3 %).



Prévention et traitements

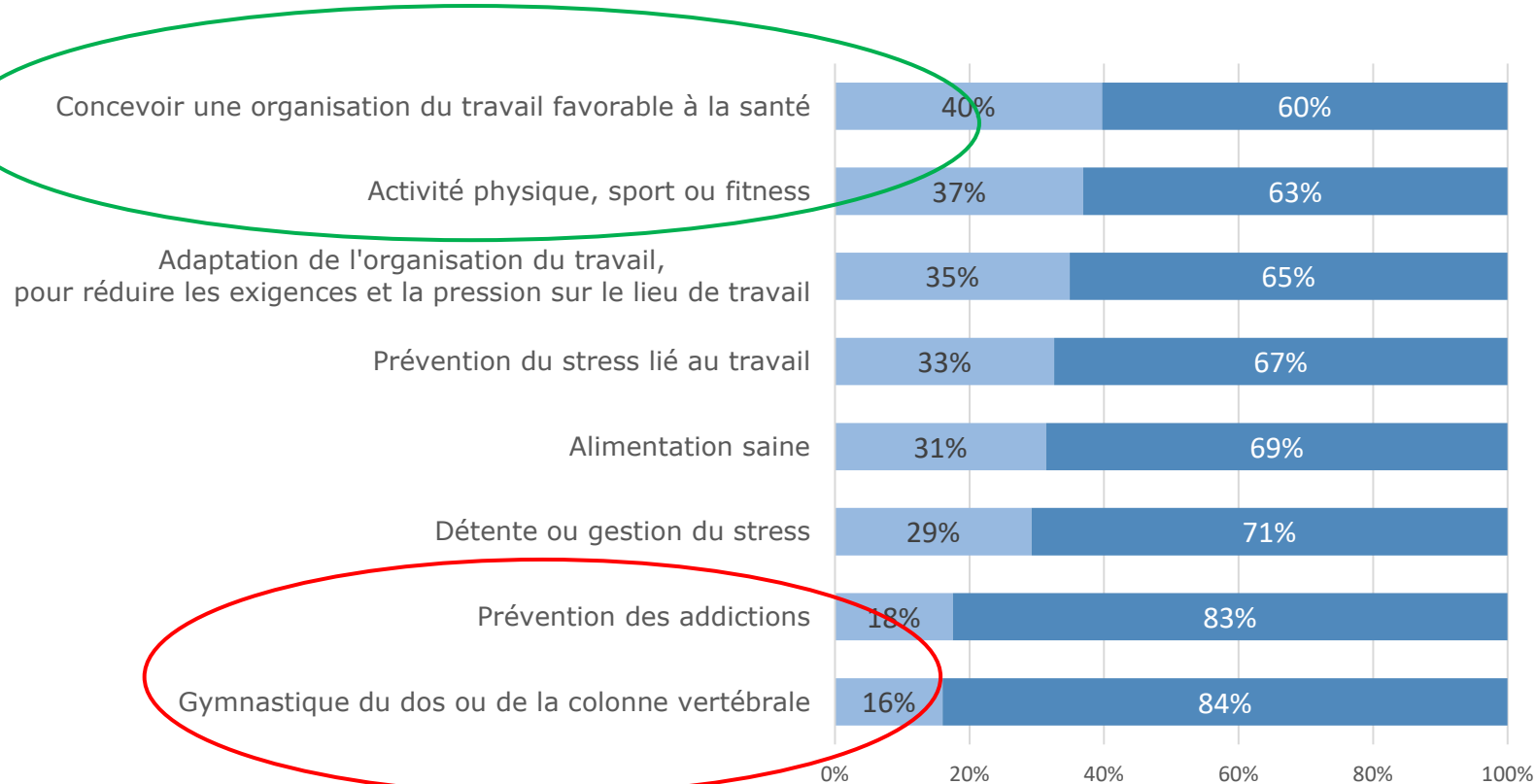
Février 2025

Quels thèmes de prévention sont les plus fréquents dans les entreprises?

