

Table des matières

1	Introduction	1
1.1	Cadre de recherche	1
1.1.1	Illustration de la thématique.....	1
1.1.2	Thématique.....	1
1.1.3	Motivations.....	1
1.2	Problématique.....	2
1.2.1	La question de départ.....	2
1.2.2	Précisions, limites posées	2
1.2.3	Objectifs de la recherche.....	3
1.3	Cadre théorique	3
1.3.1	La musique	3
1.3.2	Les effets de la musique	4
1.3.3	L'ambiance musicale au travail.....	6
1.4	Cadre de l'analyse	8
1.4.1	Terrain de recherche et échantillon retenu.....	8
1.4.2	Méthode de recherche	8
1.4.3	Recueil des données et résultats de l'investigation	8
2	Développement.....	9
2.1	Présentation de la recherche.....	9
2.1.1	Détail des axes de recherche	9
2.2	Axe 1 – Utilisation actuelle de l'ambiance musicale dans les ateliers	10
2.2.1	Hypothèse 1 - L'ambiance musicale est cadrée dans les ateliers	10
2.2.2	Bilan Axe 1.....	14
2.3	Création d'une ambiance musicale.....	15
2.3.1	Principe.....	15
2.3.2	Playlist	15
2.3.3	Matériel utilisé.....	15
2.3.4	Contexte des ateliers.....	16
2.3.5	Mise en place.....	16
2.3.6	Conclusion de l'élaboration de l'expérience	16
2.4	Échantillon des axes 2 et 3	16
2.5	Axe 2 – Le conditionnement personnel de la musique dans les ateliers	17
2.5.1	Hypothèse 2 – L'ambiance musicale me conditionne durant le travail	17
2.5.2	Conclusion sous-hypothèse 2.2.....	19
2.5.3	Bilan Axe 2.....	22
2.6	Axe 3 – L'appréciation personnelle de l'ambiance musicale.....	22
2.6.1	Hypothèse 3 – L'ambiance musicale a été appréciée par les participants	22
2.6.2	Bilan Axe 3.....	25
2.7	Axe 4 – Influence de l'ambiance musicale sur la qualité du travail	26
2.7.1	Hypothèse 4 – L'ambiance musicale modifie la dynamique de l'atelier	26
2.7.2	Bilan Axe 4.....	28
3	Conclusions.....	29
3.1	Résumé et synthèse de la recherche	29
3.2	Limites du travail.....	30
3.2.1	Limites de la recherche relative à la taille de l'échantillon	30
3.2.2	Limites relatives à la durée de l'expérience.....	30
3.2.3	Limites relatives à la technique de diffusion.....	30
3.3	Perspectives et pistes d'action	31
3.4	Remarques finales	32
4	Bibliographie	33

Annexes

A	Matériel utilisé	F	Questionnaire Axe 4
B	Playlist	G	Entretien Mme Bétrisey
C	Guide d'entretien vide	H	Entretien M. Blanchut
D	Questionnaire Axe 1	I	Aperçu de la grille de dépouillement
E	Questionnaire Axes 2 et 3		

1 Introduction

1.1 Cadre de recherche

1.1.1 Illustration de la thématique

Je travaille actuellement au Centre Régional Travail & Orientation (CRTO) à Monthey dans le secteur « Conciergerie » auprès de la structure pour adultes « Passerelle ». Avec 13 secteurs d'activité à l'interne et 30 places de stage auprès d'institutions et entreprises publiques de la région bas-valaisanne, « Passerelle » propose un éventail complet de solutions de placement pour des personnes souhaitant réaliser un stage de qualification. D'une durée comprise entre 3 et 6 mois, ces stages ont pour objectif d'apporter les compétences professionnelles et sociales nécessaires à une reprise d'emploi durable. Passerelle est financée par l'assurance-chômage et travaille sur mandat des Offices Régionaux de Placement (ORP), des Centres Médicaux Sociaux (CMS) et de l'Assurance Invalidité (AI).

Les activités de « Passerelle » couvrent des secteurs aussi diversifiés que les métiers du bâtiment, du bois, de la conciergerie, de la restauration, de la logistique, de la blanchisserie ou de la vente. Le CRTO propose également des places de stage dans des activités tertiaires comme l'administration, la comptabilité ou la communication visuelle. L'offre en places de stage extérieur comprend des activités dans les soins, la petite enfance, l'accompagnement des personnes âgées, les travaux publics ou les administrations communales.

Enfin, une prestation complète de soutien à la recherche d'emploi est proposée, sur une base volontaire, à tous les participants qui souhaitent renforcer ou acquérir des techniques de recherche d'emploi actuelles et efficaces.

Dès mon arrivée dans l'entreprise en juillet 2014, j'ai été surpris de constater une telle diversité dans le cadre restreint de la structure : entre les différentes activités des secteurs, mais aussi concernant la provenance des participants ainsi que leurs origines. Dans l'approche d'accompagnement auprès des participants, il est important d'instaurer une relation de confiance afin d'atteindre les objectifs qui sont fixés par nos mandants. De ce fait, le partage d'un centre d'intérêt avec le participant est un point de départ pour engager cette relation de confiance. J'ai rapidement utilisé le côté universel de la musique pour lancer les discussions avec mes assurés. En effet, qu'ils soient passionnés de musique ou non, en chacun j'ai pu trouver une affinité pour un style de musique ou des artistes, pour finalement créer un lien. Par la suite, j'utilise cet ancrage afin d'entrer en discussion avec les participants et réaliser mon travail d'accompagnement socioprofessionnel.

Lors du récent déménagement de l'atelier au sein de la structure, une radio a été installée afin d'apporter ponctuellement une touche musicale dans le local de la conciergerie. L'appareil est libre d'utilisation pour les participants et ces derniers choisissent parmi les fréquences FM disponibles. J'ai remarqué que la musique était parfois écoutée très fort lorsqu'il y avait beaucoup de travail, tandis que le silence s'imposait lorsque c'était plutôt calme. C'est ce constat qui m'a poussé à m'intéresser au lien entre la musique et les activités dans les ateliers de la structure.

Après quelques recherches, je me suis vite aperçu que l'influence de la musique est un concept bien d'actualité, mais dont les origines sont lointaines. En effet, la musique est omniprésente dans notre quotidien et il y a toujours un moment dans la journée où une mélodie nous parvient. Ces mélodies ont une influence sur notre comportement et notre cerveau. Platon et Aristote, environ 380 av. J-C., avaient déjà étudié le phénomène en mettant en contraste la musique qui relâchait les mœurs et celle qui tendait l'âme vers le bien de l'individu (La musicothérapie de la Grèce, s. d.). Dès lors, selon les maux dont souffraient les patients, les thérapeutes choisissaient un instrument de musique permettant de répondre aux pathologies qui leur étaient présentées (L'Echevin, 1981).

1.1.2 Thématique

La thématique de la recherche initiale est la compréhension des principes de fonctionnement de notre cerveau lorsqu'il est en rapport avec des signaux sonores. En plus de cet axe propre à chaque personne, une recherche sur l'effet de la musique sur un groupe d'individus permettra de prendre en considération le contexte des ateliers de travail de l'institution. En parallèle, un état des lieux sera réalisé au CRTO afin de connaître les pratiques actuelles en matière d'utilisation de la musique dans les ateliers. Par différents essais d'ambiance musicale, je pourrais constater dans quelle mesure cela est perçu par les participants et les responsables. Mon travail de mémoire est donc dirigé sur la manière dont est perçue une ambiance musicale durant les activités au sein des ateliers du CRTO et quelles sont les conséquences que l'on peut observer.

1.1.3 Motivations

Personnelle

Depuis mon plus jeune âge, j'ai rapidement été entraîné dans le monde de la musique. Mes parents portaient une attention particulière à ce qu'il y ait toujours une ambiance musicale conviviale dans leur établissement hôtelier. Depuis quelques années, je partage ma passion pour la musique en jouant dans des bars, soirées et après-skis de la région. J'ai rapidement remarqué que je pouvais influencer le déroulement d'une soirée avec ma guitare. En effet, selon le contexte de la soirée, la population présente et l'heure, certaines chansons n'ont pas les mêmes impacts sur le groupe présent. De ce fait, malgré un certain fil rouge, j'adapte constamment mon répertoire au fil de l'évolution de la soirée afin de guider l'ambiance là où je le désire en fonction du timing et des recommandations de l'organisateur. De ce fait, ma curiosité s'est éveillée afin de comprendre les mécanismes psychiques en lien avec les influences de la musique.

Professionnelle

Au travers des articles et reportages issus de différents médias, j'ai souvent lu et entendu que la musique avait une influence dans notre quotidien, mais c'est depuis mes expériences personnelles que j'en ai réellement acquis la conviction. De ce fait, qu'en est-il durant notre activité professionnelle ? Au sein des ateliers du CRTO, la musique n'est pas dispensée de la même manière. Si dans certains ateliers, la radio est de mise, dans d'autres secteurs, l'ambiance musicale peut être participative. Quelques ateliers n'ont, par contre, pas de musique qui est diffusée. Pourquoi cette différence entre les ateliers ? Est-ce que ces différences sont liées uniquement au contexte de l'atelier ou au style d'accompagnement des encadrants ? Est-ce que ces derniers utilisent actuellement la musique comme élément d'influence auprès des participants ?

1.2 Problématique

1.2.1 La question de départ

Comment est perçue l'ambiance musicale dans les ateliers du CRTO ?

Afin de préciser la question de départ, il est important d'apporter une définition de « la musique », des « effets de la musique, et de "l'ambiance musicale au travail ».

Toutes les études relèvent l'influence qu'a la musique sur notre quotidien, mais elle varie selon les contextes et les paramètres utilisés. Le cadre dans lequel l'ambiance musicale est diffusée a autant son importance que la musique elle-même. Cette dernière doit donc être adaptée afin d'avoir les effets les plus bénéfiques qu'il soit. Au sein du CRTO, il n'y a pas de règlement concernant l'utilisation de la musique. Celle-ci est tolérée tant qu'elle ne perturbe pas la qualité du travail et le bon fonctionnement des ateliers. Il revient alors aux responsables de secteurs de la réguler. Le seul positionnement de la direction est porté sur l'utilisation des écouteurs, qui est prohibée.

1.2.2 Précisions, limites posées

Ce travail de mémoire permettra de connaître l'influence que peut avoir une ambiance musicale sur le fonctionnement des ateliers du CRTO, comment elle y est perçue et comment elle est utilisée par les responsables. En effet, l'empreinte de la musique dans ces secteurs socioprofessionnels pourrait être utilisée afin d'apporter un réel plus dans l'atmosphère dans laquelle les collaborateurs et les participants évoluent. Ce travail de mémoire analysera l'utilisation actuelle d'une source sonore par rapport aux perspectives que cela peut avoir selon son emploi en fonction des différents secteurs d'activités du CRTO et la population présente. Les pistes d'actions qui découleront de cette analyse pourront être utilisées par les responsables comme un facteur de motivation extrinsèque afin de faciliter aux participants l'atteinte de leurs objectifs d'atelier. Je limite donc ma recherche au cadre du CRTO qui inclut 13 ateliers.

1.2.3 Objectifs de la recherche

Théoriques

- Connaître les concepts de l'influence de la musique sur notre cerveau
- Connaître l'influence de la musique dans un cadre de travail

Pratiques

- Réaliser un état des lieux de l'utilisation actuelle de la musique au CRTO
- Créer une programmation musicale applicable dans les ateliers
- Confronter les ateliers à une ambiance musicale imposée

1.3 Cadre théorique

Pour ce travail, j'ai retenu les différents mots-clés suivants :

- La musique
- Les effets de la musique
- L'ambiance musicale au travail

Le développement de ces mots-clés se trouve ci-après.

1.3.1 La musique

Définition

Emprunt du latin classique *musica*, la musique est une succession de sons perçus comme étant organisés selon certaines règles artistiques, selon la définition du dictionnaire *Druide* (*Antidote 8 – Druides V5.5*, 2017).

Introduction

Le son est créé par une source vibrante qui se propage au travers d'un environnement sous la forme d'une onde. De manière générale, l'être humain perçoit les sons qui sont propagés dans l'air par l'intermédiaire du système auditif : c'est l'ouïe. Le son étant une variation de pression, pour que l'être humain puisse percevoir ce phénomène, plusieurs critères doivent être remplis. Généralement, l'Homme entend les sons du spectre sonore allant de 20 hertz (Hz) (note basse du piano, bruit du tonnerre) à 20 kilohertz (kHz) (sifflement aigu) avec une amplitude d'au moins 20 micro pascals (Didier, 1995). Ces valeurs varient d'un individu à l'autre, mais surtout entre les espèces animales. En effet, les chiens peuvent entendre jusqu'à 40 kHz et les dauphins jusqu'à 80 kHz.

L'oreille humaine est particulièrement efficace pour des fréquences entre 2 kHz et 5 kHz pour des raisons physiologiques de résonance du conduit auditif. D'ailleurs, cette gamme de fréquences correspond à champ auditif que nous utilisons pour la voix.

Historique

La musique en général est un domaine très vaste, de ses origines à son utilisation actuelle, en passant par les différentes sciences qui lui sont associées. Il est difficile de dater précisément les premières notions de musique utilisées par l'Homme. Cependant des recherches archéologiques démontrent que l'humain utilisait des instruments de musique il y a 35 000 ans alors que l'espèce humaine dispose des capacités vocales pour émettre des sons et communiquer depuis 400 000 à 300 000 ans avant notre ère avec l'*Homo heidelbergensis*. Une hypothèse avance que les Hommes ont d'abord communiqué avec des structures de son qui pouvaient s'apparenter aux prémices de la musique. Cette dernière était un support aux rituels qui ressemblaient à des danses en rythme (Deliège, Ladinig, & Vitouch, 2013). La musique a évolué au travers des époques, mais a toujours eu une place importante au milieu de l'espèce humaine. De nos jours, elle est accessible et omniprésente : du radioreveil le matin, aux concerts le soir en passant par les génériques de pub, les fonds musicaux des séries-TV et cinématographiques et la musique d'ambiance dans n'importe quel lieu.

C'est sur ce dernier aspect que mes concepts vont se développer, partant des effets que la musique peut avoir sur nous, puis en effleurant l'aspect thérapeutique et enfin en regardant comment elle est utilisée dans le cadre du travail (Deliège et al., 2013).

Paramètres

Un son est constitué d'une fréquence unique, comme le « la », à 440 Hz. Mais une musique est constituée d'une multitude de sons plus ou moins complexes. Des stimulations auditives au quotidien sont formées de plusieurs sons comme les bruits de la nature, de la circulation, la parole et tout ce qui nous entoure au quotidien (Weil-Barais, 1993). Mais qu'est-ce qui caractérise une musique ? Ce sont plusieurs paramètres qui se côtoient pour atteindre un ensemble de sons tels que la mélodie, le rythme, le timbre, l'harmonie, le phrasé et le volume.

1.3.2 Les effets de la musique

Introduction

À l'origine, la musique permettait de transcender des tribus, que ce soit pour des rituels ou des guerres (Deliège et al., 2013). De nos jours, le simple fait d'entendre un collègue chanter a une influence individuelle positive ou négative sur le moment. Qu'en est-il aussi lorsque tout un stade entame un hymne durant un événement sportif ou toute une salle se soulève aux riffs¹ d'un artiste sur scène ? La musique a une réelle influence sur notre vie, mais est-ce le cas pour tous ? Au-delà d'un simple signal acoustique que notre cerveau interprète, la perception de la musique est donc aussi influencée par le contexte dans lequel nous sommes plongés et la manière dont nous sommes impliqués face à ce signal sonore.

L'activation du cerveau

Dans les années 90 à l'université de Caen, Hervé Platel a observé le cerveau lorsque ce dernier était sous l'influence de la musique par l'intermédiaire d'imagerie par résonance magnétique (IRM). Il en ressortit que ce n'était pas qu'une zone qui était activée, mais l'entier de l'organe. On parle alors d'une « symphonie musicale » qui met en activité notre cerveau. Hervé Platel a aussi mis en évidence en 2010 que le cervelet était plus actif chez les musiciens que chez les non-musiciens et que les neurones étaient beaucoup plus nombreux dans cette partie du cerveau en fonction des années de pratique et de l'intensité d'un instrument, et ce, quel que soit l'âge de la personne. Cette plasticité cérébrale nous permet d'apprendre au quotidien de nouvelles choses. À force de répéter des mouvements ou de stimuler le cerveau, ce dernier crée de nouveaux neurones tout en augmentant les connexions entre eux.

