

Qualité de travail et formation continue en temps
de pénurie de main d'œuvre au Luxembourg



Quality ofwork

INDEX LUXEMBOURG

Édition
2025

Février 2026

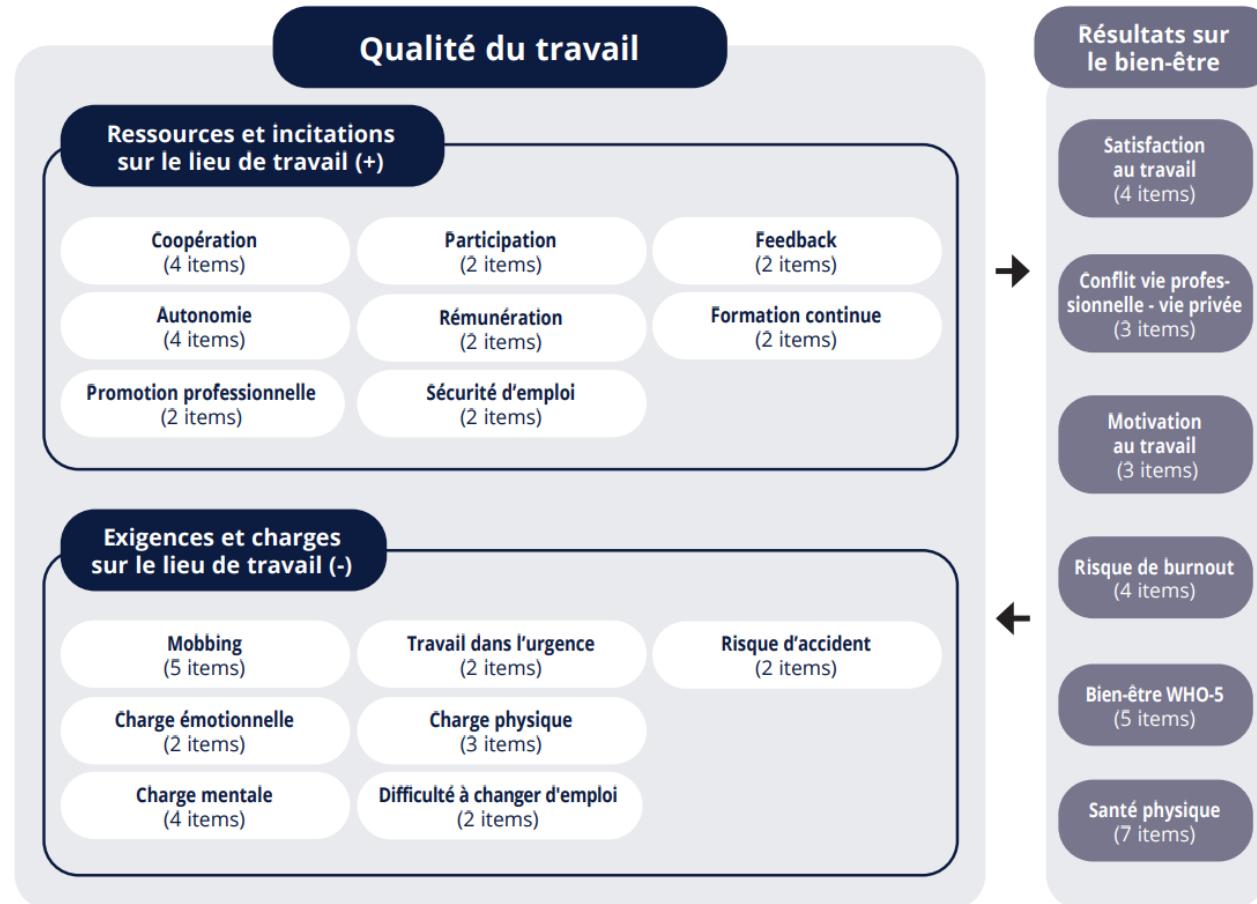
Quality of Work Index : un indice luxembourgeois pour la qualité de travail et le bien-être des salariés

- 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 et agents publics.
- 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 2025: Formation professionnelle continue et pénurie de main-d'œuvre : regards et expériences des salariés du secteur privé et des agents du secteur public

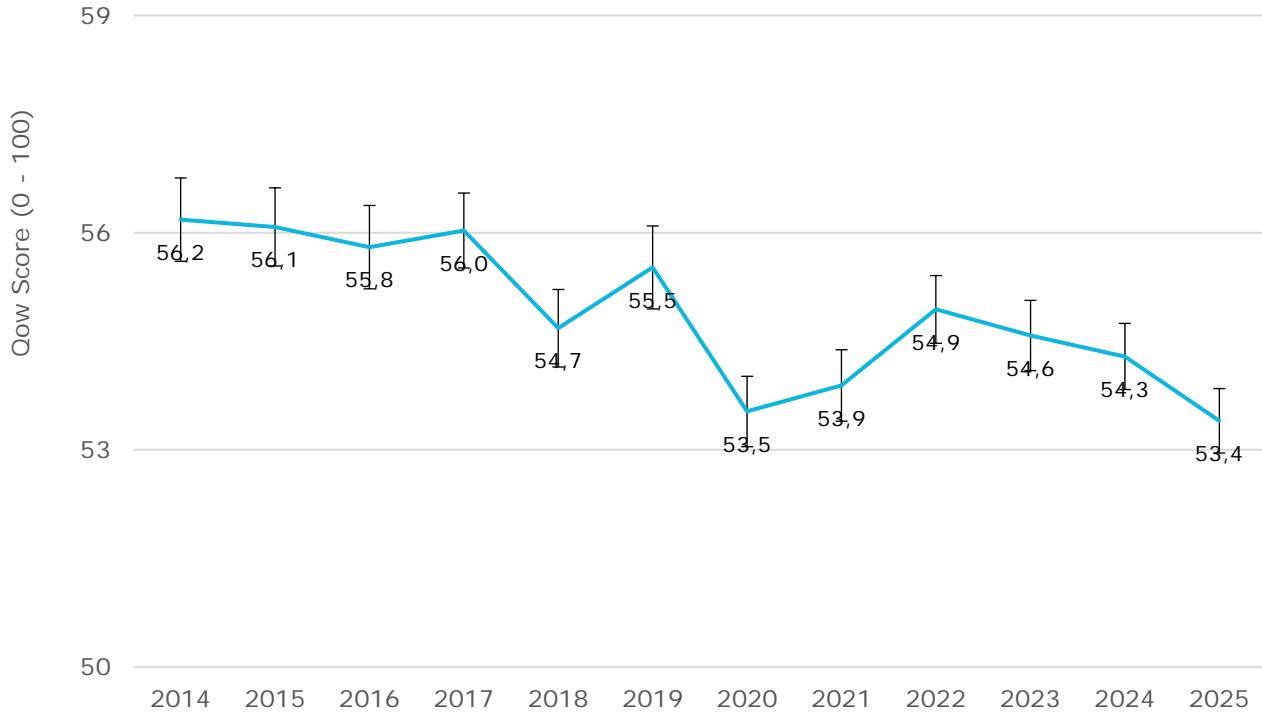
Quality of Work Index : un indice luxembourgeois pour la qualité de travail et le bien-être des salariés

- 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 et agents publics 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: 3.171 participants entre mai et septembre 2025 (51% d'habitants et 49% de frontaliers), dont 1.262 cas du panel et 1.909 nouveaux cas faisant partie d'un échantillon représentatif tiré selon des critères prédefinis 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) au plus bas niveau depuis 2014



Qualité globale du travail (QoW-Index 2025)

- Score 2025 : 53,4 → plus bas niveau depuis 2014.
- Forte chute en 2020 (COVID) → légère reprise en 2022 → **nouvelle baisse continue** jusqu'en 2025.
- Avant la crise sanitaire, l'indice était **relativement stable** (54,7–56,2).

