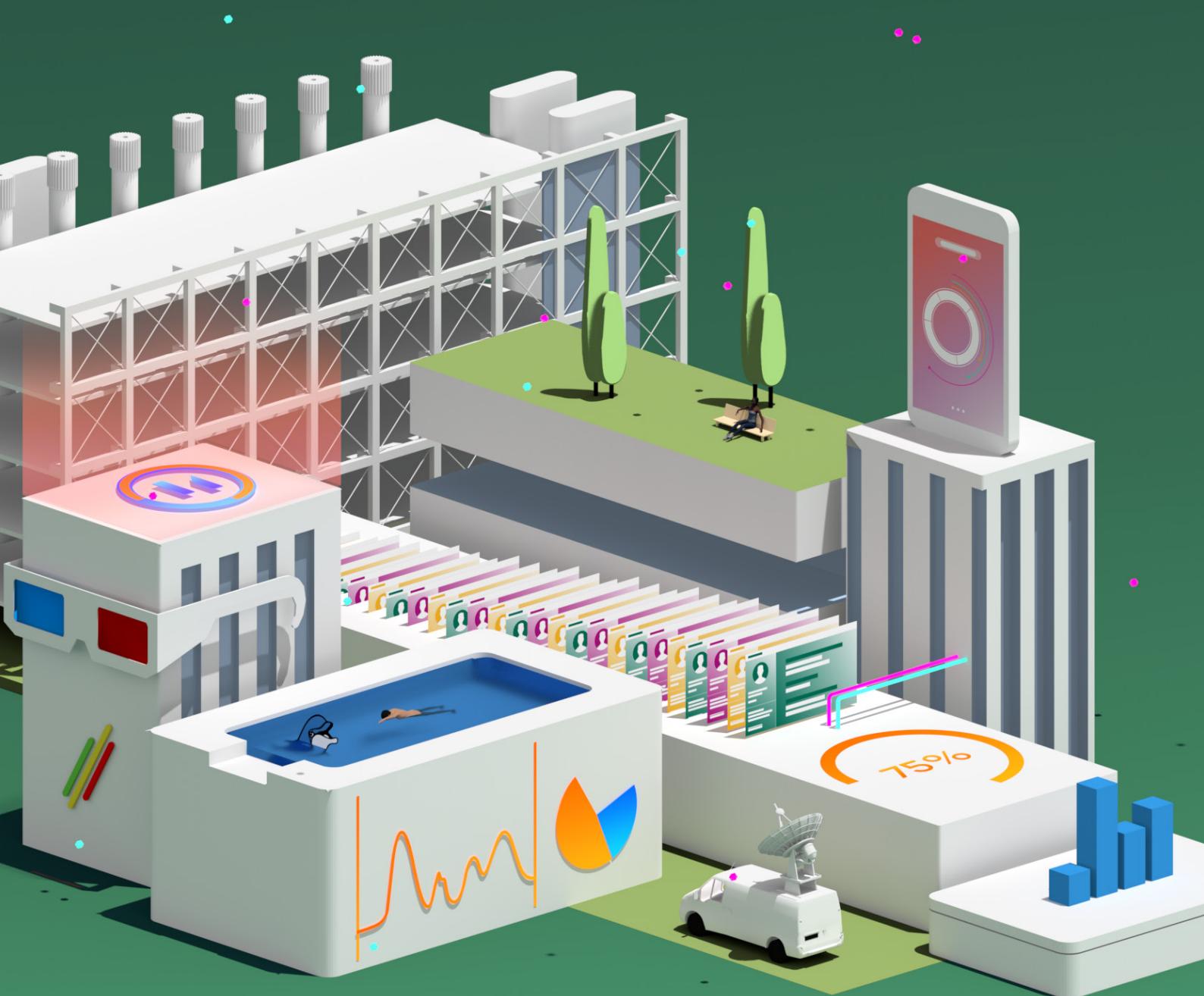


MEDIASENSOR RAPPORT 2019

Résultats de l'enquête MEDIASENSOR au sein du secteur audiovisuel



Sylvie De Meyer
Attentia NV
Sluisweg 1
9000 Gand
info@attentia.be | www.attentia.be

Sabine Bombeke
mediarte
Avenue des Gloires Nationales 20
1083 Bruxelles
info@mediarte.be | www.mediarte.be

Table des matières

1	Introduction	1
2	Déroulement du projet MEDIASENSOR	3
3	Le trajet MEDIASENSOR	4
3.1	<i>Le questionnaire MEDIASENSOR</i>	4
3.2	<i>Modèle théorique</i>	5
3.3	<i>Développer un plan d'action</i>	6
3.4	<i>Analyses statistiques</i>	7
4	Résultats de l'enquête sur le bien-être MEDIASENSOR	8
4.1	<i>Taux de participation</i>	8
4.2	<i>Scores des composants du travail et des indicateurs de bien-être</i>	9
4.2.1	<i>Indicateurs de bien-être</i>	9
4.2.2	<i>Composants du travail</i>	10
4.3	<i>Benchmark externe</i>	16
4.4	<i>Comparaisons internes</i>	17
4.4.1	<i>Âge</i> 17	
4.4.2	<i>Sexe</i> 18	
4.4.3	<i>Ancienneté dans le secteur</i>	18
4.4.4	<i>Heures prestées par semaine</i>	19
4.4.5	<i>Collaborateur non permanent (statut)</i>	19
4.4.6	<i>Familles de fonctions</i>	20
4.4.7	<i>Taille de l'entreprise</i>	21
4.4.8	<i>Type d'entreprise</i>	22
4.4.9	<i>Comparaisons internes : conclusion</i>	23
4.5	<i>Analyse de régression</i>	26
4.5.1	<i>De l'analyse de risques à l'évaluation des risques : quels aspects du travail et quelles évaluations du bien-être sont liés entre eux ?</i> 26	
4.5.2	<i>À quels niveaux pouvons-nous agir ?</i>	27
4.6	<i>Priorités au sein de l'organisation</i>	28
4.6.1	<i>Priorités Engagement et Plaisir au travail</i>	29
4.6.2	<i>Priorités besoin de récupération</i>	31
5	Réévaluation : évolution des résultats de 2016 à 2019	32
5.1	<i>Évolution au niveau sectoriel</i>	32
5.1.1	<i>Participation</i>	32
5.1.2	<i>Indicateurs de bien-être</i>	32
5.1.3	<i>Aspects du travail</i>	33
5.2	<i>Évolution des groupes cibles au sein du secteur</i>	35
5.2.1	<i>Explication des graphiques d'évolution par groupe cible</i>	35
5.2.2	<i>Évolution de l'âge</i>	37
5.2.3	<i>Évolution selon le sexe</i>	38
5.2.4	<i>Évolution de l'ancienneté sectorielle</i>	38
5.2.5	<i>Évolution des heures de travail</i>	39
5.2.6	<i>Évolution des groupes de fonctions</i>	39
5.2.7	<i>Évolution de la taille de l'entreprise</i>	40
6	Synthèse	41
6.1	<i>Questionnaire MEDIASENSOR : Une approche par la psychologie du travail</i>	41
6.2	<i>L'expérience de travail dans le secteur de l'audiovisuel</i>	41
6.3	<i>La qualité du travail dans le secteur de l'audiovisuel</i>	41
6.3.1	<i>Une politique à deux volets : points d'attention et mesures</i>	41
6.3.2	<i>Volet 1 : Prévention du stress</i>	42
6.3.3	<i>Volet 2 : Engouement ou stimulation de l'engagement</i>	43
6.4	<i>Évolution au fil du temps</i>	44
6.5	<i>Plan d'action</i>	44
7	Questionnaire	45

1 Introduction

Attentia en bref

Attentia est un groupe belge de services de ressources humaines qui aide de manière professionnelle les entreprises de toute taille dans leur développement. Forts de notre longue expérience, nous offrons un large éventail de produits et de services RH, notamment autour de la rétribution (Reward) (de la gestion du personnel à une politique salariale stratégique) et des soins (Care) (de la prévention et de la protection à la politique de vitalité d'entreprise). Attentia compte 40 agences réparties sur l'ensemble du pays, et plus de 750 collaborateurs.

Nous restons proches de nos clients, parlons leur langue, et sommes bien plus qu'un simple fournisseur de services légalement requis. Nous écoutons attentivement les besoins spécifiques de chaque client et nous proposons des solutions adaptées. Nos clients apprécient cette approche personnalisée : en 2014, la satisfaction générale de la clientèle s'élevait à plus de 90 pour cent.



Nous sommes une entreprise en bonne santé financière avec un chiffre d'affaires croissant de 80 millions d'euros par an. Notre orientation stratégique a été couronnée par le prestigieux HR Excellence Award en 2013, 2014 et 2015.

Depuis des années, Attentia compte des centaines de grands clients actifs dans différents secteurs et répartis partout en Belgique. Nous comptons beaucoup de clients importants (comme, par exemple, Electrabel, Carrefour, ING, AXA, Manpower, Coca-Cola, Volvo, ...) à adapter en fonction du prospect, mais nous travaillons également pour des milliers de clients de taille plus réduite et des PME, qui font essentiellement appel aux services de nos bureaux locaux.

L'approche intégrale d'Attentia

Nous sommes convaincus que notre approche intégrale, axée aussi bien sur les solutions Reward que Care, favorise l'engagement de vos collaborateurs dans la durée. Et la fidélité de vos collègues aboutit à l'amélioration des résultats.



En matière de Reward (de la gestion du personnel à une politique salariale stratégique), nous avons mis en œuvre divers processus avec succès dans différents secteurs, comme par exemple un régime à la carte complexe chez ING Belgique. Nos projets sont très divers : des régimes à la carte élémentaires ou des calculs de salaires pour l'ensemble du personnel, à l'aide de logiciels flexibles, comme par exemple un outil de gestion des talents d'avant-garde, jusqu'à des projets de rémunération stratégiques pour les cadres. Un processus est mis en œuvre avec succès quand les employés du client sont

très satisfaits de la solution, mais surtout quand notre solution permet au client de réaliser de sérieuses économies.

Au niveau de Care (de la prévention et de la protection à la politique de vitalité d'entreprise), nous proposons bien entendu les services légalement requis d'examens médicaux et de gestion des risques. Nous sommes efficaces et flexibles, nous vous offrons des conseils pertinents en suivant l'actualité et nous organisons des formations mises à jour. Notre attention se porte également sur la Vitalité d'entreprise : une approche structurée avec un impact sur trois piliers humains décisifs pour les résultats à long terme, à savoir l'engagement, le bien-être et l'employabilité durable des collaborateurs.

Aujourd'hui, les défis sont légion chez nos clients : travailler plus longtemps en toute sécurité et d'une manière responsable, gérer l'absentéisme de longue durée parmi certaines populations clés ainsi que la baisse de l'efficacité et la diminution du temps de préparation, le burn-out, des capacités d'adaptation plus faibles chez les employés et dans les équipes, un sens moindre des responsabilités chez les employés en ce qui concerne leur bien-être et leur motivation, les changements rapides dans la structure de l'organisation, le problème de la mobilité... Une question préoccupe aujourd'hui de très nombreuses entreprises : comment faire en sorte que notre personnel et notre organisation restent motivés et sains au sens large du terme ?

Une politique de Vitalité d'entreprise inclut notamment le SENSOR: un outil à l'aide duquel nous évaluons l'impact sur les employés des sources la fois de stress et d'énergie liées au travail, et nous mettons en avant les points forts et les opportunités.

Ensuite, nous stimulons des facteurs tels que l'entrepreneuriat, l'innovation et la créativité des employés. Au-delà des simples interviews, ce programme permet également de développer des analyses statistiques, des études qualitatives et un plan d'action concret.



à

Une politique de vitalité active favorisant le travail durable est positive tant pour l'employé que pour l'employeur. Nous vous aidons à établir une politique et un plan d'action dans la continuité et avec un impact durable.

2 Déroulement du projet MEDIASENSOR

mediarte représente en tant que Fonds Social du secteur audiovisuel et de la production de films en Belgique, tous les diffuseurs privés, les maisons de production, les entreprises de services et les agences numériques, (Commissions Paritaires 227 et 303.01).

mediarte opère depuis l'épicentre du secteur audiovisuel belge et investit dans les individus qui y travaillent et veulent y travailler afin d'optimaliser la qualité du travail du secteur audiovisuel. Elle forme un pont entre tous les acteurs du secteur et vise à la préservation de tous ces acteurs du secteur afin d'en soutenir la continuité et le bien-être.

Dans ce cadre mediarte a lancé en 2016 le MEDIASENSOR, une analyse de risques collective des aspects psychosociaux. A la mesure du secteur AV, en accord avec la législation.

Cette enquête en ligne, soutenue par le service de prévention Attentia, était accessible pour l'entièreté du secteur audiovisuel. Les résultats ont rendu possible pour les entreprises l'élaboration d'un plan d'action. Les résultats du secteur ont été utilisés par mediarte afin de réaliser la cartographie du secteur audiovisuel belge et la transposer en un plan d'action sectoriel. Les sessions d'information 'Premiers Secours en cas de Burn-Out' en faisaient partie. Les entreprises avaient la possibilité, mis à part le rapport du secteur, de recevoir un rapport général ou détaillé pour leur entreprise.

En mars 2019, le MEDIASENSOR a été lancé pour une seconde fois. Ce second mesurage permet non seulement d'évaluer les résultats au niveau du secteur sur le plan de la qualité du travail et de l'expérience de travail en 2019, mais propose également la possibilité de cartographier l'évolution des résultats. Il peut ainsi être vérifié que les actions mises en place au niveau sectoriel et au niveau de l'entreprise ont bien eu un impact sur le bien-être des travailleurs et quels aspects nécessitent une attention nouvelle.

Quoiqu'il en soit, mediarte se met volontiers à la disposition de tous les intéressés pour leurs initiatives afin de leur fournir des informations et des formations destinées à stimuler le Capital Humain dans le secteur tout entier.



3 Le trajet MEDIASENSOR

Attentia opte pour une enquête sur le vécu au travail qui s'intègre dans le **cadre positif de la stimulation de l'engagement**.

Il paraît plus facile de favoriser l'engagement que d'éviter le burn-out, c'est ce que montrent les recherches scientifiques. Leiter & Maslach ont constaté qu'il y a des avantages bien clairs à utiliser le cadre positif de l'intervention pour stimuler l'engagement :

1. Motivation accrue des collaborateurs. Les gens sont souvent plus enthousiastes sur l'amélioration de leurs conditions de travail que sur la solution de problèmes liés au travail.
2. Une meilleure image pour l'organisation. Une organisation qui vise à enthousiasmer ses collaborateurs pourrait bien acquérir une meilleure image qu'une organisation qui lutte contre le burn-out.
3. Comme la base est plus grande, le processus de changement dans l'organisation est moins risqué et a plus de chances de réussir.

3.1 Le questionnaire MEDIASENSOR

Le questionnaire MEDIASENSOR contient deux parties :

1. Le **SIMPH**¹ est un questionnaire validé scientifiquement avec un fichier de référence. Un certain nombre de sources de stress et d'énergie sont mesurées et un inventaire des principaux facteurs de risques est établi.
2. L'échelle **UWES**² : en ajoutant le module engagement, vous connaîtrez non seulement les facteurs de risques (qui causent des réactions de stress négatives telles que la fatigue) mais aussi les sources d'énergie qui stimulent l'engagement de vos collaborateurs. L'échelle UWES mesure la vitalité, le dévouement et l'absorption :
 - Une personne qui a un score élevé en vitalité, indique en général qu'elle dispose de beaucoup d'énergie, de force et d'envie de travailler.
 - Une personne qui a un score élevé en matière de dévouement s'identifie en général fortement à son travail car elle le vit comme un défi sensé, utile et inspirant.
 - Une personne qui a un score élevé en matière d'absorption, est souvent agréablement 'absorbée' par son travail.

Le questionnaire MEDIASENSOR répond aux exigences légales d'une analyse des risques psychosociaux. Conformément à l'AR du 10 avril 2014 (en vigueur depuis le 1er septembre 2014), il faut rechercher les risques psychosociaux au sein de l'entreprise qui concernent les catégories ci-dessous : contenu du travail, conditions de travail, conditions de vie au travail, relations interpersonnelles, organisation du travail et contact avec des tiers (si d'application).

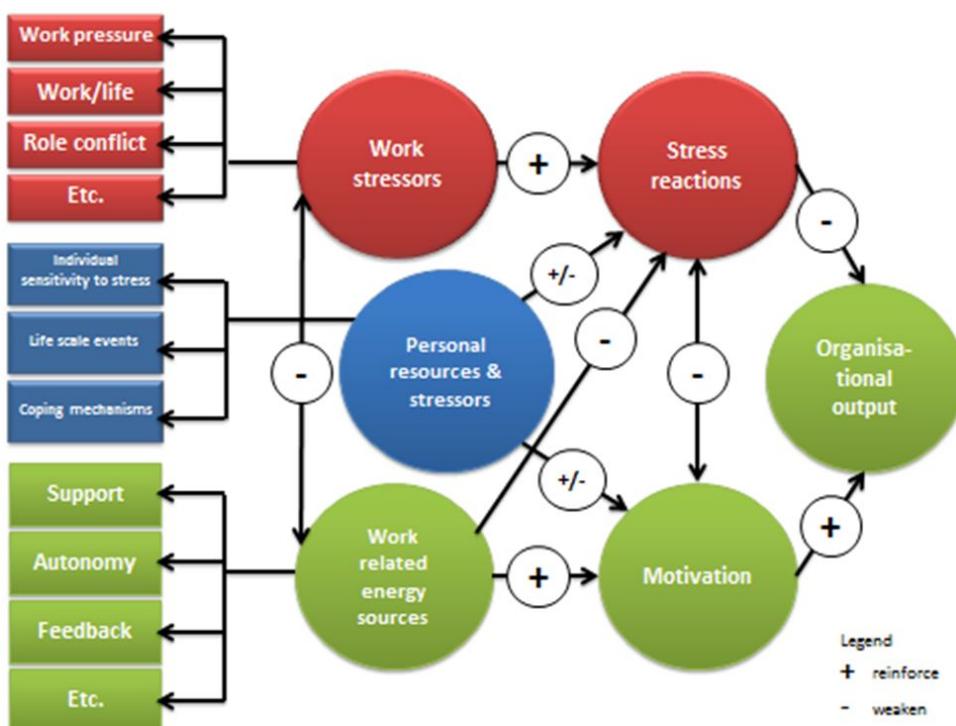
¹ Short Inventory for Monitoring Psychosocial Hazards, développé par Monstarecon

² Utrechtse Work Engagement Scale, développé par Schaufeli en Bakker

3.2 Modèle théorique

Le Job Demands – Resources Model³ est un modèle au sein de la psychologie du travail qui nous indique comment comprendre et promouvoir le bien-être au travail. Le modèle de base indique que vous pouvez décrire l'environnement de travail (la qualité du travail) à l'aide de deux caractéristiques, à savoir les facteurs de stress et les sources de motivation, qui mettent en œuvre deux processus différents et influencent l'expérience de travail. Le modèle indique également que l'expérience de travail est très cohérente par rapport à l'ensemble plus large des résultats (santé, absentéisme, départs, performance). Notre questionnaire MEDIASENSOR cartographie tant l'environnement de travail ou la qualité du travail (facteurs de stress et sources de motivation) que l'expérience de travail (engagement, plaisir au travail, besoin de récupération).