Il est à relever que les hémisphères ne réagissent pas de la même manière non plus en fonction du style de musique. En effet, l'hémisphère droit serait plus réactif aux sonorités tristes tandis que l'hémisphère gauche plutôt aux musiques gaies (Bigand, 2013).

Une symphonie d'émotions

En voyant un chef d'orchestre diriger un ensemble musical, nous imaginons la précision que cela requière tout en faisant passer bon nombre d'émotions. Ce contraste de rigueur de la musique avec celle des bouleversements affectifs que cela peut provoquer démontre la richesse du domaine musical. Entre les mouvements techniques et précis que le cerveau doit coordonner et la sensibilité qui nous renvoie à nous même, un parallèle a été fait en mars 2013 par Erik Pigani au sein « Pschologies Magazine », mettant en lien la notion d'écoute active développée par Carl Rogers durant le siècle dernier. Ces émotions révèlent une dimension affective que nous ne pouvons verbaliser, mais qui ont un réel pouvoir de transformation.

*« Sans émotion, il est impossible de transformer les ténèbres en lumière et l'apathie en mouvement. »
Carl Gustav Jung.*

¹ En musique de jazz et de rock, court fragment mélodique de deux ou quatre mesures, répété rythmiquement pour accompagner une ligne mélodique.
Source : larousse.fr

En 2005, Barbara Tillmann, chercheuse en science cognitive, a réalisé, en collaboration avec l'équipe de Stephen McAdams de l'IRCAM², un travail de sur les émotions que peut créer la musique. Après avoir sélectionné et passé 27 extraits musicaux à des cobayes, il en est ressorti que 4 émotions primaires pouvaient être mises en perspective :

- la gaieté,
- la colère, ou la peur
- la tristesse
- la sérénité

Frisson musical

Il est possible que les poils se hérissent lorsque nous entendons une musique ou une voix. Cette réaction émotionnelle et physique peut même être comparée à un orgasme pour 5 % de la population. Cette perspective a été étudiée par le professeur Psyche Loui et son collègue Luke Harrison et publiée via la revue « Frontiers in Psychology » en 2014. Préférant parler de « frisson » plutôt que d'« orgasme » pour enlever la connotation sexuelle de la réaction, cet effet a été étudié en partant du Concerto pour piano n°2 de Rachmaninov. Les analyses ont montré que l'effet arrive le plus souvent lorsqu'il y a des changements soudains dans l'harmonie de la musique. Dès lors, notre cerveau se fait surprendre par rapport à ce à quoi il s'attend à entendre et produit de la dopamine, ce qui produit un frisson agréable. Associé au contexte du moment et grâce à la mémoire, il se produit un « cocktail émotionnel » qui sera récurant avec la musique qui vient d'être entendue.

Le mécanisme de la récompense

L'écoute de la musique peut donc produire de la dopamine, mais pas que. En effet, Emmanuel Bigand, chercheur français à l'université de France et titulaire de la chaire « Musique Cognitive du Cerveau » a relevé des modifications biochimiques induites par la musique. Ses recherches ont été consignées dans l'œuvre que je recommande vivement « Le cerveau mélomane » paru en 2014 aux éditions Belin.

Mais de manière plus concrète, c'est le mécanisme de la récompense qui est plus observable. Ce mécanisme fait partie des trois comportements fondamentaux de l'être humain. Les deux autres étant le circuit de la fuite et celui de l'inhibition. Appelé aussi « circuit du plaisir », ce comportement est essentiel à nos stimulations biologiques telles que le besoin de se nourrir, se reproduire ainsi que les ambitions du pouvoir et de l'argent. Nos addictions proviennent de cette fonction et la musique entre dans ce principe, car les stimuli sonores activent les mêmes régions cérébrales. Au Canada, une expérience a mis en évidence ce phénomène où plus les participants écoutaient de la musique qui leur plaisait, plus ils étaient enclins à mettre de l'argent dans le jukebox. La musique peut donc entrer dans le fonctionnement du principe d'addiction (Bigand, 2013).

L'impact du tempo

L'un des paramètres de la musique est le rythme. Une signature rythmique rapide ou lente n'exprime pas la même chose chez les individus. En effet, si un rythme rapide peut retranscrire de la joie ou de la gaieté pour les uns, il peut être synonyme de stress, voire d'anxiété pour d'autres. À l'inverse, un tempo lent peut être assimilé au calme comme à la tristesse. La régularité aussi est importante. Une rythmique aléatoire provoquera plutôt de l'angoisse à l'inverse d'un tempo régulier qui sera plutôt sécurisant, mais obsédant (Millman, 1982). Comme exemple simple, l'utilisation de berceuses pour les nouveau-nés n'a rien d'anodin, cela participe au cadre rassurant pour qu'un enfant puisse s'endormir de manière paisible. La répétition de certaines rythmiques est donc aussi utilisée pour traiter les angoisses des adultes sains ou en situation de handicap.

La perception temporelle et le marketing musical

La musique que vous entendez lors de l'attente d'un appel téléphonique n'est pas choisie par hasard. Une certaine musique accompagnée de messages invitant l'interlocuteur à patienter diminue le taux de raccrochage, à l'inverse d'une simple annonce vocale. Le comportement et la perception temporelle sont donc aussi influencés par la musique. Ces notions sont grandement utilisées dans le marketing et la publicité. Ces principes ont été développés et étudiés par Merhabian et Russel en 1974.

Au service du marketing sensoriel

En 1922, la musique Muzak fait son apparition avec la prétention de ne pas distraire ni attirer l'attention afin d'améliorer la productivité des employés dans les usines. De plus, elle promettait de réduire la tension nerveuse au travail en brisant la monotonie et en ne faisant pas varier l'attention. Cette musique était composée d'une réorchestration d'airs connus sans cuivre, percussion, ni voix (Bilheust, 1978). Le succès aux États-Unis de cette musique se fait ressentir et elle apparaît dans les années 70 au sein des grandes surfaces. De nos jours, ce principe est décrié et on rencontre de plus en plus d'opposants à cette musique imposée (Bradshaw et Holbrook, 2010). Les entreprises du marketing sensoriel utilisent en grande partie le fait que notre performance augmente lorsque l'on est confronté à une musique familière (Hilliard et Tolin, 1979), mais en faisant attention d'avoir un volume faible qui garantit une meilleure productivité (Kiger, 1989). Dans les grandes surfaces, la musique instrumentale est préférée à celle où il y a de la voix (Furnham et Bradley, 1997). L'ordre dont les chansons sont programmées selon les moments de la journée a aussi son importance sans qu'il soit répétitif. De ce fait, les entreprises travaillant dans le domaine du marketing sensoriel disposent de tables liant les styles de musique aux émotions recherchées.

Nous ne sommes pas tous égaux devant l'effet de la musique

Selon Hervé Platel, nous ne sommes pas tous disposés aux effets de la musique. De ce fait, le rapport diffère selon les individus et l'approche qu'ils ont de la musique, sans parler du style qu'ils affectionnent. Si certaines personnes écoutent des chansons pour se relaxer, d'autres recherchent plutôt l'aspect émotionnel que cela procure. Une étude italo-finlandaise de 2013 a révélé que notre pratique de la musique influençait notre perception de celle-ci et aussi notre efficacité au travail. En effet, si une ambiance musicale adéquate améliore notre performance au travail, les musiciens en verraient les effets encore plus prononcés.

1.3.3 L'ambiance musicale au travail

Introduction

Une ambiance est « un ensemble de caractères définissant le contexte dans lequel se trouve quelqu'un ou un groupe » (Larousse Online, 2017).

Selon une étude, l'ambiance musicale permettrait d'améliorer la productivité. En effet, un groupe disposant d'un fond sonore serait plus efficace qu'un autre évoluant en silence, pour autant que la musique soit adaptée au contexte. Cependant, il ne faudrait pas écouter en permanence de la musique, car son effet positif diminuerait (Fox & Embrey, 1972). De plus, tous les individus n'apprécient pas forcément de travailler en musique, car cela les déconcentre dans leurs tâches. La musique s'apparente alors plutôt à une distraction. En effet, pour une activité nécessitant une certaine concentration, la productivité peut n'être qu'une impression selon les situations, car si notre cerveau est trop pris par l'ambiance musicale, nous délaissions la tâche principale que nous devons réaliser. Cependant, si nous réalisons des tâches répétitives, elle deviendrait alors plutôt stimulante (Levitin, 2008), tout en favorisant notre capacité de mémorisation (Lechevalier, Platel, & Eustache, 2010).

Une musique que l'on apprécie au travail aurait aussi une influence positive contre l'anxiété et favoriserait de meilleures prises de décisions, selon la chercheuse à l'université de Windsor Teresa Lesiuk (Padnani, 2012). Cependant, une musique d'ambiance doit être adaptée au contexte de travail. L'on imagine bien que du hard rock ne serait pas adéquat dans un open-space avec beaucoup de conversations téléphoniques, mais au contraire une légère musique instrumentale serait la bienvenue.

L'identité sociale par la musique

La musique est souvent associée à une culture ou un style auquel un groupe d'individus se reconnaît et se retrouve pour partager un moment autour de cet environnement musical en commun.

Selon Jean-Louis Capitolin (1996), « la musique est un moyen d'expression et de communication : elle permet d'exprimer librement l'Homme, de manière toujours plus novatrice en même temps qu'elle utilise des codes et des critères esthétiques admis ou à faire admettre par ses destinataires. Il en émane ainsi une identité musicale, culturelle, sociale ou plus simplement personnelle, au sens large où l'entendent les psychologues, c'est-à-dire une identité que l'on peut assimiler au système de sentiments et de représentations par lequel le soi se spécifie et se singularise ».

La musique est donc un vecteur de communication qui porte bon nombre d'indicateurs relatifs à chacun, tels qu'un mode de vie, une généalogie, une région, etc. Dès lors, la musique permet de fédérer ses individus et des codes peuvent apparaître en lien avec un style musical : symboles sombres rock'n roll, voire heavy métal, ou couleurs symbolisant le reggae ou l'habillement du milieu rap et hip-hop.

Les limites de la musique au travail

Il n'est plus à prouver que la musique stimule notre cerveau et influence notre comportement en nous conditionnant. Mais est-ce vraiment toujours bénéfique dans le cadre du travail ? Cela dépend en fait du contexte.

D'un point de vue individuel, la musique peut nous détacher de nos objectifs de travail. Une musique entraînante et festive stimulera davantage, mais au risque de détourner l'attention. Par exemple, travailler dans un bureau avec de la musique écoutée fort, rendrait la concentration difficile. Mais sur un chantier ou pour des activités plus manuelles, cette distraction peut être révélatrice d'un certain manque de concentration, l'individu se faisant trop absorber par l'ambiance. Les conséquences s'étendent d'un simple manquement sur un document informatique jusqu'à une inattention sur un chantier qui peut se révéler dangereuse.

Étant donné que la musique éveille notre mémoire, des événements personnels peuvent être associés à certains souvenirs positifs ou douloureux. Il est arrivé que des gens pleurent lorsque je joue certaines chansons, pas forcément mélancoliques, mais elles avaient une signification importante pour eux. Dès lors, se faire submerger par les émotions durant un travail peut avoir des conséquences sur la qualité et la concentration. Ces musiques à fortes signatures émotionnelles sont à programmer avec précaution. Je citerai notamment les titres « Ta main », de Grégoire, ou « The Rose », de Bett Midler, qui sont parfois diffusés lors des enterrements dans la région et que j'évite désormais de jouer lors des parties calmes de mes animations musicales.

Dès que le travail est réalisé en équipe avec une certaine proximité, les préférences peuvent diverger selon les goûts de chacun. Des frustrations peuvent apparaître pour des questions de volume, de style de musique ou d'impossibilité d'influer sur la programmation musicale. Par exemple, imaginez qu'une personne appréciant uniquement le hard rock à bon volume gère l'ambiance musicale du bureau où des collègues sont plutôt enclins à écouter de la variété française. Si le passionné de hard rock ne fait pas preuve d'altruisme et de bon sens, l'ambiance de travail risque de se dégrader au même rythme que la caisse claire du batteur de Metallica.

La musique d'ambiance passe partout

L'étude MusicWork, réalisée entre 2009 et 2013, souligne l'importance du fait que la musique doit être adaptée au contexte et au travail à réaliser. Cependant, il est préférable de choisir des titres avec des rythmes constants et une structure simple. Il est donc important de penser à la cohérence dans la programmation, avec des contrastes limités d'une chanson à l'autre. Au niveau du volume, des chercheurs de l'université de Toronto et de Sydney assurent que le volume ne doit pas être trop fort sous peine de conséquences négatives dans le travail. Le professeur Derrick Kiger appuie le fait que la musique ne doit pas dominer les lieux, mais plutôt rester en fond. Hervé Platel préconise de passer des musiques qui soient adaptées au rythme cardiaque du personnel qui travaille. Il a ajouté aussi que la musique a tendance à donner un coup de fouet en début de journée, mais l'effet s'estompe rapidement. Il faut donc varier les styles et les nuances musicales sans faire de trop grands contrastes dans la programmation musicale. Il est alors intéressant d'adapter les musiques en fonction de la journée.

Siffler et chanter au travail

Se faire prendre par l'ambiance musicale est naturel vu que notre cerveau est stimulé par toute une symphonie de réactions. Si, dans un cadre individuel, cela ne pose pas de problèmes particuliers, chanter ou siffler en travaillant avec des collègues peut être problématique, et ce, même si l'on accompagne de manière juste. Une étude réalisée par le Dr Sian Beilock, de l'université de Chicago, démontre que participer à l'ambiance musicale durant le travail est une manière d'évacuer une « pression intellectuelle ». En effet, lorsque le tronc cérébral semble arriver à « saturation », il évacue d'une certaine manière ce stress, qu'une ambiance musicale soit présente ou non. Même si cette étude est controversée par certains scientifiques, elle démontre la complexité du rapport qu'a notre cerveau avec une stimulation musicale externe, voire la possibilité qu'il a de générer sa propre ambiance musicale pour évacuer un stress.

Silence ou pas ?

Est-il vraiment préférable de travailler dans un environnement musical ? Dr Annie Murphy Paul a étudié en 2013 plusieurs contextes de travail et propose une marche à suivre simple : dès qu'il s'agit d'apprendre, il faut du silence. En effet, la capacité d'apprentissage est ralentie par une écoute musicale. Le cerveau n'est pas totalement concentré sur une tâche et sa capacité d'assimilation est donc réduite. En effet, le bruit des machines, ou des gens qui parlent au travail, augmente le cortisol et fait baisser la dopamine. Il est alors difficile de se concentrer. Une ambiance musicale permet de s'isoler en stimulant le cortex préfrontal.

1.4 Cadre de l'analyse

1.4.1 Terrain de recherche et échantillon retenu

Afin de comprendre l'influence de la musique, j'ai prévu initialement de rencontrer deux musicothérapeutes de la région. Par la suite, mon terrain de recherche s'est essentiellement déroulé sur mon lieu de travail. En effet, l'entité « Passerelle » du CRTO dispose de 13 secteurs d'activités :

- Administratif – Secrétariat
- Blanchisserie – tri
- Cré'Actif
- Couture
- Bases de l'administration
- Communication visuelle
- Conciergerie
- Menuiserie
- Monac
- Métiers du bâtiment
- Récolte textile
- Restauration
- Vente

Si tous les noms d'ateliers sont en lien avec leur domaine d'activité, il est à préciser que le secteur « Monac » évolue dans le domaine commercial et administratif. Cet atelier fait partie d'un réseau de 7'800 entreprises de pratique commerciale dans le monde.

Ces ateliers sont presque tous situés dans le même bâtiment, excepté « Monac » et « Base de l'administration », et représentent une population hétérogène. En effet, les hommes et femmes en mesure d'insertion au CRTO sont âgés de 18 à 65 ans, ils proviennent de divers horizons professionnels avec des niveaux de formation hétéroclites et des origines différentes. De plus, par les divers mandats qui sont confiés au CRTO (ORP, CMS, AI), les problématiques des participants sont propres à chacun et nécessitent un accompagnement adéquat dans l'objectif de retrouver le premier marché de l'emploi de manière efficiente.