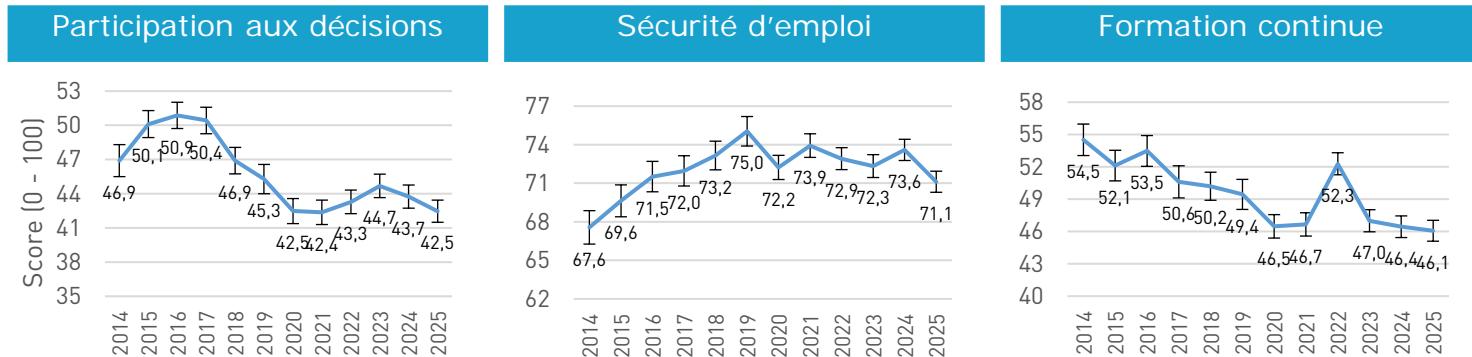
Groupes les plus concernés (valeurs 2025)

- Très positif** : dirigeants/cadres (57,8), secteur **information & communication** (56,1).
- En difficulté** : commerce–transport–Horeca (50,1).
- Le plus bas** : conducteurs de machines & ouvriers de l'assemblage (46,0).

Autres constats structurants

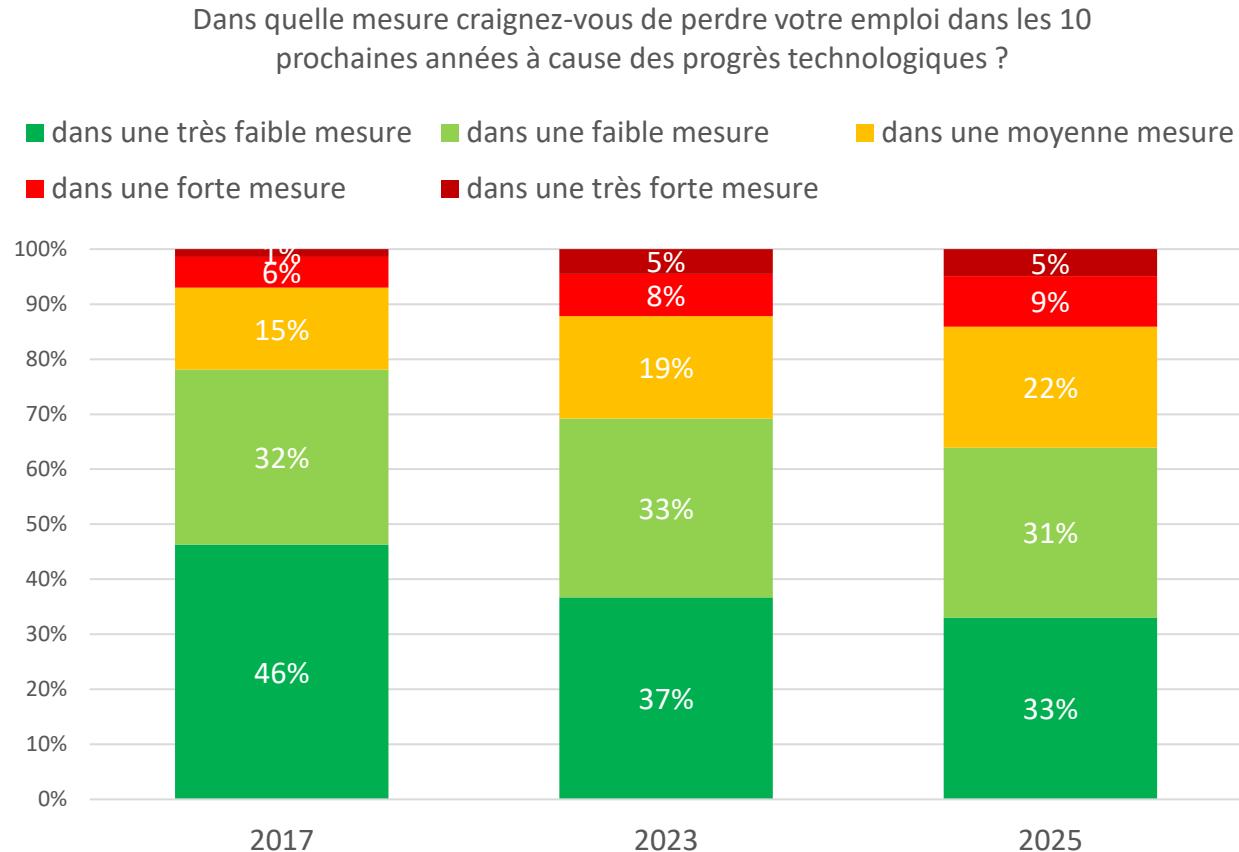
- Télétravail = meilleur QoW** : 56,7 vs 51,9 pour ceux sur site.
- Écarts modérés mais persistants selon :
 - genre (hommes +1 point)
 - situation familiale (les parents isolés = plus bas (51,9))
 - niveau d'éducation (plus diplômés = QoW plus élevé)
 - frontaliers FR = plus bas scores (51,2)

Les ressources qui protègent et motivent les salariés s'érodent



- **Sur 12 ans:** Baisse générale de l'ensemble des ressources positives (8 dimensions mesurées par le QoW au total).
- **Participation aux décisions:** **Stagnation** depuis 2020.
- **Sécurité d'emploi:** **Nouvelle diminution** depuis 2025 après celle de 2020.
- Possibilités de **formation continue** : **Stagnation** depuis 2020.
 - Les **travailleurs âgés et les moins qualifiés** se disent les plus touchés par le **manque de possibilités de formation**.
 - les **cadres et les professions intellectuelles et scientifiques** voient nettement **plus d'opportunités**.

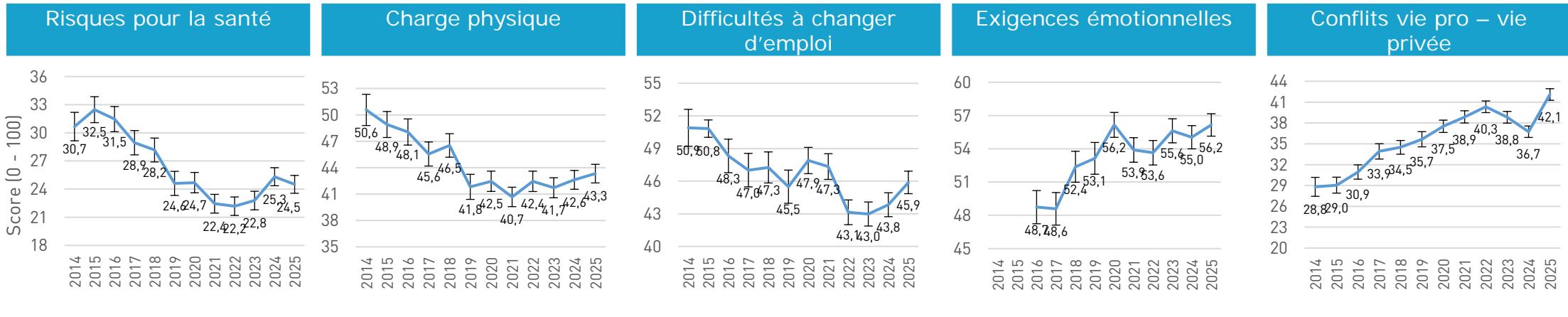
Sécurité d'emploi et automatisation : quelles inquiétudes parmi les travailleurs ?