Illustration 1. Modèle « job demands resources »



Les facteurs de stress au travail sont les aspects physiques, sociaux ou organisationnels du travail qui demandent de l'énergie aux employés. Pensez pour cela aux aspects tels que la pression au travail, l'ambiguïté de rôle (lorsque ce qui est attendu du collaborateur n'est pas clair pour lui), le conflit de rôle (lorsque l'on reçoit des instructions contradictoires) ou les contacts stressants avec les collègues ou les clients. Un trop plein de ces facteurs de stress mettent en route un « processus rouge » en quelque sorte, qui peut être néfaste pour le bien-être. Les employés sont confrontés à des réactions de stress, indiquent avoir besoin de reprendre leur souffle et peuvent à terme développer un burn-out.

³ Bakker, A.B., Demerouti, E., & Sanz-Vergel, A. (2014). Burnout and Work Engagement: The JD-R Approach. *Annual Review of Organizational Psychology and Organizational Behavior*, 1, 389-411. DOI: 10.1146/annurev-orgpsych-031413-091235

Les sources de motivation, par contre, sont les aspects physiques, sociaux ou organisationnels du travail qui sont motivants ou qui donnent de l'énergie. Elles offrent le carburant nécessaire pour se mettre au travail chaque jour avec motivation et énergie. Il s'agit d'aspects tels que la possibilité de planifier et d'organiser (en toute autonomie) soi-même son travail, ressentir un engagement de la part de son dirigeant, pouvoir développer, mais également utiliser ses compétences au travail ou avoir le soutien social de ses collègues et dirigeants. Les sources de motivation présentes activent principalement le « processus vert » qui est bon pour le bien-être. Les employés se sentent bien, ils sont motivés et viennent avec plaisir au travail.

Les sources de motivation sont considérées comme les aspects les plus précieux du travail, car grâce à elles, entre autres, vous pouvez mieux gérer les exigences du travail (facteurs de stress). En d'autres mots, elles ont une double fonction, renforcer le bien-être et la motivation d'une part et prévenir les réactions de stress d'autre part.

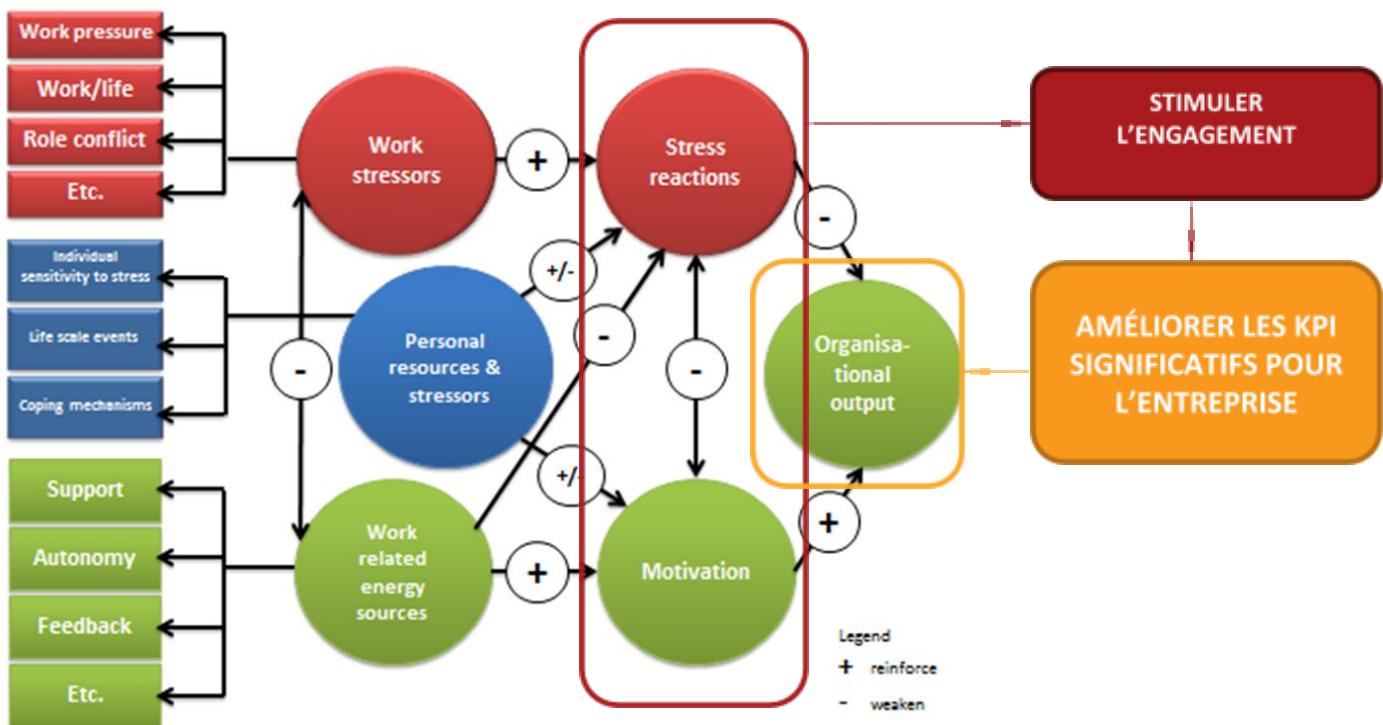
Si vous vissez une expérience de travail positive, il est important d'avoir un bon équilibre entre les facteurs de stress et les sources de motivation. Un déséquilibre, où les facteurs de stress priment et où l'on manque de sources de motivation pour les combattre, est néfaste pour le bien-être et peut à terme mener à un burn-out. Un plan d'action équilibré mise tant sur la prévention du stress (processus rouge) que sur la promotion de l'engagement (processus vert).

3.3 Développer un plan d'action

Mesurer n'est qu'un outil. L'objectif est de réaliser un plan d'action. Ce plan d'action vise à favoriser l'engagement des collaborateurs :

- d'une part en faisant face aux sources de stress et aux réactions de stress qui en découlent,
- d'autre part en favorisant les sources d'énergie dans l'organisation.

Cette approche équilibrée est la meilleure garantie pour stimuler l'engagement dans votre organisation. La stimulation de l'engagement dans votre entreprise aura clairement un impact positif sur la performance dans votre entreprise.



3.4 Analyses statistiques

Dans le rapport Tableau© automatisé, vous trouverez les résultats détaillés du secteur. Vous pouvez vous-même, à l'aide des différents filtres, sélectionner certains critères/groupes. Vous trouverez de manière détaillées les analyses ci-dessous dans le rapport Tableau© :

1. Taux de participation
 - a. Aperçu
 - b. Visualisation des principaux groupes-cibles
2. Vécu au travail
 - a. Scores des aspects du travail et indicateurs de bien-être
 - b. Scores des aspects du travail et indicateurs de bien-être - Classement
3. Benchmark externe : Belgique
4. Comparaisons internes
5. Explication du bien-être (régression)
6. Graphique des priorités
7. Remesurage 1 : Évolution du taux de participation
8. Remesurage 2 : Évolution des scores des aspects du travail et indicateurs de bien-être
9. Remesurage 3 : Comparaison interne au fil du temps

Dans le présent rapport, les principaux résultats sont mis en avant. En pièce jointe vous trouverez le contenu du questionnaire.

Pour pouvoir ouvrir le rapport Tableau®, vous devez installer le logiciel adéquat. Via le lien ci-dessous, vous pouvez télécharger le software gratuitement (Tableau® reader) :

<http://www.tableau.com/products/reader>

4 Résultats de l'enquête sur le bien-être MEDIASENSOR

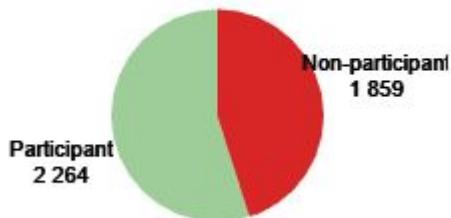
4.1 Taux de participation⁴

Les réponses au questionnaire MEDIASENSOR ont été collectées au sein du secteur de l'audiovisuel entre mai et juin 2019. 4123 collaborateurs du secteur audiovisuel ont reçu une enquête par mail. Le mail a été envoyé le 06/05/2019 et est resté disponible jusqu'au 07/06/2019, avec rappels le 13/5, 20/5, 27/5 et 3/6. 2262 enquêtes ont effectivement été remplies. Le taux de participation à cette enquête sectorielle s'élève à 55 %. Statistiquement l'objectif est une participation minimum de 33%. Dans le cas d'études psychosociales, Attentia souhaite viser une participation de 65%. Le taux de participation à cette enquête sectorielle se situe juste en dessous de cette limite⁵. Compte tenu de l'ampleur de cette enquête, menée dans plusieurs entreprises au sein du secteur, il s'agit néanmoins d'un beau résultat.

Illustration 2. Degré de participation

Aperçu des participants 2019	
Enquêtes envoyées	4 123
Papier (T)	0
Électroniquement (T)	4 123
Taux de participation	55%

Taux de participation 2019



Caractéristiques générales des participants

Un certain nombre de variables ont été demandées aux participants de l'enquête pour vous donner une meilleure idée de qui ils sont. La répartition en fonction des principales caractéristiques générales vous informe en outre sur la représentation des différents groupes et sur le potentiel de généralisation des résultats. Vous pouvez afficher cette répartition par variable dans le tableau de bord 1a dans Tableau®.

⁴ Reportez-vous aux tableaux de bord 1a et 1b dans Tableau® pour plus de détails.

⁵ Les critères de la Direction de la recherche sur l'amélioration des conditions de travail (DiRACT) sont les suivants :

- Entre 80 et 100 % : degré de réponse excellent
- Entre 60 et 80 % : degré de réponse bon
- Entre 40 et 60 % : degré de réponse moyen

Moins de 40 % : degré de réponse médiocre

4.2 Scores des composants du travail et des indicateurs de bien-être⁶

Vous trouverez le contenu du questionnaire MEDIASENSOR en annexe. Vous y trouverez précisément les questions posées en rapport avec les différents indicateurs de bien-être et aspects du travail.

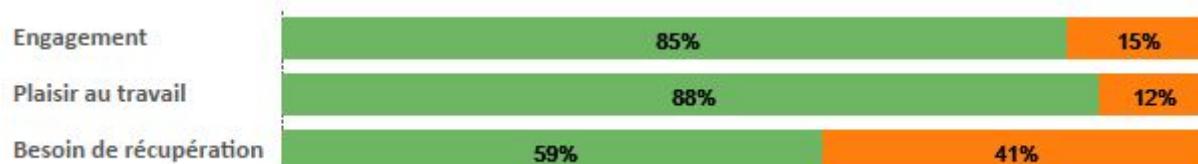
4.2.1 Indicateurs de bien-être

Le questionnaire a évalué le bien-être dans le secteur de différentes manières. De façon standard, les participants sont interrogés sur trois indicateurs de bien-être psychologique : l'engagement, le plaisir au travail et le besoin de récupération.

Les indicateurs de bien-être positifs dans le secteur de l'audiovisuel ont obtenu une note bonne : 85 % des interrogés se sentent engagés dans leur travail. Ces employés débordent d'énergie, se sentent très impliqués dans leur travail et ont le sentiment que le temps passe vite lorsqu'ils sont au travail. En outre, 88 % éprouvent du plaisir au travail, ce qui indique la motivation intrinsèque. Les employés qui éprouvent du plaisir au travail estiment que leur travail est agréable et passionnant.

Nous évaluons également un indicateur de bien-être négatif, à savoir la mesure dans laquelle les employés ont besoin de récupération. Il s'agit d'une mesure concernant le degré de fatigue mentale due au travail. Cette mesure est liée à la difficulté de se détendre à la fin de la journée de travail, au fait de se sentir épuisé et de se concentrer plus difficilement. 41 % des personnes interrogées ressentent le besoin de récupérer. Un peu plus de la moitié des répondants de ce groupe (23 %) indiquent toujours éprouver un besoin de récupération. Il s'agit du groupe appelé « problématique urgente ». Si une récupération n'est pas observée pour ce groupe, il existe un risque élevé (dans un délai d'environ 6 mois) d'absence pour raison médicale.

Illustration 3. Indicateurs de bien-être psychologique



⁶ Nous vous invitons à consulter les tableaux de bord 2a et 2b du Tableau® pour plus de détails.

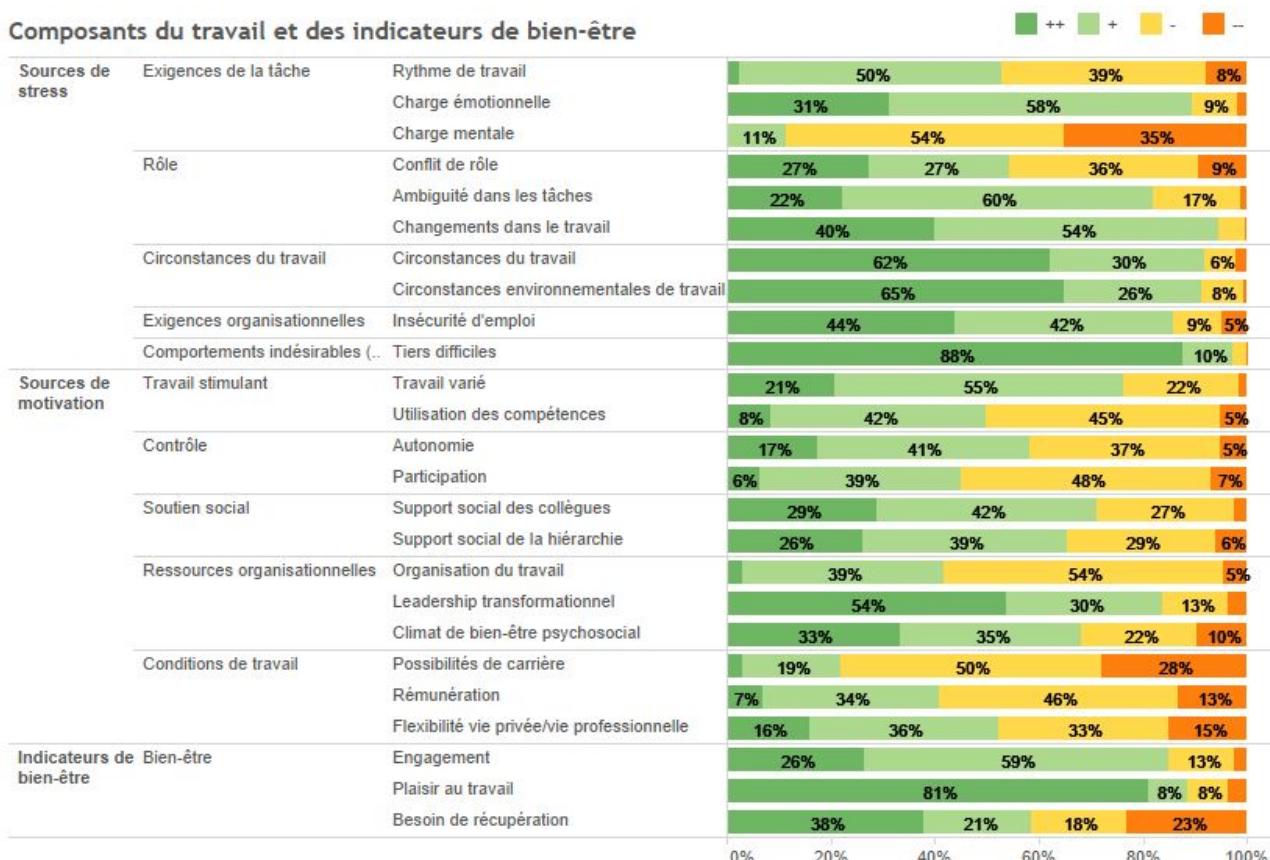
4.2.2 Composants du travail

Outre les indicateurs de bien-être, les aspects du travail ont également été analysés. Nous établissons ici une distinction entre les facteurs de stress et les sources de motivation. Grâce à la psychologie du travail, nous savons que ces aspects du travail sont fortement liés au bien-être au travail. Cela permet d'identifier les ficelles à tirer pour, d'une part, prévenir le stress et accroître l'engouement et, d'autre part, stimuler l'engagement et le plaisir au travail.

Dans les paragraphes suivants, nous examinerons séparément les résultats pour les facteurs de stress, les sources de motivation et les comportements inappropriés au travail. Bien que les comportements inappropriés au travail constituent un facteur de stress, nous utilisons également d'autres critères pour évaluer les résultats à ce niveau. C'est pourquoi ce thème fait l'objet d'une section à part.

L'illustration ci-dessous vous donne déjà un aperçu des résultats (que vous pouvez consulter en détail dans le tableau de bord 2a dans le rapport Tableau®).

Illustration 4. Résultats spécifiques en matière de facteurs de stress et de sources de motivation



4.2.2.1 Sources de stress

Nous distinguons trois catégories sur la base des scores :

1. Points d'attention prioritaires : évaluation défavorable par >50 % des répondants
2. Points d'attention : évaluation défavorable par 33 % à 50 % des répondants.
3. Points positifs : évaluation favorable par $\geq 67\%$ des répondants.

1. **Points d'attention prioritaires** (évaluation défavorable par >50 % des répondants)

La source de stress la plus importante à laquelle les collaborateurs du secteur audiovisuel sont exposés est :

- Charge mentale : 89 % disent souffrir de stress mental. Cela signifie que le travailleur doit se concentrer beaucoup, être continuellement attentif et faire attention à plusieurs tâches simultanées.

