



## SENSOR: exemple d'une approche quantitative

### 1 Le questionnaire

#### **Rythme de travail**

*(jamais-parfois-souvent-toujours)*

1. Devez-vous vous dépêcher ?
2. Devez-vous fournir un effort supplémentaire pour terminer un travail ?
3. Travaillez-vous sous la contrainte du temps ?

#### **Charge émotionnelle**

*(jamais-parfois-souvent-toujours)*

4. Votre travail vous place-t-il dans des situations émouvantes ?
5. Dans votre travail, êtes-vous confronté(e) à des choses qui vous touchent personnellement ?
6. Votre travail présente-t-il une grande charge émotionnelle ?

#### **Support social des collègues et de la hiérarchie**

*(jamais-parfois-souvent-toujours)*

7. Pouvez-vous compter sur vos collègues lorsque vous éprouvez des difficultés au travail ?
8. Pouvez-vous, si nécessaire, demander de l'aide à vos collègues ?
9. Vous sentez-vous apprécié(e) au travail par vos collègues ?
10. Pouvez-vous compter sur votre chef direct lorsque vous éprouvez des difficultés au travail ?
11. Pouvez-vous, si nécessaire, demander de l'aide à votre chef direct ?
12. Vous sentez-vous apprécié(e) au travail par votre chef direct ?

#### **Travail varié**

*(jamais-parfois-souvent-toujours)*

13. Votre travail est-il varié ?
14. Votre travail exige-t-il un apport personnel ?
15. Votre travail fait-il suffisamment appel à toutes vos aptitudes et capacités ?

#### **Utilisation des compétences**

*(jamais-parfois-souvent-toujours)*

16. Apprenez-vous de nouvelles choses dans votre travail ?
17. Votre travail vous donne-t-il le sentiment de pouvoir réaliser quelque chose ?
18. Votre emploi vous offre-t-il des possibilités de développement personnel ?

#### **Autonomie**

*(jamais-parfois-souvent-toujours)*

19. Pouvez-vous influencer votre rythme de travail ?
20. Pouvez-vous interrompre votre travail quelques instants quand vous le jugez nécessaire ?
21. Pouvez-vous déterminer vous-même l'ordre de vos activités ?

#### **Participation**

*(jamais-parfois-souvent-toujours)*

22. Avez-vous votre mot à dire sur ce qui se passe sur le lieu de travail ?
23. Pouvez-vous participer à des décisions qui concernent votre travail ?
24. Avez-vous suffisamment de possibilités de concertation sur votre travail avec votre chef direct ?

### **Conflit de rôle**

*(jamais-parfois-souvent-toujours)*

25. Devez-vous effectuer votre travail autrement que vous ne le souhaitez ?
26. Avez-vous des conflits avec vos collègues sur le contenu des tâches ?
27. Avez-vous des conflits avec votre chef direct sur le contenu des tâches ?
28. Recevez-vous des ordres contradictoires ?

### **Ambiguïté dans les tâches**

*(jamais-parfois-souvent-toujours)*

29. Savez-vous précisément ce que les autres attendent de vous au travail ?
30. Savez-vous précisément en quoi consiste votre tâche ?
31. Savez-vous précisément ce que vous pouvez attendre des autres personnes de votre département ?

### **Organisation du travail**

*(jamais-parfois-souvent-toujours)*

1. Le travail est-il bien organisé en général dans votre entreprise ?
2. La collaboration avec d'autres départements ou groupes est-elle bonne dans l'entreprise ?
3. La prise de décision dans votre entreprise passe-t-elle par de nombreux niveaux ?
4. Dans votre entreprise, les travailleurs sont-ils impliqués dans les changements d'organisation ?