Tous les ateliers étant adjacents à mon contexte de travail, j'ai pu rapidement me retrouver dans un secteur afin d'y collaborer avec les divers responsables. En effet, le principe de fonctionnement de l'entreprise pousse les responsables des ateliers à interagir entre eux lors des divers projets pluridisciplinaires. De ce fait, cette proximité m'a poussé à profiter de la diversité des 13 ateliers pour réaliser ce travail de mémoire.

1.4.2 Méthode de recherche

En premier lieu, un approfondissement sur les concepts théoriques du travail de mémoire par l'intermédiaire de lectures a été réalisé. Par la suite, une rencontre avec deux musicothérapeutes a permis de parfaire les concepts théoriques du travail de mémoire, mais aussi de récolter des idées et des concepts en vue de la création d'un programme musical à appliquer dans les ateliers. Suite à ces entrevues, un questionnaire a été élaboré dans l'objectif de sonder les responsables des secteurs du CRTO et de faire un état des lieux de l'utilisation actuelle de la musique dans leur cadre de travail.

La mise en commun des concepts théoriques, des rencontres avec les professionnels de la musicothérapie et les responsables du CRTO ont été à la base de l'élaboration d'une programmation musicale. Cette dernière a ensuite été présentée aux responsables afin de l'appliquer dans leurs ateliers avec leur accord. Un questionnaire a aussi été fourni aux responsables afin de relever leurs observations durant l'application du programme musical. Les participants ont brièvement été mis au courant qu'une expérimentation, en lien avec la musique, était réalisée dans leur environnement de travail et qu'un questionnaire leur sera soumis à la fin de la journée de travail.

1.4.3 Recueil des données et résultats de l'investigation

Les résultats des questionnaires sont retranscrits dans un fichier Excel disponible (voir annexe I). Les questionnaires étant réalisés par l'intermédiaire du logiciel « sphinx »³, il a été aisé de les dépouiller en créant des tranches. Par exemple, chaque indicateur a été dépouillé de manière globale, mais aussi par atelier. J'ai estimé qu'une vingtaine d'encadrants et une soixantaine de participants répondraient au questionnaire. Si cela m'a paru suffisant pour une analyse globale, je m'attendais à de grandes disparités de réponses par ateliers.

Concernant les entretiens avec les musicothérapeutes, j'ai utilisé mon smartphone pour enregistrer les conversations et j'ai réalisé une retranscription des éléments pertinents dans un fichier Word, également disponible auprès des annexes « G » et « H ». Le guide d'entretien vide se trouve en annexe « C ».

3 Sphinx : logiciel d'enquête et d'analyse des données (<http://cpa.enset-media.ac.ma/Fixe/Sphinx.pdf>)

2 Développement

2.1 Présentation de la recherche

Ma question initiale étant « Comment est perçue l'ambiance musicale dans les ateliers du CRTO ? », elle inclut plusieurs axes que je trouve pertinent d'explorer :

- Axe 1 : L'utilisation actuelle de l'ambiance musicale dans les ateliers
- Axe 2 : Le conditionnement personnel qu'a la musique dans les ateliers
- Axe 3 : L'appréciation de l'ambiance musicale imposée dans les ateliers
- Axe 4 : L'influence de l'ambiance musicale sur la qualité du travail

Ces quatre axes ont aussi un sens chronologique par rapport au travail de recherche comme le démontre la chronologie ci-dessous :

1. Recherche théorique
2. Entretien musicothérapeute
3. Synthèse de l'apport théorique
4. Enquête de l'utilisation actuelle de la musique au CRTO - Axe 1
5. Synthèse de l'enquête Axe 1
6. Création d'une programmation musicale selon l'enquête Axe 1
7. Réalisation d'une ambiance musicale imposée
8. Enquête sur le conditionnement personnel qu'a la musique dans les ateliers - Axe 2
9. Enquête sur l'appréciation de l'ambiance musicale imposée dans les ateliers - Axe 3
10. Enquête sur l'influence de l'ambiance musicale sur la qualité du travail - Axe 4

2.1.1 Détail des axes de recherche

Axe 1 Utilisation actuelle de l'ambiance musicale dans les ateliers.

Il n'existe pas de directive en bonne et due forme quant à l'utilisation d'une diffusion sonore au sein du CRTO. Il est donc pertinent d'interroger les responsables sur la pratique qu'ils en font, par l'intermédiaire d'un questionnaire en ligne.

- *Hypothèse H1 « L'ambiance musicale est cadrée dans les ateliers »*

Depuis mon arrivée au CRTO, il n'y a jamais eu de remarques de la direction concernant une mauvaise utilisation de la musique dans les ateliers. De ce fait, je pose l'hypothèse qu'il existe des fonctionnements propres à chaque atelier. Même si les secteurs d'activités sont variés tout autant que l'utilisation de la musique, je pars du principe que les responsables régulent l'ambiance d'atelier selon leur sensibilité et domaine. Sans avoir réalisé d'études dans le domaine, un maître socioprofessionnel ou un éducateur saura jauger la musique dans son atelier selon certains paramètres comme l'autorisation des écouteurs ou une gestion partagée de la musique avec les participants. Enfin, les responsables seront invités à se positionner sur leur participation à l'expérience d'ambiance musicale.

- *Sous-hypothèse H1.1 « L'ambiance musicale est gérée par les responsables »*
- *Sous-hypothèse H1.2 « Les participants peuvent mettre les écouteurs durant certains travaux »*
- *Sous-hypothèse H1.3 « Les responsables sont tous enclins à avoir une ambiance musicale adaptée dans leur atelier »*

Axe 2 *Le conditionnement personnel de la musique dans les ateliers*

Suite à la première enquête sur l'état actuel de la musique au CRTO, une programmation musicale adaptée sera alors diffusée sur les places de travail des ateliers volontaires. Le personnel environnant ayant été sensibilisé, j'émetts l'hypothèse que, malgré le cadre et la population variée, les personnes ne sont pas insensibles à l'ambiance musicale imposée. J'émetts donc l'hypothèse suivante :

- *Hypothèse H2 « L'ambiance musicale me conditionne durant le travail »*

Les effets de la musique ont été abordés au chapitre 1.3.2. Dans la grande majorité des cas, la musique a des conséquences positives sur le personnel environnant et donc conditionnerait positivement le personnel avec des ressentis émotionnels induits par la musique. Le conditionnement prend aussi en considération l'envie de participer à l'ambiance musicale. Cela peut être pondéré par le besoin constant de travailler avec de la musique et la pratique d'un instrument.

- *Sous-hypothèse H2.1 « L'ambiance musicale me conditionne positivement durant le travail »*
- *Sous-hypothèse H2.2 « Je ressens des émotions qui sont induites par l'ambiance musicale »*
- *Sous-hypothèse H2.3 « Je ne peux pas travailler sans ambiance musicale »*
- *Sous-hypothèse H2.4 « J'ai envie de participer à l'ambiance musicale »*
- *Sous-hypothèse H2.5 « La pratique musicale conditionne ma perception de la musique au travail »*

Axe 3 *L'appréciation personnelle de l'ambiance musicale*

Comme développé au chapitre 1.3.3, la musique que nous écoutons nous ramène à certaines identités sociales. Nous apprécions tous des styles différents et avons chacun nos musiques favorites. Si nous écoutons des musiques qui nous plaisent, le travail devient plus agréable. Partant de la programmation musicale « passe-partout » qui sera déployée dans les ateliers, j'émetts l'hypothèse suivante :

- *Hypothèse H3 « L'ambiance musicale a été appréciée »*

L'idée est aussi de questionner les participants sur le volume qui leur a été imposé, le style musical, mais aussi s'ils ont eu envie de couper la musique ou passer à la piste suivante.

Axe 4 *Les influences de l'ambiance musicale sur la qualité du travail*

La variété des émotions ressenties peut nous donner l'impression de réaliser un travail adéquat. Mais, la réalité peut être tout autre. J'émetts donc l'hypothèse ci-dessous en prenant en compte le point de vue des responsables des ateliers à l'issue de l'expérience d'ambiance musicale imposée.

- *Hypothèse H4 « L'ambiance musicale modifie la dynamique de l'atelier »*
- *Sous-hypothèse H4.1 « L'ambiance musicale influence positivement la qualité du travail »*
- *Sous-hypothèse H4.2 « L'ambiance musicale favorise les interactions durant le travail »*

2.2 **Axe 1 – Utilisation actuelle de l'ambiance musicale dans les ateliers**

Il n'y a pas de directive au sein de la structure concernant l'utilisation de la musique au CRTO. Rien n'est inscrit dans le règlement de l'entreprise et la direction m'a indiqué que l'utilisation de la musique était tolérée dans les ateliers pour autant qu'elle soit adaptée. Mais qu'en est-il sur le terrain ? C'est le thème de ma première hypothèse qui a été enrichi par le premier questionnaire rempli par 21 responsables de 13 ateliers du CRTO.

2.2.1 *Hypothèse 1 - L'ambiance musicale est cadrée dans les ateliers*

Il paraît peu probable, en effet, que les responsables se laissent aller à une utilisation chaotique de la musique dans leurs ateliers. Du fait de leur fonction d'accompagnement et d'activité en lien avec leur secteur, le développement ci-dessous a permis de cerner plus précisément le fonctionnement actuel dans chacun des ateliers.

Sous-hypothèse 1.1 - L'ambiance musicale est gérée par les responsables

Quels ateliers disposent une ambiance musicale régulière ? Sur les 13 secteurs CRTO, seul 3 n'ont jamais d'ambiance musicale dans leur atelier. Il s'agit des suivants :

- « Administration »
- « Monaco »
- « Planet Job »

Le point commun entre ces ateliers est le travail sur informatique avec un contexte similaire à un bureau proche du premier marché de l'emploi, pour « Monaco » et « Administration ». En effet, ils disposent d'une ligne téléphonique et d'un guichet d'accueil.

Les ateliers « Base administration » et « Graphisme » ont aussi une activité sur ordinateur, mais aucun ne dispose d'un guichet ni de ligne téléphonique. L'aspect créatif de ces deux domaines rentre aussi en considération.

L'atelier « Cuisine » est un cas particulier : il est composé du lieu de restauration où une ambiance musicale est présente alors que dans la partie production de l'atelier (les cuisines), il n'y a pas d'ambiance musicale. Les deux lieux étant adjacents, l'ambiance musicale se retrouve malgré tout légèrement au sein des cuisines. Comme la musique est gérée d'une manière personnelle plutôt que cadrée globalement par atelier, j'ai décidé de pondérer mes analyses par le nombre d'encadrants plutôt que par le nombre de secteurs.

Jamais 6 - 28,6 %

Rarement (1-3 fois par année) 1 - 4,8 %

Parfois (1-3 fois par mois) 1 - 4,8 %

Régulièrement (1-3 fois par semaine) 1 - 4,8 %

Tous les jours 12 - 57,1 %

Total 21 encadrants - 100 %

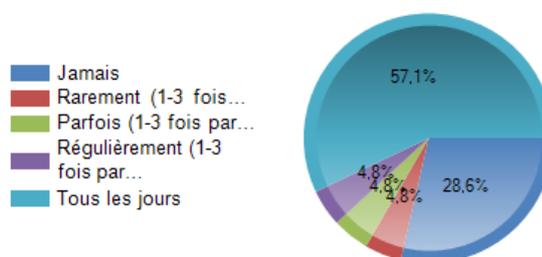


Figure 1 « Une ambiance musicale est-elle présente dans votre atelier ? »

Dans 10 ateliers, 15 encadrants instaurent une ambiance musicale régulière ou plus ponctuelle. Mais ce ne sont pas forcément les responsables qui gèrent la musique. En effet, seul un encadrant se réserve le droit de gérer la musique alors que 9 encadrants délaissent cette tâche uniquement aux participants et 5 responsables optent pour une gestion partagée. En perspective, cela veut dire que dans les ateliers où une ambiance musicale est tolérée, dans 93,3 % des cas les participants sont impliqués.

La présence d'une musique est une chose, la manière dont elle est diffusée en est une autre. Nous avons vu au point 1.3.2 l'importance du tempo dans une ambiance musicale et ses conséquences, tout comme l'intensité de diffusion d'une source sonore : le volume. Afin de mesurer ce dernier sans entrer dans une démarche trop technique (avec des notions de décibels, par ex.) difficilement compréhensible dans un questionnaire, j'ai établi l'échelle suivante :

Volume	Sensation
Niveau 1	En fond, à peine perceptible
Niveau 2	Plus faible que la voix
Niveau 3	Identique à la voix
Niveau 4	Plus fort que la voix
Niveau 5	Très fort

Fréquence	Remarque
Jamais	
Parfois	1-3 fois par mois
Régulièrement	1-3 fois par semaine
Tous les jours	

Tableau 1 Échelles de volume et de fréquence

La tendance principale est plutôt de mettre un volume plus faible que la voix pour 14 encadrants tous les jours et durant la semaine. Une musique à peine perceptible n'a de sens quotidiennement que pour 1 encadrant évoluant dans l'atelier « Base administration » où une activité est réalisée sur ordinateur.

Pour 7 encadrants, un volume identique à la voix est présent quotidiennement dans leur atelier.

Le secteur le plus bruyant est celui de la « Menuiserie », suivi du secteur « Blanchisserie ». Ces deux domaines sont orientés sur une production manuelle et parfois plutôt répétitive, dans le cas du secteur « Blanchisserie ». Quant à la « Menuiserie », le contexte professionnel avec le bruit des machines fait que la diffusion sonore est plus appuyée.

La musique diffusée provient essentiellement d'une petite radio ou d'une chaîne hifi dans 86 % des cas. L'ordinateur est uniquement utilisé comme diffuseur sonore auprès de l'atelier « Graphisme » où l'ambiance musicale est gérée de manière individuelle via des écouteurs.

La source musicale première est la radio qui est appréciée par 13 encadrants présents dans 9 ateliers. C'est l'antenne locale « Radio Chablais » qui est diffusée dans 10 cas sur 13. « RTS Couleurs 3 » 5 fois sur 13 et « Rhône FM » 4 fois sur 13. « Radio Swiss Pop », qui est une radio calibrée d'ambiance musicale, n'a été citée que 2 fois. Le fait qu'elle soit uniquement disponible au format de diffusion DAB + et non FM explique certainement cela. « Option Musique » n'a pas été citée du tout alors qu'elle a aussi la réputation d'une radio « passe-partout ». Une raison serait en partie la mauvaise réception de cette fréquence FM au sein de l'agglomération montheysanne.

Hors radio, un panel de 33 styles de musique a été soumis aux 7 encadrants qui diffusent de la musique par l'intermédiaire de CD, lecteur mp3, chaîne YouTube ou fournisseur musical web comme Spotify ou Deezer. Voici les styles les plus diffusés dans ateliers :

Style et exemples artistes		Avis	%
Pop	The Beatles, Michael Jackson, Robbie Williams, James Blunt, Coldplay	7	87,5 %
Variété française	Jean-Jacques Goldman, Francis Cabrel, Pierre Bachelet	6	75 %
Rock	Queen, U2, The Rolling Stones, Dire Straits, Pink Floyd, Bruce Springsteen	5	62,5 %
Pop Rock français	Téléphone, Indochine, Wampas, Noir Désir, Renaud	5	62,5 %
Funk / Pop	Prince, James Brown, Michael Jackson, Stevie Wonder, Jamiroquai	4	50 %
Reggae	Bob Marley, Gregory Isaac, Tryo, Tiken Jah Fakoly	3	37,5 %
Techno / Dance	Daft Punk, Benny Benassi, Carl Cox, Moby	3	37,5 %
Pop italienne	Laura Pausini, Eros Ramazzotti, Zucchero, Nek	3	37,5 %
Variété suisse FR	Stéphane Eicher, Aliose	3	37,5 %
Rock alternatif	Muse, Radiohead, Franz Ferdinand, Kings of Leon, Red Hot Chili Peppers	2	25 %
Blues	B.B.King, Eric Clapton, Albert King	2	25 %
Deep-House / Electro pop	Avicii, Mike Perry, Robin Schulz, Martin Solveig, David Guetta	2	25 %
Rap français	Iam, Sniper, Soprano, MC Solaar, Diams, Manau	2	25 %

Tableau 2 Style diffusé dans les ateliers

Il est aisé de constater que le courant pop-rock anglophone-francophone est bien apprécié par les encadrants. Ce style de musique correspond aux radios d'ambiance telles qu'Option Musique et Radio Swiss Pop. Cela confirme aussi les recommandations de mon entretien avec la musicothérapeute de la SUVA concernant le style idéal pour une ambiance musicale. Mais comment les encadrants choisissent-ils les styles ou la station radio à diffuser ? Est-ce que la musique est simplement diffusée par habitude ou y a-t-il la volonté d'utiliser cet outil en fonction du contexte de l'atelier ? Sur les 15 encadrants qui instaurent de la musique au moins occasionnellement dans l'atelier, 10 répondent ne jamais adapter la musique en fonction des jours. Cela signifie que dans la grande majorité, l'ambiance musicale est simplement diffusée par habitude et donc pas utilisée comme un outil d'appui d'accompagnement. Le tiers restant des encadrants utilise à plusieurs niveaux cette variation de la musique. Mais seulement 2 encadrants sont attentifs quotidiennement à la musique qu'ils diffusent en fonction du contexte de l'atelier.