Évolution: crainte de perdre l'emploi liée au risque d'automatisation

- La **faible crainte recule** nettement depuis 2017, tandis que les niveaux **intermédiaire** et **fort** progressent.
- Inquiétudes surtout chez les **jeunes, frontaliers, qualifications intermédiaires et secteurs privé/technologiques** ; moindre crainte chez **femmes, seniors, résidents, dans le secteur public et le secteur santé et action sociale**.
- Le rôle de l'IA? À suivre...

Les risques psychosociaux restent élevés ; les risques physiques remontent ; la mobilité professionnelle se complique.

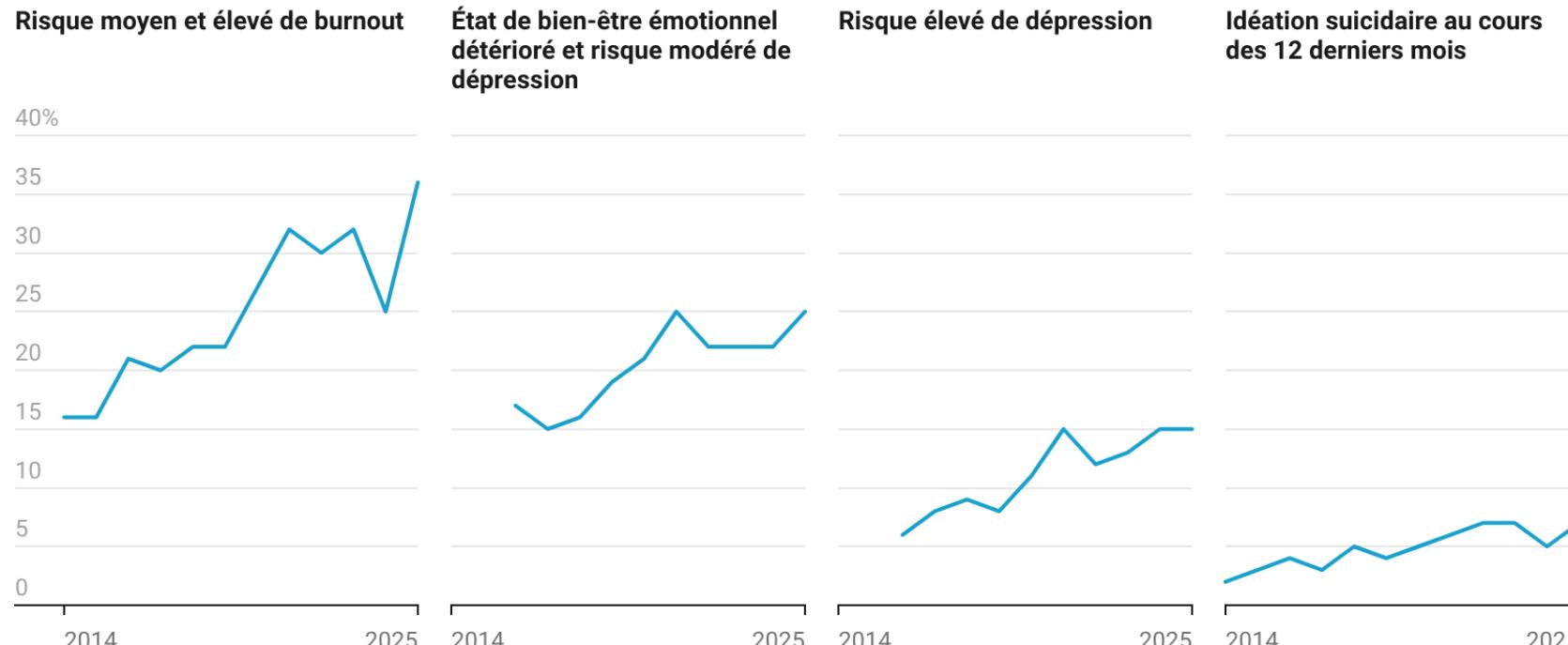


- **Stables** : charge mentale, travail dans l'urgence, mobbing.
- **En hausse** :
 - risques physiques pour la santé** (après une baisse 2014-2021)
 - et charge physique** (après une baisse 2014-2021)
 - difficultés à changer d'emploi** (première hausse significative depuis 2014)
 - exigences émotionnelles** (tendance continue à la hausse)
 - Conflits vie pro – vie privée** (après 2 années de baisse, reprise de la tendance haussière entre 2014 et 2022)

➤ **Les risques psychosociaux restent élevés ; les risques physiques remontent ; la mobilité professionnelle se complique.**

Bien-être et santé mentale (2014 – 2025)

Différents aspects de problèmes de santé mentale, pourcentages



Graphique: Chambre des salariés • Source: Quality of work Index 2014 - 2025 • Crée avec Datawrapper

Niveaux 2025 :

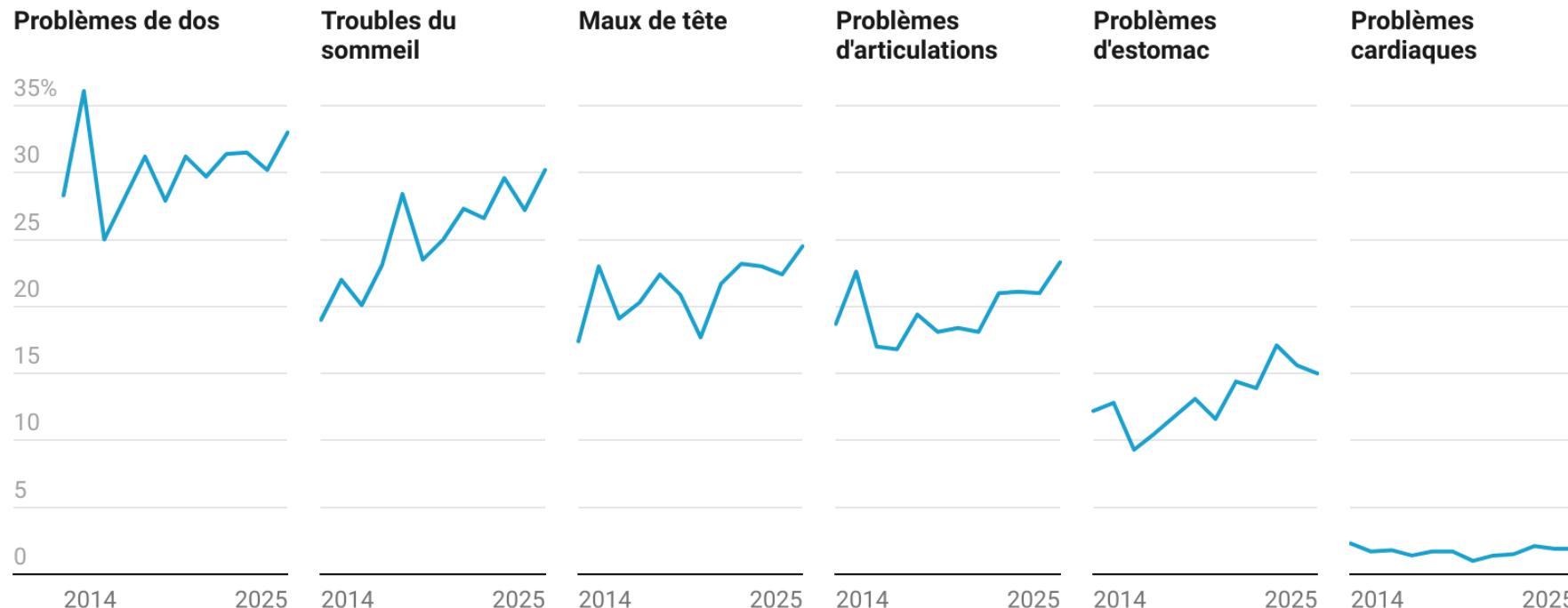
- **Burnout** (moyen + élevé) : **36 %**, en hausse continue.
- **Risque modéré de dépression / bien-être détérioré** : **25 %**.
- **Risque élevé de dépression** : **15 %** (x2,5 depuis 2016).
- **Bien-être émotionnel satisfaisant** : **60 %** (vs 76 % en 2016).
- **Idéation suicidaire** : **6,6 %** (x3 depuis 2014).

