

Mission du Service Public Fédéral Emploi, Travail et Concertation sociale

**Analyse de la charge psychosociale du travail en Belgique :**  
résumé de 10 ans de recherches fondées sur la banque de données de la DiRACT

Carissa Vets<sup>1</sup>, Guy Notelaers<sup>2</sup> et Hans De Witte<sup>3</sup>

15 septembre 2009

---

<sup>1</sup> Carissa Vets est membre, en tant que collaboratrice scientifique, du *Onderzoeksgroep Arbeids-, Organisatie- en Personeelpsychologie* (Groupe de recherche psychologie du travail, de l'organisation et du personnel), à la K.U. Leuven, Tiensestraat 102, B-3000 Louvain ; tél. : 0032-16-326226 ; e-mail : carissa.vets@psy.kuleuven.be

<sup>2</sup> Guy Notelaers a été collaborateur de la DiRACT tout au long de la constitution de la banque de données.

<sup>3</sup> Hans De Witte est professeur de psychologie du travail au sein du *Onderzoeksgroep Arbeids-, Organisatie- en Personeelpsychologie* (WOPP), Département Psychologie, à la K.U. Leuven, Tiensestraat 102, B-3000 Louvain ; e-mail : Hans.Dewitte@psy.kuleuven.be.

---

## TABLE DES MATIÈRES

---

### TABLE DES MATIÈRES

#### INTRODUCTION

#### CHAPITRE 1 : LÉGISLATION

#### CHAPITRE 2 : QUESTIONNAIRE SUR LE VÉCU AU TRAVAIL

- 2.1. Développement
- 2.2. Structure et contenu
- 2.3. Qualités psychométriques
  - 2.3.1. Étude psychométrique du VT Pays-Bas
  - 2.3.2. Étude psychométrique du VT Flandres
  - 2.3.3. Étude psychométrique du VT Wallonie

#### CHAPITRE 3 : DESCRIPTION DU DATASET

- 3.1. Historique du dataset et des partenaires concernés
- 3.2. Description du dataset au niveau de l'organisation
- 3.3. Soumission du questionnaire
- 3.4. Description de l'échantillon au niveau des travailleurs
- 3.5. Description de la représentativité du dataset

#### CHAPITRE 4 : RÉSULTATS GLOBAUX

- 4.1. Qualité du travail
  - 4.1.1. Contenu du travail
    - 4.1.1.1. Diversité dans le travail
    - 4.1.1.2. Possibilités d'apprentissage
    - 4.1.1.3. Autonomie dans votre travail
    - 4.1.1.4. Participation
    - 4.1.1.5. Manque de précision dans le travail
    - 4.1.1.6. Changement dans les tâches
    - 4.1.1.7. Information
    - 4.1.1.8. Problèmes avec le travail
    - 4.1.1.9. Synthèse
  - 4.1.2. Conditions matérielles de travail
    - 4.1.2.1. Rythme et quantité de travail
    - 4.1.2.2. Charge émotionnelle

- 4.1.2.3. Charge mentale
- 4.1.2.4. Efforts physiques
- 4.1.2.5. Synthèse
- 4.1.3. Conditions de travail
  - 4.1.3.1. Rémunération
  - 4.1.3.2. Possibilités de carrière
  - 4.1.3.3. Incertitude quant à l'avenir
  - 4.1.3.4. Synthèse
- 4.1.4. Relations de travail
  - 4.1.4.1. Relations avec les collègues
  - 4.1.4.2. Relation avec votre chef direct
  - 4.1.4.3. Possibilités de contact
  - 4.1.4.4. Communication
  - 4.1.4.5. Synthèse
- 4.2. Perception subjective du travailleur
  - 4.2.1. Bien-être
    - 4.2.1.1. Le plaisir au travail
    - 4.2.1.2. Implication dans l'organisation
    - 4.2.1.3. Changement d'emploi
    - 4.2.1.4. Synthèse
  - 4.2.2. Tension mentale et émotionnelle
    - 4.2.2.1. Besoin de récupération
    - 4.2.2.2. Rumination
    - 4.2.2.3. Qualité du sommeil
    - 4.2.2.4. Réactions émotionnelles au travail
    - 4.2.2.5. Fatigue au travail
    - 4.2.2.6. Synthèse
- 4.3. Conclusion générale
- 4.4. En complément : Comparaison avec le « *Vlaamse Werkbaarheidsmonitor* »

## CHAPITRE 5 : DIFFÉRENCES D'ACCENT DANS LES SOUS-POPULATIONS SPÉCIFIQUES

- 5.1 Statut professionnel
- 5.2 Formation
- 5.3 Âge

- 5.4 Régime de travail
- 5.5 Langue
- 5.6 Sexe
- 5.7 Secteur (triple)
- 5.8 Secteur (double)
- 5.9 Type de contrat
- 5.10 Temps de travail
- 5.11 Conclusion générale

## CHAPITRE 6 : RAPPORT ENTRE LA SITUATION DE TRAVAIL ET LE BIEN-ÊTRE AU TRAVAIL

- 6.1 Bien-être
  - 6.1.1 Plaisir au travail
  - 6.1.2 Participation dans l'organisation
  - 6.1.3 Changement d'emploi
- 6.2 Tension mentale et émotionnelle
  - 6.2.1 Besoin de récupération
  - 6.2.2 Ruminantion
  - 6.2.3 Qualité du sommeil
  - 6.2.4 Réactions émotionnelles au travail
  - 6.2.5 Fatigue au travail
- 6.3 Conclusion générale

## CONCLUSION GÉNÉRALE

## ANNEXES

- I. Liste de publications de la banque de données de la DiRACT
- II. Tableau de corrélation des 27 échelles du VT
- III. Tableaux au niveau des items
- IV. Box plots

---

## INTRODUCTION

---

Ce rapport répond à la mission de recherche confiée par le Service public fédéral Emploi, Travail et Concertation sociale (SPF ETCS) dans le cadre de la valorisation scientifique de la banque de données de la DiRACT. Ladite mission poursuit deux objectifs : d'une part, le SPF ETCS souhaite rendre la banque de données de la DiRACT accessible au public. A cet effet, un dataset clair a été élaboré (avec un code), offrant ainsi aux chercheurs la possibilité d'effectuer des analyses complémentaires<sup>4</sup>. D'autre part, un rapport scientifique expliquant la banque de données de la DiRACT sous un angle méthodologique et conceptuel devait être établi. Le rapport ci-dessous<sup>5</sup> répond à cette volonté et contient donc les principaux résultats obtenus avec la banque de données de la DiRACT. Un document de synthèse a également été élaboré en guise d'exposé succinct et plus convivial de ce volumineux rapport de recherche<sup>6</sup>. Toutes les publications basées précédemment sur la banque de données de la DiRACT sont mentionnées dans l'Annexe I.

La DiRACT (Direction Recherche et Amélioration des conditions de travail) a récolté entre 1999 et 2007 des données relatives à la qualité du travail et au bien-être au travail auprès de 44.531 travailleurs belges. Cette initiative faisait suite à l'introduction de la notion de la charge psychosociale du travail dans la législation du travail depuis 1996. Le Chapitre 1 approfondit le cadre législatif dans lequel la compilation de données trouve son origine. Les données ont été recueillies à l'aide du Questionnaire sur le Vécu du Travail (VT), un outil validé qui recense deux aspects du travail : les diverses caractéristiques de la situation de travail (à classer en 4 sous-catégories) et le bien-être au travail (bien-être et tension mentale et émotionnelle). Le Chapitre 2 approfondit le développement et la structure du questionnaire. L'étude psychométrique dans laquelle la fiabilité et la validité du questionnaire sont expliquées est également abordée. Après ces deux chapitres introductifs, le chapitre 3 se penche sur l'essence même de notre propos, à savoir le dataset. Nous ébauchons l'historique

---

<sup>4</sup> Le dataset et le code peuvent être consultés auprès d'Alain Piette. Alain Piette est responsable de la DiRACT, Rue Ernest Blérot 1, 1070 Bruxelles ; +32 (0) 2 233 46 28; alain.piette@emploi.belgique.be.

<sup>5</sup> Avec nos remerciements à Hugo D'hertefeldt qui nous a donné des informations complémentaires sur l'historique de la collecte de données.

<sup>6</sup> Vets, C., De Witte, H. & Notelaers, G. (2009). *Werkkenmerken en het welzijn van Belgische werknemers gedurende het laatste decennium* (Caractéristiques du travail et bien-être des travailleurs belges au cours de la dernière décennie). Document interne, Direction Recherche et Amélioration des conditions de travail, Bruxelles. Ce document peut être consulté auprès d'Alain Piette; Rue Ernest Blérot 1, 1070 Bruxelles ; +32 (0) 2 233 46 28; alain.piette@emploi.belgique.be.

du dataset et les accords de coopération à partir desquels il a été composé. Nous discutons du dataset, à la fois au microniveau (travailleur) et au macroniveau (organisation), et nous prononçons également sur la représentativité de l'échantillon pour la population belge de travailleurs. Le Chapitre 4 contient les premiers résultats globaux. Nous espérons ainsi formuler une réponse à deux questions : (1) « Qu'en est-il de la qualité du travail du Belge actif ? » et (2) « Qu'en est-il du bien-être au travail en Belgique ? ». A titre complémentaire, ces résultats globaux seront comparés avec les données du « *Vlaamse Werkbaarheidsmonitor* ». Cependant, ce chapitre constitue seulement une ébauche sommaire, un point de départ à des analyses plus diversifiées. Dans le chapitre 5, nous essayons de nuancer quelque peu ces résultats globaux en fonction des caractéristiques de base de l'individu (langue, sexe, âge, formation, statut professionnel, temps de travail, type de contrat et régime de travail) et de l'organisation (secteur). Nous étudions tout d'abord quelles sont les caractéristiques de base qui jouent un rôle important dans la prévision de la qualité du travail et du bien-être au travail. Ensuite, nous analysons les différentes sous-populations dans chaque caractéristique de base. Enfin, nous étudions dans le chapitre 6 les liens entre les caractéristiques de la situation de travail et les différents aspects du bien-être : quelles sont les caractéristiques de travail qui incitent les Belges à percevoir leur travail comme agréable et quelles sont celles qui engendrent chez nous des tensions et du stress ?

---

## CHAPITRE 1

### LÉGISLATION

---

La loi du 4 août 1996 relative au bien-être des travailleurs lors de l'exécution de leur travail introduit la notion de charge psychosociale au travail dans la législation sur le travail. Elle a notamment engendré une réforme approfondie de la législation sur la sécurité et la santé au travail. La charge psychosociale au travail constitue l'un des sept aspects du bien-être dans la loi de 1996<sup>7</sup>. Il n'existe toutefois pas encore de description ou définition claire de la notion de « charge psychosociale au travail » ; il en va de même pour les six autres aspects du bien-être. Depuis la loi sur le bien-être, une innovation importante a été apportée : la prévention doit être fondée sur une approche systémique. Celle-ci suppose d'intégrer les éléments suivants : technique, organisation du travail, conditions matérielles de travail, relations sociales et facteurs ambiants. Il ne suffit plus de lutter contre les symptômes et d'effectuer des mesures purement techniques. Cette évolution représente une rupture radicale avec l'« ancien style » de prévention, qui pensait pouvoir préserver l'entreprise des risques grâce à des contrôles, des inspections et des mesures matérielles. Les interventions de nature psychosociale ou relatives à l'organisation du travail n'ont pratiquement pas été abordées dans la politique de prévention appliquée par les pouvoirs publics. La loi sur le bien-être de 1996 constitue donc un moment-clé en la matière. On peut distinguer trois formes de mesures de prévention, par ordre d'importance : la prévention primaire, qui se rapporte à la prévention du risque ; la prévention secondaire, qui aborde la prévention du dommage ; la prévention tertiaire, qui traite la limitation des dommages. Par ailleurs, il est vrai que, dans la législation sur le bien-être, la protection collective prime sur la protection individuelle.

Une série d'arrêtés d'exécution de la loi sur le bien-être de 1996 ont été adoptés le 27 mars 1998. L'un d'entre eux concerne le « système dynamique de gestion des risques ». Conformément à l'approche systémique, la prévention n'est pas une tâche unique mais exige une approche structurelle, méthodique et permanente, que l'on appelle le système dynamique de gestion des risques. La charge psychosociale de travail est seulement un domaine sur lequel porte le système dynamique de gestion des risques. Par ailleurs, il faut également s'intéresser aux six autres aspects du bien-être de la loi de 1996 et à leur interaction

---

<sup>7</sup> La loi de 1996 définit le bien-être au travail à l'aide des sept facteurs suivants : (1) la sécurité au travail, (2) la protection de la santé des travailleurs au travail, (3) la charge psychosociale provoquée par le travail (en 2007, la protection contre les violences, le harcèlement moral et sexuel au travail y a été ajoutée), (4) l'ergonomie, (5) l'hygiène au travail, (6) l'embellissement des lieux de travail, (7) les mesures de l'entreprise en matière d'environnement, en ce qui concerne leur influence sur les points (1) à (6).

réciroque. L'analyse des risques réalisée en collaboration avec le conseiller en prévention compétent constitue à la fois le nœud du système dynamique de gestion des risques et la base de la prévention. Celle-ci doit idéalement intervenir à trois niveaux : au niveau de l'organisation, au niveau de chaque groupe de postes de travail ou de fonctions et au niveau de l'individu. L'analyse des risques doit finalement conduire à un plan global de prévention pour une période de cinq ans. Ce dernier doit s'arrêter sur les activités de prévention qui seront menées, compte tenu de la taille de l'entreprise et de la nature des risques liés aux activités de l'entreprise. Sur la base de ce plan global de prévention, un plan d'action annuel doit également être établi.

En 1999, les organisations d'employeurs et de travailleurs du secteur privé ont conclu une convention collective de travail (CCT n° 72) portant sur la politique en matière de stress dans les entreprises<sup>8</sup>. Cette CCT fournit une contribution importante parce qu'elle cite des sources potentielles de risques de stress : contenu de travail, conditions matérielles de travail, conditions de travail et relations de travail, soit les quatre sous-domaines qui déterminent la qualité du travail. Par ailleurs, cette CCT renvoie encore spécifiquement au principe de prévention qui occupe une place prépondérante dans la loi sur le bien-être de 1996. L'idée est avancée qu'une analyse des risques (qui constitue la base à la prévention) peut par exemple être effectuée à l'aide d'un sondage parmi les travailleurs. C'est une première référence prudente au « questionnaire » (p. ex., VT) comme un instrument possible de recherche pour une analyse du risque psychosocial.

En 2002, la loi sur le bien-être de 1996 a été complétée par un chapitre sur le comportement abusif au travail, qui distingue trois formes de comportement abusif : violence, harcèlement moral et harcèlement sexuel au travail.

Après une évaluation approfondie de la loi relative au harcèlement, une nouvelle modification de loi a été votée en 2007 et considère le harcèlement au travail comme une forme particulière de charge psychosociale du travail. Il n'y a dès lors plus de distinction entre la charge psychosociale du travail, d'une part, et le harcèlement au travail, d'autre part. Le

---

<sup>8</sup> Dans la CCT n°72, le stress est défini comme suit :

*« état perçu comme négatif par un groupe de travailleurs, qui s'accompagne de plaintes ou dysfonctionnements au niveau physique, psychique et/ou social et qui est la conséquence du fait que des travailleurs ne sont pas en mesure de répondre aux exigences et attentes qui leur sont posées par leur situation de travail ».*

comportement excessif ou abusif constitue donc un élément de la charge psychosociale du travail induite par le travail. C'est dans l'Arrêté royal de 2007 que le concept de la charge psychosociale du travail est décrit pour la première fois, encore très vaguement<sup>9</sup>. En outre, la mission de l'analyse psychosociale du risque est encore formulée plus spécifiquement. D'une part, il est fait référence à certaines situations qui peuvent donner lieu à l'apparition de la charge psychosociale du travail, à savoir le stress, les conflits, le harcèlement moral et sexuel au travail. Par ailleurs, l'analyse des risques doit tenir compte du contenu du travail, des conditions matérielles de travail, des conditions de travail et des relations de travail.

Au vu de ce qui précède, nous pouvons conclure que les effets préjudiciables des facteurs psychosociaux au travail suscitent un intérêt croissant. Cependant, cette réglementation modifiée constitue seulement la première étape dans le développement d'une excellente politique de prévention.

---

<sup>9</sup> Définition de la charge psychosociale du travail dans l'Arrêté royal de 2007 : « toute charge, de nature psychosociale, qui trouve son origine dans l'exécution du travail ou qui survient à l'occasion de l'exécution du travail, qui a des conséquences dommageables sur la santé physique ou mentale de la personne. »

---

## CHAPITRE 2

### QUESTIONNAIRE SUR LE VÉCU AU TRAVAIL

---

#### 2.1. Développement

Le Questionnaire sur le Vécu au Travail (VT) a été mis au point aux Pays-Bas par Marc van Veldhoven et Theo Meijman (1994). Ce questionnaire est le résultat d'un projet mené conjointement par la *Rijksuniversiteit Groningen*, le *Nederlands Instituut voor Arbeidsomstandigheden*, l'Université d'Amsterdam et l'*Arbodienst*<sup>10</sup> West-Brabant à Breda. L'analyse de 50 instruments existants au niveau international dans les domaines de la charge psychosociale du travail et du stress professionnel a constitué le point de départ du développement du VT. De ces 50 instruments ont été extraites les notions qui constituaient le plus grand dénominateur commun de la charge psychosociale du travail et du stress professionnel. Il s'est avéré que ce plus grand dénominateur commun correspondait effectivement avec les modèles théoriques issus de la tradition charge-possibilité de charge, comme le modèle charge-possibilité de charge révisé (Van Dijk, Van Dormolen, Kompier & Meijman, 1990) et le modèle charge-récupération (Meijman, 1989). Dans ces modèles, le stress est considéré comme le résultat d'une divergence entre les exigences du travail et la faculté du travailleur à satisfaire ces exigences. Des problèmes apparaissent dès l'instant où les exigences du travail (la charge) dépassent la faculté du travailleur à y faire face (la possibilité de charge). Le questionnaire développé correspond parfaitement avec le modèle *demand-control-support* de Karasek et Theorell (1990).

Le questionnaire se compose en grande partie de ce que l'on appelle des « échelles » : différentes questions associées couvrant ensemble une problématique. C'est ainsi que le même thème est abordé à plusieurs reprises dans une même échelle à partir de points de vue différents. Par ailleurs, le VT comprend également plusieurs questions isolées mais néanmoins pertinentes. Pour la majeure partie d'entre elles, les échelles existantes ont été utilisées, et, lorsqu'elles n'existaient pas, de nouveaux items ont été formulés. Nombre d'entre eux ont été empruntés à un questionnaire que le *Studiecentrum Arbeid en Gezondheid* de l'Université d'Amsterdam avait développé au fil du temps. Ce questionnaire contenait

---

<sup>10</sup> Un « *Arbodienst* » est une équipe multidisciplinaire qui rend des services aux entreprises en matière de prévention dans le milieu du travail et de la protection des travailleurs (par exemple, examens médicaux, analyse des accidents de travail, études ergonomiques, amélioration de l'organisation du travail, etc.)

notamment des traductions complètes des principales échelles du *Job Content Questionnaire* (JCQ) de Karasek (1985). L'échelle « réactions émotionnelles au travail » du VT est une adaptation de l'échelle « *job-related affective well-being* » de Warr (1990). Par ailleurs, deux échelles ont été incluses en raison de leur pertinence contextuelle et de leurs qualités techniques. Il s'agit de la « *Groningse Slaap-Kwaliteit Schaal* » (GKS) (Mulder-Hajonides van der Meulen, Wijberg, Hollanders, DeDiana & Hoofdakker, 1980 ; Meijman, De Vries-Griever, De Vries & Kampman, 1985) et de la « *Schaal Ervaren Belasting* » (SEB) (Meijman, 1991).

## 2.2. Structure et contenu

Le VT est un vaste questionnaire composé d'échelles et de questions isolées et sa version complète est appelée VT intégral : il comprend 201 questions réparties sur 27 échelles, avec 42 questions isolées complémentaires. En raison de la longueur du VT intégral, une forme plus conviviale a été élaborée, le réduisant à une version plus courte nommée ci-après VT abrégé. Ce dernier se compose de 108 questions réparties sur 14 échelles. Il est toujours possible de compléter le VT abrégé par des échelles et/ou des questions isolées du VT intégral ou encore d'y ajouter ses propres questions ou un autre questionnaire.

La structure du VT se compose de cinq thèmes – aussi appelés parfois dimensions : les caractéristiques du travail, l'organisation du travail/les relations au travail, les conditions de travail et le bien-être/le stress lié au travail. Les trois premiers thèmes constituent les causes du bien-être/mal-être au travail. Ils déterminent la charge psychosociale de la situation de travail. Les deux derniers constituent quant à eux les conséquences pour l'individu. Différentes échelles sont distinguées dans les cinq thèmes et celles-ci représentent toutes une problématique délimitée. Ces échelles se composent à leur tour de différentes questions (items). Pour un aperçu de la structure du VT abrégé et du VT intégral : voir la figure 2.1.

Les **causes** du bien-être/mal-être au travail (figure 2.1) sont aussi appelées stressseurs. Ceux-ci se rapportent aux aspects contraignants du travail en soi : ils font référence aux caractéristiques objectives du travail propres à la fonction qu'exerce le travailleur. Si le travail contient davantage de tels facteurs, il est considéré comme plus contraignant. Dans le VT, nous pouvons distinguer trois groupes de causes.

Les caractéristiques du travail sont mesurées dans le VT à l'aide de sept échelles différentes. *Le rythme et la quantité de travail* mesurent s'il faut accomplir une quantité de travail importante et travailler rapidement. *La charge émotionnelle* sonde la mesure dans laquelle le travail vous touche émotionnellement, par exemple parce qu'il vous expose à des situations prenantes et difficiles sur le plan émotionnel. *Les efforts physiques* dressent l'inventaire de la charge physique, par exemple, en cas de travail astreignant physiquement. *La diversité dans le travail* mesure à quel point le travail est passionnant et attrayant et correspond à ce que le travailleur veut et peut faire. *Les possibilités d'apprentissage* déterminent si le travail offre des possibilités de développement et d'épanouissement personnel. *L'autonomie dans votre travail* vérifie si le travailleur peut organiser et planifier lui-même son travail – tant sur le plan de la forme que du contenu. *La charge mentale* évalue si le travail exige une concentration et une attention soutenues.

L'organisation du travail et les relations au travail sont analysées à l'aide de neuf échelles. *La participation* porte sur la mesure dans laquelle le travailleur peut influencer le contenu de son travail, les circonstances dans lesquelles il travaille et les décisions qui sont prises à un niveau supérieur. Les échelles *relations avec les collègues* et *relation avec votre chef direct* sondent la qualité de la relation avec les collègues et dirigeants. Par exemple, apportent-ils leur soutien et s'entendent-ils bien ? L'échelle *problèmes avec le travail* sonde les conflits de rôle : reçoit-on des missions contradictoires engendrant des conflits avec les collègues et dirigeants ? *Le manque de précision dans le travail* : cette échelle évalue l'ambiguïté de rôle. Par exemple, le travailleur sait-il clairement ce qu'impliquent précisément ses tâches et ce que l'on attend exactement de lui ? *Diversité dans le travail* : des changements sont-ils annoncés dans le travail et leur introduction constitue-t-elle un problème pour le travailleur ? *Information* : reçoit-on suffisamment d'informations à propos de l'objectif et des résultats du travail ? Cette échelle mesure notamment si l'on reçoit un feed-back suffisant à propos du travail. *La communication* évalue si les travailleurs reçoivent suffisamment d'informations sur l'état de l'entreprise. L'échelle *possibilités de contact* jauge la possibilité de nouer des contacts avec des collègues pendant le travail.

Trois échelles sont utilisées pour dresser le tableau des conditions de travail. *L'incertitude quant à l'avenir* mesure les besoins de sécurité du maintien du poste et de la fonction. *La rémunération* sonde la mesure dans laquelle le travailleur évalue sa rémunération : gagne-t-il assez par rapport à d'autres ? *Les possibilités de carrière* évaluent si le poste actuel offre des possibilités suffisantes de formation et de carrière.

Face à ces stressseurs se trouvent leurs **conséquences** (figure 2.1) pour le travailleur individuel : les réactions de stress (aussi appelées parfois « strains »). Lorsqu'une situation de travail spécifique est contraignante, l'on assiste à une diminution du bien-être du travailleur qui accomplit le travail. Dans le VT, nous pouvons distinguer deux groupes de conséquences. Le bien-être est recensé à l'aide de trois échelles. L'échelle le *plaisir au travail* étudie dans quelle mesure le travailleur éprouve du plaisir au travail. *L'implication dans l'organisation* sonde la mesure dans laquelle le travailleur s'identifie à l'organisation. L'échelle *changement d'emploi* mesure enfin l'intention du travailleur de changer de poste.

La tension mentale et émotionnelle est opérationnalisée par cinq échelles. *Le besoin de récupération* examine si le travailleur possède encore de l'énergie après une période de travail ou s'il est réellement épuisé. Combien de temps faut-il avant qu'il ait l'impression d'avoir entièrement récupéré ? *La rumination* mesure si le travailleur reste préoccupé par son travail en dehors des heures de bureau. L'échelle *réactions émotionnelles au travail* évalue différentes réactions émotionnelles négatives, comme se sentir nerveux, agité et morose pendant l'exécution du travail. L'échelle *fatigue au travail* concerne les différentes expressions de la fatigue au travail (par exemple : difficulté à se concentrer). *L'échelle qualité du sommeil* sonde la qualité du sommeil du travailleur : dort-il bien ou pas ?

THÈME	ÉCHELLE	Nbre ITEMS	INTÉGRAL	ABRÉGÉ
<b>CAUSES</b>				
<b>caractéristiques du travail</b>  X	rythme et quantité de travail	11	X	X
	charge émotionnelle	7	X	X
	efforts physiques	7	X	X
	diversité dans le travail	6	X	X
	possibilités d'apprentissage	4	X	X
	autonomie dans votre travail		11	X
	charge mentale	7	X	
<b>organisation du travail et relations</b>	participation	8	X	X
	relations avec les collègues	9	X	X
	relation avec votre chef direct	9	X	X
	problèmes avec le travail	6	X	
	manque de précision dans le travail	5	X	
	changement dans les tâches	5	X	
	information	7	X	
	communication	4	X	
	possibilités de contact	4	X	
<b>conditions de travail</b>	incertitude quant à l'avenir	4	X	X
	rémunération	5	X	
	possibilités de carrière	4	X	

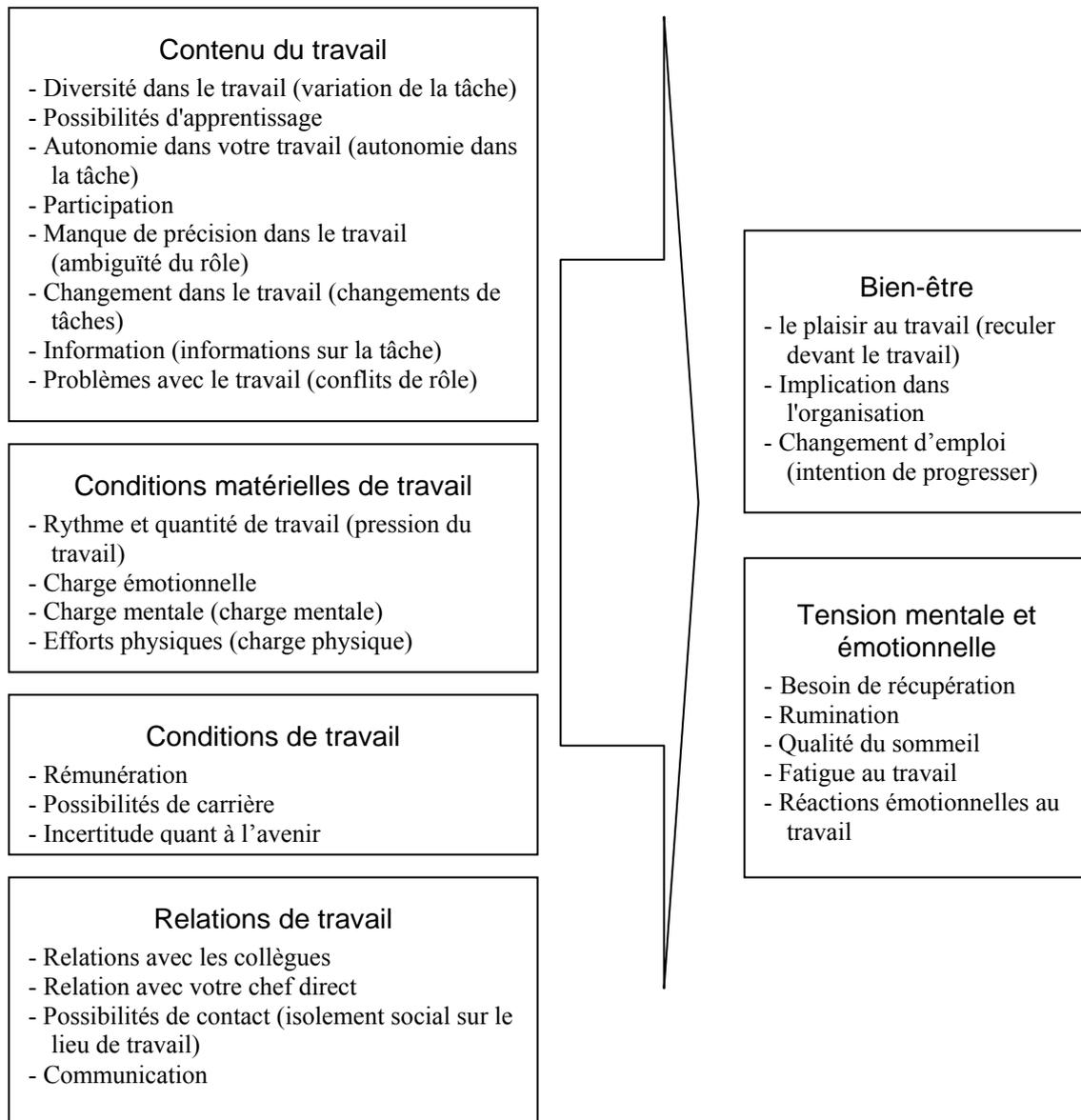
CONSÉQUENCES				
<b>bien-être</b>	le plaisir au travail	9	X	X
	implication dans l'organisation	8	X	X
	changement d'emploi	4	X	
<hr/>				
<b>tension mentale et émotionnelle</b>				
	besoin de récupération	11	X	X
	ruminantion	4	X	X
	réactions émotionnelles au travail	12	X	
	fatigue au travail	16	X	
	qualité du sommeil	14	X	

Figure 2.1. Structure du VT

En Flandre, une classification alternative est utilisée pour présenter le VT (figure 2.2) (Notelaers & De Witte, 2004). Celle-ci ne déroge en rien à l'utilisation pratique de l'instrument de mesure.

Sur le plan des **causes** du bien-être/mal-être au travail, une distinction est opérée entre quatre dimensions au lieu des trois précédentes. Cette classification s'inscrit dans le prolongement de la CCT n° 72 concernant la gestion de la prévention du stress occasionné par le travail (voir Chapitre 1 : Législation). Le *contenu du travail* fait référence aux tâches concrètes qui sont exécutées : la nature et le niveau du travail et la façon dont les tâches inhérentes au travail sont accomplies. Citons par exemple la complexité du travail, le degré d'autonomie dans le travail et les possibilités de mettre à profit ses propres aptitudes. Les *conditions matérielles de travail* font référence aux circonstances physiques dans lesquelles le travail est exécuté (par exemple, le bruit, l'éclairage et la présence d'un danger dans l'exécution du travail). Le stress du travail peut également en faire partie. Le degré d'efforts physiques, de charges psychiques et émotionnelles induits par le travail revêtent ici toute leur importance. Les conditions de travail renvoient aux accords conclus entre l'employeur et le travailleur à propos des conditions dans lesquelles le travail est effectué. Celles-ci sont en général définies contractuellement. Il existe trois types de conditions de travail : les conditions de travail primaires (rémunération), secondaires (temps de travail et régime des congés) et tertiaires (possibilités de formation et de carrière). Les *relations de travail* se rapportent aux relations sociales nouées au sein de l'entreprise : les relations (formelles et informelles) ou les contacts avec le chef et les collègues (les relations de travail « sociales »).

En ce qui concerne les **conséquences**, la classification utilisée est la même que celle abordée précédemment. On opère donc une distinction entre tension mentale et émotionnelle et bien-être.



Entre parenthèses, la dénomination d'Evers (1995)

Figure 2.2. Structure de la classification alternative du VT.

### 2.3. Qualités psychométriques

Les questionnaires sondent des dimensions sous-jacentes dans la perception subjective des individus. En tant qu'instrument de mesure, ils doivent satisfaire à des exigences psychométriques spécifiques. Dans le cadre du VT, nous allons aborder les deux principales, à savoir la fiabilité et la validité.

#### **Fiabilité**

La fiabilité jauge si un instrument conclut à la même mesure à différents moments dans des circonstances équivalentes. L'étude du questionnaire examine généralement la cohérence interne du questionnaire lorsqu'on essaie de mesurer la fiabilité et l'on parvient alors à une mesure pour le rapport entre les réponses aux questions qui forment ensemble un cluster (échelle). Une mesure statistique très utilisée pour mesurer la cohérence interne des questionnaires est la *Cronbachs alpha*. Elle conclut à un chiffre situé entre 0 et 1. Plus la valeur est proche de 1, plus grande est la fiabilité. Une valeur à partir de 0,65 est considérée dans une étude sociale comme un degré raisonnable de fiabilité (Veldhuijzen, Goldebeld & Sanders, 1993).

Certains chercheurs prétendent que *Cronbachs alpha* ne mesure pas la fiabilité au sens strict du terme mais qu'elle traduit l'homogénéité d'une série de questions. Le caractère homogène ou unidimensionnel des facteurs peut également être exprimé à l'aide de l'indice H de *Loevinger*. Ce dernier peut être calculé grâce à une analyse de Mokken, qui, elle, se base sur un « *item respons model* » (non-paramétrique). Elle suppose qu'il existe une dimension sous-jacente permettant de classer les items (Mokken, 1970). En général, on admet qu'un indice H de *Loevinger* inférieur à 0,3 indique un ensemble non-homogène ou une construction pluridimensionnelle. Lorsque cet indice se situe entre 0,3 et 0,4, la limite inférieure de l'unidimensionnalité est atteinte. Un résultat de 0,4 à 0,5 suppose que la batterie homogène de questions élaborée est satisfaisante et, lorsqu'on dépasse le 0,5, la batterie de questions est considérée comme solide.

#### **Validité**

Il s'agit en l'occurrence d'un problème de fond : mesure-t-on ce que l'on prétend mesurer ? La littérature distingue différents types de validité (Maris, 2006).

*La validité de construit (validité du concept)* détermine si le test mesure effectivement la caractéristique psychologique (le construit) qu'il est supposé mesurer. La manière la plus simple de le déterminer est de rechercher le rapport avec les autres tests qui mesurent une

caractéristique identique ou étroitement apparentée. Par exemple, la validité de construit d'un nouveau test d'intelligence peut être étudiée en calculant les corrélations avec plusieurs tests d'intelligence existants, qui, si elles sont nombreuses, indiqueront la validité de construit. Cette forme de validité de construit (corrélations élevées avec des textes qui mesurent la même chose) est appelée *validité convergente*, dont le pendant est la *validité divergente*. Cette dernière signifie pour sa part qu'un test n'est pas corrélé – ou seulement dans une faible mesure – avec d'autres tests qui mesurent un construit sans rapport et sans pertinence. En cas de validité convergente et divergente, on utilise des corrélations distinctes. Une étude de la validité de construit s'oriente parfois sur des schémas de corrélations entre un grand nombre de variables. Dans ce cas, il faudra utiliser une analyse factorielle.

*La validité du critère* se rapporte à la mesure dans laquelle le test peut prévoir un facteur externe déterminé, à savoir le critère. En l'occurrence « prévoir » est envisagé au sens large, quand les scores de critère ne se situent pas nécessairement dans l'avenir, mais également dans le présent. Lorsque les scores des critères se situent dans l'avenir, nous parlons de *validité prédictive* ; lorsqu'ils se situent dans le présent, nous parlons de *validité concurrente*.

### 2.3.1. Étude psychométrique du VT Pays-Bas

#### **Fiabilité**

Les premières informations relatives aux qualités de l'échelle du VT intégral proviennent de l'étude sur la construction des échelles pendant le développement de l'instrument de mesure (Van Veldhoven, 1993 ; Van Veldhoven, 1996). Cette étude a sondé à la fois l'unidimensionnalité (indice H de Loevinger) et la cohérence interne (*Cronbachs alpha*). Les analyses ont révélé que les 27 échelles enregistraient des scores supérieurs à 0,40 pour l'indice H de Loevinger, soit une unidimensionnalité. La plupart des échelles ont livré de bons scores en ce qui concerne la cohérence interne. Toutes les échelles ont atteint un score *Cronbachs alpha* supérieur à 0,75. De tels résultats sont considérés comme un score plus que raisonnable dans l'étude sociale (Veldhuijzen et al., 1993). 22 échelles ont même obtenu un score *Cronbachs alpha* supérieur à 0,80. Seules les échelles possibilités de contact, communication, possibilités de carrière, plaisir au travail et participation dans l'organisation n'ont pas atteint ce critère.

Par la suite, la fiabilité du VT a encore été étudiée auprès d'une population nationale d'enquête (Weel & Broersen, 1995). Cependant, toutes les échelles n'ont pas été testées. Les résultats relatifs à l'unidimensionnalité (indice H de Loevinger) et à la cohérence interne

(*Cronbachs alpha*) des 15 échelles étudiées du VT étaient comparables à ceux du groupe de développements dans l'étude de construction des échelles : toutes les échelles ont enregistré un score d'au moins 0,40 à l'indice H de Loevinger et un score de *Cronbachs alpha* de 0,70 ou plus.

## **Validité**

### *Validité de construit*

Afin de se faire une idée concrète de la qualité du VT, il est important d'étudier dans quelle mesure le questionnaire évalue effectivement les « causes » et les « conséquences ». Il faut dès lors examiner plus en détail la subdivision en dimensions du VT. Une analyse factorielle de confirmation (Jöreskog & Sörbom, 1993) a permis d'étudier quelles dimensions peuvent être distinguées sur la base des échelles du VT (Van Veldhoven, 1996). Les analyses ont révélé que les diverses échelles pouvaient être intégrées dans les différentes dimensions, comme l'illustre la figure 2.1, et ce, tant pour le VT abrégé que pour le VT intégral. Ces résultats apportent la preuve de la validité de construit du VT. Les causes du bien-être/mal-être au travail et les conséquences pour le travailleur sont manifestement bien identifiées par les échelles du VT.

### *Validité prédictive*

Une étude a examiné dans quelle mesure il était possible de prévoir l'absentéisme sur la base du VT (Van Veldhoven, 1996). Celle-ci est parvenue à la conclusion que l'absentéisme (fréquence et durée des absences) pouvait être prévu de manière significative sur la base des variables du VT. Ces résultats apportent la preuve de la validité prédictive du VT.

### *Validité concurrente*

En s'appuyant sur des données de l'étude de construction d'échelle, Van Veldhoven et Meijman (1994) se sont penchés sur plusieurs relations entre les échelles du VT et les caractéristiques de la personne et de la fonction. Les conclusions ont étayé la validité concurrente du VT.

### 2.3.2. Étude psychométrique du VT Flandre

En 1999, Notelaers et Van Veldhoven (1999) ont étudié les qualités psychométriques du VT abrégé pour la partie néerlandophone de la Belgique. Cependant, l'étude s'est uniquement intéressée à la fiabilité de l'instrument de mesure, à défaut de données relatives à la validité.

Les chercheurs ont réalisé une analyse de Mokken des 642 questionnaires complétés par 7 entreprises différentes.

### **Fiabilité**

Les analyses révèlent, en ce qui concerne l'unidimensionnalité, que la valeur de 0,40 pour l'indice H de Loevinger a été atteinte partout. La plupart des échelles enregistrent un score « moyen » ( $0,40 < H \text{ Loevinger} < 0,50$ ) : rythme et quantité de travail, charge émotionnelle, efforts physiques, diversité dans le travail et implication dans l'organisation. Les autres échelles du VT abrégé sont des échelles considérées comme fortes ( $H \text{ Loevinger} > 0,50$ ) : possibilités d'apprentissage, autonomie dans votre travail, relations avec les collègues, relation avec votre chef direct, concertation, incertitude quant à l'avenir, plaisir au travail, besoin de récupération et rumination. Bien que des différences minimales aient été constatées par rapport au groupe de développement aux Pays-Bas, nous pouvons néanmoins conclure que la version flamande du VT abrégé enregistre de bons résultats sur le plan de l'unidimensionnalité.

En ce qui concerne la cohérence interne (*Cronbachs alpha*), nous pouvons constater que le VT abrégé flamand atteint un score satisfaisant : pratiquement toutes les échelles affichent un résultat supérieur à 0,80. Seules les échelles de la charge émotionnelle, de la diversité dans le travail, de la participation dans l'organisation et de la rumination ne parviennent pas à cette valeur. Néanmoins, elles obtiennent toutes un score supérieur à 0,70. Dans la littérature internationale, ce résultat est réputé acceptable pour les études sociales (Veldhuijzen et al., 1993).

### **Validité**

Comme indiqué précédemment, il n'existe pas d'étude spécifique de la validité du VT pour la Flandre. Cependant, nous pouvons nous en faire une meilleure image si nous nous orientons sur l'étude de la validité du *Short Inventory to Monitor Psychosocial Hazards* (SIMP). Le SIMP constitue une version très abrégée du VT composée de 36 questions réparties sur 11 échelles. Des études ont déjà été réalisées sur la validité du SIMP en Belgique (Notelaers, De Witte, Van Veldhoven & Vermunt, 2007). A défaut de données sur la validité du VT pour la Flandre, les résultats du SIMP peuvent, dans une certaine mesure, combler cette lacune. Des preuves démontrant la validité de construit (validité convergente et divergente) y ont été trouvées.

Sur la base des résultats de cette étude, nous pouvons conclure que le VT abrégé peut être appliqué avec des qualités d'échelle comparables (par rapport aux Pays-Bas) dans la région linguistique flamande.

### 2.3.3. Étude psychométrique du VT Wallonie

Le Questionnaire sur le Vécu au Travail est la traduction en français du *Vragenlijst Beleving en Beoordeling van de Arbeid*, initialement rédigé en néerlandais, qui a ainsi pu être utilisé en Wallonie. Une étude psychométrique a entre-temps été réalisée aussi sur cette version wallonne du VT abrégé (Notelaers & Van Veldhoven, 2001). Tant la fiabilité que la validité ont été passées au crible.

#### **Fiabilité**

L'analyse des échelles de l'unidimensionnalité révèle que deux échelles doivent être caractérisées comme faibles ( $0,30 < H \text{ Loevinger} < 0,40$ ), à savoir la charge émotionnelle et l'implication dans l'organisation. Les échelles rythme et quantité de travail, diversité dans le travail, plaisir au travail et besoin de récupération enregistrent un score moyen ( $0,40 < H \text{ Loevinger} < 0,50$ ). Les échelles efforts physiques, possibilités d'apprentissage, autonomie dans votre travail, relations avec les collègues, relation avec votre chef direct, participation, incertitude quant à l'avenir et rumination obtiennent un score élevé ( $H \text{ Loevinger} > 0,50$ ).

La plupart des échelles révèlent une cohérence interne car elles atteignent un score *Cronbachs alpha*  $> 0,80$ . Seules les échelles de la charge émotionnelle, du plaisir au travail, de l'implication dans l'organisation et de la rumination ont des scores inférieurs, même si la limite de 0,65 est toujours dépassée dans ce cas. Or, Veldhuijzen et al. (1993) considèrent toujours ce score comme un résultat suffisant.

#### **Validité**

L'étude psychométrique de la version wallonne du VT abrégé a également été axée sur trois formes de validité : la validité de construit, la validité convergente et la validité divergente ont été analysées. Les résultats de ces analyses se situaient dans le prolongement des résultats obtenus à l'aide de l'étude psychométrique pour les Pays-Bas.

Nous pouvons donc en conclure que la version du VT abrégé pour la partie francophone de la Belgique est effectivement fiable et valide.

## Références

Evers, A. (1995). *Meetinstrumenten voor arbeidsomstandigheden, stress en welzijn*. Lisse: Swets & Zeitlinger, 142 p.

Jöreskog, K.G. & Sörbom, D. (1993). *LISREL VIII: user's reference guide*. Chicago: Scientific Software International.

Karasek, R.A. (1985). *Job Content Instrument: questionnaire and user's guide*. Columbia University.

Karasek, R.A. & Theorell, T. (1990). *Healthy work: stress, productivity, and the reconstruction of working life*. New York: Basic Books.

Maris, E. (2006). *Methoden en technieken van onderzoek in de psychologie*. Leuven: Acco.

Meijman, T.F. (1989). Belasting en herstel: een begrippenkader voor het arbeidspsychologisch onderzoek van werkbelasting. In T.F. Meijman (red.), *Mentale belasting en werkstress: een arbeidspsychologische benadering*. Assen/Maastricht: Van Gorcum.

Meijman, T.F. (1991). *Over vermoeidheid*. (thèse) Amsterdam: Studiecentrum Arbeid en Gezondheid.

Meijman, T.F., De Vries-Griever, A., De Vries, G.M. & Kampman, R. (1985). *The construction and evaluation of a one-dimensional scale measuring subjective sleep quality*. Rijksuniversiteit Groningen.

Mokken, R. (1970). *A Theory and Procedures of Scale Analysis: With Applications in Political Research*. Den Haag: Mouton.

Mulder-Hajonides van der Meulen, W.R.E.H., Wijberg, J.R., Hollanders, J.J., DeDiana, I. & Hoofdakker, R. (1980). *Measurement of subjective sleep quality*. Fifth European Congress on Sleep Research, Amsterdam.

Notelaers, G. & De Witte, H. (2004). De beleving van de arbeid in België: stand van zaken op basis van de VBBA. *Over.Werk. Tijdschrift van het Steunpunt WAV*, 14(3): pp. 161-166.

Notelaers, G., De Witte, H., Van Veldhoven, M. & Vermunt, J.K. (2007). Construction and validation of the Short Inventory to Monitor Psychosocial Hazards. *Médecine du Travail & Ergonomie*, 44(1), pp. 11-18.

Notelaers, G. & Van Veldhoven, M. (1999). *Validering van de Kern-VBBA in Vlaanderen*. Institut National de Recherche sur les Conditions de Travail (INRCT), Bruxelles. Working paper.

Notelaers, G. & Van Veldhoven, M. (2001). *Interroger le 'vécu du travail': présentation d'un outil spécifique d'analyse de la charge psychosociale de travail*. Institut National de Recherche sur les Conditions de Travail (INRCT), Bruxelles. Working paper.

Van Dijk, F.J.H., Van Dormolen, M., Kompier, M.A.J. & Meijman, T.F. (1990). Herwaardering model belasting-belastbaarheid. *Tijdschrift Sociale Gezondheidszorg*, 68, pp. 3-10.

Van Veldhoven, M. (1993). *PBGO-factormodule psychosociale arbeidsbelasting: Tussenrapport I, uitgangspunten en constructie van een itempool*. Amsterdam: NIA.

Van Veldhoven, M. (1996). *Psychosociale arbeidsbelasting en werkstress*. (thèse) Lisse: Swets & Zeitlinger.

Van Veldhoven M. & Meijman T.F. (1994). *Het meten van psychosociale arbeidsbelasting met een vragenlijst: de vragenlijst beleving en beoordeling van de arbeid (VBBA)*. Amsterdam: NIA.

Veldhuijzen, N.H., Goldebeld, P. & Sanders, P.F. (1993). Klassieke testtheorie en generaliseerbaarheidstheorie. Dans : T.J.H.M. Eggen & P.F. Sanders (red.), *Psychometrie in de praktijk*. Arnhem: Cito Instituut voor Toetsontwikkeling.

Warr, P.B. (1990). The measurement of well-being and other aspects of mental health. *Journal of Occupational Psychology*, 63, pp. 193-219.

Weel, A.N.H. & Broersen, J.P.J. (1995). *Verslag van het project PAGO-module werkstress*. Amsterdam: SKB.

---

## **CHAPITRE 3**

### **DESCRIPTION DU DATASET**

---

Nous distinguons cinq aspects propres au dataset : (1) historique du dataset et des partenaires concernés, (2) description du dataset au niveau de l'organisation, (3) soumission du questionnaire, (4) description du dataset au niveau du travailleur et (5) discussion de la représentativité de l'échantillon.

#### **3.1. Historique du dataset et des partenaires concernés**

L'Institut National de Recherche sur les Conditions de Travail (INRCT), un organisme public géré par l'ancien Ministre de l'Emploi et du Travail, a été institué le 20 juillet 1991. Sa mission principale était de stimuler une recherche axée sur la pratique qui contribue à la résolution des problèmes dans les entreprises et institutions, en particulier sur le plan de la qualité du travail. A la suite d'une restructuration, l'INRCT est devenu en 2003 une cellule de recherche au sein de la direction générale (DG) Humanisation du travail du Service public fédéral Emploi, Travail et Concertation sociale (SPF ETCS). Cette restructuration s'est également accompagnée d'un changement de nom et l'INRCT a été rebaptisé depuis lors Direction Recherche et Amélioration des conditions de travail (DiRACT). Les recherches de la DiRACT sont principalement axées sur la perception du travail par le travailleur. Pouvoir percevoir le travail comme une activité passionnante et valorisante est l'objectif sous-jacent de leurs projets de recherche spécifiques.

L'INRCT/la DiRACT a lancé en avril 1999 la constitution d'une banque de données à l'aide du Questionnaire sur le Vécu au Travail (VT). Ce VT nous permet d'évaluer la charge psychosociale du travail et le stress au travail des travailleurs. En Belgique, la mesure de la charge psychosociale du travail a surtout été mise en lumière à l'occasion de la loi du 4 août 1996 relative au bien-être des travailleurs dans l'exécution de leur travail (chapitre 1 : législation). Cette loi fut à la base d'une réforme approfondie de la législation relative à la sécurité et la santé au travail.