Les encadrants sont cependant très à l'écoute des demandes des participants quand il s'agit d'adapter le volume, de changer une musique ou une station radio. En effet, les 15 responsables adeptes d'une ambiance musicale ont répondu « oui » ou « plutôt oui » à la question « Les participants peuvent-ils intervenir sur la musique ? ». En reprenant l'indicateur précédent, cela signifie que même si les responsables ne sont pas anticipatifs dans la gestion de l'ambiance musicale de l'atelier, ils sont tout de même très réactifs et à l'écoute des demandes d'ajustement des participants.

Cependant, les participants ne sont pas forcément demandeurs de musique dans les ateliers. En effet, sur les 21 encadrants de toute la structure, seuls 3 responsables reçoivent une demande mensuelle ou hebdomadaire de participants pour mettre de la musique. Cela concerne l'atelier « Menuiserie », « Couture » ainsi que le secteur « Boutique ». Le plus intéressant est de constater aussi que les 3 ateliers où il n'y a pas d'ambiance musicale, « Administration », « Monac » et « Planet Job », ne reçoivent que rarement, 1 fois ou 3 par année, voire jamais de demande de la part des participants. Le domaine d'activité semble donc cantonner ces ateliers au silence. Mais il est possible que l'absence d'une diffusion sonore ne permette pas non un appel à la consommation de musique.

Conclusion sous-hypothèse 1.1

Si une musique est bien présente dans la majorité des ateliers, plusieurs encadrants des mêmes secteurs n'ont pas forcément la même approche. Cela met en lumière le fait que la gestion d'une ambiance musicale est une affaire de ressenti et de goût personnel. La diffusion sonore est donc cadrée individuellement selon les responsables, mais avec une attention particulière pour l'avis des participants.

Sous-hypothèse 1.2 - Les participants peuvent mettre les écouteurs

Comme expliqué au point 1.3.3, une ambiance musicale concerne un contexte dans lequel un groupe de personne évolue, mais aussi une personne seule. De ce fait, des personnes peuvent préférer s'isoler avec des écouteurs pour travailler. Qu'en est-il au CRTO ?

Parmi les 21 encadrants, 8 ne sont jamais confrontés à une demande des participants pour travailler avec des écouteurs, 9 rarement et seulement 4 régulièrement. Dans 70 % des cas, les responsables ne sont pas enclins à autoriser l'utilisation d'écouteurs durant le travail et certains justifient ce choix.

Atelier	Raisons de refuser les écouteurs
Base administration	Pour des raisons de concentration et de cohésion de groupe.
Administration	Interdit dans le règlement de l'institution. S'ajoutent à cette interdiction les difficultés relationnelles que cela pourrait créer.
Blanchisserie	Ils ne permettent pas une bonne communication. Ils empêchent d'entendre les bruits des machines, cela pourrait empêcher d'entendre un dysfonctionnement. Aspect sécurité. Trop d'interaction entre les personnes.
Boutiques	Le travail en boutique ne permet pas d'avoir des écouteurs. Les vendeuses doivent être disponibles pour écouter et communiquer avec les clients. Dans la vente, il vaut mieux être attentif aux clients !
Conciergerie	Pour qu'ils restent attentifs et avancent correctement sur le travail.
Couture	Car ils s'isolent du groupe. Mais c'est aussi la raison pour laquelle je les laisse exceptionnellement le faire (besoin de s'isoler en début de mesure pour se ressourcer).
Cré'Actif	C'est un moyen d'isoler la personne (va à l'encontre les objectifs de sociabiliser les personnes).
Cuisine	Le cadre de travail en cuisine professionnelle et dans une salle de restaurant n'autorise pas de musique pour éviter la perte de concentration, le suivi des activités à réaliser, le service à la clientèle et les risques d'accident. De toute ma carrière professionnelle, je n'ai jamais travaillé avec de la musique en cuisine. Des exceptions sont faites lorsque je suis seul dans le bureau. Pour qu'ils restent attentifs à la demande des clients.
Monac	Car les participants travaillant dans un open-space doivent pouvoir être à l'écoute de leurs collègues ou des formateurs. De plus, ils doivent répondre au téléphone qui ne se trouve pas devant chaque poste de travail. Pour pouvoir répondre aux appels téléphoniques de l'entreprise et du département.

Tableau 3 Avis des encadrants sur les écouteurs

L'utilisation des écouteurs apparaît donc comme une directive en lien avec le domaine de l'atelier plutôt qu'une appréciation du responsable.

Parmi ces ateliers réfractaires, les secteurs « Couture » et « Cré'Actif » sont cependant ouverts, selon la situation. En effet, pour le premier atelier, si une personne a besoin de s'isoler, les écouteurs peuvent être un outil selon les objectifs de la personne. Pour le second secteur, une musique individualisée est approuvée si un participant se retrouve seul dans l'atelier.

Quatre autres ateliers sont ouverts à l'utilisation d'écouteurs : « Graphisme », « Menuiserie », « Planet Job » et « Ramassage ».

Pour le « Graphisme », où chaque participant réalise des travaux de créations sur ordinateur, il est essentiel que les participants puissent s'isoler afin de mieux se concentrer et favoriser leur créativité. Pour la « Menuiserie », les encadrants permettent aux participants de s'isoler pour réaliser leurs travaux qui, de toute façon, ont lieu dans un contexte bruyant. « Planet Job » justifie aussi l'utilisation d'écouter pour mieux se concentrer sur la réalisation des dossiers de candidature. Enfin, pour l'atelier « Ramassage », certains participants ne sont pas forcément sur les routes à récupérer des textiles, mais réalisent du travail individuel au CRTO, comme la préparation de flyers pour le ramassage d'habits dans les communes. Dans ce cas-là, le responsable autorise les écouteurs.

Conclusion sous-hypothèse 1.2

Globalement, les écouteurs ne sont pas tolérés dans la structure. Cependant, les encadrants sont ouverts à leur utilisation, en fonction des activités à réaliser ou si cela peut avoir un sens dans l'accompagnement socioprofessionnel. En effet, la structure favorise les interactions et le travail de groupe. Mais dans le cas où des participants sont seuls dans un atelier ou s'ils ont la nécessité de s'isoler pour des travaux individuels, les encadrants autorisent les écouteurs.

Sous-hypothèse 1.3 - Les responsables sont enclins à avoir une ambiance musicale dans leur atelier

Mettre ou non une ambiance musicale dans l'atelier semble être un choix dicté, en lien avec l'atelier. Mais est-ce peut-être aussi un choix individuel ? Sur les 21 encadrants questionnés, 20 ont répondu que d'un point de vue personnel, ils apprécieraient avoir une ambiance musicale dans l'atelier. Cependant, 38 % des encadrants précisent que d'un point de vue professionnel, il n'est pas pertinent d'avoir de la musique diffusée dans leur atelier. Mais au final, 71 % des encadrants estiment qu'une ambiance musicale serait bénéfique au sein de leur secteur. Cela représente effectivement la proportion des encadrants qui diffusent de la musique dans leurs ateliers, comme développé à la première sous-hypothèse 1.1 « L'ambiance musicale est gérée par les responsables ».

Pourtant, comment être sûr qu'une ambiance musicale ne puisse être bénéfique dans tous les ateliers ? Les responsables ont-ils des préjugés sur l'utilisation de la musique ou peut-être ne sont-ils pas conscients des effets que peut avoir une ambiance musicale dans leur atelier ? Afin d'apporter des réponses claires, j'ai proposé à tous les encadrants de réaliser une expérience d'ambiance musicale dans leur atelier. Sur les 21 encadrants, seul 1 n'a pas répondu par l'affirmative. En effet, l'instauration d'une ambiance musicale pour le secteur « Ramassage » est trop délicate du fait que les participants sont dans leur véhicule toute la journée.

Conclusion sous-hypothèse 1.3

Quasiment tous les encadrants n'ont rien contre une ambiance musicale au travail tout comme une grande majorité d'entre eux estiment que cela peut apporter un plus dans leur atelier. Afin de valider leur ressenti, excepté l'atelier « Ramassage », tous les responsables se sont montrés ouverts à une expérience de musique imposée au sein de leur environnement de travail.

2.2.2 Bilan Axe 1

Oui, l'ambiance musicale est cadrée dans les ateliers de manière informelle. Malgré une certaine tendance d'utilisation dans chaque secteur, la manière dont est gérée la diffusion sonore est propre à chaque encadrant. Deux tiers d'entre eux instaurent une ambiance musicale dans leurs ateliers respectifs. Ces derniers sont d'ailleurs conscients de l'influence que peut avoir la musique dans leur atelier. Mais au lieu d'imposer constamment la musique aux participants, ils sont à leur écoute et n'hésitent pas à utiliser la diffusion sonore comme moyen d'accompagnement socioprofessionnel. Il en va de même pour la gestion des écouteurs. En effet, si leur utilisation n'est pas autorisée en première instance, les responsables peuvent faire preuve de souplesse en tolérant l'écoute individuelle selon les travaux à réaliser et le contexte de l'atelier. C'est tout particulièrement le cas dans l'atelier « Graphisme » pour des travaux de création, dans le secteur « Menuiserie » pour des activités individuelles, à « Planet Job » pour réaliser les dossiers de candidature et « Cré'Actif » si la personne est seule dans l'atelier.

Si la grande majorité des encadrants apprécie la musique durant le travail, ils sont conscients de la réalité professionnelle de leur atelier et adaptent celle-ci en conséquence. Pour la suite, 20 encadrants sur 21 ont donné leur approbation pour réaliser une expérience de musique imposée afin de vérifier la réactivité de leur secteur. Seul l'atelier « Ramassage » n'a pas pu répondre par l'affirmative pour des raisons techniques. En effet, les participants étant quotidiennement sur la route, il n'est pas possible d'y instaurer un cadre d'expérience adéquat.

2.3 Création d'une ambiance musicale

2.3.1 Principe

Pour savoir s'il est pertinent d'instaurer une ambiance musicale dans un atelier, la meilleure manière est de le tester. Mon idée est d'imposer durant une journée complète une playlist composée par mes soins, à l'image d'une impulsion de Dirac⁴ dans un système logique où les réactions seraient analysées. Sans trop faire de parallèle avec ce concept indispensable dans le domaine technique, en le reportant au domaine humain de l'accompagnement socioprofessionnel, je m'intéresserais au ressenti des participants tandis que les responsables seraient des observateurs externes.

Le but est d'imposer dans l'atelier, sur une journée, une diffusion sonore à un volume fixe sans possibilité de passer les chansons, d'arrêter l'expérience, de baisser ou d'augmenter le volume. Les participants seraient rendus attentifs au concept de manière succincte en mentionnant qu'un questionnaire leur sera distribué avant la fin de leur journée de travail. Les responsables devraient faire un compte rendu de leur observation par un questionnaire à remplir également en fin de journée.

2.3.2 Playlist

Le CRTO représente une grande diversité humaine et professionnelle. Comme il a été démontré lors de l'analyse de la première hypothèse, chaque atelier a son fonctionnement et chaque référent a son propre ressenti et ses propres goûts musicaux. La programmation musicale unique doit donc rassembler les auditeurs et être le plus éclectique possible. De ce fait, je me suis inspiré de plusieurs concepts pour définir le style et les musiques à intégrer.

Ces paramètres correspondent au but de la radio FM RTS Option Musique, qui vise un public large, avec des musiques actuelles et anciennes, et des rythmes mesurés. Dans le même style, la radio DAB+ Radio Swiss Pop évolue dans la même lignée, mais sans aucune intervention parlée. Lors de mon entretien avec la musicothérapeute de la SUVA, Mme Betrisey, elle m'a conseillé l'utilisation de la pop anglaise avec des chansons connues de toutes les époques et de la variété française, mais aussi de surprendre les participants avec quelques chansons atypiques afin de provoquer des réactions. Cette approche correspond aussi aux styles diffusés par une partie des encadrants dans leurs ateliers, comme démontré au point 2.2.1. Enfin, pour la sélection à proprement parler et sa finalité, je me fie à mon expérience de musicien et chanteur.

Après avoir élaboré plusieurs listes, je suis parvenu à une playlist de 142 chansons avec une durée de 9 h 38. Cela laisse de la marge pour les journées de travail au CRTO débutant à 7 h 30 et se terminant à 16 h 45. La playlist est disponible en annexe « B ».

2.3.3 Matériel utilisé

Comme source audio, j'ai utilisé le fournisseur de streaming audio « Spotify ». Ce dernier permet une diffusion hors connexion durant 30 jours sur 3 supports différents. Je me suis équipé de 2 Apple iPod Touch d'occasion et d'un Apple iPad mini que je possédais déjà. Pour diffuser le son, je dispose de diverses enceintes. Mais vu la taille des ateliers et le volume bas à diffuser, j'ai aussi utilisé un système de diffusion compacte professionnelle que j'utilise lors de mes animations musicales. La liste précise du matériel utilisé est disponible en annexe « A ».



Figure 2 Principe de fonctionnement

⁴ Paul Adrien Maurice Dirac est un mathématicien et physicien britannique.

2.3.4 Contexte des ateliers

Comme expliqué précédemment, si chaque atelier représente une population et un contexte différents, il en va aussi de son aménagement. Ainsi, pour chaque atelier, un ou plusieurs éléments de diffusion ont été nécessaires. De plus, il a été convenu de placer les enceintes à des endroits adéquats afin de ne pas déranger physiquement les participants, mais aussi pour que les enceintes ne subissent pas de dégâts involontaires. À noter qu'un des haut-parleurs a la particularité d'être étanche, avec un indice de protection IP7X. Ce dernier a été utilisé dans les contextes poussiéreux de la menuiserie et délicat de la cuisine.

2.3.5 Mise en place

J'ai donc pris contact avec tous les encadrants et planifié la journée où ils étaient le plus disposés à recevoir l'expérience d'ambiance musicale. Je me suis ensuite rendu dans les ateliers pour visualiser où je pourrais déposer les sources sonores. Comme expliqué au point 2.3.1, j'ai envoyé le questionnaire des responsables la veille de l'expérience, le jour J je me présentais dans les ateliers entre 7 h 30 et 8 h 30 où j'expliquais aux participants ce qu'il allait se passer.

Les enceintes installées, je faisais en sorte de régler un volume plus faible que la voix, comme le niveau 2 expliqué au point 2.2.1. Je restais ensuite quelques minutes pour évaluer le niveau sonore à différents endroits de la pièce. Je distribuais finalement aux responsables le questionnaire que les participants devaient remplir à la fin de la journée de travail. Même si je faisais en sorte d'être présent en fin de journée pour répondre aux questions des participants et récolter les questionnaires, l'horaire de départ de certains participants ne permettait pas une présence systématique à chaque questionnaire rempli.