Groupes les plus exposés :

- femmes,
- jeunes adultes (25–34 ans),
- métiers à forte exigence physique ou interaction intense et horaires atypiques (services directs, professions élémentaires),
- secteurs sous tension (commerce–transport–Horeca, santé).

Bien-être physique (2014 – 2025)

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 - 2025 • Crée avec Datawrapper

Augmentation notable entre 2014 et 2025:

- mal de dos : 28,3 % → 33 %
- troubles du sommeil : 19 % → 30,2 %
- maux de tête : 17,4 % → 24,5 %
- problèmes articulaires : 18,7 % → 23,3 %
- problèmes d'estomac : 12,2 % → 15 %
- problèmes cardiaques : stable entre 1 % et 2,3 %

Message clé :
La santé physique se dégrade aussi, signe d'un stress chronique.

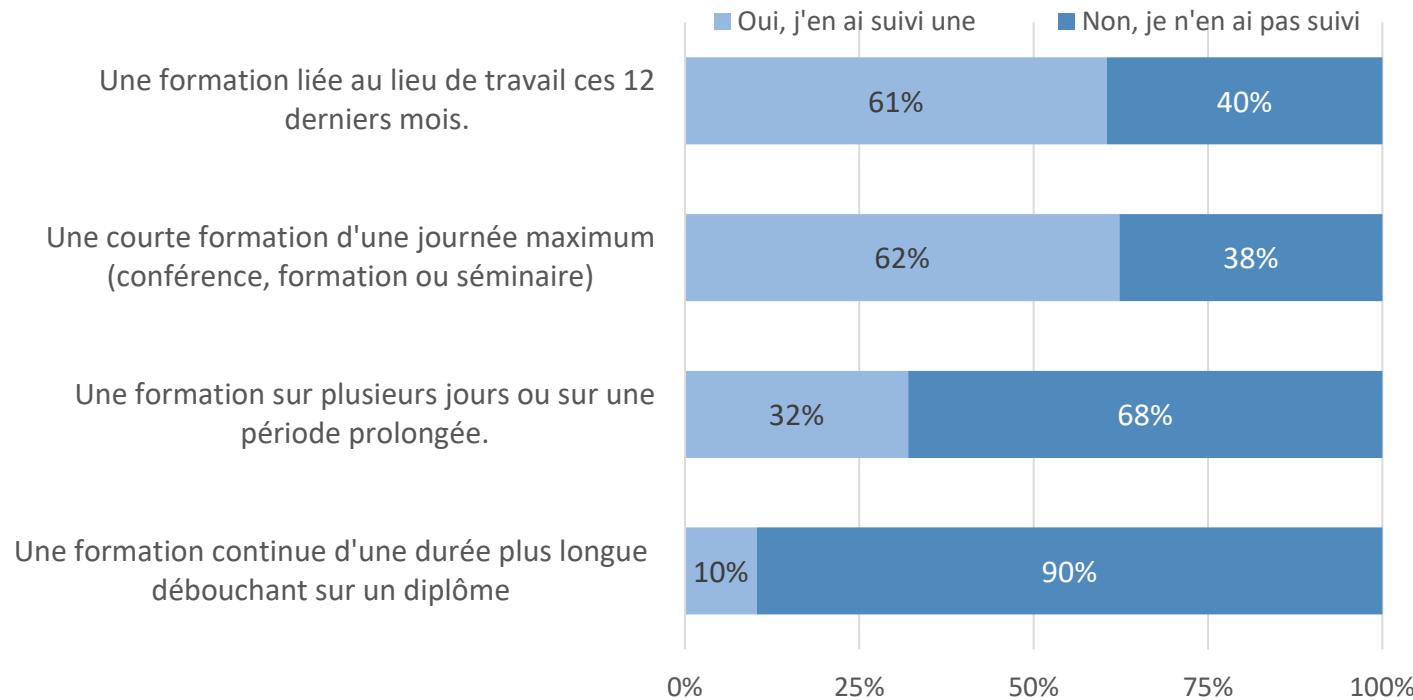


Formation professionnelle continue vue par les salariés du secteur privé et les agents publics

Février 2026

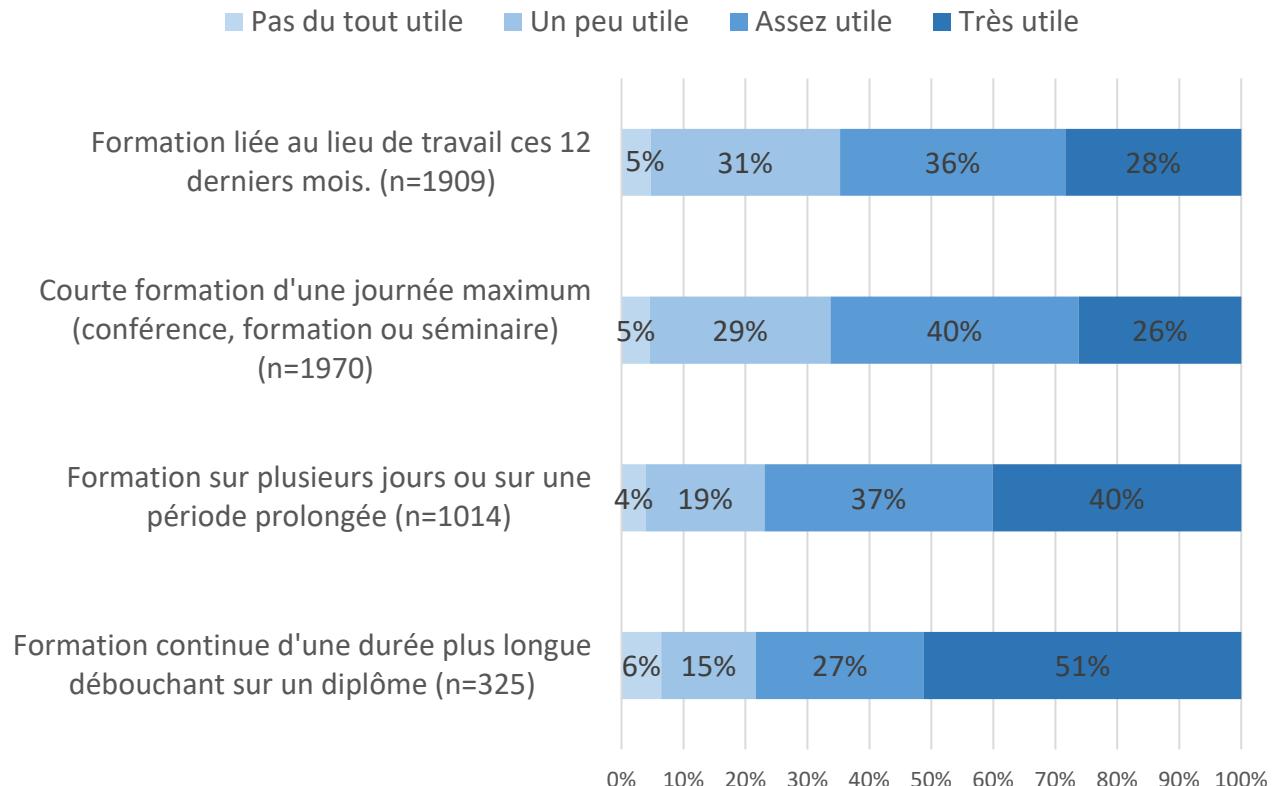
Participation à la formation continue (vue d'ensemble)

En considérant les 12 derniers mois: avez-vous participé aux initiations, formations, cours de perfectionnement ou de formation continue suivants au cours de cette période ?



