

Mission du Service public fédéral Emploi, Travail et Concertation sociale

Caractéristiques du travail et bien-être des travailleurs belges au cours de la dernière décennie

Carissa Vets¹, Hans De Witte² & Guy Notelaers³

15 septembre 2009

¹ Carissa Vets est membre, en tant que collaboratrice scientifique, du *Onderzoeksgroep Arbeids-, Organisatie- en Personeelspsychologie* (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.

² Hans De Witte est professeur de psychologie du travail au sein du *Onderzoeksgroep Arbeids-, Organisatie- en Personeelspsychologie* (WOPP), Département Psychologie, à la K.U. Leuven, Tiensestraat 102, B-3000 Louvain ; e-mail : Hans.Dewitte@psy.kuleuven.be.

³ Guy Notelaers a été collaborateur au sein de la DiRACT tout au long de la constitution de la banque de données de la DiRACT.

1. Introduction

Cette contribution 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 de recherche 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 complémentaires⁴. D'autre part, un rapport scientifique expliquant la banque de données de la DiRACT sous un angle méthodologique et conceptuel devait être établi. Ce rapport intitulé « *Analyse van de psychosociale arbeidsbelasting in België: samenvatting van 10 jaar onderzoek op basis van de DiOVA-databank* » (Analyse de la charge psychosociale du travail en Belgique : résumé de 10 ans de recherches fondées sur la banque de données de la DiRACT⁵ » (Vets, Notelaers & De Witte, 2009) contient donc les principaux résultats obtenus avec la banque de données de la DiRACT. La contribution suivante constitue un document de synthèse dans lequel les résultats sont présentés de manière sommaire et plus conviviale.

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 du bien-être au travail auprès de 44.531 travailleurs belges. Cette initiative faisait suite à l'introduction de la notion de charge psychosociale du travail dans la législation du travail depuis 1996⁶. Les données ont été recueillies à l'aide du Questionnaire sur le Vécu du travail (Van Veldhoven, 1996) – le VT, un questionnaire validé qui couvre deux aspects du travail : les différentes caractéristiques de la situation de travail et le bien-être au travail (bien-être et stress).

Dans cette contribution, nous expliquerons d'abord brièvement ce questionnaire. Ensuite, nous analyserons l'échantillon : qui a complété le questionnaire ? Nous aborderons alors

⁴ Le dataset et le code peuvent être demandés 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.

⁵ Vets, C., Notelaers, G. & De Witte, H. (2009). *Analyse van de psychosociale arbeidsbelasting in België: samenvatting van 10 jaar onderzoek op basis van de DiOVA-databank* (Analyse de la charge psychosociale du travail en Belgique : résumé de 10 ans d'études fondées sur la banque de données de la DiRACT). Rapport de recherche, Direction Recherche et Amélioration des conditions de travail, Bruxelles.

⁶ 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 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).

concrètement la présente contribution ; cette approche peut se scinder en trois volets. D'abord, nous essayerons de formuler une réponse aux deux questions suivantes : (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 ? ». Ces analyses se rapportent au groupe total des répondants. Nous nuancerons par la suite les 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). Enfin, nous déterminerons de quelle manière les caractéristiques de la situation de travail sont liées aux différents aspects du bien-être. Quelles sont les caractéristiques du travail grâce auxquelles les Belges perçoivent leur fonction comme agréable et quelles sont les caractéristiques sources de tensions et de stress ?

2. Questionnaire sur le Vécu du travail (VT)

Le Questionnaire sur le Vécu du travail (VT) a été rédigé aux Pays-Bas par Marc van Veldhoven et Theo Meijman (1994). Ce dernier, très détaillé, contient 201 questions réparties sur 27 échelles avec 42 questions ouvertes complémentaires. Comme l'illustre la figure 1, les différentes échelles peuvent être classées en deux groupes : les facteurs de stress – appelés stressseurs – et les réactions de stress (Notelaers & De Witte, 2004).

2.1. Stressseurs

Les **causes** du bien-être/mal-être au travail (figure 1, à gauche) sont 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 quatre groupes de causes (Kompier & Marcelissen, 1990).

Le contenu du travail renvoie aux tâches concrètes qui sont effectuées et est mesuré dans le VT à l'aide de 8 échelles différentes. *La diversité dans le travail* (6 items) 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* (4 items) déterminent si le travail offre des possibilités de développement et d'épanouissement personnel. *L'autonomie dans votre travail* (11 items) vérifie si le travailleur peut organiser et planifier lui-même son travail – tant sur le plan de la forme que du contenu. *La participation* (8 items) 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. Le manque de précision dans le travail (5 items) : 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 ? *Le changement dans les tâches* (5 items) : des changements sont-ils annoncés dans le travail et ceux-ci représentent-ils un problème pour le travailleur ? *L'information* (7 items) : le travailleur possède-t-il suffisamment d'informations sur l'objectif et les résultats du travail ? Cette échelle mesure notamment s'il y a un feed-back suffisant du travail. L'échelle *problèmes avec le travail* (6 items) *sonde les conflits de rôles : le travailleur* reçoit-il des missions contradictoires, engendrant des conflits avec les collègues et dirigeants ?

Les conditions matérielles de travail renvoient aux conditions physiques dans lesquelles le travail s'effectue. *Le rythme et la quantité de travail* (11 items) mesure s'il faut accomplir une quantité de travail important et agir rapidement. *La charge émotionnelle* (7 items) sonde la mesure dans laquelle le travail touche émotionnellement le travailleur, par exemple parce qu'il est exposé à des situations prenantes et difficiles sur le plan émotionnel. *La charge mentale* (7 items) *évalue si le travail exige une concentration et une attention soutenues. Les efforts physiques* (7 items) dressent l'inventaire de la charge physique (par exemple, devoir s'étirer régulièrement vers le haut ou se pencher).

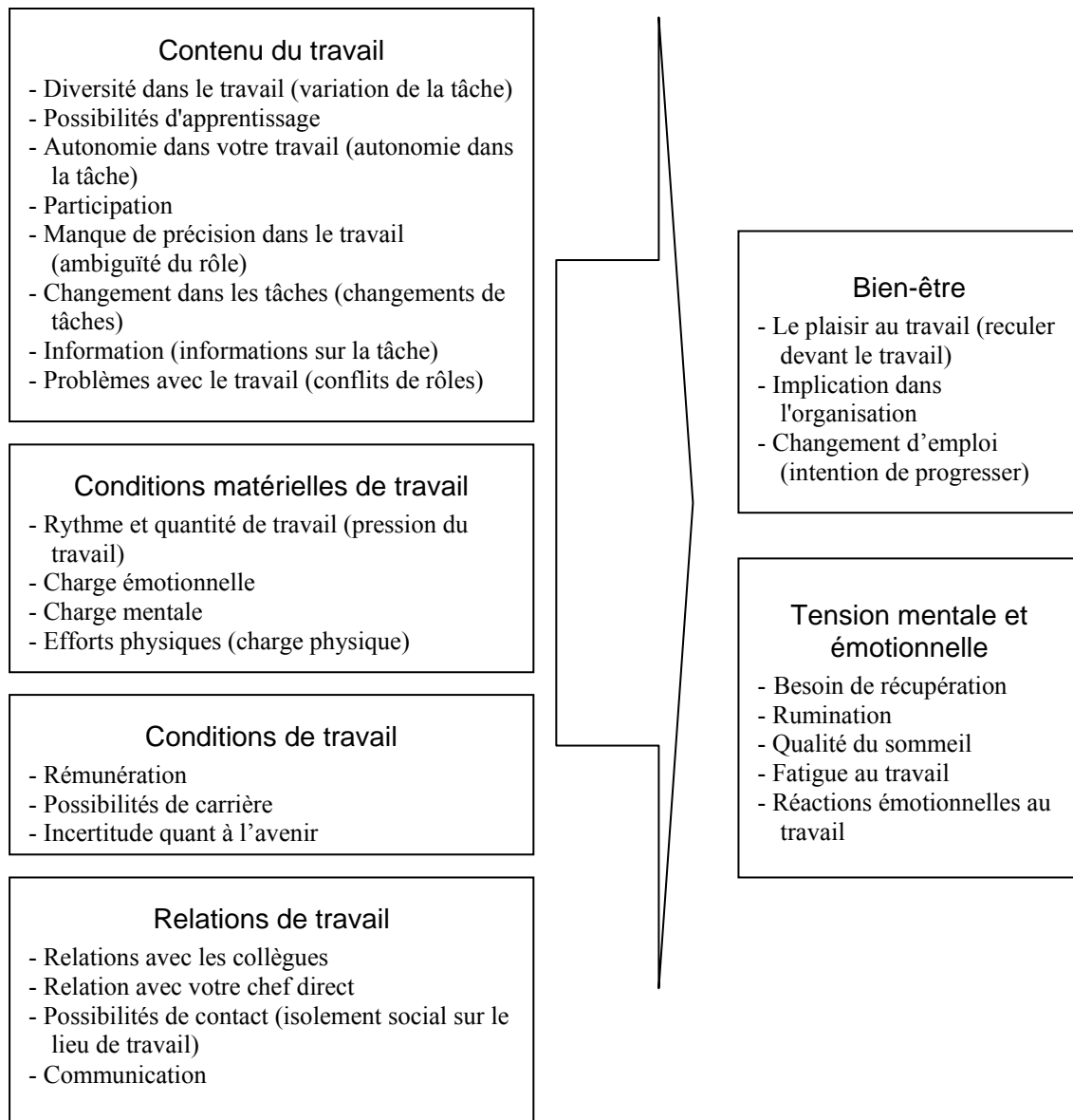
Les conditions de travail se rapportent aux accords passés entre l'employeur et le travailleur au sujet des conditions dans lesquelles le travail est effectué. Il s'agit généralement d'accords fixés contractuellement. *La rémunération* (5 items) sonde la mesure dans laquelle le travailleur évalue sa rémunération : gagne-t-il assez par rapport à d'autres ? *Les possibilités de carrière* (4 items) évaluent si le poste actuel offre des possibilités suffisantes de formation et de carrière. *L'incertitude quant à l'avenir* (4 items) mesure les besoins de sécurité du maintien du poste et de la fonction.

Les relations de travail concernent les relations sociales au sein de l'organisation : la relation (formelle et informelle) avec votre chef direct et les collègues. Les échelles *relations avec les collègues* (9 items) et *relation avec votre chef direct* (9 items) sondent la qualité de la relation avec les collègues et votre chef direct. Par exemple, offrent-ils un soutien et s'entendent-ils bien ? L'échelle des *possibilités de contact* (4 items) jauge la possibilité de nouer contact avec des collègues pendant le travail. *La communication* (4 items) évalue si les travailleurs reçoivent suffisamment d'informations sur l'état de l'entreprise.