2.3.6 Conclusion de l'élaboration de l'expérience

Les personnes présentes dans les ateliers se sont toutes montrées curieuses et intéressées par le concept, plus particulièrement les ateliers où il n'y avait pas d'ambiance musicale. J'ai aussi pu compter sur la précieuse collaboration des responsables pour m'aider à mener à bien l'expérience. En effet, étant coresponsable de l'atelier « Conciergerie », j'avais aussi des obligations avec mes participants. Techniquement, il n'y a eu aucune problématique lors de la mise en place des enceintes et durant la diffusion sonore. Plusieurs tests avaient été réalisés avant l'expérience avec chaque enceinte et source audio afin de s'assurer de l'autonomie et du bon fonctionnement du concept.

2.4 Échantillon des axes 2 et 3

78 participants ont rendu un questionnaire auprès de 12 ateliers. Rappelons que l'atelier « Ramassage » n'a pas pu participer à cette enquête pour les raisons expliquées au point 2.2.1. La répartition des questionnaires récoltés par atelier est représentée par le tableau ci-dessous :

Atelier	Questionnaire(s)	Proportion	Atelier	Questionnaire(s)	Proportion
Administration	5	6,4 %	Couture	4	5,1 %
Base administration	1	1,3 %	Cré'Actif	5	6,4 %
Blanchisserie – tri	9	11,5 %	Graphisme	4	5,1 %
Boutique	4	5,1 %	Menuiserie	5	6,4 %
Conciergerie	7	9 %	Monac	13	16,7 %
Cuisine	8	10,3 %	Planet Job	13	16,7 %

Tableau 4 Proportion des questionnaires rendus par atelier

L'échantillon est composé de 43 femmes et de 35 hommes âgés de 18 à 65 ans selon les proportions ci-dessous :

Femmes	Âge	Hommes
5	18-25	3
14	26-35	7
10	36-45	8
10	46-55	11
4	56-65	6
43	Total	35

Tableau 5 Proportion Femmes / Hommes

Au niveau des nationalités, un peu plus de la moitié et d'origine helvétique, 20 % portugaise, 8 % française, et 4 % italienne. Pour les 20 % restant, les personnes sont issues des pays balkaniques, nord-africains et sud-américains. Les métiers représentés sont très variés, mais il en ressort un pic pour les activités dans la vente pour 11 participants, l'administratif pour 9, la cuisine et le service pour 8 d'entre eux. Le niveau de formation varie beaucoup, mais un peu moins de la moitié de l'échantillon dispose d'un CFC. À noter que 10 % n'ont aucune formation et un peu plus de 20 % n'ont suivi que l'école obligatoire. Enfin, plus de deux tiers sont sous le régime de l'assurance chômage tandis que le reste est réparti équitablement entre des stages pratiques via les services sociaux et l'assurance invalidité.

2.5 Axe 2 – Le conditionnement personnel de la musique dans les ateliers

Pour cet axe, je me suis intéressé au ressenti des participants et comment ils vivaient la musique qui leur était imposée durant une journée. Ils ont donc rempli un questionnaire à la fin de leur travail. Afin de faciliter la lecture des résultats, j'exprimerai les résultats en pour cent d'un point de vue global à la structure, mais aussi en fonction des secteurs selon les tendances.

2.5.1 Hypothèse 2 – L'ambiance musicale me conditionne durant le travail

Sous-hypothèse 2.1 – L'ambiance musicale me conditionne positivement durant le travail

Qu'est-ce qui définit une attitude positive au travail ? Cela dépend du domaine d'activité et des attentes des supérieurs. Dans le cadre du CRTO, nous avons des objectifs d'accompagnement fixés avec nos mandants (ORP, CMS, AI). Parmi ces objectifs, l'observation du comportement, l'attitude ainsi que l'implication dans le travail sont constamment demandées. Ces traits restent cependant subjectifs. Maslow considèrerait la motivation comme la satisfaction des besoins hiérarchisés (Sabbar, 2015).

À la question « Je me sens plus motivé avec une ambiance musicale », 87,4 % des participants ont répondu par l'affirmative. La musique apporte donc un élan de motivation flagrant pour les participants au sein des ateliers. Plusieurs ateliers se situent cependant en dessous de 60 % pour cet indicateur. Il s'agit des secteurs « Graphisme » et « Menuiserie ».

L'aspect « dynamisme » a aussi été abordé. Cette notion s'appuie plutôt sur le tonus physique, à l'instar de la motivation que l'on peut interpréter comme un tonus psychique. De ce fait, 91,1 % des participants ont répondu être plus dynamique au travail avec l'ambiance musicale. Ici, seul le secteur « Graphisme » se distance réellement de la norme avec seulement 25 % d'une sensation de dynamisme avec l'ambiance musicale proposée.

Être motivé et être dynamique sont deux paramètres importants de l'investissement au travail, mais qu'en est-il de l'efficacité ? La musique peut aussi perturber la qualité du travail. À cet indicateur, 77,7 % des participants se sont dits plus efficaces au travail avec l'ambiance musicale. Plusieurs ateliers estiment d'ailleurs à 90 % se sentir plus efficaces avec l'ambiance musicale. Il s'agit des secteurs « Base Administration », « Blanchisserie », « Boutique », « Cuisine », « Couture » et « Planet Job ». Du côté du « Graphisme », 50 % ne s'estiment pas plus efficaces, tout comme la « Menuiserie » avec seulement 40 %.

Comme expliqué au point 1.3.2, la musique peut modifier notre perception temporelle. À la question de savoir si le temps passait plus vite avec l'ambiance musicale, 80,8 % des participants ont répondu « oui » ou « plutôt oui ». C'est du côté du « Graphisme » avec 50 % de réponses affirmatives et seulement 40 % pour le secteur « Menuiserie » ainsi que « Cré'Actif » que ces réponses ont été collectées. Travailler en musique peut être un frein à la concentration. Mais seulement 11,6 % des participants ont exprimé de la difficulté à se concentrer. C'est surtout l'atelier « Graphisme », avec 50 % de difficulté, qui se démarque de la structure, suivi de près par l'atelier « Administration » avec 40 %.

Conclusion sous-hypothèse 2.1

Même si une certaine tendance apparaît auprès de plusieurs ateliers, j'ai fait la moyenne des chiffres positifs des 5 indicateurs de cette sous-hypothèse afin d'en faire ressortir un indice de satisfaction par atelier. En rouge, l'atelier pour lequel j'estime que l'indice de satisfaction est problématique et en orange les secteurs où il faudrait être attentif.

Atelier	Indice de satisfaction	Nb de participants
Administration	72 %	5
Base administration	100 %	1
Blanchisserie – tri	97,8 %	9
Boutique	100 %	4
Conciergerie	94,3 %	7
Cuisine	92,5 %	8
Couture	100 %	4
Cré'Actif	60 %	5
Graphisme	50 %	4
Menuiserie	68 %	5
Monac	83,3 %	13
Planet Job	100 %	13
Total	84,8 %	78

Tableau 6 Indice de satisfaction face à l'ambiance musicale

Les participants affirment donc que l'ambiance musicale les conditionne positivement durant le travail. Cette tendance est à prendre uniquement de manière globale. En effet, vu l'échantillon très contrasté au vu du nombre de participants par atelier, il n'est pas pertinent de donner de l'importance à l'indice de satisfaction global de 84,8 %. Si l'on retire les observations d'un point de vue unique par atelier, les différences sont flagrantes. Il est alors aisé de constater qu'une problématique apparaît auprès des ateliers « Administration », « Cré'Actif », « Graphisme » et « Menuiserie ». Les hypothèses qui suivent vont apporter des réponses quant aux causes des problématiques rencontrées dans les ateliers cités précédemment.

Sous-hypothèse 2.2 – Je ressens des émotions induites par l'ambiance musicale

La musique induit des émotions, comme expliqué au point 1.3.2. Je me suis alors intéressé à ce que les participants ressentaient avec la programmation musicale qui leur était proposée, mais aussi si cela avait induit une progression dans leur état émotionnel entre leur arrivée au travail et leur départ. J'ai alors créé une échelle d'état émotionnel en lien avec les attitudes que j'ai pu observer auprès des participants présents au CRTO.

État émotionnel	En arrivant	En repartant	Variation
Fâché / En colère	0 %	0 %	0 %
Mélancolique / Triste	5,1 %	0 %	- 5,1 %
Neutre / Cool / Calme	33,3 %	28,2 %	- 5,1 %
Optimiste / Positif	35,9 %	32,1 %	- 3,8 %
Joyeux / Enthousiaste	26,6 %	39,7 %	+13,1 %

Tableau 7 Variation de l'état émotionnel avec l'ambiance musicale

D'une manière globale, l'état émotionnel des participants s'est amélioré durant la journée d'ambiance musicale. Concernant les ateliers eux-mêmes, s'il y a eu des variations d'état émotionnel négatif, elles sont minimes.

Mais est-ce vraiment la musique qui est responsable de cette variation de l'état émotionnel ? À la question « Pensez-vous que la musique a influencé votre état émotionnel entre votre arrivée au travail et votre départ », 25,6 % des participants estiment que la musique n'est pas responsable de cette variation émotionnelle, 41 % se laissent tenter par un « peut être » et 33,3 % en sont convaincus. Les ateliers où les participants ont le plus affirmé leur réactivité à la musique sont les secteurs « Couture » avec 75 %, « Monac » et « Cuisine » avec 50 %, « Blanchisserie – tri » avec 44,4 % et « Planet Job » avec 38 %.

Les participants des secteurs « Administration », « Base administration », « Boutique », « Cré'Actif » et « Graphisme » ne se sont pas montrés complètement convaincus par rapport à cette affirmation.

Une légère amélioration de l'état émotionnel a été constatée dans l'entreprise. Le graphique ci-dessous permet une lecture plus facile et plus précise des émotions ressenties par les participants durant la journée.

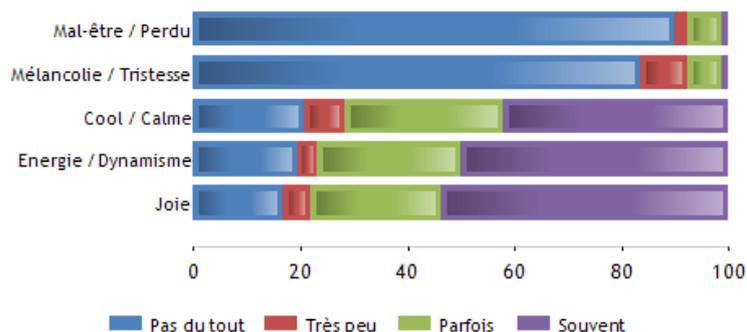


Figure 3 « Aujourd'hui, j'ai ressenti des émotions provoquées par l'ambiance musicale »

Les émotions plutôt négatives ont peu été ressenties. À peine 10 % pour la sensation de mal-être et moins de 20 % pour la mélancolie. On arrive directement aux alentours des 70 % pour une sensation d'apaisement et de dynamisme. 80 % des participants ont ressenti de la joie grâce à l'ambiance musicale. Quelques émotions supplémentaires ont été annotées comme la nostalgie à 6 reprises, puis la fatigue et la surprise chacune une fois. La nostalgie a été bien perçue par ces 6 personnes. Cela faisait surtout remonter des souvenirs.

Étant sujet quotidiennement au frisson musical, il me semblait pertinent de connaître la sensibilité des participants à cette réaction. Dans la playlist imposée, plusieurs musiques ont tendance à me faire réagir, mais dans la structure du CRTO, seulement 16,7 % ont ressenti cette émotion. 5 personnes sur les 13 participants sujets au frisson musical se sont rappelé des musiques qui ont provoqué cette réaction. Voici les titres :

- The Eagles – Hotel California (2 fois)
- 4 Non blondes – What's up
- Céline Dion – Destin
- Grégory Lemarchal – Le Lien

2.5.2 Conclusion sous-hypothèse 2.2

La grande majorité des participants ont donc ressenti des émotions qui ont été induites par l'ambiance musicale. À part quelques exceptions, ce sont des émotions orientées « positives ». Une diffusion sonore adaptée participe donc au bien-être des personnes présentes. Cependant, seul un tiers des participants pensent que la musique est la cause de l'amélioration de leur état émotionnel entre leur arrivée au travail et leur départ en fin de journée. Il est à noter que tous les ateliers suivent cette tendance. L'appréciation personnelle est donc dissociable des émotions que nous pouvons ressentir, car, comme développé au point 1.3.2, le cerveau traite de manière inconsciente les signaux sonores qui nous parviennent. Ajoutons que le frisson musical a peu été ressenti parmi les participants. Mais la proportion est bien plus élevée qu'affirmé par les recherches scientifiques. C'est 16,7 % dans le cadre de cette expérience contre 5 % comme le mentionne le professeur Psyche Louis dans ses recherches à ce sujet. Nous pouvons donc en conclure que la population présente au CRTO est très sensible à la musique.

Sous-hypothèse 2.3 – Je ne peux pas travailler sans ambiance musicale

L'influence de la musique sur le cerveau est scientifiquement prouvée comme expliquée au point 13.2. Cependant, nous n'avons pas la même sensibilité lorsqu'il s'agit de la musique durant le travail. J'ai donc émis l'hypothèse que les participants ne pouvaient pas travailler sans une ambiance musicale, en étant conscients que cette affirmation pouvait être bien radicale. Les participants ont donc été invités à se positionner sur 4 affirmations en lien avec leur habitude musicale au travail :

Affirmation	Pourcentage
Je n'aime pas travailler en musique.	6,4 %
Cela m'est égal s'il y a de la musique ou pas.	11,5 %
J'aime avoir de la musique, mais ça me va aussi s'il n'y en a pas.	56,4 %
Je dois avoir de la musique pour travailler.	25,6 %

Tableau 8 Positionnement des participants sur la musique au travail

Un bon quart des participants ressentent la nécessité de travailler avec une ambiance musicale et un peu plus de la moitié apprécient avoir une musique dans un cadre professionnel, mais sans être indispensable. Seulement 6,4 % des personnes interrogées n'apprécient pas de travailler en musique. Ces derniers évoluent uniquement dans les ateliers « Administration », « Graphisme » et « Monac ».

Lors de la sous-hypothèse 1.2 développée au point 2.2.1, les encadrants ont été interrogés sur l'utilisation des écouteurs dans leur atelier. Il en est ressorti que les responsables autorisaient exceptionnellement les écouteurs, c'est-à-dire si les participants devaient s'isoler, et en lien avec un objectif de production ou pédagogique. Mais quel est le point de vue du personnel en réinsertion dans les ateliers ? À la question « Préférez-vous travailler avec des écouteurs », seulement 10,2 % ont indiqué leur préférence alors que 80,8 % ont eu une réponse radicale par la négative. Aucune disparité majeure n'a été observée par atelier concernant cet indicateur.

Conclusion sous-hypothèse 2.3

Seulement un quart des participants se retrouvent donc dans cette hypothèse. Aucun atelier ne dépasse 50 % du besoin inconditionnel de travailler avec une ambiance musicale, excepté le secteur « Base administration », mais avec la réponse d'un seul participant.

Sous-hypothèse 2.4 – J'ai envie de participer à l'ambiance musicale

Comme expliqué au point 1.3.3, accompagner une ambiance musicale au travail permettrait d'évacuer un stress. Dans le cadre du CRTO, il est demandé aux participants d'indiquer comment ils ont été emportés par la musique durant leur journée d'ambiance musicale.

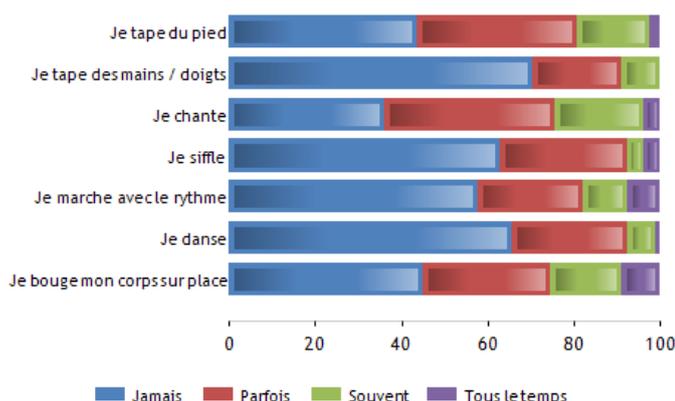


Figure 4 Réaction des participants à la musique

D'une manière globale, la moitié des participants accompagnent la musique. Seulement 20 % sont pris régulièrement de cette habitude alors que moins de 10 % sont constamment sous l'emprise de l'ambiance musicale.