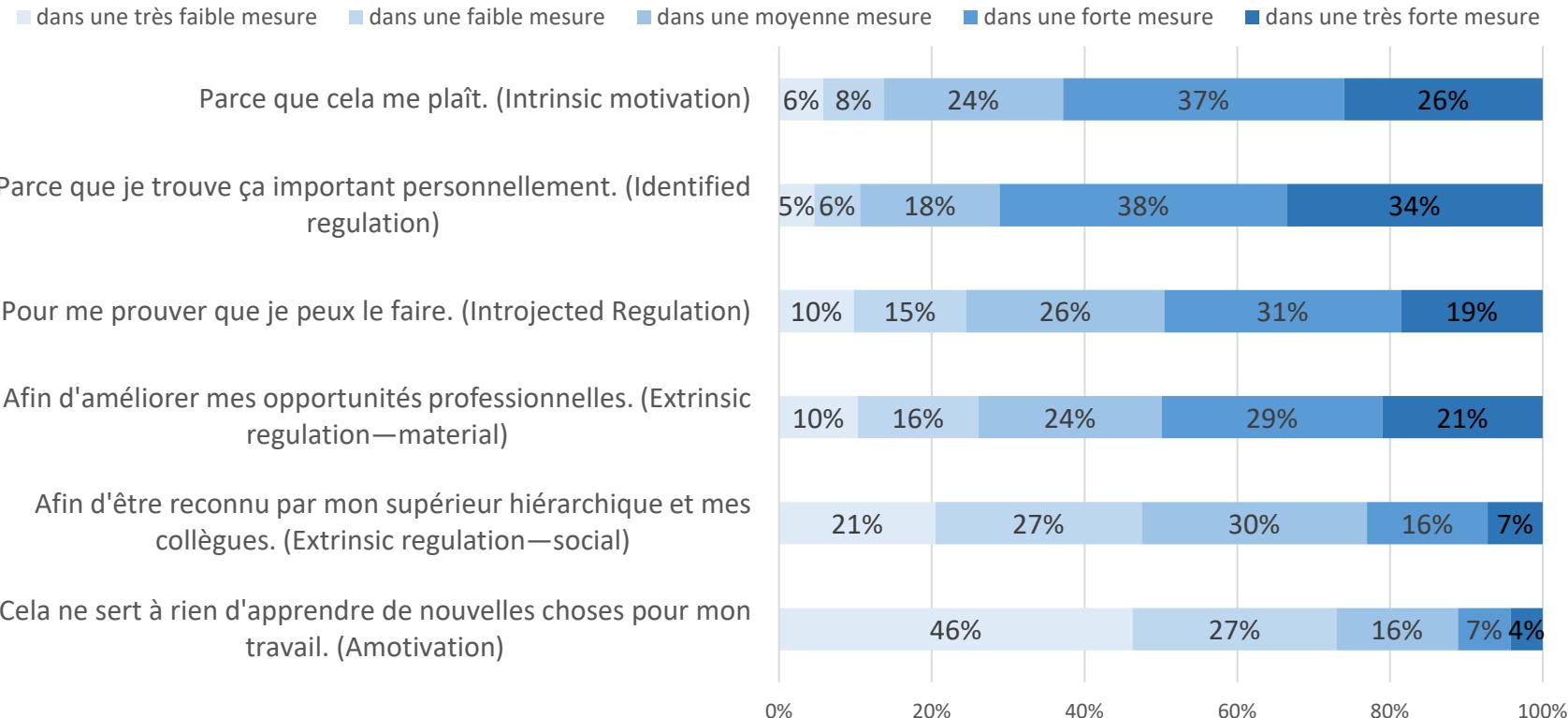
- **Priorité donnée aux formations rapides et applicatives** plutôt qu'aux cursus prolongés.
- **Forte hétérogénéité selon secteurs et métiers.**
- Les **cadres, professions intellectuelles et jeunes salariés** participent davantage.
- **Métiers physiques ou de service (nettoyage, restauration, commerce, construction)** → taux de participation plus faibles surtout pour les formations à plus longs formats.

Utilité perçue selon le type de formation suivie au cours des 12 derniers mois



- **Globalement positive**, mais variable selon le type de formation.
- **Formations courtes / sur le lieu de travail** : utiles pour ~2/3 des participants, surtout dans les métiers manuels ou de service.
- **Formations de plusieurs jours** : encore plus bénéfiques (~77 %), surtout dans les petites structures et secteurs techniques/artisanaux.
- **Formations longues certifiantes / diplômantes** : utilité la plus élevée (78 %), avec peu de différences selon âge, genre, type d'emploi ou taille d'entreprise.
- **Tendance générale** : plus la formation est approfondie ou certifiante, plus son utilité est stable et reconnue ; les formations courtes restent positives mais avec des évaluations plus variables selon métier, secteur et niveau d'études.

Quelle est la source de motivation pour se former?



- **Motivation intrinsèque dominante :**

- développer ses compétences
- évoluer dans son métier
- rester employable

- **Motivation extrinsèque plus faible :**

- récompenses
- pression hiérarchique

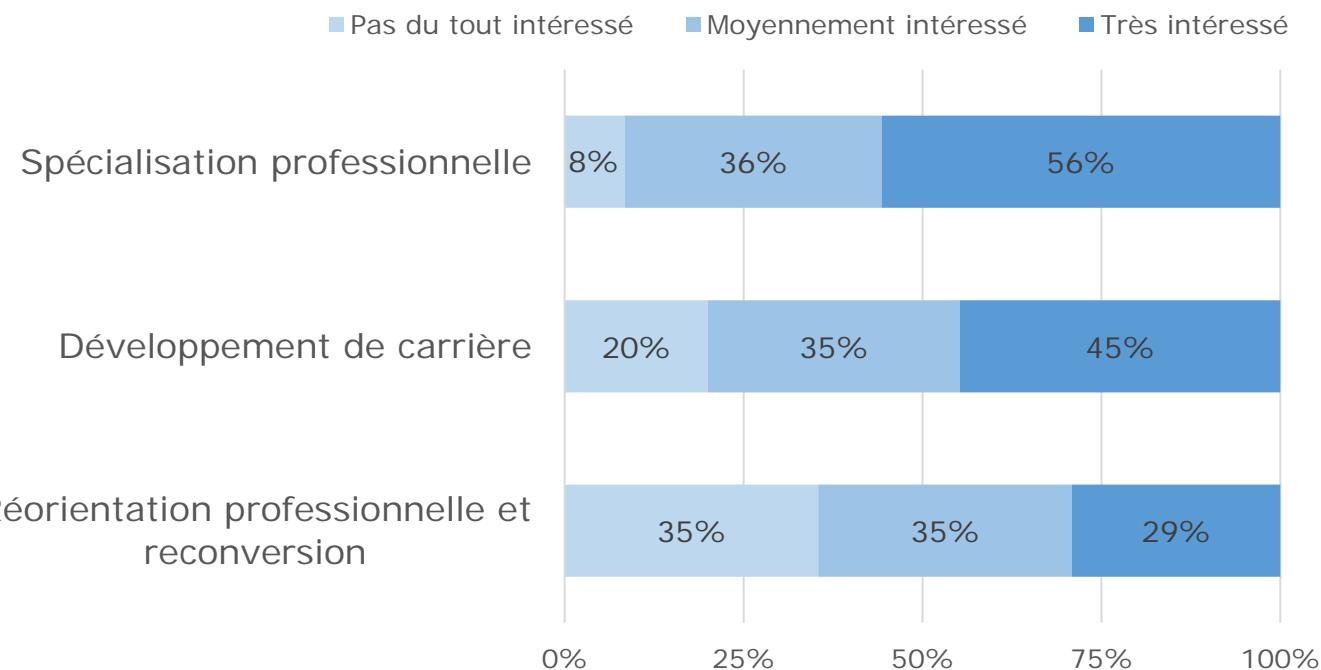
La motivation intrinsèque est particulièrement élevée chez :