Lors de la compilation des données, l'INRCT/la DiRACT a travaillé en étroite collaboration avec l'asbl Quest Europe<sup>11</sup>. Ce bureau a obtenu en 1997 la licence d'utilisation du Questionnaire sur le Vécu au Travail pour la Belgique et le Luxembourg et a conclu une convention avec l'INRCT/la DiRACT en 1998. La collaboration entre l'INRCT/la DiRACT et l'asbl Quest Europe ne s'est pas uniquement limitée à la fourniture et la diffusion des questionnaires. Quest Europe asbl était également responsable des activités de conseils aux entreprises (contacts avec les organisations qui veulent procéder à une mesure (trajet préliminaire) et avoir du feed-back sur les résultats de l'audit (post-trajet)). L'INRCT/la DiRACT a tout d'abord procédé à une adaptation et une validation du VT pour la Belgique (Chapitre 2 : VT). Elle a également été chargée de traiter les questionnaires complétés (scanning automatique), elle a effectué des analyses sur les datasets et a adressé des rapports à ce sujet aux organisations (rapport standard). En outre, elle a fourni un soutien scientifique et tenté de développer une vaste banque de données. L'INRCT/la DiRACT n'a pas seulement collaboré avec Quest Europe asbl. Un accord a également été conclu avec l'*Instituut Persoonlijke KwaliteitsZorg* (PKZ)<sup>12</sup>, qui a organisé des sessions pratiques pour l'utilisation du Questionnaire sur le Vécu au Travail.

### **3.2. Description du dataset au niveau de l'organisation**

L'INRCT/la DiRACT a recueilli des données sur 44 531 travailleurs entre 1999 et 2007 (Tableau 3.1). Ces données proviennent en fait sur 272 projets auxquels ont participé des (groupes d') organisations candidates à une étude d'entreprise portant sur la perception de la charge psychosociale du travail et du stress au travail. 31 % de ces projets sont issus du secteur industriel, 30 % du secteur des services commerciaux et 39 % du secteur des services non-commerciaux. La compilation des données a été effectuée à l'aide du Questionnaire sur le Vécu au Travail (VT) qui a été complété par écrit. Certains projets couvrent plusieurs organisations (par exemple, une étude du secteur textile est présentée comme un seul projet (N = 3 366) mais comprend plusieurs organisations). Par conséquent, certains

---

<sup>10</sup> Quest Europe asbl est un bureau de conseils en organisation spécialisé dans le domaine de la gestion des ressources humaines. Leur expertise consiste à concilier les objectifs économiques avec la demande croissante en qualité de vie des collaborateurs. A l'aide d'une analyse préalable ou non, cette asbl fournit aux organisations (qu'il s'agisse d'entreprises privées ou d'institutions publiques) un conseil et un soutien pratique pour l'élaboration de projets concrets qui profitent à la fois à l'individu et à l'entreprise.

<sup>11</sup> L'*Instituut Persoonlijke KwaliteitsZorg* est placé sous la direction de Ludo Daems. En tant qu'institut de formation certifié, il opère dans le domaine des Ressources humaines, et ce, depuis 1995. Il accompagne des groupes dans des processus de collaboration et d'épanouissement personnel.

projets/organisations sont assez vastes (en termes d'emploi). Les données ont principalement été communiquées à la demande des organisations, ce qui implique un risque d'une (auto)sélection : les entreprises qui souhaitent une analyse du vécu au travail peuvent représenter un groupe spécifique (par exemple, elles rencontrent des problèmes sur le plan du stress au sein de l'organisation). Cette situation pourrait éventuellement entraîner dans cette étude une surestimation des stresseurs et des réactions au stress. Les résultats de cette étude indiquent plutôt une sorte de plafond en dessous duquel se trouve probablement le « véritable » niveau de stress (Van Ruysseveldt, De Witte & Janssens, 2002). Même si cette affirmation doit probablement être quelque peu nuancée. Ces dernières années, la prévention de la charge psychosociale au travail et ses conséquences pour le travailleur suscitent un intérêt sans cesse croissant (Chapitre 1 : législation). De ce fait, les organisations « à problèmes » ne sont pas les seules à demander la réalisation d'un sondage dans l'entreprise ; les entreprises qui rencontrent assez peu de difficultés avec cette problématique se montrent aussi intéressées. Comme les données de cette étude sont complétées au fur et à mesure des années, cette dernière ne présente donc pas nécessairement une surestimation des stresseurs et réactions au stress, même si c'est difficile à évaluer. Etant donné que les rapports sont rédigés par les organisations elles-mêmes, nous ne sommes pas toujours au courant de la façon dont les questionnaires ont été soumis. Ils ont pu être complétés individuellement ou en groupe (de manière classique), au domicile ou sur le lieu de travail. Les questionnaires complétés ont pu être renvoyés par courrier (enveloppe retour) ou par des formules d'enlèvement, comme un système d'urne.

### **3.3. Soumission du questionnaire**

Le tableau 3.1 ci-dessous révèle que le nombre de travailleurs interrogés par an était très variable. En 1999, 5 735 travailleurs ont complété un questionnaire. La majeure partie d'entre eux étaient des dockers (N = 3 450). En 2000, le questionnaire (VT) a été mis gratuitement à la disposition d'organisations par Quest Europe asbl et l'on a dès lors assisté à une augmentation du nombre de questionnaires complétés (N = 7 489), à la fois dans les secteurs secondaire (N = 3 087), tertiaire (N = 1 313) et quaternaire (N = 2 928). Les 9 805 travailleurs qui ont été interrogés en 2001 étaient principalement des travailleurs du secteur textile (N = 3 366). Le questionnaire leur a été soumis dans le cadre d'une étude de la *Stichting Technologie Vlaanderen* (STV). 1 705 répondants du secteur pharmaceutique ont également

été interrogés. En 2002, les répondants ont été nettement moins nombreux par rapport aux années précédentes (N = 4 850). Il s'agissait principalement d'un sondage dans le secteur alimentaire (N = 1 443) et dans des administrations centrales et locales (N = 1 373). 2003 a constitué une excellente année sur le plan du nombre de questionnaires complétés (N = 10 208) car un sondage à grande échelle a été organisé par la STV auprès du personnel enseignant des écoles supérieures (N = 5 454). De plus, un autre sondage a été réalisé dans le secteur informatique (N = 1 159). Après 2003, le nombre de travailleurs sondés n'a cessé de diminuer. En 2004, 2 852 travailleurs ont pris part à un sondage d'entreprise. Les répondants étaient principalement issus du secteur quaternaire (N = 2058 ; CPAS, hôpitaux, services généraux). En 2005, 2 231 répondants ont été interrogés, 1 039 travailleurs étaient employés dans le secteur industriel. 2006 et 2007 peuvent être décrites clairement comme les dernières années du sondage. La limite des 1 000 répondants n'a plus été atteinte pour la première fois. En 2006, 723 travailleurs ont été interrogés, principalement issus du secteur quaternaire (N = 564). En 2007, seules cinq organisations ont encore été sondées (N = 456) : quatre maisons de retraite et de repos (N = 215) et une organisation spécialisée dans la production de papier et de carton (N = 241).

Bien que les données aient été recueillies sur plusieurs années, elles ne se prêtent pas à l'ébauche d'évolutions, pour une simple raison : un échantillon représentatif de travailleurs n'a pas été interrogé chaque année. De ce fait, la composition de l'échantillon diffère également au fil des ans, empêchant toute comparaison.

Tableau 3.1  
*Année de soumission du questionnaire*

<b>Année</b>	<b>Fréquence</b>	<b>Pourcentage</b>
1999	5 735	12.9
2000	7 489	16.8
2001	9 805	22.0
2002	4 850	10.9
2003	10 208	22.9
2004	2 852	6.4
2005	2 231	5.0
2006	723	1.6
2007	456	1.0
Manquant	182	0.4
<b>Total</b>	<b>44 531</b>	<b>100.0</b>

Comme nous l'avons déjà indiqué précédemment, le Questionnaire sur le Vécu au Travail a été utilisé pour la collecte des données (Chapitre 2 : VT). Il existe une version intégrale (27 échelles) et une version abrégée (14 échelles) de ce questionnaire. Par ailleurs, les chercheurs étaient libres de composer eux-mêmes un questionnaire en combinant différentes échelles

(éventuellement, en ajoutant même des échelles d'autres questionnaires). Pour un aperçu des questionnaires soumis dans le dataset de la DiRACT, voir le tableau 3.2. La majeure partie des données de la banque de données de la DiRACT ont été recueillies à l'aide du VT intégral (N = 26 357). 9421 répondants ont été interrogés sur la base du VT abrégé (version courte). Il s'agissait principalement d'une étude auprès de travailleurs du secteur textile (N = 3 366) et de dockers (N = 3 450). Dans le cadre d'une étude du STV menée auprès du personnel enseignant des écoles supérieures en Flandre, un questionnaire composé de 10 échelles (sélection) a été constitué. 5 454 répondants ont complété ce questionnaire. 3 299 répondants de la banque de données de la DiRACT ont finalement reçu une autre version composée arbitrairement du questionnaire. Dans ce groupe, il existe de grandes différences dans les combinaisons d'échelles proposées.

Tableau 3.2  
*Questionnaire soumis*

<b>Échelles</b>	<b>VT intégral</b>	<b>VT abrégé</b>	<b>Sélection</b>
Diversité dans le travail	X	X	X
Possibilités d'apprentissage	X	X	
Autonomie dans votre travail	X	X	X
Participation	X	X	X
Manque de précision dans le travail	X		
Changement dans les tâches	X		X
Information	X		
Problèmes avec le travail	X		X
Rythme et quantité de travail	X	X	X
Charge émotionnelle	X	X	X
Charge mentale	X		
Efforts physiques	X	X	
Rémunération	X		
Possibilités de carrière	X		
Incertitude quant à l'avenir	X	X	
Relations avec les collègues	X	X	
Relation avec votre chef direct	X	X	X
Possibilités de contact	X		
Communication	X		
Le plaisir au travail	X	X	X
Implication dans l'organisation	X	X	
Changement d'emploi	X		
Besoin de récupération	X	X	X
Rumination	X	X	
Qualité du sommeil	X		
Réactions émotionnelles au travail	X		
Fatigue au travail	X		
<b>Nombre de questionnaires soumis</b>	26357 (59.2 %)	9421 (21. %)	5454 (12.2 %)

Étant donné que les données ont été recueillies à l'aide de différentes combinaisons d'échelles (tableau 3.2), les analyses doivent en tenir compte. Différentes possibilités se présentent. D'une part, nous pouvons nous concentrer uniquement sur les données qui ont été recueillies

avec le VT intégral (N = 26 357). Lorsque nous tirons des conclusions sur les 27 échelles, nous nous basons toujours sur le même échantillon (la taille de l'échantillon et les caractéristiques de base restent les mêmes dans les différentes échelles). Par ailleurs, nous pouvons effectuer des analyses sur les données qui ont été recueillies avec les versions intégrale (VT intégral) et abrégée (VT abrégé) du questionnaire (N = 35 778). Enfin, nous pouvons réaliser des analyses sur les données des trois questionnaires différents considérés conjointement (N = 41 232), en incluant éventuellement les 3 299 répondants qui n'ont pu être classés dans aucune des trois catégories (N = 44 531). La combinaison de données qui ont été recueillies de différentes manières – différentes versions du questionnaire – a pour conséquence que nous tenons compte également d'« échantillons différents » pour l'analyse des diverses échelles (par exemple, l'échelle « diversité dans le travail » a été sondée auprès de chaque répondant tandis que l'échelle « information » a été sondée uniquement chez les répondants qui ont complété le questionnaire VT intégral). Dans ce rapport, nous choisissons de baser nos affirmations sur l'échantillon complet (N = 44 531), et ce, pour différentes raisons. Il s'avère n'exister pratiquement aucune différence entre la moyenne sur les 27 échelles si nous prenons uniquement les données du VT intégral ou les données du dataset complet. Ce constat indique que la différence dans la taille de l'échantillon et les caractéristiques de base entre les différentes échelles ne contribue pas à fausser les résultats. Nous choisissons d'incorporer les répondants de tous les « groupes » (N = 44 531) parce qu'ils élargissent et, surtout, enrichissent notre échantillon. L'incorporation des répondants supplémentaires – tous les répondants qui n'ont pas complété le VT intégral – permet notamment que l'échantillon soit plus représentatif de la population active belge sur le plan du régime de travail, du statut professionnel et de la classification sectorielle.

### **3.4. Description de l'échantillon au niveau des travailleurs**

Les caractéristiques des 44 531 répondants sont illustrées dans le tableau 3.3 ci-dessous. Le questionnaire a été complété par 79,1 % de néerlandophones et 20,9 % de francophones. L'échantillon se composait d'un nombre à peu près équivalent d'hommes (49,7 %) et de femmes (50,3 %). L'âge moyen des participants se situait à 39,7 ans ( $ET = 9,9$ ). Précisons par ailleurs que la plupart des travailleurs étaient âgés de 25 à 54 ans (87,8 %). Seul un faible pourcentage avait moins de 25 ans (5,8 %) ou 55 ans et plus (6,5 %). Le niveau de formation le plus élevé qui terminé avec succès par la plupart des interrogés correspondait à un diplôme

de l'enseignement secondaire supérieur (31,4 %). Nombreux ont obtenu un diplôme de l'enseignement supérieur, de type court (21,8 %) ou de type long, y compris universitaire (25,1 %). Les répondants ont travaillé en moyenne 12,5 ans ( $ET = 9,8$ ) dans leur organisation actuelle et leur ancienneté dans la fonction s'élevait à 9,7 ans ( $ET = 9,0$ ). 80,0 % des travailleurs avaient un contrat de travail à durée indéterminée contre 9,8 % de travailleurs avec un contrat de travail temporaire (contrat à durée déterminé ou contrat intérimaire). Par ailleurs, environ 10,3 % des répondants ont travaillé avec un « autre » contrat, principalement des contrats d'appel, spécifiques à certains secteurs (par exemple, les ports). Les personnes employées sous un tel régime se présentent à des moments déterminés chez leur employeur, sans savoir à l'avance s'il y aura du travail. Les répondants avaient majoritairement un travail de jour (78,5 %) ou en équipe (16,4 %), le travail de nuit ou de week-end ne concernant qu'un petit groupe (respectivement 1,3 % et 0,3 %). 3,6 % des répondants ne travaillaient pas selon un horaire fixe (comme dans le secteur des soins de santé). Les participants ont travaillé en moyenne 37,9 heures par semaine ( $ET = 8,2$ ), ce qui s'explique par le pourcentage élevé de contrats de travail à temps plein (74,0 %). Les autres répondants ont travaillé à temps partiel (17,4 %) ou sous un contrat d'appel (8,6 %). La plupart des personnes interrogées étaient des ouvriers (30,0 %) ou des employés (35,1 %). 20,5 % des répondants étaient actifs dans le secteur des soins de santé ou de l'enseignement. Le personnel-cadre était représenté par 9,6 % de cadres inférieurs et 4,4 % de cadres supérieurs. En ce qui concerne la répartition sectorielle, nous avons constaté que 39,9 % des participants étaient employés dans le secteur secondaire, 22,6 % dans le secteur tertiaire et 37,5 % dans le secteur quaternaire.

Tableau 3.3

*Description du dataset de la DiRACT du point de vue des caractéristiques de base (en %)*

		Pourcentage
<b>Langue</b>	Néerlandais	79.1
	Français	20.9
<b>Sexe</b>	Femme	50.3
	Homme	49.7
<b>Âge</b>	Moins de 25 ans	5.8
	25 à 34 ans	28.3
	35 à 44 ans	32.7
	45 à 54 ans	26.8
	55 ans et plus	6.5
<b>Formation</b>	Néant ou enseignement primaire	5.4
	Enseignement secondaire inférieur	16.2
	Enseignement secondaire supérieur	31.4
	Enseignement supérieur de type court (2-3 ans)	21.8
	Enseignement supérieur de type long ou universitaire	25.1
<b>Contrat</b>	Durée indéterminée	80.0
	Temporaire	9.8
	Autres	10.3
<b>Régime de travail</b>	Service de jour	78.5
	Service en équipe	16.4
	Service irrégulier	3.6
	Service de nuit	1.3
	Service de week-end	0.3
<b>Temps de travail</b>	Temps plein	74.0
	Temps partiel	17.4
	Contrat d'appel	8.6
<b>Statut professionnel</b>	Ouvrier	30.0
	Employé	35.1
	Soins de santé ou enseignement	20.5
	Cadre inférieur	9.6
	Cadre supérieur	4.4
	Autres fonctions	0.4
<b>Secteur</b>	Secondaire	39.9
	Tertiaire	22.6
	Quaternaire	37.5

### 3.5. Description de la représentativité du dataset

Pour se prononcer sur la représentativité de cet échantillon pour la population active belge, nous utilisons les résultats de l'enquête sur les forces de travail (EFT) réalisée en 2004 par l'Institut national de statistique (INS). L'EFT part d'un échantillon limité de la population adulte (15 ans et plus) du royaume (environ 90.000 individus interrogés) et est suivie par une extrapolation à toute la population belge. Dans l'enquête, les personnes actives sont réparties en salariés (ouvriers du secteur privé, employés du secteur privé et secteur public) et non-salariés (employeur indépendant, aidant/parent aidant). Pour déterminer la représentativité du dataset de la DiRACT, nous nous basons principalement sur les résultats des salariés. En

effet, les non-salariés ne font pas partie de l'objet de la recherche de la DiRACT. Les principaux résultats sont illustrés dans le tableau 3.4 ci-dessous.

Tableau 3.4

*Description du dataset de l'EFT du point de vue des caractéristiques de base (en %)*

<i>Salariés : N = 3 521 013</i>		Pourcentage
<b>Région</b>	Région flamande	61.7
	Région wallonne	29.6
	Région de Bruxelles-Capitale	8.7
<b>Sexe</b>	Femme	44.6
	Homme	55.4
<b>Âge</b>	15 à 24 ans	9.4
	25 à 49 ans	72.7
	50 ans et plus	17.9
<b>Contrat</b>	Durée indéterminée	91.3
	Temporaire	8.7
<b>Statut professionnel</b>	Ouvrier du secteur privé	31.1
	Employé du secteur privé	39.1
	Secteur public	29.8
<i>Salariés (hors ALE et emploi occasionnel) : N = 3 481 019</i>		
<b>Temps de travail</b>	Temps plein	77.4
	Temps partiel	22.6
<b>Secteur</b>	Primaire	0.6
	Secondaire	26.4
	Tertiaire	34.3
	Quaternaire	38.6
<i>Salariés et non-salariés : N = 4 139 173</i>		
<b>Formation</b>	Néant ou enseignement primaire	8.4
	Enseignement secondaire inférieur	17.1
	Enseignement secondaire supérieur	37.8
	Enseignement supérieur de type court (2-3 ans)	20.2
	Enseignement supérieur de type long ou universitaire	16.5
<b>Régime de travail</b>	Service de jour	75.4
	Service en équipe	24.6

Si nous comparons les résultats du dataset de la DiRACT avec les données de l'EFT, nous pouvons observer quelques différences remarquables. D'une part, nous constatons une surreprésentation évidente des répondants néerlandophones au sein du dataset de la DiRACT. En outre, le pourcentage d'hommes et de travailleurs de moins de 25 ans y est assez faible. Nous sommes par ailleurs confrontés à une surreprésentation des personnes employées sous un « autre » contrat de travail, principalement des contrats d'appel. Dans l'échantillon de l'EFT, seule une distinction limitée est opérée en fonction du statut professionnel, ce qui complique les comparaisons. Néanmoins, les données semblent s'inscrire dans le prolongement des résultats de l'échantillon de la DiRACT. En ce qui concerne les contrats de travail à temps partiel et à temps plein, nous pouvons constater des résultats similaires entre les deux datasets (malgré le pourcentage élevé de contrats d'appel au sein du dataset de la

DiRACT). Par ailleurs, il y a une surreprésentation du secteur secondaire au détriment du secteur tertiaire dans l'échantillon de la DiRACT.

Pour ce qui est du niveau de formation et du régime de travail, il est difficile de tirer des conclusions. L'étude EFT ne contient en effet pas d'informations spécifiques sur les salariés. Ces données ont été recueillies uniquement dans la catégorie plus vaste des travailleurs (salariés et non-salariés). Si nous souhaitons néanmoins procéder à une comparaison, nous constatons une surreprésentation des travailleurs possédant un diplôme de l'enseignement supérieur de type long ou de type universitaire dans le dataset de la DiRACT (DiRACT 25,1 %, contre 16,5 % dans l'EFT). L'étude EFT révèle que 24,6 % des travailleurs sont en service en équipe ; ce pourcentage est nettement supérieur à celui du dataset de la DiRACT. Cette différence peut éventuellement s'expliquer par une divergence de définition du travail en équipe dans le cadre de l'étude EFT. En effet, le travail en équipe y regroupe à la fois des travailleurs sous un régime à 2, 3 ou 4 équipes et les travailleurs avec un horaire variable, flexible et interrompu. Dans le cadre du dataset de la DiRACT, le travail en équipe se rapporte uniquement à un régime à 2, 3 ou 4 équipes.

La représentativité de la partie néerlandophone du dataset de la DiRACT peut également être évaluée grâce à une comparaison avec la base de données « *Vlaamse Werkbaarheidsmonitor* » (WBM) 2004 et 2007. Le département Innovation & Travail du STV a réalisé en 2004 et 2007 une enquête sur les conditions de travail en Flandre (cette étude sera encore répétée en 2010). A cet effet, il a fait appel à un échantillon représentatif des travailleurs flamands. Dans le tableau 3.5 ci-dessous, nous opérons une comparaison entre les caractéristiques de base de la partie néerlandophone du dataset de la DiRACT (N = 34 986) et la base de données du WBM 2004 et 2007 (N = 20 837)<sup>13</sup>. La partie néerlandophone du dataset de la DiRACT s'avère assez représentative sur le plan du sexe et de l'âge. Seules des différences minimales sont observées entre les deux datasets. En ce qui concerne le niveau de formation, l'on remarque une surreprésentation du nombre de travailleurs possédant un diplôme de l'enseignement supérieur de type long ou de type universitaire dans le dataset néerlandophone de la DiRACT, au détriment du nombre de travailleurs avec un diplôme de l'enseignement supérieur de type court. Le dataset néerlandophone de la DiRACT fait par ailleurs état d'une surreprésentation des travailleurs employés sous un « autre » contrat de travail, c'est-à-dire principalement des contrats d'appel. Si nous souhaitons tirer des conclusions sur le régime de travail, nous

---

<sup>13</sup> Pour cette enquête, le « *Vlaamse Werkbaarheidsmonitor* », la banque de données du SERV (conseil socio-économique de Flandre) a été utilisée, le contenu du texte n'engage que les auteurs.

pouvons uniquement nous baser sur les données du WBM de 2004 – en 2007, ce critère n'a pas été sondé. Par ailleurs, seule une distinction minimale a été opérée entre le service de jour et le service d'équipe dans le WBM, compliquant ainsi les comparaisons. Il est donc impossible de tirer des conclusions approfondies sur le régime de travail variable. Globalement, il ne semble toutefois pas exister de grandes différences entre les deux datasets sur le plan du régime de travail. Pour ce qui est des temps de travail, nous observons une surreprésentation des travailleurs avec un contrat d'appel au sein du dataset néerlandophone de la DiRACT. En outre, le dataset de la DiRACT semble contenir une surreprésentation des travailleurs employés dans l'enseignement ou dans les soins de santé. Du reste, les cadres inférieurs sont nettement moins nombreux dans le dataset de la DiRACT que dans la base de données du WBM. Enfin, le secteur secondaire dans l'échantillon néerlandophone de la DiRACT est clairement surreprésenté au détriment du secteur tertiaire.

Tableau 3.5

*Comparaison de la partie néerlandophone de la DiRACT et du WBM*

		DiRACT (%)	WBM (%)
<b>Sexe</b>	Femme	51.1	48.2
	Homme	48.9	51.8
<b>Âge</b>	Moins de 25 ans	5.7	7.5
	25 à 34 ans	27.7	25.5
	35 à 44 ans	33.0	31.6
	45 à 54 ans	27.5	28.3
	55 ans et plus	6.0	7.1
<b>Formation</b>	Néant ou enseignement primaire	6.0	5.6
	Enseignement secondaire inférieur	16.6	19.2
	Enseignement secondaire supérieur	31.8	33.7
	Enseignement supérieur de type court (2-3 ans)	20.9	27.5
	Enseignement supérieur de type long ou universitaire	24.6	14.0
<b>Contrat</b>	Durée indéterminée	76.5	93.3
	Temporaire	11.0	6.8
	Autres	12.5	0.0
<b>Régime de travail</b>	Service de jour	77.2	75.1
	Service en équipe	17.9	24.9
	Service irrégulier	3.3	0.0
	Service de nuit	1.4	0.0
	Service de week-end	0.3	0.0
<b>Temps de travail</b>	Temps plein	70.5	74.9
	Temps partiel	18.5	25.1
	Contrat d'appel	11.1	0.0
<b>Statut professionnel</b>	Ouvrier	33.2	34.2
	Employé	30.4	28.6
	Soins de santé ou enseignement	23.6	17.3
	Cadre inférieur	8.4	14.6
	Cadre supérieur	4.0	5.3
	Autres fonctions	0.5	0.0
<b>Secteur</b>	Primaire	0.0	0.7
	Secondaire	38.7	27.7
	Tertiaire	23.0	34.0
	Quaternaire	38.3	37.5

Le département Innovation & Travail du STV a essayé, grâce à ses recherches, de se prononcer sur la qualité du travail en Flandre. Afin de mieux cerner la qualité du travail, il a utilisé plusieurs échelles du Questionnaire sur le Vécu au travail (VT), également utilisé par la DiRACT. Bien que la partie néerlandophone du dataset de la DiRACT ne soit pas tout à fait représentative de la population active flamande du point de vue des caractéristiques de base, il n'y a, semble-t-il, aucune influence sur les résultats relatifs à la qualité du travail et au bien-être des travailleurs. En effet, nous avons comparé les résultats globaux (scores moyens sur les échelles) des échelles communes du dataset néerlandophone de la DiRACT et du WBM. Cette comparaison nous a permis de tirer des conclusions à peu près identiques pour les deux datasets. Pour une analyse plus complète du WBM et de la comparaison avec la partie néerlandophone du dataset de la DiRACT, voir le chapitre 4.

### Références

Van Ruysseveldt, J., De Witte, H. & Janssens, F. (2002), *Welzijn in het werk op de weegschaal. Onderzoek naar mogelijke invullingen van het concept 'werkbaarheidsgraad' en de haalbaarheid van een monitoringsysteem voor Vlaanderen*. Leuven/Brussel: HIVA-Onderzoeksgroep voor Stress, Gezondheid en Welzijn-KULeuven/SERV.

INS (2004). *Emploi et chômage, enquête sur les forces de travail*. Recueilli le 14 janvier, 2009, [http://www.statbel.fgov.be/pub/home\\_nl.asp#3](http://www.statbel.fgov.be/pub/home_nl.asp#3).

---

## CHAPITRE 4

### RÉSULTATS GLOBAUX

---

Depuis quelques années, il existe un intérêt croissant dans les médias pour des thèmes tels que le stress au travail, le burn-out et la qualité de travail. En l'occurrence, le travail est résolument présenté comme très problématique et contraignant. Ce chapitre a pour objectif de déterminer dans quelle mesure ces communiqués dans les médias correspondent à la réalité.

Dans ce chapitre, nous tracerons une vision globale de la qualité du travail (1) et de la perception subjective du travailleur (2) – ces dernières constituent les causes et les conséquences, les stressseurs et les réactions de stress. Nous essayerons de formuler une réponse à deux questions : « Qu'en est-il du travail du Belge actif ? » (1) et « Qu'en est-il du bien-être au travail en Belgique ? » (2). Le travail est-il aussi problématique que ce qu'affirme la presse (1) et induit-il une perception négative chez les travailleurs (2) ?

Ce chapitre constitue seulement une « ébauche sommaire », le point de départ d'analyses plus diversifiées. Les chapitres suivants, quant à eux, s'intéresseront à des sous-groupes spécifiques (par exemple, sexe, âge, secteur, ...). L'annexe II contient le tableau de corrélation des 27 échelles qui ont été mesurées par le VT.

#### **4.1. Qualité du travail**

La qualité du travail (tableau 4.1) est subdivisée en contenu du travail, conditions matérielles de travail, conditions de travail et relations de travail (Kompier & Marcelissen, 1990) : ce sont les quatre sous-catégories de la situation de travail. Chaque sous-aspect est ensuite mesuré à l'aide de différentes échelles, qui se composent chacune de plusieurs items (affirmations). Les répondants ont dû indiquer dans quelle mesure les différentes affirmations étaient d'application à leur cas : jamais (0), parfois (1), souvent (2) ou toujours (3). Les échelles ont été obtenues en calculant la moyenne sur les items correspondants, opération suivie par une conversion sur une échelle de 0 à 10. Chaque échelle contient plusieurs points d'ancrage : 0 = jamais, 3.33 = parfois, 6.66 = souvent et 10 = toujours. Dans le tableau 4.1 ci-dessous, nous indiquons également la fiabilité (*Cronbachs alpha*) des différentes échelles. L'annexe III contient les schémas de réponse pour chaque échelle au niveau de l'item. La répartition des répondants pour chaque échelle est également illustrée à l'aide de box plots dans l'annexe IV.

Tableau 4.1  
*Qualité du travail*

<b>4 sous-catégories</b>	<b>ÉCHELLES</b>	<b>NBRE D'ITEMS</b>	<b><math>\alpha</math></b>
<b>Contenu du travail</b>	Diversité dans le travail	6	0.82
	Possibilités d'apprentissage	4	0.84
	Autonomie dans votre travail	11	0.91
	Participation	8	0.89
	Manque de précision dans le travail	5	0.80
	Changement dans les tâches	5	0.69
	Information	7	0.86
	Problèmes avec le travail	6	0.76
<b>Conditions matérielles de travail</b>	Rythme et quantité de travail	11	0.87
	Charge émotionnelle	7	0.80
	Charge mentale	7	0.86
	Efforts physiques	7	0.91
<b>Conditions de travail</b>	Rémunération	5	0.83
	Possibilités de carrière	4	0.74
	Incertitude quant à l'avenir	4	0.94
<b>Relations de travail</b>	Relations avec les collègues	9	0.85
	Relation avec votre chef direct	9	0.89
	Possibilités de contact	4	0.82
	Communication	4	0.85

#### 4.1.1. Contenu du travail

##### *4.1.1.1. Diversité dans le travail*

L'échelle diversité dans le travail sonde la mesure dans laquelle le travail est perçu comme varié et diversifié, laissant une marge pour un apport personnel, tout en nécessitant une certaine créativité. Par ailleurs, elle jauge si le travail fait appel aux capacités et aptitudes du travailleur. Un score faible signifie que le répondant perçoit peu de diversité dans son travail et un score élevé que le répondant en perçoit beaucoup. La moyenne sur l'échelle s'élevait à 5,66. Ce score se situe entre les choix de réponse « parfois » et « souvent » et se trouve du côté légèrement positif de l'échelle. 67 % des participants ont atteint un score égal ou supérieur au milieu neutre 5. Au niveau de l'item (annexe III), 63,5 % des répondants ont répondu souvent ou toujours à l'item « Votre travail est-il varié ? » (42,7 % souvent et 20,8 % toujours). À l'item « Votre travail vous offre-t-il une diversité dans le travail suffisante ? », 61,3 % ont répondu souvent ou toujours (42,9 % souvent et 18,4 % toujours). L'échelle diversité dans le travail présente une distribution normale (figure 4.1), avec un pourcentage élevé de réponses autour du choix « souvent » (6,66).

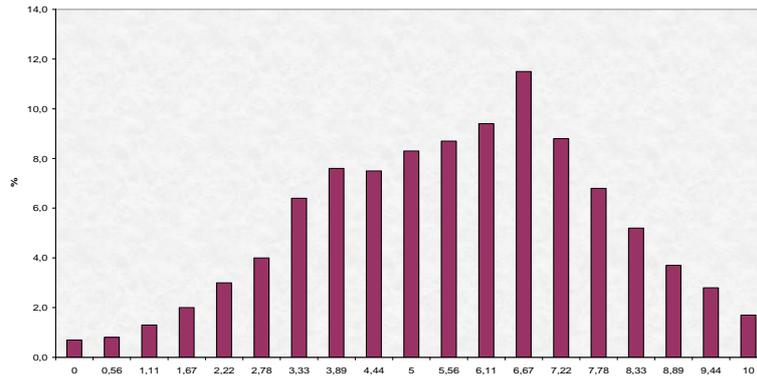


Figure 4.1. Fonction de distribution de l'échelle diversité dans le travail

#### 4.1.1.2. Possibilités d'apprentissage

Les possibilités d'apprentissage déterminent si votre travail vous permet d'apprendre de nouvelles choses, de vous épanouir ou de vous développer personnellement. Le travail vous donne-t-il l'impression de pouvoir arriver à un résultat et offre-t-il des possibilités d'action et de réflexion autonomes ? Un score faible signifie que le répondant perçoit peu de possibilités d'apprentissage dans son travail et un score élevé qu'il en perçoit beaucoup. La moyenne sur l'échelle s'élève à 4,74 et présente une fonction de distribution normale (figure 4.2). Ce score peut être situé entre les choix de réponse « parfois » et « souvent », du côté légèrement négatif de l'échelle. 49 % des répondants se trouvent du côté négatif de l'échelle (score < 5). 51,8 % des répondants ont répondu jamais (9,3 %) ou parfois (42,5 %) à l'item « Apprenez-vous de nouvelles choses au travail ? » (annexe III) et 63,0 % de travailleurs ont opté pour les mêmes réponses à l'item « Votre poste vous offre-t-il des possibilités d'épanouissement et de développement personnels ? » (24,1 % jamais et 38,9 % parfois).

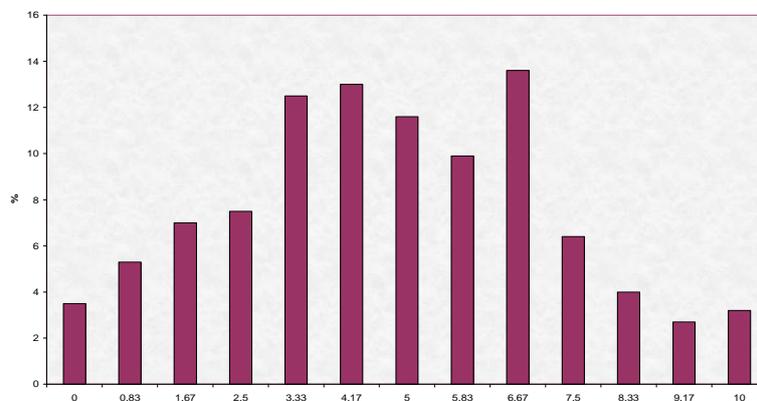


Figure 4.2. Fonction de distribution de l'échelle possibilités d'apprentissage.

#### 4.1.1.3. Autonomie dans votre travail

L'échelle autonomie dans votre travail mesure le degré d'autonomie des travailleurs dans leur travail : dans quelle mesure se sentent-ils libres dans la planification (ordre, planning) et l'exécution (rythme de travail, contenu) du travail. Un score faible indique qu'un travailleur perçoit peu d'autonomie pendant l'exercice du travail et un score élevé qu'il en perçoit beaucoup. La moyenne sur l'échelle atteint 5,29. Ce score se situe entre les choix de réponse « parfois » et « souvent », du côté légèrement positif de l'échelle. 57 % des travailleurs enregistrent un score supérieur au milieu neutre. L'échelle présente une distribution normale (figure 4.3). Quelques exemples d'items de l'échelle sont (annexe III) : « Pouvez-vous déterminer vous-même comment vous exécutez votre travail ? » (44,3 % souvent et 19,3 % toujours) et « Êtes-vous libre dans l'exécution de vos tâches ? » (47,5 % souvent et 18,8 % toujours).

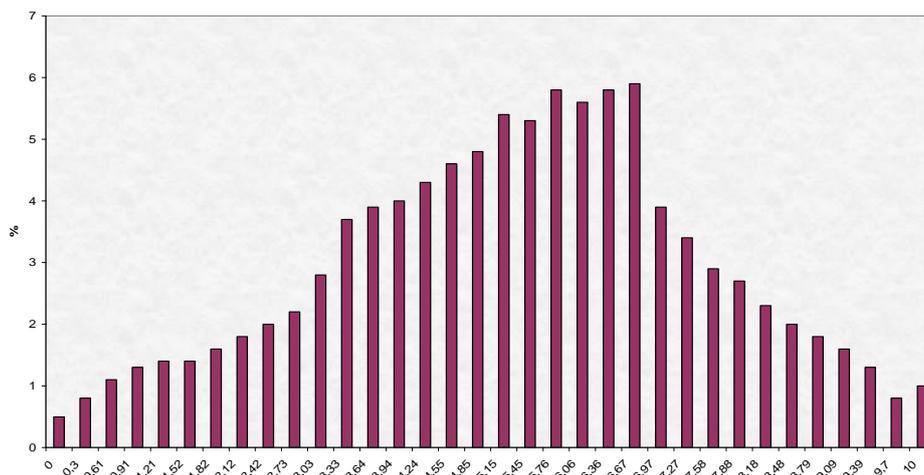


Figure 4.3. Fonction de distribution de l'échelle autonomie dans votre travail.

#### 4.1.1.4. Participation

L'échelle participation sonde la mesure dans laquelle les travailleurs peuvent se concerter et décider ensemble de facteurs qui concernent leur propre travail. Elle étudie également si les travailleurs ont un droit de décision au niveau du département et de l'organisation. Les travailleurs qui ressentent peu de participation dans l'exécution de leur poste obtiennent un score faible et ceux qui en perçoivent beaucoup enregistrent un score élevé. La distribution de l'échelle était normale (figure 4.4). La moyenne s'élevait à 4,44. Ce score se situe entre les réponses « parfois » et « souvent », du côté légèrement négatif de l'échelle. 58 % des travailleurs se trouvent du côté négatif de l'échelle (score < 5). 55,8 % des sondés ont répondu

jamais (14,1 %) ou parfois (41,7 %) à l'item « Pouvez-vous participer aux décisions en rapport avec votre travail ? » (annexe III). A l'item « Pouvez-vous intervenir dans la détermination des attributions de votre tâche ? », 20,2 % ont répondu jamais et 39,8 % parfois (annexe III). Une analyse complémentaire des différents items a démontré que les travailleurs n'avaient que rarement l'impression d'exercer une influence directe sur les décisions au niveau du département et de l'organisation (43,6 % jamais et 33,3 % parfois). Le sentiment de participation semble donc se limiter aux aspects du travail en rapport avec l'individu lui-même.

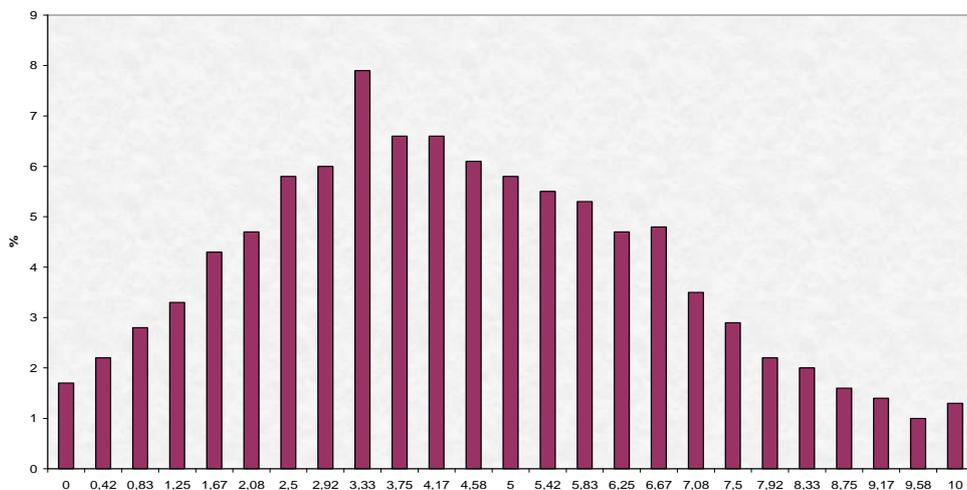


Figure 4.4. Fonction de distribution de l'échelle Participation.

#### 4.1.1.5. Manque de précision dans le travail

La variable manque de précision dans le travail (ambiguïté du rôle) détermine dans quelle mesure les travailleurs savent clairement ce que les autres attendent d'eux ou ce qu'ils peuvent attendre des autres. Le travailleur connaît-il ses responsabilités, le contenu de ses tâches et sait-il ce que pense votre chef direct de ses prestations ? Un score faible signifie que le répondant perçoit peu de manque de précision dans son travail et un score élevé qu'il en perçoit beaucoup. La fonction de distribution (figure 4.5) révèle que les répondants donnent principalement des valeurs faibles. La moyenne sur l'échelle s'élève à 3,42 et se trouve en dessous du milieu neutre, du côté négatif de l'échelle. Ce score correspond plus ou moins au choix de réponse « parfois ». 80 % des répondants enregistrent un score inférieur au milieu neutre. Les items qui illustrent cette échelle (annexe III) sont : « Savez-vous précisément ce que d'autres attendent de vous à votre travail ? » (item inverse, 3,6 % jamais et 16,7 %

parfois) et « Savez-vous précisément ce que vous pouvez attendre d'autres personnes de votre département ? » (item inverse, 4,5 % jamais et 25,0 % parfois).

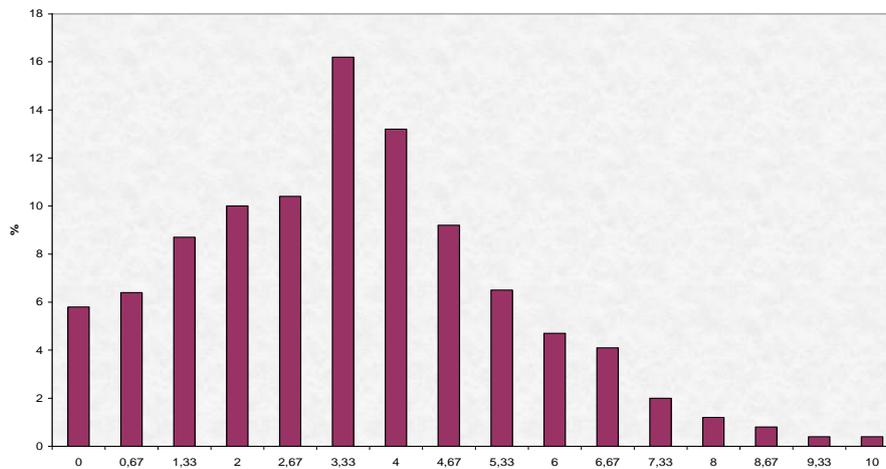


Figure 4.5. Fonction de distribution de l'échelle manque de précision dans le travail.

#### 4.1.1.6. Changement dans les tâches

L'échelle changement dans les tâches jauge dans quelle mesure des changements importants interviennent dans votre travail. Ces changements entraînent-ils des problèmes d'adaptation et ont-ils des conséquences négatives pour l'individu ? Par ailleurs, il faut déterminer si ces changements sont bien introduits. La fiabilité de l'échelle était inférieure ( $\alpha = 0.69$ ) à celle des autres échelles mais toujours supérieure à la limite de 0,65, considérée comme acceptable dans les études sociales (Veldhuijzen, Goldebeld & Sanders, 1993). Un score faible sur l'échelle indique qu'un travailleur perçoit peu de problèmes à la suite des changements apportés au sein de l'organisation et un score élevé sur l'échelle qu'il en perçoit beaucoup. La fonction de distribution est plutôt inclinée, avec principalement des scores faibles (figure 4.6). La moyenne sur l'échelle s'élève à 3,06 et se trouve en dessous du milieu neutre, du côté négatif de l'échelle. Ce score correspond à la réponse « parfois ». 92 % des répondants ont un score inférieur au milieu neutre. Les items de cette échelle (annexe III) sont : « Se produit-il des changements importants dans vos tâches ? » (13,8 % jamais et 58,4 % parfois) et « Eprenez-vous des difficultés à vous adapter aux changements dans les tâches ? » (46,4 % jamais et 48,1 % parfois).

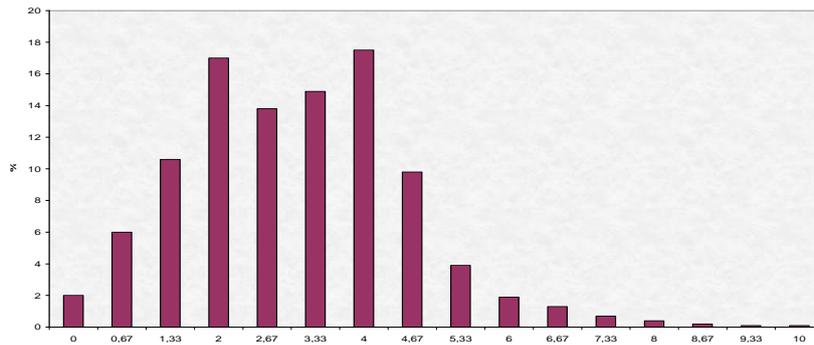


Figure 4.6. Fonction de distribution de l'échelle changement dans les tâches

#### 4.1.1.7. Information

L'information jauge dans quelle mesure les collègues et dirigeants fournissent des informations aux travailleurs sur la qualité de leur travail. Les travailleurs reçoivent-ils suffisamment d'informations sur l'objectif et les résultats de leur travail? Disposent-ils de données suffisantes pour déterminer la qualité de leur travail ? En outre, le feed-back lié à la tâche est également sondé. Dans quelle mesure le travail fournit-il des informations directes sur la qualité du travail ? L'échelle présente une distribution normale (figure 4.7). Un score faible sur l'échelle signifie qu'une personne a le sentiment de recevoir peu d'informations sur son travail et un score élevé qu'elle pense en recevoir beaucoup. La moyenne sur l'échelle s'élevait à 4,84. Ce score peut être situé entre les choix de réponse « parfois » et « souvent » et se trouve en dessous du milieu neutre, du côté légèrement négatif de l'échelle. 55 % des répondants se trouvent du côté négatif de l'échelle. Les items caractéristiques de cette échelle (annexe III) sont : « Votre dirigeant vous donne-t-il des informations sur la qualité de votre travail ? » (22,8 % jamais et 45,4 % parfois) et « Recevez-vous suffisamment d'informations à propos du résultat de votre travail ? » (14,2 % jamais et 39,2 % parfois).

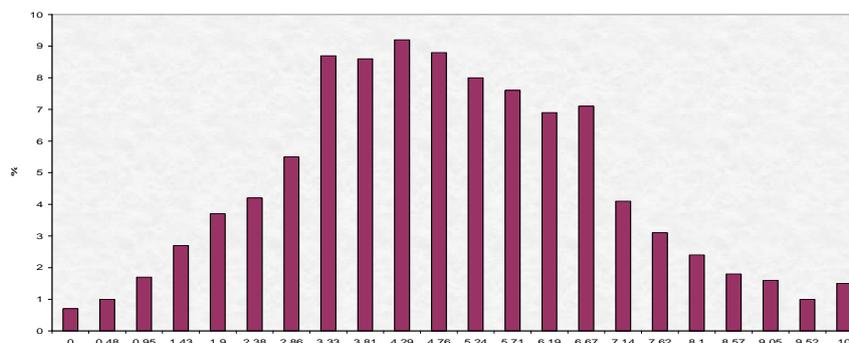


Figure 4.7. Fonction de distribution de l'échelle information.

#### 4.1.1.8. Problèmes avec le travail

L'échelle problèmes avec le travail (conflits de rôle) détermine si les travailleurs ont des conflits avec des collègues et dirigeants quant au contenu de leurs tâches. Les travailleurs doivent-ils accomplir des tâches qu'ils préféreraient éviter, voire qu'ils détestent ? Reçoivent-ils parfois des missions contradictoires ou sont-ils tenus d'effectuer leur travail d'une autre manière qu'ils ne le voudraient ? La distribution de l'échelle est plutôt inclinée, avec, principalement, des scores faibles (figure 4.8). Un score faible sur l'échelle signifie qu'une personne rencontre peu de problèmes avec le contenu de son travail et un score élevé qu'elle en rencontre beaucoup. La moyenne de l'échelle atteint 2,25 et se trouve en dessous du milieu neutre. Ce score se situe entre les choix de réponse « jamais » et « parfois ». 96 % des répondants se trouvent du côté négatif de l'échelle (score < 5). Les items qui illustrent cette échelle (annexe III) sont : « Recevez-vous des missions contradictoires ? » (41,3 % jamais et 49,8 % parfois) et « Avez-vous des conflits avec vos collègues à propos du contenu de vos tâches ? » (62,0% jamais et 35,2 % parfois).

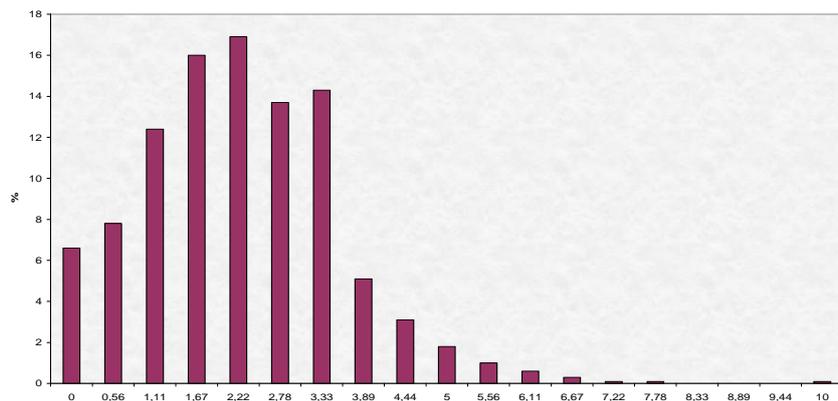


Figure 4.8. Fonction de distribution de l'échelle problèmes avec le travail

#### 4.1.1.9. Synthèse

La figure 4.9 suivante contient les scores moyens sur les échelles qui jaugent le contenu du travail. Pour pouvoir bien interpréter cette figure, il est important de garder certains aspects à l'esprit. Plus le score est élevé sur une échelle déterminée, plus cette dernière suscite l'approbation. Pour les concepts formulés positivement (diversité dans le travail, possibilités d'apprentissage, autonomie dans votre travail, participation et information), un score élevé est favorable et un score faible défavorable. Ces concepts sont illustrés du côté gauche de la figure 4.9. Pour les concepts formulés négativement (manque de précision dans le travail,

changement dans les tâches et problèmes avec le travail), un score faible est favorable et un score élevé défavorable. Ces concepts sont affichés à droite de la figure 4.9. Les travailleurs perçoivent peu (scores entre jamais et parfois) de problèmes avec le contenu de leur travail (conflits de rôle). Ils sont parfois confrontés à des ambiguïtés à propos du travail (ambiguïté de rôle) ou des problèmes avec les changements dans le travail. Les scores moyens des autres échelles sont situés entre « parfois » et « souvent ». En l'occurrence, nous constatons une différence entre les échelles qui se trouvent en dessous et au-dessus du milieu neutre. Les échelles participation, possibilités d'apprentissage et information sont évaluées un peu plus négativement que les échelles diversité dans le travail et autonomie dans votre travail. En ce qui concerne l'échelle participation, les travailleurs indiquent qu'ils n'ont que rarement l'impression de pouvoir exercer une influence directe sur les décisions au niveau du département et de l'organisation.

