

ID	RES02
Dernière mise à jour de la fiche technique	11/08/2026
Domaine	Soutenabilité
Sous-domaine	Résilience
Nom de l'indicateur - court	<i>Quality of Work Index</i> (QoW-Index) des salariés du secteur « Santé humaine et action sociale » (NACE Q)
Justificatif	Les ressources humaines constituent un déterminant majeur de la résilience des systèmes de santé. La capacité du système à maintenir la continuité des services, à répondre aux crises sanitaires et à s'adapter aux évolutions des besoins dépend largement des conditions dans lesquelles exercent les professionnels du secteur sanitaire et social. Le cadre du <i>Health System Performance Assessment</i> (HSPA) luxembourgeois identifie explicitement la qualité de travail des salariés du secteur « Santé humaine et action sociale » comme un indicateur de résilience du système de santé. Cet indicateur évalue les conditions de travail et le bien-être des professionnels du secteur, reconnaissant la main-d'œuvre comme un pilier fondamental de la capacité du système de santé à faire face aux crises et à maintenir la continuité des services [1]. Une dégradation des conditions de travail peut favoriser l'épuisement professionnel, l'absentéisme, les difficultés de recrutement et de fidélisation ainsi qu'une diminution de la qualité des soins et de l'accompagnement. Les travaux de validation du <i>Quality of Work Index</i> (QoW-Index) montrent que cet indicateur est étroitement associé au bien-être, à la satisfaction au travail, à la santé perçue et au burnout [2]. Il constitue ainsi un indicateur pertinent pour apprécier la résilience de la main-d'œuvre du secteur sanitaire et social.
Nom de l'indicateur - détaillé	Indice de qualité de travail du point de vue des salariés du secteur « Santé humaine et action sociale » (NACE Q) - score synthétique de qualité de travail et de bien-être au travail (0-100).
Définition de l'indicateur	Le <i>Quality of Work Index</i> (QoW-Index) est un indicateur synthétique évaluant les conditions de travail et le bien-être des salariés. Il est construit à partir des réponses recueillies dans l'enquête annuelle QoW menée conjointement par la Chambre des salariés du Luxembourg (CSL) et l'Université du Luxembourg. Les dimensions couvertes comprennent notamment des ressources et incitations au travail (participation, autonomie, coopération, feedback) ainsi que des charges et exigences professionnelles (charge mentale, contraintes temporelles, exigences émotionnelles, harcèlement moral, charge physique et risque d'accident) [2,3]. Le QoW-Index fournit une mesure synthétique de la qualité des conditions de travail et du bien-être au travail des salariés du secteur « Santé humaine et action sociale » (NACE Q) [3].
Calcul de l'indicateur	Les différentes dimensions du QoW-Index sont calculées à partir des réponses au questionnaire <i>Quality of Work</i> puis normalisées sur une échelle de 0 à 100. Les dimensions reflétant des contraintes ou des expositions défavorables sont recodées afin qu'un score plus élevé corresponde systématiquement à une meilleure qualité de travail. Le QoW-Index est ensuite obtenu par agrégation des différentes dimensions constitutives en un score global compris entre 0 et 100, où : • 0 correspond à la qualité de travail la plus faible ; • 100 correspond à la qualité de travail la plus élevée [2,3].