2. **Points d'attention** (évaluation défavorable par 33 % à 50 % des répondants)

Les sources de stress supplémentaires auxquelles les collaborateurs du secteur audiovisuel sont exposés sont :

- Rythme de travail : 47 % des employés ressentent une contrainte de temps ou indiquent devoir se dépêcher pour l'exécution de leur travail.
- Conflit de rôle : 46 % des répondants indiquent éprouver des contradictions dans le travail, ou avoir des discussions avec les autres concernant la manière d'exécuter certaines tâches.

3. **Points positifs** (évaluation favorable par $\geq 67\%$ des répondants)

Lorsque nous examinons les sources de stress qui sont ressenties comme positives au sein du secteur audiovisuel, nous constatons les éléments suivants :

- Contact avec des tiers : 97% des répondants ont peu ou pas de problèmes avec des tiers, notamment en matière de comportement inapproprié de la part de personnes en dehors de l'organisation (clients, fournisseurs, etc.).
- Changement au travail : 94 % disent avoir peu ou pas du tout de problèmes avec le changement au travail, en particulier s'il est difficile de s'adapter aux changements de tâches, si les changements de tâches posent des problèmes et dans quelle mesure les changements de tâches ont des conséquences négatives pour le travailleur.
- 92 % indiquent vivre peu ou pas de conditions physiques stressantes, comme exécuter des tâches lourdes, travailler dans des positions inconfortables ou fatigantes ou travailler dans des situations dangereuses avec un risque d'accident grave.
- 91 % indiquent éprouver peu ou pas de facteurs environnants stressants, comme des vibrations, du bruit et des températures extrêmes.
- 90 % éprouvent peu ou pas de charge émotionnelle. La charge émotionnelle naît lorsque l'on se retrouve dans des situations de travail qui sont personnellement et émotionnellement poignantes.
- Insécurité d'emploi : 86 % des répondants éprouvent peu ou pas d'insécurité d'emploi.
- 82 % des répondants ont peu ou pas de problèmes quant à l'ambiguïté de rôle. L'ambiguïté de rôle indique une confusion sur ce qui est attendu de l'exécution des tâches, ou une confusion concernant la délimitation des responsabilités propres.

4.2.2.2 Sources de motivation

Nous distinguons trois catégories sur la base des scores :

1. Points d'attention prioritaires : évaluation favorable par <50 % des répondants
2. Points d'attention : évaluation défavorable par 33 % - 50 % des répondants.
3. Points positifs : évaluation favorable par ≥ 67 % des répondants.

1. **Points d'attention prioritaires** (évaluation favorable par <50 % des répondants)

Les sources de motivation les plus importantes pour lesquelles les collaborateurs du secteur audiovisuel indiquent une absence ou un manque, sont :

- Possibilités de carrière : 78% indiquent que leur travail offre peu ou pas de possibilité de croissance financière ou d'opportunité de promotion.
- Rémunération appréciée : 59 % des répondants indiquent une faible appréciation de la rémunération.
- Organisation du travail : 58 % des répondants indiquent éprouver une organisation du travail déficiente. En d'autres mots, la façon de répartir les tâches et la collaboration entre les maillons du processus de travail pourraient être plus fluides et efficaces.
- Participation : 55 % des répondants éprouvent un manque de participation. Ils voudraient être impliqués dans les réflexions, dans les décisions et/ou participer aux concertations.

2. **Points d'attention** (évaluation favorable par 33 % à 50 % des répondants)

Les sources de motivation supplémentaires pour lesquelles les collaborateurs du secteur audiovisuel indiquent une absence ou un manque, sont :

- Utilisation des compétences : 50 % des employés indiquent éprouver un manque de possibilités d'apprentissage et d'épanouissement dans le travail.
- Flexibilité vie privée/vie professionnelle : 48% des employés déclarent que la flexibilité entre le travail et la vie personnelle n'est pas suffisamment équilibrée, en particulier la possibilité de prendre des congés quand cela est souhaité, les possibilités de travail à temps partiel et l'influence du travail sur la vie privée.
- 42 % des répondants indiquent ne pas avoir suffisamment d'autonomie. Autrement dit, les employés ressentent un manque d'indépendance lors de l'exécution de leurs tâches (par ex. pouvoir déterminer eux-mêmes les priorités ou l'ordre des tâches).
- Soutien social de la hiérarchie : 35 % des participants indiquent de ne pas recevoir suffisamment d'aide et de soutien de la part de leur supérieur direct, et pas suffisamment de reconnaissance et de valorisation.

3. **Points positifs** (évaluation favorable par ≥ 67 % des répondants)

Pour les sources de motivation, nous voyons pointer les éléments suivants comme étant les plus positifs. Nous devons maintenir ces aspects positifs, étant donné qu'ils contribuent à accroître l'engagement et le plaisir au travail :

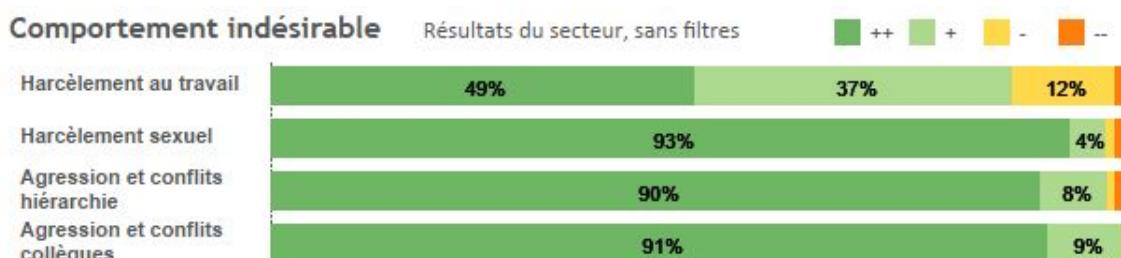
- Leadership transformationnel : 84 % des répondants évaluent favorablement le supérieur en matière de leadership transformationnel. Ce style de leadership se caractérise par un supérieur qui communique une vision claire et positive concernant l'avenir, incite les collaborateurs à s'épanouir, les encourage et leur donne la reconnaissance nécessaire. Il s'agit d'un supérieur dont émane la dimension humaine et motivante du leadership.
- Travail varié : 76 % des participants ressentent une alternance suffisante dans le travail.

- Soutien social des collègues: 71 % des participants indiquent recevoir suffisamment d'aide et de soutien de la part de leurs collègues, ainsi que suffisamment de reconnaissance et de valorisation.
- Climat de bien-être: 68 % des répondants ressentent une prévention favorable en matière de santé et de bien-être psychosocial au sein de l'organisation. Il semble notamment que la direction attache de l'importance au bien-être psychosocial de ses collaborateurs et intervient en cas de problèmes ou de préoccupations relatives à la santé psychosociale des collaborateurs.

4.2.2.3 Comportement indésirable au travail

Le comportement inapproprié au travail n'est pas repris dans la description ci-dessous en matière de source de stress et de motivation. Malgré le fait que le comportement inapproprié au travail soit une source de stress, nous utilisons d'autres critères pour évaluer les résultats à ce niveau. En effet, à ce sujet, une tolérance zéro est d'application au travail.

Illustration 5. Résultats en matière de comportement inadapté au travail



Pour ce qui est du harcèlement moral au travail, nous tenons compte uniquement du groupe de la zone orange (le groupe de la zone orange est le groupe des victimes qui indiquent avoir été confrontées fréquemment à un harcèlement moral au travail pendant une période de 6 mois). En matière de harcèlement moral dans le secteur de l'audiovisuel, nous voyons que 2 % des répondants se trouvent dans le groupe de la zone orange. Cela veut dire que sur les 2262 répondants, 45 employés se sentent victimes de harcèlement moral au travail. Ils se sentent victimes d'agissements négatifs qui, sur la base du NAQ⁷, peuvent être qualifiés de comportements de harcèlement. Il s'agit, d'une part, de comportements liés à la personne (rumeurs, exclusion sociale, insultes, remarques blessantes ou blagues) et, d'autre part, de comportements liés au travail (réception d'information qui rend le travail difficile, remarques répétées concernant les erreurs, dévalorisation du travail et des efforts).

Pour ce qui est des agressions et du harcèlement sexuel au travail, les groupes de la zone orange et jaune sont analysés ensemble.

- Les répondants éprouvent peu ou pas de problèmes en matière de harcèlement sexuel au travail. 3 % indiquent subir du harcèlement sexuel. Il s'agit de 68 personnes sur les 2 262 répondants.
- On ne signale que peu de cas (voire aucun) d'agressions et de conflits avec la hiérarchie. 2 % disent éprouver souvent des agressions ou des conflits avec leur hiérarchie. Il s'agit de 45 personnes sur les 2 262 répondants.
- Peu ou pas d'agressions et de conflits avec les collègues sont rapportés. Seulement 0,5 % des répondants disent éprouver souvent des agressions ou conflits avec les collègues, il s'agit de 11 personnes sur les 2262 répondants.

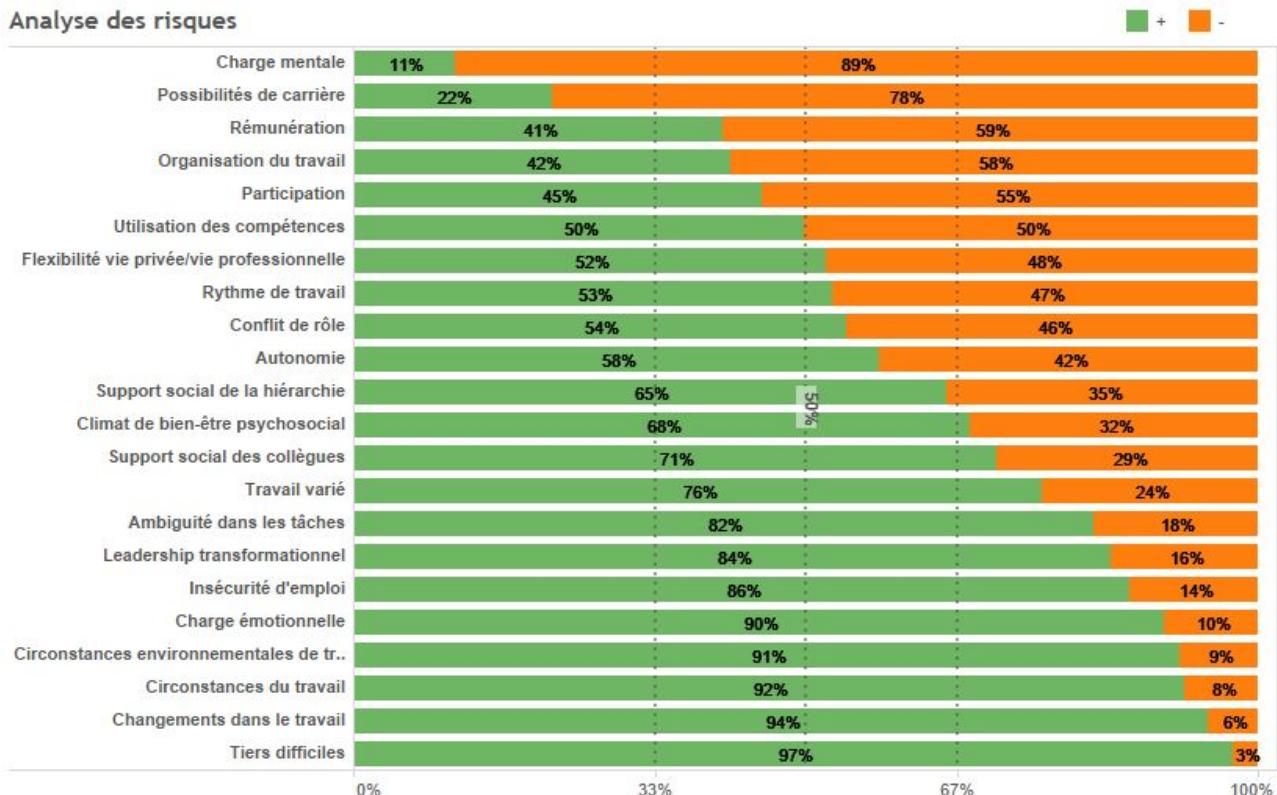
⁷ Negative Acts Questionnaire de Einarsen, Raknes, Matthiesen & Hellesoy, 1994 ; Hoel, 1999).

4.2.2.4 Analyse des risques

Dans le graphique ci-dessous, la répartition en quatre a été ramenée à une répartition en deux. Les catégories vert foncé et vert clair ont été rassemblées en groupe (vert) « positif », et les catégories jaune et orange en groupe (orange) « négatif ». Les thèmes sont classés en fonction des scores du groupe négatif et le thème ayant le plus grand groupe négatif se trouve en haut. Ainsi, les plus grands risques se retrouvent en haut de la liste. Les points les plus positifs se retrouvent, quant à eux, en bas de la liste.

Illustration 6. Résultats relatifs aux aspects du travail classés de défavorable à favorable.

Analyse des risques



4.2.2.5 Composants du travail - Conclusion

Le tableau ci-dessous présente un résumé des points d'attention prioritaires, des points d'attention supplémentaires et des points positifs à retenir/à consolider.

On différencie 3 catégories sur base des scores :

1. Points d'attention prioritaires : évaluation défavorable par > 50 % des répondants.
2. Points d'attention supplémentaires : évaluation défavorable par 33 % à 50 % des répondants.
3. Points positifs : évaluation favorable par ≥ 67 % des répondants.

Dans les sections précédentes, une distinction a été établie entre les sources de stress et les sources de motivation. Dans le tableau ci-dessous, nous combinons toutes les analyses en un seul aperçu.

Tableau 1. Résumé des résultats par rapport aux aspects de travail (qualité du travail)

Points d'attention prioritaires	Points d'attention supplémentaires	Points positifs
1. Charge mentale 2. Possibilité de carrière 3. Appréciation salariale 4. Organisation au travail 5. Participation	1. Utilisation des compétences 2. Flexibilité vie privée/professionnelle 3. Rythme de travail 4. Conflit de rôle 5. Autonomie 6. Soutien social de la hiérarchie	1. Contact avec des tiers 2. Changement dans le travail 3. Conditions de travail (Conditions physiques facteurs d'environnement) 4. Charge émotionnelle 5. Leadership 6. Sécurité d'emploi 7. Leadership transformationnel 8. Ambiguïté dans les tâches 9. Travail varié 10. Soutien social des collègues 11. Climat de bien-être

4.3 Benchmark externe⁸

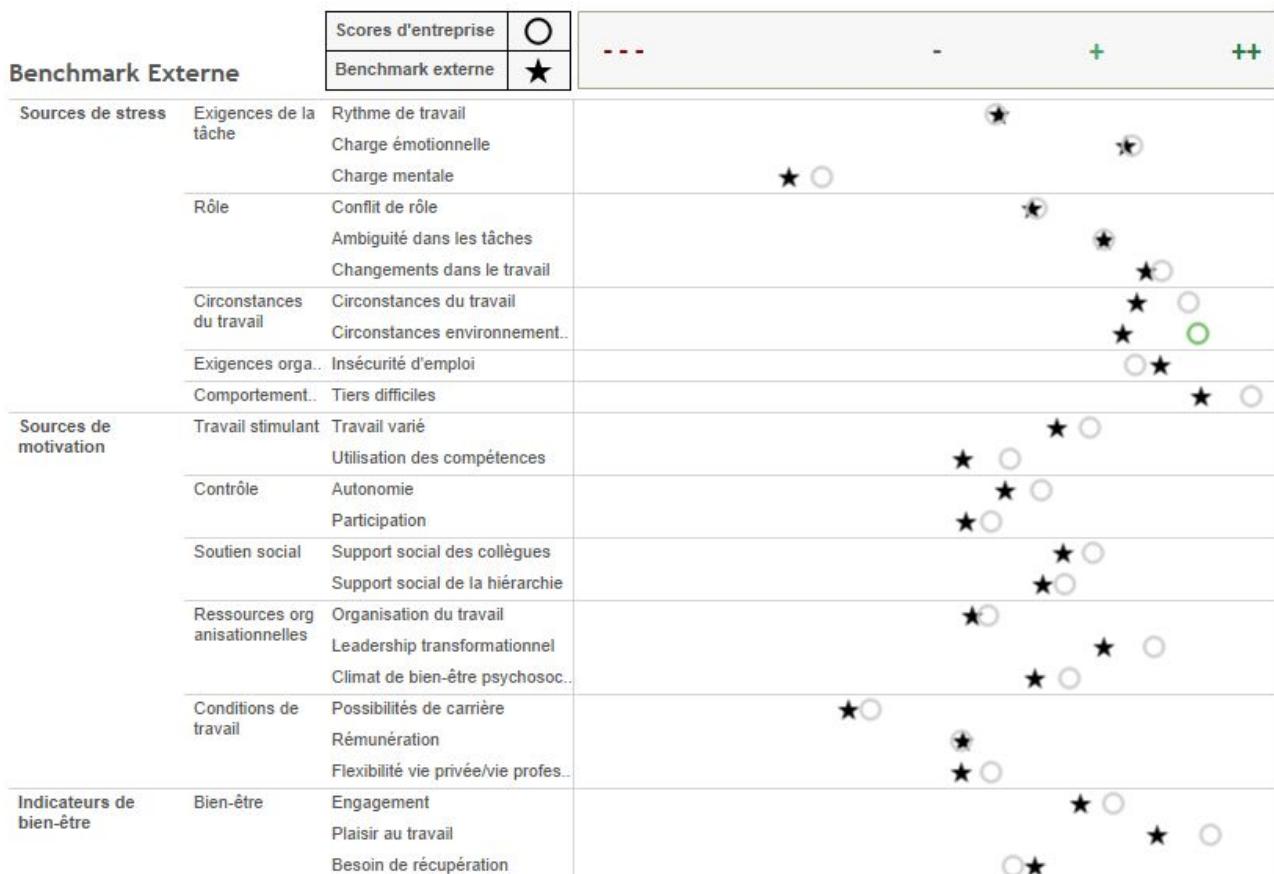
Dans cette partie du rapport, nous comparons les résultats du secteur audiovisuel avec les résultats du groupe de référence « Marché du travail belge ». Ce groupe de référence compte actuellement 134 404 questionnaires remplis, répartis sur 609 entreprises.

Une bulle grise indique que les scores sont comparables avec le groupe de référence externe. Pour l'ensemble des aspects du travail, le secteur audiovisuel obtient une note comparable au groupe de référence. Les scores sont comparables ou légèrement plus favorables que le marché du travail belge, mais nous ne pouvons pas parler d'une nette différence.

