



Conditions de travail et santé dans le secteur du nettoyage au Luxembourg

Des signaux pour agir et des pistes à tester

Valerie Moran^{1,2}, Carole Blond-Hanten¹, Maria Ruiz-Castell²

¹ Luxembourg Institute of Socio-Economic Research (LISER), ² Luxembourg Institute of Health (LIH)

Auteur correspondant :

Valerie Moran
valerie.moran@liser.lu

*Ce policy brief est réalisé en
collaboration avec le Luxembourg
Institute of Health (LIH)*



Le secteur du nettoyage occupe une place importante et croissante dans l'économie luxembourgeoise des services. Il emploie plusieurs milliers de personnes, majoritairement des femmes. Une étude antérieure du LISER avait déjà mis en évidence des emplois souvent à temps partiel, une faible autonomie, des contraintes physiques et une forte prévalence de problèmes de santé. Afin de mieux cerner les mécanismes à l'œuvre et les pistes de solution, le projet WISH complète ces constats par deux démarches qualitatives : des entretiens avec des parties prenantes et un atelier participatif réunissant des agentes de nettoyage. Les témoignages recueillis font apparaître des signaux convergents concernant la charge et les horaires de travail, la reconnaissance, l'information, la formation, les relations hiérarchiques et la santé. Ces résultats exploratoires peuvent orienter la conception d'interventions à définir et tester en co-création avec les agentes, les employeurs et les clients.

Contexte : un secteur important, des difficultés déjà documentées

Le nettoyage est une activité indispensable à l'économie de services luxembourgeoise : bureaux, établissements de santé, commerces, administrations, sites industriels et logements dépendent quotidiennement de ce travail. Le secteur s'est fortement développé avec l'externalisation des prestations et le renforcement des exigences d'hygiène. Entre 2009 et 2019, le nombre d'entreprises est passé de 84 à 170 et le nombre de salarié·es exerçant leur activité principale dans le secteur a augmenté de 42%, de 7 891 à 11 203 personnes. En 2019, 83 % étaient des femmes. La concentration demeure forte dans quelques grandes entreprises ; en 2025, le groupe Dussmann Luxembourg, dont les activités comprennent le nettoyage, figurait parmi les plus grands employeurs du pays (STATEC, 2025).

Une étude antérieure du LISER, publiée en 2020, a décrit un secteur marqué par une plus grande précarité de l'emploi que la moyenne luxembourgeoise (Hauret et Lejealle, 2020). En 2019, 66% des salarié·es travaillaient à temps partiel et 14 % cumulaient plusieurs emplois. Les contrats temporaires étaient plus fréquents et parfois très courts, tandis que les rémunérations et l'accès à la formation continue étaient plus faibles. Les données d'enquête analysées montraient aussi une autonomie décisionnelle réduite,

un soutien professionnel moindre, des perspectives de carrière limitées et le sentiment que la charge de travail nuisait à la qualité du travail. Les troubles musculo-squelettiques, les douleurs et l'épuisement professionnel étaient davantage signalés. Un peu plus de la moitié des agent·es de nettoyage, soit 51 %, déclarent avoir été absent·es du travail pour cause de maladie ou de blessure au cours des douze derniers mois, contre 59 % dans l'ensemble du secteur privé. En revanche, parmi les personnes ayant connu au moins une absence, celles-ci sont en moyenne plus longues — 12 jours par an, contre 8 — et plus fréquentes — 2,5 épisodes par an, contre 2.

Ces résultats quantitatifs mettaient en évidence l'ampleur des difficultés, sans toutefois expliquer pleinement comment elles se construisent dans les situations de travail ni comment elles sont vécues par les personnes concernées. Le rapport soulignait donc la nécessité de conduire des analyses qualitatives complémentaires.

Dans ce *policy brief*, nous présentons les résultats de deux enquêtes qualitatives exploratoires visant à mieux comprendre l'environnement psychosocial de travail, les problèmes de santé rapportés et les pistes d'action évoquées par des personnes connaissant le secteur ainsi que par des agentes de nettoyage. L'environnement psychosocial désigne ici l'organisation du travail, les exigences et les ressources associées aux tâches, les relations professionnelles, la reconnaissance, la sécurité de l'emploi et l'articulation entre vie professionnelle et vie privée. Selon Leka et Jain (2024), ces dimensions peuvent constituer des risques psychosociaux lorsqu'elles exposent durablement les salarié·es à des conditions défavorables, susceptibles d'affecter leur santé et le fonctionnement des organisations.