### **Leadership**

*La personne indique dans quel degré elle est d'accord avec les expressions ci-dessous. Elle a 7 possibilités de réponse, entre tout à fait d'accord et absolument pas d'accord.*

5. Lorsque mon travail est bon, mon supérieur hiérarchique me le fait toujours savoir
6. Mon supérieur hiérarchique me félicite tout particulièrement quand mon travail est excellent
7. Mon supérieur hiérarchique me félicite dès que mon travail est supérieur à la moyenne
8. Mon supérieur hiérarchique communique, au sujet de l'avenir, une vision claire et positive
9. Mon supérieur hiérarchique voit en ses subordonnés des personnes à part entière et les encourage à évoluer davantage
10. Mon supérieur hiérarchique m'encourage et reconnaît mes qualités
11. Mon supérieur hiérarchique encourage la confiance, l'implication et la collaboration entre mes collègues et moi-même
12. Mon supérieur hiérarchique m'encourage à envisager les problèmes autrement
13. Mon supérieur hiérarchique exprime clairement ses objectifs et ses valeurs

### **Climat de bien-être psychosocial**

*La personne indique dans quel degré elle est d'accord avec les expressions ci-dessous. Elle a 5 possibilités de réponse, entre tout à fait d'accord et pas du tout d'accord.*

14. Au travail, la haute direction réagit rapidement en cas de problème susceptible de peser sur la santé psychosociale des collaborateurs.
15. La haute direction réagit énergiquement lorsque la santé psychosociale d'un travailleur suscite des inquiétudes.
16. La hiérarchie directe vous renseigne systématiquement sur les questions liées au bien-être psychosocial.
17. 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.
18. La haute direction accorde clairement de l'importance au bien-être psychosocial des travailleurs.
19. La haute direction accorde la même importance au bien-être psychosocial des travailleurs qu'à leur productivité.
20. Les travailleurs sont encouragés à s'engager en faveur du bien-être et de la santé.
21. Chaque niveau de l'organisation s'implique en faveur de la prévention du stress.

### **Circonstances du travail**

*(jamais-parfois-souvent-toujours)*

Dans l'exercice de votre travail, à quelle fréquence êtes-vous confronté(e)

- 22. ... à des vibrations d'outils ou de machines ?
- 23. ... à des nuisances sonores ?
- 24. ... à des températures extrêmes ?
- 25. ... à des substances dangereuses ?
- 26. .... à des situations dangereuses, à des risques d'accident grave ?
- 27. ... à des tâches physiquement lourdes ?
- 28. ... à des positions inconfortables ou fatigantes ?
- 29. ... à des mouvements répétitifs (toujours identiques) des mains/des bras ?
- 30. ... à du travail sur écran ?

### **Conditions de travail**

*(jamais-parfois-souvent-toujours)*

#### Sécurité d'emploi

- 31. La probabilité existe que je perde bientôt mon emploi.
- 32. Je me sens dans l'incertitude quant à l'avenir de mon emploi
- 33. Je pense perdre mon emploi prochainement
- 34. Je suis certain(e) de ne pas pouvoir conserver mon emploi

#### Rémunération

- 35. Estimez-vous que votre entreprise paie de bons salaires ?
- 36. Estimez-vous pouvoir vivre convenablement avec votre salaire ?
- 37. Estimez-vous être suffisamment payé(e) pour le travail que vous accomplissez ?

#### Possibilités de carrière

- 38. Votre emploi vous permet-il de progresser financièrement ?
- 39. Votre emploi actuel accroît-il vos chances et opportunités sur le marché de l'emploi ?
- 40. Votre emploi vous offre-t-il des possibilités de promotion ?

### **Tiers difficiles**

*(Catégories de réponses : jamais-parfois-souvent-toujours)*

Au cours des six derniers mois :

- 41. Avez-vous été en contact avec des clients ?
- 42. Avez-vous eu affaire à des clients désagréables ?
- 43. Avez-vous été en conflit avec des clients ?
- 44. Avez-vous eu à subir des affronts de la part de clients ?
- 45. Avez-vous eu à subir des agressions verbales de la part de clients ?
- 46. Avez-vous eu à subir des menaces de la part de clients ?
- 47. Avez-vous eu affaire à des clients utilisant des arguments d'ordre émotionnel ?
- 48. Avez-vous eu à subir la violence physique de clients ?