Aucun aspect du travail n'obtient un résultat nettement plus défavorable par rapport au groupe de référence (indiqué par une bulle rouge).

Enfin, le secteur audiovisuel obtient un résultat nettement plus favorable par rapport au groupe de référence pour un aspect du travail, à savoir les circonstances environnementales de travail (indiqué par une bulle verte).

Illustration 7. Comparaison des résultats avec le groupe de référence « marché du travail belge »



⁸ Le tableau de bord 3 dans Tableau®.

4.4 Comparaisons internes⁹

Nous avons jusqu'à présent examiné les résultats globaux du secteur de l'audiovisuel. Ces résultats globaux ont ensuite été comparés au groupe de référence externe pertinent. Dans le prochain volet, nous nous pencherons plus précisément sur les résultats de groupes spécifiques dans le secteur. Ces groupes ont été formés à l'aide des caractéristiques générales (âge, sexe, service, etc.). Vous pouvez filtrer les résultats en fonction de ces groupes dans le rapport Tableau®.

La comparaison interne signifie que les scores d'un certain groupe interne (par ex. un certain service) ont été comparés aux scores du secteur. Nous allons présenter ci-après les résultats les plus marquants pour les différents groupes-cibles. Nous mettons l'accent sur les aspects typiques pour un groupe donné, car le score est nettement différent, de façon favorable ou défavorable, du score de l'entreprise. Cela ne change rien au fait que, pour chacun de ces groupes, les résultats globaux sont également valables et pertinents. Dans les tableaux de bord 2a et 2b du rapport de Tableau®, vous pouvez afficher un aperçu des scores relatifs au bien-être et aux aspects du travail en filtrant les résultats en fonction du groupe souhaité.

4.4.1 Âge

Tableau 2. Comparaison interne en fonction de l'âge

	Nettement plus défavorable que les résultats du secteur	Nettement plus favorable que les résultats du secteur
Moins de 25 ans (n=115)	/	Rythme de travail Charge émotionnelle Charge mentale Possibilités de carrière
Entre 25 et 34 ans (n=818)	/	/
Entre 35 et 44 ans (n=683)	/	/
Entre 45 et 54 ans (n=490)	/	/
Plus de 55 ans (n=158)	Possibilités de carrière	/

En matière d'âge, nous constatons peu de tendances au sein du secteur audiovisuel. Le groupe le plus jeune (moins de 25 ans) obtient en revanche un score nettement plus favorable pour de nombreux aspects et le groupe le plus âgé (plus de 55 ans) obtient un score nettement plus défavorable pour un aspect, à savoir les possibilités de carrière.

⁹ Nous vous invitons à consulter le tableau de bord 4 dans Tableau® pour plus de détails.

4.4.2 Sexe

Tableau 3. Comparaison interne en fonction du sexe

	Nettement plus défavorable que les résultats du secteur	Nettement plus favorable que les résultats du secteur
Homme (n=1166)	/	/
Femme (n=1094)	/	/
X (n=4)	Nombre de répondants insuffisant pour présenter des résultats	

Concernant la répartition entre les sexes, nous ne constatons pas de différence au sein du secteur.

4.4.3 Ancienneté dans le secteur

Tableau 4. Comparaison interne en fonction de l'ancienneté dans le secteur

	Nettement plus défavorable que les résultats du secteur	Nettement plus favorable que les résultats du secteur
		Conflit de rôles Insécurité d'emploi Utilisation des compétences Support social des collègues Support social de la hiérarchie Organisation du travail Leadership transformationnel Climat de bien-être Possibilités de carrière Rémunération Flexibilité vie professionnelle/vie privée Besoin de récupération
Moins d'1 an (n=24)	/	
Entre 1 et 4 ans (n=527)	/	/
Entre 5 et 9 ans (n=425)	/	/
Entre 10 et 14 ans (n=343)	/	/
Entre 15 et 19 ans (n=339)	/	/
Entre 20 et 24 ans (n=263)	/	/
25 ans et plus (n=343)	Possibilités de carrière	/

En termes d'ancienneté sectorielle, on constate la même tendance que pour la variable de l'âge : le groupe ayant le moins d'ancienneté (moins d'un an) obtient un score nettement plus positif, et un score nettement plus favorable pour de nombreux aspects du travail. Le groupe avec la plus grande ancienneté (25 ans ou plus) obtient un score nettement plus défavorable pour un aspect du travail : les possibilités de carrière.

4.4.4 Heures prestées par semaine

Tableau 5. Comparaison interne en fonction des heures prestées par semaine

	Nettement plus défavorable que les résultats du secteur	Nettement plus favorable que les résultats du secteur
Nombre d'heures fixe par semaine (n=1106)	/	/
Variation légère (moins que 15h de différence) (n=833)	/	/
	Rythme de travail Conflit de rôles Circonstances de travail Circonstances environnementales de travail	
Variation forte (plus que 15h de différence) (n=325)	Insécurité d'emploi Autonomie Climat de bien-être Rémunération Flexibilité vie professionnelle/vie privée Besoin de récupération	/

Lorsque nous observons les heures de travail des collaborateurs du secteur audiovisuel, nous constatons qu'un groupe obtient un score considérablement plus défavorable que la moyenne. Le groupe présentant un nombre très variable d'heures de travail par semaine (plus de 15 h de différence par semaine) obtient des scores nettement plus défavorables pour de nombreux aspects du travail. Cela a également un impact sur l'expérience de travail : le besoin de récupération est considérablement plus élevé dans ce groupe par rapport à la moyenne du secteur (problématique pour 57 % des répondants en comparaison avec le secteur, où la problématique concerne 41 % des répondants).

4.4.5 Collaborateur non permanent (statut)

La question posée pour cette variable est la suivante : « Êtes-vous employé en tant que freelance, indépendant ou à durée déterminée ? »

Tableau 6. Comparaison interne en fonction du statut

	Nettement plus défavorable que les résultats du secteur	Nettement plus favorable que les résultats du secteur
Oui (n=318)	Insécurité d'emploi	/
Non (n=1946)	/	/

Les travailleurs indépendants, intérimaires ou engagés en tant que collaborateurs non permanents connaissent une insécurité d'emploi beaucoup plus grande que la moyenne dans le secteur. Pour le reste, les scores sont comparables avec les résultats sectoriels.

4.4.6 Familles de fonctions

Vous trouverez ci-dessous les différents groupes de fonctions. Étant donné que, pour de nombreuses fonctions, le nombre de répondants est trop faible (<10) et que seulement une ou deux entreprises sont représentées dans certaines catégories, nous ne pouvons pas donner de résultats pour l'ensemble des fonctions distinctes (afin de garantir l'anonymat). La comparaison avec le secteur concerne donc exclusivement le niveau des groupes de fonctions. Dans Tableau©, vous avez la possibilité de demander les scores séparés pour chaque fonction (suffisamment représentée, autrement dit par un minimum de 10 répondants et trois entreprises).

Tableau 7. Comparaison interne en fonction des familles de fonctions

	Nettement plus défavorable que les résultats du secteur	Nettement plus favorable que les résultats du secteur
Artistique / Crétatif (n=163)	Insécurité d'emploi	/
Commerciale (n=202)	/	Besoin de récupération
Digital (n=158)	/	/
Marketing (n=109)	/	/
Soutien (n=405)	/	/
Production (n=181)	/	/
Rédaction & Recherche (n=294)	Rythme de travail Charge mentale Conflit de rôles Circonstances de travail Insécurité d'emploi Support social de la hiérarchie Climat de bien-être Flexibilité vie professionnelle/vie privée	/
Régie (n=36)	Besoin de récupération	
Technique (n=494)	Circonstances de travail	/
Autre (n=222)	/	/

Au sein des groupes de fonctions, nous constatons que les aspects du travail spécifiques jouent davantage un rôle selon le groupe de fonctions. Pour le groupe Artistique/Créatif, l'insécurité d'emploi joue davantage un rôle. Pour les collaborateurs du groupe Rédaction et recherche, le rythme de travail obtient un score nettement plus défavorable. Le groupe Technique éprouve considérablement plus de conditions physiques stressantes. Le groupe Réalisation obtient un score nettement plus défavorable (problématique pour 58 % des répondants de ce groupe en comparaison avec 41 % des répondants du secteur).

4.4.7 Taille de l'entreprise

Comme il n'y a qu'une ou deux entreprises dans certaines catégories, les catégories initiales ont été regroupées pour assurer l'anonymat de ces entreprises. En prenant le même regroupement qu'en 2016, cela permet également de comparer l'évolution des groupes un à un. Les scores de ces grandes entreprises sont par ailleurs fortement comparables avec le secteur.

Tableau 8. Regroupement des catégories de taille d'entreprise

Catégories d'origine	Nombre d'entreprises	Catégories regroupées	Nombre d'entreprises
<5 travailleurs	4	<5 travailleurs	4
5-9 travailleurs	4	5-9 travailleurs	4
10-19 travailleurs	7	10-19 travailleurs	7
20-49 travailleurs	9	20-49 travailleurs	9
50-99 travailleurs	8	50-99 travailleurs	8
100-199 travailleurs	3	100-999 travailleurs	6
200-499 travailleurs	1		
500-999 travailleurs	1		
>999 travailleurs	1		

Tableau 9. Comparaison interne en fonction de la taille de l'entreprise

	Nettement plus défavorable que les résultats du secteur	Nettement plus favorable que les résultats du secteur
< 5 (n=7)	Nombre de répondants insuffisant pour présenter des résultats	
		Circonstances de travail
5-9 (n=12)	Engagement	Leadership transformationnel
		Climat de bien-être
		Rémunération
10-19 (n=53)	/	Organisation du travail
		Climat de bien-être
		Rémunération
20-49 (n=163)	/	Possibilités de carrière
50-99 (n=325)	/	/
> 100 (n=1607)	/	/

Lorsque l'on compare les groupes au niveau de la taille des entreprises, il faut tenir compte du fait que quelques grandes entreprises déterminent fortement les moyennes sectorielles. Les groupes 50-99 et >100 représentent 1 932 travailleurs (resp. 325 et 1607), soit 85 % de l'ensemble du groupe de répondants. Au sein de ces groupes, nous ne constatons pas d'écart notable par rapport à la moyenne du secteur. Au

niveau des groupes 5-9 et 10-19, nous constatons qu'ils obtiennent un score nettement plus favorable que la moyenne du secteur pour certains aspects du travail.

4.4.8 Type d'entreprise

En ce qui concerne la variable type d'entreprise, on retrouve aussi seulement une ou deux entreprises dans certaines catégories. Les résultats des groupes ne comportant qu'une ou deux entreprises ne sont pas repris dans Tableau pour assurer l'anonymat.

Tableau 10. Comparaison interne en fonction du type d'entreprise

	Nettement plus défavorable que les résultats du secteur	Nettement plus favorable que les résultats du secteur
Archivage (n=6)	Nombre d'entreprises insuffisant pour présenter des résultats	
Enregistrement d'images (n=1)	Nombre d'entreprises insuffisant pour présenter des résultats	
Cinéma (n=16)	Nombre d'entreprises insuffisant pour présenter des résultats	
Design (n=42)	Nombre d'entreprises insuffisant pour présenter des résultats	
Développement (n=35)	Nombre d'entreprises insuffisant pour présenter des résultats	
Digital (n=40)	Nombre d'entreprises insuffisant pour présenter des résultats	
Distribution (n=0)	Nombre d'entreprises insuffisant pour présenter des résultats	
Facilités (Services) (n=321)	Circonstances de travail Climat de bien-être Rémunération Flexibilité vie professionnelle/vie privée	/
Marketing (n=42)	Nombre d'entreprises insuffisant pour présenter des résultats	
Musique, Financier (n=62)	Nombre d'entreprises insuffisant pour présenter des résultats	
Enregistrement sonore (n=0)	Nombre d'entreprises insuffisant pour présenter des résultats	
Postproduction (n=27)	Nombre d'entreprises insuffisant pour présenter des résultats	
Production (n=1252)	/	/
Production & postproduction (n=4)	Nombre d'entreprises insuffisant pour présenter des résultats	
Support (n=6)	Nombre d'entreprises insuffisant pour présenter des résultats	
Location Vente (n=2)	Nombre d'entreprises insuffisant pour présenter des résultats	
Emetteur (n=311)	Nombre d'entreprises insuffisant pour présenter des résultats	

Seules deux catégories comportent trois entreprises ou plus, à savoir Facilités (Services) et Production. Pour Facilités, nous constatons que ce groupe obtient un score nettement plus défavorable que la moyenne du secteur pour certains aspects du travail. Quant au groupe Production, ses scores ne présentent pas d'écart.

4.4.9 Comparaisons internes : conclusion

Les comparaisons internes nous permettent de détecter les groupes d'attention spécifiques. Il s'agit de groupes qui obtiennent des scores nettement plus défavorables que la moyenne du secteur. Il est conseillé de tenir compte de ces groupes dans le plan d'action et de prendre des mesures spécifiques.

La priorité est accordée aux groupes qui obtiennent des résultats nettement inférieurs aux indicateurs de bien-être. Au sein de ces groupes, des mesures sont nécessaires pour limiter les dégâts ou rectifier le tir. Nous analysons ensuite les groupes où la qualité du travail est mise en péril. Il s'agit de groupes qui présentent un score nettement plus défavorable pour une série de sources de stress et/ou de motivation essentielles. Cet exercice indiquera s'il existe des groupes ayant un score comparable, voire plus favorable pour les indicateurs de bien-être, mais qui présentent malgré tout un score plus défavorable pour les caractéristiques essentielles du travail. Dans ces groupes, il sera important de prendre des mesures préventives, de manière à éviter de nuire au bien-être.

4.4.9.1 Groupes dont le bien-être est plus défavorable

L'enquête MEDIASENSOR mesure trois indicateurs de bien-être : l'engagement, le plaisir et le besoin de récupération. Nous appliquons la règle suivante pour établir les priorités :

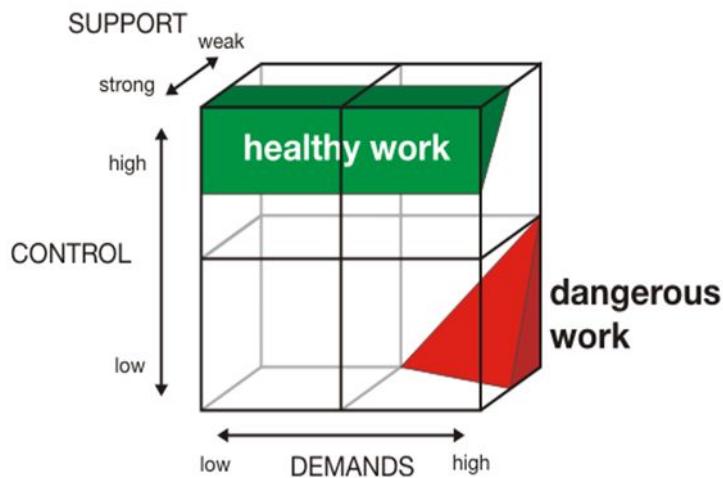
- La priorité la plus élevée est accordée aux groupes qui obtiennent des résultats considérablement plus défavorables pour les trois indicateurs de bien-être.
 - Technique – Animation / Motion designer
- La seconde priorité est accordée aux groupes qui obtiennent des résultats nettement plus défavorables pour le besoin de récupération. Deux groupes se situent à ce niveau :
 - Le groupe présentant un nombre très variable d'heures de travail (>15 h de différence par semaine).
 - Le groupe de fonctions Réalisation, et dans ce groupe la fonction de Régisseur.
 - La fonction Artistique/Créative – scénariste/scriptwriting
 - La fonction Digital – project manager
 - La fonction Rédaction & Recherche – Rédacteur en chef
 - La fonction Rédaction & Recherche – journaliste
 - La fonction Technique – image – Directeur Photo ou Chef opérateur
 - La fonction Technique – image – ENG/EFP
 - La fonction Technique – image – multicam
 - La fonction Technique – son – ENG/EFP
 - La fonction Technique – son – multicam
 - La fonction Technique – graphics
 - La fonction Technique – opérationnel collaborateur (gestionnaire)
- La troisième priorité est accordée aux groupes qui obtiennent des résultats nettement plus défavorables pour les indicateurs de bien-être positifs engagement et/ou plaisir.
 - La fonction Artistique/Créative – décor & accessoires
 - La fonction Artistique/Créatif – Art Director
 - La fonction Commerciale – Media Planner
 - La fonction Soutien – Comptable
 - La fonction Soutien – Presse
 - La fonction Technique – Artiste 2D/3D

- La fonction Technique – operationeel medewerker (uitvoerend)

4.4.9.2 Groupes présentant une expérience plus défavorable d'une série d'aspects du travail essentiels

L'enquête MEDIASENSOR mesure un grand nombre d'aspects du travail. Pour déterminer lequel de ces aspects du travail est essentiel, nous appliquons le modèle « Job-Demand-Control-Support » de Karasek.

Illustration 8. Le modèle « Job-Demand-Control-Support » de Karasek



Sur la base de ce modèle, nous recherchons des groupes qui présentent un écart défavorable pour les aspects du travail suivants :

Tableau 11. Vue d'ensemble des aspects du travail essentiels

DEMANDS (exigences de la tâche)	RESOURCES (sources de motivation ou d'énergie)	
<ul style="list-style-type: none"> • Rythme de travail • Conflit de rôles 	<p>CONTROL</p> <ul style="list-style-type: none"> • Autonomie • Participation • Utilisation des compétences 	<p>SUPPORT</p> <ul style="list-style-type: none"> • Support social (des collègues et de la hiérarchie) • Leadership

Nous appliquons la règle suivante pour établir les priorités :

- La priorité la plus élevée est accordée aux groupes qui obtiennent des résultats nettement plus défavorables en combinant les exigences de la tâche et les ressources du tableau 10 :
 - La fonction Marketing – Event Coordinator
 - La fonction Production – Créatif/manager recherche et développement
 - La fonction Rédaction & Recherche – Web & Community
 - La fonction Technique – Logistique
 - La fonction Technique – SNG/Transmissie/Streaming/RF
- La seconde priorité est accordée aux groupes qui obtiennent des résultats nettement plus défavorables pour les ressources présentées au tableau 10¹⁰ :

¹⁰ La priorité est donnée à un score plus défavorable pour les ressources en raison de leur *double effet*. D'une part, elles renforcent le processus de motivation en stimulant l'engagement et le plaisir. Par ailleurs, elles freinent le

- La fonction Artistique/Créatif– Styling/Make-up
 - La fonction Digital – Graphiste
 - La fonction Production – Assistant de production
 - La fonction Technique – image – Post-production
- La troisième priorité est accordée aux groupes qui obtiennent des résultats nettement plus défavorables pour les exigences de la tâche présentées au tableau 10 :
 - Le groupe de fonction Rédaction et recherche

processus d'érosion (autrement dit, le processus par le biais duquel les sources de stress augmentent le besoin de récupération).