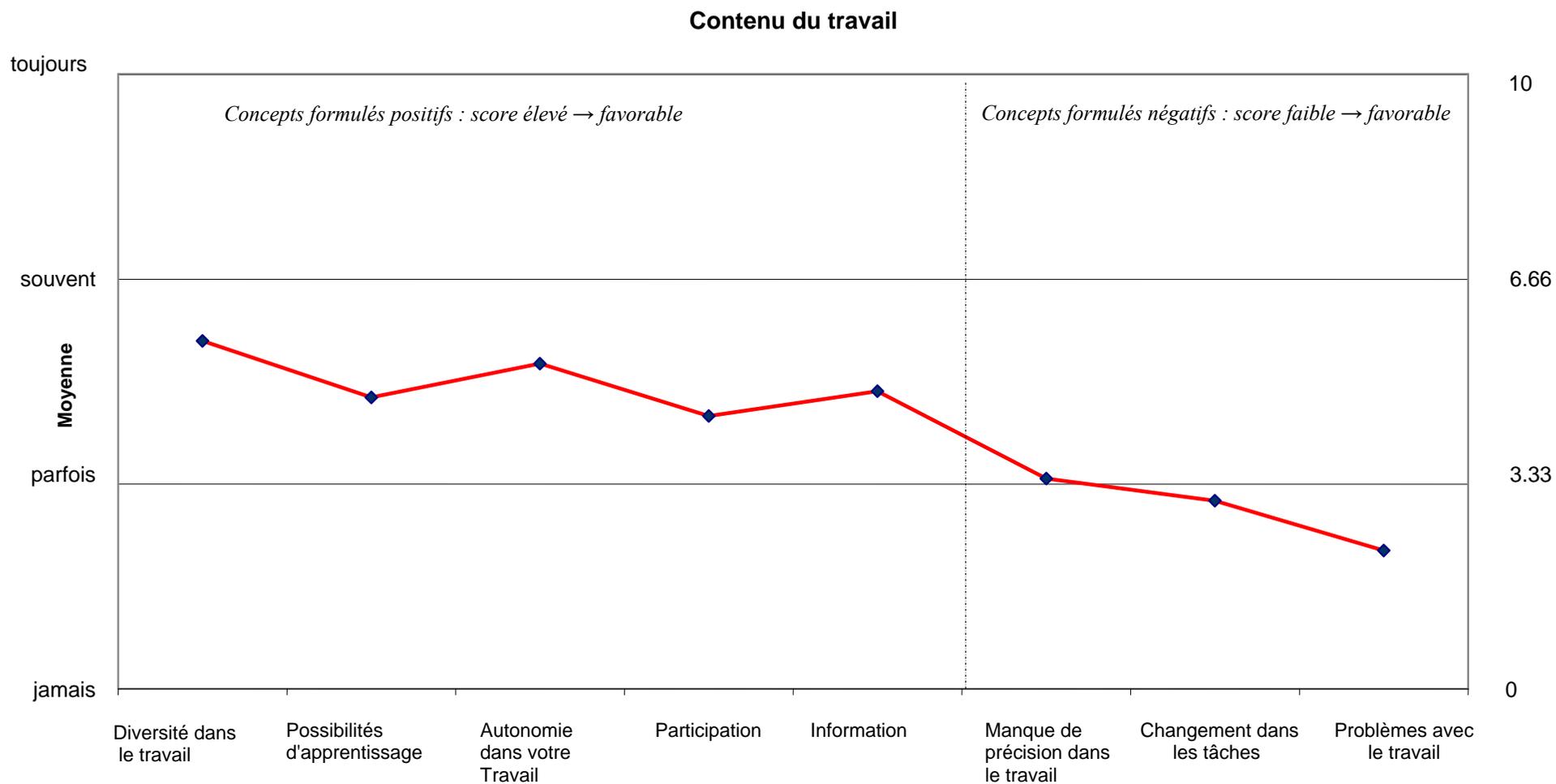


Figure 4.9. Échelles contenu du travail (moyenne sur une échelle de 0 à 10).

## 4.1.2. Conditions matérielles de travail

### 4.1.2.1. Rythme et quantité de travail

L'échelle rythme et quantité de travail nous permet de déterminer le stress et la pression de travail que subissent les travailleurs. D'une part, les répondants éprouvent-ils des problèmes avec le rythme de travail, doivent-ils se dépêcher ou travailler très vite ? D'autre part, ont-ils trop de travail et est-il question d'un retard dans leurs tâches ? L'échelle a une distribution normale (figure 4.10). Un score faible signifie qu'une personne a l'impression de devoir travailler à un rythme faible et de ne traiter qu'une petite quantité de travail et un score élevé qu'elle a l'impression de devoir travailler à un rythme élevé et de traiter une quantité importante de travail. La moyenne sur l'échelle s'élevait à 4,83 et se trouve en dessous du milieu neutre, du côté légèrement négatif de l'échelle. Ce score se situe entre les choix de réponse « parfois » et « souvent ». 56 % des répondants ont enregistré un score inférieur au milieu (score < 5). Les items de cette échelle sont (annexe III) : « Travaillez-vous sous stress ? » (11,0 % jamais et 40,1 % parfois) et « Avez-vous trop de travail ? » (4,5 % jamais et 43,2 % parfois).

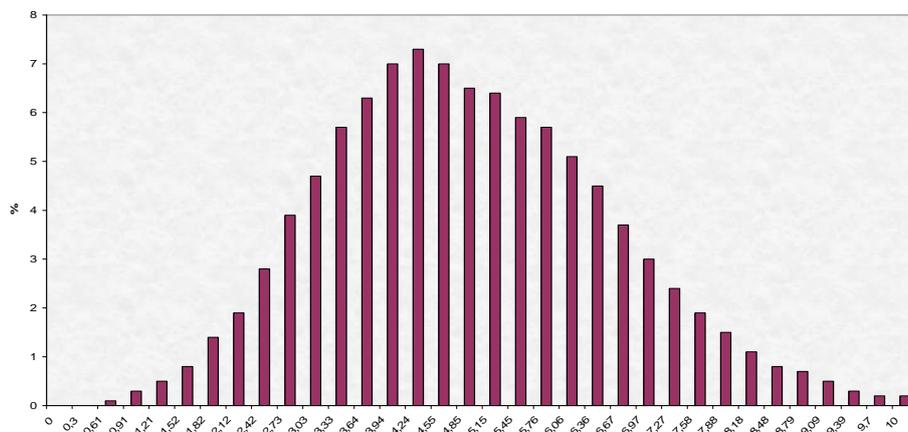


Figure 4.10. Fonction de distribution de l'échelle rythme et quantité de travail.

### 4.1.2.2. Charge émotionnelle

La variable charge émotionnelle sonde la mesure dans laquelle les sujets sont confrontés dans leur travail à des situations émotionnellement fortes, qui les touchent personnellement. Par ailleurs, les travailleurs sont-ils en contact avec des clients difficiles qui les agressent personnellement et pour lesquels ils doivent faire preuve de davantage de pouvoir de persuasion ? L'échelle de la charge émotionnelle présente une distribution inclinée avec des

scores majoritairement faibles (figure 4.11). Les personnes qui enregistrent un score faible perçoivent leur travail comme peu contraignant émotionnellement et celles qui enregistrent un score élevé le perçoivent comme très contraignant émotionnellement. La moyenne sur l'échelle atteint 3,06 et se trouve en dessous du milieu neutre, du côté négatif de l'échelle. Ce score se situe aux environs du choix de réponse « parfois ». 88 % des répondants se trouvent du côté négatif de l'échelle (score < 5). Des exemples d'items de cette échelle sont (annexe III) : « Votre travail est-il émotionnellement difficile ? » (26,0 % jamais et 50,6 % parfois) et « Dans votre travail, êtes-vous confronté à des choses qui vous touchent personnellement ? » (33,1 % jamais et 51,4 % parfois).

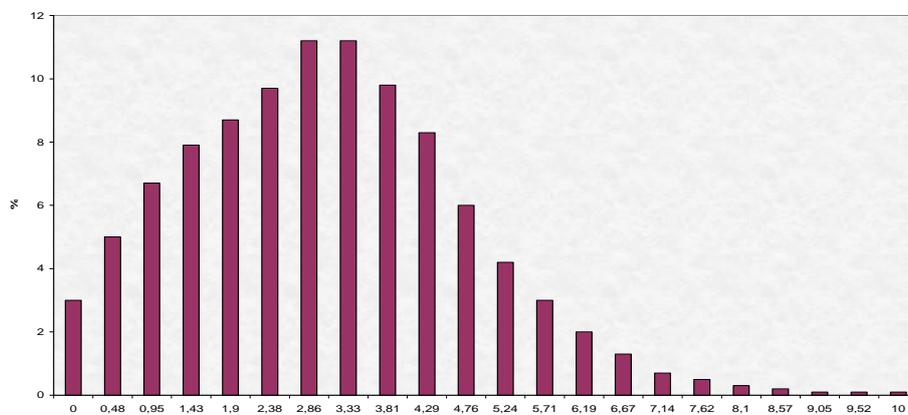


Figure 4.11. Fonction de distribution de l'échelle charge émotionnelle.

#### 4.1.2.3. Charge mentale

L'échelle charge mentale sonde dans quelle mesure le travail exige de la concentration, de la précision et un certain soin. Les travailleurs doivent-ils être attentifs à de nombreuses choses simultanément lors de l'exécution de leurs tâches, ce qui leur impose de davantage réfléchir et de retenir beaucoup de choses ? La fonction de distribution de l'échelle est plutôt inclinée, avec des scores majoritairement élevés (figure 4.12). Les personnes qui enregistrent des scores faibles perçoivent leur travail comme peu psychologiquement contraignant et celles avec un score élevé le perçoivent comme très psychologiquement contraignant. La moyenne de l'échelle se situe à 7,51 et est supérieure au milieu neutre, du côté positif de l'échelle. Ce score se situe entre les choix de réponse « souvent » et « toujours ». 89 % des travailleurs se trouvent du côté positif de l'échelle (score  $\geq$  5). Les items qui illustrent cette échelle sont (annexe III) : « Devez-vous faire preuve d'une grande précision dans votre travail ? » (33,6 % souvent et

48,6 % toujours) et « Votre travail exige-t-il une attention permanente ? » (32,5 % souvent et 54,6 % toujours).

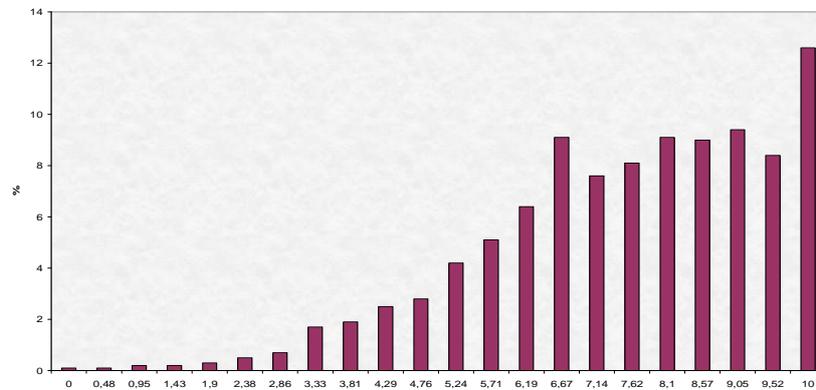


Figure 4.12. Fonction de distribution de l'échelle charge mentale.

#### 4.1.2.4. Efforts physiques

La variable efforts physiques étudie si les travailleurs sont incommodés par le fait qu'ils doivent souvent soulever ou traîner des objets, se baisser, s'étirer ou effectuer des mouvements répétés pendant le travail. En outre, la variable examine si le travail exige une force physique importante ou impose au travailleur d'adopter des postures inconfortables ou fatigantes. Nous constatons une distribution inclinée avec des scores majoritairement faibles (figure 4.13). Un score faible signifie que les travailleurs ont le sentiment que leur travail exige peu d'efforts physiques et un score élevé qu'ils ont l'impression que leurs tâches exigent beaucoup d'efforts physiques. La moyenne sur l'échelle s'élève à 2,74 et se situe en dessous du milieu neutre, du côté négatif de l'échelle. Ce score peut être situé entre les choix de réponse « jamais » et « parfois ». 82 % des répondants se trouvent du côté négatif de l'échelle (score < 5). Les items qui caractérisent cette échelle sont (annexe III) : « Travaillez-vous dans des postures inconfortables ou fatigantes ? » (39,2 % jamais et 41,5 % parfois) et « Trouvez-vous votre travail très astreignant physiquement ? » (39,8 % jamais et 38,6 % parfois).

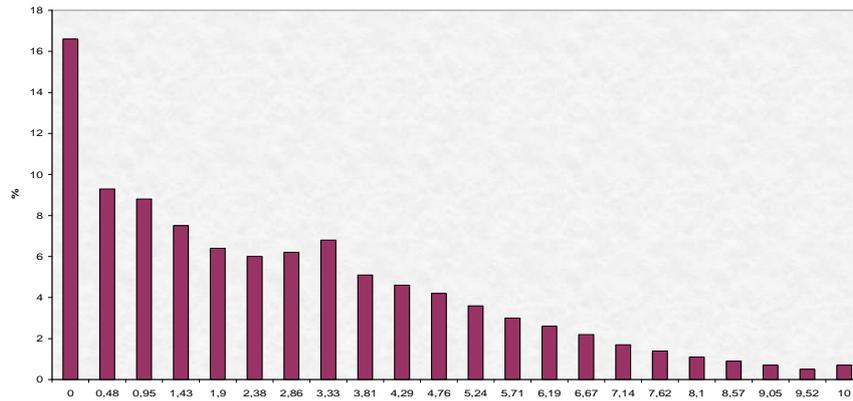


Figure 4.13. Fonction de distribution de l'échelle efforts physiques.

#### 4.1.2.5. Synthèse

La figure 4.14 contient les scores moyens sur des échelles relatives aux conditions matérielles de travail. Plus le score est élevé sur une échelle, plus le sujet marque son approbation. Les échelles présentées ci-dessous font toutes référence à une charge spécifique dans le cadre de la situation de travail. Un score élevé sur une échelle est défavorable (très contraignant), un score faible est favorable (peu contraignant). Les travailleurs ont obtenu un score entre « parfois » et « souvent » sur l'échelle rythme et quantité de travail. Les répondants perçoivent parfois leur travail comme contraignant émotionnellement. Nous constatons les différences les plus prononcées dans les échelles charge mentale et efforts physiques : les travailleurs perçoivent largement leur travail comme contraignant psychiquement (scores entre souvent et toujours) tandis que, selon eux, leur travail ne demande que peu d'efforts physiques (scores entre jamais et parfois). Les chapitres suivants ont pour objectif d'expliquer ces constatations, notamment en étudiant de plus près les différents secteurs d'emploi et statuts professionnels. Le score sur l'échelle charge mentale peut être qualifié de problématique dans une certaine mesure.

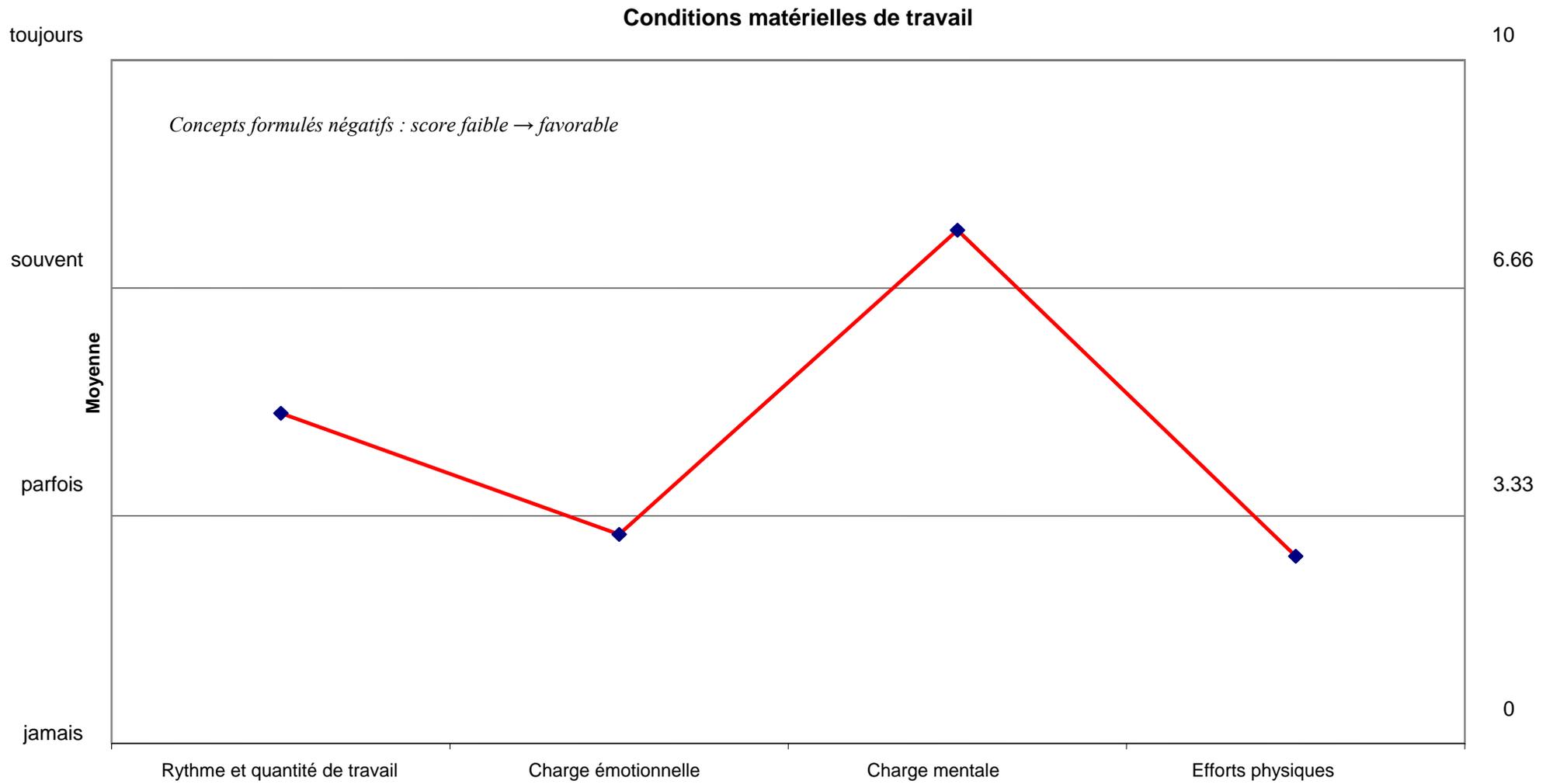


Figure 4.14. Échelles conditions matérielles de travail (moyennes sur une échelle de 0 à 10).

### 4.1.3. Conditions de travail

#### 4.1.3.1. Rémunération

L'échelle rémunération nous permet d'étudier si les travailleurs sont satisfaits de la rémunération qu'ils reçoivent. Ont-ils le sentiment qu'ils sont suffisamment payés pour le travail qu'ils accomplissent (par rapport à d'autres travailleurs dans leur département ou d'autres entreprises) ? La rémunération reçue leur permet-elle de joindre les deux bouts à la fin du mois ? L'échelle rémunération présente une distribution normale (figure 4.15). Un score faible signifie que le répondant n'est pas du tout satisfait de la rémunération qu'il reçoit et un score élevé qu'ils en sont satisfaits. La moyenne de l'échelle est située à 4,87 et se trouve du côté légèrement négatif de l'échelle. Ce score se situe entre les choix de réponse « parfois » et « souvent ». 54 % des répondants se trouvent du côté négatif de l'échelle. Les exemples d'items sont (annexe III) : « Trouvez-vous que vous êtes suffisamment payé pour le travail que vous accomplissez ? » (27,1 % jamais et 36,2 % parfois) et « Trouvez-vous que vous bénéficiez d'un traitement équitable par rapport à d'autres personnes de votre département ? » (21,9 % jamais et 32,3 % parfois).

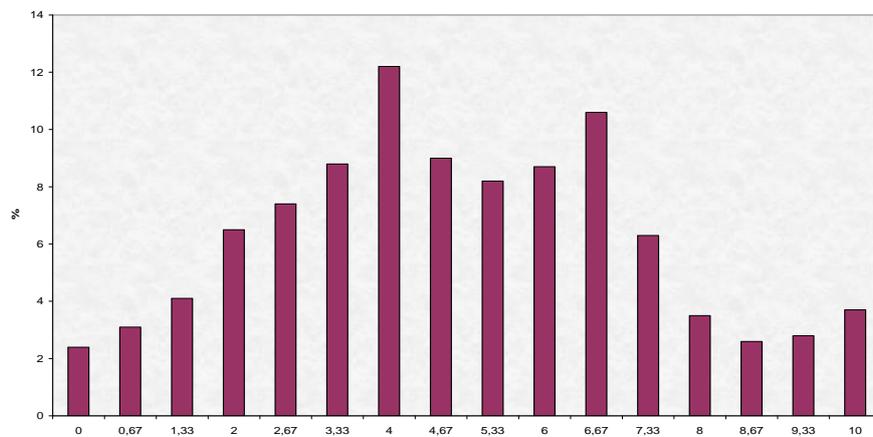


Figure 4.15. Fonction de distribution de l'échelle rémunération.

#### 4.1.3.2. Possibilités de carrière

La variable possibilités de carrière sonde les possibilités de carrières perçues qui sont offertes aux travailleurs. Ont-ils confiance dans les perspectives financières et les possibilités de promotion qui leur sont offertes par leur poste actuel ? Les travailleurs peuvent-ils suivre des formations complémentaires afin d'optimiser également leurs chances sur le marché de l'emploi (externe) ? L'échelle a une distribution inclinée avec des scores majoritairement

faibles (figure 4.16). Les personnes qui enregistrent de faibles scores estiment que leur poste actuel leur offre peu de possibilités de carrière et celles avec des scores élevés estiment que leur fonction en offre beaucoup. La moyenne sur l'échelle s'élève à 3,36 et se trouve du côté négatif de l'échelle. Ce score se situe aux alentours du choix de réponse « parfois ». 74 % des répondants se trouvent du côté négatif de l'échelle (score < 5). Les items qui illustrent cette échelle (annexe III) sont : « Votre carrière vous offre-t-elle des perspectives financières ? » (40,6 % jamais et 39,7 % parfois) et « Votre carrière vous offre-t-elle des possibilités de promotion ? » (47,3 % jamais et 38,9 % parfois).

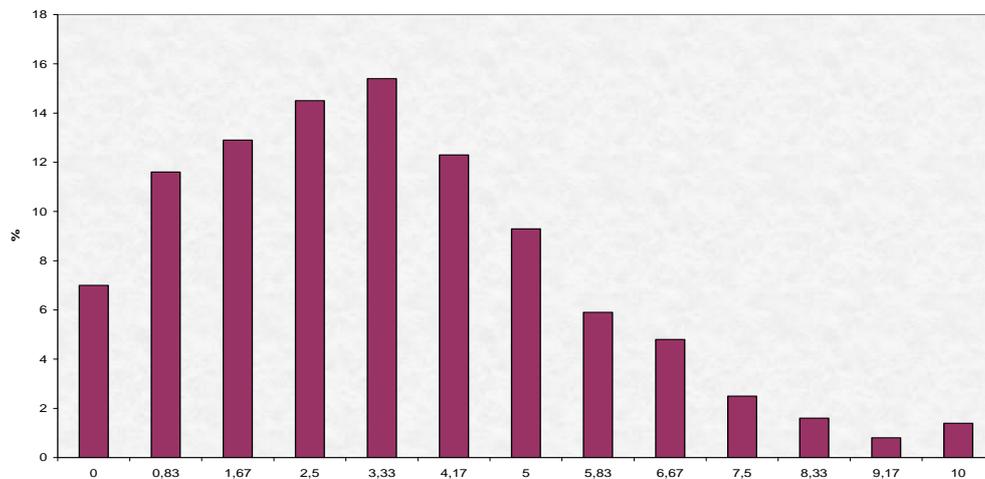


Figure 4.16. Fonction de distribution de l'échelle possibilités de carrière.

#### 4.1.3.3. Incertitude quant à l'avenir

L'échelle incertitude quant à l'avenir jauge dans quelle mesure les travailleurs ont besoin de plus de certitudes quant au maintien de leur poste actuel, au niveau de fonction ou à l'avenir de l'organisation. Les personnes qui enregistrent un score faible n'ont guère besoin de davantage de certitudes quant à leur avenir et celles avec un score élevé ont besoin de beaucoup plus de certitudes. La moyenne sur l'échelle s'élève à 4,30. Ce score se situe entre les choix de réponse « parfois » et « souvent » et se trouve sous le milieu neutre, du côté négatif de l'échelle. 60 % des répondants se trouvent du côté négatif de l'échelle (score < 5). Les items caractérisant cette échelle (annexe III) sont : « Avez-vous besoin d'être plus sûr d'avoir encore du travail dans un an ? » (29,6 % jamais et 30,5 % parfois) et « Avez-vous besoin d'être plus sûr de garder votre niveau de fonction actuel l'année prochaine ? » (34,1 % jamais et 29,2 % parfois). La fonction de distribution observée (figure 4.17) exige quelques explications. Il semble que les personnes aient répondu avec une certaine constance aux items

qui sondaient l'incertitude quant à l'avenir. Si des personnes ont par exemple répondu jamais à un item, il y a de grandes chances qu'elles aient également répondu jamais aux trois autres items (expliquant ainsi le pic sur la valeur zéro). Il en va de même pour les autres choix de réponse (pic à 3,33 (parfois), 6,66 (souvent) et 10 (toujours)). L'incertitude/la certitude face à un aspect du travail (par exemple, maintien du poste) accompagne en d'autres termes l'incertitude/la certitude face à d'autres aspects (par exemple, maintien du niveau de fonction et avenir de l'organisation).

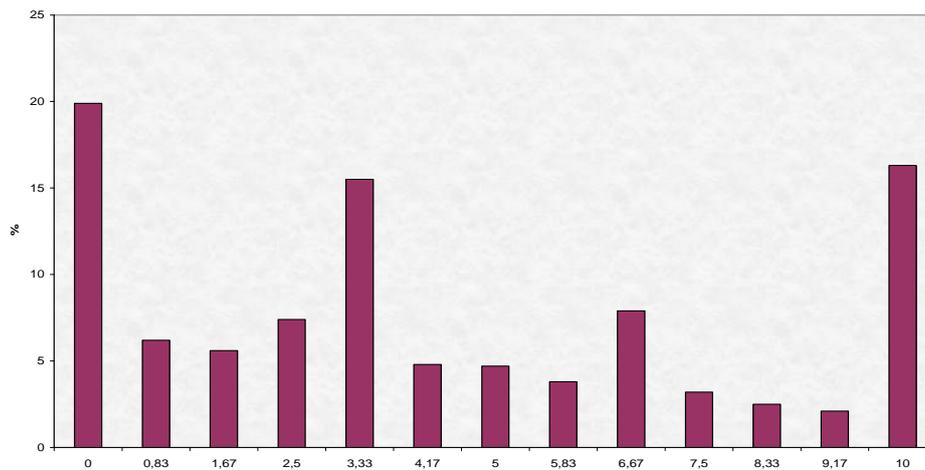


Figure 4.17. Fonction de distribution de l'échelle incertitude quant à l'avenir.

#### 4.1.3.4. Synthèse

Les résultats des variables qui ont sondé les conditions de travail sont présentés à la figure 4.18. Plus le score est élevé sur une échelle déterminée, plus le sujet approuve cette échelle. Pour les concepts formulés positivement (rémunération, possibilités de carrière), un score élevé est favorable et un score faible défavorable. Ces concepts se trouvent du côté gauche de la figure 4.18. Pour le concept formulé négativement de l'incertitude quant à l'avenir, un score faible est favorable et un score élevé défavorable. Ce concept se trouve du côté droit de la figure 4.18. Les scores moyens des échelles rémunération et incertitude quant à l'avenir se situent entre « parfois » et « souvent ». Du reste, les travailleurs s'avèrent n'avoir que « parfois » le sentiment de rencontrer les possibilités de carrière nécessaires dans leur poste actuel. Seul le score sur cette dernière variable s'avère un peu moins positif.

### Conditions de travail

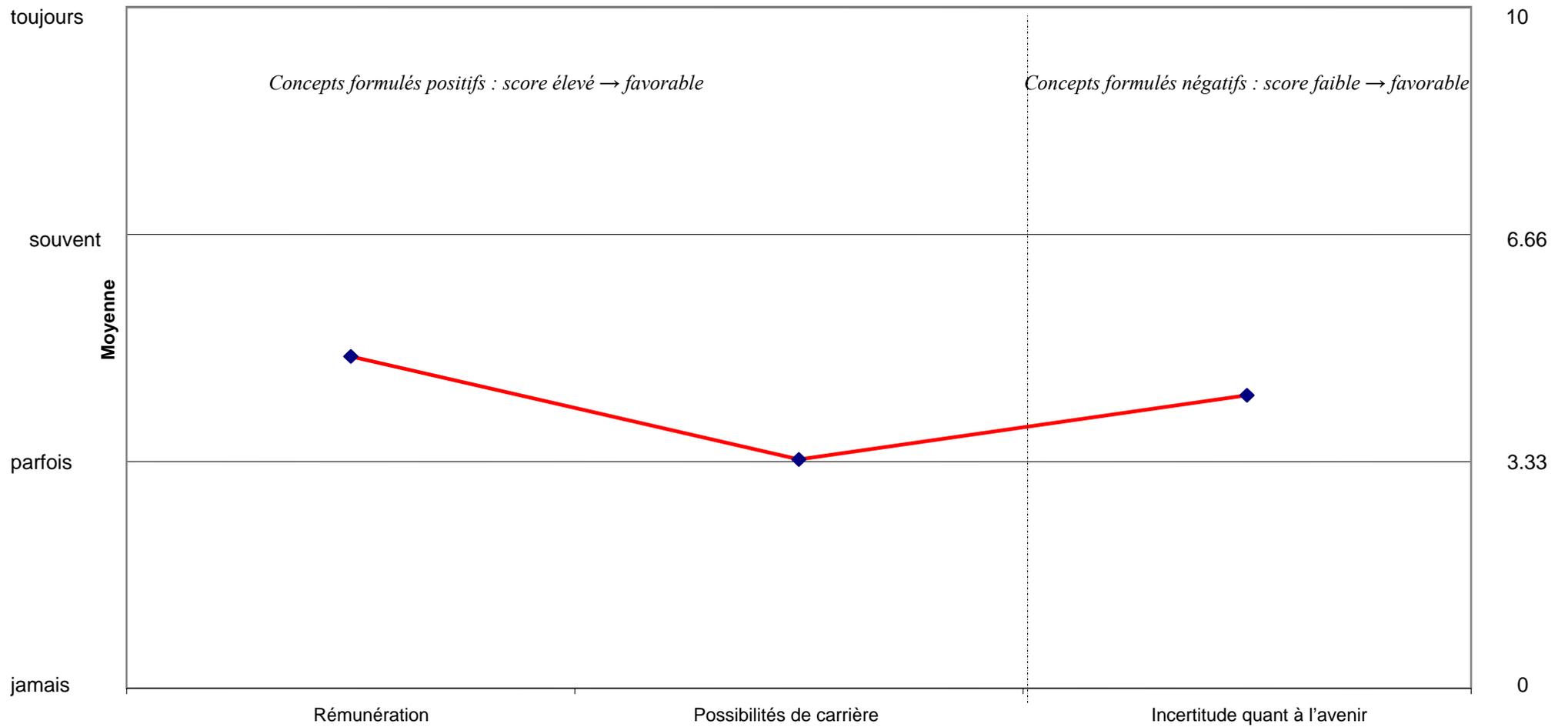


Figure 4.18. Échelles conditions de travail (moyenne sur une échelle de 0 à 10).

#### 4.1.4. Relations de travail

##### 4.1.4.1. Relations avec les collègues

L'échelle relations avec les collègues détermine si les travailleurs peuvent compter sur leurs collègues pour leur demander de l'aide lorsque la situation l'exige. Est-il question de conflits et de comportements agressifs entre les collègues, y-a-t'il des incidents fâcheux ? Règne-t-il une bonne entente entre les collègues ? Tout le monde se sent-il apprécié ? Règne-t-il une ambiance de travail amicale et agréable entre les travailleurs ? L'échelle présente une fonction de distribution inclinée avec des scores majoritairement élevés (figure 4.19). Un score faible signifie que le répondant a le sentiment d'entretenir de mauvaises relations avec ses collègues et un score élevé qu'il a de bonnes relations avec ses collègues. La moyenne sur l'échelle s'élève à 7,12 et se trouve du côté positif. Ce score se situe entre les choix de réponse « souvent » et « toujours ». 84 % des répondants se situent du côté positif de l'échelle. Les items caractéristiques de cette échelle (annexe III) sont : « L'entente avec vos collègues est-elle bonne ? » (44,1 % souvent et 36,7 % toujours) et « Règne-t-il une ambiance agréable entre vos collègues et vous ? » (46,9 % souvent et 30,7 % toujours).

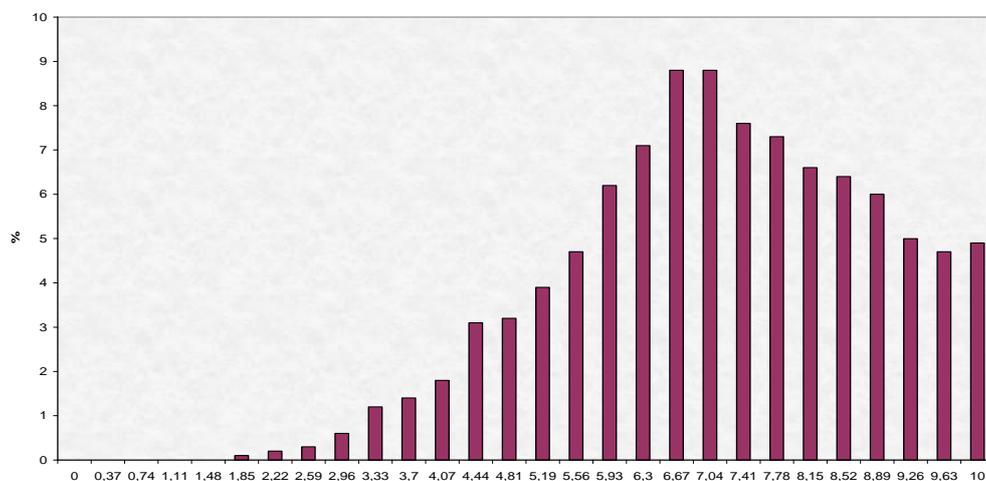


Figure 4.19. Fonction de distribution de l'échelle relations avec les collègues.

##### 4.1.4.2. Relation avec votre chef direct

L'échelle relation avec votre chef direct sonde la mesure dans laquelle les travailleurs se sentent appréciés par leurs dirigeants et peuvent compter sur l'aide des dirigeants directs lorsqu'ils rencontrent des difficultés. Qu'en est-il de l'entente et de l'ambiance entre les travailleurs et dirigeants ? Du reste, la présence de conflits, d'incidents fâcheux ou de comportements agressifs les travailleurs et leurs supérieurs est également jaugée. L'échelle

présente une distribution inclinée (figure 4.20) avec des scores majoritairement élevés. Les travailleurs qui enregistrent des scores faibles considèrent leurs relations avec leurs dirigeants comme mauvaises et ceux avec des scores élevés jugent ces relations comme bonnes. La moyenne sur l'échelle se situe à 7,07 et est supérieure au milieu neutre, du côté positif de l'échelle. Ce score se situe entre les choix de réponse « souvent » et « toujours ». 84 % des travailleurs se trouvent du côté positif de l'échelle. Les items qui illustrent cette échelle (annexe III) sont : « Vos dirigeants sont-ils agréables avec vous ? » (37,1 % souvent et 40,2 % toujours) et « L'entente avec votre dirigeant est-elle bonne ? » (40,7 % souvent et 32,9 % toujours).

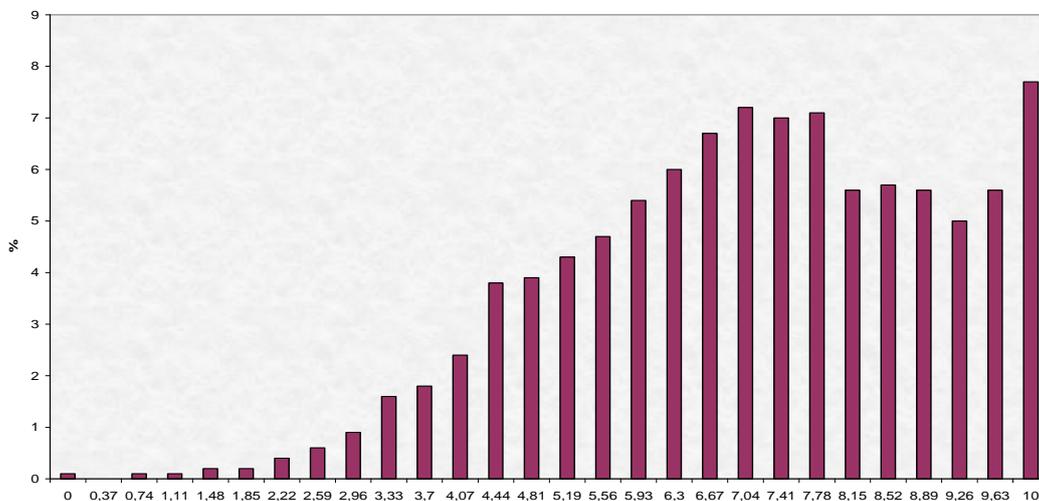


Figure 4.20. Fonction de distribution de l'échelle relation avec votre chef direct.

#### 4.1.4.3. Possibilités de contact

L'échelle possibilités de contact détermine si les travailleurs ont le sentiment d'être suffisamment en contact avec leurs collègues pendant le travail. Les répondants peuvent-ils quitter leur poste pour bavarder avec leurs collègues pendant leur temps de travail, éventuellement dans le cadre de leur travail ? L'échelle présente une distribution normale (figure 4.21). Les personnes qui enregistrent un score faible estiment qu'elles rencontrent peu de possibilités d'entrer en contact avec leurs collègues pendant leur travail et celles avec un score élevé pensent profiter de beaucoup de possibilités. La moyenne de l'échelle se situait à 5,51. Ce score se trouve entre les choix de réponse « parfois » et « souvent », du côté légèrement positif de l'échelle. 64 % des travailleurs ont enregistré un score supérieur ou égal au milieu neutre. Les items qui caractérisent cette échelle (annexe III) sont : « Avez-vous des

contacts avec vos collègues dans le cadre de votre travail ? » (41,5 % souvent et 27,2 % toujours) et « Estimez-vous avoir assez de contact avec vos collègues pendant le travail ? » (39,6 % souvent et 23,7 % toujours).

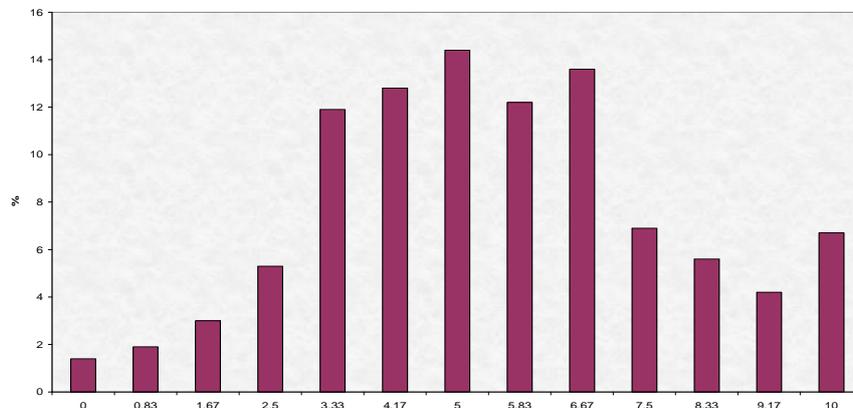


Figure 4.21. Fonction de distribution de l'échelle possibilités de contact.

#### 4.1.4.4. Communication

L'échelle communication porte sur la mesure dans laquelle les travailleurs sont informés de l'état de l'entreprise. Savent-ils comment se déroule le processus décisionnel au sein de l'organisation ? Savent-ils à qui s'adresser en cas de problèmes et disposent-ils de suffisamment d'informations sur les matières importantes ? L'échelle présente une distribution normale (figure 4.22). Les personnes qui enregistrent un score faible ont le sentiment que l'on communique peu au sein de l'organisation et celles avec un score élevé ont l'impression que l'on communique beaucoup. La moyenne sur l'échelle s'élève à 4,67. Ce score se situe entre les choix de réponse « parfois » et « souvent » et se trouve du côté légèrement négatif de l'échelle. 52 % des répondants ont enregistré un score inférieur au milieu neutre (score < 5). Les items de cette échelle (annexe III) sont : « Le déroulement du processus décisionnel dans votre entreprise est-il clair ? » (19,0 % jamais et 50,5 % parfois) et « Êtes-vous tenu bien informé des aspects importants dans l'entreprise ? » (14,3% jamais et 43,9 % parfois).

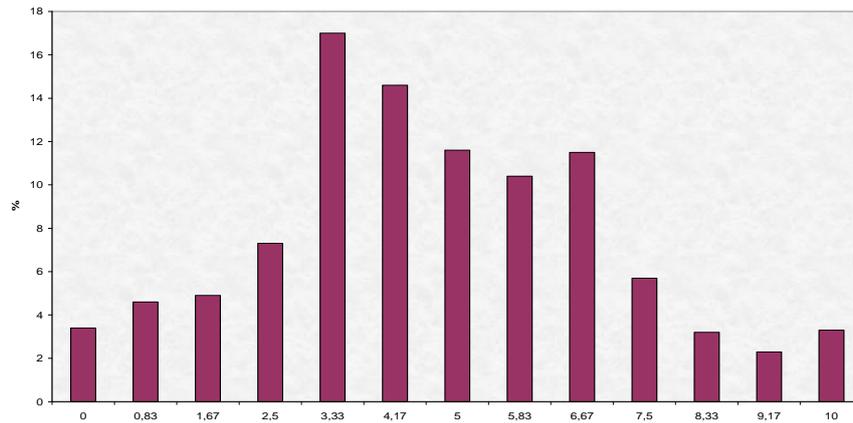
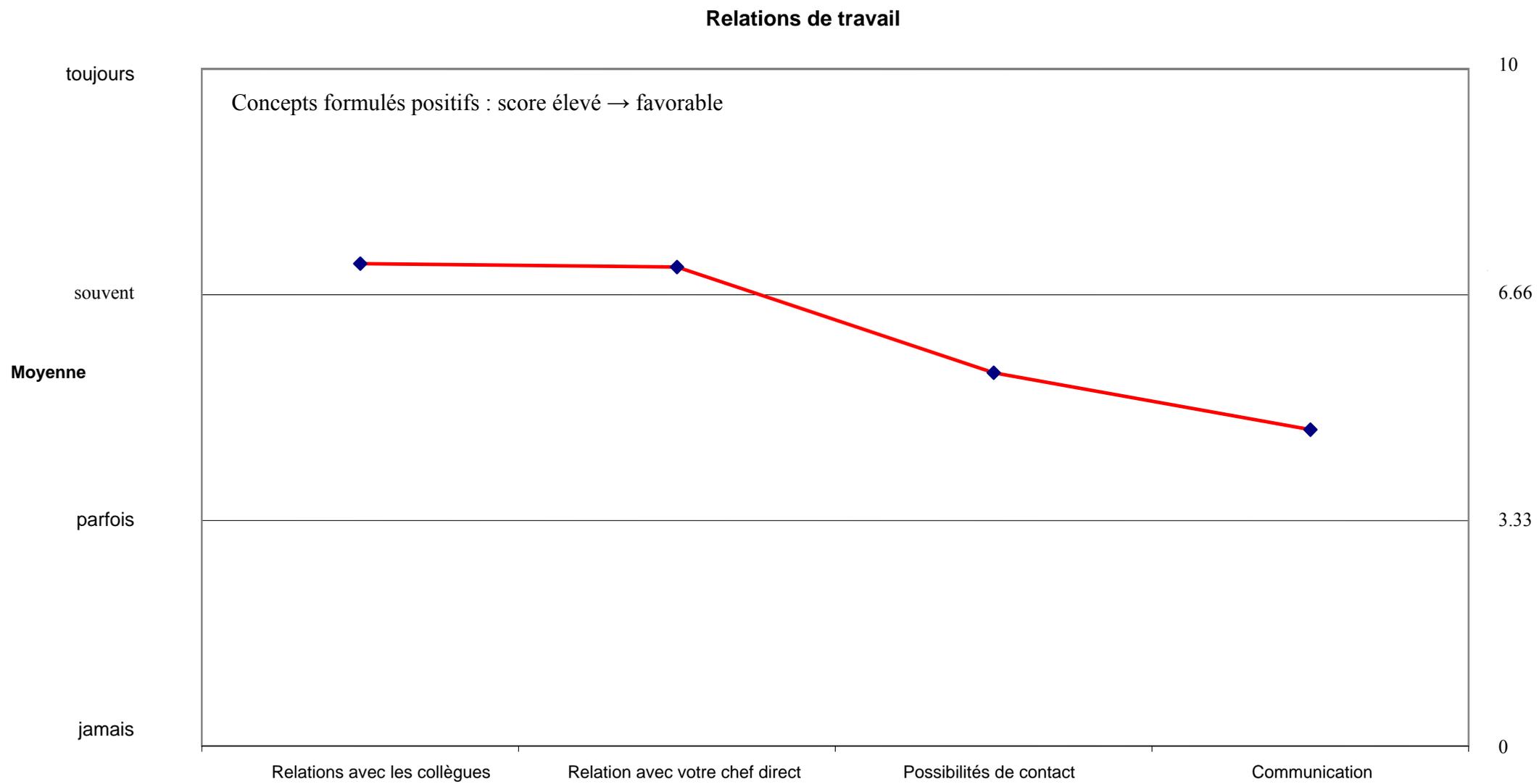


Figure 4.22. Fonction de distribution de l'échelle communication.

#### 4.1.4.5. Synthèse

La figure 4.23 contient les scores moyens sur les échelles relatives aux relations de travail. Plus le score est élevé sur une échelle déterminée, plus cette échelle est approuvée. Toutes les échelles présentées ci-dessous sont des concepts formulés positivement. De ce fait, un score élevé est favorable et un score faible défavorable. Les relations avec les collègues et dirigeants sont considérées comme positives (scores entre « souvent » et « toujours »). Les échelles possibilités de contact et communication ont un score moyen situé entre « parfois » et « souvent ». Globalement, ces résultats sont positifs.

Figure 4.23. Échelles relations de travail (moyennes sur une échelle de 0 à 10).



## 4.2. Perception subjective du travailleur

La perception subjective du travailleur (tableau 4.2) est subdivisée en bien-être et tension mentale et émotionnelle. Chaque sous-aspect est ensuite mesuré à l'aide de différentes échelles et chacune d'entre elles se compose de plusieurs items (affirmations). Les répondants ont dû indiquer si les différentes affirmations étaient d'application à leur cas : (0) non ou (1) oui (hormis l'échelle réactions émotionnelles et fatigue). Les échelles ont été établies en calculant la moyenne sur les items correspondants, opération suivie par une conversion sur une échelle de 0 à 10. Le tableau 4.2 ci-dessous présente également la fiabilité (*Cronbachs alpha*) des différentes échelles. L'annexe III contient les schémas de réponse pour chaque échelle au niveau de l'item. L'annexe IV présente des informations complémentaires pour chaque échelle sur la distribution des répondants à l'aide de box plots.

Tableau 4.2  
*Perception subjective*

PERCEPTION	ÉCHELLES	NBRE D'ITEMS	$\alpha$
<b>Bien-être</b>	Le plaisir au travail	9	0.89
	Implication dans l'organisation	8	0.75
	Changement d'emploi	4	0.77
<b>Tension mentale et émotionnelle</b>	Besoin de récupération	11	0.88
	Rumination	4	0.78
	Qualité du sommeil	14	0.90
	Réactions émotionnelles	12	0.87
	Fatigue au travail	16	0.95

### 4.2.1. Bien-être

#### 4.2.1.1. *Le plaisir au travail*

La variable plaisir au travail nous permet d'étudier si les travailleurs trouvent leur travail agréable et passionnant. N'apprécient-ils pas leur travail et le font-ils uniquement parce qu'ils ne peuvent faire autrement ? Les travailleurs doivent-ils se motiver pour se mettre à la tâche ? L'échelle présente une distribution très inclinée (figure 4.24) avec des scores presque exclusivement élevés. Les personnes qui enregistrent de faibles scores éprouvent peu de plaisir dans leur travail et celles avec des scores élevés en éprouvent largement. La moyenne sur l'échelle s'élève à 7,96 et se situe donc du côté positif de l'échelle. 87 % des répondants ont enregistré des scores supérieurs au milieu neutre (5) de l'échelle. Les items qui illustrent ce score (annexe III) sont : « Je dois à chaque fois me faire violence pour accomplir mon travail » (non 89,2 % et oui 10,8 %) et « Je peux dire que je me rends au travail avec des pieds de plomb » (non 86,6 % et 13,4 %).

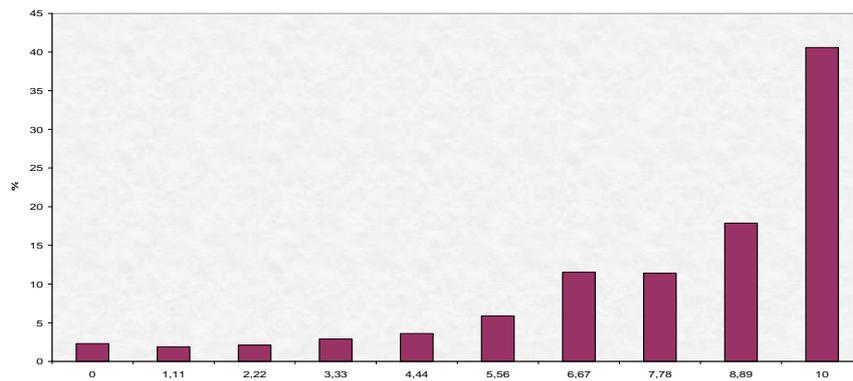


Figure 4.24. Fonction de distribution de l'échelle plaisir au travail.