Conclusion sous-hypothèse 2.4

Cette hypothèse n'est valable que pour une moitié des participants, mais à récurrences plutôt faibles. À noter que c'est surtout l'envie de chanter avec la musique qui prédomine, suivie des mouvements de pieds au rythme de la musique, tout comme l'envie de bouger son corps sur place. Ce désir d'accompagner la musique est plus régulier pour environ 20 % des participants.

Sous-hypothèse 2.5 – La pratique musicale conditionne ma perception de la musique au travail

Comme expliqué au point 1.3.2, Hervé Plattel met en lumière le fait que le cerveau des musiciens réagit différemment à la musique par rapport aux non-musiciens. À la question « Jouez-vous d'un instrument de musique ? », 7 % en jouent actuellement, 26,9 % en ont joué auparavant, et 65,4 % n'ont jamais joué d'un instrument de musique. Ainsi, on peut considérer qu'un tiers des participants ont développé une oreille musicale par la pratique de la musique. L'instrument le plus joué est la guitare pour un tiers des musiciens, suivie par le tambour à 25 %, puis le piano et la batterie pour moins de 20 % d'entre eux. D'autres instruments sont cités comme la basse, l'accordéon, la flûte, le cor des Alpes, le saxophone, la trompette ou le violon.

Afin de définir le niveau de pratique musicale, les participants ont été invités à se positionner sur leur niveau musical actuel et passé. Sur les 27 participants musiciens, deux tiers estiment avoir un niveau amateur, un quart affirment avoir un niveau confirmé et seulement 2 participants, un niveau semi-professionnel.

La pratique d'un instrument de musique n'est pas l'unique manière de développer son oreille musicale. En effet, le chant dans un contexte approprié le permet aussi. Quelle est la proportion de participants chantant au sein de la structure ?

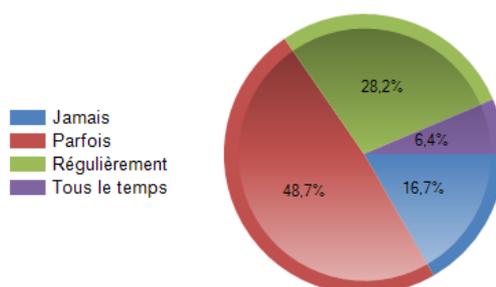


Figure 6 Participants pratiquant le chant

À la question « Est-ce que vous chantez en dehors du travail ? », un tiers affirme chanter régulièrement, voire tout le temps ; une moitié seulement parfois, tandis que 16,7 % ne chantent jamais. D'un certain point de vue, un peu plus de 80 % des participants sont invités à la chanson. Mais de quelle manière pratiquent-ils le chant ?

La maison est l'endroit de prédilection pour 48 des 65 chanteurs pour y réaliser des envolées lyriques suivies, par l'habacle de leur voiture, pour 44 participants. 8 personnes chantent dans un groupe et 2 dans des karaokés. Les autres affirment chanter dans la rue, avec leur ami(e) ou dans des concerts.

Afin de vérifier cette sous-hypothèse, j'ai développé toutes les réponses du questionnaire destiné aux participants entre ceux qui ont et qui ont eu une pratique musicale, et ceux qui n'ont jamais joué d'un instrument de musique. Par souci de clarté succincte, j'expose ci-dessous les différences flagrantes relevées entre les deux groupes qui se composent de 27 musiciens et 51 non-musiciens sur tous les indices précédemment analysés.

Globalement, on remarque que les musiciens se sentent légèrement plus motivés, dynamiques et efficaces durant le travail avec une ambiance musicale. Il en est de même pour la perception temporelle où le temps passe plus vite pour eux. Concernant la difficulté à se concentrer, il n'y a pas de différence entre les deux catégories de personnes avec un peu plus de 10 % de problématique de concentration chacun. Par contre, seuls 20 % des musiciens sont convaincus que la musique a eu une influence sur l'évolution de leur état émotionnel durant la journée alors que cela monte à presque 40 % pour les non-musiciens. La proportion est identique à 25 % concernant ceux qui estiment que la musique n'est pas responsable de la variation émotionnelle. Les musiciens laissent donc plus de doutes à cette affirmation à 51,9 %, contre 35,3 % pour les non-musiciens. Concernant les émotions ressenties, les musiciens sont légèrement plus enclins aux sensations de mélancolie et de mal-être, d'un facteur de 15 %.

Pour le frisson musical, les deux franges sont quasiment identiques, autour d'une personne sur six. Il en va de même pour le besoin de travailler en musique. Dans les deux cas, 25 % ont besoin d'avoir de la musique et 50 % aimeraient une ambiance musicale, mais acceptent le silence. La proportion est identique concernant le travail avec des écouteurs. Environ 80 % des deux tranches préfèrent une ambiance avec les oreilles libres. Les musiciens sont plus tentés d'accompagner la musique pour environ 60 % d'entre eux alors que c'est le cas pour uniquement 40 % des non-musiciens.

Conclusion sous-hypothèse 2.5

La pratique d'un instrument influence effectivement la perception de l'ambiance musicale. Ceux-ci sont plus sensibles aux émotions évoluant autour de la nostalgie et sont plus tentés d'accompagner la musique. Ils sont cependant moins convaincus que cela modifie leur état émotionnel. De plus, le fait de jouer d'un instrument de musique n'a pas d'influence sur la sensation d'un frisson musical.

2.5.3 Bilan Axe 2

L'ambiance musicale conditionne effectivement les participants au sein d'un atelier. Elle induit des émotions et modifie les perceptions pour environ 85 % des personnes. La musique pose cependant des problématiques de concentration pour un peu plus de 10 % des personnes pour des raisons de style ou de volume. Ces retours négatifs ont surtout été observés auprès des ateliers « Graphisme », « Cré'Actif » et « Menuiserie » ; l'atelier « Administration » dans une moindre mesure.

2.6 Axe 3 – L'appréciation personnelle de l'ambiance musicale

Au-delà des émotions ressenties et de la perception que les participants ont eue durant la journée d'ambiance musicale, l'appréciation personnelle est tout aussi importante.

2.6.1 Hypothèse 3 – L'ambiance musicale a été appréciée par les participants

À la question « Avez-vous apprécié travailler dans une ambiance musicale aujourd'hui ? », plus de 90 % des participants ont répondu par l'affirmative. Seulement 1 personne sur les 78 employés a répondu radicalement « Non ».

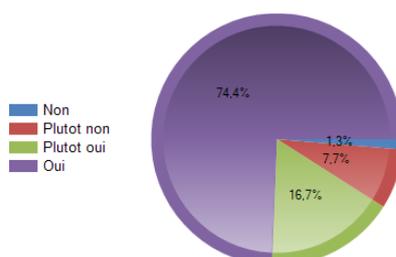


Figure 7 « Avez-vous apprécié travailler avec une ambiance musicale aujourd'hui ? »

Par atelier, nous avons la représentation suivante :

Atelier	« Plutôt oui » + « oui »	Atelier	Plutôt oui" + "oui"
Administration	60 %	Couture	100 %
Base administration	100 %	Cré'Actif	100 %
Blanchisserie – tri	100 %	Graphisme	50 %
Boutique	100 %	Menuiserie	100 %
Conciergerie	100 %	Monac	84,6 %
Cuisine	87,5 %	Planet Job	100 %
Moyenne globale : 91,1 %			

Tableau 9 Appréciation de l'ambiance musicale

C'est dans les ateliers où un travail de production administratif et de conception visuelle est réalisé que l'ambiance musicale a été le moins appréciée en plus de la cuisine.

Le fait qu'il y ait simplement de la musique dans un atelier n'est pas le seul paramètre pour définir si cela est apprécié ou non. Le style musical et le volume sont des paramètres parmi ceux évoqués au point 1.3.1. C'est sur ces deux paramètres que les participants ont été amenés à répondre, en leur demandant s'ils se souvenaient des chansons qu'ils ont le plus appréciées, mais aussi des mélodies qui les ont dérangés.

Voici le quatuor de tête des chansons les plus appréciées :

- Eagles – Hotel California
- Mickael Jackson – Billie jean
- Wham – Wake me up before you go-go
- Jean-Jacques Goldman – Le cordonnier

Il est intéressant de noter que la chanson des Eagles a été inscrite 4 fois et l'œuvre de Mickael Jackson 3 fois. Le groupe de Georges Michael "Wham" a été cité 2 fois, tout comme Jean-Jacques Goldman. Bien d'autres artistes ont été cités de manière individuelle comme le groupe ABBA, Céline Dion, Muse, Queen ou le groupe local Wanted's.

Concernant les chansons les moins appréciées, un style de musique a été cité à 3 reprises. Il s'agit de la musique country en général. L'artiste le moins apprécié de cette expérience est Julien Doré cité à 2 reprises. D'autres ont été mentionnés ponctuellement comme Pascal Obispo, Eddy Mitchell et le groupe Tafta.

L'autre paramètre, d'ailleurs mentionné plus haut, est le volume. Celui-ci a été adapté à chaque atelier en reprenant l'échelle de volume développée au point 2.2, mais de manière à ce qu'il n'empiète jamais sur le niveau de la voix. Mais concrètement, qu'en ont pensé les participants ?

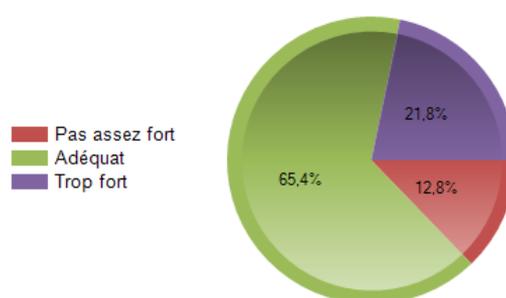


Figure 8 Proportion globale sur le volume diffusé

Personne n'a répondu « beaucoup trop silencieux » ou « beaucoup trop fort » et deux tiers des participants estiment que le volume était adéquat. Une minorité aurait voulu pousser un peu plus le volume tandis qu'un peu plus de 20 % ont estimé que ce dernier était trop fort. Mais dans quels ateliers le volume musical était-il inadéquat ?

Atelier	Pas assez fort	Adéquat	Trop fort
Administration	0 %	60 %	40 %
Base administration	0 %	100 %	0 %
Blanchisserie – tri	0 %	88,9 %	11,1 %
Boutique	75 %	25 %	0 %
Conciergerie	28,5 %	71,4 %	0 %
Cuisine	0 %	87,5 %	12,5 %
Couture	0 %	100 %	0 %
Cré'Actif	0 %	60 %	40 %
Graphisme	25 %	25 %	50 %
Menuiserie	80 %	20 %	0 %
Monac	0 %	46,2 %	53,6 %
Planet Job	0 %	84,6 %	15,4 %
Moyenne du CRTO	12,8 %	65,4 %	21,8 %

Tableau 10 Analyse par atelier du ressenti sur le volume

On retrouve les 4 ateliers où l'ambiance musicale n'avait pas été le plus appréciée, comme indiqué au début de l'hypothèse 3, mais aussi une légère tendance ressentie par les ateliers « Blanchisserie – tri » et « Planet Job ».

Pour aller plus loin dans l'analyse de l'appréciation de l'ambiance musicale, il a été demandé aux participants d'indiquer s'ils avaient eu envie de couper la musique, de passer des chansons ou d'en réécouter selon plusieurs critères. Rappelons que la consigne de ne pas toucher au système audio a été annoncée dans tous les ateliers au début de la journée d'expérience musicale.

Plus de 80 % des participants n'ont pas eu envie de couper la musique. Cela correspond à la proportion des personnes qui ont trouvé le volume adéquat, voire pas assez fort. Sur les participants qui auraient souhaité du silence, seulement 7,7 % estiment que c'était vraiment trop fort et 9 % disent que la musique les dérangeait sans autre raison. Parmi les 5,5 % restants, plusieurs remarques intéressantes ont été relevées. « La musique était forte par moment », ou pour un employé de la cuisine « Durant le service » et pour un participant de « Monac » « Pour répondre au téléphone ».

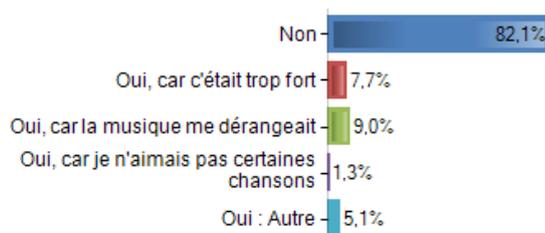


Figure 9 « Avez-vous eu envie de couper la musique ? »

L'intervention moins radicale serait de passer à la chanson suivante. Une personne sur quatre aurait eu envie de faire ce geste pour plusieurs raisons. La première est qu'une chanson n'était pas appréciée, et cela pour un peu moins de 20 %. La difficulté à se concentrer et le volume trop fort ne représentent que 5 % de chacune des intentions. À noter que personne n'a mentionné le fait qu'une chanson pouvait lui rappeler de mauvais souvenirs, mais une minorité a été réactive à des chansons ayant une connotation « déprimante ». À l'inverse, une proportion similaire indique que les musiques trop rythmées pouvaient être dérangeantes.

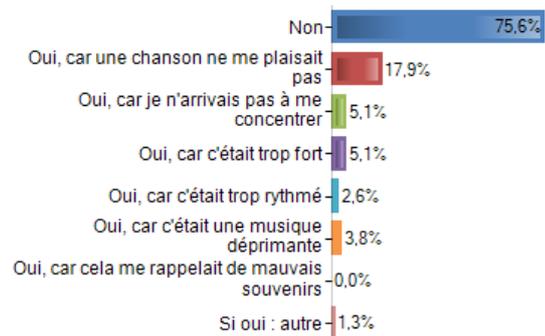


Figure 10 « Avez-vous eu envie de passer des chansons ? »

À l'inverse, l'envie de réécouter certaines chansons qui plaisent a été relevée à plus de 40 % avec un quart des personnes qui font un lien avec un bon souvenir. L'ancrage entre une musique et un aspect émotionnel passé positif est donc flagrant dans ce cas. Et cela bien plus que par rapport à un aspect motivationnel qui est relevé à 17,9 %, ou un coup de cœur musical à 14,1 %.

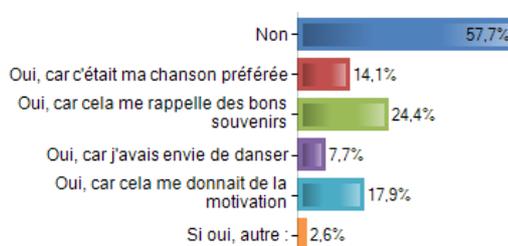


Figure 11 « Avez-vous eu envie de réécouter certaines chansons ? »

Ces données peuvent être recueillies uniquement si le personnel se montre attentif à l'ambiance musicale. En effet, si l'on est plongé dans le travail, la musique peut passer inaperçue. Cependant d'après Hervé Platel (2010) le cerveau est constamment attentif aux sons environnants. À la question « Avez-vous été attentif à l'ambiance musicale dans la journée ? », un peu moins de 80 % des participants ont répondu par l'affirmative. Cela signifie qu'un peu plus de 20 % des personnes n'ont pas accordé de réelle attention à l'ambiance musicale. 11,5 % sont radicales dans leur réponse, indiquant qu'elles n'ont pas été attentives à la musique diffusée. Cela signifie tout de même que 8 personnes sur 10 prêtent attention aux mélodies présentes lorsqu'il y a une diffusion sonore.

Si l'ambiance musicale proposée a été très appréciée, à 91,1 %, l'envie d'y avoir recours quotidiennement peut être différente. En effet, pour les encadrants, il a été constaté une différence entre l'appréciation personnelle de la musique dans l'atelier, la pertinence dans le contexte professionnel de ce dernier et le bénéfice que cela pourrait apporter dans le secteur de travail.

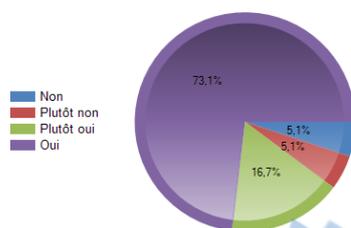


Figure 12 « Désirez-vous une ambiance musicale tous les jours dans l'atelier ? »

Les participants ayant répondu par l'affirmative représentent 89,8 %, ce qui est similaire à l'appréciation globale de l'ambiance musicale.