4.5 Analyse de régression¹¹

4.5.1 De l'analyse de risques à l'évaluation des risques : quels aspects du travail et quelles évaluations du bien-être sont liés entre eux ?

Jusqu'à présent, nous avons mis l'accent sur la description des résultats relatifs aux indicateurs de bien-être et aspects du travail. Les résultats décrits et l'analyse des risques nous permettent déjà d'identifier les manières possibles d'agir pour favoriser l'expérience de travail psychosociale. Le défi suivant est de déterminer les domaines d'action prioritaires qui peuvent ensuite être traduits en mesures concrètes. C'est ce que nous appelons l'évaluation des risques. L'évaluation des risques va plus loin que l'analyse des risques. Elle montre le lien entre les aspects du travail et les indicateurs de bien-être.

Traditionnellement, les organisations s'investissent dans la prévention du stress ou du *mal-être*. Nous souhaitons insister sur le fait qu'un plan d'action visant à favoriser le bien-être psychosocial se compose idéalement de deux volets. D'un côté, nous avons le volet de prévention du stress (réduire le mal-être). De l'autre, nous avons le volet de stimulation de l'engagement ou l'engouement (accroître le bien-être).

Grâce à la psychologie du travail, nous savons que certains aspects du travail ont un impact plus important en matière de prévention du stress ainsi que de stimulation de l'engagement. L'analyse de régression nous permet de savoir quelle est l'influence des différents aspects du travail sur les différents indicateurs de bien-être (engagement, plaisir, besoin de récupération). Pour ce faire, nous faisons appel aux analyses du Pr. Notelaers, effectuées à l'aide de sa base de données complète. Afin d'assurer une fiabilité suffisante, seuls les aspects du travail pour lesquels suffisamment de données ont été collectées sont repris. Certains aspects du travail n'apparaîtront donc pas dans l'analyse, même si nous nous attendons en théorie à ce qu'ils soient fortement liés au bien-être.

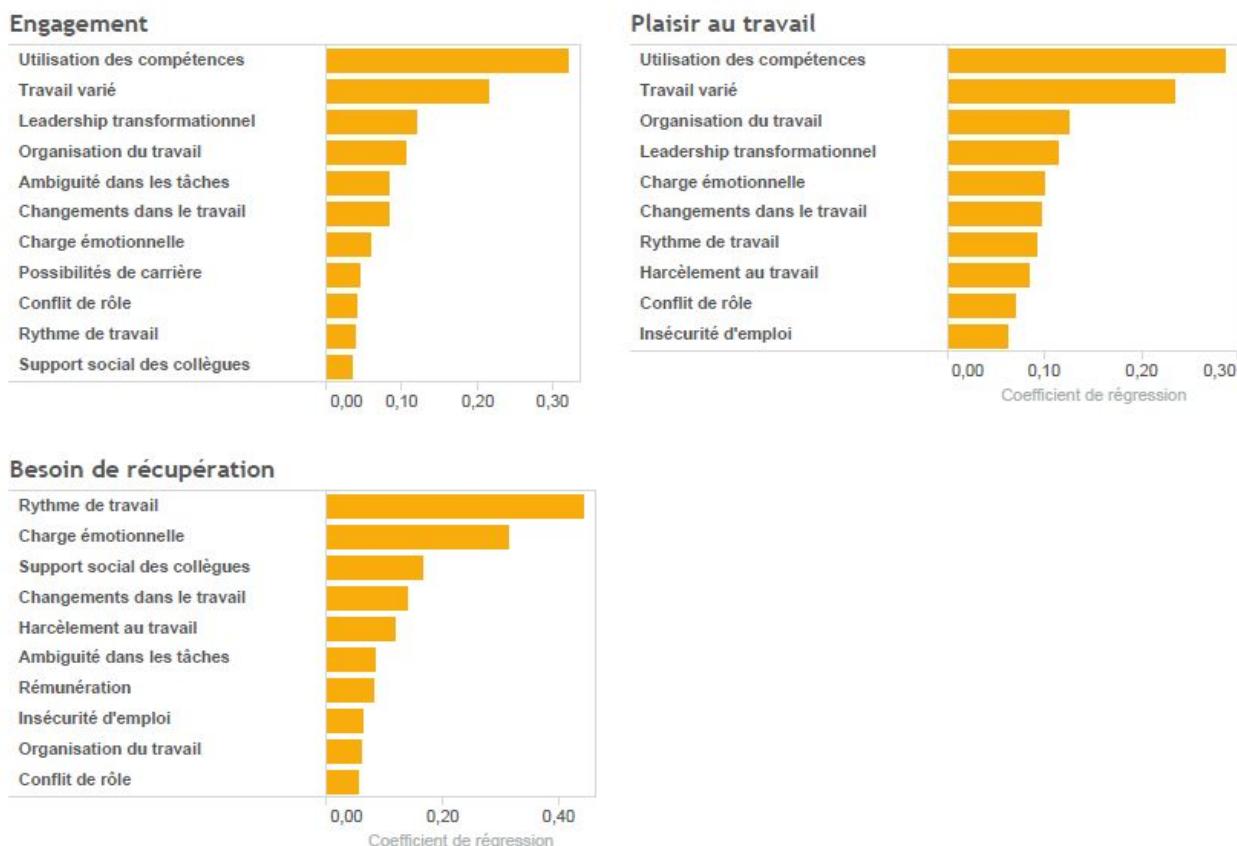
¹¹ Nous vous invitons à consulter le tableau de bord 5 dans Tableau © pour plus de détails.

4.5.2 À quels niveaux pouvons-nous agir ?

Si l'on veut agir sur la stimulation de l'engagement, alors il faut travailler sur l'aspect stimulant du travail, c'est-à-dire sur l'utilisation des compétences et la variation dans le travail. Aussi la présence du leadership transactionnel semble être un facteur important.

Agir sur la voie de la prévention du stress revient à diminuer le besoin de récupération. Les analyses de régression nous montrent que les contraintes liées au travail (aussi bien le rythme de travail que la charge émotionnelle) et l'amélioration des relations entre collègues sont les points d'actions prioritaires.

Illustration 9. Reproduction schématique de l'évaluation des risques à l'aide d'analyses de régression basées sur une série de données générales.



4.6 Priorités au sein de l'organisation¹²

Le graphique des priorités combine les données des analyses de régression et les résultats de votre entreprise.

Les graphiques ci-dessous illustrent, par indicateur de bien-être, les priorités au niveau de l'entreprise. Ainsi, vous pouvez voir sur quels aspects du travail vous devez prioritairement agir pour augmenter le bien-être dans votre entreprise.

Les aspects du travail qui se situent dans le cadran en bas à gauche (1) sont les plus prioritaires. Ce sont les aspects qui ont obtenu un faible score dans votre entreprise et qui ont l'impact le plus grand sur l'indicateur de bien-être sélectionné.

Les aspects du travail qui se situent dans le cadre en bas à droite (2) sont les deuxièmes prioritaires. Bien que ces aspects n'aient qu'un faible impact sur le bien-être des travailleurs dans votre entreprise, ils ont tout de même été évalués négativement. Ce sont les facteurs de risques potentiels pour influencer le bien-être sur le long terme.

Les aspects qui apparaissent dans le cadre supérieur droit et gauche (3 et 4) ont obtenu un score (relativement) positif. Il est important de continuer à prendre des actions pour maintenir cette évaluation positive.

Illustration 10. Légende des quatre cadres du graphique des priorités

3 Facteurs à conserver Scores positifs et fort lien avec le bien-être au sein de votre entreprise	4 Priorité faible Aspects du travail positifs et faible lien avec le bien-être au sein de votre entreprise
1 Priorité haute Scores négatifs et fort lien avec le bien-être au sein de votre entreprise	2 Points d'attention Facteurs de risques potentiels à long terme

¹² Nous vous invitons à consulter le tableau de bord 6 dans Tableau © pour plus de détails.

4.6.1 Priorités Engagement et Plaisir au travail

Les indicateurs de bien-être positifs ont un score relativement bon (85 % se sentent impliqués dans le travail et 88 % éprouvent du plaisir au travail). Si l'on souhaite renforcer l'engagement et le plaisir au travail dans le secteur audiovisuel, l'utilisation des compétences et l'organisation du travail sont les points d'action prioritaires.

Illustration 11. Carte des priorités Engagement

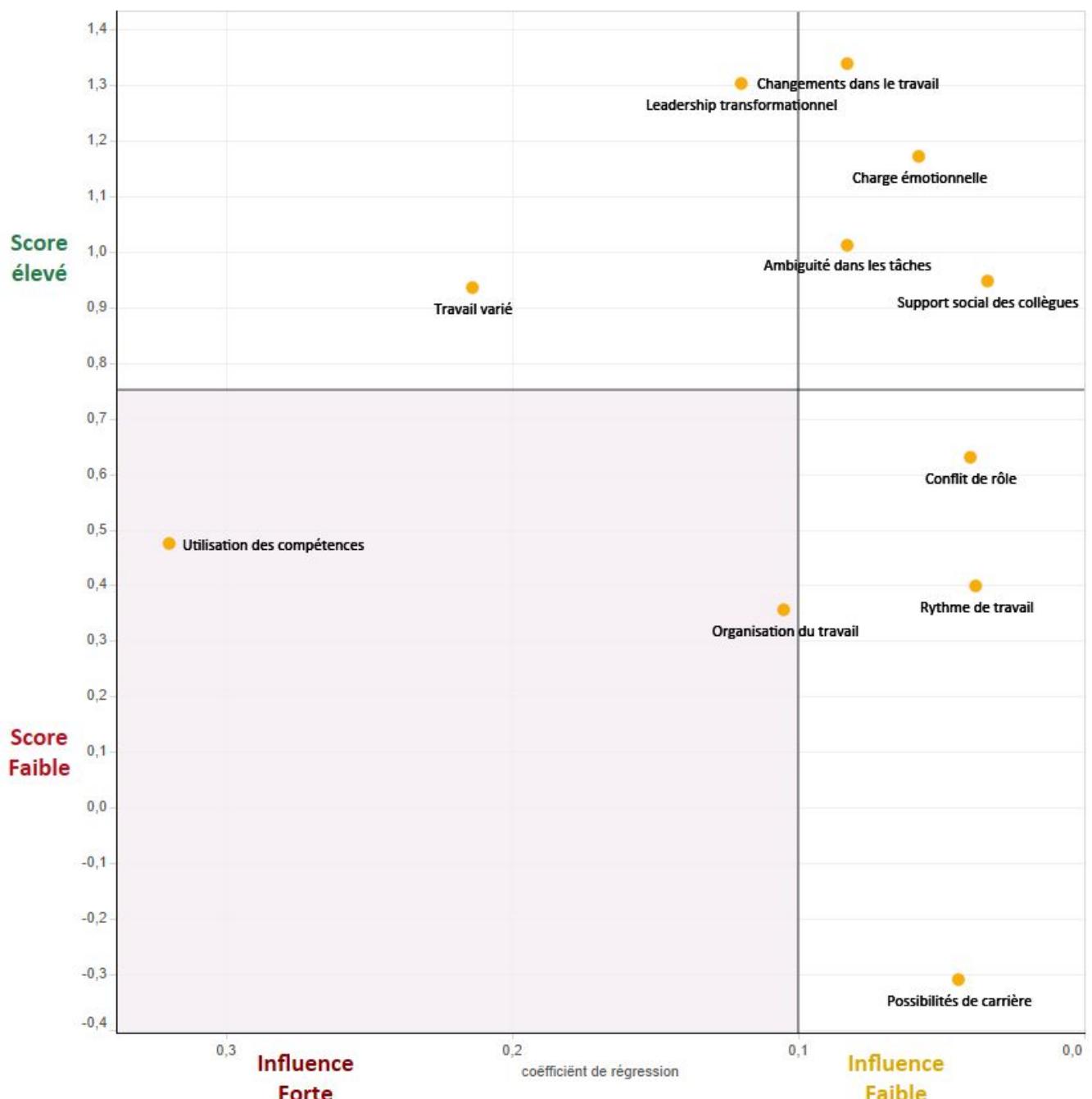
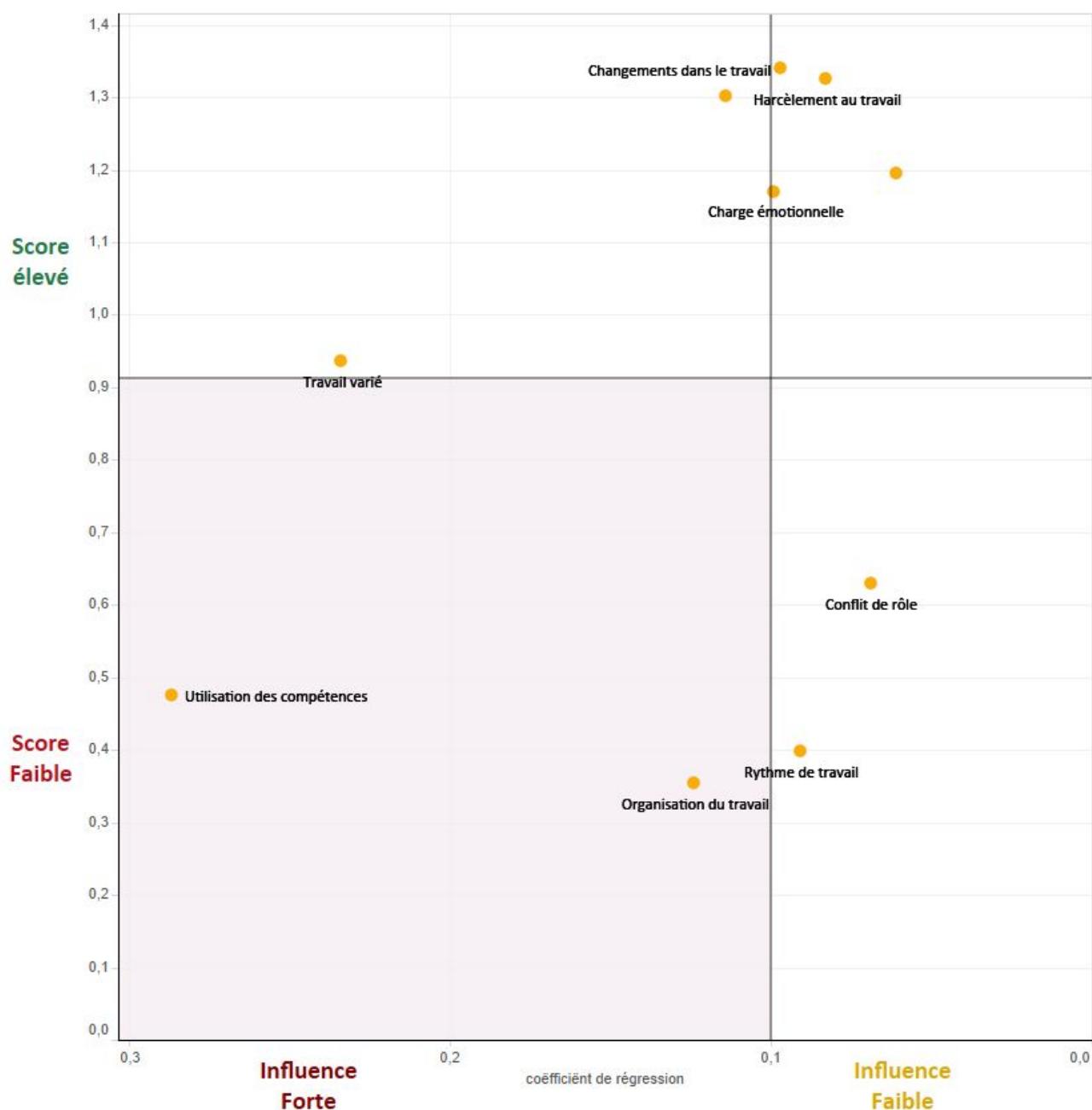


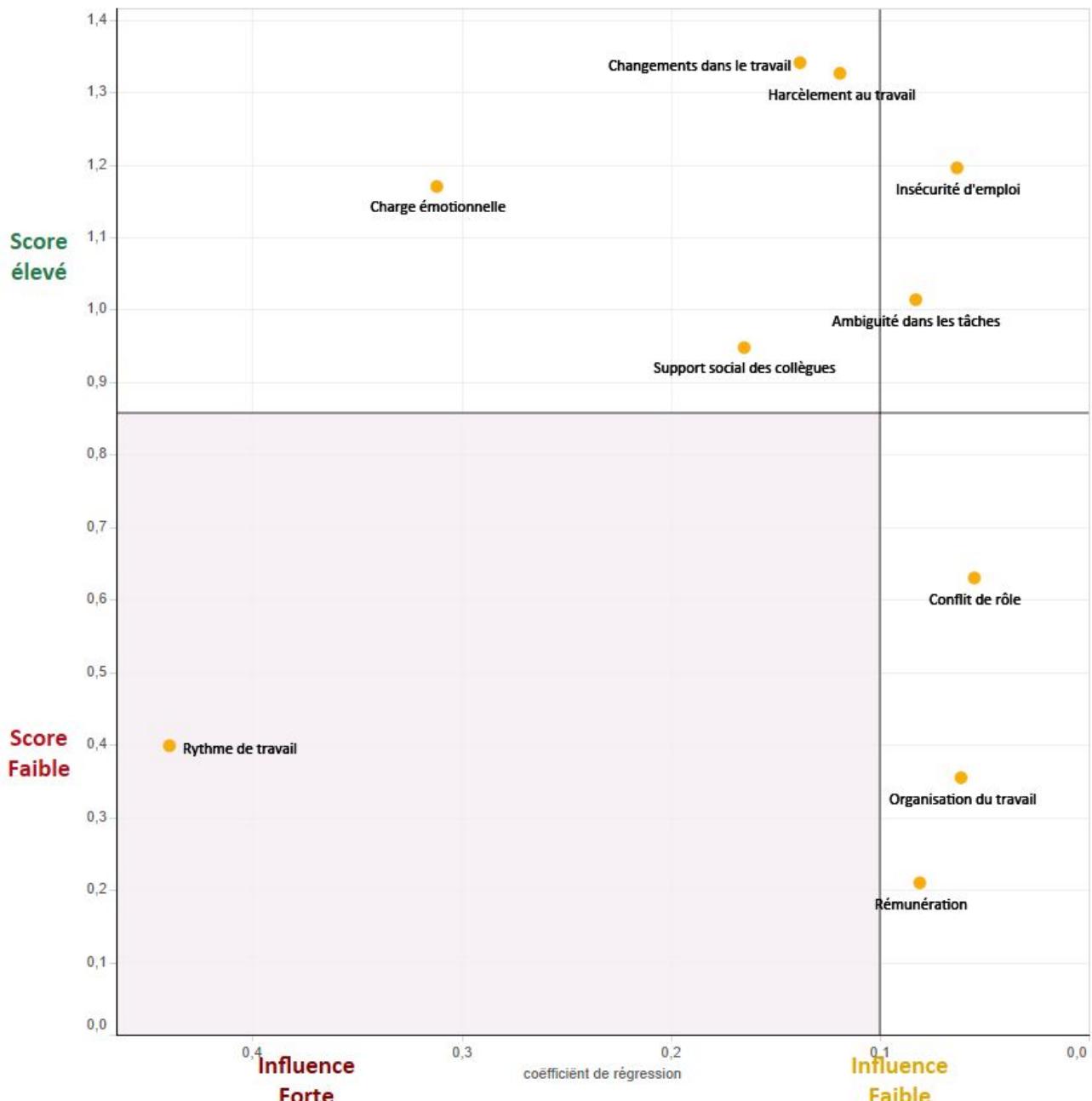
Illustration 12 Carte des priorités Plaisir au travail



4.6.2 Priorités besoin de récupération

Dans le secteur audiovisuel, 41 % des répondants indiquent ressentir un besoin de récupération. La moitié de ce groupe (23 %) indique toujours éprouver un besoin de récupération. Le graphique des priorités met en évidence un point d'action prioritaire qui concerne la réduction du besoin de récupération, à savoir le rythme de travail.