2.2. Réactions au stress

Face à ces stressors se trouvent leurs **conséquences** (figure 1, à droite) 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 *plaisir au travail* (9 items) étudie dans quelle mesure le travailleur éprouve du plaisir au travail. L'*implication dans l'organisation* (8 items) sonde la mesure dans laquelle le travailleur s'identifie à l'organisation. L'échelle *changement d'emploi* (4 items) mesure enfin l'intention du travailleur de changer de poste.

La tension mentale et émotionnelle est opérationnalisée par cinq échelles. *Le besoin de récupération* (11 items) 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* (4 items) mesure si le travailleur reste préoccupé par son travail en dehors des heures de bureau. L'échelle *qualité du sommeil* (12 items) sonde la qualité du sommeil du travailleur : dort-il bien ou pas ? L'échelle *fatigue au travail* (16 items) concerne les différentes expressions de la fatigue au travail (par exemple : difficulté à se concentrer). L'échelle *réactions émotionnelles au travail* (14 items) évalue différentes réactions émotionnelles négatives, comme se sentir nerveux, agité et morose pendant l'exécution du travail.



Entre parenthèses, la dénomination d'Evers (1995)

Figure 1. Structure du VT

3. L'échantillon

Entre 1999 et 2007, la DiRACT, aidée de l'asbl Quest Europe⁷ et de l'*Instituut voor Persoonlijke KwaliteitsZorg* (PKZ)⁸, a rassemblé des données sur 44.531 travailleurs. Ces données proviennent en fait de 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. Ces données ont été recueillies à l'aide du formulaire VT complété par écrit, à la fois individuellement et en groupe (de manière classique), tant au domicile que sur le lieu de travail. Une fois remplis, ces questionnaires ont pu être renvoyés par courrier (enveloppe de retour) ou collectés dans des urnes.

Les caractéristiques des 44.531 répondants sont illustrées dans le tableau 1. 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 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 possédaient un contrat de travail à durée indéterminée, contre 9,8 % de travailleurs avec un contrat de travail temporaire (contrat à durée déterminée ou contrat intérimaire). Par ailleurs, environ 10,3 % des répondants ont travaillé sous 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

⁷ Quest Europe asbl est un bureau de conseil en organisation, spécialisé dans le domaine de la gestion des ressources humaines. Leur expertise consiste à faire coïncider les objectifs économiques et la demande croissante en qualité de vie des collaborateurs. A l'aide d'une analyse préalable ou non, ils fournissent aux organisations (à la fois des entreprises privées et des organismes publics) un conseil et un soutien pratique pour l'élaboration de projets concrets qui profitent à la fois à l'individu et à l'entreprise.

⁸ L'*Instituut voor 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 en matière de processus de collaboration et d'épanouissement personnel.

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 1

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

		Pourcentage
Langue	Néerlandais	79.1
	Français	20.9
Sexe	Femme	50.3
	Homme	49.7
Age	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
Formation	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
Contrat	Durée indéterminée	80.0
	Temporaire	9.8
	Autres	10.3
Régime de travail	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
Temps de travail	Temps plein	74.0
	Temps partiel	17.4
	Contrat d'appel	8.6
Statut professionnel	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
Secteur	Secondaire	39.9
	Tertiaire	22.6
	Quaternaire	37.5

Le tableau 1 révèle clairement que l'échantillon n'est pas représentatif de la population active belge. Les répondants néerlandophones sont surreprésentés dans le dataset. Par ailleurs, les travailleurs avec un diplôme de l'enseignement supérieur de type long ou universitaire, les répondants employés dans le secteur secondaire et les travailleurs avec un contrat d'appel sont dans une certaine mesure également surreprésentés dans le dataset. En revanche, les hommes, les travailleurs de moins de 25 ans, les répondants actifs dans le secteur tertiaire et ceux travaillant en équipe sont plutôt sous-représentés.

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. Cette contribution a dès lors pour but d'examiner dans quelle mesure ces reportages et autres affirmations des médias sont conformes à la réalité. Nous essayerons en outre de formuler une réponse à deux questions : (1) « Qu'en est-il du travail du Belge actif (stresseurs) ? » et (2) « Qu'en est-il du bien-être au travail en Belgique (réactions de stress) ? ». Pour chaque échelle, nous représentons la moyenne sur une échelle de 0 à 10, en traitant stresseurs et réactions au stress séparément. Chaque groupe de stresseurs et de réactions au stress est donc présenté dans une figure propre.

4.1. *Stresseurs*

Afin de pouvoir interpréter plus simplement les résultats du sondage sur les stresseurs, les scores sur les différentes échelles ont été convertis en catégories de réponse utilisées par les répondants pour évaluer les différents items : « jamais » (0), « parfois » (3.33), « souvent » (6.66) et « toujours » (10). Pour chaque échelle, plus le score sur une échelle déterminée est élevé, plus cette échelle est approuvée. Pour les concepts formulés positivement, un score élevé est favorable tandis qu'un score faible est défavorable. Par contre, pour les concepts formulés négativement, un score faible est favorable et un score élevé est défavorable.

La figure 2 reprend les scores moyens sur les échelles qui ont sondé le *contenu du travail*. Les concepts formulés négativement (manque de précision dans le travail, changement dans les tâches et problèmes avec le travail) sont affichés à droite de la figure 2. Les concepts formulés positivement (diversité dans le travail, possibilités d'apprentissage, autonomie dans votre

travail, participation et information) sont présentés à sa gauche. Les travailleurs perçoivent peu (scores établis entre « jamais » et « parfois ») de problèmes avec le contenu de leur travail (conflits de rôle). Les répondants sont parfois confrontés à un manque de précision dans le travail (ambiguïté du rôle) ou à des problèmes avec des changements dans le travail. Les scores moyens des autres échelles sont situés entre « parfois » et « souvent ». 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 réelle influence directe sur les décisions au niveau du département et de l'organisation. Pour promouvoir la qualité du travail, il semble donc opportun d'impliquer davantage les travailleurs dans les décisions prises à des niveaux supérieurs.

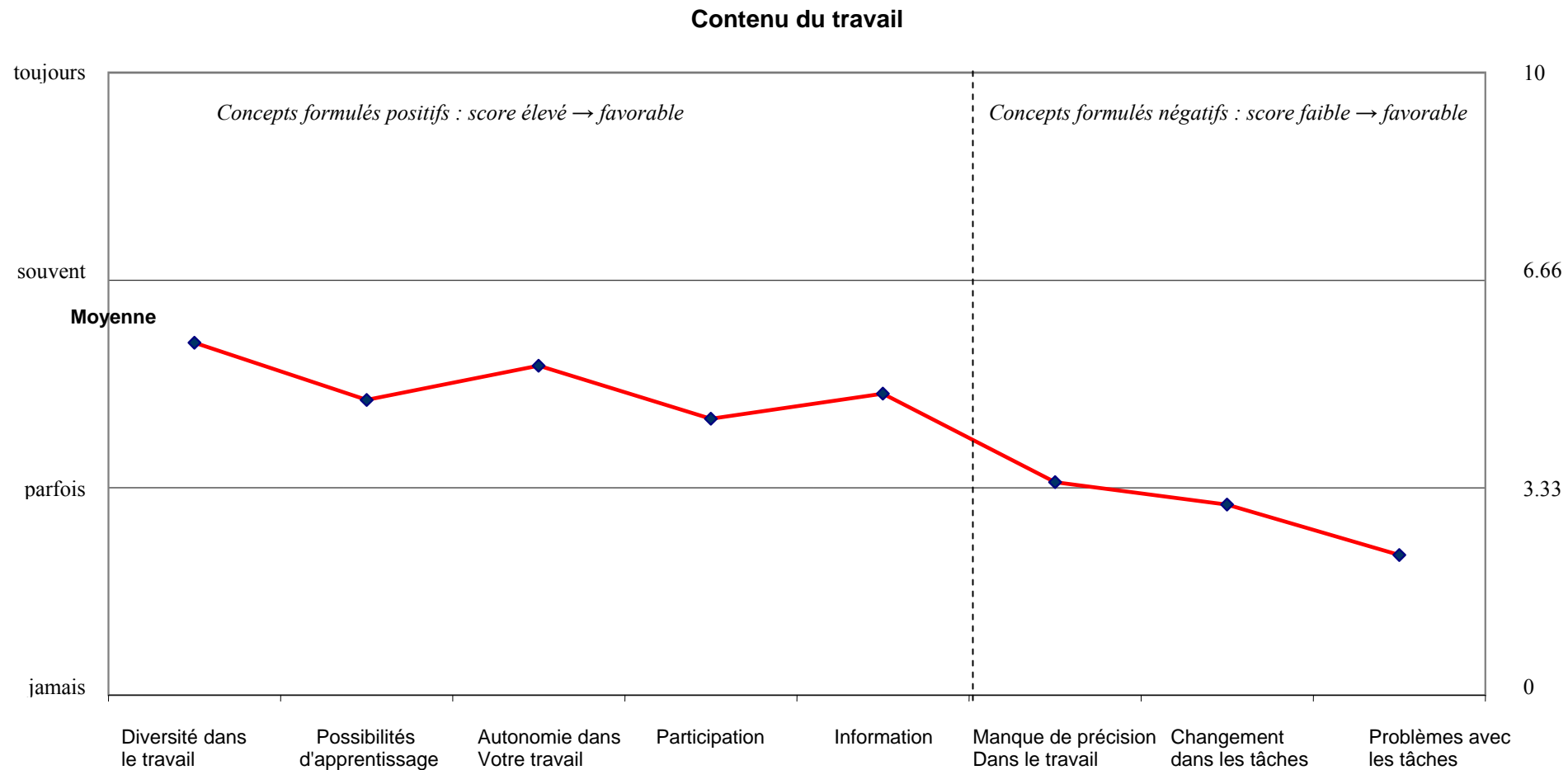


Figure 2. Echelles du contenu du travail (moyennes sur une échelle de 0 à 10).

La figure 3 contient les scores moyens sur les échelles relatives aux *conditions matérielles de travail*. Les échelles présentées ci-dessous font toutes référence à une charge spécifique dans la situation de travail. Un score élevé sur une échelle est défavorable (très contraignant), alors qu'un score faible est favorable (peu contraignant). Les travailleurs ont obtenu un score entre « parfois » et « souvent » sur l'échelle du rythme et du quantité de travail. Les répondants perçoivent parfois leur travail comme émotionnellement contraignant. Les différences les plus prononcées sont constatées dans les échelles de la charge mentale et des efforts physiques. Les travailleurs ressentent dans une large mesure leur travail comme psychiquement contraignant (scores établis entre « souvent » et « toujours ») tandis qu'ils voient leur travail seulement comme peu (scores établis entre « jamais » et « parfois ») astreignant d'un point de vue physique. Nous essayerons d'expliquer les constatations dans le paragraphe suivant, notamment en étudiant davantage les différents secteurs d'emploi et les statuts professionnels. Le score sur l'échelle de la charge mentale peut dans une certaine mesure être qualifié de problématique. En d'autres termes, les travailleurs sont persuadés qu'ils doivent agir avec précaution et rester très concentrés dans leur fonction alors qu'ils sont souvent amenés à faire plusieurs choses à la fois.