Offres de conseil et de mesures de l'entreprise pour promouvoir la santé

■ Oui, il y en a

■ Non, il n'y en a pas



- Des **lacunes générales** en matière de mesures de prévention, puisque le thème le plus fréquent ne concerne pas plus de 40% des personnes interrogées.
- L'offre de mesures de prévention globalement en retard dans les secteurs de la **construction** et des **services directs et de la vente**, et en général pour **les métiers manuels et d'assemblage**.
- Les mesures de prévention ne sont **pas toujours bien ciblées**
 - p. ex. dans le secteur « activités financières et d'assurance » avec une offre de prévention plus développée qu'ailleurs, l'accès à la prévention des addictions (15%) est en dessous de la moyenne (18%).
 - Seul. 16% des salariés questionnés ont accès à une offre de gymnastique du dos ou de la col. vertébrale alors que 30% des salariés disent avoir souvent ou tout le temps des douleurs de dos.

L'accès à la prévention inégalement répartie et pas toujours bien ciblée

- **Professions élémentaires, conducteurs et ouvriers de l'assemblage, les secteurs « construction » et « commerce et garages » :** Couverture insuffisante sur la plupart des mesures de prévention (activité physique, stress, détente, dos).
- **Hébergement et restauration :** se distingue par le fait que les indicateurs de santé mentale sont très fortement dans le rouge, bien au-dessus des autres secteurs.
- **Transport de personnes :** Prévention des addictions à renforcer et prévention des risques psychosociaux en raison d'une consommation d'alcool au travail plus élevée.
- **Dirigeants, cadres, professions intellectuelles et scientifiques, activités financières et assurance :** Accès limité à la prévention des addictions malgré une consommation d'alcool au travail préoccupante.

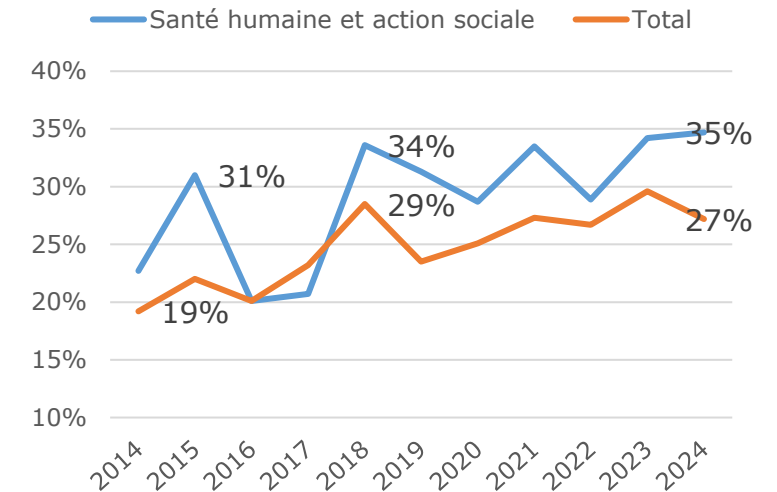
→ de manière générale, 12% ont répondu avoir recours à des offres thérapeutiques en raison de situations difficiles au travail.

Focus sur le secteur « santé et action sociale »