#### 4.2.1.2. Implication dans l'organisation

L'implication dans l'organisation concerne la mesure dans laquelle les conceptions des répondants concordent avec les conceptions de l'organisation. L'organisation est-elle chère aux travailleurs et auraient-ils du mal à la quitter ? Se sentent-ils intégrés dans l'organisation et veulent-ils s'engager pour en atteindre les objectifs ? L'échelle présente une distribution normale (figure 4.25). Les travailleurs qui enregistrent de faibles scores se sentent peu impliqués dans l'organisation et ceux avec des scores élevés s'y sentent très impliqués. La moyenne sur l'échelle s'élève à 6,18 et se trouve du côté positif de l'échelle. 72 % des répondants ont enregistré des scores supérieurs ou égaux au milieu neutre. Nous constatons donc une évaluation positive de la participation dans l'organisation mais cette perception positive est moins prononcée que pour la variable plaisir au travail, ce qui ressort également de la fonction de distribution (figure 4.25). Les items caractéristiques de cette échelle (annexe III) sont : « Je me sens parfaitement intégré dans cette organisation » (oui 65,6 % et non 34,4 %) et « Cette organisation me tient vraiment à cœur » (oui 65,2 % et non 34,8 %).

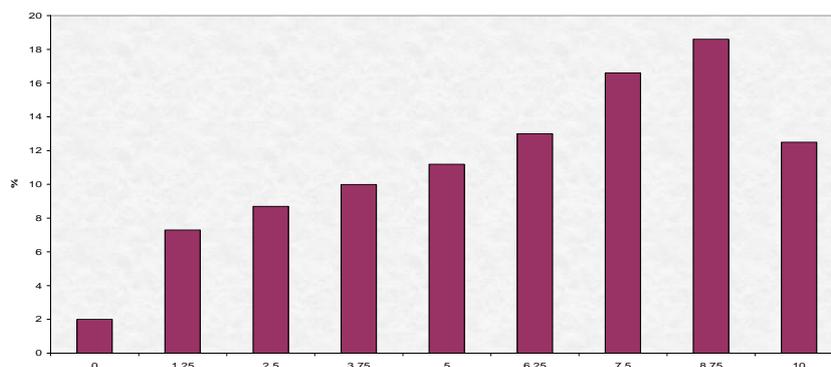


Figure 4.25. Fonction de distribution de l'échelle implication dans l'organisation.

#### 4.2.1.3. Changement d'emploi

L'échelle changement d'emploi sonde la mesure dans laquelle les travailleurs sont enclins à rechercher un autre poste en dehors de l'organisation. Pensez-ils à chercher un autre travail dans le courant de l'année à venir ? Les personnes qui enregistrent un score faible n'ont guère l'intention de changer de poste et celles avec un score élevé ont vraiment l'intention de changer de travail. La fonction de distribution présente un tracé capricieux (figure 4.26). La moyenne sur l'échelle s'élève à 2,60 et se situe du côté négatif de l'échelle. 90 % des répondants ont obtenu un score inférieur ou égal au milieu neutre. Des exemples d'items de cette échelle sont (annexe III) : « J'envisage de chercher un travail en dehors de cette organisation l'année prochaine » (non 90 % et oui 10 %) et « Je pense parfois à changer de travail » (non 55 % et oui 45 %).

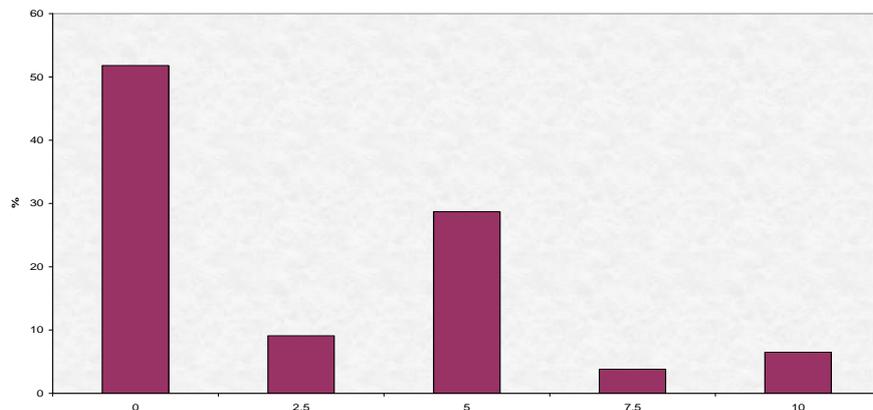


Figure 4.26. Fonction de distribution de l'échelle changement d'emploi.

#### 4.2.1.4. Synthèse

La figure 4.27 ci-dessous représente les échelles relatives au bien-être. Plus le score sur l'échelle est élevé, plus cette échelle est approuvée (0 = non et 10 = oui). Pour les concepts formulés positivement (le plaisir au travail et implication dans l'organisation), un score élevé est favorable et un score faible défavorable. Ces concepts sont affichés du côté gauche de la figure 4.27. Pour le concept formulé négativement changement d'emploi, un score faible est favorable et un score élevé défavorable. Ce concept est illustré du côté droit de la figure 4.27. En ce qui concerne l'aspect du bien-être, une image clairement positive se dégage. Les travailleurs éprouvent beaucoup de plaisir au travail, ils se sentent impliqués dans l'organisation et n'ont tendance à changer de poste que dans une mesure très limitée.

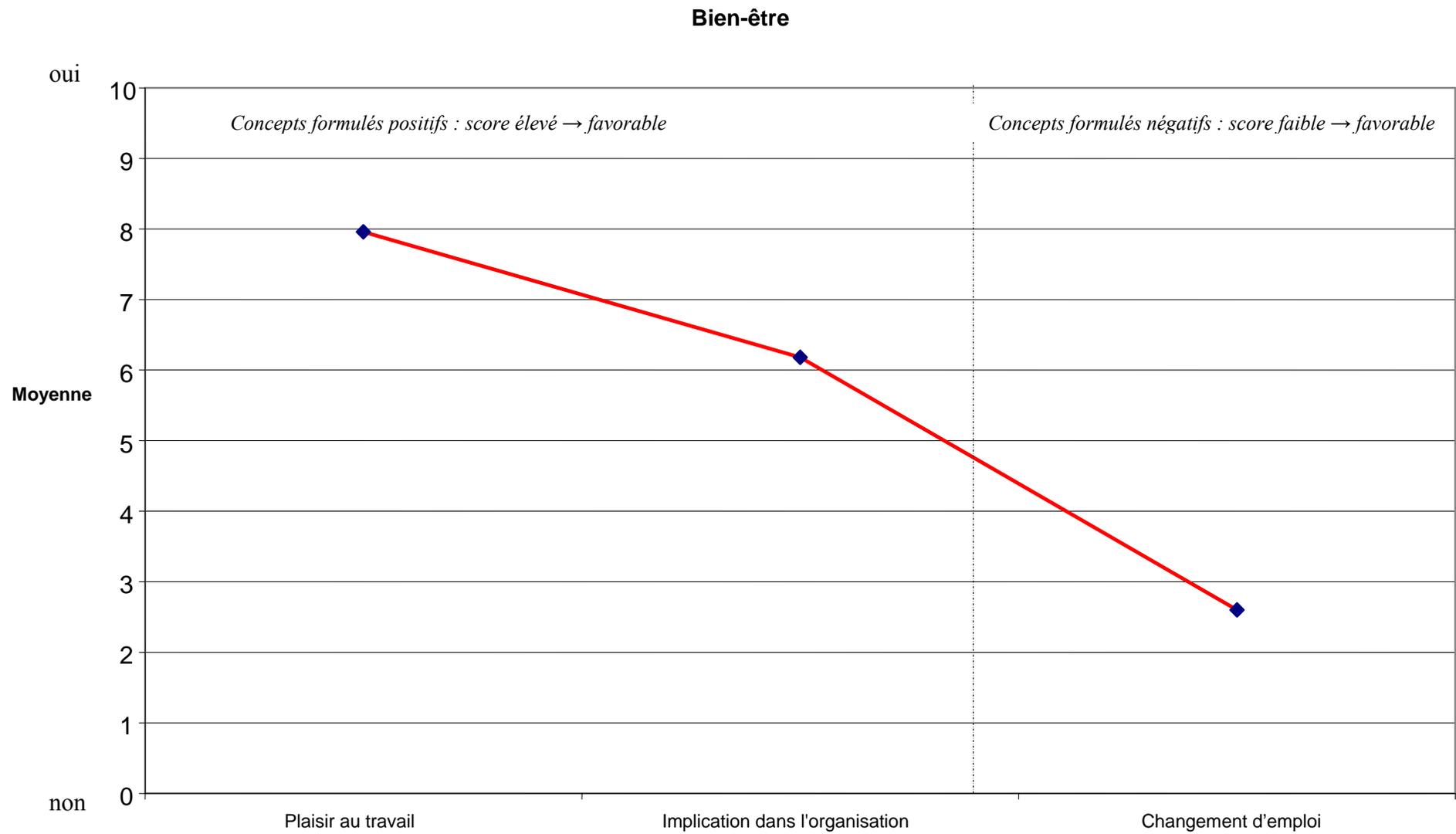


Figure 4.27. Échelles bien-être (moyennes sur une échelle de 0 à 10).

## 4.2.2. Tension mentale et émotionnelle

### 4.2.2.1. Besoin de récupération

L'échelle besoin de récupération sonde dans quelle mesure les travailleurs se sentent épuisés à la fin de leur journée de travail. Ont-ils le temps nécessaire pour récupérer après le travail ? Leur reste-t-il de l'énergie pour se détendre après leurs heures de travail ? Les travailleurs ont-ils besoin de repos après leurs heures de travail ? Les personnes qui enregistrent un score faible sur l'échelle n'ont guère besoin de récupération et celles avec un score élevé sur l'échelle ont besoin de beaucoup de récupération. La fonction de distribution (figure 4.28) présente un pic sur les scores les plus faibles ; ensuite, les pourcentages restent plus ou moins constants. La moyenne sur l'échelle s'élève à 3,92 et se trouve du côté négatif de l'échelle. Les travailleurs ont besoin de relativement peu de récupération. 63 % des répondants ont enregistré des scores inférieurs au milieu neutre. Les items qui caractérisent cette échelle (annexe III) sont : « Je ne suis généralement reposé qu'après un deuxième jour de congé » (oui 38,4 % et non 61,6 %) et « Je suis réellement épuisé à la fin d'une journée de travail » (oui 41,0 % et non 59,0 %).

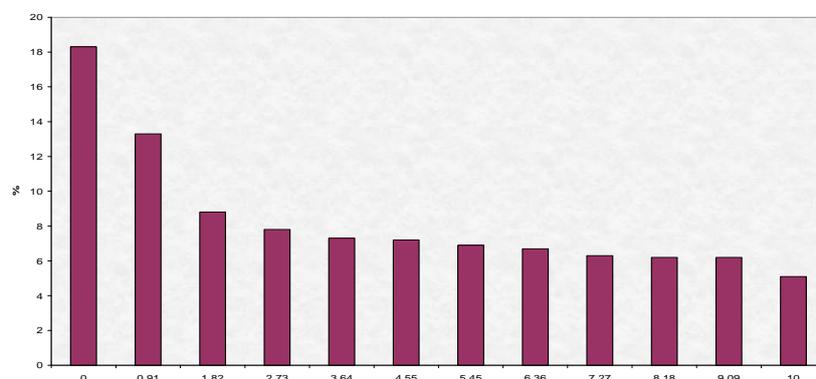


Figure 4.28. Fonction de distribution de l'échelle besoin de récupération.

### 4.2.2.2. Rumination

La variable rumination jauge à quel point les travailleurs sont capables de prendre leurs distances par rapport à leur travail. Peuvent-ils facilement déconnecter du mode du travail ou continuent-ils à cogiter après les heures de bureau ? Pendant leurs loisirs, les travailleurs pensent-ils toujours à leur travail ? Les répondants qui enregistrent un score faible cogitent peu à sur leurs tâches en dehors des heures de travail et ceux avec un score élevé beaucoup. L'échelle présente une distribution inclinée (figure 4.29) avec des valeurs majoritairement faibles. La moyenne sur l'échelle s'élève à 3,38 (côté négatif de l'échelle). Les travailleurs

semblent donc tout à fait capables de prendre leurs distances par rapport à leur travail après les heures de bureau. 75 % des répondants ont obtenu un score inférieur ou égal au milieu neutre. Les items de cette échelle (annexe III) sont : « Lorsque je suis en congé, je me fais souvent du souci à propos de mon travail » (non 74,6 % et oui 25,4 %) et « Lorsque je quitte mon travail, je continue à m'inquiéter pour des problèmes de travail (non 58,6 % et oui 41,4 %).

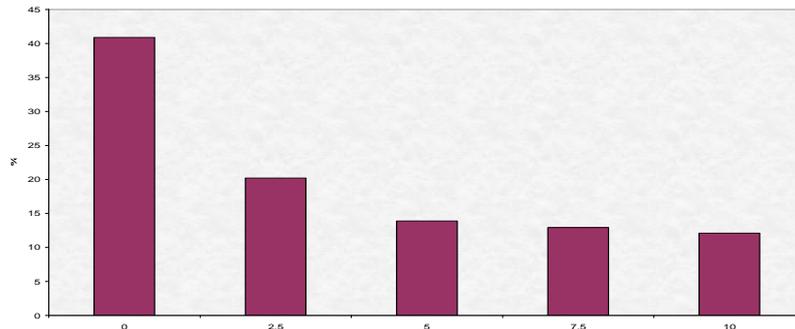


Figure 4.29. Fonction de distribution de l'échelle rumination.

#### 4.2.2.3. Qualité du sommeil

La variable qualité du sommeil sonde si les répondants parviennent à bien se reposer et à bien dormir la nuit. Rencontrent-ils des problèmes pour s'endormir ? Se sentent-ils parfaitement reposés le matin ? Les travailleurs se tournent et se retournent-ils sans cesse pendant la nuit ou se réveillent-ils plusieurs fois par nuit ? Dorment-ils un nombre d'heures suffisant ? Les personnes qui enregistrent un score faible expriment une mauvaise qualité de sommeil et celles avec un score élevé expriment une bonne qualité de sommeil. L'échelle présente une distribution inclinée avec des valeurs majoritairement élevées (figure 4.30). La moyenne sur l'échelle s'élève à 6,73 et se trouve du côté positif de l'échelle. 70 % des répondants indiquent une bonne qualité de sommeil (score supérieur au milieu neutre). Les exemples d'items sont (annexe III) : « Je trouve que je dors généralement très mal » (non 76,3 % et oui 23,7 %) « Il m'arrive souvent de ne pas fermer l'œil la nuit » (non 88,1 % et oui 11,9 %).

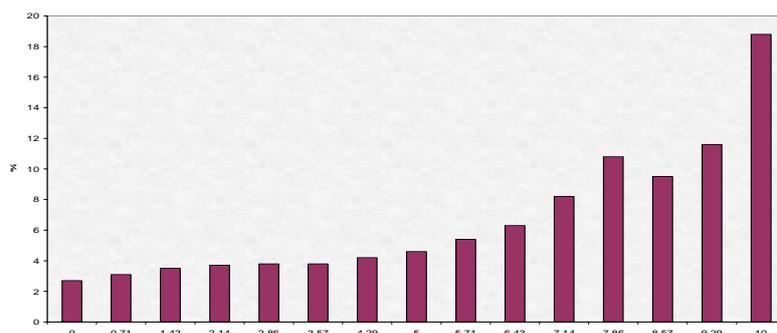


Figure 4.30. Fonction de distribution de l'échelle qualité du sommeil.

#### 4.2.2.4. Réactions émotionnelles au travail

En ce qui concerne l'échelle réactions émotionnelles au travail, les répondants ont dû indiquer dans quelle mesure différentes émotions ils rencontraient pendant l'exécution de leur travail : (0) pas du tout, (1) à peine, (2) assez bien et (3) tout à fait. Conformément aux autres variables, une échelle récapitulative a été constituée qui va de 0 à 10 (0 = pas du tout, 3.33 = à peine, 6.66 = assez bien et 10 = tout à fait). Des émotions à la fois positives (optimisme, détente, enthousiasme, etc.) et négatives (pessimisme, agitation, nervosité, etc.) figurent dans l'échelle. Les personnes qui enregistrent des scores faibles expriment des sentiments majoritairement négatifs pendant l'exécution de leur travail et celles avec un score élevé expriment des sentiments majoritairement positifs. La fonction de distribution de l'échelle est assez bien inclinée avec des valeurs principalement supérieures (figure 4.31). La moyenne sur l'échelle s'élève à 6,41 et se trouve du côté positif de l'échelle. Ce score s'apparente beaucoup au choix de réponse « assez bien » (6,66). 79 % des répondants ont obtenu un score supérieur ou égal au milieu neutre. Les items qui caractérisent cette échelle sont (annexe III) : « calme » (assez bien 40,7 % et tout à fait 22,6 %) et « détendu » (assez bien 41,5% et tout à fait 19,0%).

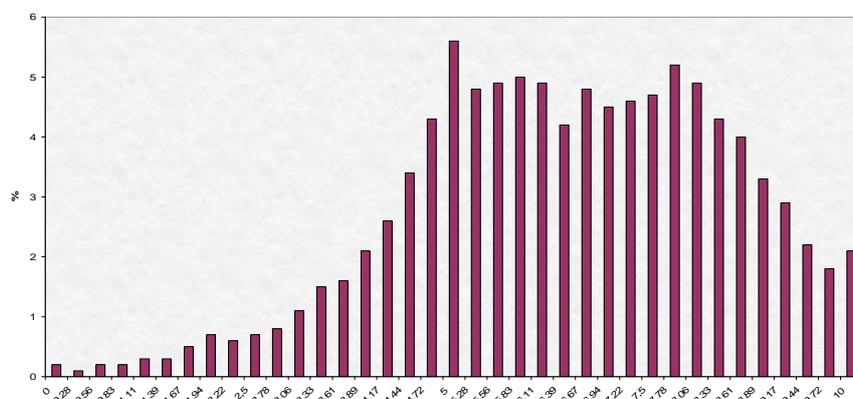


Figure 4.31. Fonction de distribution de l'échelle réactions émotionnelles au travail.

#### 4.2.2.5. Fatigue au travail

La variable fatigue au travail présentait un mode d'interrogation différent de toutes les variables précédentes. Les répondants se sont vu proposer différents aspects de la fatigue. Deux extrêmes ont été décrits pour chaque aspect. Le répondant a dû indiquer par question quelle situation s'appliquait le mieux à son cas. Dans le prolongement des autres variables, une échelle allant de 0 à 10 a été composée. Les répondants qui enregistrent des scores faibles expriment éprouver peu de fatigue au travail et ceux avec des scores élevés expriment éprouver beaucoup de fatigue au travail. L'échelle présente une distribution inclinée avec des valeurs majoritairement faibles (figure 4.32). La moyenne de l'échelle se trouve à 2,70, du côté négatif de l'échelle. Plus de 85 % des répondants ont obtenu un score inférieur au milieu neutre. Les items de cette échelle sont (annexe III) : « Mon attention vagabonde à chaque fois » contre « Pas de problème d'attention » et « Éprouver la plus grande difficulté à poursuivre le travail en cours » contre « pouvoir poursuivre sans difficulté le travail en cours ».

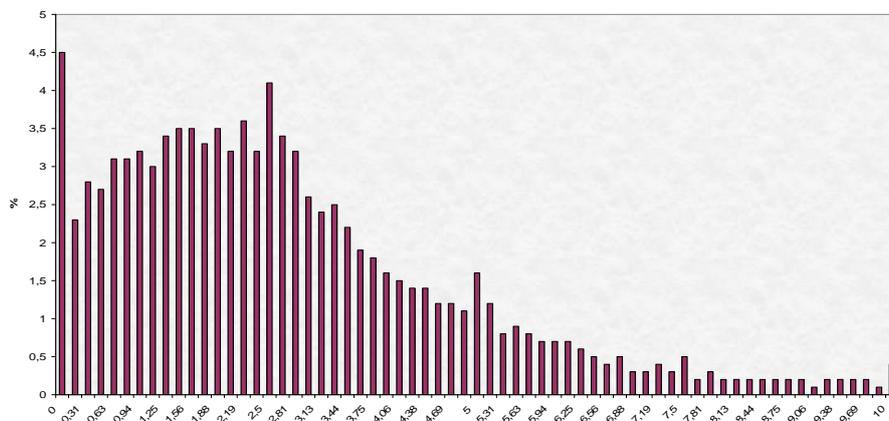


Figure 4.32. Fonction de distribution de l'échelle fatigue au travail.

#### 4.2.2.6. Synthèse

La figure 4.33 illustre les scores moyens sur les échelles concernant la tension mentale et émotionnelle. Plus le score est élevé sur une échelle, plus l'échelle est approuvée. Pour les concepts formulés positivement (qualité du sommeil et réactions émotionnelles), un score élevé est favorable et un score faible défavorable. Ces concepts sont illustrés du côté gauche de la figure 4.33. Pour les concepts formulés négativement (besoin de récupération, rumination et fatigue au travail), un score faible est favorable et un score élevé défavorable.

Ces concepts se trouvent du côté droit de la figure 4.33. Les travailleurs n'ont parfois pas besoin de temps de récupération après la fin de leur travail et semblent capable de prendre leurs distances par rapport à leur travail après les heures de bureau. Par ailleurs, les répondants semblent avoir peu de problèmes de sommeil. En outre, les travailleurs manifestent assez bien de sentiments positifs et ressentent peu de fatigue pendant l'exécution de leur travail. Sur la base de ces analyses, nous n'avons pu constater aucun domaine problématique dans le cadre de l'aspect tension mentale et émotionnelle.

### Tension mentale et émotionnelle

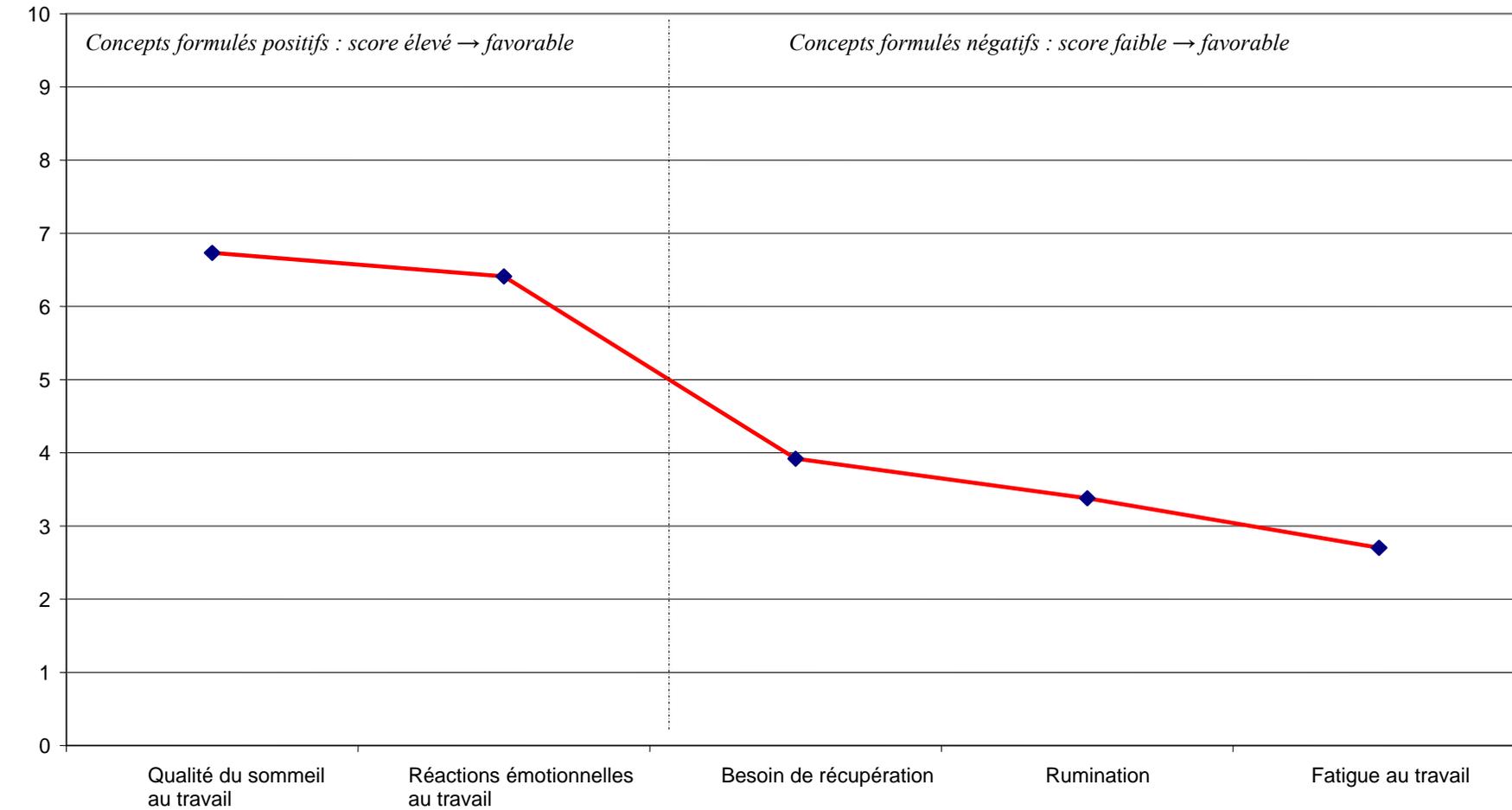


Figure 4.33. Échelles tension mentale et émotionnelle (moyennes sur une échelle de 0 à 10).

### 4.3. Conclusion générale

Les résultats globaux de cette analyse semblent contredire les reportages des médias de ces dernières années. La qualité du travail ne s'avère pas aussi problématique que la presse veut nous le faire croire et les conséquences pour le travailleur semblent aussi aller dans le même sens.

Seuls quelques aspects de la qualité du travail peuvent être considérés comme points plus névralgiques.

Sur le plan du *contenu du travail*, les répondants obtiennent un assez bon score. C'est uniquement sur le plan de la participation qu'ils signalent n'avoir que peu d'influence sur les décisions prises au niveau du département et de l'organisation. Pour promouvoir la qualité du travail, il semble donc opportun de donner aux travailleurs plus de participation dans les décisions prises à des niveaux supérieurs. En ce qui concerne les *conditions matérielles de travail*, les travailleurs perçoivent en grande partie leur travail comme contraignant psychologiquement. En d'autres termes, les travailleurs ont surtout l'impression qu'ils doivent faire preuve de beaucoup de concentration et agir avec précaution dans l'exécution de leur travail et qu'ils sont souvent occupés à plusieurs tâches simultanément. Sur le plan des *conditions de travail*, seule l'évaluation des possibilités de carrière est frappante. Les travailleurs témoignent d'une confiance limitée dans les possibilités de carrière offertes. En ce qui concerne les *relations de travail*, nous ne constatons pas, globalement, de domaines problématiques spécifiques.

Hormis les causes de bien-être/mal-être au travail, les conséquences pour le travailleur ont également été sondées. Les résultats présentent manifestement une orientation positive.

En ce qui concerne le *bien-être au travail*, les travailleurs éprouvent du plaisir dans leur fonction, ils se sentent impliqués dans l'organisation et ont seulement une intention très limitée de changer de poste. L'aspect du bien-être *tension mentale et émotionnelle* montre lui aussi exclusivement des résultats positifs. Les travailleurs ont seulement un besoin limité de récupération après la fin de leur travail. Par ailleurs, ils peuvent prendre leurs distances par rapport à leur travail lorsqu'ils ont quitté le lieu de travail et ne souffrent que de manière très limitée de problèmes de sommeil. Du reste, ils manifestent principalement des sentiments positifs et ressentent peu de fatigue dans l'exécution de leurs tâches.

Nous pouvons en tirer les conclusions suivantes :

Les communiqués négatifs dans la presse doivent être largement nuancés. Seuls quelques domaines problématiques de la qualité du travail ont été dégagés, certains se montrant plus urgents que d'autres. Toutefois, une image assez positive se dégage toujours dans l'ensemble. Le travail du Belge actif ne pose donc pas tant de problèmes. Du reste, une image manifestement positive a été obtenue du bien-être au travail. Notons toutefois que ces résultats constituaient seulement une première ébauche approximative. Dans le chapitre suivant, nous étudierons s'il existe des différences entre certains sous-groupes, en tenant compte de caractéristiques de base spécifiques (par exemple, sexe, âge, secteur).

#### **4.4. En complément: Comparaison avec le «*Vlaamse werkbaarheidsmonitor*»**

Comme nous l'avons déjà signalé précédemment, le département Innovation & Travail du STV a effectué en 2004 et 2007 une enquête sur les conditions de travail en Flandre (à répéter en 2010)<sup>14</sup>. Pour se prononcer sur les conditions de travail, cet organisme a choisi huit échelles du VT qui ont également été utilisées par la DiRACT. Le département Innovation & Travail du STV a composé un échantillon qui était représentatif des travailleurs flamands et qui a permis de créer la banque de données « *Vlaamse Werkbaarheidsmonitor* » (WBM) 2004 et 2007. Bien que la partie néerlandophone du dataset de la DiRACT ne soit pas tout à fait représentative de la population active flamande en ce qui concerne les caractéristiques de base (Chapitre 3 : description du dataset), il semble que cela n'ait pas influencé de manière notable les résultats relatifs à la qualité du travail et au bien-être des travailleurs. En effet, si nous comparons les résultats globaux (scores moyens sur les échelles) des échelles communes du dataset de la DiRACT et du WBM, nous ne constatons pratiquement pas de différence (figure 4.34). Les répondants néerlandophones du dataset de la DiRACT ont obtenu des scores moyens presque identiques sur les échelles diversité dans le travail, autonomie, possibilités d'apprentissage, charge émotionnelle, relation avec votre chef direct, plaisir au travail et besoin de récupération. Le score moyen sur l'échelle rythme et quantité de travail est légèrement supérieur dans le dataset néerlandophone de la DiRACT, même si les différences sont négligeables.

---

<sup>14</sup> Pour cette étude, le « *Vlaamse Werkbaarheidsmonitor* », la banque de données du SERV (conseil socio-économique de Flandre) a été utilisée, le contenu du texte n'engage que les auteurs.

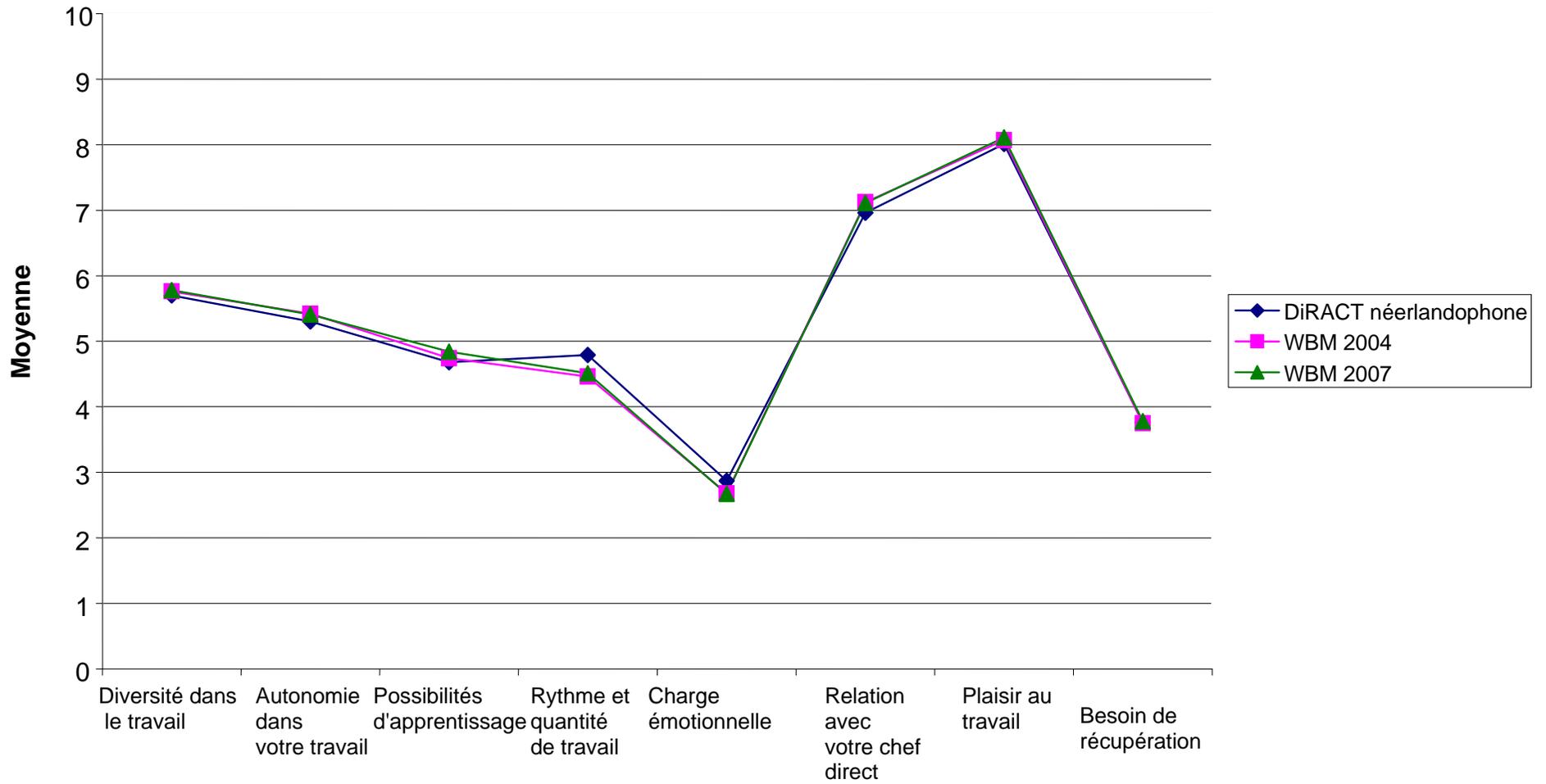


Figure 4.34. Comparaison du dataset néerlandophone de la DiRACT et du WBM.

## Références

Kompier, M. & Marcelissen, F. (1990). *Handboek werkstress: een systematische aanpak voor de bedrijfspraktijk*. Amsterdam: NIA-TNO.

Veldhuijzen, N.H., Goldebeld, P. & Sanders, P.F. (1993). Klassieke testtheorie en generaliseerbaarheidstheorie. Dans : T.J.H.M. Eggen & P.F. Sanders (red.), *Psychometrie in de praktijk*. Arnhem: Cito Instituut voor Toetsontwikkeling.

---

## CHAPITRE 5

### DIFFÉRENCES D'ACCENT DANS LES SOUS-POPULATIONS SPÉCIFIQUES

---

Le chapitre 4 a tracé une vision globale de la qualité du travail et du bien-être des travailleurs. Dans ce chapitre, nous tenterons de préciser cette idée générale en tenant compte des différentes sous-populations. L'évaluation globale sera nuancée en fonction des caractéristiques de base du répondant (langue, sexe, âge, formation, statut professionnel, temps de travail, type de contrat et régime de travail) et de l'organisation (secteur (double et triple)).

Les sous-populations ont été analysées à l'aide d'analyses de variance multivariées et bivariées. Dans les *analyses de variance multivariées*, l'effet des différentes caractéristiques de base est contrôlé sur les 27 échelles avant d'être contrôlé deux à deux (par exemple, l'effet du sexe sur la diversité dans le travail après contrôle des autres caractéristiques de base). Par ailleurs, nous calculons une mesure de l'effet, sous la forme d'un *partial eta squared* ( $\eta_p^2$ ). Cette mesure illustre le pourcentage de la variance dans les 27 échelles qui peut être expliqué par une caractéristique de base, après avoir expurgé la contribution des autres caractéristiques de base. Cohen (1988) opère une distinction entre les effets faibles ( $\eta_p^2 \geq 0.01$ ), modérés ( $\eta_p^2 \geq 0.06$ ) et forts ( $\eta_p^2 \geq 0.14$ ). Les résultats de ces analyses indiquent l'importance relative des différentes caractéristiques de base dans la prévision des 27 échelles. Les analyses de variance multivariées offrent l'avantage de pouvoir contrôler les autres caractéristiques de base. Elles ont toutefois un inconvénient : elles ne donnent pas d'informations sur le sens des rapports établis (par exemple, nous pouvons étudier si le sexe a un effet sur la diversité dans le travail en contrôlant les autres caractéristiques de base mais il nous est impossible de déterminer si les hommes obtiennent des scores supérieurs aux femmes ou inversement).

Les *analyses de variance bivariées* nous permettent d'étudier la relation entre, d'une part, les dix caractéristiques de base et, d'autre part, les 27 échelles sur la qualité du travail et le bien-être au travail, sans contrôler les autres caractéristiques de base (par exemple, existe-t-il des différences significatives entre les hommes et les femmes sur le plan de la diversité dans le travail perçue dans le travail ?). Une mesure de l'importance de l'effet est également calculée sous la forme *eta squared* ( $\eta^2$ ). Cette mesure indique quel pourcentage de la variance peut

s'expliquer dans les 27 échelles par une caractéristique de base, sans contrôler les autres caractéristiques de base. Cohen (1988) opère une distinction entre les effets faibles ( $\eta^2 \geq 0.01$ ), modérés ( $\eta^2 \geq 0.06$ ) et forts ( $\eta^2 \geq 0.14$ ). L'avantage que présente une analyse bivariable est que nous obtenons des informations sur le sens des rapports établis, mais par contre aucun contrôle pour les autres caractéristiques de base n'est malheureusement effectué (par exemple, nous pouvons déterminer si les hommes perçoivent plus de diversité dans leur travail que les femmes mais il nous est impossible de contrôler les autres caractéristiques de base).

Les résultats des analyses de variance multivariées sont en premier lieu utilisés pour déterminer l'ordre de traitement des caractéristiques de base. La mesure de l'importance de l'effet ( $\eta_p^2$ ) convient parfaitement à cet effet. Le tableau 5.1 ci-dessous indique sur combien des 27 échelles les 10 caractéristiques de base présentent un effet faible ou modéré – des effets importants ne sont pas retrouvés – compte tenu des autres caractéristiques de base. Ces résultats suggèrent que le statut professionnel constitue la variable de base la plus importante dans la prévision des 27 échelles. Le type de contrat et les temps de travail sont les variables les moins pertinentes dans la prévision de la qualité du travail et du bien-être au travail. Les dix variables de base sont traitées comme suit, par ordre d'importance : (1) statut professionnel, (2) formation, (3) âge, (4) régime de travail, (5) langue, (6) sexe, (7) secteur triple, (8) secteur double, (9) type de contrat et (10) temps de travail.

Tableau 5.1  
*Analyses multivariées*

CARACTÉRISTIQUE DE BASE	$\eta_p^2$	
	FAIBLE	MODÉRÉ
Statut professionnel	19	1
Formation	12	1
Âge	11	
Régime de travail	11	
Langue	9	
Sexe	8	
Secteur (secondaire – tertiaire – quaternaire)	5	
Secteur (fonction publique – reste)	2	
Type de contrat	1	
Temps de travail	1	

Les analyses bivariées permettront de mieux comprendre les sous-populations dans les paragraphes suivants. Chaque paragraphe se terminera cependant par un renvoi aux analyses de variance multivariées. En d'autres termes, nous donnons un aperçu de la façon dont les

différents groupes se distinguent mais soulignons finalement toujours l'importance relative des différentes caractéristiques de base dans la prévision des différentes échelles.

## 5.1. Statut professionnel

Le tableau 5.2 présente les résultats des analyses bivariées pour la variable statut professionnel. L'on opère une distinction entre cinq groupes : (1) ouvriers, (2) employés, (3) soins de santé ou enseignement, (4) cadre inférieur et (5) cadre supérieur. Les scores moyens sur les 27 échelles sont affichés pour les différents groupes. Une mesure du degré d'effet est également illustrée par des analyses de variance bivariées ( $\eta^2$ ) et multivariées ( $\eta_p^2$ ).

Tableau 5.2  
*Analyses bivariées statut professionnel*

	ouvrier	employé	soins de santé ou enseigne- ment	cadre inférieur	cadre supérieur	$\eta^2$ (bi)	$\eta_p^2$ (multi)
<b>Contenu du travail</b>							
Diversité dans le travail	4.7	5.5	6.8	6.3	7.3	.16***	.04***
Possibilités d'apprentissage	4.1	4.7	5.2	5.6	6.4	.06***	.05***
Autonomie dans votre travail	4.7	5.3	5.7	5.8	6.4	.05***	.03***
Participation	4.4	4.1	4.4	5.5	5.9	.05***	.05***
Manque de précision dans le travail	3.5	3.4	3.4	3.5	3.5	.00	.00
Changement dans les tâches	2.9	2.9	3.5	3.1	3.1	.04***	.01***
Information	4.4	4.9	4.5	5.2	5.6	.02***	.01***
Problèmes avec le travail	2.3	2.2	2.1	2.4	2.4	.01***	.00**
<b>Conditions matérielles de travail</b>							
Rythme et quantité de travail	4.5	4.8	5.3	5.1	5.3	.04***	.01***
Charge émotionnelle	2.2	3.1	3.6	3.9	3.7	.14***	.05***
Charge mentale	7.3	7.6	7.1	8.0	7.8	.02***	.01***
Efforts physiques	4.1	1.9	3.3	2.0	0.7	.21***	.08***
<b>Conditions de travail</b>							
Rémunération	4.8	4.6	5.1	4.9	5.9	.02***	.02***
Possibilités de carrière	2.6	3.3	3.0	4.0	5.1	.08***	.05***
Incertitude quant à l'avenir	5.3	4.1	3.4	3.6	2.8	.05***	.01***
<b>Relations de travail</b>							
Relations avec les collègues	6.7	7.4	7.5	7.0	7.3	.04***	.00***
Relation avec votre chef direct	6.6	7.3	7.2	7.0	7.4	.02***	.00***
Possibilités de contact	4.8	5.6	4.9	6.1	6.8	.06***	.01***
Communication	4.5	4.5	4.8	5.1	5.4	.01***	.01***
<b>Bien-être</b>							
Le plaisir au travail	7.1	8.0	8.7	8.2	8.8	.05***	.01***
Participation dans l'organisation	5.6	6.3	6.6	6.5	7.2	.02***	.02***
Changement d'emploi	2.4	2.7	2.4	2.5	3.1	.00***	.00***
<b>Tension mentale et émotionnelle</b>							
Besoin de récupération	3.5	3.7	4.8	4.1	4.0	.02***	.01***
Rumination	2.7	3.5	3.2	4.4	4.5	.03***	.01***
Qualité du sommeil	6.4	6.8	6.8	6.7	7.4	.01***	.00***
Réactions émotionnelles au travail	6.5	6.3	6.8	6.5	6.5	.01***	.01***
Fatigue au travail	3.0	2.7	2.5	2.5	2.2	.01***	.00***

$p \leq 0.05^*$ ;  $p \leq 0.01^{**}$ ;  $p \leq 0.001^{***}$

Les analyses bivariées (tableau 5.2) révèlent que le statut professionnel constitue surtout un élément prédictif important (effets importants) pour la diversité dans le travail ( $\eta^2 = .16$ ), la charge émotionnelle du poste ( $\eta^2 = .14$ ) et la mesure dans laquelle le travail exige des efforts physiques ( $\eta^2 = .21$ ). Les différents groupes sont présentés à la figure 5.1 ci-dessous. À mesure qu'un travailleur exerce une fonction supérieure, le travail est perçu comme plus varié. Une tendance similaire peut être observée en ce qui concerne la charge émotionnelle : une fonction supérieure s'accompagne d'une charge émotionnelle plus importante du travail. Nous constatons la tendance inverse pour les efforts physiques ; autrement dit, les travailleurs qui occupent une fonction inférieure (ouvriers mais aussi soins de santé et enseignement) accomplissent un travail plus contraignant physiquement.

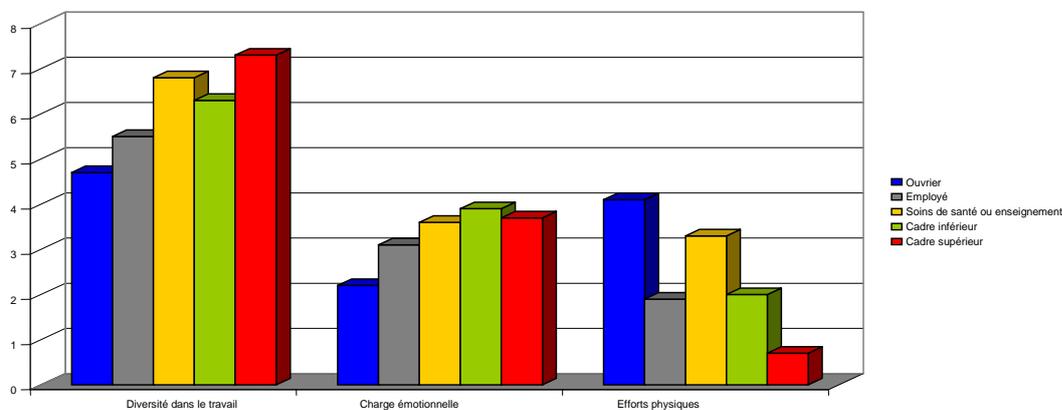


Figure 5.1. Analyses bivariées statut professionnel : diversité dans le travail, charge émotionnelle et efforts physiques.

Nous constatons également des effets modérés (tableau 5.2) du statut professionnel sur les possibilités d'apprentissage ( $\eta^2 = .06$ ), les possibilités de carrière ( $\eta^2 = .08$ ) et les possibilités de contact ( $\eta^2 = .06$ ). Une fonction supérieure s'accompagne de meilleures possibilités de carrière et offre davantage de possibilités de contact avec les collègues. Par ailleurs, les travailleurs qui occupent une fonction supérieure bénéficient de plus de possibilités de progresser et de s'épanouir (figure 5.2).

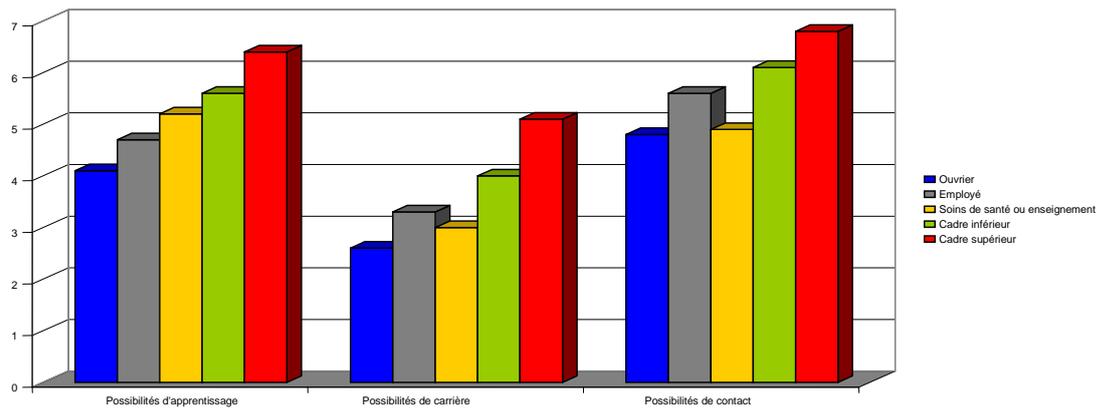


Figure 5.2. Analyses bivariables statut professionnel : possibilités d'apprentissage, possibilités de carrière et possibilités de contact.

Tout d'abord, le statut professionnel a un effet faible sur pratiquement toutes les autres échelles, à l'exception de l'ambiguïté du rôle (manque de précision dans le travail) et du changement d'emploi. Notons que le statut professionnel présente seulement un effet faible ( $\eta^2 = .02$ ) sur l'échelle de la charge mentale. Dans la littérature, l'on distingue généralement les ouvriers des employés selon qu'ils exécutent principalement un travail manuel (effort physique) ou un travail intellectuel (charge mentale). Ces dernières années, différents groupements d'intérêt ont cependant exprimé le souhait d'introduire un statut unique pour tous les travailleurs. La distinction entre ouvriers et employés prendrait en effet de plus en plus une forme artificielle qui ne concorde pas avec la réalité du travail (Blanpain, 2000). Ces analyses révèlent en effet que les ouvriers effectuent de plus en plus un travail contraignant physiquement (effet fort). La différence dans la charge mentale entre les différents groupes n'est cependant pas si grande (effet faible). Ces résultats semblent suggérer que le travail des ouvriers correspond aujourd'hui à une combinaison d'un travail manuel et d'un travail intellectuel (figure 5.3) et ne se limite donc plus à un travail exclusivement manuel. Les employés peuvent cependant toujours être caractérisés comme des «travailleurs intellectuels». La distinction approximative a dès lors besoin d'être quelque peu nuancée. Tous les travailleurs semblent, à juste titre, faire partie d'une société de connaissance dans laquelle la réflexion joue un rôle prépondérant.

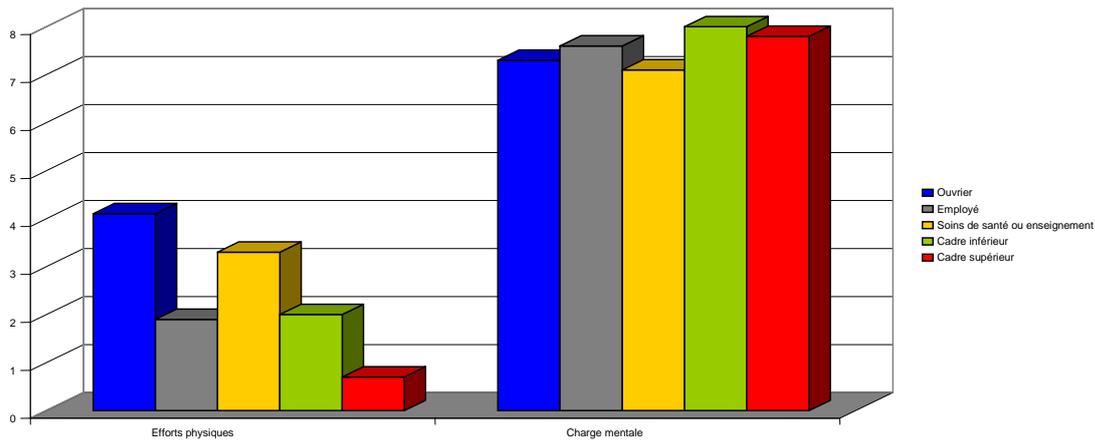


Figure 5.3. Analyses bivariables du statut professionnel : efforts physiques et charge mentale.