Conditions matérielles de travail

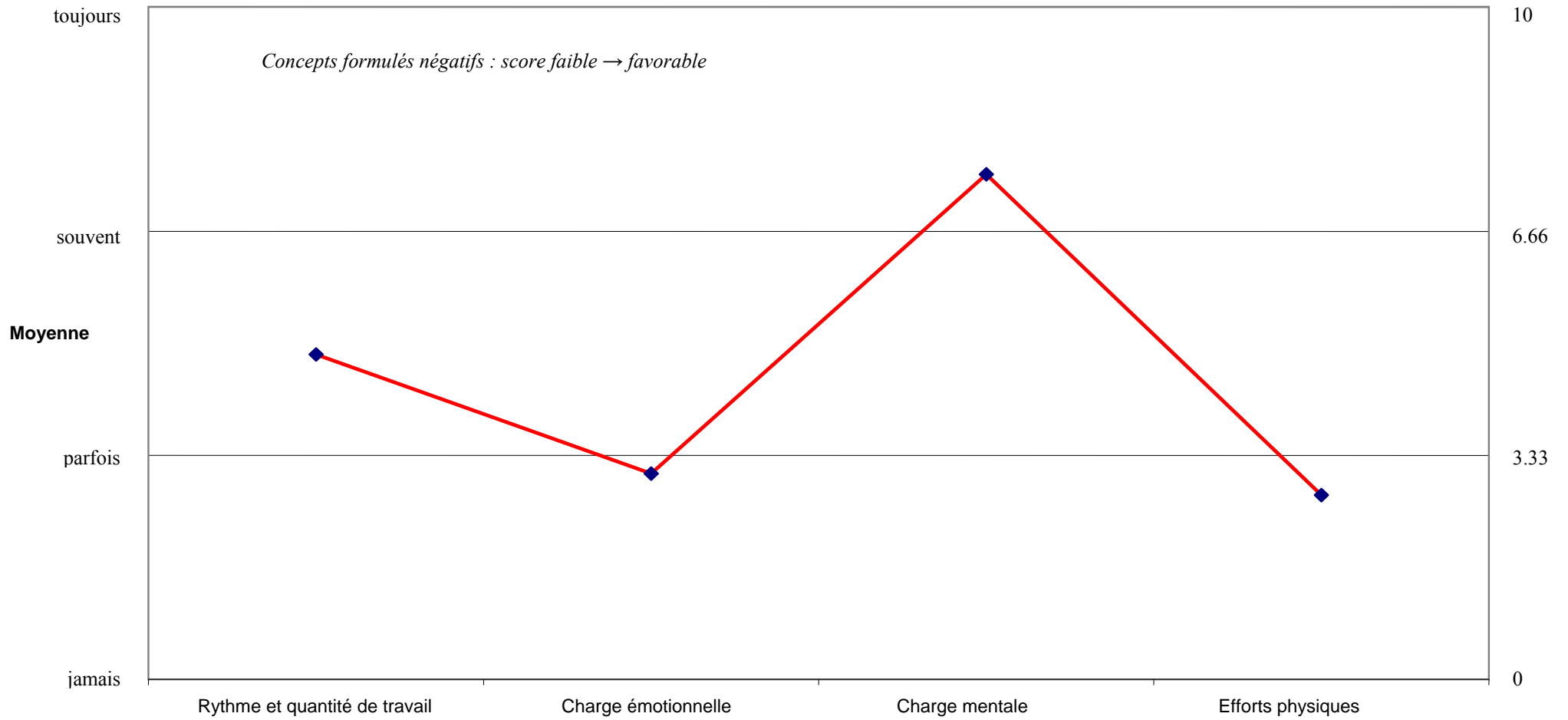


Figure 3. Echelles des conditions matérielles de travail (moyennes sur une échelle de 0 à 10).

Les résultats des variables qui ont sondé les *conditions de travail* sont présentées à la figure 4. La rémunération et les possibilités de carrière – des concepts formulés positivement – se trouvent à gauche dans la figure 4. L'incertitude quant à l'avenir – concept formulé négativement – est présentée à sa droite. Les scores moyens des échelles rémunération et incertitude quant à l'avenir sont situés entre « parfois » et « souvent ». Par ailleurs, les travailleurs n'ont que « parfois » le sentiment de percevoir les possibilités de carrière nécessaires dans leur fonction actuelle. Seul le score sur cette dernière variable s'avère un peu moins positif. Les travailleurs ne montrent donc qu'une confiance limitée dans les possibilités de carrière offertes.

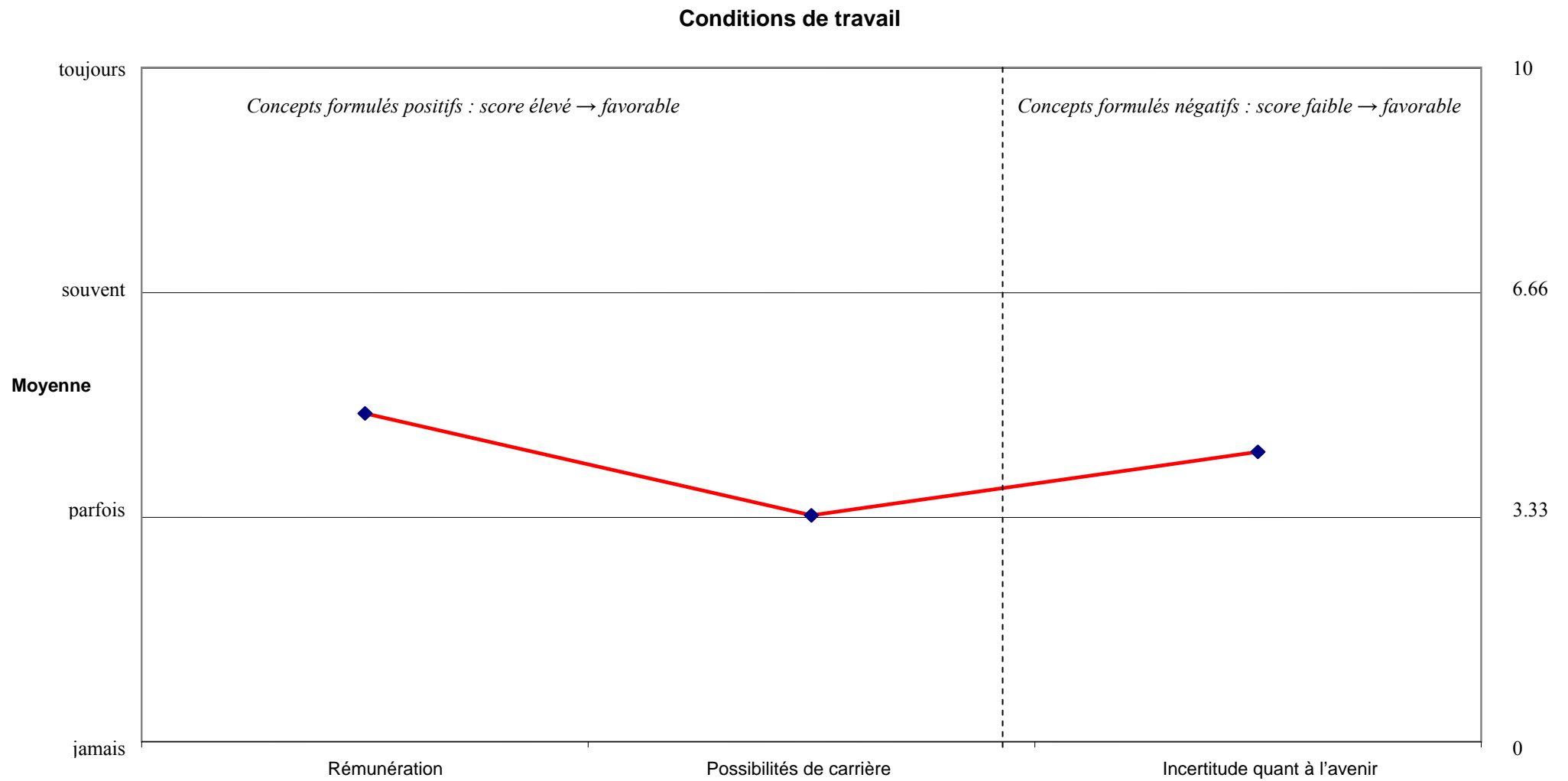


Figure 4. Echelles des conditions de travail (moyenne sur une échelle de 0 à 10).

La figure 5 contient les scores moyens sur les échelles en rapport avec les *relations de travail*. Toutes les échelles présentées ci-dessous sont des concepts formulés positivement. Les relations avec les collègues et votre chef direct sont perçues comme positives (scores entre « souvent » et « toujours »). Les échelles des possibilités de contact et de communication ont un score moyen situé entre « parfois » et « souvent ». Globalement, ces résultats sont positifs.