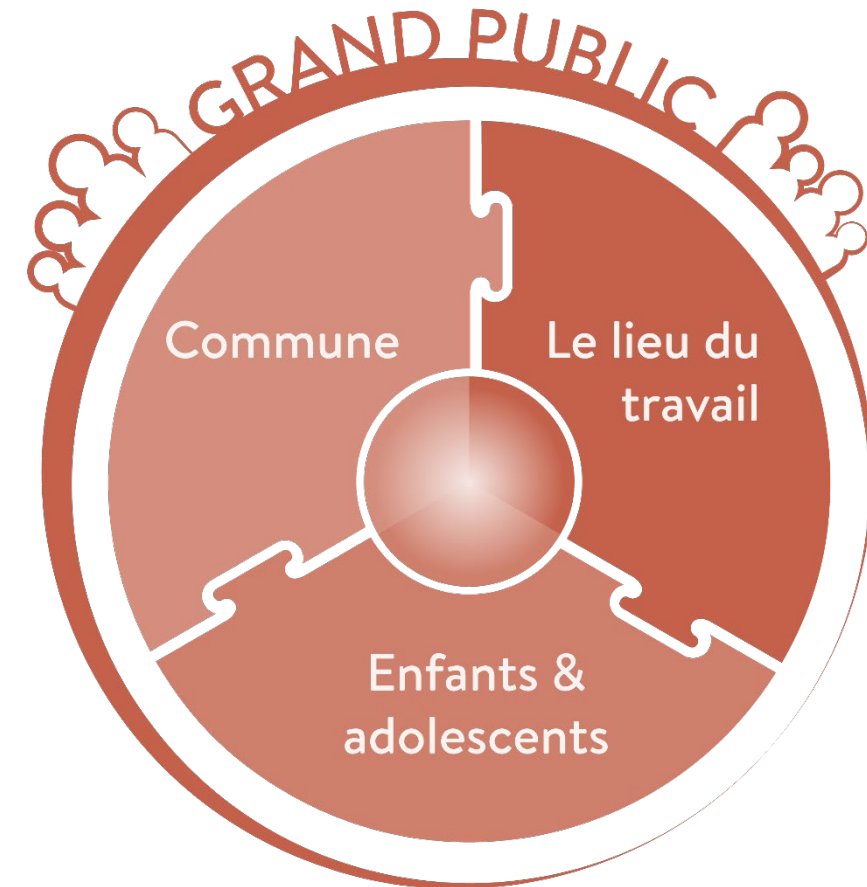
- Taux de souffrance psychique (Distress) le plus élevé (31%)
- Très touché par les troubles du sommeil:
 - 35% déclarent plus souvent avoir des problèmes de sommeil, avec une tendance à la hausse comme pour l'ensemble des salariés, mais les valeurs sont presque toujours supérieures à la moyenne sur 11 ans.
 - (30 %) dans la catégorie « trouble du sommeil important 12+ » selon le Jenkins Sleep Scale-4.
- La part de salariés (10,4%) indiquant consommer des médicaments sans raison médicale est la plus élevée par rapport à la moyenne (5%)
- La plus grande proportion (19%) de salariés ayant déclaré avoir eu recours à des offres thérapeutiques en raison de situations difficiles sur le lieu de travail (moyenne de 12%).
- Les jours d'absence pour maladie au cours des douze derniers mois indiqués sont également les plus élevés (7,9 jours) par rapport à la moyenne (5,3 jours).
- A cela s'ajoutent 12 jours par an pendant lesquels ils vont travailler alors qu'ils se sentent malades (taux de présentéisme de 60% sur les jours potentiels d'absence de maladie → 19,9 jours = 12 + 7,9)
- En raison des exigences psychosociales élevées, les signes de mal-être sont nombreux dans ce secteur, de sorte que la prévention est largement insuffisante malgré un niveau supérieur à la moyenne.

→ **Seules les personnes qui peuvent s'aider elles-mêmes peuvent aider les autres de manière adéquate.**

Problèmes de sommeil: comparaison entre le secteur "santé et action sociale" et le total



Le Centre national de Prévention des Addictions



La prévention des addictions en milieu professionnel



- ✓ Il existe une responsabilité partagée entre les employeurs et les salariés.



- ✓ L'employeur doit prendre les mesures nécessaires pour protéger la sécurité et la santé des salariés.
-> La prévention des addictions fait partie de la gestion des risques liés au travail.



- ✓ Le salarié doit prendre soin, selon ses possibilités, de sa sécurité et de sa santé et il a un rôle d'alerte.



- ✓ Le lieu de travail représente un lieu important pour la prévention et l'intervention précoce.