Les résultats des analyses bivariables doivent cependant être nuancés quelque peu à la lumière des analyses de variance multivariées. Nous voulons en effet savoir quelle est la valeur prédictive de la variable statut professionnel lorsque nous contrôlons les autres caractéristiques de base, ce qui entraîne une réduction générale du degré de variance déclarée dans la qualité du travail et les variables du bien-être. Cependant, le statut professionnel explique toujours 8 % de la variance dans la variable efforts physiques lorsque nous contrôlons les autres caractéristiques de base (effet modéré). Par ailleurs, le statut professionnel a surtout un effet faible sur les autres variables. Cependant, aucun effet du statut professionnel n'a plus été retrouvé sur le manque de précision au travail, les problèmes avec le travail, les relations avec les collègues et votre chef direct, le changement d'emploi, la qualité du sommeil et la fatigue au travail (tableau 5.2).

## 5.2. Formation

Le résultat des analyses bivariées pour la variable formation est présenté dans le tableau 5.3. Les scores moyens sur les 27 échelles pour les cinq niveaux de formation sont illustrés : (1) néant ou enseignement primaire, (2) enseignement secondaire inférieur, (3) enseignement secondaire supérieur, (4) enseignement supérieur de type court et (5) enseignement supérieur de type long ou universitaire. La proportion de variance déclarée est également illustrée, à la fois avec et sans contrôle des autres caractéristiques de base.

Tableau 5.3  
*Analyses bivariées formation*

	néant ou enseigne- ment primaire	enseigne- ment secondaire inférieur	enseigne- ment secondaire supérieur	enseigne- ment supérieur de type court	enseigne- ment supérieur de type long/unive- rsitaire	$\eta^2$ (bi)	$\eta_p^2$ (multi)
<b>Contenu du travail</b>							
Diversité dans le travail	4.6	4.8	5.0	6.1	6.9	.16***	.04***
Possibilités d'apprentissage	4.2	4.1	4.4	5.2	5.8	.07***	.03***
Autonomie dans votre travail	5.0	4.8	4.9	5.5	6.1	.05***	.01***
Participation	4.5	4.3	4.2	4.4	4.9	.01***	.00***
Manque de précision dans le travail	3.4	3.5	3.4	3.4	3.4	.00**	.00
Changement dans les tâches	2.8	2.9	2.9	3.0	3.4	.02***	.00***
Information	4.7	4.6	4.7	4.9	5.2	.01***	.00***
Problèmes avec le travail	2.0	2.2	2.2	2.3	2.3	.00***	.00***
<b>Conditions matérielles de travail</b>							
Rythme et quantité de travail	4.4	4.5	4.6	5.0	5.3	.04***	.01***
Charge émotionnelle	2.4	2.5	2.8	3.5	3.5	.06***	.01***
Charge mentale	7.2	7.2	7.5	7.7	7.7	.01***	.01***
Efforts physiques	4.1	3.8	3.3	1.9	0.9	.20***	.07***
<b>Conditions de travail</b>							
Rémunération	4.7	4.5	4.7	5.0	5.2	.01***	.01***
Possibilités de carrière	2.5	2.6	3.1	3.5	4.3	.07***	.01***
Incertitude quant à l'avenir	5.5	5.2	4.7	3.6	3.0	.06***	.02***
<b>Relations de travail</b>							
Relations avec les collègues	6.5	6.8	7.1	7.4	7.4	.02***	.00
Relation avec votre chef direct	6.7	6.8	7.0	7.2	7.3	.01***	.00*
Possibilités de contact	4.4	4.8	5.1	5.7	6.7	.08***	.03***
Communication	4.6	4.6	4.6	4.7	5.0	.00***	.00*
<b>Bien-être</b>							
Le plaisir au travail	7.1	7.4	7.8	8.3	8.4	.03***	.00***
Implication dans l'organisation	5.8	6.0	6.1	6.4	6.4	.00***	.00***
Changement d'emploi	1.3	1.8	2.3	3.0	3.4	.04***	.03***
<b>Tension mentale et émotionnelle</b>							
Besoin de récupération	3.8	3.7	3.7	4.0	4.4	.01***	.00***
Rumination	2.9	3.0	3.1	3.5	4.2	.02***	.00***
Qualité du sommeil	6.1	6.2	6.5	7.0	7.1	.01***	.01***
Réactions émotionnelles au travail	6.5	6.4	6.3	6.5	6.5	.00***	.00**
Fatigue au travail	3.3	3.0	2.8	2.6	2.4	.01***	.00***

p ≤ 0.05\*; p ≤ 0.01\*\*; p ≤ 0.001\*\*\*

Les analyses bivariées (tableau 5.3) révèlent que la formation a un effet important sur la diversité dans le travail ( $\eta^2 = .16$ ) et les efforts physiques ( $\eta^2 = .20$ ). La fonction de travailleur possédant un diplôme supérieur est plus variée et exige moins d'efforts physiques (figure 5.4).

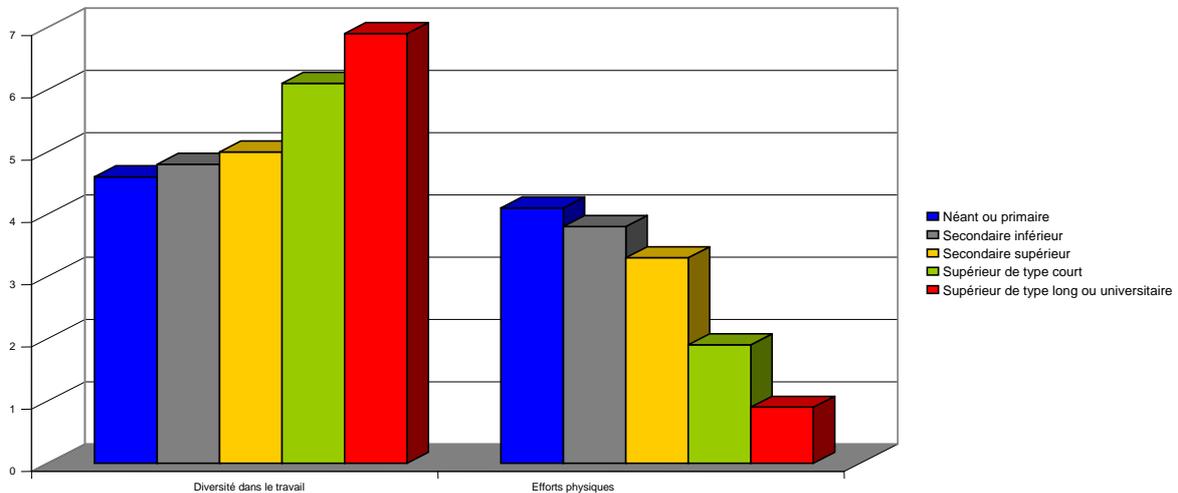


Figure 5.4. Analyses bivariées formation : diversité dans le travail et efforts physiques.

Par ailleurs, nous constatons des effets modérés de la formation sur les possibilités d'apprentissage ( $\eta^2 = .07$ ), la charge émotionnelle ( $\eta^2 = .06$ ), les possibilités de carrière ( $\eta^2 = .07$ ), l'incertitude quant à l'avenir ( $\eta^2 = .06$ ) et les possibilités de contact ( $\eta^2 = .08$ ). Les travailleurs possédant un diplôme supérieur ont le sentiment que leur travail leur permet davantage d'apprendre de nouvelles choses et ont plus confiance dans les perspectives financières et les possibilités de promotion qui leur sont offertes par leur poste actuel. Dans ce cadre, les personnes plus qualifiées éprouvent moins d'incertitude quant à l'avenir. Du reste, les personnes moins qualifiées sont confrontées dans une moindre mesure à des situations émotionnellement fortes ayant un impact personnel et laissant moins de marge aux contacts avec des collègues (figure 5.5).

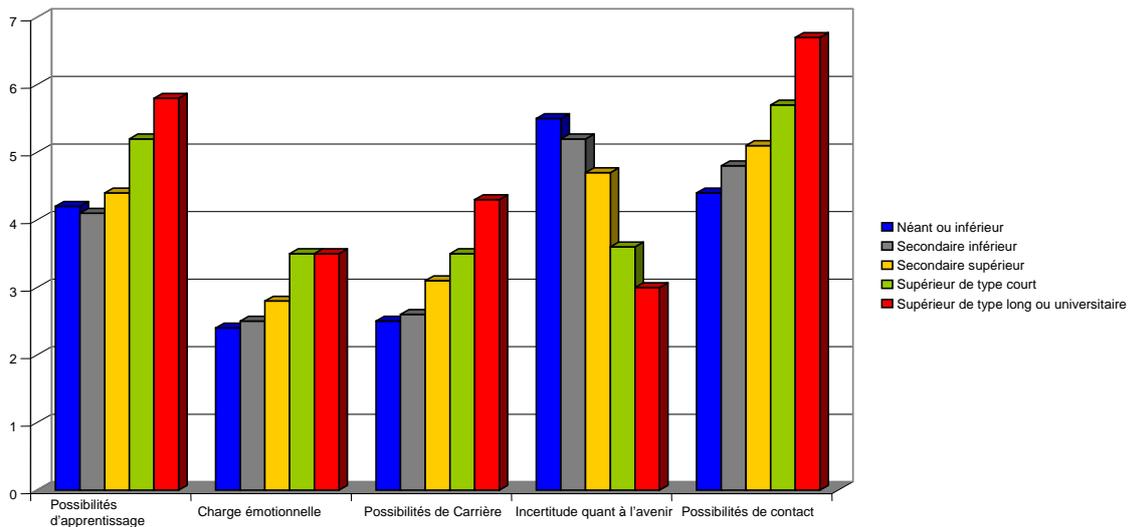


Figure 5.5. Analyses bivariables formation : possibilités d'apprentissage, possibilités de carrière, possibilités de contact, charge émotionnelle et incertitude quant à l'avenir.

Le niveau de formation a majoritairement un effet limité sur les autres variables relatives à la qualité de travail et au bien-être au travail ( $\eta^2 \geq 0.01$ ). Nous n'avons pas pu constater d'effet sur l'ambiguïté du rôle (manque de précision dans le travail), les conflits de rôle (problèmes avec le travail), la communication, l'implication dans l'organisation et les réactions émotionnelles au travail.

Les analyses de variance multivariées révèlent que la plupart des effets sont ramenés ou se limitent à un niveau faible, moyennant quelques exceptions. La formation a toujours un effet modéré sur les efforts physiques. Contrairement aux analyses bivariées, le niveau de formation n'a plus d'effet sur la participation, les problèmes de changements dans les tâches, l'information, les relations avec les collègues et votre chef direct, le plaisir au travail, le besoin de récupération, la rumination et la fatigue au travail.

Les analyses multivariées (tableau 5.3) révèlent par ailleurs que le statut professionnel et la formation constituent, indépendamment l'un de l'autre, un facteur prédictif important de la qualité du travail et du bien-être au travail. Bien qu'il existe une étroite corrélation entre le statut professionnel et la formation – le groupe des ouvriers se compose surtout de personnes possédant un niveau de formation inférieur et les employés et cadres comptent principalement des personnes possédant un niveau de formation supérieur – ces variables constituent toujours les deux caractéristiques de base les plus déterminantes dans la prévision des stressés et des réactions de stress. Dans le groupe des ouvriers ou employés, le niveau de formation que vous

possédez fait en d'autres termes toujours une différence lorsque vous voulez des prévisions relatives à la qualité du travail et au bien-être au travail.

### 5.3. Âge

Nous opérons une distinction entre cinq catégories d'âge : (1) -25 ans, (2) 25 à 34 ans, (3) 35 à 44 ans, (4) 45 à 54 ans et (5) 55 ans et plus. Les résultats des analyses de variance bivariées et multivariées sont présentés dans le tableau 5.4 ci-dessous.

Tableau 5.4  
*Analyses bivariées âge*

	-25	25-34	35-44	45-54	55+	$\eta^2$ (bi)	$\eta_p^2$ (multi)
<b>Contenu du travail</b>							
Diversité dans le travail	4.9	5.5	5.7	5.9	6.2	.01***	.01***
Possibilités d'apprentissage	5.1	4.8	4.7	4.7	4.9	.01***	.00***
Autonomie dans votre travail	4.7	5.2	5.3	5.4	5.9	.01***	.00***
Participation	4.0	4.3	4.5	4.6	4.8	.01***	.00***
Manque de précision dans le travail	3.4	3.5	3.4	3.4	3.4	.00	.00
Changement dans les tâches	2.5	2.9	3.1	3.3	3.1	.02***	.01***
Information	5.3	4.9	4.8	4.8	5.0	.00***	.00***
Problèmes avec le travail	2.1	2.3	2.3	2.3	2.1	.00***	.00***
<b>Conditions matérielles de travail</b>							
Rythme et quantité de travail	4.1	4.7	4.9	5.0	4.9	.02***	.02***
Charge émotionnelle	2.5	2.9	3.1	3.2	3.4	.02***	.01***
Charge mentale	7.1	7.4	7.5	7.7	7.6	.01***	.01***
Efforts physiques	3.1	2.6	2.8	2.8	2.4	.00***	.00***
<b>Conditions de travail</b>							
Rémunération	5.3	4.8	4.8	4.9	5.1	.00***	.01***
Possibilités de carrière	4.2	3.7	3.3	2.9	3.0	.03***	.03***
Incertitude quant à l'avenir	4.7	4.2	4.3	4.4	3.7	.00***	.00***
<b>Relations de travail</b>							
Relations avec les collègues	7.6	7.3	7.0	7.0	7.1	.01***	.01***
Relation avec votre chef direct	7.4	7.2	7.0	7.0	7.2	.00***	.00***
Possibilités de contact	5.3	5.7	5.5	5.4	5.7	.00***	.00**
Communication	5.2	4.6	4.6	4.7	4.8	.00***	.00***
<b>Bien-être</b>							
Le plaisir au travail	7.7	7.8	8.0	8.0	8.3	.00***	.00***
Implication dans l'organisation	6.1	6.0	6.2	6.4	6.5	.00***	.00***
Changement d'emploi	3.1	3.4	2.7	1.7	1.1	.06***	.04***
<b>Tension mentale et émotionnelle</b>							
Besoin de récupération	3.3	3.7	3.9	4.3	3.9	.01***	.01***
Rumination	2.4	3.0	3.4	3.8	4.0	.01***	.01***
Qualité du sommeil	6.8	6.9	6.7	6.5	6.6	.00***	.00***
Réactions émotionnelles au travail	6.5	6.5	6.4	6.3	6.5	.00***	.00***
Fatigue au travail	2.8	2.6	2.6	2.9	2.8	.00***	.00***

$p \leq 0.05^*$ ;  $p \leq 0.01^{**}$ ;  $p \leq 0.001^{***}$

L'âge montre uniquement un effet modéré sur le changement d'emploi ( $\eta^2 = .06$ ). Les analyses rapportent que ce sont les catégories d'âge les plus jeunes qui ont le plus tendance à quitter l'organisation. Cette tendance atteint un maximum entre 25 et 34 ans, âge auquel les travailleurs sont le moins satisfaits de la rémunération qu'ils reçoivent. A partir de 35 ans, l'intention de départ diminue constamment, les travailleurs ont de moins en moins tendance à chercher un autre emploi en dehors de l'organisation (figure 5.6). Ces scores concordent avec

les conclusions relatives à la participation dans l'organisation où nous pouvons précisément observer la tendance inverse.

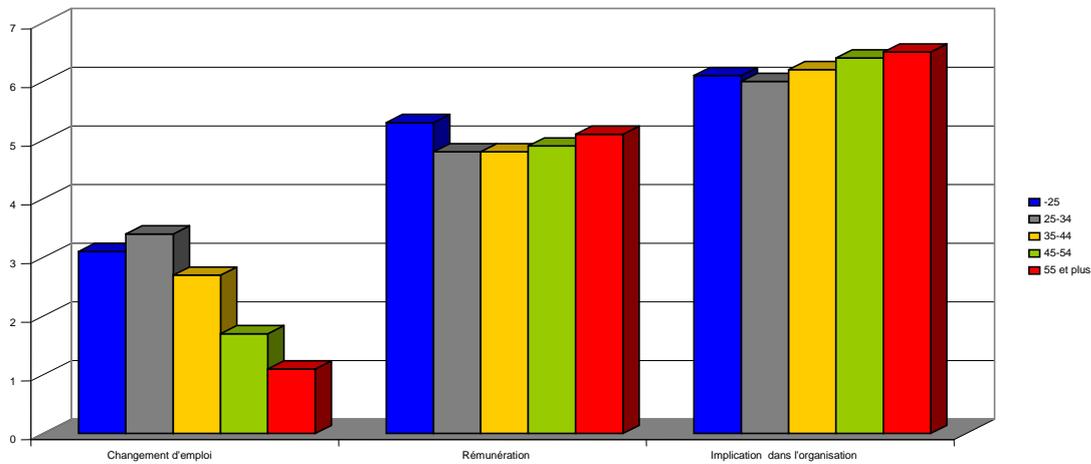


Figure 5.6. Analyses bivariables âge : changement d'emploi, rémunération et implication dans l'organisation.

Par ailleurs, nous constatons encore quelques effets faibles. Certaines variables suivent un schéma parallèle avec une augmentation des valeurs avec l'âge (figure 5.7). A mesure que les travailleurs vieillissent, ils considèrent leur travail comme plus varié, ils ont plus de liberté dans la planification et l'exécution de leurs tâches et, par ailleurs, leurs droits de concertation et pouvoir de décision s'accroissent. En revanche, les travailleurs plus âgés ressentent leur travail comme plus contraignant sur le plan émotionnel et ont plus de mal à prendre leurs distances une fois la journée terminée.

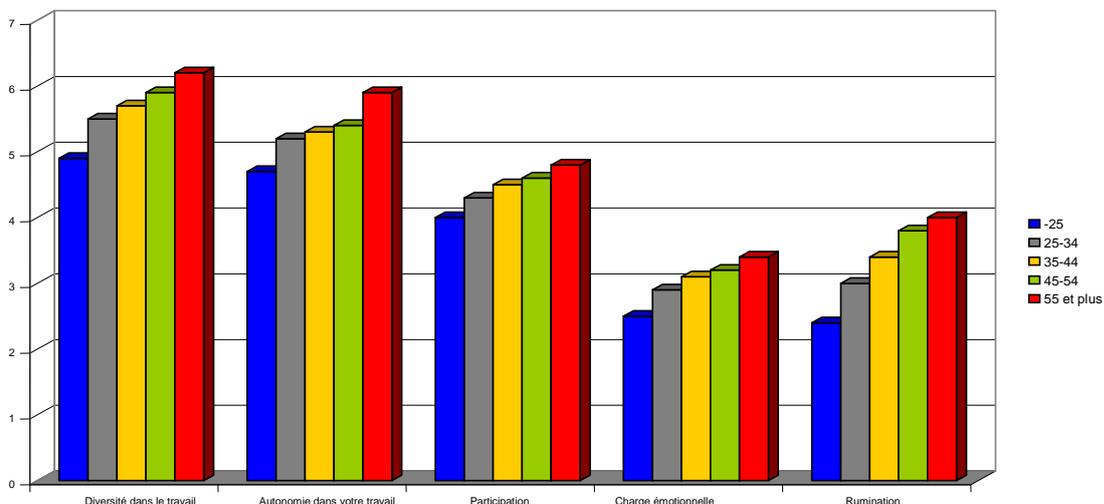


Figure 5.7. Analyses bivariables âge : diversité dans le travail, autonomie dans votre travail, participation, charge émotionnelle et rumination.

L'augmentation de l'âge s'accompagne par ailleurs d'une intensification des problèmes d'adaptation en cas de changements dans le travail et les travailleurs sont davantage confrontés au stress, à la pression du travail et à un travail contraignant sur le plan psychique. Par ailleurs, en vieillissant, les travailleurs ont le sentiment qu'ils peuvent apprendre moins de nouvelles choses, qu'il y a moins de possibilités de promotion et que l'entente avec leurs collègues se dégrade. Ils ont également besoin de plus de temps pour récupérer lorsqu'ils vieillissent. Malgré cette tendance négative, nous constatons pour toutes ces variables une légère amélioration chez les 55 ans et plus (figure 5.8). La légère amélioration de la situation de travail et du bien-être au travail chez les 55 ans et plus peut être la conséquence de ce que l'on appelle *l'healthy worker effect*. Les travailleurs qui ont des problèmes de santé dans la catégorie d'âge de 45 à 55 ans quittent en effet le marché de l'emploi à la suite d'une incapacité de travail prolongée ou d'un départ à la prépension. Sur la base de la « sélection naturelle », il ne reste dès lors que les travailleurs en meilleure santé, ce qui explique l'évaluation plus positive au sein du groupe des 55 ans et plus.

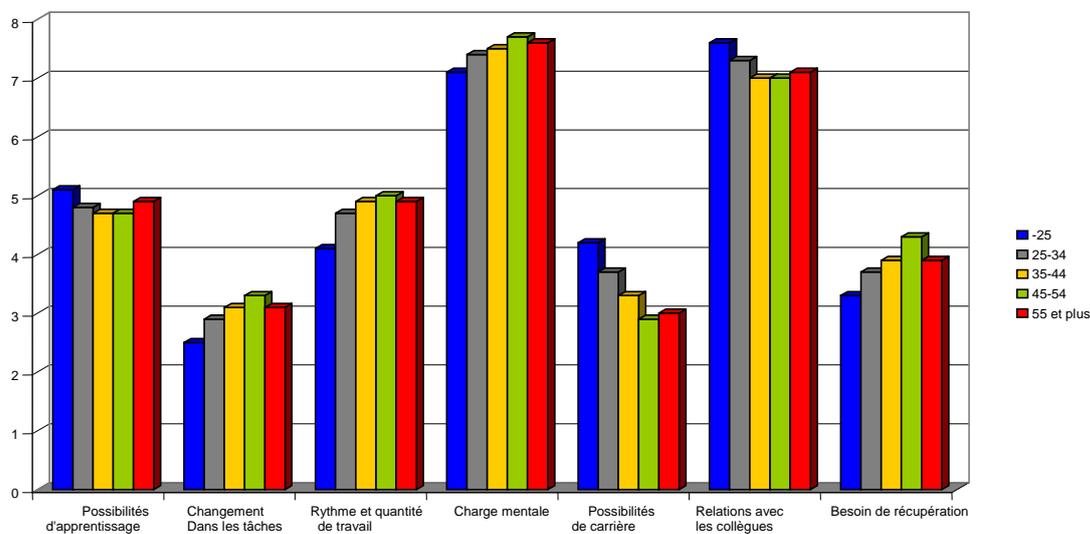


Figure 5.8. Analyses bivariables âge : changement dans les tâches, volume et quantité de travail, charge mentale, possibilités d'apprentissage et possibilités de carrière, relations avec les collègues et besoin de récupération.

Si nous tenons compte des autres caractéristiques de base, l'âge continue à présenter un effet (faible) sur la plupart des variables. Seule la relation avec les possibilités d'apprentissage, l'autonomie et la participation disparaît. L'effet de l'âge sur le changement d'emploi est

ramené à un effet faible ( $\eta_p^2 = .04$ ). Contrairement aux analyses bivariées, l'âge produit un effet faible sur la rémunération si nous contrôlons les autres caractéristiques de base.

## 5.4. Régime de travail

Les résultats pour la variable régime de travail sont illustrés dans le tableau 5.5 ci-dessous. L'on opère une distinction entre le service de jour et le service en équipe.

Tableau 5.5  
*Analyses bivariables régime de travail*

	service de jour	service en équipe	$\eta^2$ (bi)	$\eta_p^2$ (multi)
<b>Contenu du travail</b>				
Diversité dans le travail	5.9	4.7	.05***	.01***
Possibilités d'apprentissage	4.8	4.6	.00***	.01***
Autonomie dans votre travail	5.4	4.6	.02***	.03***
Participation	4.4	4.5	.00***	.01***
Manque de précision dans le travail	3.4	3.5	.00***	.00
Changement dans les tâches	3.1	3.2	.00***	.00***
Information	4.9	4.4	.01***	.00***
Problèmes avec le travail	2.2	2.6	.01***	.01***
<b>Conditions matérielles de travail</b>				
Rythme et quantité de travail	4.9	4.6	.01***	.00***
Charge émotionnelle	3.0	2.9	.00***	.01***
Charge mentale	7.5	7.7	.00***	.00***
Efforts physiques	2.4	4.0	.07***	.02***
<b>Conditions de travail</b>				
Rémunération	4.8	5.0	.00**	.00
Possibilités de carrière	3.5	2.7	.02***	.01***
Incertitude quant à l'avenir	4.1	5.4	.02***	.00***
<b>Relations de travail</b>				
Relations avec les collègues	7.3	6.5	.04***	.00***
Relation avec votre chef direct	7.2	6.4	.02***	.01***
Possibilités de contact	5.7	4.6	.03***	.01***
Communication	4.7	4.3	.00***	.00***
<b>Bien-être</b>				
Le plaisir au travail	8.2	6.9	.04***	.01***
Implication dans l'organisation	6.3	5.4	.02***	.00***
Changement d'emploi	2.6	2.6	.00	.00**
<b>Tension mentale et émotionnelle</b>				
Besoin de récupération	4.0	3.8	.00***	.00***
Rumination	3.5	2.7	.01***	.00***
Qualité du sommeil	6.8	6.3	.00***	.00***
Réactions émotionnelles au travail	6.5	6.3	.00***	.00***
Fatigue au travail	2.7	2.9	.00***	.00*

$p \leq 0.05^*$ ;  $p \leq 0.01^{**}$ ;  $p \leq 0.001^{***}$

Les analyses bivariables révèlent que le régime de travail a un effet modéré sur les efforts physiques ( $\eta^2 = .07$ ). Le travail dans un système d'équipe est perçu comme plus astreignant physiquement, c'est-à-dire que les travailleurs doivent adopter des postures plus inconfortables (s'étirer, se plier, etc.) ou accomplir des tâches qui nécessitent une plus grande force physique (soulever, tirer, etc.) (figure 5.9).

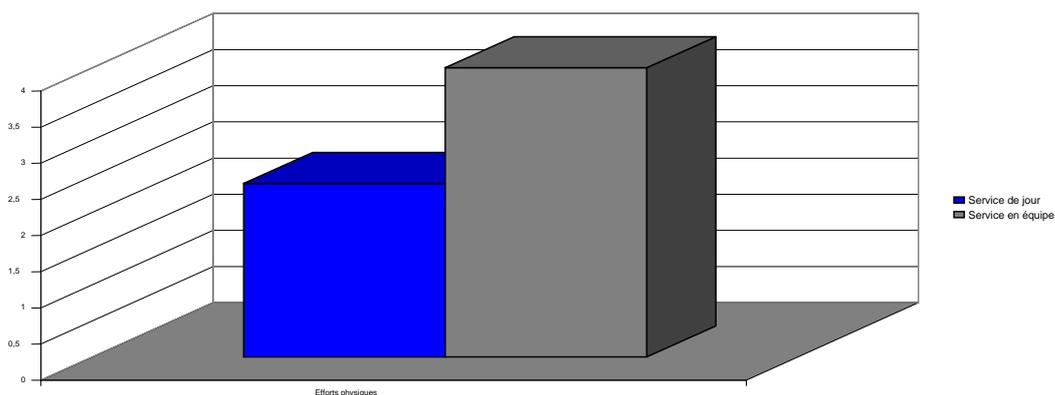


Figure 5.9. Analyses bivariables régime de travail : efforts physiques.

Le régime de travail entraîne par ailleurs une foule d'effets minimes. En l'occurrence, il faut remarquer que les personnes qui travaillent en service de jour bénéficient généralement d'une meilleure qualité de travail et d'un meilleur bien-être au travail (figures 5.10 et 5.11). Les travailleurs actifs de jour ont l'impression d'une plus grande diversité dans le travail dans leur fonction et ont la sensation que leur poste actuel leur offre de meilleures perspectives d'épanouissement. Du reste, ils ont davantage de liberté dans la planification et l'exécution des tâches et reçoivent plus de feed-back sur le travail qu'ils accomplissent. Les travailleurs en service d'équipe entretiennent de moins bonnes relations avec leurs collègues et votre chef direct et ne sont pas aussi libres de quitter leur poste pour discuter d'autres membres du personnel. Ces derniers rencontrent également plus de conflits de rôle et éprouvent une plus grande incertitude quant à l'avenir. Par conséquent, les travailleurs en service de jour ont plus de plaisir dans leur travail et se sentent plus étroitement impliqués dans l'organisation. Le seul inconvénient est que les travailleurs en service de jour peuvent plus difficilement prendre leurs distances de leur travail et qu'ils perçoivent plus de stress et de pression de travail.

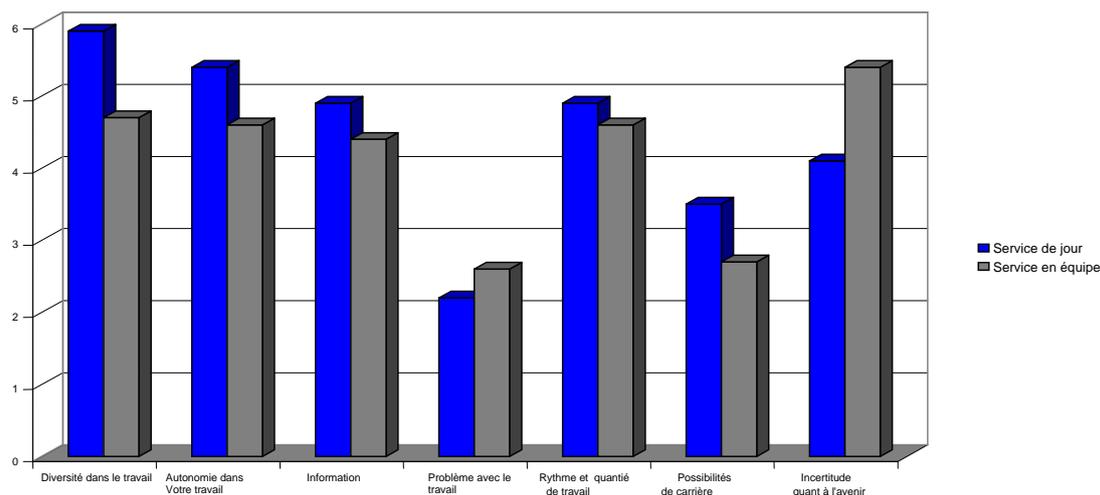


Figure 5.10. Analyses bivariables régime de travail : diversité dans le travail, autonomie dans le travail, information, problèmes avec le travail, rythme et quantité de travail, possibilités de carrière et incertitude quant à l'avenir.

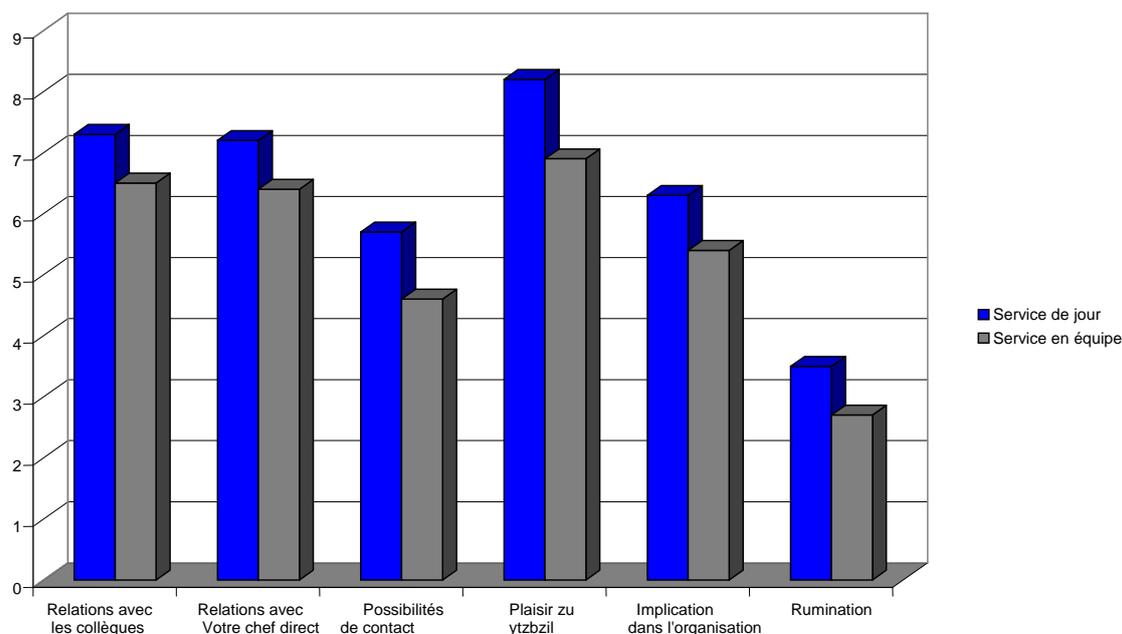


Figure 5.11. Analyses bivariables régime de travail : relations avec les collègues et votre chef direct, possibilités de contact, plaisir au travail, implication dans l'organisation et rumination.

Après contrôle des autres caractéristiques de base ( $\eta_p^2$ ), les effets observés des analyses bivariables sont ramenés ou restent à un niveau faible. Seul l'effet du régime de travail sur l'information, le rythme et la quantité de travail, l'incertitude quant à l'avenir, les relations avec les collègues, l'implication dans l'organisation et la rumination disparaît. Contrairement aux analyses bivariables, le régime de travail a un effet faible sur les possibilités

d'apprentissage, la participation et la charge émotionnelle si nous contrôlons les autres caractéristiques de base (tableau 5.5).

## 5.5. Langue

Nous opérons une distinction entre la langue dans laquelle le questionnaire a été complété par les répondants (néerlandais ou français) et étudions dans quelle mesure il existe des différences entre les deux groupes en ce qui concerne la qualité du travail et le bien-être au travail (tableau 5.6). Ces données nous permettent uniquement de tirer des conclusions sur les différences entre les répondants néerlandophones et francophones. Nous ne pouvons donc pas tirer de conclusions sur le lieu de l'emploi, à savoir la Flandre et la Wallonie, même s'il existe probablement une étroite corrélation entre ces deux facteurs.

Tableau 5.6  
*Analyses bivariées langue*

	Néerlandais	Français	$\eta^2$ (bi)	$\eta_p^2$ (multi)
<b>Contenu du travail</b>				
Diversité dans le travail	5.7	5.5	.00***	.00***
Possibilités d'apprentissage	4.7	4.9	.00***	.00
Autonomie dans votre travail	5.3	5.2	.00**	.00**
Participation	4.4	4.5	.00***	.00***
Manque de précision dans le travail	3.4	3.4	.00	.00
Changement dans les tâches	3.2	2.7	.02***	.01***
Information	4.8	5.0	.00***	.00***
Problèmes	2.2	2.5	.01***	.00***
<b>Conditions matérielles de travail</b>				
Rythme et quantité de travail	4.8	5.0	.00***	.00***
Charge émotionnelle	2.9	3.8	.05***	.03***
Charge mentale	7.5	7.4	.00***	.00***
Efforts physiques	2.7	2.2	.02***	.00**
<b>Conditions de travail</b>				
Rémunération	5.0	4.6	.01***	.02***
Possibilités de carrière	3.3	3.5	.00***	.00
Incertitude quant à l'avenir	4.4	4.1	.00***	.00***
<b>Relations de travail</b>				
Relations avec les collègues	7.0	7.4	.01***	.00***
Relation avec votre chef direct	7.0	7.5	.01***	.01***
Possibilités de contact	5.4	5.8	.01***	.00***
Communication	4.7	4.6	.00	.00***
<b>Bien-être</b>				
Le plaisir au travail	8.0	7.8	.00***	.01***
Implication dans l'organisation	6.2	6.0	.00***	.01***
Changement d'emploi	2.6	2.7	.00***	.00***
<b>Tension mentale et émotionnelle</b>				
Besoin de récupération	3.8	4.5	.01***	.01***
Rumination	3.1	4.2	.02***	.01***
Qualité du sommeil	7.0	6.0	.03***	.02***
Réactions émotionnelles au travail	6.4	6.4	.00	.00***
Fatigue au travail	2.7	2.8	.00***	.00**

$p \leq 0.05^*$ ;  $p \leq 0.01^{**}$ ;  $p \leq 0.001^{***}$

La langue présente exclusivement des effets faibles ( $\eta^2 \geq 0.01$ ) sur les différentes échelles. Abordons en premier lieu la qualité du travail, où un profil diversifié se dégage. Tout d'abord, les répondants néerlandophones perçoivent davantage de problèmes d'adaptation en cas de

changements dans le travail et considèrent leur travail comme plus astreignant physiquement. Les répondants francophones, eux, s'entendent mieux avec leurs collègues et votre chef direct et peuvent établir plus de contacts avec ceux-ci (figure 5.12).

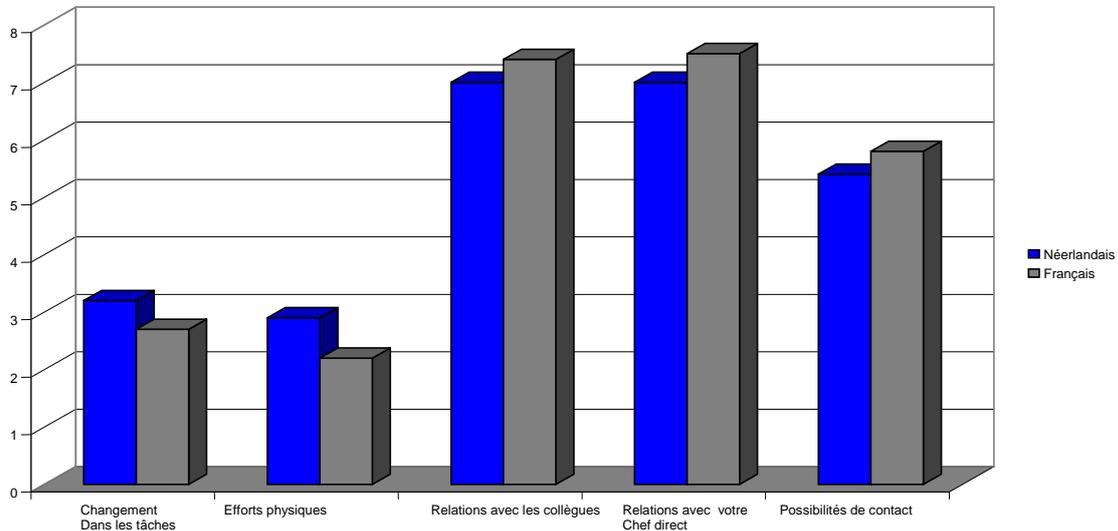


Figure 5.12. Analyses bivariables langue : changement dans les tâches, efforts physiques, relations avec les collègues et votre chef direct et possibilités de contact.

Le profil positif pour les travailleurs francophones doit cependant être nuancé également. Les travailleurs néerlandophones voient en effet moins de conflits de rôle dans le contenu de leurs attributions. Par ailleurs, les répondants néerlandophones considèrent le travail comme moins contraignant émotionnellement et sont davantage satisfaits de la rémunération qu'ils reçoivent (figure 5.13).

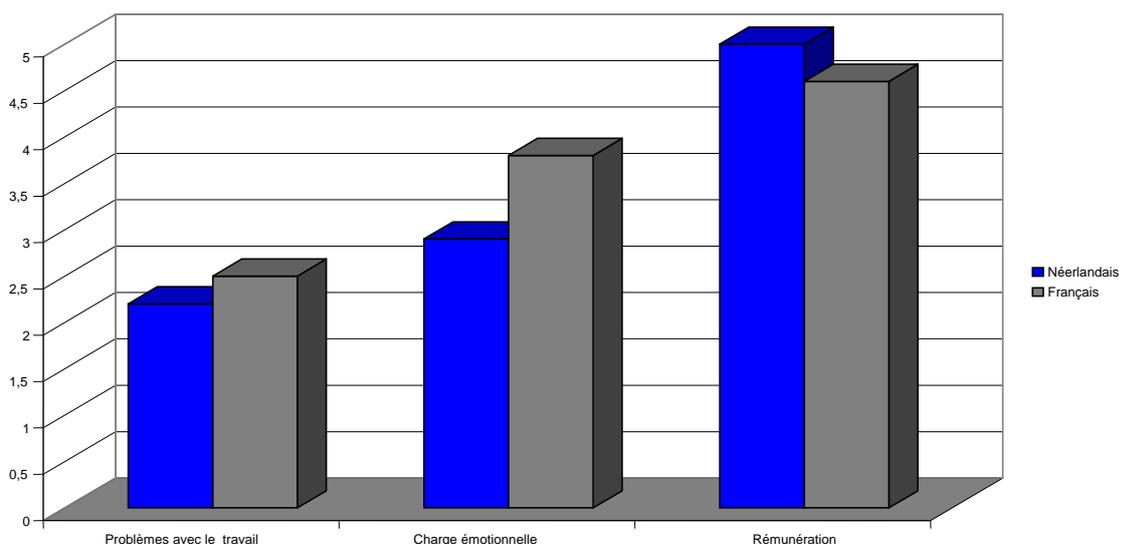


Figure 5.13. Analyses bivariables langue : problèmes avec le travail, charge émotionnelle, rémunération.

Quelles conséquences la qualité du travail a-t-elle pour les travailleurs ? Il ressort des analyses un profil négatif évident pour les travailleurs francophones (figure 5.14). Ces derniers se sentent plus épuisés à la fin de la journée et ont donc besoin de plus de temps pour récupérer. Ce sentiment s'accompagne également d'une plus mauvaise qualité de sommeil. En outre, ils ont plus de mal à prendre leurs distances une fois la journée terminée. Ce profil plus négatif pour les travailleurs francophones doit cependant être nuancé dans une certaine mesure. En l'occurrence, il s'agit seulement d'une différence relative entre les travailleurs néerlandophones et francophones. Les scores des deux groupes sont en effet du même côté de l'échelle, il ne s'agit donc pas d'une différence absolue.

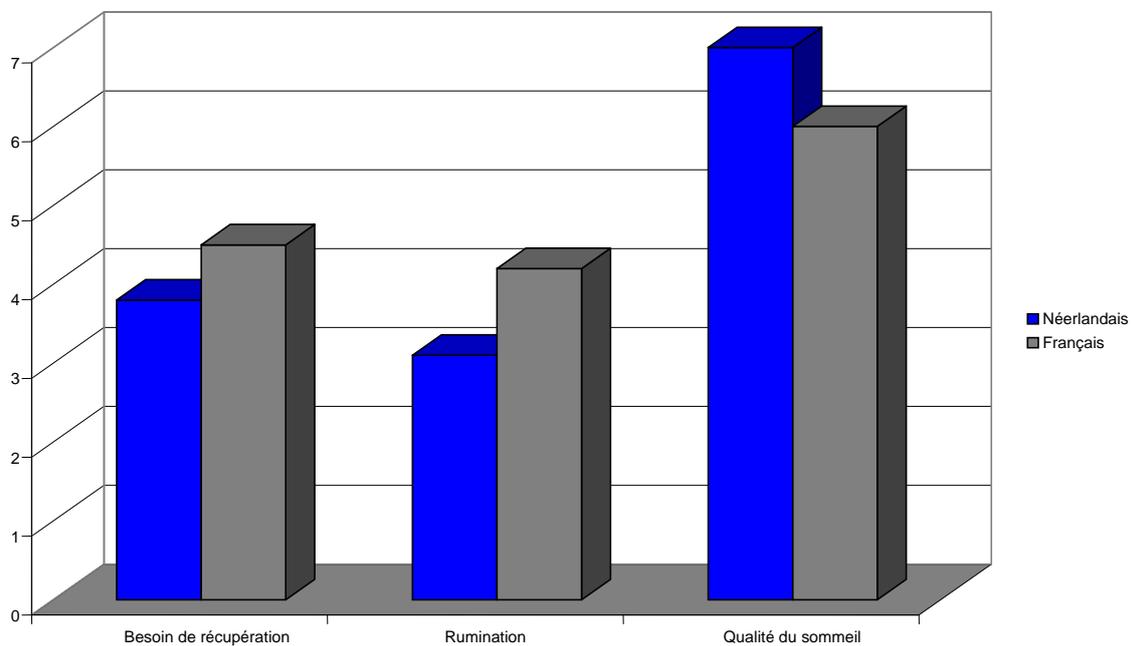


Figure 5.14. Analyses bivariables langue: besoin de récupération, rumination et qualité du sommeil.

Après contrôle des autres caractéristiques de base, les effets faibles de la langue sur les variables du bien-être sont conservés (tableau 5.6). Contrairement aux analyses bivariables, la langue a également un effet faible sur le plaisir au travail et l'implication dans l'organisation si nous contrôlons les autres caractéristiques de base. L'effet de la langue sur les échelles qui sondent la qualité du travail est en grande partie atténué. Après contrôle des autres caractéristiques de base, la langue n'a plus qu'un effet (faible) sur les problèmes avec le changements dans le travail, la charge émotionnelle, la rémunération et les relation avec votre chef direct.

## 5.6. Sexe

Le tableau 5.7 suivant illustre les résultats des analyses de variance bivariées et multivariées.

Tableau 5.7  
*Analyses bivariées sexe*

	femme	homme	$\eta^2$ (bi)	$\eta_p^2$ (multi)
<b>Contenu du travail</b>				
Diversité dans le travail	5.6	5.9	.01***	.01***
Possibilités d'apprentissage	4.4	4.8	.01***	.01***
Autonomie dans votre travail	5.0	5.4	.01***	.01***
Participation	4.0	4.5	.01***	.01***
Manque de précision dans le travail	3.4	3.4	.00	.00
Changement dans les tâches	3.0	3.1	.00***	.00***
Information	4.8	4.9	.00***	.00
Problèmes	2.1	2.4	.01***	.00***
<b>Conditions matérielles de travail</b>				
Rythme et quantité de travail	4.9	5.0	.00***	.00**
Charge émotionnelle	3.0	3.2	.00***	.00***
Charge mentale	7.4	7.6	.00***	.00***
Efforts physiques	2.6	2.6	.00	.00***
<b>Conditions de travail</b>				
Rémunération	4.8	5.0	.00***	.00***
Possibilités de carrière	3.1	3.6	.01***	.01***
Incertitude quant à l'avenir	4.2	4.2	.00	.00
<b>Relations de travail</b>				
Relations avec les collègues	7.4	7.3	.00***	.00*
Relation avec votre chef direct	7.3	7.1	.00***	.00***
Possibilités de contact	5.2	5.8	.02***	.01***
Communication	4.6	4.8	.00***	.00***
<b>Bien-être</b>				
Le plaisir au travail	8.2	8.0	.00***	.00
Implication dans l'organisation	6.2	6.4	.00***	.00***
Changement d'emploi	2.5	2.7	.00***	.00**
<b>Tension mentale et émotionnelle</b>				
Besoin de récupération	4.2	3.8	.01***	.01***
Rumination	3.4	3.5	.00	.00***
Qualité du sommeil	6.5	6.9	.00***	.01***
Réactions émotionnelles au travail	6.4	6.5	.00***	.00***
Fatigue au travail	2.7	2.7	.00	.00**

$p \leq 0.05^*$ ;  $p \leq 0.01^{**}$ ;  $p \leq 0.001^{***}$

Existe-t-il des différences qualitatives dans les fonctions qui sont exercées par des hommes et des femmes ? Les analyses bivariées en révèlent quelques-unes (effet faible), même si leur nombre est limité. La plupart d'entre elles sont en faveur des hommes (figure 5.15) : ils perçoivent leur travail comme plus varié avec une marge d'apport personnel et de créativité. Par ailleurs, ils ont un sentiment plus fort de liberté (autonomie) dans la façon dont ils accomplissent leur travail. Le travail des femmes offre moins de possibilités d'apprentissage de nouvelles choses et celles-ci ont moins confiance dans les possibilités de carrière offertes.

Les hommes peuvent participer davantage aux concertations et aux décisions touchant à leur propre travail. Par conséquent, ils ont plus de contact avec leurs collègues pendant le travail.

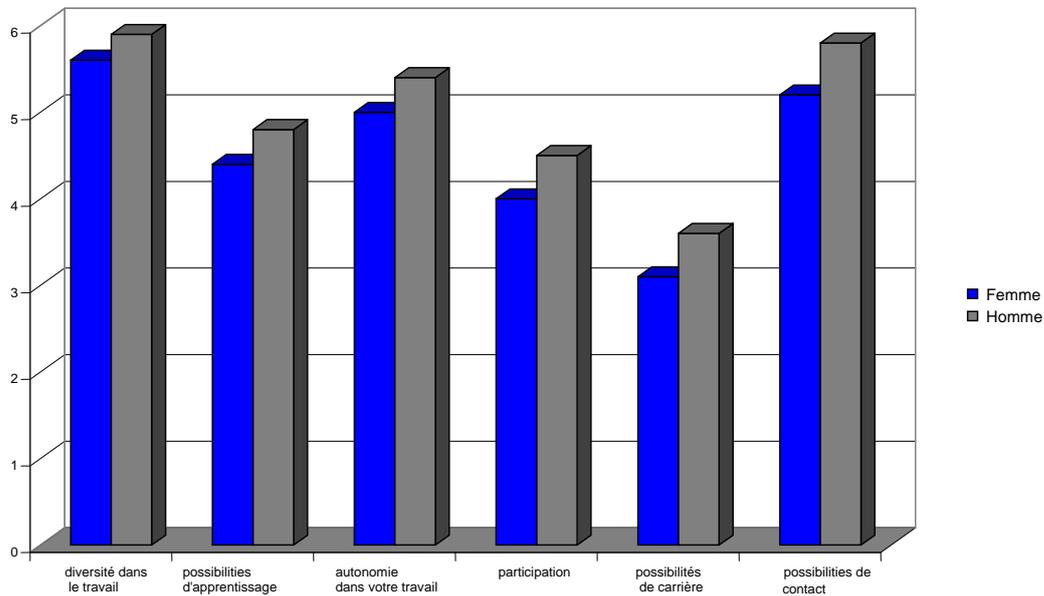


Figure 5.15. Analyses bivariables sexe : diversité dans le travail, autonomie dans votre travail, participation, possibilités d'apprentissage, possibilités de carrière et possibilités de contact.