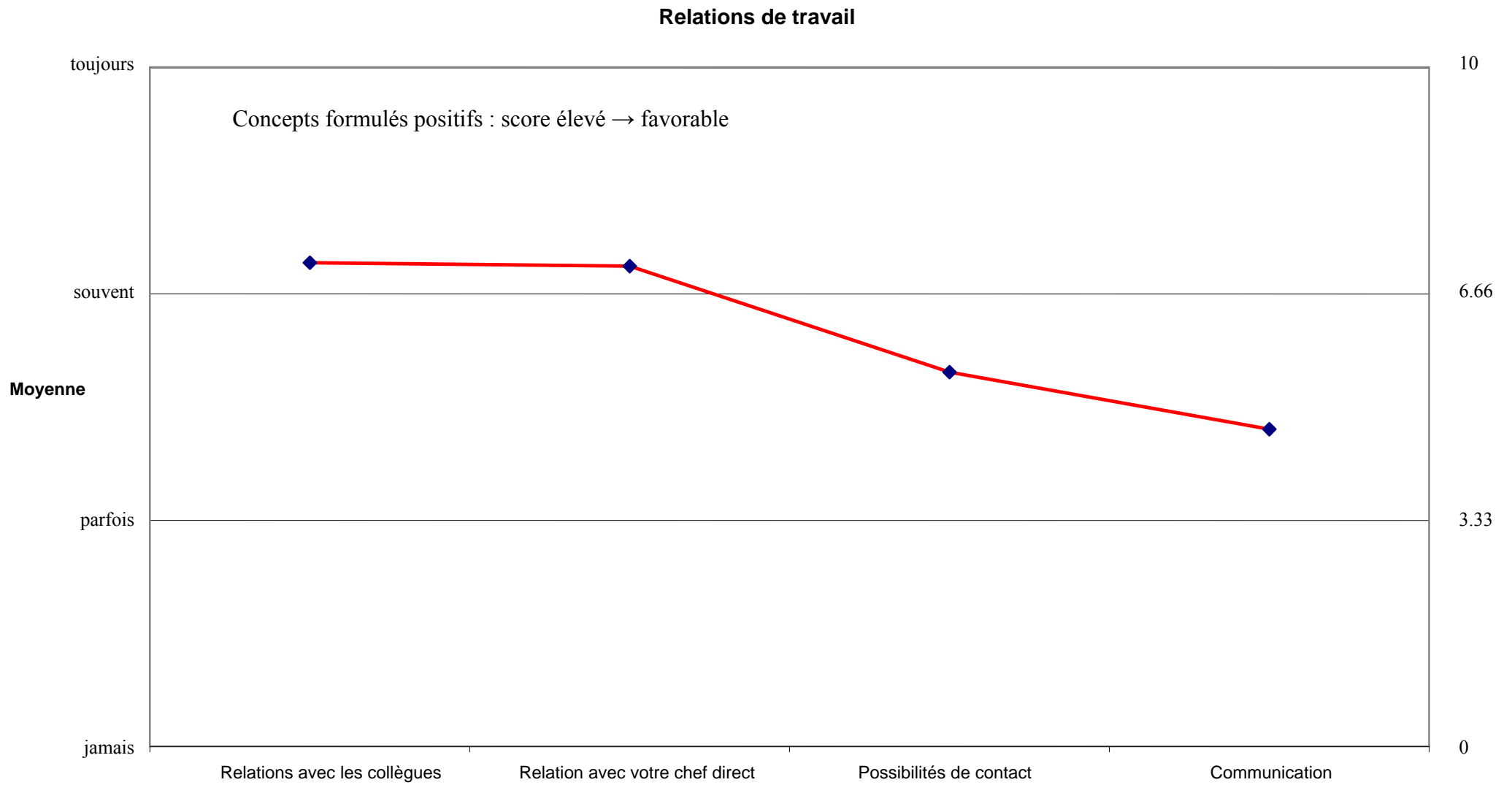


Figure 5. Echelles des relations de travail (moyennes sur une échelle de 0 à 10).

4.2. Réactions au stress

Afin de pouvoir interpréter plus simplement les résultats du sondage sur les réactions au stress, les scores sur les différentes échelles ont été convertis en catégories de réponses utilisées par les répondants pour évaluer les différents items : « non » (0) et « oui » (hormis l'échelle des réactions émotionnelles et de la fatigue). Pour chaque échelle, plus le score sur une échelle déterminée est élevé, plus cette échelle est approuvée. Pour les concepts formulés positivement, un score élevé est favorable tandis qu'un score faible est défavorable. Par contre, pour les concepts formulés négativement, un score faible est favorable et un score élevé est défavorable.

La figure 6 ci-dessous illustre les échelles en rapport avec le *bien-être*. Les concepts formulés positivement du plaisir au travail et de l'implication dans l'organisation sont illustrés à gauche de la figure. Le concept formulé négativement du changement d'emploi est illustré à sa droite. 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.

Bien-être

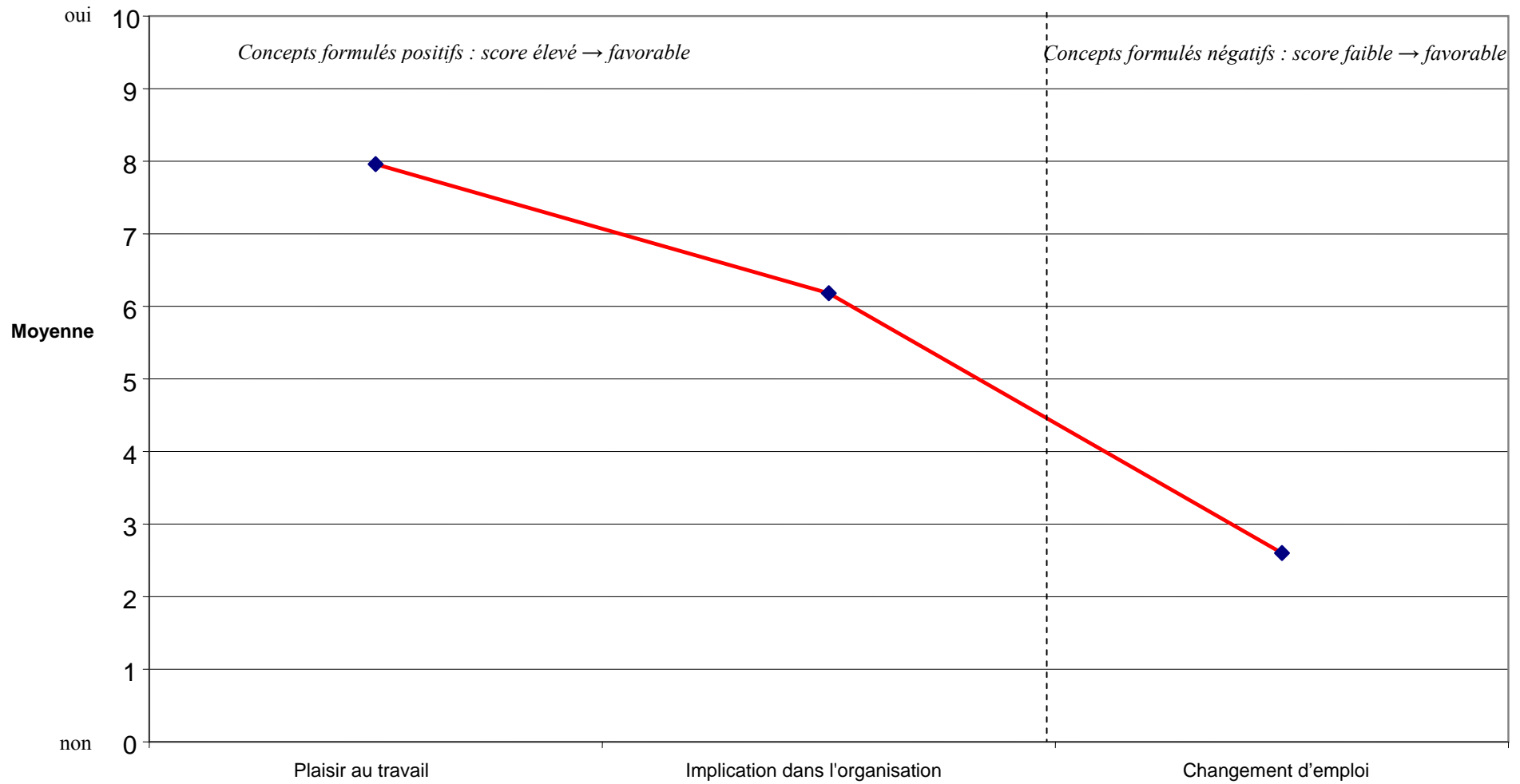


Figure 6. Echelles de bien-être (moyennes sur une échelle de 0 à 10).

La figure 7 illustre les scores moyens sur les échelles relatives à la tension mentale et émotionnelle . Les concepts formulés positivement, tels la qualité du sommeil et les réactions émotionnelles au travail, sont illustrés à gauche de la figure 7. Les concepts formulés négativement du besoin de récupération, de la rumination et de la fatigue au travail se trouvent à sa droite. Les travailleurs n'ont que très peu besoin de récupération à la fin de leur travail et semblent capables de prendre leurs distances par rapport à leur fonction une fois leur journée terminée. En outre, les répondants semblent connaître peu de problèmes de sommeil. Par ailleurs, ils manifestent des sentiments assez positifs et ne sont pas spécialement fatigués pendant l'exécution du travail. Sur la base de ces analyses, nous n'avons pas pu constater de points problématiques quant à l'aspect de la tension mentale et émotionnelle .

Figure 7 : Echelles de la tension mentale et émotionnelle (moyennes sur une échelle de 0 à 10).

Tension mentale et émotionnelle

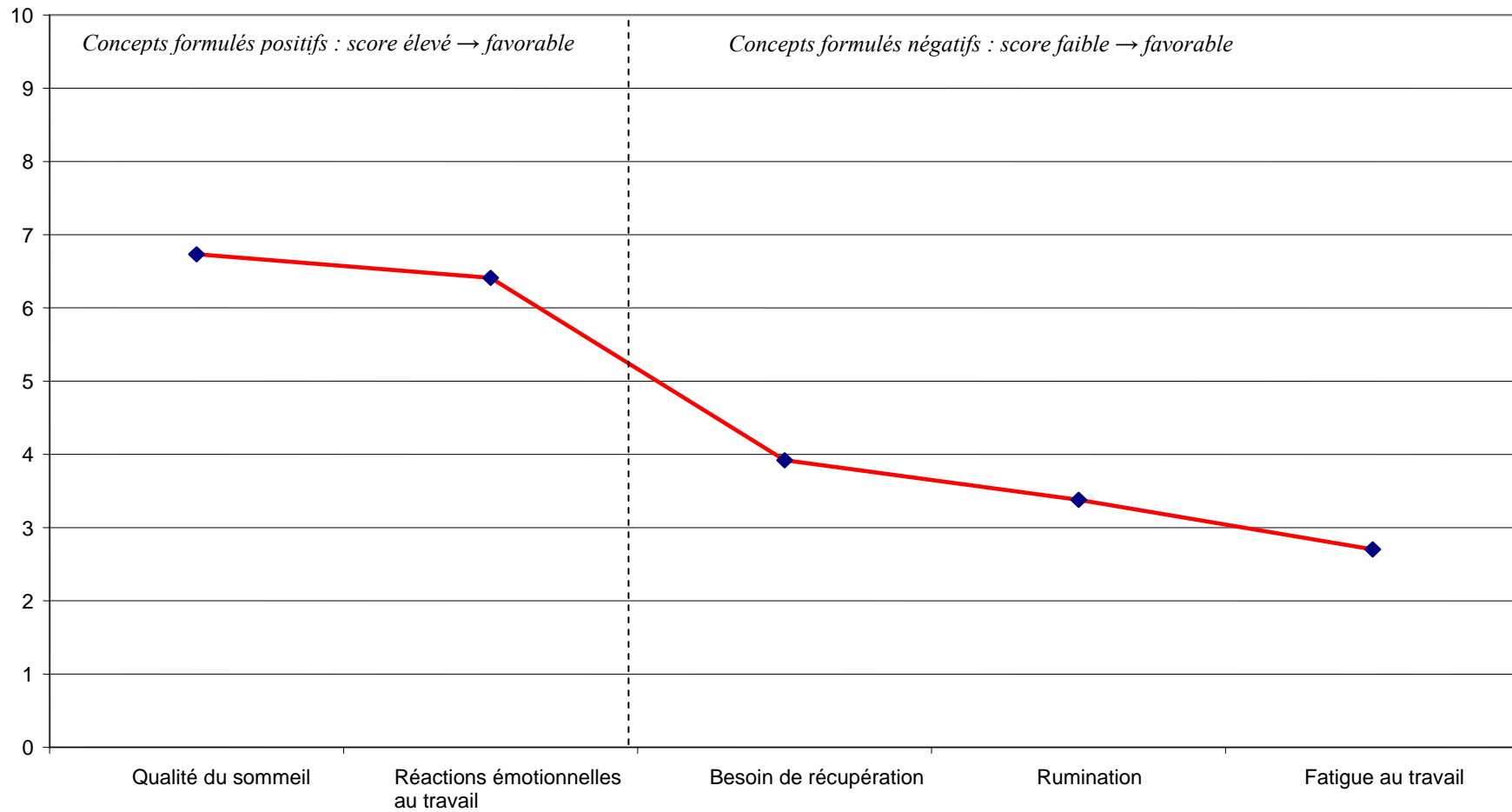


Figure 7. Echelles de la tension mentale et émotionnelle (moyennes sur une échelle de 0 à 10).