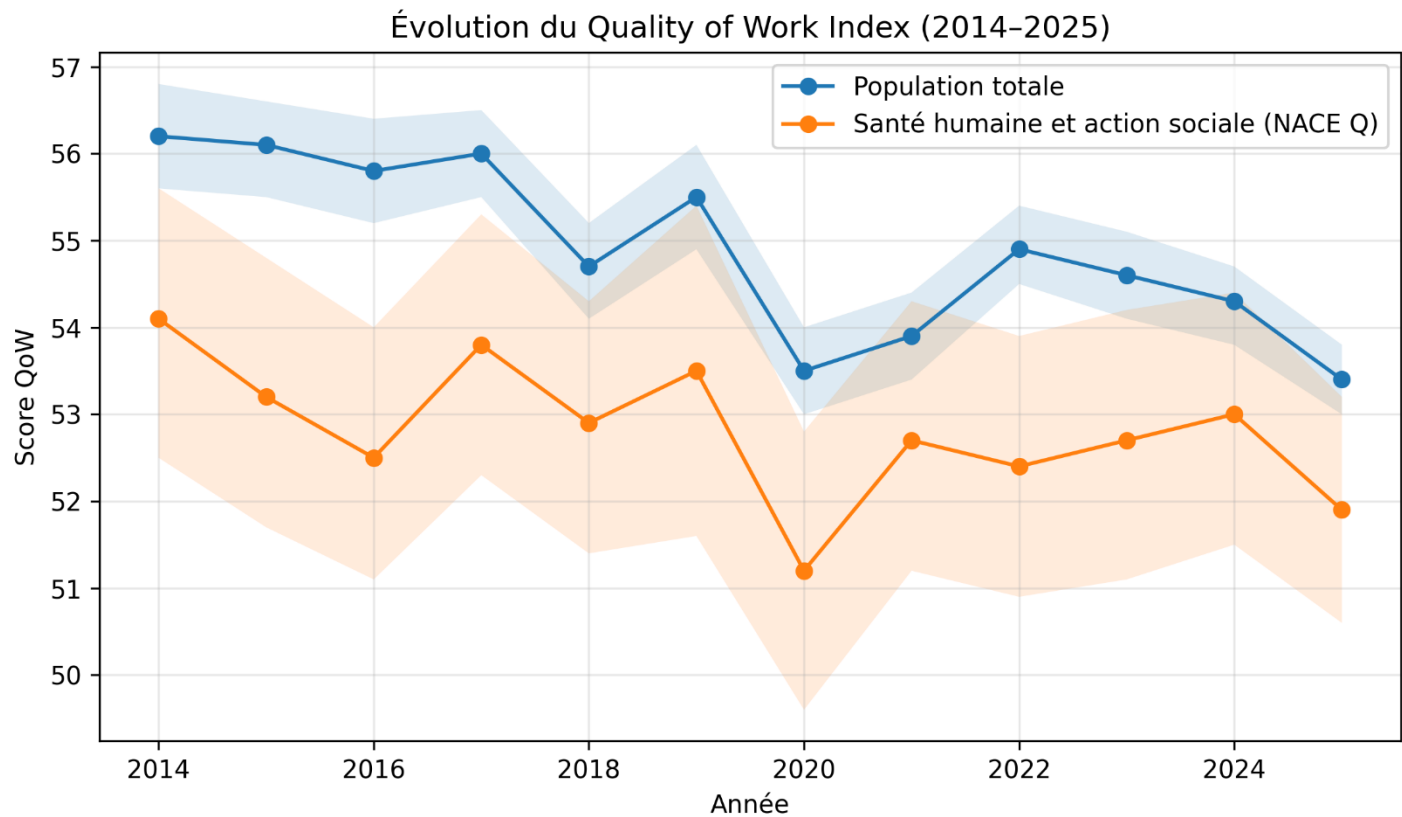
	Unité Score (0–100) Interprétation Une valeur élevée du QoW-Index traduit des conditions de travail perçues comme favorables, caractérisées notamment par davantage d'autonomie, de participation, de soutien et de possibilités de développement professionnel, ainsi qu'une moindre exposition aux contraintes organisationnelles, physiques ou psychosociales. À l'inverse, une valeur faible reflète des conditions de travail moins favorables et potentiellement associées à une moindre satisfaction au travail, un risque accru d'épuisement professionnel et une dégradation du bien-être des salariés [2].
Sous-groupes	Le QoW-Index est suivi spécifiquement pour les salariés du secteur « Santé humaine et action sociale » (NACE Q). Aucune stratification supplémentaire n'est actuellement disponible pour ce secteur.
Comparaison internationale	La comparabilité internationale directe de cet indicateur est limitée. Le QoW-Index est un indice développé spécifiquement pour le Luxembourg et ne fait pas l'objet d'une collecte harmonisée au niveau européen ou international [2]. Plusieurs dimensions couvertes par le QoW, telles que l'autonomie, l'intensité du travail, les exigences émotionnelles, les relations sociales au travail ou encore la sécurité de l'emploi, sont également recueillies dans des enquêtes internationales sur les conditions de travail, notamment l'European Working Conditions Survey (EWCS) d'Eurofound [4,5]. Toutefois, ces enquêtes reposent sur des cadres conceptuels, des questionnaires et des méthodes d'agrégation différents