Toute la journée, la musique était imposée sans aucune possibilité d'y apporter une quelconque influence. Dans le cas concret d'une utilisation quotidienne de la musique dans les ateliers, il a démontré à la sous-hypothèse 1.1 que les encadrants étaient considérablement à l'écoute des souhaits des participants sur le sujet. Qu'en est-il du point de vue des participants ? À la question « Selon vous, qui doit gérer l'ambiance musicale ? », un peu plus d'un tiers des participants pensent que la gestion de l'ambiance musicale est de l'unique ressort des responsables alors que les deux tiers restants estiment que c'est une tâche partagée entre l'encadrant et le personnel environnant. Deux personnes sur les 78 interrogées revendiquent que c'est du ressort du participant uniquement.

2.6.2 Bilan Axe 3

L'ambiance musicale a été fortement appréciée au sein des ateliers. Seule une tranche inférieure à 10 % ne s'est pas sentie à l'aise avec l'expérience. Il en ressort que des problématiques de volume sonore ont été relevées dans plusieurs ateliers d'une part, et des problématiques de style pour le seul atelier « Graphisme » d'autre part. Cela met en avant le fait qu'une ambiance imposée sans possibilité d'intervention peut amener à certaines frustrations. Le volume pouvant varier avec les différentes musiques, cela a pu surprendre certains participants qui pouvaient alors subir un volume inadéquat. Il est plus facile alors de baisser le volume d'une chanson qui peut paraître problématique sans frustrer d'autres participants qui n'ont pas le même avis, plutôt que de couper le son ou de passer à la chanson suivante. Cette variation du volume doit être adaptée durant la journée ainsi qu'aux contextes des ateliers comme le secteur « Cuisine » où il a été mentionné que la période de service pouvait être problématique tout comme la disponibilité téléphonique des ateliers en lien avec l'administratif. Mais partant du principe que seule une musique trop fort agresse, alors qu'une musique en fond ne dérange pas, nous pouvons conclure qu'un peu moins de 80 % des participants ont eu un niveau sonore convenable. Si le style a majoritairement plu, cela a posé des problèmes dans le secteur « Graphisme ».

Le point de vue des responsables à l'axe 4 permettra d'apporter des réponses quant à la problématique rencontrée dans certains ateliers.

2.7 Axe 4 – Influence de l’ambiance musicale sur la qualité du travail

Les axes 2 et 3 ont été consacrés au ressenti des participants. Cependant, les encadrants des ateliers ont, là encore, été mis à contribution. En effet, par l’intermédiaire de leurs observations, un point de vue externe a permis de mettre en perspective l’attitude des participants ressentie avec la réalité. En effet, comme expliqué au point 1.3.2, la musique nous conditionne, mais peut aussi fausser notre vision de la qualité du travail.

2.7.1 Hypothèse 4 – L’ambiance musicale modifie la dynamique de l’atelier

Les encadrants ont donc reçu un questionnaire en ligne, disponible en annexe « D ». Tous les secteurs ayant participé à l’expérience ont retourné le formulaire, ce qui correspond aux 18 encadrants de 12 ateliers.

Sous-hypothèse 4.1 – L’ambiance musicale influence positivement la qualité de mon travail

Afin d’évaluer la dynamique de l’atelier, je me suis inspiré d’items des grilles d’évaluations CAM que l’on utilisait auparavant dans la structure. Afin d’évaluer un participant par rapport au premier marché de l’emploi, trois critères quantifiables et mesurables sont indispensables : le rythme, la précision et la qualité du travail. Concernant le rythme de travail, à la question « Avez-vous observé une variation du rythme de travail avec l’ambiance musicale ? », deux tiers des encadrants ont observé un rythme inchangé. Le restant est divisé entre un rythme un peu plus lent ou un peu plus rapide. Sur le thème de la précision au travail, plus de 80 % des ateliers n’ont pas remarqué de variation de la précision du travail avec une diffusion sonore tandis que le reste des encadrants ont vu une diminution de la précision. Un encadrant a même mentionné un « beaucoup moins précis » comme réponse. Pour le dernier indicateur, plus de 70 % des encadrants estiment que l’ambiance musicale a eu un impact positif sur la qualité du travail.

Le tableau ci-dessous représente les réponses des trois derniers indicateurs en fonction des ateliers. Les différences entre les encadrants des mêmes ateliers y sont notifiées. Les couleurs permettent de mettre en contraste les réponses. Du rouge pour les observations radicalement négatives, de l’orange pour les plus modérées et du vert pour les relevés positifs.

Atelier	Q. retournés	Rythme	Précision	Positif qualité ?
Administration	1/1	Inchangé	Inchangé	Plutôt oui
Base administration	1/1	Inchangé	Inchangé	Plutôt oui
Blanchisserie – tri	3/3	Inchangé (2) Un peu plus rapide	Inchangé	Plutôt oui (2) Oui
Boutique	1/2	Inchangé	Inchangé	Plutôt oui
Conciergerie	1/1	Un peu plus rapide	Inchangé	Plutôt oui
Cuisine	2/2	Un peu plus lent	Beaucoup moins précis Un peu moins précis	Non Plutôt non
Couture	1/1	Inchangé	Inchangé	Plutôt oui
Cré’Actif	1/1	Inchangé	Inchangé	Plutôt oui
Graphisme	2/2	Inchangé	Un peu moins précis Inchangé	Plutôt non
Menuiserie	1/2	Inchangé	Inchangé	Plutôt oui
Monac	3/3	Un peu plus lent Inchangé (2)	Inchangé	Plutôt non Plutôt oui (2)
Planet Job	1/1	Un peu plus rapide	Inchangé	Oui
Total	18 / 21	66 % inchangé	15 % moins précis	72,2 % oui

Tableau 11 Avis des responsables sur les 3 indicateurs

Conclusion sous-hypothèse 4.1

L’influence positive de l’ambiance musicale sur la qualité du travail a été relevée dans l’ensemble. Avec le même recul, le rythme était équilibré tandis qu’une légère baisse de précision a été observée. C’est plutôt à l’échelle de chaque encadrant que des différences apparaissent. Seuls les deux encadrants de l’atelier « Cuisine » sont unanimes quant à une baisse de rythme, de précision et de qualité. Les deux responsables du « Graphisme » estiment que la musique a eu un impact négatif d’un point de vue qualitatif. Un encadrant de « Monac » se montre aussi critique sur le rythme et la qualité du travail.

Sous-hypothèse 4.2 – L'ambiance musicale favorise les interactions durant le travail

L'ambiance, c'est la notion la plus importante de ma question de départ. Afin de l'évaluer, il faut se prêter à des observations subjectives, comme développé au point 1.3.3. À presque 90 %, tous les secteurs ont affirmé que l'ambiance de travail était meilleure avec une musique de fond. Seul un encadrant de l'atelier « Cuisine » a eu une réponse totalement négative à ce sujet tandis qu'un responsable du « Graphisme » a répondu partiellement non à cet indicateur. Lors de mon entretien avec la musicothérapeute de la SUVA, il m'a été recommandé d'être attentif au fait que la musique pouvait provoquer des réactions entre les participants et créer des interactions. Sur ce paramètre, deux tiers des encadrants ont fait un lien entre l'ambiance musicale et une augmentation d'interaction entre les participants.

Lors de mes explications auprès des participants concernant l'expérience du jour, beaucoup se montraient curieux de ma démarche et une majorité laissait apparaître des signes d'enthousiasme. Les encadrants ont eu comme tâches d'être attentifs à ce genre réaction et de les reporter dans leur questionnaire. Presque 80 % des responsables ont remarqué des signes d'enthousiasme. Cependant, au sein du secteur « Graphisme », aucun des deux maîtres d'atelier n'a relevé d'égaiement. Cela est valable aussi pour un encadrant parmi les trois de l'atelier « Blanchisserie ». Voici la liste des réactions qui ont été observées :

Atelier	Réactions positives observées
Base administration	Des sourires et des rires.
Administration	Des sourires sur les visages. Des têtes qui balancent en rythme avec la musique. À noter que la rythmique des frappes semble meilleure avec de la musique.
Blanchisserie	Des sourires, des marches au rythme de la musique et des interactions entre les participantes. Des signes de dynamisme, joie et motivation. Les dames m'ont semblé plus souriantes et de meilleure humeur. Des souvenirs de jeunesse sont réapparus. Elles se sont remémoré les moments où elles écoutaient certaines musiques. Ça a dévié sur les festivals qu'elles sont allées voir à l'époque, le mode de vie d'avant, l'éducation, les codes vestimentaires. Plus de réactions sur les musiques de leur époque (rock-disco-années 80) que sur les musiques récentes.
Boutiques	Nous les avons entendu fredonner.
Conciergerie	Des sourires, des mouvements en lien avec le rythme.
Couture	Il a été dit que ce serait bien que nous ayons des playlists pour écouter de la musique.
Cuisine	À leur arrivée en atelier, ils étaient contents d'avoir de la musique. Certains chantaient lorsqu'ils reconnaissaient des chansons. Ils se sont mis à danser et fredonner durant la production de l'atelier.
Menuiserie	Les participants avaient envie de danser.
Monac	Des pas de danse lorsqu'ils se déplaçaient dans l'atelier. Quelques personnes chantaient et d'autres essayaient aussi de deviner les artistes tout en exprimant que leur chanson préférée passait. Ils étaient de meilleure humeur, plus enthousiastes.
Planet Job	Verbalisation positive de certains participants par rapport à la playlist.

Tableau 12 Réactions positives observées

À l'opposé, un tiers des encadrants ont relevé aussi des signes d'agacement de la part des participants.

Atelier	Réactions négatives observées
Base administration	Un changement d'humeur face à un morceau peu apprécié et un enthousiasme exagéré lorsque certains morceaux sont passés.
Blanchisserie	Une personne s'est plainte du type de musique et du volume en début d'après-midi, mais n'a pas demandé de baisser le son.
Cré'Actif	Une personne a souhaité éteindre/changer de poste, car elle trouvait agaçante la musique qui passait.
Cuisine	La majorité des participants n'est pas concentrée sur les tâches à accomplir. J'ai observé des pertes de concentration, des risques d'accident par inattention, des communications qui n'ont pas suivi.
Graphisme	Choix musical pas adapté aux goûts de certains participants et certains responsables. Trop « musique de mariage » et donc pas très stimulante.

Tableau 13 Réactions négatives observées

Conclusion sous-hypothèse 4.2

Selon les encadrants, la diffusion sonore améliore l'ambiance de l'atelier, mais c'est à pondérer avec les pertes de concentration ainsi que les variations d'humeur observées, qui peuvent porter préjudice à l'atelier. Le secteur « Graphisme » a clairement pris position quant au choix musical qui n'est pas adapté au secteur ou aux personnes du secteur.

Sous-hypothèse 4.3 – Les responsables trouvent un sens à l'instauration d'une ambiance musicale dans l'atelier

Jusqu'ici, bon nombre d'indicateurs ont été relevés par les observations des encadrants. Mais au final, il est intéressant de constater que cela a modifié le rapport de certains responsables avec l'ambiance musicale. En effet, si deux tiers des encadrants ont affirmé que suite à cette expérience, ils ne changeraient pas d'habitude, le tiers des responsables restant ont répondu qu'ils envisagent d'instaurer une ambiance musicale dans leur atelier. Cela concerne uniquement des responsables qui n'utilisaient pas de diffusion sonore.

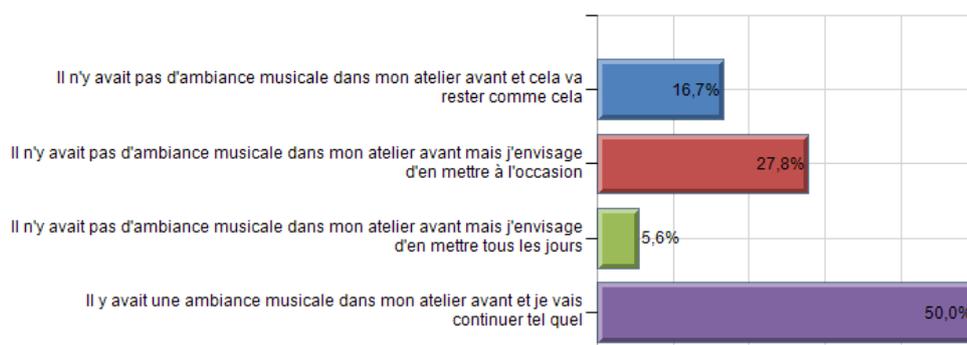


Figure 13 Positionnement des encadrants après l'expérience

Il est aussi intéressant de souligner que les encadrants qui utilisaient déjà la musique n'ont pas changé d'avis.

Parmi les responsables qui n'instauraient pas d'ambiance musicale auparavant et qui ne vont pas en mettre dans le futur, on retrouve les deux encadrants du secteur « Cuisine » et un responsable du duo « Graphisme ». Pour ceux qui vont désormais en instaurer à l'occasion, il s'agit du maître d'atelier du secteur « Administration », l'autre encadrant du « Graphisme », celle de « Planet Job » et les trois de « Monac ». C'est d'ailleurs un responsable de « Monac » qui désirerait mettre en place une ambiance musicale quotidienne.

Conclusion sous-hypothèse 4.3

L'expérience de diffusion sonore a eu comme effet de conforter dans leur manière de faire les responsables qui utilisent déjà l'ambiance musicale, ce qui représente 50 % des encadrants. Environ 30 % des encadrants trouvent désormais un sens nouveau à l'instauration d'une ambiance musicale dans leurs ateliers.

2.7.2 Bilan Axe 4

L'ambiance musicale modifie effectivement la dynamique des ateliers. Cela a surtout été observé auprès des ateliers qui n'avaient jamais ou très rarement d'ambiance musicale. Un enthousiasme certain a été relevé par les encadrants, mais aussi plusieurs éléments négatifs. Des signes d'agacement de la part de certains participants ont interpellé les responsables. Ces derniers ont fait un lien avec le style de musique et un volume pour une minorité des travailleurs. Cela concerne les ateliers « Cuisine », « Graphisme » et partiellement « Monac ». La majorité des encadrants ont trouvé un sens à la présence d'une ambiance musicale telle qu'elle a été réalisée ou avec certaines adaptations de volumes et références audio.

3 Conclusion

3.1 Résumé et synthèse de la recherche

Aujourd'hui omniprésente et facilement accessible, la musique nous accompagne au quotidien. Que l'on soit adepte, passionné ou indifférent, on ne peut y échapper puisqu'elle se retrouve jusque dans les interviews radio, dans un jingle à la télévision ou dans une sonorité d'un centre commercial. L'influence de la musique attise la curiosité de l'homme depuis des millénaires et continue de fasciner le monde scientifique. Vecteur d'un large panel d'émotions, elle ravive les souvenirs, aide au bien-être et peut favoriser des guérisons. Cependant, elle peut aussi être source de stress et de désagrément selon son intensité, sa structure et le contexte où elle est diffusée. Si dans le privé, nous pouvons aisément la contrôler, cela peut s'avérer problématique dans le cadre de l'entreprise. En effet, la population qui peut évoluer au travail est aussi variée que les styles musicaux qui existent.

Au sein du CRTO, les participants sont originaires de plusieurs dizaines de pays différents, leurs âges s'étendent de la majorité à celui de la retraite et leur formation arbore tous niveaux. Le seul point commun entre eux est l'inactivité professionnelle sur le premier marché de l'emploi dont la raison varie entre le chômage, les problématiques physiques et les fragilités psychologiques. Évoluant dans 13 secteurs différents et encadrés par des responsables présentant aussi chacun leur sensibilité propre à la musique, les participants ne sont pas tous baignés dans une ambiance musicale et l'entreprise ne dispose pas de règlement clair quant à son utilisation. Il existe seulement un procès-verbal de séance stipulant l'interdiction des écouteurs.

Ce travail de mémoire a permis de réaliser un état des lieux de l'utilisation actuelle de la musique dans les ateliers, mais aussi de tester la réactivité de la population présente par l'intermédiaire d'une journée d'ambiance musicale imposée. Les conséquences de cette expérience ont été mises en lumière par responsables qui ont été sensibilisés aux effets de la musique sur leur outil de travail.