5. Différence d'accents entre sous-populations spécifiques

La vision globale dégagée de ce qui précède est assez favorable. Dans ce paragraphe, nous tenterons de préciser la vision 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 (secteurs doubles et triples). Des analyses de variance multivariées et bivariées ont été utilisées pour analyser les sous-populations. Les résultats des analyses multivariées illustrent l'importance relative des différentes caractéristiques de base dans la prévision des stressés et des réactions au stress. Les résultats révèlent que le statut professionnel (ouvrier – employé – soins de santé ou enseignement – cadre inférieur – cadre supérieur) constitue la variable de référence la plus importante dans la prévision des stressés et des réactions au stress, suivie par la formation (néant ou enseignement fondamental – secondaire inférieur – secondaire supérieur – supérieur de type court – supérieur de type long ou universitaire), l'âge (-25 – 25 à 34 – 35 à 44 – 45 à 54 – 55+), le régime de travail (travail de jour – travail en équipe), la langue (néerlandais – français), le sexe (homme – femme), le secteur (secondaire – tertiaire – quaternaire), le secteur (pouvoirs publics – autre), le type de contrat (durée indéterminée – temporaire) et les temps de travail (temps plein – temps partiel). Les *analyses bivariées* nous permettent d'étudier de plus près chaque caractéristique de base. Ci-dessous, nous rendons compte de la manière dont les divers groupes diffèrent l'un de l'autre (analyses bivariées) mais soulignons finalement toujours l'importance relative des différentes caractéristiques de base dans la prévision des différentes échelles (analyses multivariées).

Les analyses bivariées montrent que le *statut professionnel* constitue avant tout un élément prédictif sérieux de la diversité dans le travail, de la charge émotionnelle du poste et de la mesure dans laquelle le travail exige des efforts physiques. A mesure qu'un travailleur exerce une fonction supérieure, le travail est perçu comme plus varié. Une tendance similaire est perceptible pour la charge émotionnelle : une fonction supérieure s'accompagne d'une charge émotionnelle plus importante du travail. Nous constatons la tendance inverse pour l'effort physique, à savoir des travailleurs avec une fonction inférieure (ouvriers mais aussi soins de santé et enseignement) exécutent un travail plus astreignant physiquement. Le statut professionnel a aussi son importance dans la prévision des possibilités d'apprentissage, de carrière et de contact. Une fonction supérieure va de pair avec de meilleures possibilités de

carrière et davantage de possibilités de contact avec des collègues. Par ailleurs, les travailleurs occupant une fonction supérieure ont plus de possibilités de se développer et de s'épanouir. De plus, le statut professionnel a un effet minime sur pratiquement toutes les autres échelles du VT, à l'exception de l'ambiguïté du rôle (manque de précision dans le travail) et du changement d'emploi.

Les résultats des analyses bivariées doivent cependant être nuancés dans une certaine mesure à la lumière des analyses de variance multivariées. Nous voulons en effet savoir quelle est la valeur prédictive du statut professionnel variable lorsque nous contrôlons les autres caractéristiques de base. Le statut professionnel semble surtout constituer un élément prédictif important des efforts physiques, des possibilités d'apprentissage, des possibilités de carrière, de la participation et de la charge émotionnelle (figure 8).

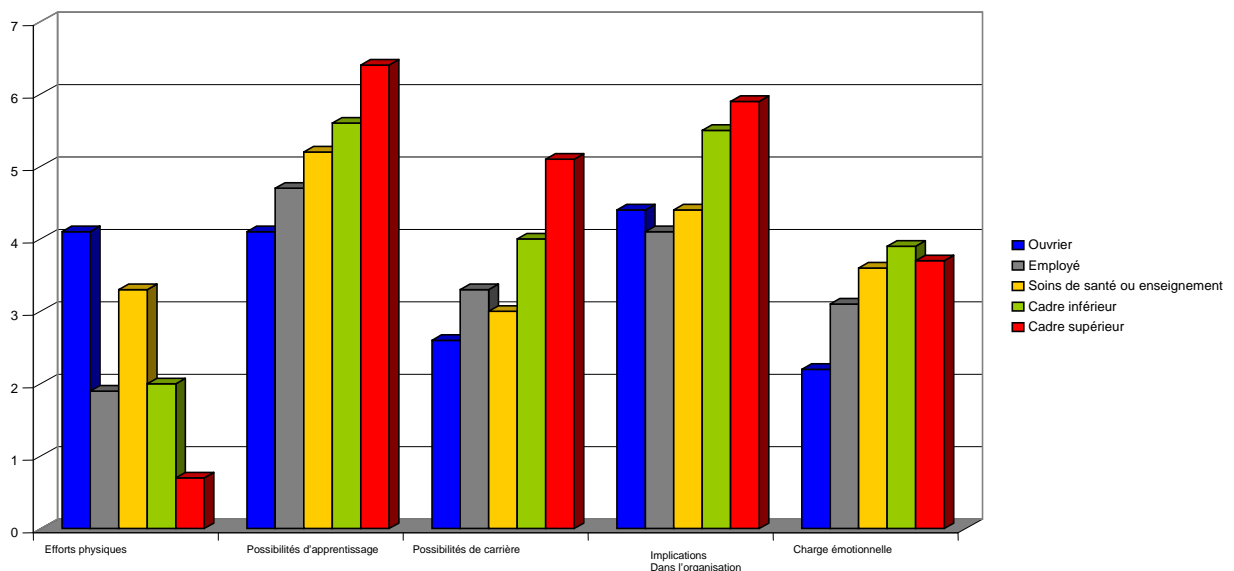


Figure 8. Statut professionnel.

Les analyses bivariées révèlent que la *formation* constitue un élément prédictif notable de la diversité dans le travail et des efforts physiques. La carrière des travailleurs qui possèdent un diplôme supérieur est plus variée et exige moins d'efforts physiques. Par ailleurs, nous constatons des effets modérés de la formation sur les possibilités d'apprentissage, la charge émotionnelle, les possibilités de carrière, l'incertitude quant à l'avenir et les possibilités de contact. Les travailleurs qui possèdent un diplôme supérieur ont l'impression 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. De ce fait, les personnes plus qualifiées éprouvent moins d'incertitude quant à l'avenir.

De plus, les personnes moins qualifiées sont confrontées dans une moindre mesure à des situations émotionnellement fortes ou qui ont un impact personnel et laissent moins de marge aux contacts avec des collègues. Le niveau de formation a principalement un effet limité sur les autres variables relatives à la qualité du travail et au bien-être au travail. Nous n'avons pas pu constater d'effet sur l'ambiguïté du rôle (manque de précision dans le travail), les conflits de rôle (problèmes au travail), la communication, l'implication dans l'organisation et les réactions émotionnelles au travail.

Si nous considérons les résultats bivariés en fonction des analyses multivariées, le tout se précise davantage. En tenant compte des autres caractéristiques de base, nous constatons que le niveau de formation est surtout prépondérant dans la prévision de la diversité dans le travail, des efforts physiques, des possibilités d'apprentissage, des possibilités de contacts et du changement d'emploi (figure 9).

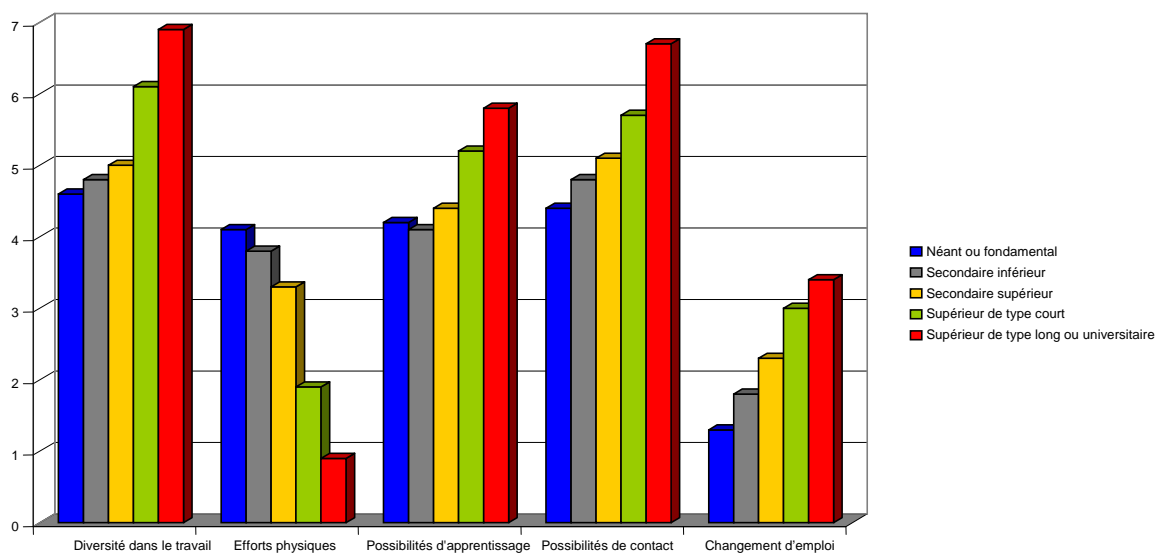


Figure 9. Formation

L'âge s'avère le troisième élément prédictif le plus influent dans la prévision des caractéristiques du travail et du bien-être au travail, et ce, avant tout pour la prévision du changement d'emploi. Les analyses bivariées dévoilent que ce sont surtout les catégories d'âge les plus jeunes qui ont le plus tendance à quitter l'organisation. Cette tendance atteint son maximum entre l'âge de 25 et 34 ans, âge auquel les travailleurs sont le moins satisfaits de