de ceux utilisés pour le calcul du QoW-Index. Elles ne permettent donc pas de produire un indicateur composite directement comparable au score global luxembourgeois. Les comparaisons internationales peuvent être envisagées pour certaines dimensions spécifiques des conditions de travail, mais ne sont pas réalisables directement pour le score global QoW-Index. L'indicateur est donc principalement destiné au suivi temporel national [4,5].
Couverture des données	Temporelle 2014 – 2025 Géographique Nationale Population étudiée Salariés exerçant dans le secteur « Santé humaine et action sociale » (NACE Q).
Constats	• Les salariés du secteur de la santé humaine et de l'action sociale (NACE Q) présentent, sur l'ensemble de la période observée (2014–2025), un <i>Quality of Work Index</i> systématiquement inférieur à celui observé pour l'ensemble des salariés luxembourgeois. En 2025, l'indice s'élève à 51,9 (IC95 % : 50,6–53,2) dans le secteur NACE Q, contre 53,4 (IC95 % : 52,8–54,0) pour l'ensemble des salariés. • En 2025, le <i>Quality of Work Index</i> du secteur NACE Q est inférieur de 1,5 point à celui de la population totale (51,9 contre 53,4). Cet écart correspond à un calcul réalisé par l'Observatoire national de la santé à partir des données BetterWork de la Chambre des salariés (CSL) et constitue une visualisation complémentaire destinée à faciliter l'interprétation des résultats. • Les deux populations présentent une évolution temporelle similaire au cours de la période 2014–2025, avec une baisse de l'indice autour de la période de la pandémie de