- les jeunes adultes ;
- les salariés diplômés et les professions qualifiées ;
- les secteurs à forte composante analytique ou relationnelle (santé, administration publique, enseignement, finance).

La motivation est souvent plus **faible** chez :

- les travailleurs peu qualifiés ;
- les emplois manuels ou à forte pénibilité, notamment dans la construction, le nettoyage et le transport.

Quels sont les domaines de formation professionnelle continue qui suscitent le plus d'intérêt ?



- **Spécialisation** : 55,7 % très intéressés ; intérêt surtout chez les **diplômés supérieurs, cadres, salariés de grandes entreprises** et les **25–44 ans**.
- **Évolution de carrière** : 44,8 % très intéressés ; intérêt plus élevé chez les **jeunes, diplômés du supérieur** et **cadres**, en baisse avec l'âge.
- **Reconversion** : 29 % très intéressés ; intérêt plus fort chez les **jeunes, salariés précaires** et **secteurs pénibles** ; moindre intérêt chez les salariés établis et qualifiés.

Quels sont les freins à la formation continue?

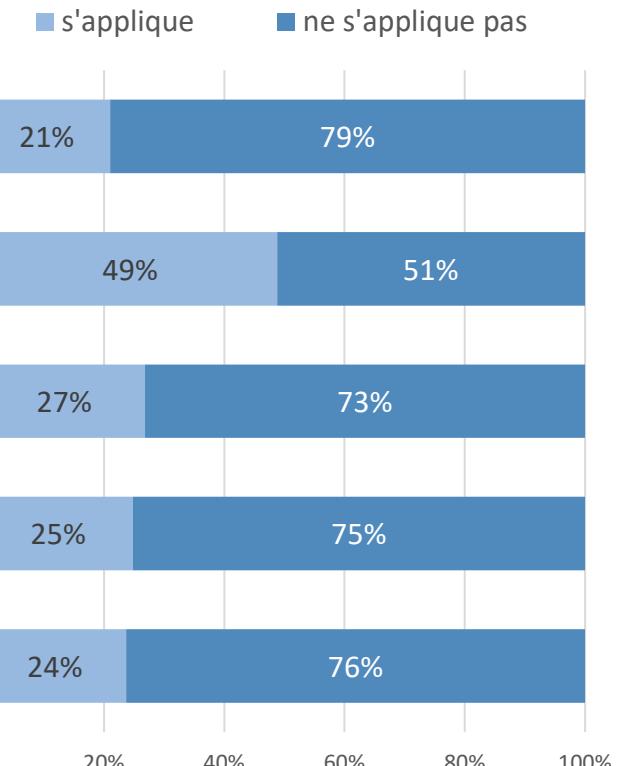
Globalement, cela ne m'intéresse pas de participer à des formations continues pour mon travail actuel.

Je manque de temps pour des formations professionnelles continues.

Globalement, mon employeur ne soutient pas la formation continue.

Les formations professionnelles continues ne sont pas payées par mon employeur.

Il n'existe pas de formations professionnelles continues adaptées pour mon secteur d'activité.



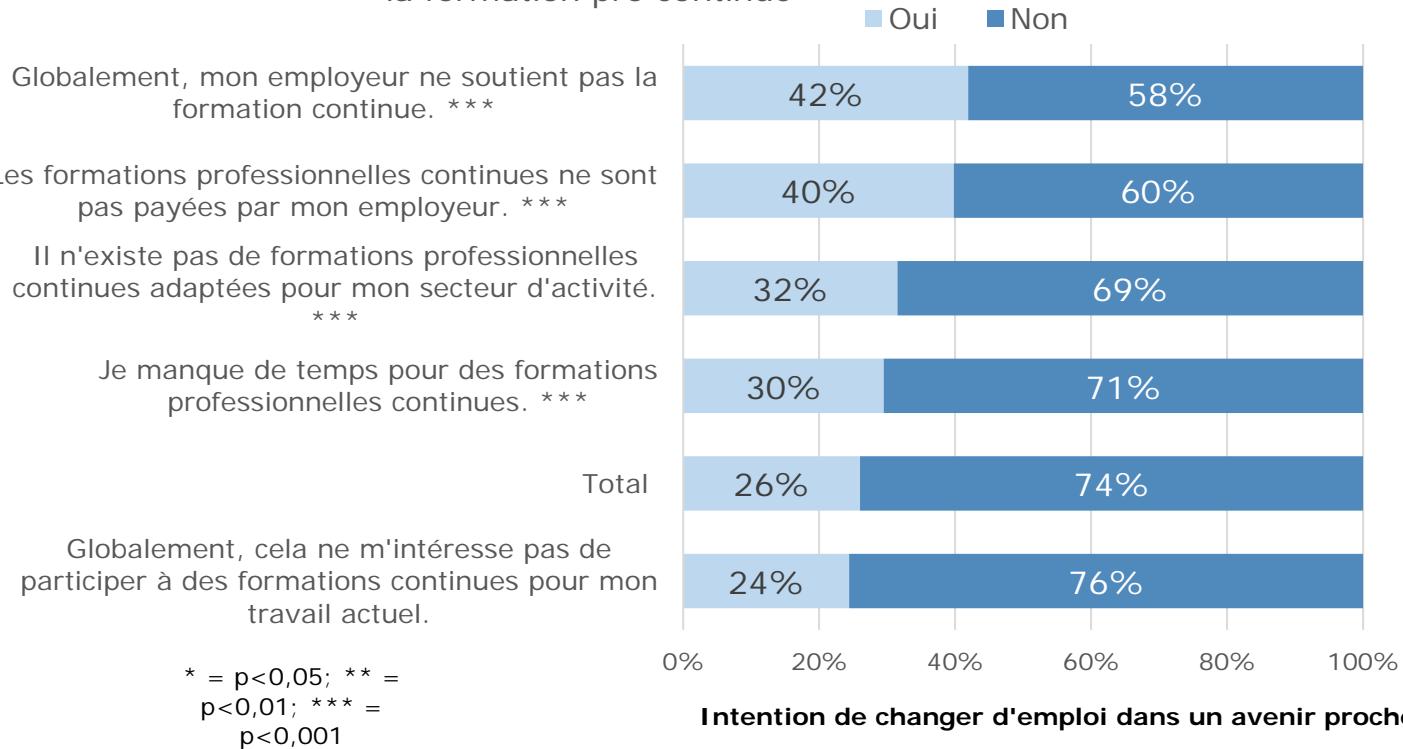
Principaux obstacles à la participation en général

- Manque de temps : 49 %** ; touche surtout les **25-54 ans, diplômés du supérieur** et les secteurs à rythme soutenu et horaires atypiques ou à forte exigence cognitive (**hôpitaux, finance, IT, hôtels/restaurants, transport de marchandises**).
- Manque de soutien de l'employeur : 27 %** ; plus fréquent chez les **métiers manuels, petites entreprises** et secteurs du **commerce, hébergement et restos, IT et communication, transport de marchandises**.
- Absence de financement : 25 %** ; impact plus fort chez **petites entreprises** et secteurs privés à forte rotation (**nettoyage, artisanat, hébergement et restos, commerce, autres activités de service, IT et communication**)
- Offres de formation inadaptées : 24 %** ; concerne surtout les **métiers peu qualifiés, secteurs opérationnels et petites structures (nettoyage, hébergement et restos, autres services, transport de personnes)**
- Désintérêt personnel : 21 %** ; plus fréquent chez les salariés **âgés et peu diplômés. (nettoyage, autres activités de service)**

Parmi ceux qui ne se forment pas, **48%** citent plus souvent le **manque de soutien (+21%)** et **45% le coût non pris en charge (+20%)** comme obstacles.