la rémunération qu'ils reçoivent. A partir de 35 ans, la mobilité diminue constamment, les travailleurs ayant de moins en moins tendance à chercher un autre emploi en dehors de l'organisation. Ces scores concordent avec les conclusions relatives à l'implication dans l'organisation, où nous pouvons observer précisément la tendance inverse. Par ailleurs, nous constatons encore quelques effets mitigés de l'âge sur la qualité du travail et les variables de bien-être. Certaines variables suivent un schéma parallèle avec une augmentation des valeurs avec l'âge. 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. L'augmentation de l'âge s'accompagne de problèmes d'adaptation croissants 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. En outre, les travailleurs, à mesure qu'ils vieillissent, ont l'impression qu'ils peuvent apprendre moins de nouvelles choses, qu'il y a moins de possibilités de promotion et que l'entente avec les collègues se dégrade. Ils ont également besoin de plus de temps pour récupérer à mesure qu'ils vieillissent. Malgré ces tendances négatives liées à l'âge, nous constatons pour toutes ces variables une légère amélioration chez les 55 ans et plus. La légère amélioration de la situation du 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 54 ans quittent en effet le marché de l'emploi à la suite d'une incapacité de travail prolongée ou d'un départ à la pré-pension. 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 dans le groupe des 55 ans et plus. Si nous tenons compte des autres caractéristiques de base (analyses multivariées), l'âge importe surtout dans la prévision du changement d'emploi, des possibilités de carrière, du rythme et quantité de travail (figure 10).

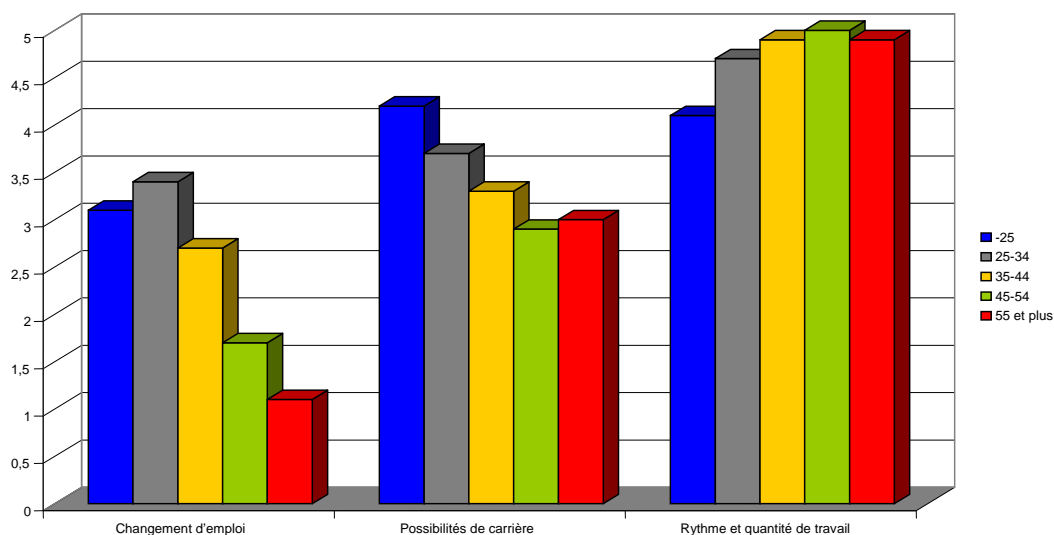


Figure 10. Age.

Les analyses bivariées révèlent que le *régime de travail* constitue surtout un élément prédictif considérable pour les efforts physiques. Le travail dans un système d'équipe est perçu comme plus astreignant physiquement, c'est-à-dire que les travailleurs doivent adopter des positions plus inconfortables (s'étirer vers le haut, se pencher, etc.) ou accomplir des gestes qui nécessitent une certaine force physique (soulever, traîner, ...). Le régime de travail comporte par ailleurs une foule d'effets minimes. Il faut remarquer en l'occurrence que les personnes travaillant la journée sont généralement confrontées à une meilleure qualité du travail et du bien-être au travail. Les travailleurs actifs de jour ont l'impression d'une plus grande variété dans leur fonction et ont la sensation que leur poste actuel leur offre de meilleures perspectives d'épanouissement. Par ailleurs, ils ont davantage de liberté dans la planification et l'exécution des tâches et reçoivent plus de feedback sur le travail qu'ils accomplissent.

Les travailleurs en service d'équipe entretiennent de moins bonnes relations avec leurs collègues et dirigeants et ne sont pas aussi libres de quitter leur poste pour discuter avec d'autres membres du personnel. Ces derniers ressentent également davantage de conflits de rôle et ont un plus grand sentiment d'insécurité quant à leur avenir. Dès lors, les travailleurs actifs de jour ont plus de plaisir dans leur travail et se sentent plus impliqués dans l'organisation. Le seul inconvénient est que les travailleurs actifs de jour peuvent quitter plus difficilement leur poste et qu'ils éprouvent davantage de stress et de pression du travail.

Si nous contrôlons les autres caractéristiques de base (analyses multivariées), le régime de travail influence la prévision de l'autonomie dans votre travail et des efforts physiques (figure 11).

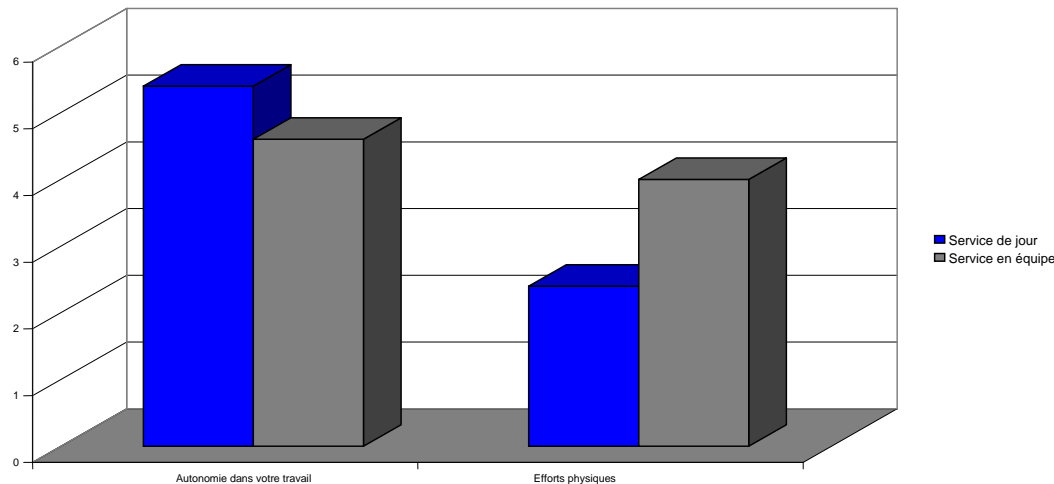


Figure 11. Régime de travail

La langue constitue le cinquième facteur prédictif le plus important de la qualité du travail et du bien-être au travail. Abordons en premier lieu la qualité du travail, où une image diversifiée se dégage. Tout d'abord, les répondants néerlandophones perçoivent davantage de problèmes d'adaptation en cas de changements dans le travail et considèrent le 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. La vision optimiste des travailleurs francophones doit cependant être nuancée. Les travailleurs néerlandophones voient en effet moins de conflits de rôle dans le contenu de leurs attributions. Du reste, les répondants néerlandophones considèrent le travail comme moins contraignant émotionnellement et sont davantage satisfaits de la rémunération qu'ils reçoivent. Quelles conséquences la qualité du travail a-t-elle pour les travailleurs ? Les analyses révèlent une image clairement négative pour les francophones. Ces derniers se sentent davantage épuisés à la fin de la journée et ont donc besoin de plus de temps pour récupérer. Ce sentiment s'accompagne également d'une moins bonne qualité de sommeil. De plus, ils ont plus de mal à prendre leurs distances une fois la journée terminée.

Après contrôle des autres caractéristiques de base (analyses multivariées), l'on constate que la langue joue surtout un rôle dans la prévision de la charge émotionnelle, de la qualité du sommeil et de la rémunération (figure 12).

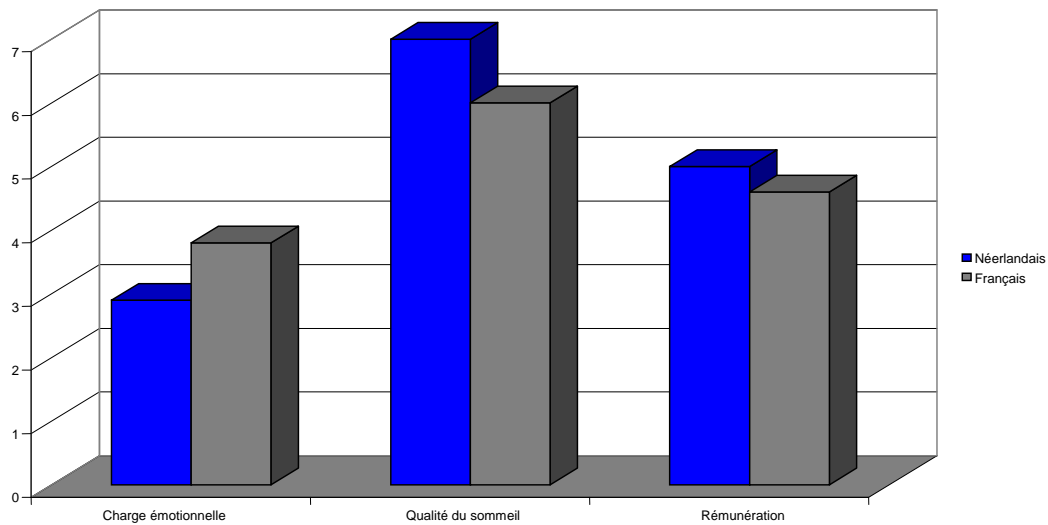


Figure 12. Langue

En ce qui concerne le sexe, les analyses bivariées font ressortir qu'il existe de petites différences qualitatives dans les fonctions exercées par des hommes et des femmes. La plupart des différences jouent en faveur des hommes : ils perçoivent leur travail comme plus varié, plus ouvert à leur propre contribution et à leur créativité. Par ailleurs, ils ont un sentiment plus intense de liberté (autonomie) dans la façon dont ils accomplissent leurs tâches. Les femmes ont moins de possibilités d'apprentissage de nouvelles choses dans leur fonction et elles ont moins confiance dans les possibilités de carrière offertes. Les hommes peuvent davantage participer aux concertations et aux décisions touchant à leur propre travail. Par conséquent, ils ont davantage de contacts avec les collègues. Nous pouvons toutefois souligner une différence avantageuse pour les femmes : elles perçoivent moins de conflits avec les collègues et votre chef direct quant au contenu de leurs tâches (conflits de rôle). Nous constatons également un effet minime du sexe sur la variable de bien-être qu'est la capacité de récupération. Les hommes semblent avoir moins besoin de repos après le travail et possèdent donc plus d'énergie pour d'autres activités après les heures de bureau.