	COVID-19, suivie d'une amélioration progressive qui se poursuit en 2025. Le secteur NACE Q demeure toutefois systématiquement en dessous du niveau observé pour l'ensemble des salariés. • Les intervalles de confiance sont plus larges pour le secteur NACE Q que pour la population totale (par exemple, 50,6–53,2 contre 52,8–54,0 en 2025), traduisant une plus grande incertitude liée à la taille plus limitée de l'échantillon de salariés du secteur de la santé humaine et de l'action sociale.
Limitations	• indicateur fondé sur des données auto-déclarées ; • mesure indirecte de la résilience du système de santé ; • absence de seuil de référence permettant d'identifier un niveau optimal ; • résultats potentiellement influencés par le contexte économique, sanitaire ou sociétal ; • indicateur composite ne permettant pas d'identifier directement quelles dimensions spécifiques expliquent les écarts observés ; • bien que certaines dimensions du QoW puissent être rapprochées d'enquêtes internationales sur les conditions de travail, les différences méthodologiques limitent la comparabilité internationale du score global [2,4,5]. • absence de valeur cible ou de benchmark permettant de définir un niveau de performance attendu.
Remarques	Le QoW-Index constitue actuellement l'un des rares indicateurs disponibles au Luxembourg permettant un suivi longitudinal des conditions de travail et du bien-être des salariés du secteur sanitaire et social. Il apporte un éclairage complémentaire aux indicateurs relatifs aux effectifs, à l'accès opérationnel aux soins de santé et aux dépenses de santé en intégrant la dimension humaine et organisationnelle de la résilience du système de santé. Des ajustements méthodologiques ont été introduits dans le QoW entre les premières versions de l'indice et les versions actuellement utilisées. Les séries historiques ont été recalculées afin de préserver leur comparabilité dans le temps [3].
Source des données	Gestionnaire de l'indicateur pour la HSPA : Observatoire de la santé (ObSanté) Source de l'indicateur: OECD / European Observatory on Health Systems and Policies (2026), Developing the HSPA Framework for Luxembourg – Luxembourg Health System Performance Assessment Framework Gestionnaire des données : Chambre des salariés du Luxembourg (CSL) Source de données : Quality of Work Index Luxembourg – enquête annuelle Quality of Work / BetterWork, données 2014–2025, secteur « Santé humaine et action sociale » (NACE Q), plateforme interactive Quality of Work de la CSL Quality of Work Index – Requête de données interactive
Fréquence d'actualisation de la source	L'indice de qualité de travail (QoW) fait l'objet d'une collecte annuelle.
Références	1. OECD/European Observatory on Health Systems and Policies. (2026). Developing the HSPA Framework for Luxembourg. Luxembourg Health System Performance Assessment Framework. 2. Steffgen G., Sischka P.E., Fernandez de Henestrosa M. (2020). The Quality of Work Index and the Quality of Employment Index: A Multidimensional Approach of Job Quality and Its Links to Well-Being at Work. International Journal of Environmental Research and Public Health, 17(21), 7771. 3. Chambre des salariés du Luxembourg (CSL). (2025). Quality of Work Index 2024: Tendances générales et focus sur la santé mentale et la prévention des addictions chez les salariés. Luxembourg : CSL.