Le projet WISH : une exploration qualitative et participative

Le projet WISH — *Engaging Women in Luxembourg's Cleaning Sector: Co-Designing Health Solutions* — est une étude qualitative et participative consacrée aux expériences des femmes, majoritaires dans le secteur (Moran, Blond-Hanten et Ruiz-Castell, 2026). Elle s'est déroulée en deux étapes. D'abord, huit personnes représentant sept catégories de parties prenantes — salarié·es, employeur·ses et professionnel·les intervenant notamment dans la santé, l'égalité

Les approches quantitatives et qualitatives : des rôles complémentaires

À partir de données administratives et d'enquête, l'étude précédente du LISER (Hauret et Lejealle, 2020) a dressé un portrait approfondi du secteur du nettoyage, permettant de mesurer l'ampleur des enjeux identifiés et leur répartition au sein de la population étudiée.

Le projet WISH approfondit les résultats statistiques de l'étude précédente, les ancre dans les expériences quotidiennes et dans la réalité sociale du travail, tout en faisant émerger des dimensions difficilement observables à travers les seules données quantitatives. Ce projet a pour but de mobiliser le point de vue des acteurs·rices du terrain afin de comprendre leurs réalités, les enjeux et stratégies sous-jacentes.

Au-delà de la complémentarité des méthodes qualitatives et participatives, l'originalité du projet réside dans l'implication directe des agentes de nettoyage dès les premières étapes, une approche encore peu développée dans la recherche pour explorer leurs besoins et co-construire des solutions.

et l'accompagnement des personnes immigrées — ont participé à des entretiens en français, anglais ou luxembourgeois. Ensuite, onze agentes de nettoyage ont participé, à la Chambre des Salariés, à un atelier de type World Café organisé en français et en portugais. Les données ont été analysées selon trois grands thèmes : le contexte sociodémographique, l'environnement psychosocial de travail et les effets sur la santé.

La figure 1 illustre le cadre d'analyse retenu pour organiser les expériences recueillies. Elle met en relation trois dimensions. Le contexte sociodémographique des agentes — notamment l'âge, le parcours migratoire, la langue et l'origine culturelle — façonne les conditions dans lesquelles elles vivent et interprètent leur travail. L'environnement psychosocial de travail recouvre ensuite l'organisation du temps et de la charge de travail, les relations professionnelles, la formation, l'accès à l'information, le rôle dans l'organisation, l'identité professionnelle et les perspectives de carrière. Ces dimensions peuvent être associées à des effets sur la santé physique et mentale, ainsi qu'à des conséquences organisationnelles, telles que les congés de maladie, le présentéisme ou les congés liés à la vie familiale.

La méthode participative World Café repose sur des échanges en petits groupes afin de faire émerger rapidement des expériences, des perceptions, des idées et des pistes communes. L'analyse des retranscriptions a été réalisée à l'aide du logiciel NVivo, qui facilite l'organisation, le codage et l'interprétation des transcriptions des entretiens et de l'atelier. Le faible

nombre de participant·es et le mode de recrutement ciblé ne permettent pas de généralisation statistique. L'apport de WISH réside plutôt dans l'identification d'expériences, de mécanismes possibles et de pistes d'action à approfondir, puis à tester dans des situations de travail réelles.