Si nous tenons compte des autres caractéristiques de base (analyses multivariées), nous remarquons que le sexe est surtout important dans la prévision des possibilités de carrière, des possibilités de contact et de la participation (figure 13).

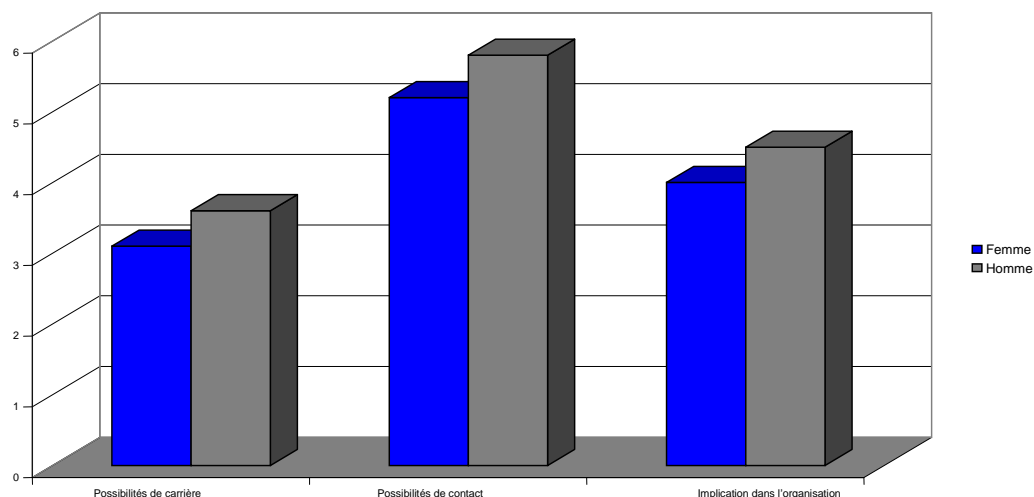


Figure 13. Sexe.

Le secteur (triple) arrive en septième place dans la série des éléments intervenant dans la prévision des stressés et des réactions au stress. Nous pouvons seulement dégager quelques tendances dans les résultats. D'une part, nous observons que les travailleurs du secteur secondaire rencontrent moins de problèmes avec les changements, qu'ils perçoivent le travail comme moins contraignant émotionnellement et qu'ils sont davantage satisfaits de la rémunération qu'ils reçoivent par rapport aux travailleurs du secteur tertiaire. Les travailleurs du secteur tertiaire, à leur tour, enregistrent systématiquement de meilleurs résultats dans ces variables que ceux du secteur quaternaire. Par ailleurs, nous remarquons que les travailleurs du secteur des services commerciaux voient plus de possibilités d'épanouissement et de développement personnels, qu'ils jouissent de plus de pouvoir de codécision dans la prise de décisions et qu'ils considèrent leur travail comme moins astreignant physiquement par rapport aux travailleurs du secteur des services non-commerciaux. Les travailleurs du secteur quaternaire quant à eux enregistrent systématiquement de meilleurs scores que le secteur industriel. Une troisième tendance démontre que les travailleurs du secteur tertiaire sont ceux qui ont le plus tendance à changer de carrière, un phénomène qui s'explique notamment par le fait que leur poste actuel leur offre plus de perspectives et de possibilités 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 être à la base de leur intention plus nette de changer de poste. Ces derniers enregistrent systématiquement des scores plus élevés que les travailleurs du secteur secondaire, suivis quant à eux par les travailleurs du secteur quaternaire. Enfin, nous observons que les travailleurs du secteur quaternaire sont ceux qui éprouvent le plus de plaisir au travail et qui

se sentent le plus impliqués dans l'organisation. Par ailleurs, ce sont également eux qui entretiennent les meilleures relations avec leurs collègues et votre chef direct. Ces résultats vont cependant de pair avec un stress et une pression de travail plus importants ainsi qu'avec un besoin plus grand de récupération. Les travailleurs du secteur quaternaire obtiennent systématiquement des scores plus élevés que les travailleurs du secteur secondaire, ceux-ci étant suivis par les travailleurs du secteur tertiaire. En cinquième lieu, nous notons que les travailleurs du secteur quaternaire considèrent leur travail comme plus varié et qu'ils éprouvent moins d'incertitudes quant à l'avenir. Il n'existe pas de différence 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 leurs tâches. Il n'y a pas de différence entre les travailleurs des secteurs tertiaire et quaternaire.

Les analyses multivariées montrent que le secteur (triple) intervient surtout dans la prévision de la satisfaction vis-à-vis de la rémunération que reçoivent les travailleurs (figure 14).

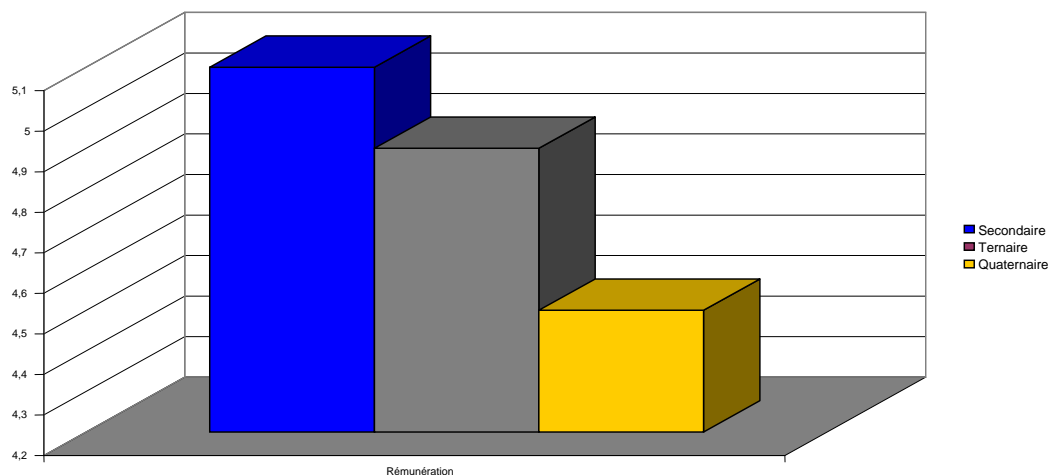
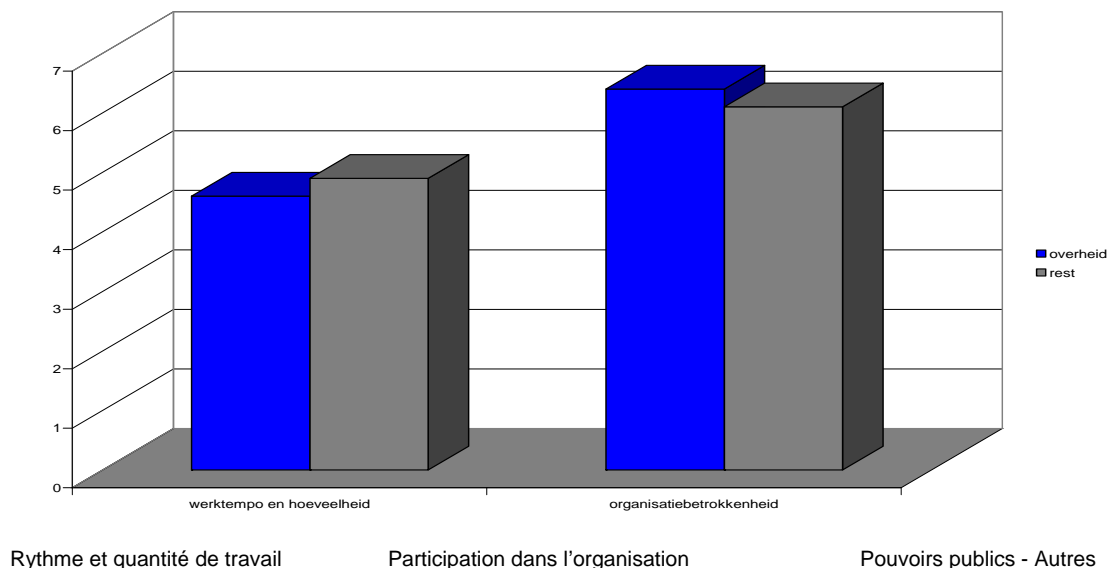


Figure 14. Secteur (triple).

Dans le paragraphe précédent, la caractéristique organisationnelle du secteur a été subdivisée en secondaire (industrie), tertiaire (services commerciaux) et quaternaire (services non-commerciaux). Il nous semblait toutefois intéressant de vérifier comment le secteur public se profile par rapport à la qualité du travail et au bien-être au travail. Par conséquent, nous avons créé une variable supplémentaire pour le *secteur* (double) qui permet d'étudier le secteur public (les entreprises d'utilité publique, les administrations ou services locaux et centraux, les CPAS et les organisations de prestation de services) par rapport au reste (les organisations privées, à l'exception de quelques écoles supérieures qui font partie des pouvoirs publics).

Nous pouvons constater 7 différences notables (analyses bivariables) entre le secteur public et l'autre catégorie, le secteur public permettant principalement d'enregistrer des résultats positifs. Les travailleurs du secteur public jugent leur travail moins contraignant psychiquement et sont confrontés à moins de stress et de pression au travail. En outre, ils n'ont pas autant besoin d'avoir des certitudes quant à leur avenir et ont moins l'intention de changer de poste. Du reste, ils éprouvent moins de problèmes d'adaptation en cas de changements dans leur travail. En revanche, les travailleurs du secteur public perçoivent leur fonction comme plus contraignante émotionnellement et sont moins satisfaits de la rémunération qu'ils reçoivent.

Après un contrôle des autres caractéristiques de base (analyses multivariables), nous pouvons seulement observer un effet minime de cette variable sectorielle sur le rythme et la quantité de travail et l'implication dans l'organisation (figure 15).



Rythme et quantité de travail

Participation dans l'organisation

Pouvoirs publics - Autres

Figure 15. Secteur (double).