Illustration 13 Carte des priorités Besoin de récupération



5 Réévaluation : évolution des résultats de 2016 à 2019

5.1 Évolution au niveau sectoriel

5.1.1 Participation¹³

La participation a augmenté de 4 %. En 2016, le taux de participation atteignait 51 %. En 2019, 55 % ont participé à l'enquête de bien-être SENSOR.

5.1.2 Indicateurs de bien-être¹⁴

Le graphique à la Figure 14 présente l'évolution nettement plus défavorable de l'indicateur de bien-être Engagement au travail. L'engagement au sein du secteur audiovisuel a diminué, passant de 90 % à 85 %. Bien que 85 % reste un beau résultat, il s'agit malgré tout d'une réduction de 5 % et cet écart semble considérable.

Le score pour l'indicateur de bien-être Plaisir au travail a légèrement baissé, passant de 90 % à 88 %. Le score de l'indicateur de bien-être besoin de récupération s'est légèrement amélioré : en 2019, 41 % des répondants indiquaient avoir un besoin de récupération élevé, contrairement à 44 % en 2016. Pour les deux indicateurs de bien-être, il n'est néanmoins pas question d'un écart notable.

Illustration 14. Les scores pour les indicateurs de bien-être en 2016 et en 2019

Scores du bien-être 2016



Scores du bien-être 2019



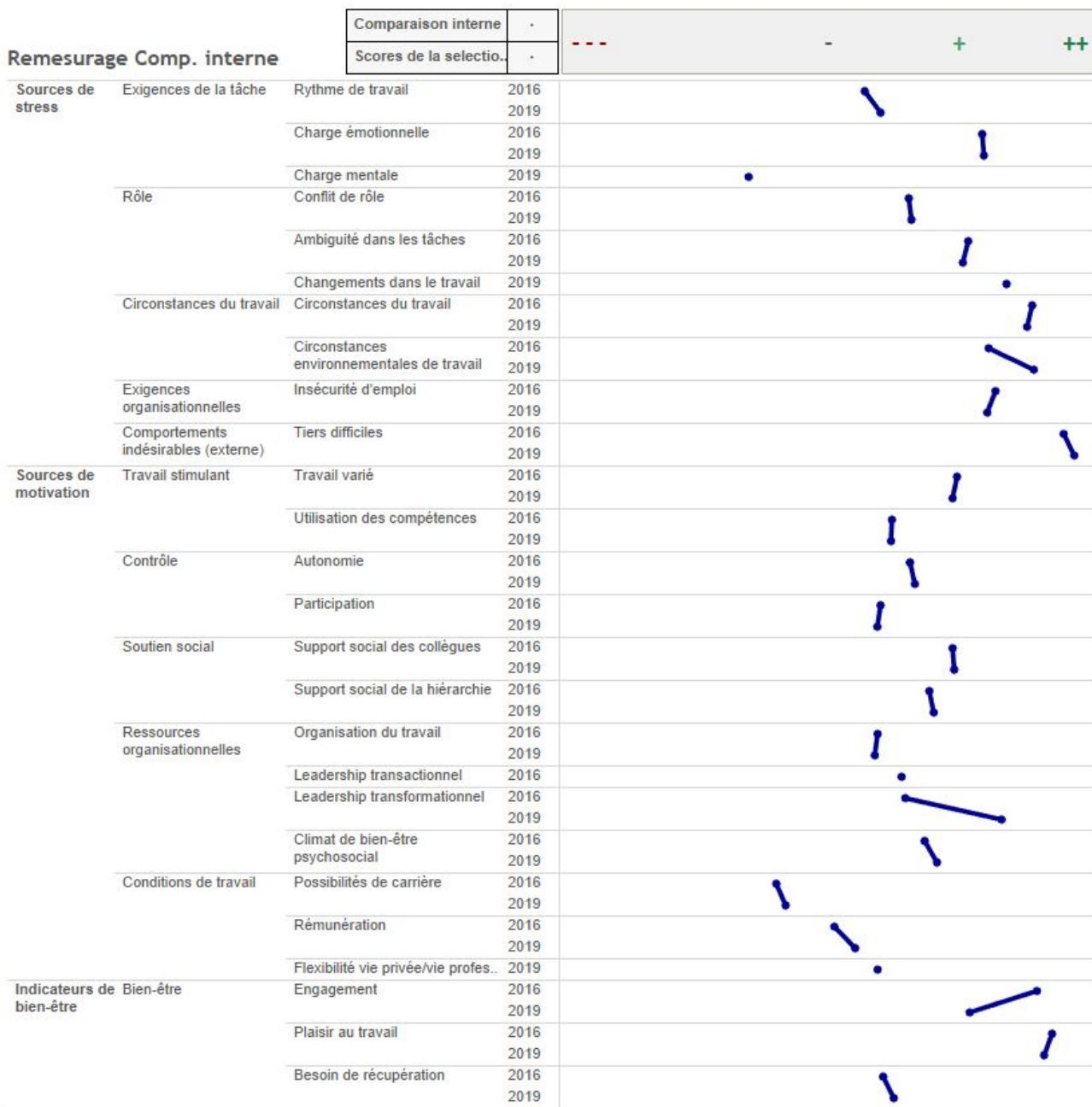
¹³ Cf. Remesurage tableau de bord 1 dans le rapport Tableau.

¹⁴ Cf. Remesurage tableau de bord 2 dans le rapport Tableau.

5.1.3 Aspects du travail

Dans l'illustration 15 ci-dessous, les scores sectoriels de 2016 et 2019 s'affichent visuellement pour chaque aspect du travail et chaque indicateur de bien-être.

Illustration 15. L'évolution des scores sectoriels pour les indicateurs de bien-être et les aspects du travail (de 2016 à 2019)



La direction des lignes indique si l'aspect a évolué de façon favorable (la ligne va vers la droite, dans la direction du symbole +) par rapport à 2016 ou de façon défavorable (la ligne va vers la gauche, dans la direction du symbole -). Pour pouvoir affirmer qu'un aspect a considérablement évolué au fil du temps, nous devons effectuer un calcul. Ce dernier ne peut être effectué que dans Tableau. À cette fin, placez le curseur sur le score 2016 et sur le score 2019. Un champ de texte s'ouvre à chaque fois. Ce champ de texte

contient le « score filtré ». Prenons l'exemple du leadership transformationnel : l'inclinaison de la ligne suggère que l'évolution favorable est considérable. Pour en avoir la certitude, examinons le « score filtré » de 2016 et 2019. Ce dernier s'élève respectivement à 0,583 et 1,302. Le calcul se compose de la différence entre les deux valeurs (=0,719). Il est question d'un écart notable à partir d'une différence de 0,35. Nous pouvons conclure que le leadership transformationnel a évolué de façon nettement favorable au fil du temps.

Il est impossible d'établir une comparaison pour certains aspects du travail : la charge mentale, les changements au travail et la flexibilité vie privée/vie professionnelle (intégrés au questionnaire en 2019, mais pas en 2016) et le leadership transactionnel (intégré au questionnaire en 2016, mais pas en 2019). Les scores pour les paramètres de comportement indésirable ne peuvent pas non plus être comparés, car le module comportement indésirable n'était pas inclus dans le questionnaire en 2016.

Une série d'aspects du travail présentent une tendance légèrement défavorable pour l'évolution 2016-2019, mais aucun aspect du travail n'a évolué de façon considérablement défavorable. Au niveau des pourcentages concrets, nous constatons que la baisse ne s'élève à chaque fois qu'à quelques pour cent. Les aspects du travail qui présentent une tendance légèrement défavorable sont les suivants :

- Ambiguïté du rôle : le pourcentage de répondants pour lesquels cet aspect est problématique est passé de 17 % à 18 %.
- Circonstances de travail : le pourcentage de répondants pour lesquels cet aspect est problématique est passé de 10 % à 8 %. Bien que ce score se soit généralement amélioré, l'évolution est néanmoins interprétée comme légèrement négative, car la proportion de répondants « problématique urgente »¹⁵ a augmenté de 1 % à 2 %.
- Insécurité d'emploi : le pourcentage de répondants pour lesquels cet aspect est problématique est passé de 10 % à 14 %
- Variété du travail : le pourcentage de répondants pour lesquels cet aspect est problématique est passé de 23 % à 24 %.
- Utilisation des compétences : le pourcentage de répondants pour lesquels cet aspect est problématique est passé de 51 % à 50 %. Bien que ce score se soit généralement amélioré, l'évolution est néanmoins interprétée comme légèrement négative, car la proportion de répondants « problématique urgente » a augmenté de 4 % à 5 %.
- Participation : le pourcentage de répondants pour lesquels cet aspect est problématique est passé de 54 % à 55 %.
- Organisation du travail : le pourcentage de répondants pour lesquels cet aspect est problématique est passé de 57 % à 58 %.

Par ailleurs, un certain nombre d'aspects du travail ont évolué de façon légèrement favorable (mais pas de façon considérable). Ces aspects sont les suivants :

- Rythme de travail : de 46 % à 53 %
- Charge émotionnelle : de 89 % à 90 %
- Conflit de rôles : de 51 % à 54 %
- Circonstances environnementales de travail : de 80 % à 91 %
- Tiers difficiles : de 99 % à 97 % Bien que ce score ait diminué, l'évolution est néanmoins interprétée comme légèrement positive, car la proportion a augmenté de façon très positive (vert foncé) de 77 % à 88 %.
- Autonomie : de 57 % à 58 %

¹⁵ Le groupe problématique se compose d'orange et de rouge, le groupe rouge est appelé le groupe « problématique urgente ».

- Support social des collègues : de 70 % à 71 %
- Support social de la hiérarchie : de 64 % à 65 %
- Climat de bien-être : de 65 % à 68 %
- Possibilités de carrière : de 18 % à 22 %
- Rémunération : de 33 % à 41 %

Seul un aspect du travail présente une évolution considérablement favorable, à savoir le leadership transformationnel (de 77 % à 84 %).

5.2 Évolution des groupes cibles au sein du secteur

5.2.1 Explication des graphiques d'évolution par groupe cible¹⁶

L'illustration 16 ci-dessous donne l'exemple de l'évolution du groupe d'âge « moins de 25 ans ». Les lignes bleues correspondent aux scores globaux au niveau sectoriel. Les lignes de couleur (gris-rouge-vert) renvoient au groupe filtré (le cas échéant, le groupe « moins de 25 ans »).

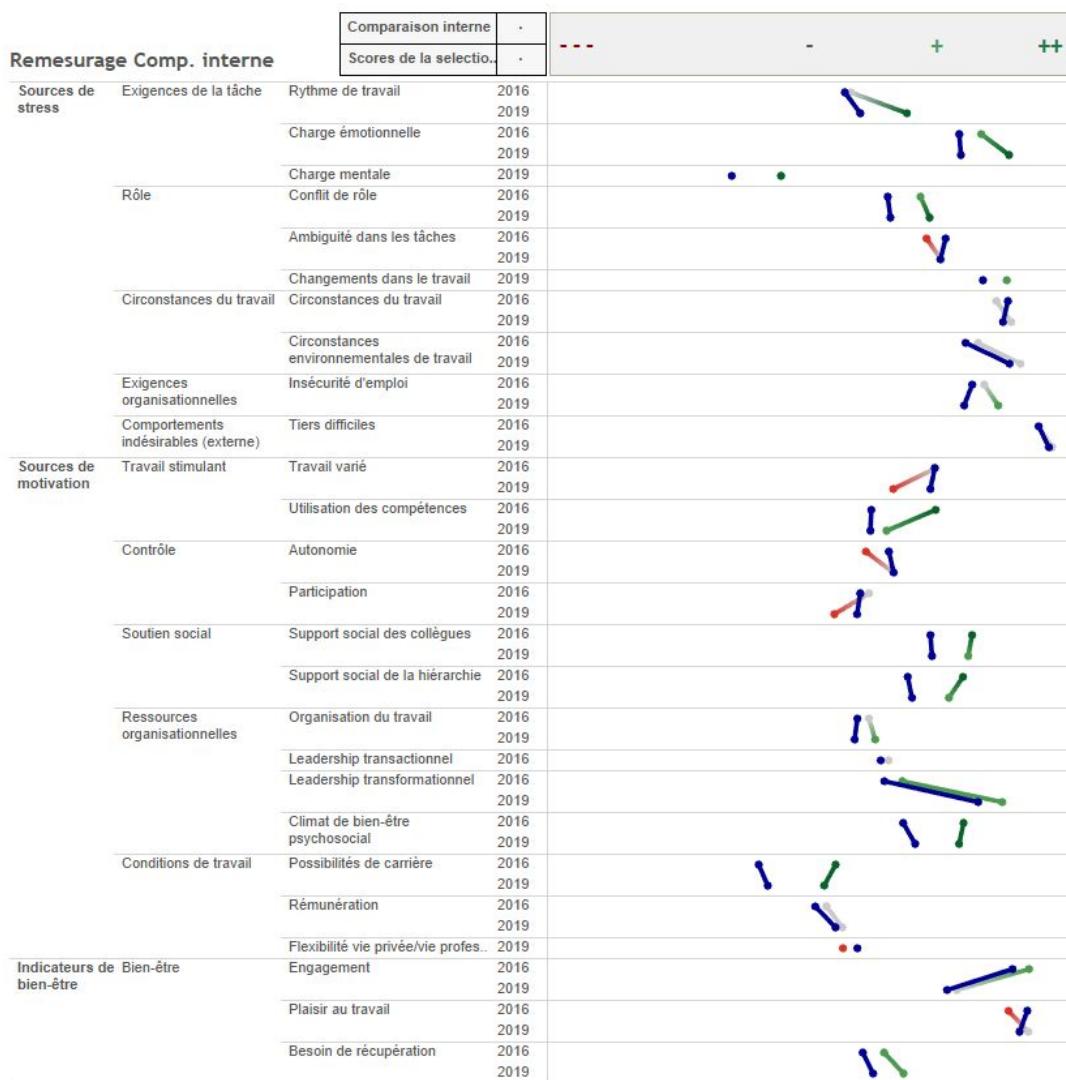
Les couleurs gris-vert-rouge indiquent où se situent les scores de 2016 et de 2019 du groupe « moins de 25 ans » par rapport aux scores sectoriels respectifs de 2016 et 2019 :

- La couleur grise signifie « comparable avec les scores sectoriels de l'année concernée ».
- La couleur verte signifie « nettement plus favorable que les scores sectoriels de l'année concernée ».
- La couleur rouge signifie « nettement plus défavorable que les scores sectoriels de l'année concernée ».

En outre, la direction et l'inclinaison des lignes indiquent dans quelle mesure l'élément a évolué de façon (dé)favorable.

¹⁶ Cf. Remesurage tableau de bord 3. Vous pouvez indiquer les groupes souhaités en modifiant le filtre (Dimension et Valeur). Tableau établit automatiquement la distinction entre l'évaluation de 2016 et celle de 2019 (si possible).

Illustration 16. L'évolution des scores pour les indicateurs de bien-être et les aspects du travail pour le groupe d'âge « moins de 25 ans »



Nous prenons l'exemple du rythme de travail (pour le groupe cible <25 ans). Le rythme de travail de ce groupe a évolué positivement au fil des ans, suffisamment pour que le score du rythme de travail en 2019 soit beaucoup plus favorable que celui du rythme de travail en 2016 (car l'écart entre les deux scores est supérieur à 0,35). En 2016, le score était encore comparable à la moyenne du secteur.

Nous prenons un second exemple : l'utilisation des compétences (pour le groupe cible <25 ans). L'utilisation des compétences de ce groupe a évolué négativement au fil des ans, suffisamment pour que le score de l'utilisation des compétences en 2019 soit beaucoup plus défavorable que celui de l'utilisation des compétences en 2016 (car l'écart entre les deux scores est supérieur à 0,35).

Dans les paragraphes ci-dessous, nous décrivons pour les différentes variables les aspects qui ont connu une évolution considérable si l'on compare les scores de 2016 avec ceux de 2019. Pour cette analyse, nous examinons les lignes gris-vert-rouge du groupe filtré en question. Les résultats issus des graphiques correspondants dans Tableau sont rassemblés dans des tableaux par variable.

Pour deux variables, il n'est pas possible de montrer les évolutions, ces variables n'ayant pas été intégrées à l'enquête en 2016 : type d'entreprise et statut de l'entreprise (collaborateur non permanent).