	4. United Nations Economic Commission for Europe (UNECE). (2015). Handbook on Measuring Quality of Employment. Geneva: UNECE. 5. Cazes S., Hijzen A., Saint-Martin A. (2015). Measuring and Assessing Job Quality: The OECD Job Quality Framework. OECD Social, Employment and Migration Working Papers, No. 174. OECD Publishing, Paris.
Liens utiles	Quality of employment.pdf https://gow-data.csl.lu/ BetterWork n°1 mars 2025

GRAPHIQUES SUGGERES

- Principal : Évolution du Quality of Work Index (QoW) des salariés du secteur « Santé humaine et action sociale » (NACE Q) et de l'ensemble des salariés au Luxembourg, 2014–2025 (avec intervalles de confiance à 95 %)

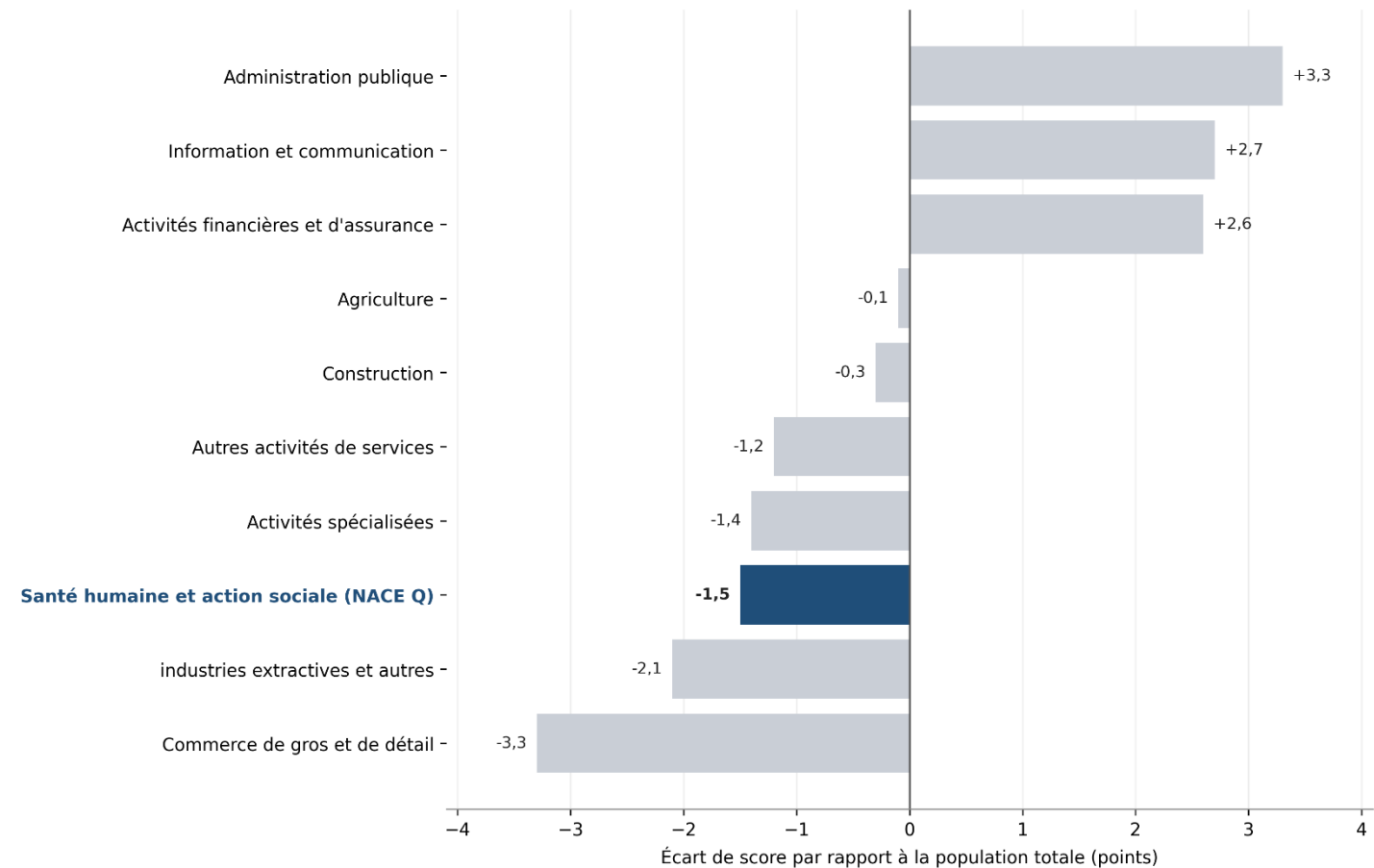


Les intervalles de confiance sont plus larges pour le secteur NACE Q que pour la population totale, reflétant la taille plus réduite de l'échantillon de ce sous-groupe. Ils traduisent une précision statistique moindre, sans remettre en cause la tendance observée.

- Secondaire :

Comparaison du Quality of Work Index (QoW) par secteur économique au Luxembourg en 2025 (écart par rapport à l'ensemble des salariés au Luxembourg), avec mise en évidence du secteur « Santé humaine et action sociale » (NACE Q) (note : valeurs négatives = QoW du secteur NACE Q inférieur à celui de l'ensemble des salariés).

Écart du Quality of Work Index (QoW) par secteur économique par rapport à la population totale, Luxembourg, 2025



Référence : population totale = 53.4 points. Le secteur « Santé humaine et action sociale (NACE Q) » est mis en évidence.

Secteur	QoW 2025 Luxembourg	Écart vs population totale	n	IC inf	IC sup
Administration publique	56.7	3.3	552	55.7	57.6
Information et communication	56.1	2.7	175	54.2	57.9
Activités financières et d'assurance	56.0	2.6	579	55.0	57.0
Population totale	53.4	0.0	###	53.0	53.8
Agriculture	53.3	-0.1	19	46.6	60.1
Construction	53.1	-0.3	314	51.7	54.4
Autres activités de services	52.2	-1.2	261	50.6	53.8
Activités spécialisées	52.0	-1.4	187	49.9	54.0
Santé humaine et action sociale	51.9	-1.5	333	50.6	53.2
Industries extractives et autres	51.3	-2.1	288	50.0	52.7
Commerce de gros et de détail	50.1	-3.3	441	48.7	51.4

NACE signifie "**Statistical Classification of Economic Activities in the European Community**". C'est un système de classification des activités économiques utilisé dans l'Union européenne, qui permet de structurer et de classer les activités économiques de manière harmonisée. NACE est basé sur le cadre international de classification des activités économiques établi par l'UN et est utilisé pour des fins statistiques et administratives dans tous les États membres de l'UE.