Les analyses bivariables démontrent que le *type de contrat* présente deux effets faibles sur les caractéristiques du travail que sont les problèmes avec le travail et l'incertitude quant à l'avenir. Les personnes avec un contrat à durée indéterminée ressentent davantage de conflits de rôle, ils reçoivent des missions plus contradictoires. Par ailleurs, les travailleurs temporaires (contrats à durée déterminée ou contrats intérimaires) se montrent plus incertains quant au maintien de leur poste actuel ou du niveau de leur fonction à l'avenir. Cette dernière constatation n'a rien d'illogique étant donné qu'un contrat temporaire, par définition, est limité dans le temps.

Après contrôle des autres variables de base (analyses multivariées), le type de contrat n'influe que sur l'incertitude quant à l'avenir (figure 16).

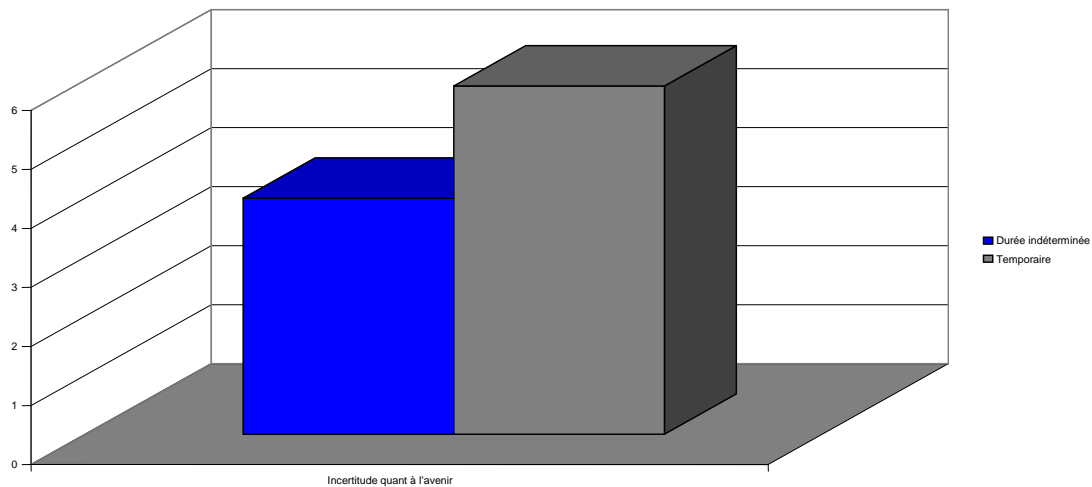


Figure 16. Type de contrat.

Enfin, nous en arrivons aux *temps de travail*. Nous constatons cinq effets minimes (analyses bivariées) des temps de travail sur la qualité du travail. Les travailleurs à temps plein ont plus de possibilités de s'épanouir et perçoivent de meilleures possibilités de carrière. De plus, les travailleurs à temps plein peuvent davantage se permettre de discuter avec des collègues pendant les heures de travail. En revanche, les travailleurs à temps partiel reçoivent moins de missions contradictoires et leur travail sera perçu comme moins contraignant psychologiquement. Après un contrôle des autres variables de base (analyses multivariées), seul l'effet des temps de travail joue sur la charge mentale (figure 17).

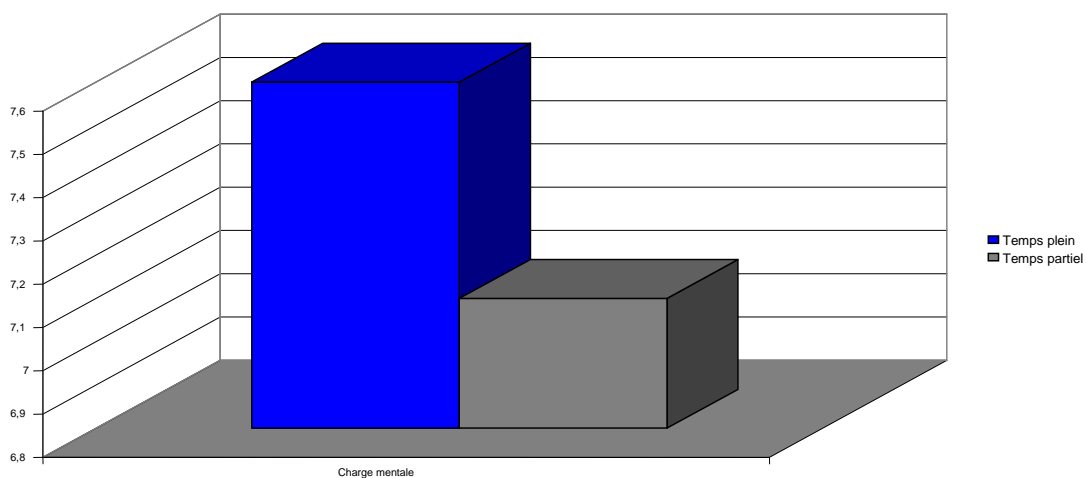


Figure 17. Temps de travail

6. Rapport entre stressseurs et réactions au stress

Enfin, étudions les rapports réciproques entre les caractéristiques de la situation du 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 se sentir impliqués dans l'organisation ou à vouloir quitter celle-ci ? Quelles sont les caractéristiques qui incitent les travailleurs à se sentir fatigués et à ne pas pouvoir prendre leurs distances ? Pour répondre à ces questions, utilisons des analyses de régression linéaire pour chaque aspect du bien-être (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).

Le principal élément prédictif du *bien-être* (tableau 2) réside incontestablement dans les possibilités d'apprentissage. Les travailleurs éprouvent surtout du plaisir dans leur travail, se sentent impliqués dans l'organisation et ont moins l'intention de changer de poste lorsqu'il y a des possibilités d'apprentissage. En tant qu'employeur, il est donc important de concevoir les fonctions de telle sorte que les travailleurs soient en mesure d'apprendre de nouvelles choses et perçoivent des possibilités de développement et d'épanouissement. Les conflits de rôle (problèmes avec le travail) sont un élément prédictif négatif important du bien-être. En tant qu'employeur, mieux vaut donc éviter de donner aux travailleurs des missions contradictoires quant au travail qu'ils doivent effectuer ou la façon dont ils doivent l'effectuer. Une troisième variable intéressante pour entretenir le bien-être des travailleurs réside dans la relation entre le travailleur et le dirigeant. Une bonne entente et une ambiance agréable entre le travailleur et le dirigeant favorisent le plaisir au travail et l'implication dans l'organisation. Par ailleurs, le travailleur aura moins l'intention de chercher un autre poste.

Tableau 2
Analyses de régression du bien-être

	Plaisir au travail	Participation 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 ² adj.	.36***	.33***	.28***

p ≤ 0.05*; p ≤ 0.01**; p ≤ 0.001***

En ce qui concerne les *plaintes de tension mentale et émotionnelle* (besoin de récupération, rumination, mauvaise qualité du sommeil, réactions émotionnelles négatives, fatigue), une image assez claire se dégage également (tableau 3). Le principal élément prédictif des plaintes de tension mentale et émotionnelle est un rythme de travail élevé et une quantité de travail importante. Les personnes soumises à un stress important et une pression de travail élevée se sentent fatiguées et ont besoin de repos, une fois la journée terminée, dorment mal, ont du mal à prendre leurs distances par rapport à leur travail et réagissent de manière émotionnellement négative. Les personnes qui sont souvent confrontées pendant le travail à des situations émotionnellement fortes souffrent également davantage de tension mentale et émotionnelle. Un troisième élément prédictif notable de la tension mentale et émotionnelle est la mesure dans laquelle les changements dans le travail sont bien introduits et/ou ces changements donnent lieu à des problèmes d'adaptation chez le travailleur. Ces trois éléments contraignants de la situation de travail peuvent en partie être compensés par une bonne entente avec les collègues. Une bonne relation et une ambiance agréables entre le travailleur et ses collègues conduisent à des réactions émotionnelles positives pendant le temps de travail, les travailleurs

ont moins besoin de récupération, peuvent mieux prendre leurs distances par rapport à leur fonction et souffrent moins de troubles du sommeil.

Tableau 3
Analyses de régression pour la tension mentale et émotionnelle

	Besoin de récupération	Rumination	Qualité du sommeil	Réactions émotionnelle s	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***
Charge physique	.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 des collègues	-.07***	-.10***	.07***	.10***	-.02
Relations avec votre chef direct	.01	-.01	.01	.03	-.01
Possibilités de contact	-.02	-.01	-.02	-.00	.01
Communication	.01	.01	.02	.03**	-.03
R ² adj.	.30***	.22***	.20***	.26***	.15***

p ≤ 0.05*; p ≤ 0.01**; p ≤ 0.001***

7. Conclusions

Les résultats de ces analyses semblent suggérer que la qualité du travail n'est pas si mauvaise pour le Belge actif. En moyenne, nous pouvons seulement considérer la charge mentale comme source de problème. La perception de la participation dans les décisions (participation) et des possibilités de carrière offertes s'avère aussi quelque peu négative. La qualité du travail majoritairement favorable permet d'éviter les réactions de stress. Le bien-être des travailleurs belges est caractérisé en moyenne par une faible tension mentale et émotionnelle (besoin de récupération, rumination, qualité de sommeil, fatigue au travail et réactions émotionnelles) et un bien-être assez élevé.

Ces 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 sont les principales

caractéristiques de base qui influent sur la qualité du travail et du bien-être au travail. Les éléments les moins importants sont le type de contrat et le temps de travail. Les analyses bivariées et multivariées révèlent par ailleurs quelques différences notables entre les personnes peu qualifiées et très qualifiées, les hommes et les femmes, etc.

Enfin, nous avons tenté de déterminer quels stressors pouvaient provoquer des réactions de stress éventuelles. Le bien-être d'un travailleur est principalement déterminé par les possibilités d'apprentissage, la mesure dans laquelle le répondant reçoit des missions contradictoires et l'entente entre le travailleur et le dirigeant. Les plaintes de tension mentale et émotionnelle, en revanche, sont principalement la conséquence d'un rythme de travail élevé et d'un volume de travail conséquent, de la charge émotionnelle de la situation du travail et de la mesure dans laquelle les travailleurs éprouvent des problèmes en cas de changements.

Références

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

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

Notelaers, G. & De Witte, H. (2004). De beleving van arbeid in België: stand van zaken op basis van de VBBA, *Over.Werk*, Steunpunt WSE-K.U.Leuven, Leuven, jrg. 14, nr. 1-2.

Van Veldhoven, M. (1996). *Psychosociale arbeidsbelasting en werkstress*. (dissertatie) 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.

Vets, C., Notelaers, G. & De Witte, H. (2009). *Analyse van de psychosociale arbeidsbelasting in België: samenvatting van 10 jaar onderzoek op basis van de DiOVA-databank*. Rapport de recherche, Direction Recherche et Amélioration des conditions de travail, Bruxelles.