### **Engagement**

*(Catégories de réponses: jamais- quelques fois par an ou moins-une fois par mois ou moins-quelques fois par mois-une fois par semaine-quelques fois par semaines)*

- 49. Je déborde d'énergie pour mon travail.
- 50. Je me sens fort(e) et vigoureux(se) pour faire se métier.
- 51. Je suis passionné(e) par mon travail.
- 52. Faire se métier est stimulant.
- 53. Lorsque je me lève le matin, j'ai envie d'aller travailler.
- 54. Je suis content(e) lorsque je suis captivé(e) par mon activité.
- 55. Je suis fier(e) du travail que je fais.
- 56. Je suis complètement absorbé(e) par mon travail.
- 57. Je suis littéralement plongé(e) dans mon travail.

### **Plaisir au travail**

*(Catégories de réponses : oui-non)*

- 58. Je fais ce travail parce qu'il le faut bien, cela veut tout dire.
- 59. En général, j'aime entamer la journée de travail.
- 60. Je trouve mon travail chaque jour aussi passionnant.
- 61. J'éprouve du plaisir dans mon travail.
- 62. Je dois à chaque fois vaincre ma propre résistance au travail.

### **Besoin de récupération**

*(Catégories de réponses : oui-non)*

- 63. J'ai des difficultés à me détendre à la fin de la journée de travail.
- 64. A cause de mon travail je me sens épuisé(e) à la fin de la journée.
- 65. J'ai des difficultés à me concentrer pendant mes heures de loisirs après le travail.
- 66. En général, il me faut plus d'une heure pour récupérer complètement après le travail.
- 67.** Il arrive que dans la dernière partie de la journée de travail, la fatigue m'empêche de faire mon travail aussi bien.

## **2 Déroulement du trajet de mesure**

L'analyse des risques par questionnaire SENSOR se déroule en plusieurs phases.

### **2.1 Réunion préparatoire**

Le but est de faire des **accords pratiques** concernant l'utilisation du questionnaire (papier ou électronique, quels modules intégrer, ...) et le timing pour la réalisation du projet et le feed-back sur les résultats.

### **2.2 Présentation projet (facultatif)**

Attentia présente le projet au comité de direction et/ou aux organes de concertation interne (conseil d'entreprise, comité pour la prévention et la protection au travail) et/ou au personnel.

### **2.3 Communication vis-à-vis du personnel (facultatif)**

Attentia rédige une communication adéquate pour le personnel dans laquelle le projet est présenté et les collaborateurs sont motivés à participer.

### **2.4 Soumission du questionnaire**

#### **2.4.1 Questionnaire électronique**

Il existe 2 façons pour réaliser le questionnaire SENSOR électronique.

La plus simple est **l'invitation individuelle envoyé à l'adresse mail**.

Chaque travailleur recevra un e-mail contenant un lien vers le site internet.

- Ce lien permet à chaque travailleur de compléter le questionnaire de façon confidentielle et anonyme.
- Les questionnaires complétés reviennent automatiquement au titulaire de la licence (Monstarecon<sup>1</sup>). Le titulaire de la licence est le seul qui a un regard sur les données brutes.
- Vous déterminez vous-mêmes la date de début et de fin du questionnaire (en général le questionnaire est disponibles pendant 10 jours ouvrables).
- Pendant la période de réponse au questionnaire vous recevez régulièrement des informations sur le degré de participation.
- Si le degré de participation est plutôt décevant, un rappel gratuit peut être envoyé. En plus, la période de réponse au questionnaire peut être prolongée gratuitement.

Pour les organisations dans lesquelles chaque collaborateur ne dispose pas d'une adresse mail il y a l'alternative du **système kiosque**. Vous mettez alors un ou plusieurs ordinateurs à disposition permettant aux travailleurs d'accéder via un lien au questionnaire.

### 2.4.2 Questionnaire en version papier

Vous recevez les exemplaires commandés et veillez à ce qu'ils soient transmis aux répondants concernés. Vous déterminez vous-mêmes (en concertation avec Attentia) la date de clôture. Après cette date, vous regroupez les questionnaires complétés et vous les envoyez à Monstarecon.