5.2.2 Évolution de l'âge

Tableau 12. Évolution considérable au sein des groupes d'âge entre 2016 et 2019

	Évolution très défavorable	Évolution très favorable
Moins de 25 ans	Utilisation des compétences Engagement	Rythme de travail Leadership transformationnel
Entre 25 et 34 ans	Engagement	Leadership transformationnel
Entre 35 et 44 ans	Engagement	Circonstances environnementales de travail Leadership transformationnel
Entre 45 et 54 ans	Engagement	Leadership transformationnel
Plus de 55 ans	Climat de bien-être Engagement	Circonstances environnementales de travail Leadership transformationnel

Tous les groupes suivent la tendance du secteur au fil du temps : une évolution très favorable pour le leadership transformationnel et une évolution très défavorable pour l'engagement.

En outre, nous constatons encore de légers écarts pour certains groupes. Le groupe « moins de 25 ans » a évolué de façon considérablement favorable pour le rythme de travail, mais a évolué de façon très défavorable pour l'utilisation des compétences. Le groupe « entre 35 et 44 ans » a aussi considérablement évolué pour ce qui est des circonstances environnementales de travail. Le groupe « 55 ans ou plus » a évolué de façon nettement favorable pour les circonstances environnementales de travail, mais a évolué de façon nettement défavorable pour le climat de bien-être.

5.2.3 Évolution selon le sexe

Tableau 13. Évolution considérable au sein des groupes selon le sexe entre 2016 et 2019

	Évolution très défavorable	Évolution très favorable
Homme	Engagement	Circonstances environnementales de travail Leadership transformationnel
Femme	Engagement	Leadership transformationnel
X	Nombre de répondants insuffisant pour présenter des résultats	

Aussi bien le groupe des hommes que celui des femmes suivent la tendance du secteur au fil du temps : une évolution très favorable pour le leadership transformationnel et une évolution très défavorable pour l'engagement. Par ailleurs, nous constatons également une évolution très favorable pour l'aspect du travail circonstances environnementales de travail au sein du groupe des hommes.

5.2.4 Évolution de l'ancienneté sectorielle

Tableau 14. Évolution considérable au sein des groupes d'ancienneté sectorielle entre 2016 et 2019

	Évolution très défavorable	Évolution très favorable
Moins d'1 an	Engagement	Circonstances environnementales de travail Organisation du travail Leadership transformationnel Besoin de récupération
Entre 1 et 4 ans	Engagement	Leadership transformationnel
Entre 5 et 9 ans	Engagement	Leadership transformationnel
Entre 10 et 14 ans	Engagement	Leadership transformationnel
Entre 15 et 19 ans	Engagement	Leadership transformationnel
Entre 20 et 24 ans	Engagement	Leadership transformationnel
25 ans et plus	Engagement	Circonstances environnementales de travail Leadership transformationnel

Tous les groupes suivent la tendance du secteur au fil du temps : une évolution très favorable pour le leadership transformationnel et une évolution très défavorable pour l'engagement.

En outre, nous constatons encore de légers écarts pour certains groupes. Le groupe « moins d'un an » a aussi évolué de façon très favorable pour ce qui est des circonstances environnementales de travail, de l'organisation du travail et du besoin de récupération. Le groupe « 25 ans ou plus » a aussi considérablement évolué pour ce qui est des circonstances environnementales de travail.

5.2.5 Évolution des heures de travail

Tableau 15. Évolution considérable des heures de travail des groupes entre 2016 et 2019

	Évolution très défavorable	Évolution très favorable
Nombre d'heures fixe par semaine	Engagement	Leadership transformationnel
Variation légère (moins que 15h de différence)	Engagement	Leadership transformationnel
Variation forte (plus que 15h de différence)	Insécurité d'emploi Engagement	Leadership transformationnel

Tous les groupes suivent la tendance du secteur au fil du temps : une évolution très favorable pour le leadership transformationnel et une évolution très défavorable pour l'engagement.

En outre, le groupe « variation forte des heures de travail » présente une évolution très défavorable pour l'insécurité d'emploi.

5.2.6 Évolution des groupes de fonctions

Tableau 16. Évolution considérable au sein des groupes de fonctions entre 2016 et 2019

	Évolution très défavorable	Évolution très favorable
Artistique / Créative	Engagement	Circonstances environnementales de travail Leadership transformationnel
Commerciale	Engagement	Leadership transformationnel
Digital	Nouveau groupe de fonction depuis 2019, donc plus d'évolution possible	
Marketing	Engagement	Circonstances environnementales de travail Leadership transformationnel
Soutien	Engagement	Leadership transformationnel
Production	Engagement	Leadership transformationnel
Rédaction & Recherche	Engagement	Circonstances environnementales de travail Leadership transformationnel
Réalisation	Circonstances de travail Engagement	Leadership transformationnel
Scénario	Groupe de fonctions non intégré à l'enquête en 2019, donc plus d'évolution possible	
Technique	Engagement	Circonstances environnementales de travail Leadership transformationnel
Autre	Engagement	Circonstances environnementales de travail Leadership transformationnel

Tous les groupes suivent la tendance du secteur au fil du temps : une évolution très favorable pour le leadership transformationnel et une évolution très défavorable pour l'engagement.

Par ailleurs, cinq groupes présentent une évolution très favorable pour l'aspect du travail circonstances environnementales de travail, à savoir Artistique/Créative, Marketing, Rédaction et recherche, Technique et Autre.

Dans le groupe Réalisation, nous constatons, outre la tendance générale, une évolution très défavorable des conditions physiques stressantes.

5.2.7 Évolution de la taille de l'entreprise

Tableau 17. Évolution considérable au sein des groupes taille de l'entreprise entre 2016 et 2019

	Évolution très défavorable	Évolution très favorable
< 5	Nombre de répondants insuffisant pour présenter des résultats	
5-9	Utilisation des compétences Support social des collègues Possibilités de carrière Engagement	Rythme de travail Circonstances de travail Circonstances environnementales de travail Autonomie Leadership transformationnel Rémunération Besoin de récupération
10-19	Engagement	Rythme de travail Circonstances environnementales de travail Leadership transformationnel
20-49	Engagement	Conflit de rôles Leadership transformationnel Besoin de récupération
50-99	Engagement	Circonstances environnementales de travail Leadership transformationnel
> 100	Engagement	Leadership transformationnel

Tous les groupes suivent la tendance du secteur au fil du temps : une évolution très favorable pour le leadership transformationnel et une évolution très défavorable pour l'engagement.

Le groupe 5-9 travailleurs présente un grand nombre d'évolutions considérables. Ce groupe a connu une évolution très favorable en ce qui concerne le rythme de travail, les conditions physiques stressantes, les circonstances environnementales de travail, l'autonomie, la rémunération et le besoin de récupération. Nous constatons une évolution très défavorable de l'utilisation des compétences, du support social des collègues et des possibilités de carrière.

Enfin, nous constatons encore de légers écarts pour certains groupes. Le groupe 10-19 travailleurs a évolué de façon nettement favorable pour ce qui est du rythme de travail et des circonstances environnementales de travail. Le groupe 20-49 travailleurs a évolué de façon nettement favorable pour ce qui est du conflit de rôles et du besoin de récupération. Le groupe 50-99 travailleurs a évolué de façon favorable pour ce qui est des circonstances environnementales de travail.

5.2.8

6 Synthèse

6.1 Questionnaire MEDIASENSOR : Une approche par la psychologie du travail

Les résultats de l'enquête MEDIASENSOR sont fournis dans ce rapport. Leur interprétation se fonde sur une approche par la psychologie du travail. Nous avons rassemblé des informations sur l'expérience de travail et la qualité du travail auprès des employés dans les secteur de l'audiovisuel grâce à 2 aspects essentiels :

1. « **L'analyse des risques** » : Les résultats descriptifs liés aux indicateurs de bien-être et aux aspects du travail indiquent à quel point les scores sont favorables ou défavorables au niveau du secteur. Ces scores ont ensuite été comparés à ceux du groupe de référence externe pertinent. Enfin, des comparaisons internes ont également été réalisées afin d'identifier les groupes à risques.
2. « **L'évaluation des risques** » : Les graphiques des priorités nous informent sur le lien entre les aspects du travail et les indicateurs de bien-être. Dans le cadre de notre vision à deux volets, nous conseillons aussi bien de miser sur la prévention du stress (réduire et éviter le besoin de récupération) que sur l'engouement ou la stimulation de l'engagement (stimuler l'engagement et le plaisir au travail). Les domaines d'action considérés comme prioritaires sont ceux qui obtiennent un score relativement faible dans le secteur alors qu'ils ont un impact sur un certain indicateur de bien-être.

6.2 L'expérience de travail dans le secteur de l'audiovisuel

Le questionnaire MEDIASENSOR nous a permis de cartographier **l'expérience de travail**. Nous avons interrogé les employés du secteur de l'audiovisuel sur trois indicateurs de bien-être, à savoir l'engagement, le plaisir au travail et le besoin de récupération.

Les scores en matière d'**engagement et de plaisir au travail** sont bons. 85 % se sentent impliqués et 88 % éprouvent du plaisir au travail.

En revanche, environ 41 % signalent un **besoin de récupération**. En chiffres absolus, 927 employés éprouvent un besoin de récupération. Pour environ 520 collaborateurs, ce besoin de récupération est urgent. Si la récupération se fait attendre, il existe un risque élevé d'absence pour raison médicale dans les 6 mois au sein de ce groupe.

6.3 La qualité du travail chez dans le secteur de l'audiovisuel

Outre l'expérience de travail, nous avons également examiné **l'environnement de travail ou la qualité du travail** en interrogeant les employés sur les facteurs de stress et les sources de motivation. Cette analyse des risques donne un aperçu des points d'attention (à aborder) et des points positifs (à conserver/à renforcer).

6.3.1 Une politique à deux volets : points d'attention et mesures

En partant du principe « mesurer, c'est savoir », l'enquête MEDIASENSOR offre des perspectives qui peuvent être traduites, à une étape ultérieure, en actions visant à promouvoir le bien-être à deux niveaux. En effet, nous proposons des conseils pour une politique à deux volets qui vise, d'une part, la prévention du stress (réduire et prévenir le besoin de récupération) et, d'autre part, l'engouement ou la promotion de l'engagement (promouvoir l'engagement professionnel et le plaisir au travail). Dans la partie qui suit, nous résumons les principaux domaines d'action de chacun de ces volets. Nous y intégrons les informations rassemblées lors de l'analyse des risques (scores) et de l'évaluation des risques (graphiques des priorités).

6.3.2 Volet 1 : Prévention du stress

Le volet de prévention du stress, qui vise à faire disparaître les facteurs de risques (psychosociaux) au sein des organisations, est le plus connu. Dans ce volet, nous cherchons à faire face au besoin de récupération et à le prévenir en réduisant les facteurs de stress et en augmentant les sources de motivation.

Le graphique des priorités montre qu'il existe un point d'action prioritaires pour améliorer le **besoin de récupération**, à savoir le rythme de travail.

- Rythme de travail (47 % problématique): Un score défavorable relevé pour le rythme de travail au cours de l'enquête renvoie principalement au ressenti de contraintes de temps. Les répondants indiquent qu'ils ont le sentiment de devoir se dépêcher et de devoir travailler plus dur pour terminer le travail. Il est conseillé d'approfondir la question pour savoir d'où vient exactement ce sentiment de rythme de travail accru. Les employés ont-ils trop de tâches et de responsabilités pour pouvoir finir le travail à temps ? Disposent-ils des bonnes connaissances, des bons outils et des bonnes compétences pour pouvoir appliquer des méthodes de travail efficaces ?

Travailler directement sur le rythme de travail représente en général un énorme défi. C'est pourquoi nous examinons également d'autres facteurs pouvant avoir une influence sur le rythme de travail. Une organisation du travail déficiente peut avoir un impact important sur l'efficacité des processus au sein de l'organisation. Les employés perdent du temps à cause de cela et une pression au travail croissante se crée. De plus, une organisation du travail déficiente peut causer des conflits de rôle au sein de l'organisation. Ces conflits prennent du temps, ce qui peut créer un sentiment supplémentaire de perte de temps chez les employés. En misant sur une organisation du travail fluide et sur la réduction ou la prévention des conflits de rôle, l'organisation peut travailler indirectement à l'optimisation du rythme de travail.

- Conflit de rôle (46 % problématique): Le Conflit de rôle fait principalement référence (dans notre enquête) au sentiment de recevoir des tâches et instructions contradictoires de la part des autres. En outre, les employés peuvent vivre un conflit de rôle lorsqu'il leur est demandé d'effectuer une tâche d'une autre manière que celle qu'ils souhaitaient.

En premier lieu, il est conseillé de repérer d'où viennent ces conflits de rôle. Des instructions contradictoires sont-elles données ? Existe-t-il des directives ou des procédures qui ne correspondent pas à la réalité ? Les employés reçoivent-ils des instructions de la part de plusieurs départements ou parties qui se contredisent ? Le travail doit-il obligatoirement être effectué d'une certaine manière alors que les employés préféreraient peut-être s'y prendre autrement ? Les personnes qui dirigent les employés jouent ici un rôle clé. Est-ce qu'il est clairement établi qui dirige qui au sein de l'entreprise ? Certains employés sont-ils dirigés par plusieurs personnes et, si oui, quelle est la priorité ? Les conflits de rôle peuvent être abordés en définissant et communiquant

plus clairement les ensembles de tâches et les responsabilités, en établissant un ordre de priorité et en convenant de qui dirige qui. Cela se passe idéalement de manière participative, par exemple dans le cadre d'entretiens avec le supérieur. Des ateliers peuvent aussi être organisés pour se concentrer par exemple sur le développement de l'équipe et le « job crafting ».

- Organisation du travail (58 % problématique): Une organisation du travail déficiente peut avoir une grande incidence sur l'efficacité d'un grand nombre de processus au sein de l'organisation, notamment la collaboration entre les départements, la collaboration au sein des équipes, ainsi que la concrétisation et la viabilité des postes individuels. L'organisation du travail traite plus précisément des modalités de la répartition et de la concrétisation des tâches et des rôles dans l'organisation, de la gestion du fonctionnement interne en équipe et de la mise en place de la collaboration entre employés et départements. Idéalement, cette organisation du travail est axée sur la vision et sur la réalisation de la mission principale de l'entreprise : quel objectif faut-il atteindre ?. Où en êtes-vous ? Qu'est-ce que l'on trouve important ?. Une organisation du travail inefficace va en revanche de pair avec une perte d'énergie et de temps, ce qui peut notamment se traduire par une pression du travail et des problèmes de rôle accrus.

Pour avoir une meilleure vue sur l'organisation du travail et assurer plus de fluidité du processus de travail, il serait notamment utile de disposer d'un organigramme clair (comment se présente la structure organisationnelle ?), de clarifier et d'optimiser les procédures et les processus internes, de prévoir une concertation afin de revoir les processus et procédures là où c'est nécessaire, de (re)définir les rôles et les responsabilités et de tirer parti de processus décisionnels transparents au sein desquels les collaborateurs sont idéalement impliqués ou dont ils sont du moins clairement informés.

6.3.3 Volet 2 : Engouement ou stimulation de l'engagement

Si l'on souhaite renforcer **l'engagement** et le **plaisir au travail** dans le secteur audiovisuel, l'utilisation des compétences et l'organisation du travail sont les points d'action prioritaires.

- Utilisation des compétences (50 % problématique): En matière d'utilisation des compétences, il est notamment question des possibilités d'apprentissage ressenties au travail, du ressenti par rapport aux objectifs que l'on peut atteindre et des possibilités offertes par le travail pour la croissance et le développement personnels. Il s'agit d'une composante importante du travail source de défis.

Pour stimuler le degré d'utilisation des compétences des collaborateurs, il est possible de renforcer l'offre de formation et de communiquer sur cette dernière, de miser sur la gestion des compétences et de se concentrer sur les talents. Il est en outre possible de tirer parti d'un plan de développement personnel au sein duquel on détermine, en concertation avec le collaborateur, sur quels points ce dernier peut travailler, étape par étape. Il existe également des initiatives en matière de rotation du travail dans le cadre desquelles les collaborateurs effectuent à tour de rôle des tâches concrètes ou dans le cadre desquelles les collaborateurs font partie d'une équipe mobile multitâche. Il peut en effet s'avérer utile d'analyser précisément les besoins. Pour quelle raison les répondants ressentent-ils un manque d'utilisation de la compétence ? À quoi ressemble votre ensemble de tâches ? Correspond-il aux aptitudes et aux pistes d'apprentissage du collaborateur ? Il est évidemment possible d'organiser et d'effectuer cet exercice pour l'ensemble des collaborateurs de l'entreprise.

- Organisation du travail : cf. Description dans le paragraphe 6.3.2. ci-dessus.

Outre les domaines d'action prioritaires mentionnés ci-dessus, il est également envisageable de se concentrer sur d'autres sources de motivation considérées comme des points d'attention dans l'analyse. De plus, il est conseillé de continuer à miser sur les sources de motivation auxquelles la majorité des employés

a donné un score favorable. Le modèle « job demands-resources » nous apprend non seulement que les sources de motivation favorisent l’engagement et le plaisir au travail, mais aussi qu’elles ont un impact positif sur le besoin de récupération.

6.4 Évolution au fil du temps

L’enquête MEDIASENSOR a été lancée une première fois en 2016. La deuxième enquête a eu lieu en 2019. Nous pouvons dès lors analyser l’évolution des résultats.

L’engagement au sein du secteur audiovisuel a diminué, passant de 90 % à 85 %. Bien que 85 % reste un beau résultat, il s’agit malgré tout d’une réduction de 5 % et cet écart semble considérable.

Le score pour l’indicateur de bien-être plaisir au travail a légèrement baissé, passant de 90 % à 88 %. Le score de l’indicateur de bien-être besoin de récupération s’est légèrement amélioré : en 2019, 41 % des répondants indiquaient avoir un besoin de récupération élevé, contrairement à 44 % en 2016. Pour les deux indicateurs de bien-être, il n’est néanmoins pas question d’un écart notable.

Lorsque nous regardons l’évolution des aspects du travail, nous constatons qu’un seul aspect du travail a connu une évolution très favorable par rapport à 2016, à savoir le leadership transformationnel. En 2016, 77 % des répondants indiquaient ressentir le leadership transformationnel, alors que ce chiffre a augmenté pour atteindre 84 % en 2019. Les autres aspects du travail ont légèrement progressé ou reculé, mais il s’agit de différences très faibles (et donc peu notables).