Nous pouvons cependant constater un effet faible du sexe sur la qualité du travail, avantageux pour les femmes (figure 5.16) : elles perçoivent moins de conflits avec leurs collègues et votre chef direct quant au contenu de leurs tâches (conflits de rôle).

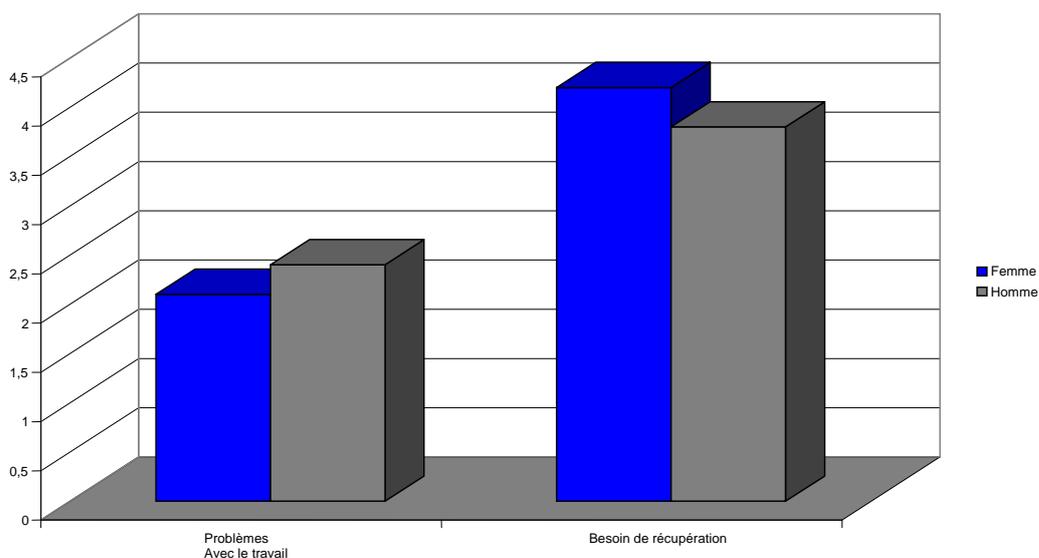


Figure 5.16. Analyses bivariables sexe : problèmes avec le travail et besoin de récupération.

Nous remarquons également un effet faible du sexe sur la variable de bien-être besoin de récupération (figure 5.16). Après le travail, les hommes semblent avoir moins besoin de repos et donc posséder plus d'énergie pour d'autres activités après les heures de travail.

Après contrôle des autres caractéristiques de base (analyses multivariées), les effets faibles du sexe sur les différentes variables évoquées précédemment sont préservés, à l'exception des problèmes avec le travail. Contrairement aux analyses bivariées, le sexe a également un effet faible sur la qualité du sommeil si nous vérifions les autres caractéristiques de base.

## 5.7. Secteur (triple)

Le tableau 5.8 illustre les résultats pour les secteurs secondaire (industrie), tertiaire (services commerciaux) et quaternaire (services non commerciaux).

Tableau 5.8  
*Analyses bivariables secteur triple*

	secondaire	tertiaire	quaternaire	$\eta^2$ (bi)	$\eta_p^2$ (multi)
<b>Contenu du travail</b>					
Diversité dans le travail	5.3	5.3	6.3	.05***	.00***
Possibilités d'apprentissage	4.3	5.4	4.9	.04***	.00***
Autonomie dans votre travail	4.9	5.6	5.6	.03***	.00***
Participation	4.2	5.0	4.4	.02***	.00***
Manque de précision dans le travail	3.4	3.6	3.4	.00***	.00**
Changement dans les tâches	2.9	3.0	3.2	.01***	.00***
Information	4.9	5.1	4.7	.00***	.00***
Problèmes avec le travail	2.3	2.3	2.2	.00***	.00
<b>Conditions matérielles de travail</b>					
Rythme et quantité de travail	4.9	4.6	5.0	.01***	.00***
Charge émotionnelle	2.7	3.1	3.5	.05***	.01***
Charge mentale	7.5	7.8	7.3	.01***	.00***
Efforts physiques	2.9	2.5	2.6	.01***	.00***
<b>Conditions de travail</b>					
Rémunération	5.1	4.9	4.5	.01***	.02***
Possibilités de carrière	3.5	3.6	3.1	.01***	.00***
Incertitude quant à l'avenir	4.6	4.6	3.6	.02***	.01***
<b>Relations de travail</b>					
Relations avec les collègues	7.2	6.7	7.3	.03***	.00***
Relation avec votre chef direct	7.1	6.8	7.3	.01***	.00*
Possibilités de contact	5.6	5.5	5.3	.00***	.01***
Communication	4.8	4.5	4.6	.00***	.00***
<b>Bien-être</b>					
Le plaisir au travail	7.8	7.4	8.5	.03***	.00**
Implication dans l'organisation	6.2	5.7	6.6	.01***	.01***
Changement d'emploi	2.8	3.1	2.2	.01***	.00***
<b>Tension mentale et émotionnelle</b>					
Besoin de récupération	3.8	3.6	4.2	.01***	.00***
Rumination	3.2	3.5	3.5	.00***	.00**
Qualité du sommeil	6.7	7.0	6.6	.00***	.00
Réactions émotionnelles au travail	6.4	6.2	6.6	.00***	.00***
Fatigue au travail	2.8	2.6	2.6	.00***	.00

$p \leq 0.05^*$ ;  $p \leq 0.01^{**}$ ;  $p \leq 0.001^{***}$

Le secteur montre exclusivement des effets faibles sur les différentes variables (tableau 5.8). Nous pouvons en l'occurrence dégager quelques tendances. Les travailleurs du secteur secondaire rencontrent moins de problèmes avec les changements, perçoivent le travail comme moins contraignant émotionnellement et sont davantage satisfaits de la rémunération qu'ils reçoivent que les travailleurs du secteur tertiaire. Les travailleurs du secteur tertiaire enregistrent quant à eux des résultats systématiquement meilleurs sur ces variables que les travailleurs du secteur quaternaire (figure 5.17).

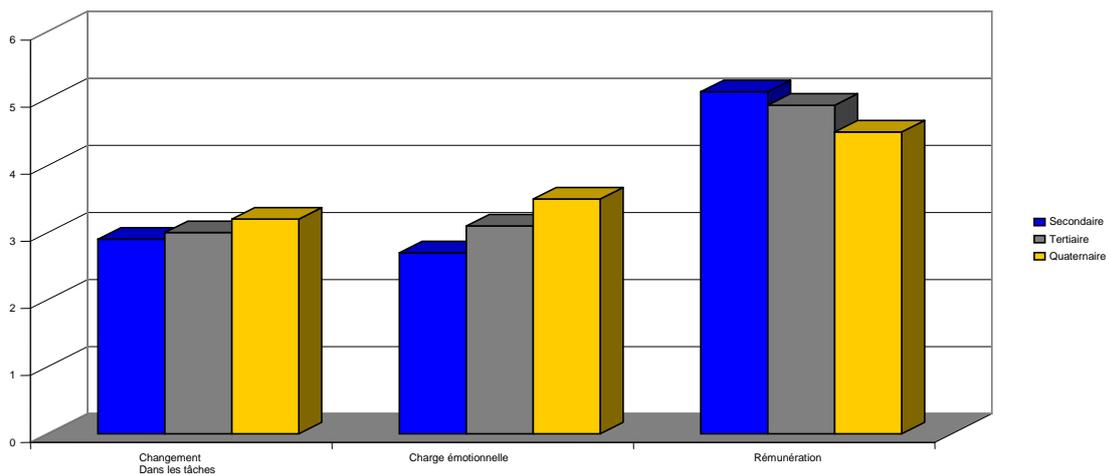


Figure 5.17. Analyses bivariables secteur triple : changement dans les tâches, charge émotionnelle et rémunération.

Les travailleurs du secteur des services commerciaux voient plus de possibilités d'épanouissement et de développement personnels, disposent d'une plus grande participation dans les décisions prises et considèrent leur travail comme moins astreignant physiquement que les travailleurs du secteur des services non-commerciaux. Les travailleurs du secteur quaternaire enregistrent à leur tour des résultats systématiquement meilleurs que le secteur industriel (figure 5.18).

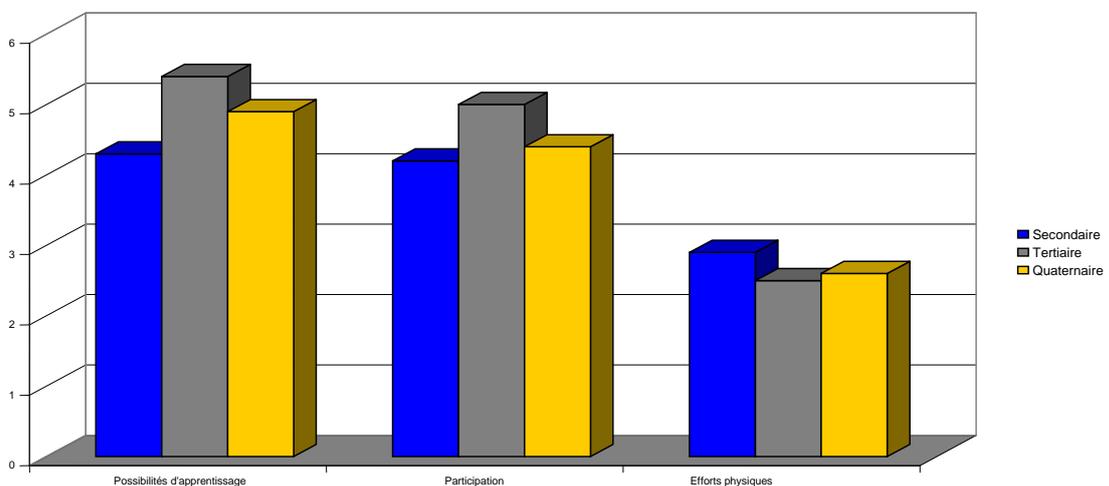


Figure 5.18. Analyses bivariables secteur triple : possibilités d'apprentissage, participation et efforts physiques.

Les travailleurs du secteur tertiaire sont ceux qui ont le plus tendance à changer d'emploi, un phénomène qui s'explique notamment par le fait que leur poste actuel leur offre les meilleures possibilités et perspectives sur le marché de l'emploi (externe). Les travailleurs du secteur tertiaire sont également ceux qui perçoivent le plus leur travail comme contraignant

psychiquement, un sentiment qui peut notamment renforcer leur intention de partir. Ces derniers enregistrent systématiquement des scores plus élevés que les travailleurs du secteur secondaire, suivis quant à eux par les travailleurs du secteur quaternaire (figure 5.19).

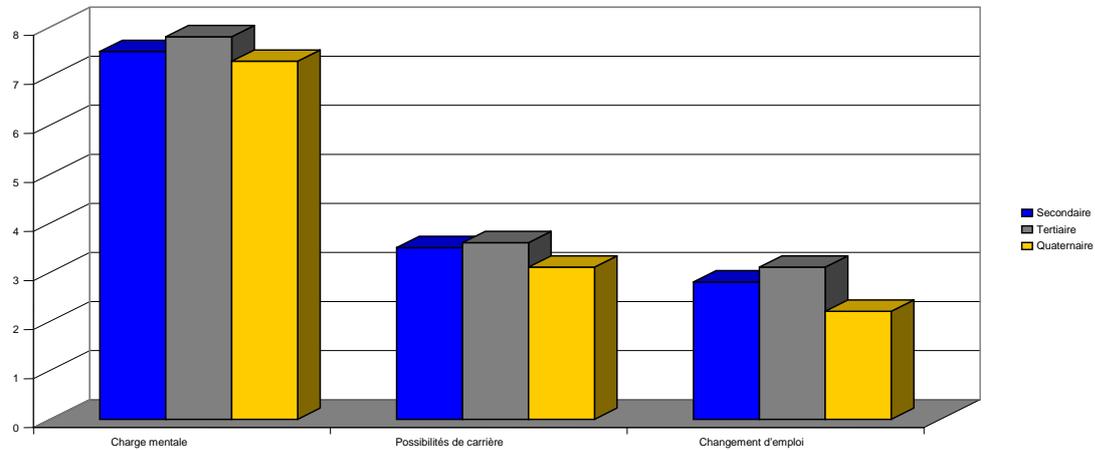


Figure 5.19. Analyses bivariables secteur triple : charge mentale, possibilités de carrière et changement d'emploi.

Les travailleurs du secteur quaternaire sont ceux qui éprouvent le plus de plaisir au travail et qui se sentent les plus impliqués dans l'organisation. En outre, ils entretiennent les meilleures relations avec les collègues et votre chef direct. Ces résultats s'accompagnent cependant d'un stress et d'une pression de travail plus élevés et d'un besoin de récupération plus important. Les travailleurs du secteur quaternaire obtiennent des scores systématiquement supérieurs aux travailleurs du secteur secondaire, ceux-ci étant suivis par les travailleurs du secteur tertiaire (figure 5.20).

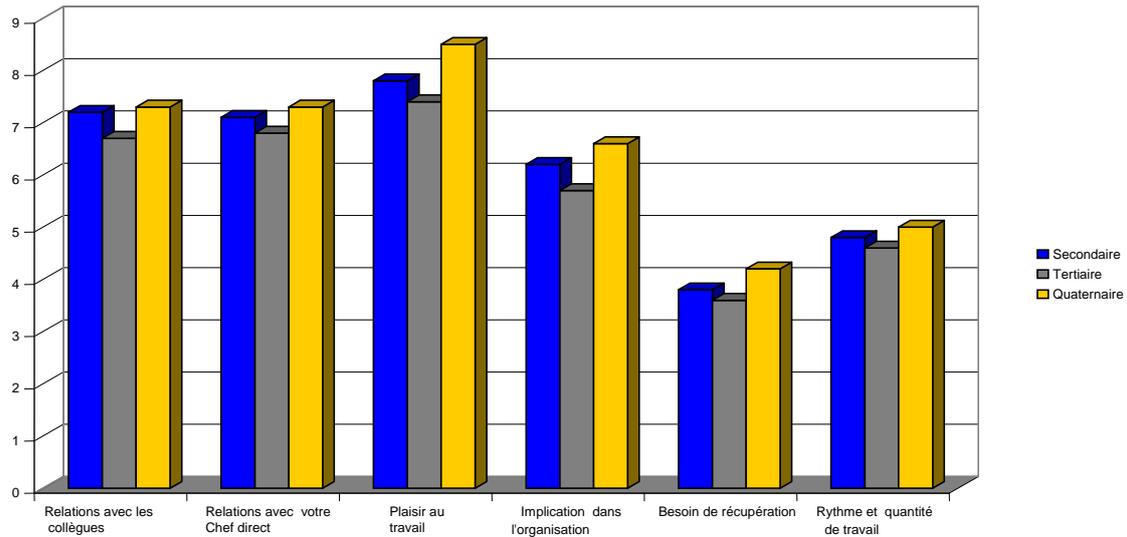


Figure 5.20. Analyses bivariables secteur triple : relations avec les collègues et votre chef direct, plaisir au travail, participation dans l'organisation, besoin de récupération, rythme et quantité de travail.

Les travailleurs du secteur quaternaire sont ceux qui considèrent leur travail comme le plus varié et qui éprouvent le moins d'incertitude quant à l'avenir. Aucune différence n'est constatée entre les travailleurs des secteurs secondaire et tertiaire. Enfin, les travailleurs du secteur secondaire sont ceux qui ont le moins de liberté dans la planification et l'exécution de leur travail. Il n'existe pas de différence entre les travailleurs des secteurs tertiaire et quaternaire (figure 5.21).

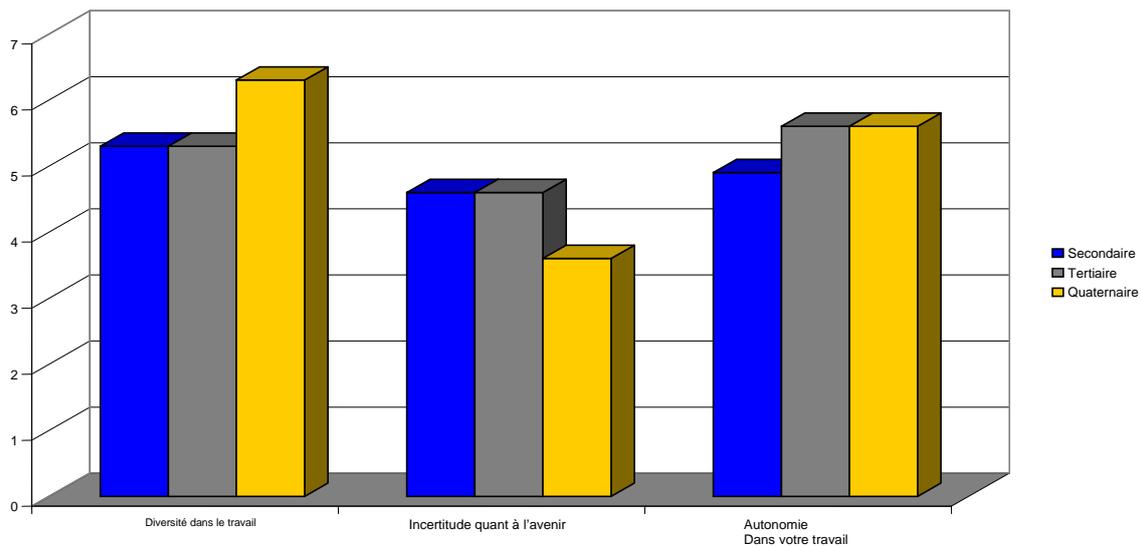


Figure 5.21. Analyses bivariables secteur triple : diversité dans le travail, incertitude quant à l'avenir et autonomie dans votre travail.

Après le contrôle des autres caractéristiques de base (tableau 5.8), le secteur n'a plus qu'un effet faible sur la charge émotionnelle, la rémunération, l'incertitude quant à l'avenir et la participation dans l'organisation. Contrairement aux analyses bivariées, le secteur a un effet faible sur les possibilités de contact si nous contrôlons les autres caractéristiques de base (analyse multivariées).

Nous avons choisi de subdiviser la variable sectorielle en secteurs secondaire, tertiaire et quaternaire. Des subdivisions alternatives peuvent cependant être utilisées. Dans le paragraphe 5.8 suivant, une attention supplémentaire est accordée au secteur public.

## 5.8. Secteur (double)

Dans le paragraphe précédent, la caractéristique organisationnelle du secteur a été subdivisée en secteurs secondaire (industrie), tertiaire (services commerciaux) et quaternaire (services non-commerciaux). Il nous semblait toutefois intéressant de vérifier les résultats du secteur public sur le plan de la qualité du travail et du bien-être au travail. Par conséquent, nous avons créé une variable supplémentaire qui étudie la fonction publique par rapport au reste. Le secteur public regroupe les entreprises d'utilité publique, les administrations ou services locaux et centraux, les CPAS et les organisations de prestation de services. La catégorie dite « autres » contient principalement les organisations privées, à l'exception de quelques écoles supérieures qui relèvent des pouvoirs publics. Les résultats des analyses de variance bivariées ( $\eta^2$ ) en multivariées ( $\eta_p^2$ ) sont présentés dans le tableau 5.9.

Tableau 5.9  
*Analyses bivariées secteur double*

	fonction publique	Autres	$\eta^2$ (bi)	$\eta_p^2$ (multi)
<b>Contenu du travail</b>				
Diversité dans le travail	5.7	5.7	.00	.00*
Possibilités d'apprentissage	4.8	4.7	.00	.00***
Autonomie dans votre travail	5.5	5.2	.00***	.00
Participation	4.4	4.5	.00	.00
Manque de précision dans le travail	3.4	3.4	.00	.00
Changement dans les tâches	2.8	3.1	.01***	.00***
Information	4.8	4.9	.00	.00*
Problèmes avec le travail	2.2	2.3	.00*	.00
<b>Conditions matérielles de travail</b>				
Rythme et quantité de travail	4.6	4.9	.01***	.01***
Charge émotionnelle	3.4	3.0	.01***	.00***
Charge mentale	7.2	7.6	.01***	.00***
Efforts physiques	2.4	2.8	.00***	.00*
<b>Conditions de travail</b>				
Rémunération	4.5	5.0	.01***	.00***
Possibilités de carrière	3.2	3.4	.00***	.00***
Incertitude quant à l'avenir	3.8	4.4	.01***	.00*
<b>Relations de travail</b>				
Relations avec les collègues	7.3	7.1	.00***	.00***
Relation avec votre chef direct	7.3	7.0	.00***	.00
Possibilités de contact	5.5	5.5	.00	.00*
Communication	4.4	4.7	.00***	.00***
<b>Bien-être</b>				
Le plaisir au travail	8.2	7.9	.00***	.00***
Implication dans l'organisation	6.4	6.1	.00***	.01***
Changement d'emploi	2.1	2.8	.01***	.00
Tension mentale et émotionnelle				
Besoin de récupération	3.8	4.0	.00***	.00***
Rumination	3.7	3.3	.00***	.00
Qualité du sommeil	6.5	6.8	.00***	.00
Réactions émotionnelles au travail	6.5	6.4	.00***	.00***
Fatigue au travail	2.7	2.7	.00	.00

$p \leq 0.05^*$ ;  $p \leq 0.01^{**}$ ;  $p \leq 0.001^{***}$

Nous pouvons constater 7 différences notables (effets faibles) entre la fonction publique et l'autre catégorie. Le secteur public montre principalement des résultats positifs. Les travailleurs du secteur public jugent leur travail comme moins contraignant psychologiquement et sont confrontés à moins de stress et de pression au travail. Par ailleurs, ils n'ont pas autant besoin de certitude face à l'avenir et ont moins l'intention de changer de poste. En outre, ils éprouvent moins de problèmes d'adaptation en cas de changement dans leur travail (figure 5.22).

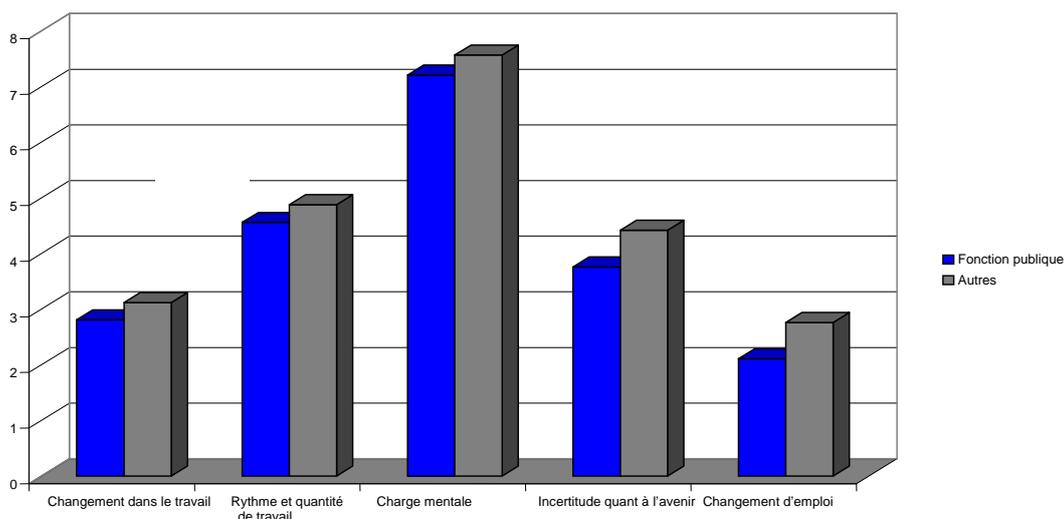


Figure 5.22. Analyses bivariables secteur double : changement dans les tâches, rythme et quantité de travail, charge mentale, incertitude quant à l'avenir et changement d'emploi.

En revanche, les travailleurs du secteur public considèrent leur fonction comme plus contraignante émotionnellement et sont moins satisfaits de la rémunération qu'ils reçoivent (figure 5.23).

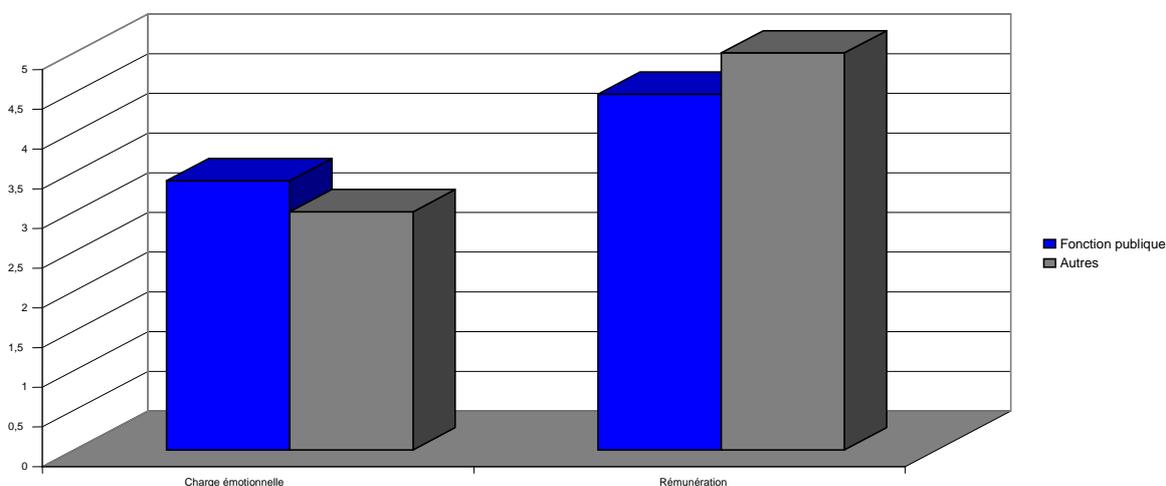


Figure 5.23. Analyses bivariables secteur double : charge émotionnelle et rémunération.

Après contrôle des autres caractéristiques de base (analyses multivariées), nous ne pouvons plus observer que deux effets faibles de la variable sectorielle (fonction publique c/ autres) sur les 27 échelles : rythme et quantité de travail et participation dans l'organisation.

## 5.9. Type de contrat

Les résultats des analyses de variance bivariées et multivariées pour la variable type de contrat sont illustrés dans le tableau 5.10. Une distinction est opérée entre les travailleurs avec un contrat permanent (contrat à durée indéterminée) et temporaire (contrat à durée déterminée ou contrat intérimaire).

Tableau 5.10  
*Analyses bivariées type de contrat*

	à durée indéterminée	temporaire	$\eta^2$ (bi)	$\eta_p^2$ (multi)
<b>Contenu du travail</b>				
Diversité dans le travail	5.7	6.2	.00***	.00**
Possibilités d'apprentissage	4.6	4.9	.00***	.00***
Autonomie dans votre travail	5.2	5.4	.00***	.00
Participation	4.3	4.1	.00***	.00
Manque de précision dans le travail	3.4	3.4	.00	.00
Changement dans les tâches	3.1	3.1	.00	.00**
Information	4.8	5.1	.00***	.00***
Problèmes avec le travail	2.3	1.9	.01***	.00***
<b>Conditions matérielles de travail</b>				
Rythme et quantité de travail	5.0	4.8	.00***	.00***
Charge émotionnelle	3.1	3.0	.00***	.00***
Charge mentale	7.5	7.1	.00***	.00***
Efforts physiques	2.5	2.9	.00***	.00
<b>Conditions de travail</b>				
Rémunération	4.9	5.2	.00***	.00***
Possibilités de carrière	3.4	3.5	.00	.00***
Incertitude quant à l'avenir	4.0	5.9	.02***	.02***
<b>Relations de travail</b>				
Relations avec les collègues	7.3	7.7	.00***	.00***
Relation avec votre chef direct	7.1	7.5	.00***	.00***
Possibilités de contact	5.6	5.1	.00***	.00***
Communication	4.6	5.0	.00***	.00***
<b>Bien-être</b>				
Le plaisir au travail	8.1	8.5	.00***	.00***
Implication dans l'organisation	6.3	6.5	.00**	.00***
Changement d'emploi	2.6	3.0	.00***	.00*
Tension mentale et émotionnelle				
Besoin de récupération	4.0	4.0	.00	.00
Rumination	3.5	2.6	.00***	.00**
Qualité du sommeil	6.8	7.1	.00***	.00**
Réactions émotionnelles au travail	6.4	6.2	.00***	.00***
Fatigue au travail	2.7	2.6	.00	.00

$p \leq 0.05^*$ ;  $p \leq 0.01^{**}$ ;  $p \leq 0.001^{***}$

Le type de contrat exerce seulement un effet faible sur les variables problèmes au travail ( $\eta^2 = .01$ ) et incertitude quant à l'avenir ( $\eta^2 = .02$ ). Les personnes avec un contrat à durée indéterminée perçoivent plus de conflits de rôle et reçoivent des missions plus contradictoires. Par ailleurs, les travailleurs temporaires se montrent plus incertains quant au maintien de leur poste actuel ou du niveau de fonction à l'avenir. Cette dernière constatation n'a rien

d'illogique étant donné qu'un contrat temporaire est, par définition, limité dans le temps (figure 5.24).

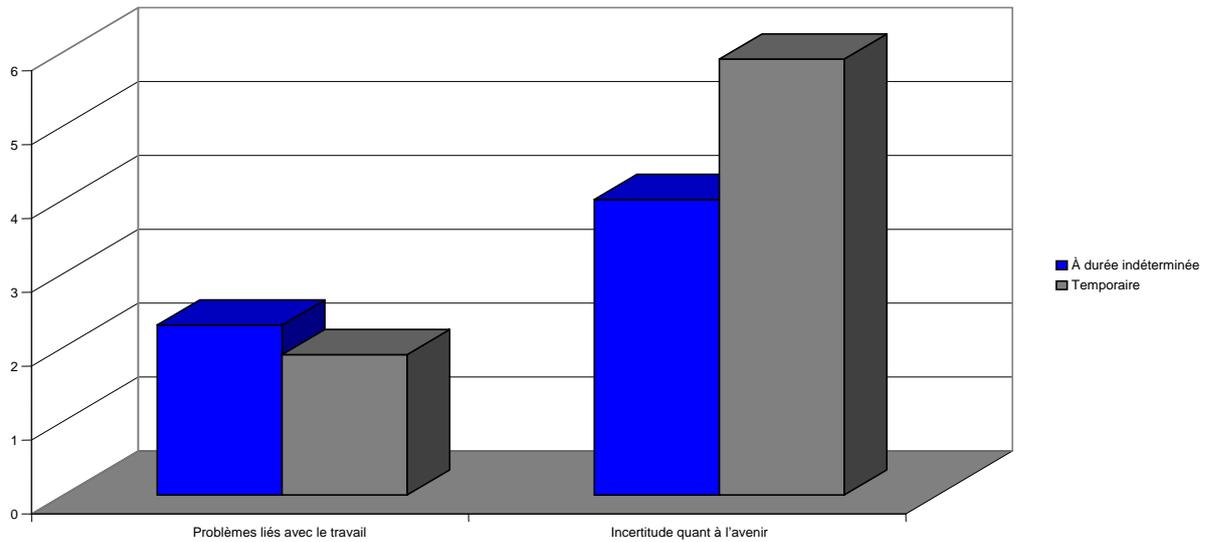


Figure 5.24. Analyses bivariées type de contrat : problèmes avec le travail et incertitude quant à l'avenir.

Après contrôle des autres variables de base ( $\eta_p^2$ ), le type de contrat n'influe que sur l'incertitude quant à l'avenir est conservé (tableau 5.10).

## 5.10. Temps de travail

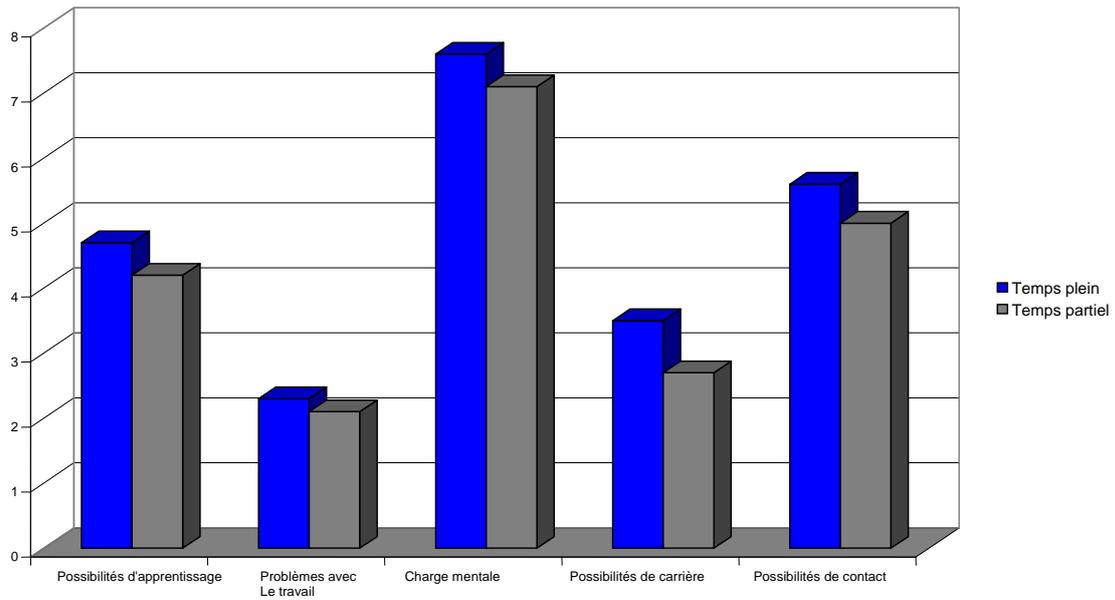
Le tableau 5.11 ci-dessous illustre les résultats des analyses pour les travailleurs à temps plein et à temps partiel.

Tableau 5.11  
*Analyses bivariables temps de travail*

	temps plein	temps partiel	$\eta^2$ (bi)	$\eta_p^2$ (multi)
<b>Contenu du travail</b>				
Diversité dans le travail	5.8	5.6	.00***	.00***
Possibilités d'apprentissage	4.7	4.2	.01***	.00***
Autonomie dans votre travail	5.2	5.1	.00**	.00
Participation	4.3	4.0	.00***	.00**
Manque de précision dans le travail	3.4	3.4	.00	.00
Changement dans les tâches	3.1	3.0	.00*	.00***
Information	4.9	4.6	.00***	.00***
Problèmes avec le travail	2.3	2.1	.01***	.00***
<b>Conditions matérielles de travail</b>				
Rythme et quantité de travail	5.0	4.7	.00***	.00***
Charge émotionnelle	3.1	3.0	.00***	.00***
Charge mentale	7.6	7.1	.01***	.01***
Efforts physiques	2.6	2.7	.00***	.00**
<b>Conditions de travail</b>				
Rémunération	4.9	5.0	.00*	.00***
Possibilités de carrière	3.5	2.7	.02***	.00***
Incertitude quant à l'avenir	4.2	4.0	.00***	.00*
<b>Relations de travail</b>				
Relations avec les collègues	7.3	7.4	.00**	.00
Relation avec votre chef direct	7.2	7.2	.00	.00
Possibilités de contact	5.6	5.0	.01***	.00**
Communication	4.7	4.6	.00	.00*
<b>Bien-être</b>				
Le plaisir au travail	8.1	8.2	.00**	.00***
Implication dans l'organisation	6.3	6.3	.00	.00**
Changement d'emploi	2.7	2.2	.00***	.00*
Tension mentale et émotionnelle				
Besoin de récupération	4.0	4.0	.00	.00***
Rumination	3.5	3.1	.00***	.00***
Qualité du sommeil	6.7	6.7	.00	.00*
Réactions émotionnelles au travail	6.4	6.5	.00*	.00
Fatigue au travail	2.7	2.7	.00	.00

$p \leq 0.05^*$ ;  $p \leq 0.01^{**}$ ;  $p \leq 0.001^{***}$

Nous constatons cinq effets faibles ( $\eta^2$ ) des temps de travail sur la qualité du travail (tableau 5.11). Les travailleurs à temps plein ont de plus de possibilités de s'épanouir et perçoivent de meilleures possibilités de carrière. De plus, ils peuvent davantage se permettre de discuter avec des collègues pendant les heures de travail. En revanche, les travailleurs à temps partiels reçoivent moins de missions contradictoires et leur travail est perçu comme moins contraignant psychologiquement (figure 5.25).



*Figure 5.25. Analyses bivariables temps de travail : problèmes avec le travail, charge mentale, possibilités d'apprentissage, possibilités de carrière et possibilités de contact.*

Après contrôle des autres variables de base ( $\eta_p^2$ ), seul l'effet du temps de travail joue sur la charge mentale (tableau 5.11). Les autres effets sont donc induits aussi par les autres caractéristiques de base.

## 5.11. Conclusion générale

Dans ce chapitre, nous avons d'abord étudié l'importance relative des différentes caractéristiques de base de l'individu et de l'organisation, dans la prévision de la qualité du travail et du bien-être au travail. Les analyses multivariées ont révélé que (1) le statut professionnel constituait l'élément prédictif le plus important, suivi par (2) la formation, (3) l'âge, (4) le régime de travail, (5) la langue, (6) le sexe, (7) le secteur triple, (8) le secteur double, (9) le type de contrat et (10) le temps de travail.

Les analyses bivariées nous ont permis d'étudier de plus près chaque caractéristique de base. Les principales conclusions sont résumées ci-après, compte tenu des résultats des analyses multivariées ( $\eta_p^2$ ).

*Le statut professionnel* semble surtout constituer un facteur prédictif important des efforts physiques au travail. Les travailleurs avec un statut professionnel inférieur doivent exercer un travail plus contraignant physiquement. Un statut professionnel supérieur s'accompagne de possibilités d'apprentissage et possibilités de carrière plus nombreuses. Les répondants avec une fonction supérieure profitent également d'un plus grand pouvoir de participation dans les décisions prises au sein de l'organisation. La charge émotionnelle, quant à elle, est plus élevée chez les travailleurs qui exercent une fonction dans les soins de santé ou dans l'enseignement ainsi que chez les cadres.

En ce qui concerne la caractéristique de base *formation*, nous constatons que les travailleurs avec un niveau de formation supérieur exercent un travail plus varié qui est aussi moins contraignant physiquement. En outre, les personnes qui ont suivi une formation supérieure disposent de meilleures possibilités d'apprentissage et de plus de liberté pour discuter avec des collègues (éventuellement dans le cadre de leur travail). Les personnes plus qualifiées manifestent toutefois davantage l'intention de changer de poste.

*L'âge* s'avère le troisième élément prédictif le plus déterminant dans la prévision des caractéristiques du travail et du bien-être au travail. Pour l'intention de changer de poste, nous constatons une augmentation de cette tendance jusqu'à l'âge de 34 ans suivie ensuite d'une diminution progressive. Les travailleurs dans la catégorie d'âge des moins de 25 ans obtiennent le score le plus élevé quant aux possibilités de carrière rencontrées ; un résultat qui baisse progressivement avec l'âge. Chez les 55 ans et plus, nous observons à nouveau une augmentation minime. Le stress et la pression au travail continuent d'augmenter jusqu'à l'âge de 54 ans. A partir de 55 ans, le rythme et la quantité de travail diminuent pour revenir au niveau des 35 à 44 ans.

Le *régime de travail* intervient surtout dans la prévision des caractéristiques de travail autonomie et efforts physiques. Les personnes qui travaillent en service de jour ont plus de liberté dans la planification et l'exécution du travail que celles en service en équipe. La mesure dans laquelle le travail est considéré comme physiquement contraignant est plus élevée chez les travailleurs en service d'équipe.

Pour ce qui est de la *langue*, nous remarquons que les répondants francophones considèrent le travail comme plus contraignant émotionnellement et qu'ils signalent également davantage de problèmes de sommeil que leurs voisins néerlandophones. Par ailleurs, les répondants francophones sont moins satisfaits de la rémunération qu'ils reçoivent.

En ce qui concerne le *sexe*, nous n'observons plus que des effets très faibles lorsque nous contrôlons les autres caractéristiques de base. Le sexe constitue dans une certaine mesure un facteur prédictif dans la prévision des possibilités de carrière. Les hommes perçoivent des possibilités de carrière légèrement meilleures que les femmes. Par ailleurs, il y a encore des différences entre les hommes et les femmes au niveau des possibilités de contact et de la participation : les hommes sont davantage impliqués dans les décisions prises et perçoivent un peu plus de possibilités d'entrer en contact avec leurs collègues (éventuellement dans le cadre de leur travail) que les femmes.

La caractéristique de base *secteur (triple)* a avant tout son importance dans la prévision de la satisfaction de la rémunération que les travailleurs reçoivent. Les répondants du secteur industriel sont les plus satisfaits dans ce domaine, suivis par les secteurs tertiaire et quaternaire.

La variable *secteur (double)* est importante dans une certaine mesure dans la prévision du rythme et de la qualité de travail ainsi que de l'implication dans l'organisation. Les travailleurs dans la fonction publique se sentent davantage impliqués dans l'organisation et perçoivent un rythme et une quantité de travail inférieurs aux travailleurs de la catégorie Autres.

Après contrôle des autres caractéristiques de base, la variable *type de contrat* n'a plus qu'un effet faible sur l'incertitude quant à l'avenir. Les travailleurs temporaires éprouvent le besoin d'une plus grande certitude quant à l'avenir de leur poste, de leur niveau de fonction et de l'organisation que les travailleurs qui possèdent un contrat à durée indéterminée.

Enfin, nous en arrivons au *temps de travail*. L'effet du temps de travail sur la charge mentale est faible. Les travailleurs à temps plein perçoivent leur poste comme un peu plus contraignant psychiquement que les travailleurs à temps partiel.

## Références

Blanpain, R. (2000). *Sire, zijn er nog domme werknemers in ons land? Klaaglied over een werkman*, Brugge: Die Keure, 125p.

Cohen, J. (1988). *Statistical power analysis for the behavioral sciences*, 2<sup>nd</sup> edition Hillsdale, NJ: Lawrence Earlbaum Associates.

---

## **CHAPITRE 6**

### **RAPPORT ENTRE LA SITUATION DE TRAVAIL ET LE BIEN-ÊTRE AU TRAVAIL**

---

Dans ce chapitre, nous étudierons le rapport entre les caractéristiques de la situation de travail et le bien-être (bien-être et tension mentale et émotionnelle) au travail. Quelles sont les caractéristiques du travail qui incitent les travailleurs belges à s'engager dans l'organisation ou les poussent à la quitter ? Quelles sont celles qui amènent les travailleurs à se sentir fatigués ou les empêchent de prendre leurs distances par rapport à leur fonction ? Pour répondre à ces questions, nous utilisons des analyses de régression linéaire (*listwise deletion*). Dans la première étape, plusieurs variables de contrôle sont ajoutées. Nous contrôlons les caractéristiques de base de l'individu (statut professionnel, formation, âge, régime de travail, langue, sexe, temps de travail et type de contrat) et l'organisation (secteur) qui ont été discutées dans le chapitre précédent – ces résultats n'ont pas été inclus dans les tableaux vu qu'ils ont déjà été abordés dans le chapitre précédent. Nous examinons également l'année durant laquelle le questionnaire a été soumis ; nous ne voulons en effet pas que cette variable influence nos résultats. Dans la deuxième étape, nous ajoutons les 19 caractéristiques de la situation de travail. Nous introduisons une analyse de régression linéaire pour chaque aspect du bien-être (le plaisir au travail, implication dans l'organisation, changement d'emploi) et de la tension mentale et émotionnelle (besoin de récupération, rumination, qualité du sommeil, fatigue au travail et réactions émotionnelles au travail).

### **6.1. Bien-être**

#### 6.1.1. Le plaisir au travail

36 % de la variance dans le plaisir au travail peuvent s'expliquer par le modèle avec les 19 caractéristiques de travail (31 %) et les variables de contrôle (5 %) (tableau 6.1). Les travailleurs trouvent leur travail plus agréable lorsque ce dernier offre davantage de diversité dans le travail et de possibilités d'apprentissage. Le plaisir au travail est également tributaire d'un faible niveau de stress et de pression de travail. Les répondants considèrent le travail comme plus désagréable lorsqu'ils peuvent moins intervenir dans des aspects en rapport avec leurs tâches. Le plaisir au travail diminue aussi si des changements dans le travail s'accompagnent de conséquences négatives pour l'individu, mais il augmente si les travailleurs sont plus satisfaits de la rémunération qu'ils reçoivent et sont moins confrontés à des

situations émotionnellement fortes. Enfin, si les répondants rencontrent plus de conflits avec les collègues et votre chef direct (à propos du contenu des tâches), le plaisir au travail diminue.

Les trois principales caractéristiques de travail dans la prévision du plaisir au travail sont : 1. les possibilités d'apprentissage (des possibilités d'apprentissage plus nombreuses coïncident avec un plus grand plaisir), 2. la diversité dans le travail (davantage de diversité dans le travail engendre davantage de plaisir) et 3. les problèmes avec le travail (plus de conflits sur le contenu du travail font diminuer la sensation de plaisir).

### 6.1.2. Implication dans l'organisation

Un emploi varié avec une marge d'apprentissage et de développement qui offre des perspectives d'épanouissement coïncide avec un engagement plus étroit du travailleur dans l'organisation (tableau 6.1). Les travailleurs se sentent plus proches de leur organisation lorsqu'ils peuvent participer aux décisions prises ou lorsque celles-ci sont communiquées clairement par la direction. De la même manière, un surcroît d'informations sur l'objectif et les fruits du travail entraîne un engagement plus étroit du travailleur dans l'organisation. Si ils sont satisfaits de leur rémunération, perçoivent peu de conflits de rôles et se sentent appréciés par les dirigeants, les travailleurs veulent s'engager davantage pour atteindre les objectifs de l'organisation. Par contre, ils se sentent moins impliqués dans l'organisation à mesure que leur poste est plus contraignant psychologiquement et qu'ils disposent de plus de liberté dans la planification et l'exécution de leurs tâches. Les travailleurs qui sont plus souvent confrontés à des situations émotionnellement fortes ou ceux qui éprouvent de l'incertitude quant à l'avenir se sentent davantage liés à l'organisation. Les personnes qui ont plus de problèmes d'adaptation en cas de changements et ont plus de temps pour discuter avec leurs collègues, se sentent moins impliquées dans l'organisation. Au total, 33 % de la variance dans la variable participation dans l'organisation s'expliquent par le modèle avec les caractéristiques de travail (29 %) et les variables de contrôle (4 %).

Les trois caractéristiques de travail principales dans la prévision de l'engagement dans l'organisation sont : 1. les possibilités d'apprentissage (plus de possibilités d'apprentissage s'accompagnent d'un plus grand engagement), 2. la communication (davantage de communication engendre un plus grand engagement) et 3. la participation (plus de participation = un plus grand engagement).

### 6.1.3. Changement d'emploi

Les travailleurs sont davantage enclins à quitter l'organisation lorsqu'ils reçoivent des ordres contradictoires de leurs supérieurs ou croulent sous un stress et une pression de travail importants (tableau 6.1). Si un poste exige des efforts physiques et est moins contraignant sur le plan émotionnel, les travailleurs ne pensent pas à quitter l'organisation. Ils envisagent davantage de chercher un autre emploi au cours de l'année à venir si leur travail est monotone et offre peu de possibilités d'apprentissage et de possibilités de carrière. Une bonne entente avec les collègues et votre chef direct minimise l'intention de quitter l'entreprise. Néanmoins, plus de possibilités de contact avec les collègues renforcent l'intention de changer de poste, tout comme plus de liberté dans la planification et l'exécution du travail. Les personnes qui ont le sentiment de ne pas être suffisamment rémunérées pour leur travail pensent plus à changer de poste. Si l'on ne communique pas suffisamment sur la façon dont les décisions sont prises dans une organisation, les travailleurs manifestent davantage l'intention de la quitter. 28 % de la variance dans la variable changement d'emploi s'expliquent par le modèle sur la base des caractéristiques de la situation de travail (16 %) et les variables de contrôle (12 %).

Les trois principales caractéristiques de travail dans la prévision de l'intention de changer de poste sont : 1. les possibilités d'apprentissage (plus de possibilités d'apprentissage coïncident avec une tendance moins marquée à changer de poste), 2. les problèmes avec le travail (A mesure qu'ils rencontrent des conflits sur le contenu du travail, les travailleurs ont une réelle intention de changer de poste) et 3. les relation avec votre chef direct (une meilleure entente avec les dirigeants s'accompagne d'une tendance moins marquée à changer de poste).

Tableau 6.1 *Analyses de régression du bien-être*

	Plaisir au travail	Engagement dans l'organisation	Changement d'emploi
Diversité dans le travail	.20***	.08***	-.03*
Possibilités d'apprentissage	.23***	.19***	-.14***
Autonomie dans votre travail	-.01	-.04***	.04***
Participation	.06***	.11***	.01
Manque de précision dans le travail	-.01	-.00	-.01
Changement dans les tâches	-.03**	-.03*	.02
Information	-.00	.03*	.01
Problèmes avec le travail	-.20***	-.10***	.14***
Rythme et quantité de travail	-.05***	-.01	.07***
Charge émotionnelle	-.04**	.02*	.07***
Charge mentale	.00	-.03***	-.01
Efforts physiques	-.02	.02	-.06***
Rémunération	.03*	.09***	-.09***
Possibilités de carrière	.02	.05***	-.03*
Incertitude quant à l'avenir	.02	.04***	.01
Relations avec les collègues	.06***	.02	-.04**
Relation avec votre chef direct	.07***	.10***	-.13***
Possibilités de contact	-.04***	-.08***	.06***
Communication	-.01	.15***	-.05***
R <sup>2</sup> adj.	.36***	.33***	.28***

p ≤ 0.05\*; p ≤ 0.01\*\*; p ≤ 0.001\*\*\*

## 6.2. Tension mentale et émotionnelle

### 6.2.1. Besoin de récupération

Le modèle avec les caractéristiques de travail (27 %) et les variables de contrôle (3 %) explique 30 % de la variance dans la variable besoin de récupération (tableau 6.2). Des changements mal introduits dans l'organisation, qui induisent par conséquent des problèmes d'adaptation, s'accompagnent d'un plus grand besoin de récupération. D'une manière similaire, un manque de feed-back (information) sur la qualité du travail du travailleur conduit à un besoin de récupération plus important. Les personnes ont besoin de plus de temps pour se reposer lorsque le travail est caractérisé par un stress et une pression de travail élevés. Les efforts physiques et la charge mentale s'accompagnent également d'un besoin plus important de récupération après les heures de travail. Les travailleurs ont moins d'énergie pour se détendre après le travail si celui-ci est associé à une certaine incertitude quant à l'avenir et à un manque de possibilités d'apprentissage. Ceux qui sont davantage confrontés à des situations émotionnellement fortes se sentent plus épuisés à la fin de leur journée. Le mécontentement vis-à-vis de la rémunération et le manque de pouvoir de décision vont

également de pair avec un besoin plus important de récupération. Enfin, les travailleurs se sentent davantage épuisés lorsqu'ils doivent travailler dans une mauvaise atmosphère.