Obstacles à la formation continue et intention de changer d'emploi

Intention de changer d'emploi dans un avenir proche selon l'obstacle à la formation pro continue



Obstacles corrélés à l'intention de quitter l'emploi

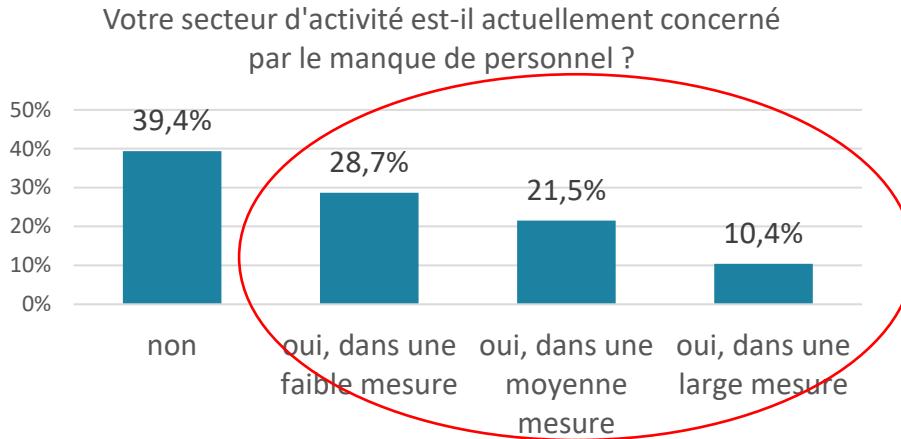
- **Fortement associés à l'intention de départ :**
 - manque de soutien de l'employeur (42 %)
 - absence de financement par l'employeur (40 %)
- **Moyennement associés à l'intention de départ :**
 - manque de temps (30 %)
 - absence de formations adaptées (32 %)



Pénurie de main-d'œuvre

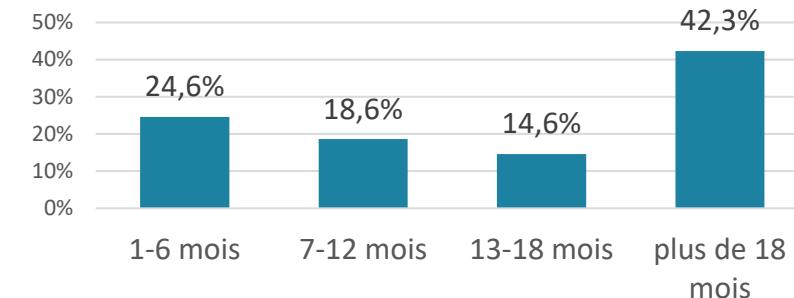
Février 2026

Quelle est la perception des salariés de la pénurie de main d'œuvre (intensité et durée)?



60,6%

Depuis combien de temps dure le manque de personnel dans votre secteur d'activité ?
(n=1867)



- **60,6 %** des salariés déclarent une **pénurie** dans leur secteur → **10,4 %** la vivent de manière **forte**
- **Pénurie forte** surtout dans : **Hôpitaux, Santé & social, Horeca, Transport**
- **Métiers** les plus touchés : **Professions de santé et du soin**
- 42,3 % des pénuries durent > 18 mois → 67 % en cas de pénurie forte
→ **phénomène structurel**

Secteurs les plus touchés (pénurie forte) :Hôpitaux (34,7 %), Santé & action sociale (18,4 %), Hébergement & restauration (19,4 %), Commerce & garages (14,9 %), Transport de personnes (19 %)

Métiers les plus touchés :Auxiliaires médicaux (27,4 %), Professions de santé universitaires (22,2 %), Professions du soin et de l'accompagnement (16,1 %), Professions juridiques/sociales/culturelles non universitaires (16,4 %)

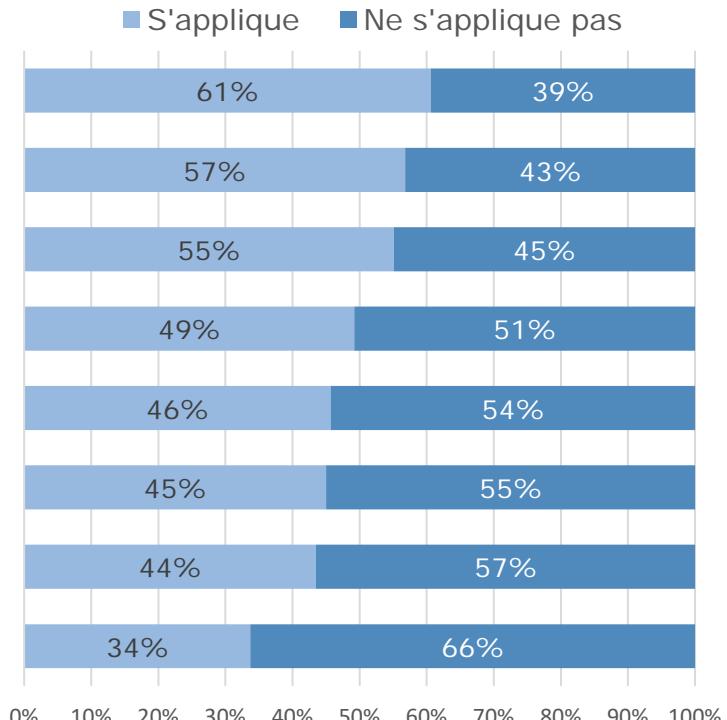
Pénurie structurelle (>18 mois) surtout dans :Hôpitaux (83,3 %), Transport de personnes (61 %), Santé & social (50,5 %), Industrie (48,7 %), Éducation (48 %)

Métiers avec pénurie durable :Auxiliaires médicaux (61,4 %), Enseignants (57,9 %), Conducteurs/opérateurs (57,4 %), Professions de santé universitaires (54,1 %)

Impact vécu de la pénurie de main d'oeuvre

À cause du manque de personnel...

- ...je dois réaliser mon travail plus vite que d'habitude.
- ...j'assume des tâches qui ne font en réalité pas partie de mon domaine de compétence
- ...je fais souvent des heures supplémentaires.
- ...je dois assumer des tâches pour lesquelles je suis en réalité surqualifié.
- ...je dois changer mes horaires de travail plus souvent.
- ...je manque de temps pour la formation professionnelle continue.
- ...je dois raccourcir mes pauses voire ne pas en avoir.
- ...je dois assumer des tâches pour lesquelles je ne suis pas suffisamment qualifié.