Les facteurs de risque



Les facteurs psychosociaux liés au travail



Facteurs de risque liés au travail

- L'intensité du travail: surmenage ou sous-menage
- Le temps de travail: horaires de travail atypiques et/ou irréguliers
- La marge de manœuvre: peu de marge de décision et de contrôle
- Les relations sociales, notamment avec la hiérarchie: « bossing »
- Les conditions d'environnement de travail, notamment l'exposition au bruit



Facteurs de protection liés au travail

- L'intensité du travail équilibrée
- Le temps de travail: suffisamment de repos
- La marge de manœuvre: Influence sur l'organisation du travail
- Les relations sociales, notamment avec la hiérarchie: Confiance, reconnaissance, valorisation
- Une protection adéquate contre le bruit

Standards de qualité dans la prévention des addictions en entreprise

Agir au lieu de détourner le regard !

- ✓ Intégrer l'évaluation des risques psychosociaux dans les évaluations des risques au travail existantes.
- ✓ Introduire un règlement interne et un guide d'action.
- ✓ Introduire un système d'aide et de soutien interne et/ou externe.
- ✓ Former les cadres et sensibiliser les salariés.
- ✓ Organiser et/ou rejoindre des actions publiques (p.ex. Semaine d'action alcool, Dry January, Semaine de la santé mentale etc.)

Avantages de la prévention en milieu professionnel

Salariés

- Accès précoce au système d'aide
- Égalité de traitement
- Soutien dans la ré-intégration sociale
- Sortir de la co-dépendance
- Environnement de travail sûr et sain

Entreprises

- ROI 1:3
- Réduction des absences pour cause de maladie prolongées et des accidents du travail
- Augmentation de la motivation, de la performance et de la productivité
- Fidélisation et recrutement du personnel

Société

- Contribution à la santé publique
- Réduction de coûts liés au traitement tardif
- Dé-stigmatisation de la maladie mentale
- Augmentation du bien-être global

Conclusions (1)

Constats :

- **Stagnation ou légère détérioration de la qualité du travail et du bien-être** sur plusieurs années corrélée à l'intensification des cadences, la complexité accrue des tâches et le manque de marge de manœuvre.
- **Disparités selon les catégories de salariés** : Conditions supérieures pour les cadres et les télétravailleurs. Conditions inférieures pour les travailleurs en horaires atypiques, les secteurs industriels et les services directs et de la vente.
- **Risques physiques pour la santé** en augmentation en 2024
- **Coopération entre collègues, autonomie au travail** en diminution sur plusieurs années
- **Formation continue** stagne depuis 2020 malgré des fluctuations récentes.
- **Tensions travail/vie privée** : légère réduction, mais restent élevées par rapport à 11 ans plus tôt.
- **Santé mentale et physique** :
 - Problèmes en hausse: troubles dépressifs, troubles de sommeil et d'estomac
 - Des troubles persistants : Les problèmes de dos sont les plus fréquents, 30 % en sont souvent ou constamment affectés.
- **Faiblesse générale de l'offre de prévention** en entreprise, avec une majorité de réponses indiquant l'absence de dispositifs .
- **Inégalités dans la prévention**: prévention à la traîne dans certains secteurs clés et pour certains métiers (hébergement et restauration, commerce, santé, conducteurs et ouvriers de l'assemblage, professions élémentaires, horaires atypiques).
- **Ciblage insuffisant** de l'offre de prévention même dans les secteurs avec une meilleure offre générale.

Conclusions (2)

Recommandations :

- **Accroître l'accès à la des mesures de prévention** avec le soutien des services de santé au travail.
 - **Développer** l'offre en retard de **besoins spécifiques** (gestion du stress, gymnastique du dos, prévention des addictions).
 - **Renforcer la prévention dans les secteurs les plus touchés et pour des métiers faiblement couverts** (ex. Horeca, commerce, construction, santé, conducteurs et ouvriers de l'assemblage, professions élémentaires, horaires atypiques).
 - **Sensibiliser les petites entreprises** (1-4 salariés, où l'offre est la plus faible) à l'importance de la santé au travail.
 - **Valoriser les ressources positives** : Augmenter les opportunités de formation et d'autonomie.
- **Une bonne qualité de travail favorise la fidélisation des collaborateurs et le recrutement, et atténue ainsi la pénurie de personnel.**

Merci

Pour votre attention

<http://csl.lu/qow>

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

david.buechel@csl.lu