Les trois principales caractéristiques de travail dans la prévision du besoin de récupération sont : 1. le rythme et la quantité de travail (un stress et une pression de travail plus élevés s'accompagnent d'un besoin de récupération plus marqué), 2. la charge émotionnelle (une plus grande charge émotionnelle dans le travail induit un besoin de récupération plus marqué) et 3. le changement dans les tâches (plus de problèmes liés à des changements dans le travail entraînent un besoin de récupération plus important).

### 6.2.2. Rumination

Les travailleurs ont un peu plus de mal à prendre leurs distances par rapport à leur travail lorsque celui-ci est varié et comporte des possibilités de s'épanouir en tant qu'individu. Une bonne relation entre un travailleur et ses collègues permet que ce dernier puisse prendre plus facilement ses distances de ses tâches. On remarque que les répondants continuent à se préoccuper du travail même dans leur temps libre lorsqu'il existe certains conflits avec leurs collègues et votre chef direct sur le contenu de leurs tâches. Si un individu éprouve des problèmes d'adaptation liés à des changements dans sa tâche, son travail continue à le hanter après les heures de bureau. Lorsqu'ils exercent un travail exigeant de certains efforts physiques mais peu contraignant sur le plan émotionnel, les travailleurs ne pensent pas à leur travail durant leur temps libre. Un stress et une pression de travail élevés, associés à un manque de feed-back (information) sur la qualité du travail fourni, sont en revanche source de plus de rumination après les heures de travail. Enfin, les travailleurs qui ont besoin de plus de certitude sur leur avenir ont davantage de difficultés à prendre leurs distances par rapport à leur travail. 22 % de la variance dans la variable rumination (tableau 6.2) sont expliqués par le modèle sur la base des caractéristiques de la situation de travail (17 %) et des variables de contrôle (5 %).

Les trois principales caractéristiques de travail dans la prévision de la rumination sont : 1. le rythme et la quantité de travail (un stress et une pression de travail plus élevés entraînent davantage de rumination), 2. la charge émotionnelle (un travail plus contraignant émotionnellement suscite davantage de rumination) et 3. le changement (plus de problèmes liés à des changements dans le travail = davantage de rumination).

### 6.2.3. Qualité du sommeil

20 % de la variance dans la qualité de sommeil variable peuvent s'expliquer par le modèle avec les 19 caractéristiques de travail (16 %) et les variables de contrôle (4 %) (tableau 6.2). Les travailleurs qui sont libres de planifier et d'exécuter leur travail, qui peuvent participer aux décisions, voire se prononcer sur des aspects relatifs à leur travail éprouvent moins de problèmes de sommeil. Les répondants dorment relativement bien lorsqu'ils reçoivent un feed-back suffisant sur le travail qu'ils accomplissent et ont par ailleurs le sentiment d'être rémunérés équitablement pour leur travail. Les travailleurs qui reçoivent peu d'ordres contradictoires dans leur travail et qui rencontrent peu de problèmes liés à des changements avouent passer de bonnes nuits. Une fonction variée qui permet d'apprendre sans cesse est également synonyme de « repos du juste ». Un poste contraignant, à la fois sur le plan physique, psychique et émotionnel, est source d'une mauvaise qualité de sommeil. Les répondants qui doivent travailler sous stress et pression ou qui ne savent pas avec certitude ce que leur réserve l'avenir, ne se sentent souvent pas reposés le matin. Une bonne entente avec les collègues, enfin, aide sans conteste à mieux dormir.

Les trois principales caractéristiques de travail dans la prévision de la qualité de sommeil sont : 1. le rythme et la quantité de travail (un stress et une pression de travail plus importants aggravent les problèmes de sommeil), 2. la charge émotionnelle (un travail plus contraignant émotionnellement renforce les problèmes de sommeil) et 3. le changement dans les tâches (plus de problèmes liés à des changements dans le travail augmentent les problèmes de sommeil).

### 6.2.4. Réactions émotionnelles au travail

26 % de la variance dans la variable réactions émotionnelles (tableau 6.2) s'expliquent par le modèle avec les caractéristiques de travail (22 %) et les variables de contrôle (4 %). Manque de précision dans le travail, les conflits de rôle et l'incertitude quant à l'avenir donnent lieu à des réactions émotionnelles négatives pendant le travail. Les travailleurs expriment des réactions émotionnelles positives lorsque le travail est considéré comme varié et peu contraignant émotionnellement. Ils sont plus détendus et optimistes lorsqu'ils sont impliqués dans les décisions prises ou lorsque les décisions sont communiquées avec transparence. Si les travailleurs ne peuvent gérer le rythme et la quantité de travail, ils se sentent déprimés et nerveux. Une bonne entente avec les collègues engendre un état émotionnel positif pendant l'exécution du travail. Un poste qui laisse de la place à la croissance et l'épanouissement et dans lequel les travailleurs reçoivent suffisamment d'informations sur l'objectif et les résultats

du travail conduit à des réactions émotionnelles positives. Enfin, les travailleurs montrent se montrent abattus et expriment un certain malaise s'ils perçoivent des problèmes liés aux changements.

Les trois principales caractéristiques de travail dans la prévision des réactions émotionnelles au travail sont : 1. le rythme et la quantité de travail (un stress et une pression de travail plus élevés s'accompagnent de réactions émotionnelles plus négatives), 2. la charge émotionnelle (un travail davantage contraignant sur le plan émotionnel induit des réactions émotionnelles plus négatives) et 3. les relations avec les collègues (une meilleure entente avec les collègues contribue à des réactions émotionnelles plus positives).

#### 6.2.5. Fatigue au travail

Les travailleurs se sentent moins fatigués si leur travail est varié et s'ils peuvent planifier et exécuter leur travail en toute autonomie. Un travail contraignant sur le plan physique et émotionnel provoque un sentiment de fatigue plus intense. En revanche, un travail contraignant psychologiquement induit moins de problèmes de fatigue. Les travailleurs qui se sentent sûrs de leur avenir ont moins de troubles d'attention et commettent moins d'erreurs liées à la fatigue. Ceux qui peuvent difficilement s'adapter aux changements ou qui sont confrontés à des contradictions dans le contenu de leur poste se sentent plus fatigués au travail. Enfin, ceux qui travaillent à un faible rythme et qui doivent seulement accomplir une quantité de travail minimale éprouvent moins de problèmes de fatigue que les personnes qui croulent sous le stress et la pression du travail. 15 % de la variance dans la variable fatigue (tableau 6.2) s'expliquent par le modèle sur la base des caractéristiques de la situation de travail (13 %) et des variables de contrôle (2 %).

Les trois principales caractéristiques de travail dans la prévision de la fatigue sont : 1. les problèmes avec le travail (davantage de conflits relatifs au contenu des tâches causent une plus grande fatigue), 2. le changement dans les tâches (un nombre croissant de problèmes liés aux changements dans le travail va de pair avec une plus grande fatigue) et 3. la diversité dans le travail (une plus grande diversité dans le travail = une moins grande fatigue).

Tableau 6.2 Analyses de régression de la tension mentale et émotionnelle

	Besoin de récupération	Rumination	Qualité du sommeil	Réactions émotionnelles	Fatigue
Diversité dans le travail	-.03	.05**	.05**	.08***	-.10***
Possibilités d'apprentissage	-.04**	.04*	.05**	.05***	.01
Autonomie dans votre travail	-.01	.02	.03*	-.01	-.05**
Participation	-.07***	-.01	.04*	.08***	-.02
Manque de précision dans le travail	.01	.01	.00	-.02*	.01
Changement dans les tâches	.09***	.11***	-.08***	-.07***	.11***
Information	-.05***	-.04**	.04*	.06***	-.02
Problèmes avec le travail	.02	.03**	-.04**	-.08***	.13***
Rythme et quantité de travail	.29***	.19***	-.14***	-.15***	.09***
Charge émotionnelle	.13***	.15***	-.10***	-.11***	.04**
Charge mentale	.04***	.01	-.04***	-.00	-.05***
Efforts physiques	.05***	-.05***	-.04***	.01	.03*
Rémunération	-.04***	.01	.06***	-.01	-.03
Possibilités de carrière	.00	.02	-.02	.01	.02
Incertitude quant à l'avenir	.04***	.06***	-.07***	-.03**	.04***
Relations avec les collègues	-.07***	-.10***	.07***	.10***	-.02
Relation avec votre chef direct	.01	-.01	.01	.03	-.01
Possibilités de contact	-.02	-.01	-.02	-.00	.01
Communication	.01	.01	.02	.03**	-.03
R <sup>2</sup> adj.	.30***	.22***	.20***	.26***	.15***

p ≤ 0.05\*; p ≤ 0.01\*\*; p ≤ 0.001\*\*\*

### 6.3. Conclusion générale

Essayons avant tout de déterminer quelles sont les caractéristiques de travail importantes dans la prévision du *bien-être* (plaisir au travail, implication dans l'organisation, changement d'emploi). À partir des analyses de régression, il nous est possible de déduire un schéma clair. Le principal élément prédictif du bien-être réside incontestablement dans les possibilités d'apprentissage. Les travailleurs perçoivent surtout du plaisir dans leur travail, se sentent impliqués dans l'organisation et n'ont pas la moindre intention de changer de poste lorsqu'ils ont de réelles possibilités d'apprentissage. En tant qu'employeur, il faut donc à tout prix concevoir les fonctions importantes de sorte que celles-ci permettent aux travailleurs d'apprendre de nouvelles choses, mais aussi prévoir des possibilités de croissance et d'épanouissement. Les conflits de rôle (problèmes avec le travail) constituent également un élément prédictif négatif notable du bien-être. En tant qu'employeur, mieux vaut donc éviter de donner des missions contradictoires à vos travailleurs quant au travail qu'ils doivent effectuer ou la façon dont ils doivent l'accomplir. Une troisième variable intéressante pour sonder le bien-être des travailleurs est la relation entre le travailleur et le dirigeant. Une bonne

entente et une bonne ambiance entre le travailleur et le dirigeant sont bénéfiques au plaisir au travail et à l'implication dans l'organisation. En outre, cette bonne ambiance va tempérer l'intention du travailleur de chercher un autre poste.

Ensuite, nous souhaitons déterminer quelles sont les caractéristiques du travail importantes pour prévoir les *plaintes liées à la tension mentale et émotionnelle* (besoin de récupération, rumination, mauvaise qualité du sommeil, réactions émotionnelles négatives au travail, fatigue au travail). Une image assez claire se dégage ici aussi. Le principal élément prédictif des plaintes de tensions réside dans un rythme de travail et une quantité de travail élevés. Les personnes soumises à un certain stress et une certaine pression de travail se sentent fatiguées et ont besoin de repos une fois le travail est terminé, dorment mal, ont des difficultés à prendre leurs distances par rapport à leur travail et montrent des réactions émotionnelles négatives. Les personnes qui sont souvent confrontées à des situations émotionnellement fortes pendant le travail ont également plus à souffrir de plaintes. Un troisième élément prédictif remarquable de cette tension mentale et émotionnelle est la mesure dans laquelle les changements dans le travail sont bien introduits et/ou ils donnent lieu à des problèmes d'adaptation pour le travailleur. Ces trois éléments contraignants de la situation de travail peuvent en partie être atténués par une bonne entente avec les collègues. Une bonne relation et une bonne ambiance entre le travailleur et ses collègues conduisent à des réactions émotionnelles positives pendant le travail, les travailleurs ont moins besoin de récupération, peuvent mieux prendre leurs distances par rapport à leur travail et connaissent moins de problèmes de sommeil.

---

## CONCLUSION GÉNÉRALE

---

Les résultats dans ce rapport d'étude semblent suggérer que la qualité du travail du Belge actif n'est pas si mauvaise. En moyenne, seule la charge mentale peut être qualifiée de facteur problématique. La perception de la participation dans les décisions (participation) et les possibilités de carrière offertes est aussi assez négative. La qualité de travail majoritairement favorable permet d'éviter les réactions de stress. Le bien-être des travailleurs belges est caractérisé par une faible tension mentale et émotionnelle (besoin de récupération, rumination, mauvaise qualité du sommeil, réactions émotionnelles négatives au travail, fatigue au travail) et un bien-être élevé.

Les résultats généraux sont en partie nuancés à la lumière des caractéristiques de base de l'individu et de l'organisation. Le statut professionnel et la formation s'avèrent les principales caractéristiques de base dans la prévision de la qualité du travail et du bien-être au travail. Le type de contrat et les temps de travail entrent moins en considération. Les analyses bivariées et multivariées révèlent quelques différences notables entre les personnes peu scolarisées et celles qui ont suivi une formation supérieure, entre les hommes et les femmes, ...

Enfin, nous avons tenté de voir quels stressors pouvaient provoquer d'éventuelles réactions de stress. Le bien-être d'un travailleur est principalement déterminé par les possibilités d'apprentissage présentes, la mesure dans laquelle le répondant reçoit des ordres contradictoires et l'entente entre le travailleur et le dirigeant. En revanche, les plaintes liées à la tension mentale et émotionnelle sont principalement la conséquence d'un rythme et d'une quantité de travail élevés, de la charge émotionnelle de la situation de travail et de la mesure dans laquelle les travailleurs éprouvent des problèmes en cas de changement.

## ANNEXE I : Liste de publications de la banque de données de la DiRACT

Une liste de toutes les publications parues au fil des années sur la base de la banque de données de la DiRACT vous est présentée ci-dessous.

### I. Contributions scientifiques

#### Articles

#### *Articles scientifiques dans des revues internationales*

##### **2007**

Notelaers, G., De Witte, H., van Veldhoven, M. & Vermunt, J.K. (2007). Construction and validation of the Short Inventory to Monitor Psychosocial Hazards. *Médecine du Travail & Ergonomie / Arbeidsgezondheidszorg en Ergonomie*, 44(1), pp. 11-18.

#### *Autres articles scientifiques*

##### **2007**

Van den Broeck, A., Notelaers, G. & De Witte, H. (2007). Werk en welzijn bij oudere werknemers in perspectief. Een analyse vanuit het werkeisen energiebronnen model. *Over.Werk. Tijdschrift van het Steunpunt WSE*, 17(1): pp. 130-135.

##### **2006**

Hoedemakers, C., Pepermans, R. & Notelaers, G. (2006). Hoe werkbaar is het werk van leidinggevenden? *Over.Werk. Tijdschrift van het Steunpunt WAV*, 16(4): pp. 140-149.

Hoedemakers, C., Pepermans, R. & Notelaers, G. (2006). Stressoren en motivatoren bij leidinggevenden: hoe gaan zij er mee om? *Over.Werk. Tijdschrift van het Steunpunt WAV*, 16(1): pp. 116-120.

Notelaers, G. & De Witte, H. (2006). Is psychotherapie stresserend voor de therapeut? *Psychologos*, 21(1): pp. 29-31.

##### **2005**

Notelaers, G. & De Witte, H. (2005). Hoe stresserend is psychotherapie voor de therapeut? *Tijdschrift voor Psychotherapie*, 31(2): pp. 122-139.

Notelaers, G., Hoedemakers, C., De Witte, H. & Pepermans, R. (2005). Werken binnen de overheidssector: een verhaal met veel kleuren. *Vlaams Tijdschrift voor Overheidsmanagement*, 10(3): pp. 37-49.

##### **2004**

Notelaers, G. & De Witte, H. (2004). De beleving van de arbeid in België: stand van zaken op basis van de VBBA. *Over.Werk. Tijdschrift van het Steunpunt WAV*, 14(3): pp. 161-166.

## **2002**

Hoedemakers, C. & Notelaers, G. (2002). Het ontwikkelen van een beleid inzake psychosociale arbeidsbelasting: mogelijkheden en valkuilen. *Interaxis*, 5(11).

Notelaers, G. & Hoedemakers, C. (2002). Uitgeperste jongeren, uitgebluste ouderen. *Over.Werk. Tijdschrift van het Steunpunt WAV*, 12(3): pp. 220-225.

Notelaers, G. & Hoedemakers, C. (2002). De arbeidsbeleving binnen de gezondheidssector. *Over.Werk. Tijdschrift van het Steunpunt WAV*, 12(4): pp. 157-163.

Notelaers, G. & Hoedemakers, C. (2002). De ont-diabolisering van oudere werknemers. Een bijdrage vanuit een onderzoek naar de relatie tussen leeftijd en werkstress aan de hand van de VBBA. *Interaxis*, 5(11).

## **2001**

Notelaers, G. (2001). Het meten van psychosociale arbeidsbelasting en werkstress aan de hand van de VBBA. Een stand van zaken. *Over.Werk. Tijdschrift van het Steunpunt WAV*, 11(3): pp. 45-49.

## Livres

### *Autres livres dans lesquels un chapitre y est consacré*

## **2007**

De Witte, H. & Notelaers, G. (2007). Van ‘arbeiderscultuur’ naar ‘arbeidscultuur’: hoe beleven arbeiders en bedienden hun arbeid? Dans : Delvetere, P., Nicaise, I., Pacolet, J. & Vandenbrande, T. (Réd.). *Werk en Wereld in de Weegschaal. Confronterende visies op onderzoek en samenleving*. Leuven: LannooCampus, pp. 180-193.

Notelaers, G., De Witte, H., van Veldhoven, M. & Vermunt, J.K. (2007). The Short Inventory to Monitor Psychosocial Hazards: combining Latent Class modelling and Structural Equation Modelling to monitor and evaluate intervention programs. Dans : Pellentier, J. (Ed.) *Intervention practices in firms*. National Agency for the Improvement of Working Conditions. ANACT NETWORK EDITIONS: France, pp. 161-173.

## **2003**

Notelaers, G. & De Witte, H. (2003). Over de relatie tussen werkstress en pesten op het werk en werkstress. Dans : Herremans, W. (Réd.). *De arbeidsmarkt in Vlaanderen*. Arbeidsmarktonderzoekdag 2003, Verslagboek. Steunpunt Werkgelegenheid, Arbeid en Vorming. Viona-Stuurgroep Strategisch Arbeidsmarktonderzoek. pp. 139-163.

Notelaers, G., Hoedemakers, C. & du Bus de Warnaffe, A. (2003). Enquête auprès des organismes et institutions de soins, Le médecin dans les organismes et les institutions: quelle forme d'épuisement ? Dans : Delbrouck, M. (Eds.), *Le burn-out du soignant. Le syndrome d'épuisement professionnel*, pp.111-120.

## **2001**

Notelaers, G. (2001). Werkstress. Dans : van Veldhoven, M., *Te moe voor het paradijs. Werkstress tussen weten en doen*, Acco, Leuven, pp. 21-30.

Notelaers, G. (2001). Werkdruk. Dans : van Veldhoven, M., *Te moe voor het paradijs. Werkstress tussen weten en doen*, Acco, Leuven, pp. 31-40.

Notelaers, G. (2001). Aan de slag als individu. Dans : van Veldhoven, M., *Te moe voor het paradijs. Werkstress tussen weten en doen*, Acco, Leuven, pp. 89-113.

Malfait, K. & Notelaers, G. (2001). Aspecten van kwaliteit van de arbeid. *Jaarboek Steunpunt WAV*, VIONA-Stuurgroep Strategisch Arbeidsmarktonderzoek. De arbeidsmarkt in Vlaanderen, Jaarreeks 2001, pp. 187-196.

Notelaers, G. & Van Veldhoven, M. (2001). Psychosociale arbeidsbelasting en werkstress in Vlaanderen en Nederland. Een vergelijking tussen Vlaanderen en Nederland aan de hand van de VBBA. Enkele resultaten en bedenkingen. Dans : G. Vandenbroecke (réd.), *Verslagboek Arbeidsmarktonderzoekdag 2001*. Leuven: Steunpunt Werkgelegenheid, Arbeid en Vorming, pp. 79-105.

### Exposés lors de congrès scientifiques internationaux

#### ***Publié intégralement dans les Proceedings***

## **2006**

Hoedemakers, C., Pepermans, R. & Notelaers, G. (2006). Do managers cope collectively? Dans : S. McIntyre & J. Houdmont (Eds.), *Seventh Conference of the European Academy of Occupational Health Psychology: Proceedings. 8-10 Novembre 2006*. Castelo da Maia: ISMAI – Instituto Superior da Maia, pp. 111-112.

Notelaers, G., De Witte, H., Einarsen, S. & Vermunt, J. (2006). The usefulness of the Job Demand Control Model to predict victims of workplace bullying. *Proceedings of the Fifth International Conference on Bullying and Harassment in the Workplace "The Way Forward"*, Dublin, Trinity College Dublin, 15-17 juin 2006, pp. 148-150.

Notelaers, G., De Witte, H., van Veldhoven, M. & Vermunt, J. (2006). Monitoring psychosocial hazards at the workplace with the Short Psychosocial Hazards Inventory: combining Latent Class modeling and Structural Equation Modeling. Dans : S. McIntyre & J. Houdmont (Ed.), *Seventh Conference of the European Academy of Occupational Health*

*Psychology: Proceedings. 8-10 novembre 2006.* Castelo da Maia: ISMAI – Instituto Superior da Maia, pp. 182-183.

Notelaers, G., van Veldhoven, M. & De Witte, H. (2006). How to determine cut-off scores regarding psychosocial hazards. A comparison between ROC and LC analysis. Dans : S. McIntyre & J. Houdmont (Ed.), *Seventh Conference of the European Academy of Occupational Health Psychology: Proceedings. 8-10 novembre 2006.* Castelo da Maia: ISMAI – Instituto Superior da Maia, pp. 276-277.

## **2005**

Hoedemakers, C., Pepermans, R. & Notelaers, G. (2005). Social Support among managers: why don't they help each other? Dans : J. Houdmont & S. McIntyre (Ed.), *Sixth Annual Conference of the European Academy of Occupational Health Psychology: Proceedings. 24-26 novembre 2004,* pp. 325-334.

## **2004**

Notelaers, G., Fils, J.-F., Einarsen, S. & De Witte, H. (2004). Organizational antecedents of bullying at the workplace: a mixture between classical stressors and role problems. Dans : S. Einarsen & A. Morken (Ed.), *Forskning ved Institutt for Samfunnspsychologi, Universitetet i Bergen, 2004: Proceedings.* Bergen, Norvège, 2004.

## **2003**

Notelaers, G., De Witte, H. & Einarsen, S. (2003). Organizational antecedents of bullying at the workplace. Dans Flexmann et al. (Ed.), *Fifth Conference of the European Academy of Occupational Health Psychology: 'Flexibility, Quality of Working Life and Health': Proceedings.* Berlin, Allemagne, 20-21 novembre 2003.

Notelaers, G., Vermunt, J., Van Veldhoven, M. & De Witte, H. (2003). Psychosocial hazards and risk analysis: estimating exposure rates to psychosocial hazards with Latent Class Analysis. Dans : S. Giga, P. Flaxman, J. Houdmont & M. Ertel (Ed.), *Occupational Health Psychology: Flexibility, Quality of Working Life and Health.* Proceedings of the Fifth European Conference of the European Academy of Occupational Health Psychology (Berlin, 20-21 novembre 2003), Nottingham: I-WHO Publications, pp. 181-186.

Notelaers, G., Vermunt, J., De Witte, H. & Van Veldhoven, M. (2003). Estimating exposure rates to psychosocial hazards. The use of Latent Class Analysis to conduct risk assessment with standardized questionnaires. Dans : Flexman et al. (Ed.), *Fifth Conference of the European Academy of Occupational Health Psychology: 'Flexibility, Quality of Working Life and Health': Proceedings.* Berlin, Allemagne, 20-21 novembre 2003.

## **2002**

Notelaers, G., du Bus de Warnaffe, A. & Hoedemakers, C. (2002). La lutte contre le stress au travail : contribution de l'analyse des équations structurelles au débat dans l'entreprise. Dans G. Karnas, C. Vandenberghe & N. Delobbe (Ed.). *Bien-être au travail et transformation des organisations. Actes du 12<sup>e</sup> congrès de psychologie du travail et des organisations,* Louvain-la-Neuve, 2002. Association internationale de psychologie du travail de langue française.

Notelaers, G., van Veldhoven, M. & Vermunt, J. (2002). Towards a methodology for counteracting stress at work. Risk analysis with a standardized questionnaire and the implications for bench-marking. *Proceedings of the 16<sup>th</sup> World Congress on Safety and Health at Work*, Vienne, Autriche, 2002.

### ***Disponibile sous forme d'abstract/poster***

#### **2007**

Van den Broeck, A., Notelaers, G., & De Witte, H., (2007). Work characteristics and work related well-being of older workers: A job demands resources model perspective. *Paper presented at the Small Group Meeting on Aging and Work*, 17-19 janvier 2007, Tilburg, Pays-Bas.

#### **2006**

Adiele, M., Notelaers, G., Cambré, B., Einarsen, S., De Witte, H. & Van Hooteghem, G. (2006). Do we find evidence for the existence of a bullying culture using multilevel modeling? *Paper presented at the Sixth Annual Conference of the European Academy of Occupational Health Psychology Dublin*, Dublin Castle, Irlande, 8-10 novembre 2006.

De Lange, A., Notelaers, G., De Witte, H. & Janssen, P. (2006). Warr circumplex on Well-Being. Methodological excursions regarding its dimensionality. A comparison using structural equation modeling, latent class analysis and proximities scaling. *Paper presented at the Sixth Annual Conference of the European Academy of Occupational Health Psychology Dublin*, Dublin Castle, Irlande, 8-10 novembre 2006.

De Witte, H. & Notelaers, G. (2006). Reciprocal relationships between Job Resources and work Engagement? Results of a Longitudinal Study. *Paper presented at the Sixth Conference on Psychology & Health, Symposium "Work Engagement"*, Kerkrade, Pays-Bas, 8-10 mai 2006.

Notelaers, G., Adiele, M., De Witte, H., Cambre, B., Einarsen, S. & Van Hooteghem, G. (2006). Bullying at work, a matter of culture? A multilevel approach. *Paper presented at the Sixth Conference on Psychology & Health, Symposium "Violence in the Workplace"*, Kerkrade, Pays-Bas, 8-10 mai 2006.

Notelaers, G., De Witte, H. & Einarsen, S. (2006). The usefulness of the Job Demand-Control model to explain bullying at the workplace. *Paper presented at the Sixth Conference on Psychology & Health, Symposium "Violence in the workplace"*, Kerkrade, Pays-Bas, 8-10 mai 2006.

Notelaers, G., De Witte, H. & Einarsen, S. (2006). The usefulness of the Job Demand Control model related to the prevalence rates of victims of bullying. *Presentation at the Fifth International Conference on Workplace Bullying: "Workplace Bullying –The Way Forward"*, Dublin, 15-17 juin 2006.

Notelaers, G., De Witte, H., van Veldhoven, M. & Vermunt, J.K. (2006). Monitoring psychosocial hazards at the workplace: a latent class cluster approach with the Short Inventory Psychosocial Hazards. *Paper presented at The Sixth International Conference on Occupational Stress & Health. 'Work, Stress & Health 2006: Making a Difference in the Workplace'*, American Psychological Association & the National Institute for Occupational Safety and Health (NIOSH), Miami, Floride, 2-4 mars 2006.

Notelaers, G., De Witte, H., van Veldhoven, M. & Vermunt, J.K. (2006). Can we start with monitoring psychosocial hazards at the workplace, please? A latent class cluster approach with the Short Inventory Psychosocial Hazards to inventorise and to monitor occupational risks at the workplace. *Paper presented at the Sixth Annual Conference of the European Academy of Occupational Health Psychology Dublin*. Dublin Castle, Irlande, 8-10 novembre 2006.

Notelaers, G., De Witte, H., van Veldhoven, M. & Vermunt, J.K. (2006). The Short Inventory to Monitor Psychosocial Hazards: combining latent class with structural equation modeling to monitor and evaluate intervention programs. Intervention practices for concerted change in firms. *Paper presented at the First international workshops at The French National Agency for the Improvement of Working Conditions*. Lyon, France, 2006.

## **2005**

Notelaers, G., De Witte, H., & Vermunt, J.K. (2005). The Usefulness of Latent Class Analysis for Work and Organizational Psychology: an Illustration Regarding the Job Demand Control Support Model. *Paper presented at the XIIth European Congress of Work and Organizational Psychology*, 12-15 mai 2005, Istanbul, Turquie.

Notelaers, G., Einarsen, S. & De Witte, H. (2005). Is bullying at work an extreme stressor? *Paper presented in the Symposium "Bullying in the workplace" of the ninth European Congress of Psychology*, Grenade, Espagne, juillet 2005.

Notelaers, G., Einarsen, S. & De Witte, H. (2005). The role of bullying at work in explaining stress at work. *Paper presented at the XIIth European Congress of Work and Organizational Psychology*, 12-15 mai, Istanbul, Turquie.

## **2004**

Hoedemakers, C., Pepermans, R. & Notelaers, G. (2004). Social support among managers: why don't they help each other? *Paper presented at the Sixth Conference of the European Academy of Occupational Health Psychology*, Porto, Portugal, 24-26 novembre 2004.

Notelaers, G., Einarsen, S. & De Witte, H. (2004). The use of the Job Demand Control model to explain bullying at Work. *Paper presented at the Forskningskonferansen of the Institutt for samfunnspsykologi*, 10 décembre, Bergen University, Department of Psychology, Norvège, 2004.

Notelaers, G., Vermunt, J., De Witte, H. & Einarsen, S. (2004). Organisational antecedents of bullying at work. *Paper presented at the Fourth International Conference on Bullying and Harassment in the workplace*, Bergen, Norvège, 2004.

Notelaers, G., Vermunt, J. & Van Veldhoven, M. (2004). Assessing equivalence of measurement within the framework of Latent Class Analysis. *Paper presented at the Biennale of the Society for Multivariate and Analysis in the Behavioral Sciences*, Iena, Allemagne, 2004.

## **2003**

De Witte, H., Debrabandere, I. & Notelaers, G. (2003). Partial test of Warr's Vitamin-model: testing the curvilinear relationships of 'environmental clarity'. *Paper presented at the Tenth European Congress on Work and Organizational Psychology. "Identity and diversity in organisations: building bridges in Europe"*, Lisbonne, Portugal, 14-17 mai 2003.

Hoedemakers, C. & Notelaers, G. (2003). Managers' quality of working life. *Paper presented at the Fifth Conference of the European Academy of Occupational Health Psychology: Flexibility, Quality of Working Life and Health*, Berlin, Allemagne, 20-21 novembre 2003.

Notelaers, G., Vermunt, J. & De Witte, H. (2003). Towards a methodology for counteracting stress at work. Risk analysis at the individual level with a standardized questionnaire. Measuring stress in a multilingual environment. *Paper presented at the XIth European Congress on Work and Organizational Psychology, 'Identity and Diversity in Organizations. Building Bridges in Europe'*. Lisbonne, Portugal, 14-17 mai 2003.

Notelaers, G., Vermunt, J., De Witte, H. & Van Veldhoven, M. (2003). Stress in a multilingual environment. Implications for the validation of standardized questionnaires. *Paper presented at the Conference: "Work, Stress, and Health: New Challenges in a Changing Workplace."* American Psychological Association. Toronto, Canada, mars 2003.

Notelaers, G., Vermunt, J., Van Veldhoven, M. & De Witte, H. (2003), Psychosocial hazards and risk analysis: estimating exposure rates to psychosocial hazards with Latent Class Analysis. *Paper presented at the Fifth European Conference of the European Academy of Occupational Health Psychology*, Berlin, 20-21 novembre 2003.

### Exposés lors de congrès scientifiques nationaux

#### ***Disponible sous forme d'abstract/poster***

## **2005**

Notelaers, G. & De Witte, H. (2005), *Welke welzijnsrisico's vertonen oudere werknemers? Enkele wenken naar het beleid op het vlak van de kwaliteit van de arbeid*. Contribution au Colloque « Paradoxe des travailleurs âgés, entre envie de partir et envie de rester. À travers le prisme des stéréotypes et des conditions de travail », Bruxelles : SPF Emploi, Travail et Concertation sociale, 13 décembre 2005.

### Exposés sur invitation

## **2006**

Notelaers, G. (2006). 'Psychosociale Risico-analyse. Monitoring en schatting van psychosociale risicofactoren aan de hand van latente klassenanalyse'. *Exposé lors de la réception de fin d'année de la Belgian Ergonomical Society, Chambre néerlandophone, UMAS, 2006.*

Notelaers, G. & De Witte, H. (2006). 'Bevlogenheid, Werkpassie, nieuwe begrippen in de arbeidsbeleving. Welzijn & sociaal vermogen: een noodzakelijke synergie!' *45<sup>ste</sup> Interprovinciaal Welzijnscongres, Grobbendonk, 18-19 mai 2006.*

Notelaers, G. & De Witte, H. (2006). Monitoring psychosocial hazards at the workplace: a latent class approach. *Poster présenté sur : FNRS - Groupe de contact, Ecole de Santé Publique, ULB, Bruxelles, Belgique, 6 avril 2006.*

## **2005**

Hoedemakers, C., Pepermans, R. & Notelaers, G. (2005). 'Stressoren en motivatoren bij managers, hoe gaan zij daar mee om?' *Exposé lors du Colloque La prévention du stress au travail, état des lieux des recherches actuelles, SPF Emploi, Travail et Concertation sociale, Bruxelles, 1<sup>er</sup> décembre 2005.*

Notelaers, G. & De Witte, H. (2005). 'Stress op het werk: een schets van risicopopulaties aan de hand van de DIOVA databank'. *Exposé lors du Colloque La prévention du stress au travail, état des lieux des recherches actuelles, SPF Emploi, Travail et Concertation sociale, Bruxelles, 1<sup>er</sup> décembre 2005.*

Notelaers, G. & De Witte, H. (2005). 'Kwaliteit van de arbeid bij oudere werknemers'. *Exposé lors du Colloque La prévention du stress au travail, état des lieux des recherches actuelles, SPF Emploi, Travail et Concertation sociale, Bruxelles, 1<sup>er</sup> décembre 2005.*

## **2003**

Notelaers, G. & De Witte, H. (2003). 'De relatie tussen werkstress en pesten op het werk en welbevinden op het werk'. *Arbeidsmarktonderzoekersdag, VUB, 2003.*

## **2001**

Hoedemakers, C. (2001). 'Stressbeleid in de Belgische ondernemingen. Een stand van zaken'. *Contribution au congrès du Ministère de l'Emploi et du Travail, Bruxelles, 2001.*

## Rapports (rapports finaux de projets de recherche)

## **2004**

Fils, J.F. & Notelaers, G. (2004). *The relationships between change in work and bullying at work: a two-level approach.* Working paper DiRACT.

Fils, J.F. & Notelaers, G. (2004). *The relationship between workload and bullying at work: a two-level approach.* Working paper DiRACT.

Fils, J.F. & Notelaers, G. (2004). *The relationship between participation (decision latitude) and bullying at work: a two-level approach*. Working paper DiRACT.

Fils, J.F. & Notelaers, G. (2004). *The relationship between lack of clarity and bullying at work: a two-level approach*. Working paper DiRACT.

Fils, J.F. & Notelaers, G. (2004). *The relationship between role conflict and bullying at work: a two-level approach*. Working paper DiRACT.

Moors, S. & Notelaers, G. (2004). *Relatie tussen leeftijd en werkstress*. Rapport d'étude sur des travailleurs âgés, menée à l'occasion de la création du Fonds de l'expérience professionnelle.

Moors, S. & Notelaers, G. (2004). *Werkstress in de ziekenhuissector*. Étude menée à l'occasion d'une question parlementaire posée par le Cabinet du Secrétaire d'État pour le Bien-Être au Travail.

Notelaers, G. (2004). *Onderzoek naar de beleving van de arbeid van ambtenaren*. Rapport au Cabinet du Secrétaire d'État pour le Bien-Être au Travail à l'occasion d'une question parlementaire du député Vervotte.

Notelaers, G. (2004). *Absenteïsme: een exploratieve verkenning met latente clusteranalyse*. Working paper DiRACT.

### **2003**

Fils, J-F. & Notelaers, G. (2003). *The antecedents of mobbing. A study among Belgian Employees*. Working paper DiRACT.

### **2002**

Notelaers, G. & van Veldhoven M. (2002). *Interroger le "vécu du travail": présentation d'un outil spécifique d'analyse de la charge psychosociale de travail*. Rapport interne, Institut National de Recherche sur les Conditions de Travail, Bruxelles.

### **2000**

Notelaers, G. (2000). *Multidimensional Scaling. Experimenting with PROXSCAL. The structure of the questionnaire on experiencing and assessing stress at work under review*. Research paper. Institut National de Recherche sur les Conditions de Travail, Bruxelles.

Notelaers, G. (2000). *Vergelijking van de VBBA in België en Nederland met een latente clusteranalyse aan de hand van een gematchte steekproef*. Research paper. Institut National de Recherche sur les Conditions de Travail, Bruxelles.

Notelaers, G. & Van Veldhoven, M. (2000). *Validering van de Kern-VBBA in Vlaanderen aan de hand van een gematchte steekproef. Of hoe vergelijkbaar zijn schaalwaarden van Vlaanderen en Nederland*. Rapport interne, Institut National de Recherche sur les Conditions de Travail, Bruxelles.

**1999**

Notelaers, G. & Van Veldhoven, M. (1999). *Validering van de Kern-VBBA in Vlaanderen*. Rapport interne, Institut National de Recherche sur les Conditions de Travail, Bruxelles.

ANNEXE II : Tableau de corrélation des 27 échelles du VT

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27		
1. ddt	1																												
2. pa	.62	1																											
3. aat	.39	.44	1																										
4. imp	.38	.54	.52	1																									
5. at	-.01	.00	.00	.00	1																								
6. cdt	.06	-.10	-.17	-.24	.00	1																							
7. inf	.30	.44	.31	.58	-.02	-.31	1																						
8. plt	-.13	-.21	-.29	-.30	.00	.47	-.33	1																					
9. rvt	.13	-.02	-.17	-.12	-.00	.40	-.13	.37	1																				
10. ce	.24	.16	.03	.03	-.00	.29	-.06	.37	.41	1																			
11. cp	.23	.20	.02	.05	.00	.14	.07	.10	.30	.30	1																		
12. ep	-.28	-.24	-.23	-.14	.02	.13	-.22	.20	.10	.03	-.02	1																	
13. rét	.14	.22	.14	.24	-.01	-.14	.26	-.20	-.18	-.13	-.07	-.17	1																
14. pca	.38	.57	.31	.44	-.00	-.13	.40	-.17	-.09	.02	.07	-.29	.34	1															
15. ifa	-.15	-.11	-.16	-.11	.01	.11	-.11	.08	.03	-.01	.04	.22	-.09	-.14	1														
16. rc	.16	.13	.14	.11	-.02	-.29	.37	-.38	-.11	-.11	-.00	-.19	.15	.21	-.07	1													
17. rd	.20	.27	.30	.41	-.01	-.38	.50	-.49	-.19	-.12	-.03	-.19	.20	.30	-.10	.52	1												
18. pc	.31	.31	.42	.38	-.01	-.12	.27	-.11	-.16	-.02	.02	-.32	.17	.33	-.16	.22	.22	1											
19. com	.23	.34	.22	.51	-.01	-.27	.52	-.30	-.12	-.08	-.01	-.16	.31	.35	-.14	.21	.34	.20	1										
20. pat	.36	.32	.27	.24	-.01	-.22	.30	-.42	-.16	-.06	.04	-.22	.20	.27	-.11	.33	.38	.18	.23	1									
21. ido	.32	.36	.21	.35	-.02	-.20	.35	-.33	-.06	.00	.01	-.13	.26	.30	-.06	.25	.36	.11	.39	.46	1								
22. edp	-.11	-.17	-.11	-.20	-.00	.18	-.20	.33	.19	.15	.03	.00	-.21	-.11	.02	-.20	-.29	.01	-.21	-.44	-.47	1							
23. bréc	-.02	-.13	-.16	-.20	.01	.34	-.22	.32	.45	.35	.17	.19	-.20	-.17	.07	-.16	-.19	-.18	-.20	-.27	-.19	.23	1						
24. c	.13	.07	.01	-.00	.01	.25	-.08	.23	.32	.32	.15	-.03	-.07	.01	.03	-.17	-.14	-.02	-.06	-.09	-.01	.13	.40	1					
25. qs	.14	.18	.18	.20	-.01	-.23	.21	-.27	-.26	-.21	-.08	-.21	.20	.19	-.14	.22	.23	.14	.18	.32	.21	-.18	-.52	-.42	1				
26. ret	.15	.20	.20	.26	-.02	-.27	.24	-.31	-.29	-.22	-.08	-.14	.15	.18	-.11	.25	.29	.16	.22	.35	.28	-.25	-.40	-.28	.37	1			
27. fat	-.17	-.18	-.20	-.21	.01	.25	-.20	.26	.18	.10	-.02	.16	-.13	-.15	.12	-.19	-.23	-.13	-.18	-.33	-.21	.16	.35	.16	-.32	-.31	1		

\* les corrélations sont calculées par paire

\* toutes les corrélations étaient significatives au niveau de 0,01

→ exception : significatives au niveau 0,05 : at et inf, at et ep, at et rd, at et com, cp et com, cp et ido, cp et fat, pca et c, c et ido

→ exception : non-significatives : ddt et at, pa et at, aat et at, imp et c, imp et at, at et cdt, at et plt, at et rvt, at et ce, at et cp, at et rét, at et pca, at et ifa, at et pca, at et pat, at et qs, at et fat, ce et ifa, ce et ido, cp et rc, ep et cdp, pc et cdp

at et cdp, at et bréc, at et c,

### Légende

1. diversité dans le travail
2. possibilités d'apprentissage
3. autonomie dans votre travail
4. participation
5. manque de précision dans le travail
6. changement dans les tâches
7. information
8. problèmes avec le travail
9. rythme et quantité de travail
10. charge émotionnelle
11. charge mentale
12. efforts physiques
13. rémunération
14. possibilités de carrière
15. incertitude quant à l'avenir
16. relations avec les collègues
17. relation avec votre chef direct
18. possibilités de contact
19. communication
20. le plaisir au travail
21. implication dans l'organisation
22. changement d'emploi
23. besoin de récupération
24. ruminantion
25. qualité du sommeil
26. réactions émotionnelles au travail
27. fatigue au travail

### ANNEXE III : Tableaux au niveau des items

Les tableaux suivants donnent des informations sur les différentes échelles au niveau des items. Nous indiquons les items qui ont été utilisés pour opérationnaliser chaque échelle. Nous rapportons également le schéma de réponse des répondants par item. A cet effet, nous utilisons des pourcentages (par exemple, quel pourcentage des répondants ont répondu « jamais » à l'item « Êtes-vous amené à faire toujours la même chose dans votre travail ? »).

#### **Contenu du travail**

##### *Diversité dans le travail*

	jamais (%)	parfois (%)	souvent (%)	toujours (%)
Dans votre travail, devez-vous à chaque fois faire la même chose ?	16.9	42.6	29.0	11.5
Devez-vous faire preuve de créativité dans votre travail ?	11.9	34.7	37.3	16.1
Votre travail est-il varié ?	7.4	29.1	42.7	20.8
Votre travail exige-t-il un apport personnel ?	9.9	28.2	37.5	24.4
Votre travail fait-il suffisamment appel à toutes vos aptitudes ou capacités ?	8.9	30.9	41.8	18.4
Avez-vous suffisamment de diversité dans votre travail ?	7.6	31.2	42.9	18.4

##### *Possibilités d'apprentissage*

	jamais (%)	parfois (%)	souvent (%)	toujours (%)
Apprenez-vous de nouvelles choses dans votre travail ?	9.3	42.5	36.6	11.5
Votre emploi vous offre-t-il des possibilités de développement personnel ?	24.1	38.9	26.9	10.1
Votre travail vous donne-t-il le sentiment de pouvoir réaliser quelque chose ?	21.4	37.0	30.2	11.3
Votre emploi vous offre-t-il la possibilité d'agir et de réfléchir de façon autonome ?	11.1	31.1	40.7	17.1

##### *Autonomie dans votre travail*

	jamais (%)	parfois (%)	souvent (%)	toujours (%)
Pouvez-vous exécuter librement vos activités ?	8.6	25.0	47.5	18.8
Pouvez-vous influencer le planning de vos activités ?	15.2	29.6	38.0	17.2
Pouvez-vous influencer votre rythme de travail ?	17.8	39.1	30.7	12.4
Pouvez-vous déterminer vous-même comment effectuer votre travail ?	9.1	27.3	44.3	19.3
Pouvez-vous interrompre votre travail quelques instants quand vous le jugez nécessaire ?	12.4	40.9	28.3	18.5
Pouvez-vous déterminer vous-même l'ordre de vos activités ?	12.0	29.3	38.8	19.8
Pouvez-vous participer à la décision sur le délai d'achèvement d'un travail ?	22.9	38.1	27.4	11.6
Pouvez-vous fixer le temps que vous consacrez à une activité déterminée ?	15.0	35.1	35.1	14.7
Pouvez-vous résoudre vous-même vos problèmes de travail ?	4.2	23.9	52.8	19.1
Pouvez-vous organiser vous-même votre travail ?	10.3	25.1	42.3	22.4
Pouvez-vous déterminer vous-même le contenu de vos tactivités ?	19.7	35.6	31.3	13.4

### *Participation*

	jamais (%)	parfois (%)	souvent (%)	toujours (%)
Pouvez-vous parler avec votre chef direct des problèmes au travail ?	8.1	30.7	31.0	30.2
Avez-vous votre mot à dire sur ce qui se passe sur le lieu de travail ?	18.4	42.9	28.6	10.1
Pouvez-vous participer à des décisions qui concernent votre travail ?	14.1	41.7	33.1	11.1
Avez-vous suffisamment de possibilités de concertation sur votre travail avec votre chef direct ?	11.1	37.3	34.3	17.3
Pouvez-vous codéterminer ce qui fait ou non partie de votre tâche ?	20.2	39.8	29.0	11.0
Pouvez-vous participer à la décision sur le contenu de votre travail ?	22.8	39.3	26.7	11.2
Pouvez-vous influencer directement les décisions de votre département/entreprise ?	43.6	33.3	14.0	9.1
Pouvez-vous influencer la répartition du travail entre vos collègues et vous ?	32.2	37.5	19.9	10.5

### *Manque de précision dans le travail*

	jamais (%)	parfois (%)	souvent (%)	toujours (%)
Savez-vous précisément ce que les autres attendent de vous au travail	3.6	16.7	50.2	29.5
Savez-vous précisément ce dont vous êtes ou non responsable ?	3.2	15.1	42.1	39.6
Savez-vous précisément ce que votre chef direct pense de vos performances ?	14.6	33.6	38.0	13.8
Savez-vous précisément en quoi consiste votre tâche ?	2.6	13.4	41.2	42.8
Savez-vous précisément ce que vous pouvez attendre des autres de votre département ?	4.5	25.0	49.2	21.3

### *Changement dans les tâches*

	jamais (%)	parfois (%)	souvent (%)	toujours (%)
Des changements importants se produisent-ils dans vos tâches ?	13.8	58.4	25.0	2.8
Avez-vous du mal à vous adapter à des changements dans vos tâches ?	46.4	48.1	4.5	1.0
Les changements dans vos tâches vous causent-ils des problèmes ?	46.4	48.6	4.1	0.8
Les changements dans vos tâches ont-ils des conséquences négatives pour vous ?	50.4	44.2	4.5	0.9
Les changements prévus dans vos tâches sont-ils bien expliqués ?	14.6	47.3	27.2	10.9

### *Information*

	jamais (%)	parfois (%)	souvent (%)	toujours (%)
Recevez-vous suffisamment d'information sur le but de votre travail ?	5.9	29.2	42.5	22.4
Recevez-vous suffisamment d'information sur le résultat de votre travail ?	14.2	39.2	33.1	13.5
Votre travail vous permet-il de vérifier si vous faites bien votre travail,	11.8	36.7	37.2	14.3
Votre travail vous donne-t-il des indications directes sur vos performances ?	17.0	39.1	32.7	11.2
Votre chef direct vous dit-il dans quelle mesure vous	22.8	45.4	23.5	8.4

faites bien votre travail ?				
Vos collègues vous disent-ils dans quelle mesure vous faites bien votre travail ?	22.8	50.3	22.4	4.5
Disposez-vous de suffisamment de données et d'informations dans votre travail ?	4.6	34.1	47.1	14.2

### *Problèmes avec le travail*

	jamais (%)	parfois (%)	souvent (%)	toujours (%)
Devez-vous faire certaines choses dans votre travail que vous détestez ?	23.4	69.0	6.8	0.8
Recevez-vous des ordres contradictoires ?	41.3	49.8	7.9	0.9
Devez-vous effectuer votre travail autrement que vous ne le souhaitez ?	27.6	61.8	9.4	1.2
Devez-vous faire un travail que vous préféreriez ne pas faire ?	25.9	67.4	5.8	0.9
Avez-vous des conflits avec vos collègues sur le contenu des tâches ?	62.0	35.2	2.3	0.5
Avez-vous des conflits avec votre chef direct sur le contenu des tâches ?	60.1	35.7	3.4	0.8

## **Conditions matérielles de travail**

### *Rythme et quantité de travail*

	jamais (%)	parfois (%)	souvent (%)	toujours (%)
Devez-vous travailler à un rythme très élevé ?	2.4	38.6	44.0	15.0
Avez-vous trop de travail ?	4.5	43.2	35.8	16.6
Devez-vous fournir un effort supplémentaire pour terminer un travail ?	8.5	55.8	28.8	6.9
Travaillez-vous sous la contrainte du temps ?	11.0	40.1	32.2	16.7
Devez-vous vous dépêcher ?	4.9	49.7	34.9	10.5
Pouvez-vous travailler à l'aise ?	19.6	52.5	22.7	5.2
Etes-vous confronté(e) à un retard dans votre travail ?	29.4	52.5	13.9	4.1
Avez-vous trop peu de travail ?	77.2	13.6	3.1	6.1
Avez-vous des problèmes avec le rythme de travail ?	38.9	51.5	8.1	1.6
Avez-vous des problèmes avec la charge de travail ?	30.1	53.9	13.1	3.0
Aimeriez-vous travailler plus calmement ?	15.9	58.8	18.3	7.0