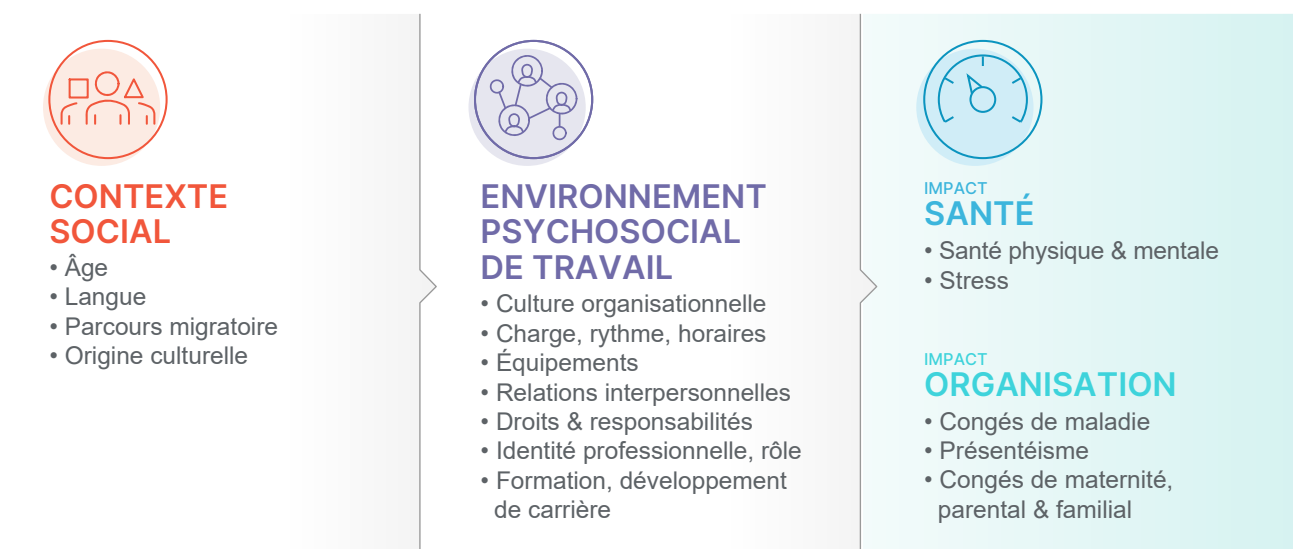
Principaux résultats

Les deux volets de WISH font ressortir des signaux exploratoires, présentés ci-dessous en trois sous-sections.

Le contexte sociodémographique — Le secteur emploie principalement des femmes et une main-d'œuvre largement issue de l'immigration. Les participantes ont notamment évoqué des origines portugaises, est- et sud-est européennes, nord- et ouest-africaines. Leurs récits suggèrent que l'âge, la trajectoire migratoire, la situation familiale et la maîtrise des langues influencent l'exposition aux difficultés. Certaines jeunes femmes envisagent le nettoyage comme un emploi transitoire, tandis que des travailleuses plus âgées peuvent prolonger leur activité malgré l'usure physique afin de consolider leurs droits à pension. La conciliation est particulièrement difficile pour les mères seules.

Le français et le portugais dominent dans les échanges professionnels, mais les contrats sont généralement rédigés uniquement en français. Des agentes disent manquer de temps ou de soutien pour comprendre les documents, les droits sociaux et certaines formations.

Figure 1 — Cadre d'analyse des expériences de travail et de leurs effets dans le secteur du nettoyage (adapté de Leka et Jain, 2024)



Les barrières linguistiques ou de littératie peuvent limiter l'accès à l'information et la capacité à faire valoir ses droits. La diversité constitue une richesse, mais l'absence de dispositifs d'inclusion peut favoriser l'isolement, des regroupements par langue, des tensions ou des expériences perçues de discrimination. Ces constats invitent à adapter les communications et les formations, sans réduire les personnes à leur origine ou supposer que toutes rencontrent les mêmes problèmes.

Environnement de travail psychosocial — Pour l'environnement psychosocial, les domaines présentés sont guidés par le cadre de Leka et Jain (2024), qui relie les caractéristiques de l'organisation du travail aux risques pour la santé et aux effets organisationnels.

- *Culture et fonctionnement de l'organisation* : des participantes décrivent un manque de respect et de transparence, par exemple lorsqu'elles disposent de peu de temps pour lire un contrat, poser des questions ou comprendre un changement d'affectation. Le sentiment d'être facilement remplaçable fragilise la confiance.
- *Charge, rythme et organisation du temps* : les remplacements, le sous-effectif perçu et la formation informelle des nouvelles recrues peuvent accroître la charge. La pression pour accomplir davantage de tâches en moins d'heures limite les marges de manœuvre et favorise les gestes rapides. Les horaires très matinaux, tardifs ou morcelés compliquent les déplacements, la sécurité et la vie familiale.
- *Contrôle et autonomie* : les agentes disent disposer de peu de latitude sur les méthodes, les séquences de tâches et les horaires. Les contrats à très faible volume d'heures et le cumul de plusieurs emplois réduisent encore leur capacité à organiser leur travail et leur vie.
- *Environnement, équipements et formation* : les risques varient selon les sites, notamment dans les hôpitaux ou les bâtiments sans ascenseur. Produits irritants, port de charges et postures contraignantes sont cités. Les équipements de protection individuelle et le matériel ne seraient pas toujours adaptés, et les formations parfois trop brèves, peu fréquentes ou remplacées par un apprentissage sur le tas.
- *Relations interpersonnelles* : les collègues et certains clients peuvent apporter reconnaissance, entraide et mentorat. À l'inverse, des conflits avec la hiérarchie de proximité sont rapportés. Les participantes associent une partie de ces difficultés à un manque de formation des responsables en communication, supervision et gestion des conflits.
- *Rôle, droits et identité professionnelle* : l'information sur les responsabilités, les droits du travail et les prestations sociales est jugée inégale. La crainte de conséquences professionnelles peut freiner le recours aux délégations ou aux syndicats. Les agentes insistent aussi sur les compétences réelles du métier, souvent invisibles ou sous-évaluées.
- *Sécurité de l'emploi, carrière et reconnaissance* : les CDD, le temps partiel et la perception de perspectives limitées alimentent l'insécurité. Les retours positifs seraient rares et les évaluations centrées sur la « *propreté* » du site plutôt que sur la contribution individuelle. Des mécanismes permettant aux agentes de donner leur avis semblent également manquer.