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

Le «Quality of Work Index» (QoW Index) se compose d'une sélection valide et significative de 22 items faisant partie des sous-indices «ressources et incitations» et «charges et exigences» de l'enquête «Quality of work». La valeur QoW Index est la moyenne des réponses numériques non pondérées aux questions posées. Ici, les valeurs de réponse des items appartenant aux sous-indices «ressources et incitations» ont un effet positif, tandis que les valeurs des sous-indices faisant partie des «charges et exigences» ont un effet négatif sur la moyenne. Cela crée une mesure de qualité de travail pour évaluer la qualité des conditions de travail.

Comparabilité internationale

Aucune comparaison internationale robuste n'est actuellement réalisable pour cet indicateur. Le Quality of Work Index est un instrument développé spécifiquement pour le contexte luxembourgeois et ne fait pas l'objet d'une collecte harmonisée au niveau européen ou international. Bien que certains cadres conceptuels internationaux relatifs à la qualité de l'emploi existent (OCDE, OIT, UNECE), ceux-ci reposent sur des batteries d'indicateurs distinctes et ne produisent pas de score composite équivalent. L'European Working Conditions Survey (EWCS) d'Eurofound couvre plusieurs dimensions similaires, mais les données les plus récentes ne sont actuellement pas disponibles pour une exploitation comparative détaillée et la méthodologie diffère substantiellement de celle du QoW. En conséquence, l'utilisation de cet indicateur doit être privilégiée dans une logique de suivi temporel national plutôt que de comparaison entre pays.

Quality_of_employment.pdf

La comparaison internationale directe est limitée.

Le QoW est un indicateur développé spécifiquement au Luxembourg et ne fait pas l'objet d'une collecte harmonisée dans les autres pays européens.

Toutefois, plusieurs dimensions du QoW s'inspirent du cadre conceptuel de l'European Working Conditions Survey (EWCS) d'Eurofound, qui constitue aujourd'hui l'une des références européennes les plus complètes pour l'évaluation de la qualité de l'emploi et des conditions de travail.

Les résultats issus de l'EWCS peuvent ainsi fournir des éléments de contextualisation internationale, sans permettre une comparaison stricte du score QoW.

UNECE indicators on quality of employment : [Quality of employment.pdf](#)

EUROFOUND : The European Working Conditions Survey (EWCS) provides an overview on the state of working conditions throughout Europe, as well as indicating the nature and content of changes affecting the workforce and the quality of work: Eurofound. (2026). European Working Conditions Survey, 2024. [data collection]. UK Data Service. SN: 9511, DOI: <http://doi.org/10.5255/UKDA-SN-9511-1> . Data couverture = 1991-2024. Tous les 5 ans

[1] ARTICLE DE L'Univ Lux: The Quality of Work Index and the Quality of Employment Index: A Multidimensional Approach of Job Quality and Its Links to Well-Being at Work

Int. J. Environ. Res. Public Health **2020**, 17, 7771; doi:10.3390/ijerph17217771

Georges Steffgen , Philipp E. Sischka and Martha Fernandez de Henestrosa

« D'un point de vue conceptuel, le EWCS est le concept le plus convaincant et le plus étendu. Le cadre conceptuel du EWCS vise à couvrir un maximum de domaines et d'indicateurs de la qualité de l'emploi identifiés dans la recherche. Les dimensions ont été sélectionnées en fonction de leur impact prouvé sur la santé et le bien-être des employés.

Les recherches antérieures ont identifié l'interférence travail-domicile, la surcharge de travail, le harcèlement, les exigences émotionnelles et les exigences physiques comme les demandes professionnelles les plus dommageables, tandis que la relation avec le superviseur, le soutien social, les retours d'information et l'autonomie ont été considérés comme les ressources professionnelles les plus bénéfiques en termes de bien-être [42,43,45,46]. Ainsi, un bon système d'indicateurs de qualité de l'emploi devrait évaluer les demandes professionnelles et les ressources professionnelles les plus importantes auxquelles les employés sont confrontés au travail. »