### *Charge émotionnelle*

	jamais (%)	parfois (%)	souvent (%)	toujours (%)
Votre travail présente-t-il une grande charge émotionnelle ?	26.0	50.6	18.5	5.0
Dans votre travail, êtes-vous confronté(e) à des choses qui vous touchent personnellement ?	33.1	51.4	13.4	2.1
D'autres font-ils personnellement appel à vous dans le travail ?	12.0	48.8	32.2	7.0
Vous sentez-vous personnellement attaqué(e) ou menacé(e) dans votre travail ?	59.5	34.6	4.7	1.2
Dans votre travail, êtes-vous en contact avec des clients ou des patients difficiles ?	30.3	50.0	17.0	2.8
Devez-vous, dans votre travail, pouvoir convaincre ou persuader des gens ?	25.0	41.6	25.9	7.5
Votre travail vous place-t-il dans des situations émouvantes ?	44.4	46.5	8.1	1.0

### *Charge mentale*

	jamais (%)	parfois (%)	souvent (%)	toujours (%)
Votre travail demande-t-il beaucoup de concentration ?	2.6	20.5	41.2	35.8
Devez-vous travailler avec beaucoup de précision ?	2.2	15.6	33.6	48.6
Devez-vous faire attention à beaucoup de choses à la fois dans votre travail ?	2.0	15.3	38.0	44.7
Devez-vous beaucoup réfléchir dans votre travail ?	3.2	19.8	36.9	40.1
Votre travail exige-t-il une attention permanente ?	1.5	11.4	32.5	54.6
Devez-vous retenir beaucoup dans votre travail ?	3.4	21.8	40.0	34.8
Votre travail exige-t-il beaucoup de soin ?	0.7	8.7	30.3	60.3

### *Efforts physiques*

	jamais (%)	parfois (%)	souvent (%)	toujours (%)
Dans votre travail, êtes-vous fort incommodé(e) par des charges à soulever ou à déplacer ?	44.5	33.1	15.1	7.3
Etes-vous fort incommodé(e) parce que vous devez régulièrement vous baisser ?	47.4	27.8	17.2	7.7
Etes-vous fort incommodé(e) parce que vous devez atteindre des objets placés trop haut ?	60.0	28.2	8.6	3.2
Etes-vous fort incommodé(e) parce que vous devez répéter les mêmes gestes de façon prolongée ?	43.4	32.1	16.0	8.5
Votre travail est-il physiquement éprouvant ?	39.8	38.6	14.9	6.7
Votre travail nécessite-t-il de la force physique ?	44.5	30.9	15.6	9.1
Travaillez-vous dans des positions inconfortables ou fatigantes ?	39.2	41.5	14.3	4.9

## **Conditions de travail**

### *Rémunération*

	jamais (%)	parfois (%)	souvent (%)	toujours (%)
Estimez-vous que votre entreprise paie de bons salaires ?	16.9	37.6	33.3	12.2
Estimez-vous pouvoir vivre convenablement avec votre salaire ?	13.3	37.3	35.9	13.5
Estimez-vous être suffisamment payé(e) pour le travail que vous accomplissez ?	27.1	36.2	25.8	10.9
Estimez-vous être suffisamment payé(e) équitablement par rapport aux autres travailleurs de votre département ?	21.9	32.3	29.1	16.7
Pensez-vous que dans votre entreprise les salaires sont inférieurs à ceux d'entreprises comparables ?	23.5	45.6	16.9	14.0

### *Possibilités de carrière*

	jamais (%)	parfois (%)	souvent (%)	toujours (%)
Votre emploi vous permet-il de progresser financièrement ?	40.6	39.7	14.1	5.6
Votre emploi actuel accroît-il vos chances et opportunités sur le marché de l'emploi ?	32.5	38.7	21.0	7.8
Votre organisation vous offre-t-elle la possibilité de suivre des formations/cours ?	17.6	38.0	26.9	17.5
Votre emploi vous offre-t-elle des possibilités de promotion ?	47.3	38.9	9.3	4.5

### *Incertitude quant à l'avenir*

	jamais (%)	parfois (%)	souvent (%)	toujours (%)
Avez-vous besoin de plus de certitude sur le fait d'avoir encore du travail dans un an ?	29.6	30.5	16.3	23.6
Avez-vous besoin de plus de certitude sur le fait de garder votre emploi actuel l'année prochaine ?	30.5	29.9	16.0	23.6
Avez-vous besoin de plus de certitude sur le fait de garder le même niveau de fonction l'année prochaine ?	34.1	29.2	15.2	21.5
Avez-vous besoin de plus de certitude sur le fait que votre entreprise/département actuel existera encore dans un an ?	34.7	27.6	14.7	22.9

## **Relations de travail**

### *Relations avec vos collègues*

	jamais (%)	parfois (%)	souvent (%)	toujours (%)
Pouvez-vous compter sur vos collègues lorsque vous éprouvez les difficultés dans le travail ?	6.2	33.6	36.6	23.7
Pouvez-vous, si nécessaire, demander de l'aide à vos collègues ?	6.3	31.5	32.9	29.4
Vous entendez-vous bien avec vos collègues ?	4.6	14.6	44.1	36.7
Avez-vous des conflits avec vos collègues ?	45.5	51.0	2.6	0.9
Vous sentez-vous apprécié(e) au travail par vos collègues ?	5.9	30.0	47.9	16.2
Vos collègues sont-ils agressifs à votre égard ?	74.2	23.0	2.0	0.8
Vos collègues sont-ils aimables avec vous ?	4.3	13.4	43.1	39.2
Y a-t-il une bonne ambiance entre vos collègues et vous ?	4.1	18.4	46.9	30.7
Des événements déplaisants se produisent-ils entre vos collègues et vous ?	41.3	54.9	3.1	0.7

### *Relation avec votre chef direct*

	jamais (%)	parfois (%)	souvent (%)	toujours (%)
Pouvez-vous compter sur votre chef direct lorsque vous éprouvez des difficultés dans le travail ?	9.5	34.5	31.4	24.6
Pouvez-vous, si nécessaire, demander de l'aide à votre chef direct ?	8.1	32.8	30.5	28.7
Vous entendez-vous bien avec votre chef direct ?	4.8	21.6	40.7	32.9
Avez-vous des conflits avec votre chef direct ?	56.1	38.4	3.7	1.7
Vous sentez-vous apprécié(e) au travail par votre chef direct ?	9.4	31.6	39.4	19.6
Votre chef direct est-il agressif à votre égard ?	82.7	14.6	1.8	0.9
Votre chef direct est-il aimable avec vous ?	3.8	19.0	37.1	40.2
Y a-t-il une bonne ambiance entre votre chef direct et vous ?	5.9	25.1	40.3	28.7
Des événements déplaisants se produisent-ils entre votre chef direct et vous ?	55.4	40.2	3.7	0.8

### *Possibilités de contact*

	jamais (%)	parfois (%)	souvent (%)	toujours (%)
Pouvez-vous quitter votre poste de travail pour bavarder quelques moments avec un collègue ?	15.0	48.8	21.7	14.6
Votre travail implique-t-il des contacts avec vos collègues ?	4.7	26.6	41.5	27.2

Pouvez-vous bavarder avec vos collègues pendant le temps de travail ?	7.6	48.4	27.0	17.0
Pensez-vous avoir suffisamment de contacts avec les collègues pendant le travail ?	6.7	30.1	39.6	23.7

### *Communication*

	jamais (%)	parfois (%)	souvent (%)	toujours (%)
Etes-vous suffisamment au courant de ce qui se passe dans l'entreprise ?	13.8	46.3	32.4	7.5
Etes-vous bien informé(e) des choses importantes dans l'entreprise ?	14.3	43.9	31.6	10.2
Le processus décisionnel de l'entreprise est-il clair ?	19.0	50.5	23.4	7.0
Savez-vous à qui vous adresser dans l'organisation pour certains problèmes ?	7.9	34.3	36.5	21.3

### **Bien-être**

#### *Le plaisir au travail*

	non (%)	oui (%)
Je dois avouer que j'appréhende mon travail	86.6	13.4
Je fais ce travail parce qu'il faut bien, cela veut tout dire	81.8	18.2
En général, j'aime entamer la journée de travail	20.5	79.5
Après 5 ans on a fait le tour de la question	76.2	23.8
Je trouve mon travail toujours aussi passionnant.	33.0	67.0
L'idée de devoir faire ce travail jusqu'à la pension, m'angoisse.	67.5	32.5
J'éprouve du plaisir dans mon travail.	21.5	78.5
Je dois à chaque fois vaincre ma propre résistance au travail.	89.2	10.8
Je dois souvent me pousser à exécuter une tâche.	88.6	11.4

#### *Implication dans l'organisation (l'entreprise, l'institution où vous travaillez)*

	non (%)	oui (%)
J'estime que mes opinions correspondent largement à celles de l'organisation.	45.4	54.6
J'estime important de pouvoir contribuer à la mission de cette organisation.	20.1	79.9
Cette organisation me tient véritablement à cœur.	34.8	65.2
Je me sens parfaitement à l'aise dans l'organisation.	34.4	65.6
Je me suis tellement investi(e) dans l'organisation que j'aurais des difficultés à démissionner.	47.5	52.5
En fait je me sens obligé(e) vis-à-vis de l'organisation de rester encore quelques années.	67.6	32.4
Si le moindre changement négatif intervient dans l'organisation, je pars.	82.1	17.9
Le travail dans cette organisation est fort attrayant comparé à d'autres emplois que je pourrais obtenir.	37.6	62.4

#### *Changement d'emploi*

	non (%)	oui (%)
J'envisage parfois de changer d'emploi.	55.0	45.0
J'envisage parfois de chercher du travail en dehors de cette organisation.	58.9	41.1
J'ai l'intention de changer d'emploi l'année prochaine.	91.2	8.8
L'année prochaine, j'ai l'intention de chercher un emploi en dehors de cette organisation.	90.0	10.0

## Tension mentale et émotionnelle

### *Besoin de récupération*

	non (%)	oui (%)
J'ai des difficultés à me détendre à la fin de la journée de travail.	66.1	33.9
Je suis vraiment à bout à la fin de la journée de travail.	59.0	41.0
A cause de mon travail je me sens assez épuisé(e) à la fin de la journée.	48.8	51.2
Après le repas du soir, je me sens généralement encore assez en forme.	44.3	55.7
En général, je ne me détends qu'à partir du deuxième jour de repos.	61.6	38.4
J'ai des difficultés à me concentrer pendant mes heures de loisirs après le travail.	74.5	25.5
J'ai peu d'intérêt pour les autres lorsque je viens de rentrer à la maison.	72.5	27.5
En général, je me faut plus d'une heure pour récupérer complètement après le travail.	58.2	41.8
Lorsque je rentre à la maison, il faut me laisser un peu tranquille.	51.7	48.3
Souvent après une journée de travail, la fatigue m'empêche d'entamer autre chose.	57.6	42.4
Il arrive que dans la dernière partie de la journée de travail, la fatigue m'empêche de faire mon travail aussi bien.	73.7	26.3

### *Rumination*

	non (%)	oui (%)
Lorsque je quitte le travail, je continue à me tracasser pour des problèmes vécus au travail.	58.6	41.4
J'arrive à me détacher très facilement de mon travail.	49.3	50.7
Pendant mes loisirs, je me tracasse souvent pour mon travail.	74.6	25.4
Je reste souvent éveillé(e) la nuit parce que je continue à penser à mon travail.	80.7	19.3

### *Qualité du sommeil (des trois à quatre dernières semaines)*

	non (%)	oui (%)
Souvent, je ne ferme pas l'oeil de la nuit.	88.1	11.9
Je me lève souvent la nuit.	80.0	20.0
Je suis souvent très agité(e) la nuit.	71.8	28.2
Je me réveille souvent plusieurs fois par nuit.	60.7	39.3
Je trouve qu'en général je dors très mal.	76.3	23.7
J'ai l'impression de ne dormir que quelques heures.	69.2	30.8
Je ne dors souvent pas plus de cinq heures.	74.3	25.7
Je trouve qu'en général je dors bien la nuit.	32.4	67.6
En général, je m'endors facilement.	29.1	70.9
En général, j'ai l'impression de manquer de sommeil.	49.9	50.1
Je reste souvent éveillé(e) plus d'une demi-heure avant de m'endormir.	65.1	34.9
Lorsque je me réveille la nuit, j'ai des difficultés à me rendormir.	64.0	36.0
Après m'être levé(e), j'ai souvent l'impression d'être fatigué(e).	51.7	48.3
Après m'être levé(e), je me sens généralement bien reposé(e).	51.2	48.8

### *Réactions émotionnelles au travail (au cours de la semaine écoulée)*

	pas du tout (%)	à peine (%)	assez bien (%)	tout à fait (%)
Nerveux(se)	17.8	31.9	39.6	10.7
optimiste	10.8	21.5	39.9	27.8
morose	42.6	34.4	18.7	4.2
à l'aise	12.4	17.7	34.8	35.1
Déprimé(e)	55.0	25.8	14.6	4.7
calme	12.3	24.5	40.7	22.6
Agité(e)	18.8	30.9	38.7	11.5
triste	61.1	22.0	12.4	4.6
Détendu(e)	12.4	27.1	41.5	19.0
mal à l'aise	49.2	28.6	17.4	4.8
Gai(e)	10.4	20.5	41.8	27.3

Enthousiaste	10.7	23.1	42.0	24.3
--------------	------	------	------	------

*Fatigue au travail (au cours des dernières heures de la dernière journée de travail terminée)*

	1 (%)	2 (%)	3 (%)	4 (%)	5 (%)	
Lenteur dans les mouvements du corps	4.1	12.4	17.7	24.8	40.9	Pas de lenteur dans les mouvements du corps
Baisse d'attention	4.5	13.6	20.2	34.8	26.9	Pas de problème d'attention
Erreurs de lecture dans les mesures (cadrons, synoptiques, horloges, etc.)	4.2	7.2	11.3	23.4	53.8	Pas d'erreur de lecture dans les mesures (cadrons, synoptiques, horloges, etc.)
Difficultés de concentration	4.6	12.6	18.5	36.2	28.1	Pas de difficultés de concentration
Absence d'attention au travail	3.7	8.4	15.5	38.3	34.1	Attention au travail
Devoir réparer souvent vos propres erreurs	4.0	7.1	13.5	39.6	35.8	Ne presque pas devoir réparer d'erreurs
Difficultés à planifier vos propres activités	3.6	7.5	14.6	37.5	36.7	Travailler sans peine
Dormir debout	7.6	8.1	15.6	21.9	46.7	Pas de problème 'de somnolence' pendant le travail
Se tromper en complétant des listes	3.4	6.1	12.5	33.9	44.1	Pas de problèmes pour compléter des listes
Laisser « errer » vos pensées, rêvasser	4.6	9.2	17.9	40.6	27.7	Travailler en concentration
Ne pas pouvoir accomplir 'automatiquement' plusieurs activités successives	3.4	6.8	15.0	37.7	37.1	Passer sans problème d'une activité à l'autre
Prendre de tro grands risques	3.7	6.3	20.3	33.3	36.5	Ne pas prendre de risque
Avoir l'impression d'être maladroit(e)	3.7	6.4	12.9	30.0	47.0	Se mouvoir sans difficulté
Travailler comme un automate	4.6	7.7	16.8	41.6	29.3	Travailler avec attention
Avoir énormément de difficultés à continuer le travail que vous effectuez en ce moment	3.5	6.6	17.3	41.8	30.9	Pouvoir poursuivre presque sans difficulté le travail que vous effectuez en ce moment
Vaincre votre propre résistance à démarrer	4.1	8.0	17.1	37.4	33.3	Démarrer sans problème

## ANNEXE IV : Box plots

Dans cette annexe, les 27 échelles du dataset sont approfondies à l'aide de box plots. Ceux-ci donnent en effet des informations sur la dispersion d'une distribution. Tous les répondants obtiennent-ils à peu près le même score sur une échelle (peu de dispersion) ? Ou existe-t-il de grandes différences entre les répondants (forte dispersion) ? 50 % des répondants se trouvent dans le « box » tandis que 25 % d'entre eux sont situés à la fois au-dessus et en dessous du box. La ligne noire dans le box donne la médiane (observation centrale). Les tirets horizontaux en dessous et au-dessus du box (*whiskers*) indiquent les valeurs maximale ou minimale respectives dans un intervalle de la longueur du box jusqu'au box. Les répondants qui ont obtenu un score moyen encore plus extrême (valeurs aberrantes) sont indiqués par une boule ○. La longueur du box constitue une indication de la dispersion : plus le box est long (et ainsi, les whiskers), plus la dispersion est grande.

### **Contenu du travail**

#### *Diversité dans le travail (ddt)*

Dans l'échelle Diversité dans le travail (figure III.1), la médiane est égale à 5.6. 50 % des répondants (box) ont obtenu un score entre 3.9 et 7.2. L'échelle présente une distribution normale. 25 % d'entre eux ont un résultat moyen supérieur à 7.2 et 25 % un score inférieur à 3.9.

#### *Possibilités d'apprentissage (pa)*

Dans l'échelle Possibilités d'apprentissage (figure III.1), la médiane a une valeur de 5.0 (milieu neutre). 50 % des répondants (box) ont obtenu un score entre 3.3 (parfois) et 6.7 (souvent) ; L'échelle présente une distribution normale. 25 % des travailleurs ont réalisé un score moyen supérieur à 6.7 et 25 % un score inférieur à 3.3.

#### *Autonomie dans votre travail (adt)*

Dans l'échelle Autonomie dans votre travail (figure III.1), la médiane est égale à 5.5. 50 % des répondants (box) ont atteint un score entre 3.9 et 6.7. L'échelle présente une distribution normale mais la dispersion est moins importante que dans les échelles Diversité dans le travail et Possibilités d'apprentissage (longueur plus limitée du box). 25 % des travailleurs ont obtenu un score moyen supérieur à 6.7 et 25 % un résultat inférieur à 3.9.

#### *Participation (pa)*

Dans l'échelle Participation (figure III.1), la médiane a une valeur de 4.2. 50 % des personnes interrogées (box) enregistre un score entre 2.9 et 6.3. L'échelle a une distribution normale avec une légère surreprésentation des valeurs faibles. 25 % des travailleurs ont obtenu un score moyen supérieur à 6.3 et 25 % d'entre eux un score inférieur à 2.9.

#### *Manque de précision dans le travail (mpt)*

Dans l'échelle Ambiguïté (figure III.1), la médiane est égale à 3.3. 50 % des travailleurs (box) ont un score moyen entre 2.0 et 4.7. 25 % de ceux-ci sont parvenus à un score moyen supérieur à 4.7 et 25 % à un score inférieur à 2.0. L'échelle Ambiguïté présente une distribution inclinée avec des valeurs majoritairement faibles. Quelques valeurs aberrantes peuvent être constatées à la limite supérieure du box.

#### *Changement dans les tâches (cdt)*

La médiane dans l'échelle Changement dans les tâches (figure III.1) s'élève à 3.3 (parfois) sur une échelle de 0 à 10. 50 % des répondants (box) ont obtenu un score entre 2.0 et 4.0. La

longueur limitée du box démontre une dispersion minimale dans les données. 25 % des travailleurs ont atteint un résultat moyen supérieur à 4.0 et 25 % un score moyen inférieur à 2.0. L'échelle Ambiguïté présente une distribution inclinée avec des valeurs majoritairement faibles. Quelques valeurs aberrantes ont été constatées à la limite supérieure du box.

#### *Information (inf)*

Dans l'échelle Information (figure III.1), la médiane est égale à 4.8. 50 % des travailleurs (box) ont obtenu un score entre 3.3 et 6.2. 25 % d'entre eux ont obtenu un score moyen supérieur à 6.2 et 25% un score inférieur à 3.3. L'échelle présente une distribution normale, comme l'indique la longueur du box et des *whiskers*.

#### *Problèmes avec le travail (plt)*

Dans l'échelle Problèmes avec le travail (figure III.1), la médiane a une valeur de 2.2. 50 % des répondants (box) enregistrent un score entre 1.1 et 3.3. 25 % ont un score moyen supérieur à 3.3 et 25 % un score inférieur à 1.1. L'échelle Problèmes avec le travail présente une distribution inclinée avec des valeurs majoritairement faibles. La longueur du box et des *whiskers* confirme cette constatation. Quelques valeurs aberrantes ont été détectées à la limite supérieure de l'échelle

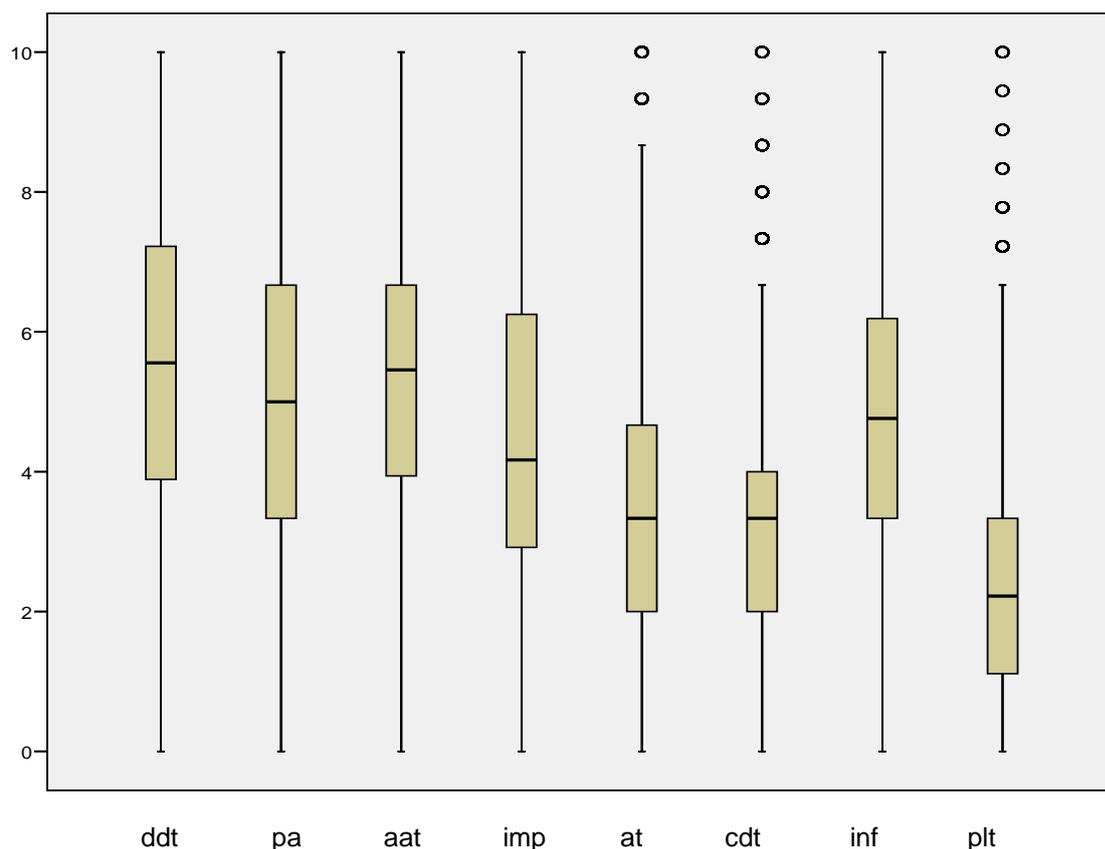


Figure III.1. Box plots contenu du travail.

#### **Légende**

- ddt : diversité dans le travail
- pa : possibilités d'apprentissage
- aat : autonomie dans votre travail
- imp : participation
- amp : manque de précision dans le travail
- cdt : changement dans les tâches

inf : information

plt : problèmes avec le travail

## **Conditions matérielles de travail**

### *Rythme et quantité de travail (rqt)*

Dans l'échelle Rythme et quantité de travail (figure III.2), la médiane a une valeur de 4.9. 50 % des répondants (box) ont obtenu un score entre 3.6 et 6.1. L'échelle a une distribution normale avec une légère surreprésentation des valeurs inférieures. Nous pouvons constater quelques valeurs aberrantes à la limite supérieure de l'échelle. 25 % des travailleurs ont obtenu un score moyen supérieur à 6.1 et 25 % un score inférieur à 3.6.

### *Charge émotionnelle (ce)*

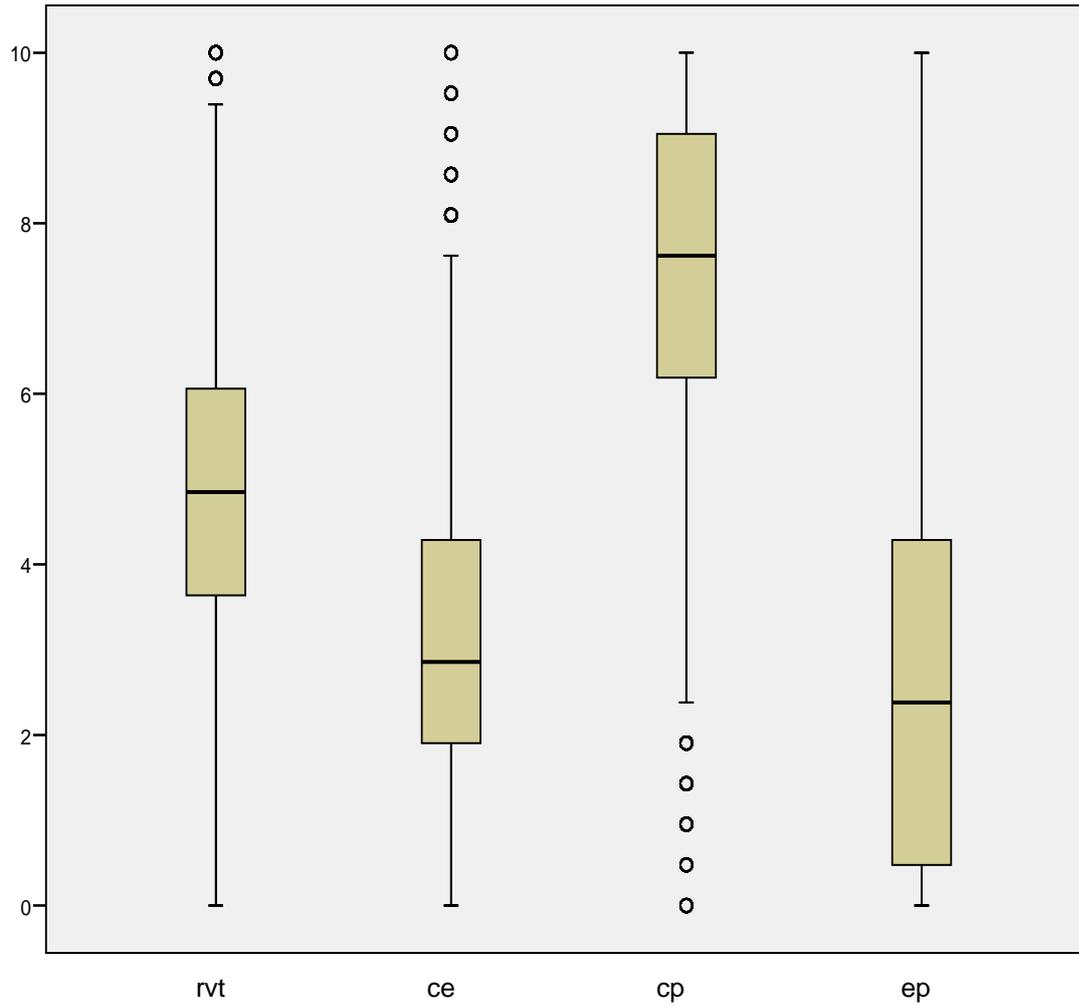
La médiane dans l'échelle Charge émotionnelle (figure III.2) s'élève à 2.9. 50 % des personnes (box) ont un score moyen entre 1.9 et 4.3. L'échelle présente une distribution inclinée avec des valeurs majoritairement faibles. Les valeurs aberrantes se situent à la limite supérieure de l'échelle. 25 % des travailleurs ont obtenu un score moyen supérieur à 4.3 et 25 % un score inférieur à 1.9.

### *Charge mentale (cm)*

Dans l'échelle Charge mentale (figure III.2), la médiane a une valeur de 7.6. 50 % des répondants (box) ont obtenu un score moyen entre 6.2 et 9.1. L'échelle a une distribution inclinée avec des valeurs majoritairement élevées. Les valeurs aberrantes se situent à la limite inférieure de l'échelle. 25 % des travailleurs ont atteint un score moyen supérieur à 9.1 et 25 % un score inférieur à 6.2.

### *Efforts physiques (ep)*

La médiane dans l'échelle Efforts physiques (figure III.2) s'élève à 2.4. 50 % des travailleurs (box) sont parvenus à un score entre 0.5 et 4.3. L'échelle présente une distribution inclinée avec des valeurs majoritairement faibles. 25 % des répondants ont un score moyen supérieur à 4.3 et 25 % un score inférieur à 0.5.



*Figure III.2. Box plots conditions matérielles de travail*

**Légende**

- rqt : rythme et quantité de travail
- ce : charge émotionnelle
- cp : charge mentale
- ep : efforts physiques

## Conditions de travail

### *Rémunération (rét)*

Dans l'échelle Rémunération (figure III.3), la médiane a une valeur de 4.7 sur une échelle de 0 à 10. 50 % des répondants (box) ont obtenu un score entre 3.3 (parfois) et 6.7 (souvent). L'échelle a une distribution normale avec une légère surreprésentation des valeurs inférieures. 25 % des travailleurs ont obtenu un score moyen supérieur à 6.7 et 25 % un score inférieur à 3.3.

### *Possibilités de carrière (pca)*

La médiane dans l'échelle Possibilités de carrière (figure III.3) s'élève à 3.3 (parfois). 50 % des personnes interrogées (box) ont un score moyen entre 1.7 et 5.0. L'échelle présente une distribution inclinée avec des valeurs majoritairement faibles. 25 % des répondants ont atteint un score moyen supérieur à 5.0 et 25 % d'entre eux un score inférieur à 1.7.

### *Incertitude quant à l'avenir (ifa)*

Dans l'échelle Incertitude quant à l'avenir (figure III.3), la médiane a une valeur de 3.3 (parfois). 50 % des travailleurs (box) enregistrent un score moyen situé entre 0.8 et 6.7. Compte tenu de la longueur du box, nous pouvons en conclure une grande dispersion des répondants. 25 % d'entre eux ont un score moyen supérieur à 6.7 et 25 % un score inférieur à 0.8.

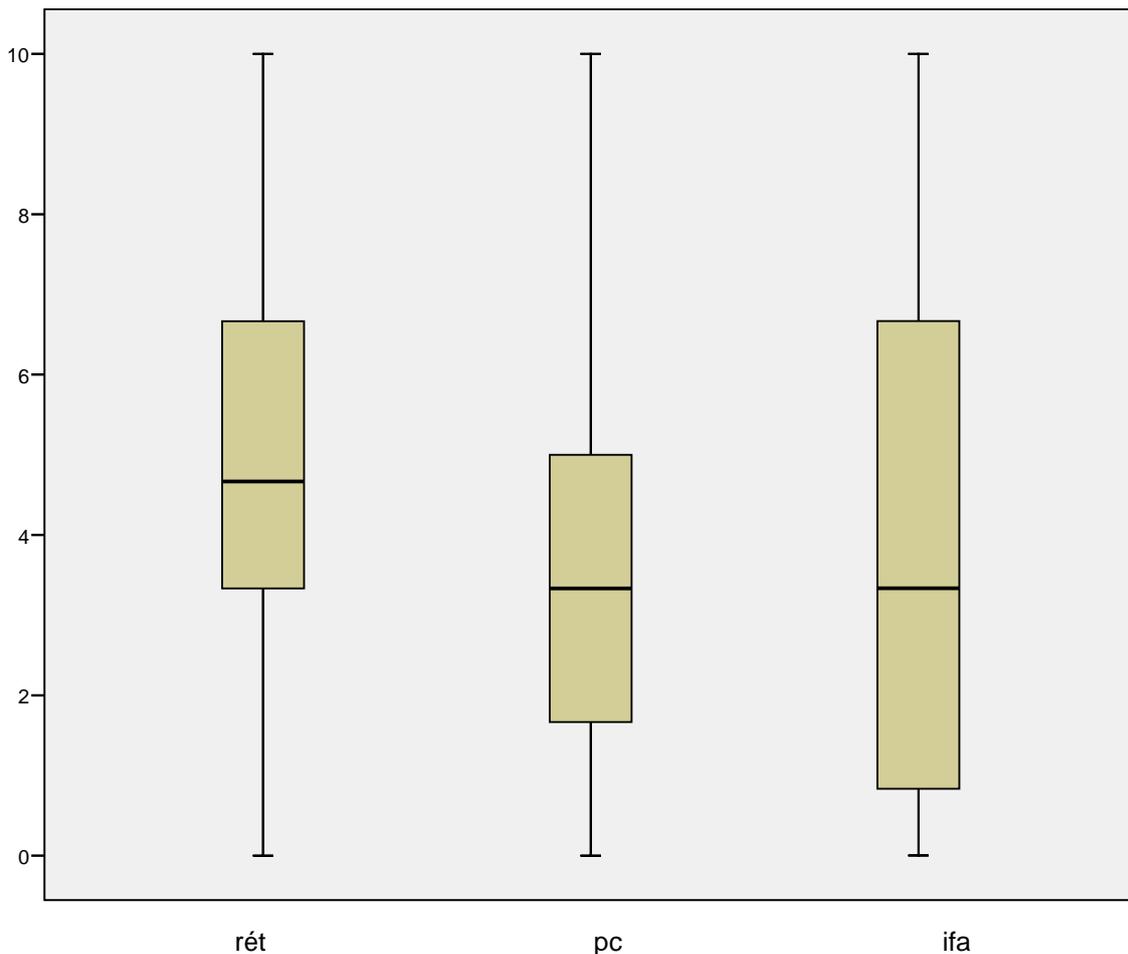


Figure III.3. Box plots conditions de travail.

**Légende**

rét : rémunération

pca : possibilités de carrière

iqa : incertitude quant à l'avenir

## **Relations de travail**

### *Relations avec les collègues (rc)*

Dans l'échelle Relations avec les collègues (figure III.4), la médiane a une valeur de 7.0. 50 % des répondants (box) ont atteint un score moyen entre 5.9 et 8.5. Ces derniers ont enregistré des scores majoritairement élevés, comme le démontre la longueur limitée du box à la limite supérieure de l'échelle. La distribution est donc inclinée et nous pouvons constater quelques valeurs aberrantes à la limite inférieure de l'échelle. 25 % des travailleurs ont un score moyen supérieur à 8.5 et 25 % un score inférieur à 5.9.

### *Relations avec votre chef direct (rd)*

L'échelle Relations avec des dirigeants (figure III.4) a une dispersion équivalente à l'échelle Relations avec les collègues. La médiane s'élève à 7.0. 50 % des répondants sont parvenus à un score moyen entre 5.6 et 8.5, soit des résultats majoritairement élevés. L'échelle a une distribution inclinée avec des valeurs aberrantes à la limite inférieure de l'échelle. 25 % des travailleurs ont obtenu un score moyen supérieur à 8.5 et 25 % un score inférieur à 5.6.

### *Possibilités de contact (pc)*

La médiane de l'échelle Possibilités de contact (figure III.4) s'élève à 5.0. 50 % des personnes interrogées ont enregistré un score entre 4.2 et 6.7. La plupart des valeurs se concentrent donc sur le milieu de l'échelle. 25 % des travailleurs ont un score moyen supérieur à 6.7 et 25 % un score inférieur à 4.2.

### *Communication (com)*

Dans l'échelle Communication (figure III.4), la médiane a une valeur de 4.2. 50 % des répondants (box) ont un score moyen entre 3.3 (parfois) et 6.7 (souvent). L'échelle a une distribution normale avec, principalement, des résultats proches du milieu de l'échelle. 25 % d'entre eux ont obtenu un score moyen supérieur à 6.7 et 25 % un score inférieur à 3.3.

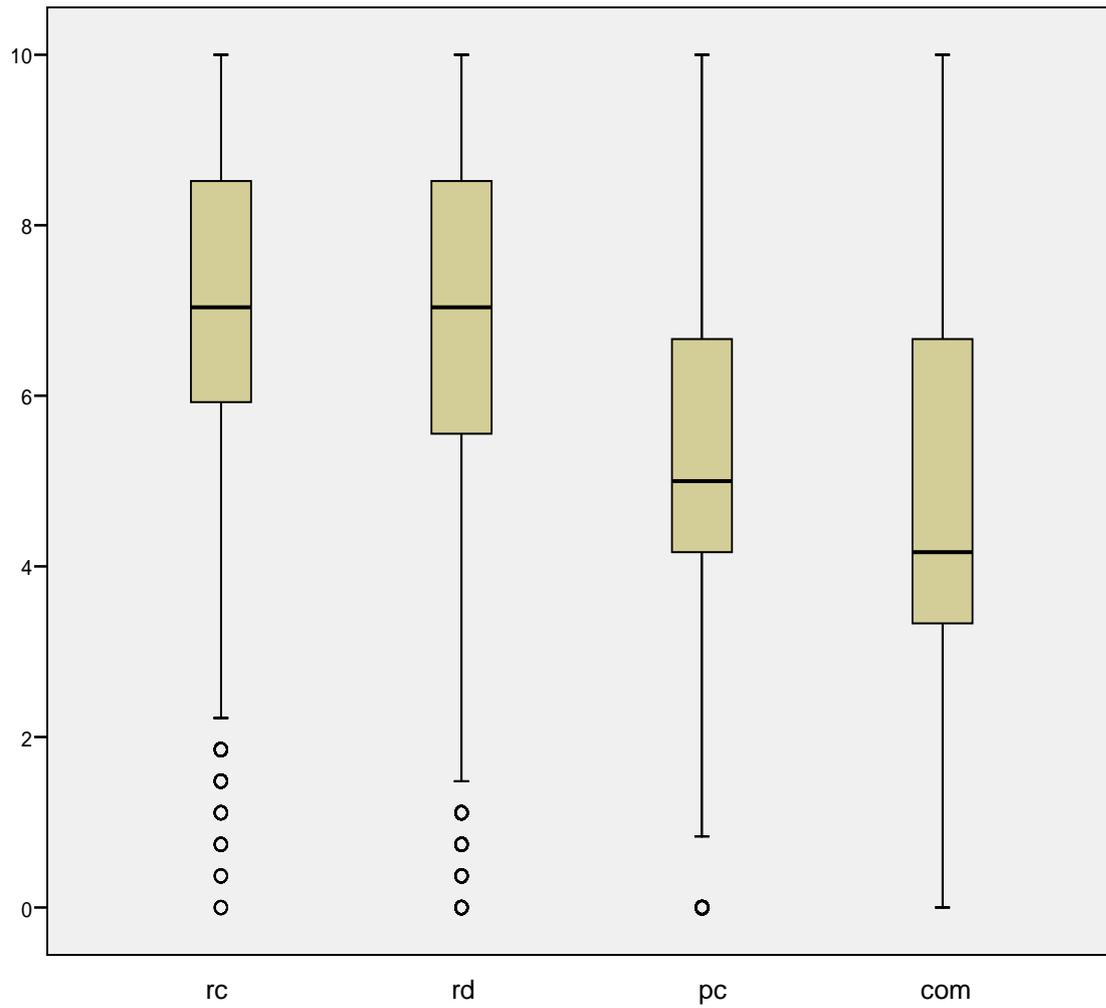


Figure III.4. Box plots relations de travail

**Légende**

- rc : relations avec les collègues
- rd : relation avec votre chef direct
- pc : possibilités de contact
- com : communication

## Bien-être

### *Plaisir au travail (pat)*

La médiane de l'échelle Plaisir au travail (figure III.5) s'élève à 8.9. 50 % des répondants ont obtenu un score entre 6.7 et 10.0. La distribution est clairement inclinée. Les répondants se situent dans les régions les plus élevées de l'échelle. 25 % De ces derniers ont obtenu le score maximal (10) sur cette échelle et seuls 25 % ont un score moyen inférieur à 6.7.

### *Implication dans l'organisation (ido)*

Dans l'échelle Participation dans l'organisation (figure III.5), la médiane a une valeur de 6.3. 50 % des répondants (box) ont enregistré un résultat entre 3.8 et 8.8. L'échelle a une distribution légèrement inclinée avec des valeurs principalement élevées. La longueur du box démontre cependant la présence d'une forte dispersion. 25 % des travailleurs ont obtenu un score moyen supérieur à 8.8 et 25 % un score inférieur à 3.8.

### *Changement d'emploi (cdp)*

La médiane de l'échelle Changement d'emploi (figure III.5) s'élève à 0. En d'autres termes, 50 % des répondants n'ont absolument aucune intention de changer de poste, 25 % ont obtenu un score moyen entre 0 et 5 et 25 % un score encore plus élevé. L'échelle Changement d'emploi présente donc une distribution fortement inclinée avec une concentration élevée en faibles scores.

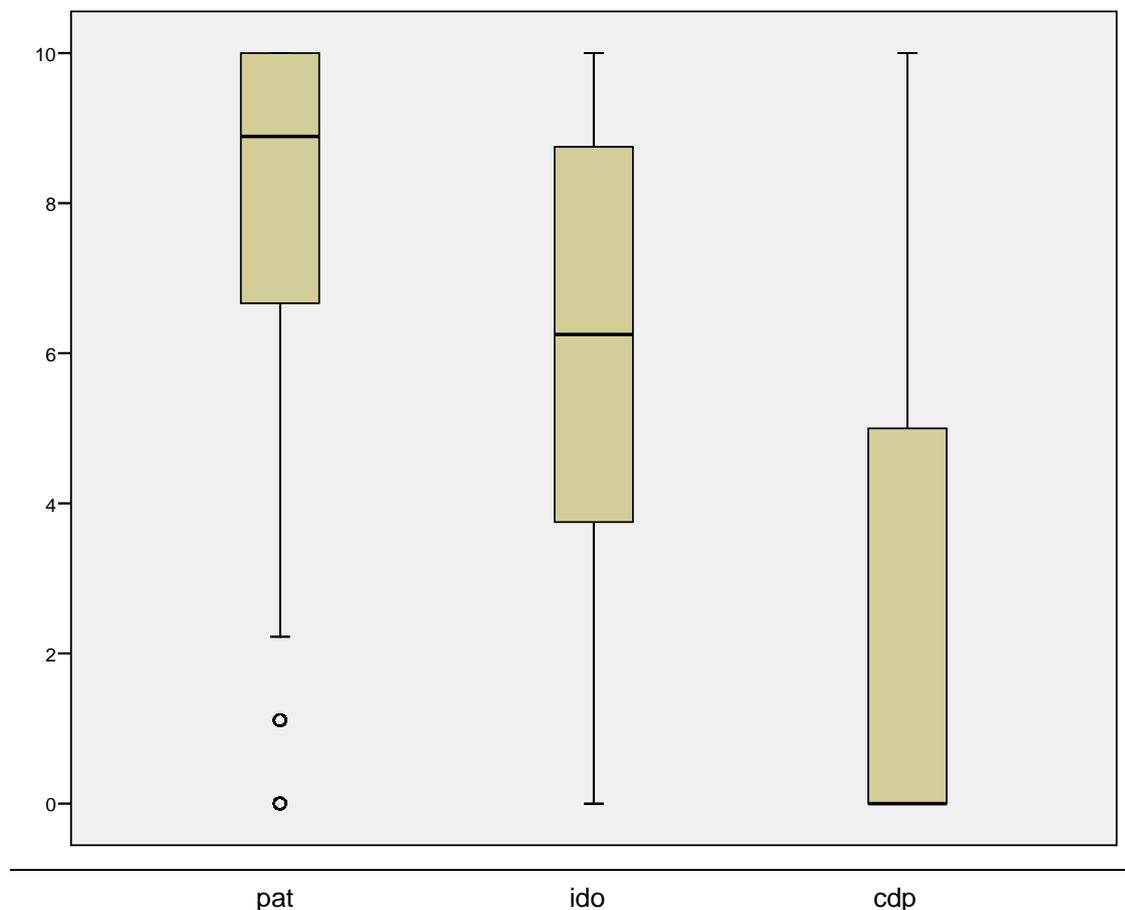


Figure III.5. Box plots bien-être.

**Légende**

pat : plaisir au travail

ido : implication dans l'organisation

cdp : changement d'emploi

## Tension mentale et émotionnelle

### *Besoin de récupération (bréc)*

Dans l'échelle Besoin de récupération (figure III.6), la médiane se situe à une valeur de 3.6. 50 % des répondants (box) ont obtenu un score entre 0.9 et 6.4. La longueur du box démontre donc une forte dispersion. Par ailleurs, nous constatons encore que l'échelle présente une distribution inclinée avec des valeurs majoritairement faibles. 25 % des travailleurs enregistrent un score moyen supérieur à 6.4 et 25 % un score inférieur à 0.9. 25 % de ceux-ci déclarent en d'autres termes n'avoir absolument pas besoin de récupération après les heures de travail.

### *Rumination (c)*

Dans l'échelle Rumination (figure III.6), la médiane a une valeur de 2.5. 50 % des répondants (box) ont obtenu un score entre 0 et 7.5. Nous remarquons une forte dispersion, comme l'indique la longueur du box. 25 % des travailleurs ont atteint un score moyen supérieur à 7.5 et 25 % un score égal à 0. Dans ce dernier groupe, les répondants n'ont donc pas de problèmes à prendre leurs distances par rapport à leur travail. Enfin, l'échelle présente une distribution inclinée avec des valeurs majoritairement faibles.

### *Qualité du sommeil (qs)*

La médiane de l'échelle Qualité du sommeil (figure III.6) s'élève à 7.9. 50 % des personnes interrogées (box) ont atteint un score entre 5.0 et 9.3. L'échelle présente une distribution inclinée avec des scores majoritairement élevés (bonne qualité du sommeil). 25 % des travailleurs ont un score moyen inférieur au milieu neutre de l'échelle et 25 % un score supérieur à 9.3.

### *Réactions émotionnelles au travail (ret)*

L'échelle Réactions émotionnelles (figure III.6) présente une médiane d'une valeur de 6.4. 50 % des travailleurs sont parvenus à un score moyen situé entre 5.0 et 8.1. L'échelle présente une distribution inclinée avec des valeurs majoritairement élevées (réactions émotionnelles positives pendant le travail). À la limite inférieure de l'échelle, quelques valeurs aberrantes sont constatées. 25 % des répondants enregistrent un score moyen inférieur à 5.0 et 25 % un score supérieur à 8.1.

### *Fatigue au travail (fat)*

Dans l'échelle Fatigue au travail (figure III.6), la médiane a une valeur de 2.3. 50 % des répondants (box) ont un score entre 1.3 et 3.8. L'échelle présente une distribution inclinée avec des valeurs majoritairement faibles (peu de fatigue au travail). Nous constatons plusieurs valeurs aberrantes à la limite supérieure de l'échelle. Par ailleurs, les données présentent une dispersion minimale, comme en atteste la longueur limitée du box. 25 % des travailleurs ont obtenu un score moyen supérieur à 3.8 et 25 % un score inférieur à 1.3.

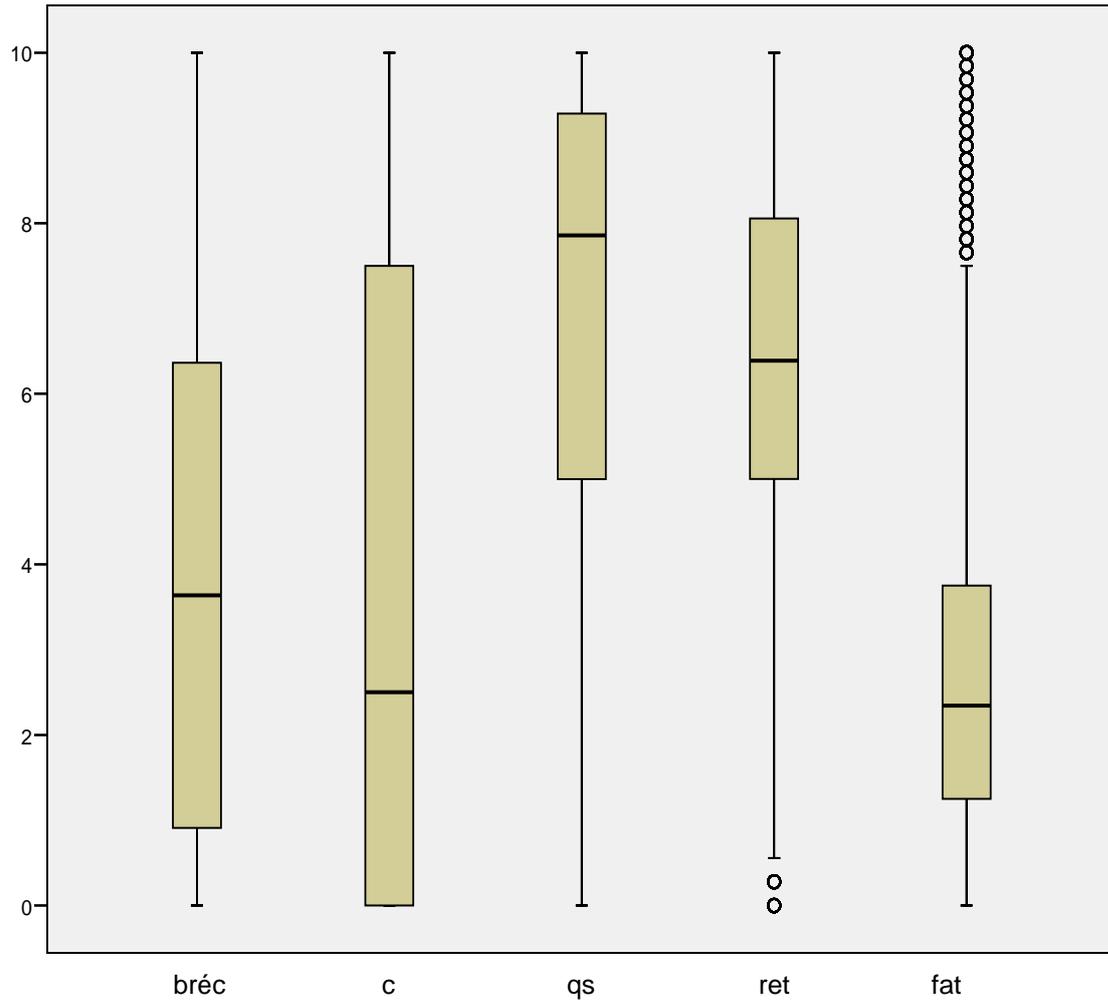


Figure III.6. Box plots tension mentale et émotionnelle.

**Légende**

- bréc : besoin de récupération
- c : rumination
- qs : qualité du sommeil
- ret : réactions émotionnelles au travail
- fat : fatigue au travail