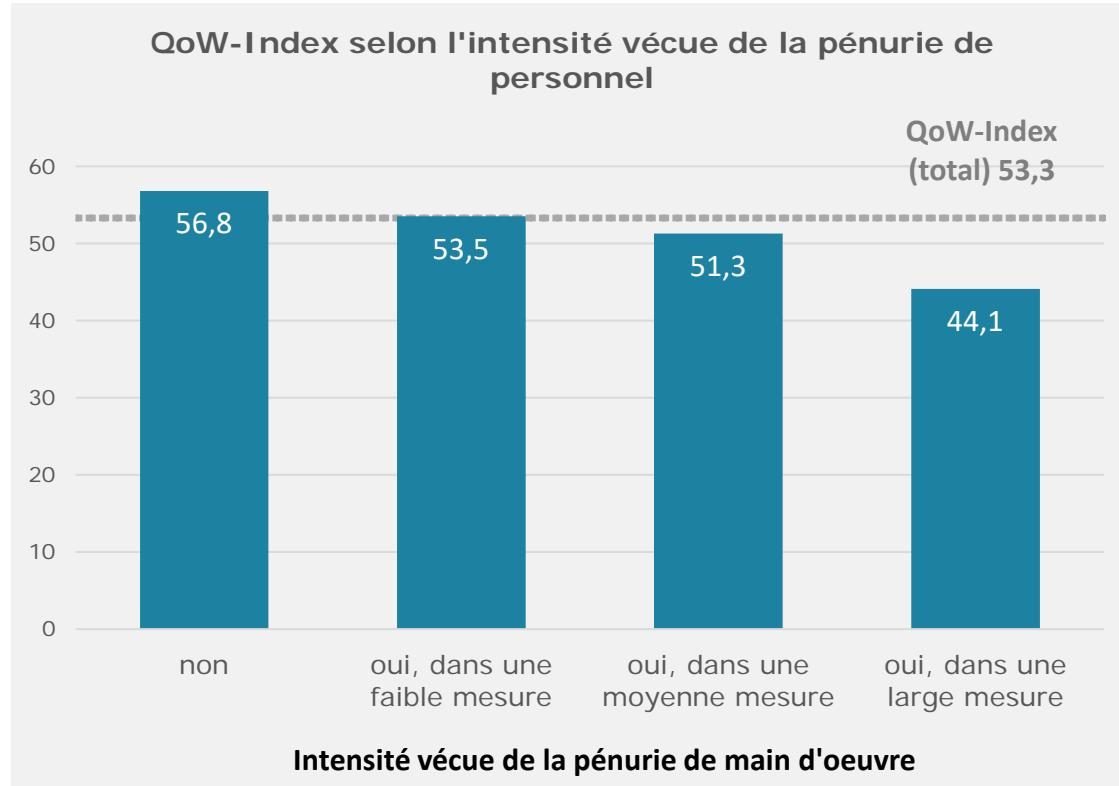


Charge & rythme de travail :

- **61 %** doivent travailler plus vite.
- **55 %** font davantage d'heures supplémentaires.
- **Tâches hors compétence :**
 - **57 %** effectuent des tâches hors domaine de compétence.
 - **49 %** exécutent des tâches pour lesquelles ils sont **surqualifiés**.
 - **34 %** doivent faire des tâches pour lesquelles ils ne sont **pas suffisamment qualifiés**.
- **Organisation du travail perturbée :**
 - **46 %** doivent changer leurs horaires fréquemment.
 - **44 %** raccourcissent ou suppriment leurs pauses.
 - **45 %** manquent de temps pour la formation continue.

→ **Effet global : surcharge, polyvalence forcée, perte de stabilité et freins au développement professionnel.**

La pénurie alimente la pénurie !



- Qualité du travail & bien-être: Plus la pénurie est forte, plus il y a une **dégradation nette et progressive de l'indice QoW**.
- **Intention de changer d'emploi:**
 - **38 % des salariés exposés** à une forte pénurie envisagent un départ (vs 26 % en moyenne nationale).
 - ➔ **le vécu d'une forte pénurie augmente fortement la volonté de partir.**



Conclusions

Février 2026

Conclusions générales

Conditions de travail et bien-être

- **Tendance globale à la dégradation** de la qualité du travail : niveau le plus faible depuis 12 ans, sous l'effet combiné des exigences élevées et de l'érosion des ressources au travail.
- **Hausse des risques psychosociaux et de la fatigue physique**, surtout dans les métiers opérationnels et les services directs.
- **Secteurs sous tension particulièrement exposés** : santé, Horeca, commerce, industrie, services
- **Recul du bien-être et dégradation de la santé mentale** : burnout, risque de dépression et idéation suicidaire en forte hausse.

Vécu de la pénurie de main-d'œuvre

- **Phénomène durable et structurel.**
- Impacts directs : **accélération du travail, travail excédentaire, polyvalence forcée, horaires instables et freins à la formation.**
- Effets humains : **baisse de la qualité de travail, hausse de l'intention de quitter l'emploi.**

- **Inégalités persistantes** dans l'accès aux possibilités de formation et dans la participation effective.
 - **Disparités de motivation et de projection professionnelle**, au détriment des salariés moins qualifiés.
 - Principales raisons de ne pas faire de la formation continue:
 - **Manque de soutien de l'employeur**, surtout dans petites entreprises du secteur privé
 - **Coût de la formation non pris en charge**
 - Autres contraintes :
 - **manque de temps**,
 - **offre de formation souvent inadaptée** aux métiers moins qualifiés.
 - Participation majoritairement concentrée sur des **formats courts et opérationnels** ; surtout dans les métiers physiques, de service et à horaires atypiques.
- 👉 La formation continue bénéficie davantage aux profils déjà favorisés.

Recommandations stratégiques

- Réformer le **congé individuel de formation** pour permettre aux salariés de suivre des formations longues ou qualifiantes.
 - Instaurer des **aides financières** à l'attention des salariés pour couvrir les frais de formation encourus.
 - Proposer un **accompagnement individualisé** de qualité (orientation, conseil, suivi de parcours).
 - Adapter l'**offre de formation** aux publics moins qualifiés et développer des **parcours de reconversion et de montée en compétences**.
 - Adapter et **optimiser la validation des acquis de l'expérience (VAE)**.
 - Adapter les **formats de formation** aux contraintes des jeunes, des salariés précaires et des secteurs à forte rotation, y compris en horaires décalés.
 - Promouvoir des **centres de formation sectoriels à composition tripartite**.
 - Renforcer le **rôle des employeurs** dans l'accès, le financement et la valorisation des formations.
- 🎯 Objectif global : faire de la formation continue un **levier d'égalité et de sécurisation des parcours professionnels**.

Service Stressberodung de la CSL et de la LLHM: Aide aux salariés en situation de stress au travail

- ✓ Par la **Chambre des salariés (CSL)** en partenariat avec la **Ligue Luxembourgeoise d'Hygiène Mentale (LLHM)**.
- ✓ S'adresse aux **salariés confrontés à des situations de stress ou de souffrance psychologique liées au travail**, ainsi qu'aux **délégués du personnel à la recherche d'un appui psychosocial**.
- ✓ Le service est **gratuit** (jusqu'à 5 séances) et propose :
 - des **consultations individuelles confidentielles** (jusqu'à cinq séances par salarié),
 - un **appui psychosocial** destiné aux **délégués du personnel** dans une logique d'orientation et de prévention.
- ✓ Les consultations ont lieu sur rendez-vous, et sont possibles en luxembourgeois, allemand, français, anglais, portugais et espagnol.
- ✓ Les personnes intéressées peuvent contacter le service *Stressberodung* :
 - par téléphone : **+352 27 494 – 222** ou
 - par email : stressberodung@csl.lu .

Merci
Pour votre attention

<http://csl.lu/qow>
<https://qow-data.csl.lu/>
david.buechel@csl.lu