Impacts sur la santé et l'organisation — Les perceptions recueillies font apparaître plusieurs effets possibles sur la santé des agentes ainsi que sur le fonctionnement des organisations :

- *Santé physique* : les gestes répétitifs, les postures contraintes, le port de charges et l'exposition à certains produits sont associés, dans les récits, à la fatigue, aux tendinites et aux douleurs cervicales ou lombaires. L'usure paraît plus visible avec l'âge ; la grossesse peut nécessiter une adaptation des tâches.
- *Santé mentale et stress* : la pression temporelle, les déplacements entre sites, les conflits, le manque de reconnaissance et les difficultés personnelles peuvent s'additionner. Des barrières linguistiques, culturelles et pratiques limiteraient parfois l'expression des problèmes et l'accès à des soins psychologiques adaptés.

« C'est pas une formation, c'est une information. » (Agente de nettoyage)

« Le stress, parce qu'on est tout le temps stressé par les chefs, par de temps, on n'a jamais de temps à faire tout comme il faut, il faut toujours courir. » (Agente de nettoyage)

- *Effets sur l'organisation* : la peur d'être mal perçue peut conduire certaines agentes à travailler malgré un état de santé dégradé, soit du présentisme. Des tensions sont aussi rapportées autour des congés de maladie, familiaux, de maternité ou parentaux. À terme, ces situations peuvent peser sur la motivation, la fidélisation, la qualité du travail et l'absentéisme.

Conclusion : transformer des signaux en interventions testables

WISH ne permet pas d'affirmer que les expériences rapportées sont présentes avec la même fréquence ou la même intensité dans toutes les entreprises et sur tous les sites. Huit entretiens avec des parties prenantes et un atelier réunissant onze agentes constituent une base exploratoire, et non des données représentatives. Leur intérêt réside dans la convergence avec plusieurs difficultés déjà relevées par l'étude du LISER et dans l'identification de mécanismes concrets susceptibles de guider l'action.

Les résultats suggèrent de privilégier des interventions portant sur l'organisation du travail, complétées, lorsque cela est nécessaire, par un soutien individuel. Trois axes se dégagent :

- *Renforcer la formation* : techniques et ergonomie pour les agentes ; communication, prévention et gestion du personnel pour les responsables.
- *Améliorer le respect et le dialogue* : temps suffisant pour lire les contrats, retours positifs, réunions régulières, canaux sûrs pour signaler un problème et participation des agentes aux décisions qui concernent leur activité.
- *Rendre l'information accessible* : droits du travail, congés, santé au travail et prestations sociales, dans des formats simples, traduits ou accompagnés oralement selon les besoins.

Ces pistes pourraient être testées sur quelques sites au moyen d'interventions prudentes, documentées et ajustables : horaires moins morcelés, charges réalistes, équipements adaptés, formation renforcée, information multilingue et espaces de dialogue. Une évaluation combinant données quantitatives et qualitatives permettrait d'identifier ce qui fonctionne, pour qui et dans quelles conditions.

Ces projets pilotes devraient associer entreprises de nettoyage, donneurs d'ordre, agentes, délégations du personnel, services de santé au travail et organismes de formation. L'amélioration des conditions de travail peut bénéficier aux salarié·es, aux employeurs et aux clients (OECD, 2022).