Lorsque nous examinons les divers groupes cibles au sein du secteur, nous constatons que la plupart d’entre eux suivent la tendance générale du secteur, à savoir une baisse importante de l’engagement et une hausse importante du leadership transformationnel. De plus, nous constatons que différents groupes cibles présentent un, deux ou trois aspects du travail supplémentaires qui ont évolué favorablement ou défavorablement. Le seul groupe au sein duquel la plupart des aspects du travail ont évolué de façon très favorable ou très défavorable est le groupe des entreprises comprenant 5-9 travailleurs.

6.5 Plan d’action

Suite à la réalisation de l’analyse des risques psychosociaux, l’employeur doit définir et prendre des mesures de prévention basées sur les résultats de cette analyse. L’analyse des risques psychosociaux en est la première étape. La suivante est l’élaboration d’un plan d’actions promotionnant le bien-être au travail.

En se basant sur les conclusions de cette enquête, mediarte peut développer un plan d’action au niveau sectoriel. Afin de garantir que les entreprises participantes soient en ordre légalement (résultats analyse des risques psychosociaux + mesures), il est nécessaire de prendre en considération les points suivants :

- Les entreprises qui, à côté des résultats du secteur, ont demandé leurs résultats spécifiques (limités ou détaillés) sont en ordre en ce qui concerne l’analyse. Ils doivent cependant, en interne, poursuivre le travail par rapport aux résultats de leur entreprise en adoptant des mesures de prévention adaptées aux résultats mis en évidence.
- Les entreprises qui possèdent uniquement les résultats du secteur (pas de rapport spécifique aux résultats de leur entreprise) doivent encore traduire les résultats du secteur aux réalités de leur entreprise. Cela peut se passer en interne en discutant des résultats du secteur afin de voir si ceux-ci sont aussi valables pour leur entreprise : est-ce que les risques du secteur sont les mêmes

que les risques auxquels ils sont confrontés. A côté de cela, ils doivent également prendre des mesures de prévention sur base de ces résultats.

7 Questionnaire

Les modules composants le questionnaire qui a été utilisé au sein de votre entreprise sont indiqués avec une croix.

x	Sources de stress	Exigences de la tâche	Rythme de travail	Devez-vous vous dépêcher ? Devez-vous fournir un effort supplémentaire pour terminer un travail ? Travaillez-vous sous la contrainte du temps ?
x	Sources de stress	Exigences de la tâche	Charge émotionnelle	Votre travail vous place-t-il dans des situations émouvantes ? Dans votre travail, êtes-vous confronté(e) à des choses qui vous touchent personnellement ? Votre travail présente-t-il une grande charge émotionnelle ?
x	Sources de stress	Exigences de la tâche	Charge mentale	Votre travail demande-t-il beaucoup de concentration ? Devez-vous faire attention à beaucoup de choses à la fois dans votre travail ? Votre travail exige-t-il une attention permanente ?
	Sources de stress	Exigences de la tâche	Charge physique	Votre travail est-il physiquement éprouvant ? Votre travail nécessite-t-il de la force physique ? Travaillez-vous dans des positions inconfortables ou fatigantes ?
	Sources de stress	Exigences de la tâche	Complexité	Trouvez-vous votre travail complexe ? Trouvez-vous votre travail de plus en plus complexe, au point que cela vous pose problème ? Etes-vous appelé(e) à accomplir un travail trop difficile pour vous ?
	Sources de stress	Exigences de la tâche	Flux	Des situations imprévues vous gênent-elles dans votre travail ? Votre travail se déroule-t-il autrement que vous l'auriez voulu ? Etes-vous dérangé(e) dans votre travail ?
	Sources de stress	Exigences organisationnelles	interdépendance	Etes-vous tributaire de l'intervention d'autrui pour pouvoir poursuivre votre travail ? Des défauts dans le travail d'autrui vous empêchent-ils de travailler correctement ? Les absences d'autrui compliquent-elles votre travail ?
	Sources de stress	Exigences organisationnelles	Bureaucratie	Etes-vous dans votre travail confronté(e) à des règles, des procédures et des consignes superflues ? Diverses règles inutiles vous empêchent-elles d'exécuter votre travail aussi bien que vous le voudriez ? Pour que quelque chose soit fait, êtes-vous contraint(e) de suivre une autre voie que celle prescrite ?
x	Sources de stress	Exigences organisationnelles	Insécurité d'emploi	La probabilité existe que je perde bientôt mon emploi. Je me sens dans l'incertitude quant à l'avenir de mon emploi Je pense perdre mon emploi prochainement
x	Sources de stress	Rôle	Conflit de rôles	Devez-vous effectuer votre travail autrement que vous ne le souhaitez ? Avez-vous des conflits avec vos collègues sur le contenu des tâches ? Avez-vous des conflits avec votre chef direct sur le contenu des tâches ? Recevez-vous des ordres contradictoires ?
x			Ambiguïté dans les tâches	Savez-vous précisément ce que les autres attendent de vous au travail ?

	Sources de stress	Rôle		Savez-vous précisément en quoi consiste votre tâche ? Savez-vous précisément ce que vous pouvez attendre des autres personnes de votre département ?
x	Sources de stress	Rôle	Changements dans le travail	Avez-vous du mal à vous adapter à des changements dans vos tâches ? Les changements dans vos tâches vous causent-ils des problèmes ? Les changements dans vos tâches ont-ils des conséquences négatives pour vous ?
x	Sources de stress	Circonstances de travail	Circonstances de travail	Dans l'exercice de votre travail, à quelle fréquence êtes-vous confronté(e) ... à des tâches physiquement lourdes ? ... à des positions inconfortables ou fatigantes ? ... à des mouvements répétitifs (toujours identiques) des mains/des bras ?
x	Sources de stress	Circonstances de travail	Circonstances environnementales de travail	Dans l'exercice de votre travail, à quelle fréquence êtes-vous confronté(e) ... à des vibrations d'outils ou de machines ? ... à des nuisances sonores ? ... à des températures extrêmes ?
x	Sources de stress	Comportements indésirables (externe)	Harcèlement au travail	Durant les six derniers mois, à quelle fréquence avez-vous été sujet aux comportements suivants ? Quelqu'un retient de l'information qui vous est nécessaire et rend ainsi votre travail plus difficile. Rumeurs à votre encontre. Exclusion des activités de groupe, exclusion de la part des collègues. Remarques répétées à l'encontre de votre vie privée et de vous-même. Insultes. Remarques répétées concernant vos erreurs. Silence ou hostilité face à vos questions ou vos tentatives d'entrer en conversation. Dévalorisation de votre travail et de vos efforts. "Blagues", "surprises" désagréables.
x	Sources de stress	Comportements indésirables (interne)	Agression, conflits avec les collègues	Durant les 6 dernier mois, à quelle fréquence avez-vous été sujet aux comportements suivants ? Vos collègues sont-ils agressifs à votre égard ? Vous sentez-vous personnellement attaqué(e) ou menacé(e) dans votre travail ? Avez-vous des conflits avec vos collègues ?
x	Sources de stress	Comportements indésirables (interne)	Agression, conflits avec le supérieur direct	Durant les 6 dernier mois, à quelle fréquence avez-vous été sujet aux comportements suivants ? Votre chef direct est-il agressif avec vous ? Vous sentez-vous personnellement attaqué(e) ou menacé(e) dans votre travail ? Avez-vous des conflits avec votre chef direct ?
x	Sources de stress	Comportements indésirables (interne)	Harcèlement sexuel	Pendant votre travail, êtes-vous confronté(e) à des blagues ou des remarques à tendance sexuelle que vous considérez comme déplacées ? Pendant votre travail, vous frôle-t-on ou vous touche-t-on d'une manière que vous considérez comme déplacée ?
x	Sources de stress	Comportements indésirables (externe)	Tiers difficiles	Au cours des six derniers mois : Avez-vous été en contact avec des clients ? Avez-vous eu affaire à des clients désagréables ?

				Avez-vous été en conflit avec des clients ? Avez-vous eu à subir des agressions verbales de la part de clients ? Avez-vous eu affaire à des clients utilisant des arguments d'ordre émotionnel ?
	Sources de stress	Déplacements	Déplacements domicile-travail	Quelle est la durée moyenne de votre déplacement pour vous rendre à votre lieu de travail ? Vous arrive-t-il de subir des retards/des problèmes de circulation sur le chemin du travail ? Les retards/les problèmes de circulation vous pèsent-ils ? Vous arrive-t-il de vous énerver sur le chemin du travail ? Les retards/les problèmes de circulation vous mettent-ils en retard ?
	Sources de stress	Déplacements	Déplacements professionnels à l'étranger	Vous déplacez-vous à l'étranger pour des raisons professionnelles? Etes-vous fort incommodé(e) parce que vous devez régulièrement vous déplacer à l'étranger? Les déplacements professionnels à l'étranger vous causent-ils des problèmes personnels? Votre vie privée est-elle perturbée par vos déplacements professionnels à l'étranger? Avez-vous la possibilité d'organiser convenablement votre déplacement professionnel à l'étranger au préalable? Avez-vous la possibilité de récupérer après chaque déplacement professionnel à l'étranger?
x	Sources de motivation	Travail stimulant	Variété du travail	Votre travail est-il varié ? Votre travail exige-t-il un apport personnel ? Votre travail fait-il suffisamment appel à toutes vos aptitudes et capacités ?
x	Sources de motivation	Travail stimulant	Utilisation des compétences	Apprenez-vous de nouvelles choses dans votre travail ? Votre travail vous donne-t-il le sentiment de pouvoir réaliser quelque chose ? Votre emploi vous offre-t-il des possibilités de développement personnel ?
x	Sources de motivation	Contrôle	Autonomie	Pouvez-vous influencer votre rythme de travail ? Pouvez-vous interrompre votre travail quelques instants quand vous le jugez nécessaire ? Pouvez-vous déterminer vous-même l'ordre de vos activités ?
x	Sources de motivation	Contrôle	Participation	Avez-vous votre mot à dire sur ce qui se passe sur le lieu de travail ? Pouvez-vous participer à des décisions qui concernent votre travail ? Avez-vous suffisamment de possibilités de concertation sur votre travail avec votre chef direct ?
x	Sources de motivation	Ressources sociales	Soutien social des collègues	Pouvez-vous compter sur vos collègues lorsque vous éprouvez des difficultés au travail ? Pouvez-vous, si nécessaire, demander de l'aide à vos collègues ? Vous sentez-vous apprécié(e) au travail par vos collègues ?
x	Sources de motivation	Ressources sociales	Soutien social supérieur direct	Pouvez-vous compter sur votre chef direct lorsque vous éprouvez des difficultés au travail ? Pouvez-vous, si nécessaire, demander de l'aide à votre chef direct ? Vous sentez-vous apprécié(e) au travail par votre chef direct ?
x	Sources de motivation	Ressources organisationnelles	Organisation du travail	Le travail est-il bien organisé en général dans votre entreprise ? La collaboration avec d'autres départements ou groupes est-elle bonne dans l'entreprise ? La prise de décision dans votre entreprise passe-t-elle par de nombreux niveaux ? Dans votre entreprise, les travailleurs sont-ils impliqués dans les changements d'organisation ?
x	Sources de motivation	Ressources organisationnelles	Leadership transformationnel	Mon supérieur hiérarchique communique, au sujet de l'avenir, une vision claire et positive

				Mon supérieur hiérarchique voit en ses subordonnés des personnes à part entière et les encourage à évoluer davantage Mon supérieur hiérarchique m'encourage et reconnaît mes qualités Mon supérieur hiérarchique encourage la confiance, l'implication et la collaboration entre mes collègues et moi-même Mon supérieur hiérarchique m'encourage à envisager les problèmes autrement
X	Sources de motivation	Ressources organisationnelles	Climat de bien-être	Au travail, la haute direction réagit rapidement en cas de problème susceptible de peser sur la santé psychosociale des collaborateurs. La haute direction réagit énergiquement lorsque la santé psychosociale d'un travailleur suscite des inquiétudes. On vous écoute lorsque vous émettez des suggestions ou apportez une contribution qui s'inscrit dans le cadre du bien-être, de la sécurité et de la santé de l'organisation. La haute direction accorde clairement de l'importance au bien-être psychosocial des travailleurs.
	Sources de motivation	Ressources organisationnelles	Communication	Êtes-vous suffisamment au courant de ce qui se passe dans l'entreprise ? Êtes-vous bien informé(e) des choses importantes dans l'entreprise ? Le processus décisionnel de l'entreprise, est-il clair ?
	Sources de motivation	Ressources organisationnelles	Consignes de sécurité	Les consignes de sécurité sont bien expliquées. Les consignes de sécurité sont toujours de nature très pratique. Les consignes de sécurité peuvent être suivies sans perturber la manière habituelle de travailler.
	Sources de motivation	Ressources organisationnelles	Équipements de protection individuels	L'utilisation d'équipements de protection individuelle est bien expliquée. L'utilisation d'équipements de protection individuelle est contrôlée. La non utilisation d'équipements de protection individuelle est sanctionnée.
	Sources de motivation	Ressources organisationnelles	Outils de travail	Disposez-vous des outils / moyens de travail adéquats ? Disposez-vous des outils / moyens de travail suffisants ? Les outils / moyens de travail, sont-ils facilement disponibles
	Sources de motivation	Ressources organisationnelles	Équité	J'estime que mon employeur me rémunère équitablement (salaire, avantages extra-légaux) J'estime que les règles et procédures sont correctement et équitablement appliquées J'estime que ma hiérarchie me traite avec honnêteté
	Sources de motivation	Ressources organisationnelles	Culture de leadership engageante	Mon chef permet à chacun d'apporter sa contribution. Mon chef encourage ses collaborateurs à exprimer leur opinion. Mon chef est capable de convaincre chacun d'adhérer à ses projets. Mon chef est quelqu'un d'inspirant. Mon chef veille à ce que règne un bon esprit d'équipe. Mon chef encourage la collaboration au sein de l'équipe. Mon chef encourage ses collaborateurs à faire ce en quoi ils sont bons. Mon chef encourage ses collaborateurs à développer autant que possible leurs talents. Mon chef accorde à chacun une liberté et des responsabilités suffisantes. Mon chef donne à ses collaborateurs le sentiment qu'ils contribuent à quelque chose d'important. Mon chef fait en sorte que l'équipe poursuive un même but. Mon chef délègue responsabilités et tâches.

x	Sources de motivation	Conditions de travail	Possibilités de carrière	Votre emploi vous permet-il de progresser financièrement ? Votre emploi actuel accroît-il vos chances et opportunités sur le marché de l'emploi ? Votre emploi vous offre-t-il des possibilités de promotion ?
x	Sources de motivation	Conditions de travail	Rémunération	Estimez-vous que votre entreprise paie de bons salaires ? Estimez-vous pouvoir vivre convenablement avec votre salaire ? Estimez-vous être suffisamment payé(e) pour le travail que vous accomlez ?
x	Sources de motivation	Conditions de travail	Conciliation vie privée-vie professionnelle	Pouvez-vous prendre congé quand vous le souhaitez ? Vous rappelle-t-on au travail pendant une journée de congé ? Avez-vous la possibilité de travailler à temps partiel ? Avez-vous la possibilité de travailler à des heures adaptées à votre vie privée ? Votre vie privée est-elle perturbée par vos heures de travail ?
	Indicateurs bien-être du	Bien-être	Occupational Citizenship Behaviour (OCB)	Prendre le temps de conseiller ou d'encadrer un(e) collègue. Aider un(e) collègue à acquérir de nouvelles aptitudes ou partager vos connaissances avec lui (elle). Mettre un nouveau (nouvelle) collègue au courant. Ecouter un(e) collègue auq q un problème au travail. Emettre des suggestions visant à améliorer les méthodes de travail. Venir en aide à un(e) collègue surchargé(e) de travail. Proposer spontanément de prendre en charge du travail supplémentaire.
x	Indicateurs bien-être du	Bien-être	Engagement	Je déborde d'énergie pour mon travail. Je suis passionné(e) par mon travail. Faire ce métier est stimulant. Lorsque je me lève le matin, j'ai envie d'aller travailler. Je suis complètement absorbé(e) par mon travail.
x	Indicateurs bien-être du	Bien-être	Plaisir au travail	Je fais ce travail parce qu'il le faut bien, cela veut tout dire. En général, j'aime entamer la journée de travail. Je trouve mon travail chaque jour aussi passionnant. J'éprouve du plaisir dans mon travail. Je dois à chaque fois vaincre ma propre résistance au travail.
x	Indicateurs bien-être du	Bien-être	Besoin de récupération	J'ai des difficultés à me détendre à la fin de la journée de travail. À cause de mon travail je me sens épuisé(e) à la fin de la journée. J'ai des difficultés à me concentrer pendant mes heures de loisirs après le travail. En général, il me faut plus d'une heure pour récupérer complètement après le travail. Il arrive que dans la dernière partie de la journée de travail, la fatigue m'empêche de faire mon travail aussi bien.
	Indicateurs bien-être du	Santé	Plaintes douleurs physiques	Au cours des deux dernières semaines, avez-vous eu... des douleurs dans la nuque ou dans les épaules ? des maux de tête ? des douleurs à l'estomac ou aux intestins ?

				des douleurs dans la poitrine ou dans la région du cœur ? des douleurs musculaires ? des douleurs lombaires ? des picotements dans les membres ou un engourdissement des membres ?
Indicateurs bien-être	du	Santé	Fatigue	Au cours des deux dernières semaines, avez-vous eu... des difficultés à trouver le sommeil ? des troubles du sommeil ou le sommeil agité ? de la fatigue persistante ?
Indicateurs bien-être	du	Santé	Évaluation de santé	Dans quelle mesure, êtes-vous d'accord avec les affirmations suivantes ? Mon travail a une influence négative sur ma santé. Ma vie de tous les jours est incommodée par mon état de santé. Dans mon travail, je suis incommodé par mon état de santé.
Indicateurs bien-être	du	Santé	Absentéisme	Comment qualifiez-vous votre état de santé général ces deux dernières semaines ? Ces 12 derniers mois, combien de fois êtes-vous restés à la maison suite à une maladie ou un accident ? Ces 12 derniers mois, combien de jours êtes-vous restés à la maison suite à une maladie ou accident ? Ces 12 derniers mois, combien de fois êtes-vous allé(e)s travailler alors que vous auriez dû rester à la maison pour des raisons de santé ?