#### Soumission en groupe (optionnel)

Les collaborateurs sont réunis en groupe dans l'entreprise. Un collaborateur d'Attentia accompagne le groupe pour compléter le questionnaire. Le fait de compléter le questionnaire en groupe offre des avantages importants :

- Le degré de participation est maximisé.
- La neutralité est encore plus mise en exergue.
- La confidentialité est aussi soulignée (les questionnaires complétés sont emportés par Attentia).

## 2.5 Analyse et rapportage des résultats de mesure

### 2.5.1 Analyses statistiques

Monstarecon<sup>2</sup> (Prof. G. Notelaers) traite les données et effectue les analyses statistiques suivantes :

- **Exposition**  
Quel est le % de répondants qui indique être 'exposé' de façon permanente ou régulière aux risques psychosociaux repris dans le questionnaire (exemple pression au travail, manque de participation, ...) ? Cette analyse donne une idée claire des *risques psychosociaux* au sein de votre organisation.  
Sauf l'exposition à un certain nombre de risques psychosociaux, nous mesurons aussi le *bien-être* perçu par vos collaborateurs : d'une part le besoin de récupération (réaction au stress négative et facteur prédicteur de burn-out et d'absentéisme), d'autre part le plaisir au travail.
- **Comparaison externe**  
Le groupe de référence externe s'élargit rapidement et compte actuellement  $\pm$  92.000 observations. Vos résultats sont comparés à ce *benchmark* global ou à une partie de celui-ci (ex. secteur).
- **Comparaison interne**  
À la première page du questionnaire le répondant complète quelques données personnelles (ex. son âge), ainsi que quelques données concernant l'entreprise (ex. département). Pour chacun des groupes l'exposition est relevée. Cette analyse permet de détecter des *groupes à risques* dans votre entreprise.
- **Analyse de régression**  
Est possible à partir de 100 à 150 répondants, en fonction de la stabilité des données. Cette analyse permet d'analyser quels risques psychosociaux ont un impact sur le bien-être de vos collaborateurs. Les risques psychosociaux qui sont fortement présents dans votre organisation et qui en plus ont un impact sur le bien-être de vos collaborateurs, méritent la plus haute priorité dans votre plan d'action. Cette analyse est donc très importante pour l'élaboration d'un plan d'action ciblé.

---

<sup>2</sup> **MON**itoring **STAT**istical **RE**search and **CON**sulting

### 2.5.2 Reporting

Attentia rédige un rapport en Word dans la langue de l'offre. Le rapport présente les résultats des analyses statistiques de façon compréhensible et visuelle. Il offre un bon aperçu des priorités pour un plan d'action, y compris le conseil du conseiller en prévention aspects psychosociaux.

Le rapport vous sera envoyé environ 9 semaines après la transmission du dernier questionnaire complété à Monstarecon. Les résultats seront expliqués oralement par Attentia lors d'une réunion avec la direction.

## 2.6 Accompagnement pour l'élaboration d'un plan d'action

Un bon plan d'action a au moins trois caractéristiques essentielles :

1. Il est **ciblé**, c.-à-d. il agit sur les priorités et permet d'améliorer l'expérience de bien-être de vos collaborateurs.
2. Il est **spécifique**, c.-à-d. il tient compte de la spécificité de votre organisation.
3. Il est **soutenu** par vos travailleurs (ou la délégation des travailleurs).

L'élaboration d'un bon plan d'action implique donc que vous entamez un **dialogue avec vos collaborateurs**.

Attentia accompagne cette **phase participative**. Le terme 'participatif' signifie que nous menons des entretiens avec vos travailleurs. En général des entretiens en groupe, sous forme de groupe de travail. La réalisation précise de cette phase (ex. nombre de groupes de travail et composition) dépend des résultats du questionnaire. Les travailleurs explicitent (à l'aide de situations exemples) les facteurs de risques trouvés et partagent leurs suggestions d'amélioration.

Attentia agit en tant que modérateur des groupes de travail et traite l'input dans un rapport qui contient uniquement des données anonymes et collectives.