Références

- Moran, V., C. Blond-Hanten and M. Ruiz-Castell (2026). Engaging Women in Luxembourg's Cleaning Sector: Co-Designing Health Solutions (WISH). Luxembourg: Luxembourg Institute of Socio-Economic Research (LISER). https://liser.elsevier-pure.com/ws/portalfiles/portal/79452897/Report_WISH.pdf
- Leka, S. and A. Jain A. (2024). Conceptualising work-related psychosocial risks: current state of the art and implications for research, policy and practice. Brussels: European Trade Union Institute (ETUI). <https://www.etui.org/sites/default/files/2024-11/Conceptualising%20work-related%20psychosocial%20risks-2024.pdf>
- Hauret, L. et B. Lejealle (2020). Les salarié·e·s du secteur du Nettoyage au Luxembourg. Profil, emploi et conditions de travail. Luxembourg: Luxembourg Institute of Socio-Economic Research (LISER). https://liser.elsevierpure.com/ws/portalfiles/portal/18728293/Conditions_de_travail_secteur_nettoyage_final.pdf
- STATEC (2025). Liste des principaux employeurs au Luxembourg classés par taille. Situation au 1er janvier 2025. Luxembourg: STATEC. <https://statistiques.public.lu/fr/publications/theme/entreprises/principal-employeurs/princip-employeurs-taille.html>
- OECD (2022). Promoting Health and Well-being at Work: Policy and Practices. Paris: OECD Publishing. https://www.oecd.org/content/dam/oecd/en/publications/reports/2022/11/promoting-health-and-well-being-at-work_ce16d7cd/e179b2a5-en.pdf

Les auteures



Valerie Moran est Research Associate au département Conditions de Vie du Luxembourg Institute of Socio-Economic Research (LISER) et Research Scientist au département de Santé de Précision du Luxembourg Institute of Health (LIH). Affiliée au LIH et au LISER au sein du groupe CARES, elle travaille sur la performance des systèmes de santé, l'accès aux soins et la conception et l'évaluation d'interventions et de politiques de santé.

Email : valerie.moran@liser.lu



Carole Blond-Hanten est chercheuse au département Marché du Travail du Luxembourg Institute of Socio-Economic Research (LISER). Sociologue, elle étudie principalement les questions de genre, notamment dans la négociation collective, et la promotion de la science auprès du grand public. Elle privilégie des méthodes qualitatives et participatives, selon le principe : « *La science pour la société, avec la société* ».

Email : carole.blond-hanten@liser.lu



Maria Ruiz-Castell est Research Scientist et Group Leader du groupe CARES au département de Santé de Précision du Luxembourg Institute of Health (LIH). Ses recherches portent sur les effets des conditions environnementales sociales et naturelles sur la santé des populations, dans une approche interdisciplinaire associant épidémiologie, santé mondiale et déterminants socioéconomiques de la santé.

Email : maria.ruiz@lih.lu

Remerciements

Nous remercions l'ensemble des participant·es à cette recherche pour le temps qu'ils et elles ont consacré à ce projet. Nous exprimons également notre gratitude à la Chambre des Salariés Luxembourg (CSL) pour l'intérêt qu'elle a porté à cette étude et pour son soutien tout au long de notre démarche. Nous sommes reconnaissant·es pour les retours encourageants et constructifs que nous avons reçus lors de nos présentations à la CSL, l'OGBL et la Fédération des Entreprises de Nettoyage, ainsi que Magdalena Jakubowska, Emanuele Prestifilippo, Goda Lukoseviciute, Edita Sabotic, Cristina Gutu et Babul Hossain pour leurs contributions au projet.

© 2026 Luxembourg Institute of Socio-Economic Research (LISER)

Éditeur: LISER
Série: Policy Brief
e-ISSN: 2716-7437

Crédits photos: couverture © danielsbfoto / iStock - Réf. 486915007

Avis de non-responsabilité : Les opinions exprimées dans ce Policy Brief sont celles des auteurs et ne reflètent pas nécessairement la position officielle du Luxembourg Institute of Socio-Economic Research (LISER).

Pour citer ce document : Moran, V., Blond-Hanten, C., Ruiz-Castell, M. (2026, sept.). Conditions de travail et santé dans le secteur du nettoyage au Luxembourg : des signaux pour agir et des pistes à tester. LISER Policy Brief; 2026-16, 8p.