Ressentis positifs

Personne ne s'est montré insensible à l'ambiance musicale au sein du CRTO. Les retours ont montré qu'il y a autant de manières d'aborder et d'interpréter la diffusion sonore dans les ateliers qu'il y a des personnes qui y travaillent. En effet, sur les quelque 120 questionnaires, aucun ne se ressemble et chacun apporte un indice de plus à la compréhension de la perception de l'ambiance musicale dans la structure.

Bien adaptée, une diffusion sonore plonge les ateliers dans un contexte agréable de travail et amène une progression dans le rythme et la qualité d'exécution. De plus, elle favorise les interactions au sein du personnel et peut être vectrice d'intégration pour les nouveaux arrivants.

Concernant les encadrants, un courant global montre que c'est pour des raisons de contexte professionnel que la musique n'est pas intégrée dans certains ateliers. Cependant, les responsables se sont quand même laissés inviter à tester la musique dans leur secteur et une partie s'est même laissée convaincre d'en intégrer par la suite. Ceux qui n'ont pas été convaincus ont plutôt été réticents aux paramètres de volume et de style qui ont découlé de l'expérience de musique imposée. Mais ces responsables pourraient se montrer ouverts à un concept plus participatif et gérable. Loin de moi l'idée de vouloir convaincre mes collègues d'adopter une diffusion sonore, mais, au vu des résultats issus des différents points de vue, il est juste d'affirmer que l'ambiance musicale est un outil qui trouve sa place dans tous les ateliers et que les encadrants doivent être en mesure de maîtriser de manière participative, en fonction des contextes.

Cette affirmation est appuyée par les nombreux retours positifs qu'ont faits la majorité des participants au sein de tous les ateliers. Même dans les secteurs où il y a eu des ressentis négatifs, cela n'a que rarement dépassé le tiers de mécontentement et cela n'a jamais atteint de majorité. Malgré les résultats extrêmement riches des questionnaires des participants, ils ont permis de vérifier les concepts théoriques développés en première partie de ce travail de mémoire. Cela a même parfois été révélé de façon bien marquée, comme la proportion importante de personnes au sein du CRTO sensibles au frisson musical.

Ressentis négatifs

Peu de ressentis vraiment négatifs ressortent de ce travail, car les moindres observations péjoratives relevées sont toutes liées à un contexte de travail où la musique doit être adaptée alors qu'elle a été imposée. De plus, si le volume reste un paramètre important et universel dans un environnement musical, le choix des chansons reste une affaire de goût où il est impossible de satisfaire tout le monde. De ce fait, la programmation proposée dans le cadre de l'expérience a atteint sa cible en étant la cause de bon nombre de comportements enthousiastes et rassembleurs.

Cependant, les contraintes techniques et celles liées au temps à disposition pour réaliser cette expérience ont été vectrices de biais qui ont certainement induit une dérive dans les résultats. Ceux-ci sont développés au point 3.2.

En conclusion

Si l'on reprend notre question de départ « Comment est perçue l'ambiance musicale au sein des ateliers du CRTO ? », la réponse se révèle complexe, car la perception fait appel à tous les sens, mais également à bien des aspects subjectifs, par l'intermédiaire de nos ressentis. Cependant, ce travail de mémoire a permis de cartographier les ateliers du CRTO et de tester la réactivité de ces derniers durant une période précise. Il en ressort que la gestion de la musique est plutôt une affaire d'encadrant plutôt que d'une politique d'atelier. Les responsables sont d'ailleurs très à l'écoute des désirs des participants à ce sujet et savent utiliser cet outil à bon escient, et ce, malgré l'absence de directive de l'entreprise (excepté sur le port des écouteurs qui est prohibé). Cependant, une grande proportion des encadrants n'intervient pas sur la musique si aucun retour n'est fait de la part des participants. Il serait intéressant que les responsables soient proactifs dans la gestion de la musique afin d'être plus acteurs de l'ambiance qui règne dans les ateliers. La grande majorité des participants apprécient travailler en musique pour autant qu'elle soit adaptée. En effet, le volume doit pouvoir être modulé en fonction des moments de la journée. Il en va de même pour le style musical qui a tout à gagner d'être réfléchi par les participants afin de les impliquer dans l'ambiance. Même si la playlist qui leur a été présentée s'est avérée adéquate dans la grande majorité des cas, les encadrants doivent collaborer avec les participants dans la diffusion de l'ambiance musicale afin de favoriser les interactions et l'intégration. D'ailleurs, les ateliers où un certain mécontentement des encadrants et des participants a été remarqué relèvent plutôt d'une problématique de volume et de style, plutôt que de la présence même d'une ambiance musicale.

3.2 Limites du travail

3.2.1 Limites de la recherche relative à la taille de l'échantillon

Une vingtaine d'encadrants, à deux reprises, et quasiment 80 participants ont enrichi la recherche. Ce qui fait que presque 120 questionnaires ont été dépouillés. Cela paraît cohérent pour une analyse globale de l'entreprise. Cependant, il y a eu de grandes disparités de nombre de participants entre les différents ateliers. En effet, un seul était présent dans le secteur « Base administration » alors que 13 personnes ont rendu le questionnaire au sein de « Monac » et de « Planet Job ». Pour le reste des ateliers, cela oscille entre 4 et 7 analyses rendues. Ces variations sont dues à la présence parfois aléatoire des participants dans les ateliers à cause d'un épisode de grippe, mais aussi au fait qu'une partie de la population présente est fragile.

3.2.2 Limites relatives à la durée de l'expérience

Une journée, c'est le temps consacré à la diffusion sonore dans l'atelier. Il aurait été judicieux de proposer une ambiance musicale sur plusieurs jours afin de mesurer, sur la durée, les effets de la musique au sein des ateliers et de toucher aussi plus de participants, à savoir ceux qui ne pouvaient pas être présents les jours de l'expérience. De plus, avec quelques collègues, nous avons estimé qu'un phénomène de sur enthousiasme a été induit avec cette seule journée de diffusion musicale. De ce fait, la réalité des résultats devrait être interprétée avec un léger recul.

3.2.3 Limites relatives à la technique de diffusion

Si le matériel utilisé pour réaliser l'expérience d'ambiance musicale est de très bonne qualité, il était délicat de trouver un endroit adéquat pour diffuser de manière uniforme la musique dans les ateliers. En effet, si certains secteurs évoluent dans un espace carré, d'autres sont étalés en longueur et parfois avec des cloisons partielles. De ce fait, il a fallu parfois utiliser plusieurs enceintes en même temps et les synchroniser pour obtenir une diffusion uniforme. Même dans le cas d'un atelier restreint, si une place de travail se trouve proche d'une enceinte de diffusion, la personne présente aura une perception du volume sonore plus élevée qu'un participant se trouvant à l'opposé.

3.3 Perspectives et pistes d'action

Ce travail représente une richesse d'information qu'il est possible d'interpréter à plusieurs niveaux. Seuls les éléments flagrants et pertinents ont été présentés. Cependant, avec les développements et les conclusions précédemment émises, plusieurs perspectives sont à entrevoir.

Pistes d'actions sur le terrain de recherche

Les encadrants sont désormais sensibilisés à la réactivité de leur outil de travail et à leur propre lien qu'ils ont avec la musique. Mais ce travail va leur permettre de prendre réellement conscience de l'impact qu'à la musique sur les participants et que c'est un outil qu'ils peuvent utiliser afin d'adapter la dynamique de leur atelier. Il serait intéressant de réaliser une étude similaire une année plus tard pour constater si de grandes variations sont apparues dans la perception de la diffusion sonore auprès du personnel présent. De plus, il serait pertinent d'analyser la perception de la musique dans les ateliers sur plusieurs jours, mais aussi en fonction des périodes de la journée afin de cartographier plus précisément à quel moment précis l'ambiance musicale pose problème ou apporte un réel plus.

Il serait adéquat aussi de monter un colloque pédagogique avec tous les responsables afin de mettre en place des directives concernant l'utilisation de la musique au CRTO. Cela permettrait de donner des pistes d'actions afin d'utiliser la musique à bon escient, et ce, en plus de l'usage adéquat qu'en font la majorité des encadrants actuellement. Il pourrait être intéressant de créer des scénarios de musique à appliquer en fonction de certains contextes d'atelier. Par exemple, les jours ordinaires privilégier telles radios, telles playlists ou au contraire, durant les journées spéciales ou quand il faut être plus productif, choisir plutôt une programmation musicale rythmée. Ces scénarios de musique seraient élaborés par un groupe de travail avec l'intervention externe d'un professionnel de l'ambiance musicale. Il serait par ailleurs pertinent de réaliser une recherche pour savoir si la musique fait l'objet d'une telle attention auprès de structures similaires ou d'entreprises de la région. Cela permettrait un échange de points de vue et de méthodes d'utilisation.

Réutilisation de la méthode

Ce Travail de Mémoire offre un processus expérimental qui peut être utilisé dans bon nombre de contextes de travail. En effet, avec quelques modifications, les questionnaires peuvent être exploités afin de tester la réactivité d'un environnement de travail à la musique et de relever les différences entre des ateliers adjacents du domaine socioprofessionnel, mais aussi auprès du domaine industriel.

Perspectives théoriques

Le domaine des effets de la musique étant extrêmement vaste, mon intention était uniquement d'effleurer la problématique. Même si bon nombre de recherches ont été réalisées et traduites en français, c'est auprès d'études anglaises et américaines que j'ai pu trouver des réponses et où je pense qu'il faut aussi puiser pour approfondir nos connaissances de ce domaine. Le présent travail de mémoire a pris des raccourcis historiques compte tenu de la richesse des différents styles musicaux utilisés de l'époque romaine jusqu'à nos jours. En effet, la compréhension des courants tels que grégoriens ou classiques apporteraient une meilleure compréhension des effets de la musique et de la manière dont elle était utilisée pour soigner et transcender des foules.

3.4 Remarques finales

Grâce à la pertinence des encadrants et à la participation active des assurés, ce travail apporte des réponses claires à toutes les hypothèses et indicateurs pour apporter un éclaircissement sur la perception globale de l'ambiance musicale dans les ateliers du CRTO.

L'ambiance musicale est donc un outil qui peut être utilisé par les responsables afin de modifier la dynamique des ateliers. En effet, les participants présents sont sensibles à la diffusion sonore et doivent être invités à participer à sa mise en place.

Je suis très satisfait des éléments que j'ai eus en retour et de la manière dont cela a été accueilli par le personnel environnant. Ce travail m'a conforté sur l'influence de la musique même dans un cadre aussi hétérogène que celui du CRTO. En effet, que l'on soit musicien ou non, que l'on soit adepte de la musique au travail ou pas, on ne peut nier qu'elle véhicule des émotions qui font parfois résonance à nos souvenirs et qu'elle nous conditionne dans l'instant.

Un grand nombre d'études sont réalisées sur les effets de la musique et des éléments de réponse à la complexité de cette matière sont apportés encore chaque mois par les scientifiques. Un temps important a été consacré à la recherche théorique afin d'avoir des bases adéquates pour se lancer dans le processus d'enquête de terrain. Je regrette de ne pas avoir pu intégrer à ce travail de mémoire davantage d'éléments théoriques extrêmement intéressants, faute de place. J'encourage vivement au lecteur parcourant ces lignes d'éveiller sa curiosité au travers des références biographiques qui sont élaborées dans un langage accessible, pour la plupart.

Au-delà de la réalisation des questionnaires qui ont nécessité beaucoup de réflexion, mais qui suivaient une certaine logique, la grande inconnue résidait dans l'élaboration de la programmation musicale à proposer aux participants. Avec très peu de retours négatifs à ce sujet, je suis très satisfait d'avoir trouvé une recette qui puisse être appréciée au sein de quasiment tous les ateliers de la structure. Même si j'avais confiance en ma sensibilité personnelle, j'ai pu m'appuyer sur des références théoriques et les conseils de Mme Bétrisey, musicothérapeute à la SUVA. La mise en place de l'expérience d'ambiance musicale s'est révélée être un défi technique motivant. Il fallait faire fonctionner le système de diffusion de manière la plus équivalente possible dans les ateliers avec les disponibilités aléatoires de ces derniers.

Au final, je ressors de cette étude avec une connaissance accrue sur l'influence de la musique au travail, mais aussi avec la satisfaction d'avoir pu partager ces notions avec mes collègues et d'avoir été pertinent dans mes choix. Mes collègues ont pu prendre conscience de l'importance de l'ambiance musicale dans leur atelier et consolider leur propre avis sur la question.

Me consacrer à des recherches sur ce thème me tenait particulièrement à cœur, car, au-delà de la présence considérable de la musique dans mon quotidien, j'accorde beaucoup d'importance à l'ambiance de travail dans mon cadre professionnel. Ma propre expérience me permet d'affirmer que s'il n'y a pas une bonne ambiance dans l'environnement de travail, il est difficile de fournir des résultats adéquats et de progresser sereinement.

La musique ayant une empreinte sur l'ambiance, voilà mises en lumière les répercussions de ses harmoniques au sein de la structure du CRTO.

4 Bibliographie

- Ameisen, J-C. (2014). Sur les épaules de Darwin : retrouver l'aube. Éditions Les Liens qui libèrent.
- Barraqué, P. (1999). La voix qui guérit, France : Éditions Amrita.
- Bence, L., & Mereaux, M. (1984) Musique pour guérir. Fondettes : Van de Velde.
- Bonny, H. L. (2002). Music Consciousness: The Evolution of Guided Imagery and Music. (L. Summer, Éd.). Gilsum: Barcelona Publishers.
- Campbell Don. (1998). L'effet Mozart, Canada : Le Jour.
- Dauvois, M., Reznikoff L. (1988). La dimension sonore des grottes ornées. Bulletin de la Société préhistorique française, vol. 85, n° 8, 238-246. Récupéré sur www.persee.fr/doc/bspf_0249-7638_1988_num_85_8_9349
- Delière, I., Ladinig, O., & Vitouch, O. (2013). Musique et évolution : Un ouvrage précurseur sur les origines et l'évolution de la musique. Primento.
- Derbyshire, D. (2010, 22 septembre). The Dwarfs were right! Whistling while you work makes you do your job better. *The Daily Mail*. Récupéré sur dailymail.co.uk/sciencetech/article-1313993/The-Dwarfs-right-Whistling-work-makes-job-better.html
- Dos Santos, G. (2016, 19 janvier). Pourquoi la musique est bonne pour le cerveau ? *Le Point*. Récupéré sur www.lepoint.fr/privileges/culture/quand-la-musique-est-bonne-pour-le-cerveau-30-10-2015-1978011_2580.php#
- Fox, J. G., & Embrey, E. D. (1972). Music—an aid to productivity. *Applied ergonomics*, 3(4), 202–205. doi : 10.1016/0003-6870(72)90101-9
- Goudey, A. (2007). De l'utilisation de la musique au marketing. Récupéré sur www.alain.goudey.eu/02-These-Goudey-identite_sonore_ch1.pdf
- Hajer Ben, L-H., Mustapha, Z., Fatma Ezzahra B-D. (2008). L'influence des facteurs d'ambiance sur le comportement du consommateur : musique ou silence ? *Direction et Gestion*. Récupéré sur www.cairn.info/revue-des-sciences-de-gestion-2008-6-page-97.htm
- Jacob, C., Guegen, N. (2003). L'impact d'une musique d'ambiance online sur la perception temporelle, la mémorisation et l'appréciation d'un site web. ENST Bretagne. Récupéré sur https://www.marsouin.org/IMG/pdf/CJ-NG_S1C2_norm.pdf
- Kubik, S. (2016). L'émotion de la musique décryptée. D'où provient le frisson musical ? *France Musique*. Récupéré sur www.francemusique.fr/actualite-musicale/musique-et-sante-l-emotion-de-la-musique-decryptee-d-ou-provient-le-frisson-musical-729
- Kupperschmitt, J. (2000). La musicothérapie en clinique adulte, France : Éditions L'Harmattan.
- Larousse, É. (2017). Définitions : ambiance - Dictionnaire de français Larousse. Récupéré sur www.larousse.fr/dictionnaires/francais/ambiance/2711
- Lechevalier, B. Platel, H., & Eustache, F. (2010). Le cerveau musicien + neuropsychologie de la perception musicale. De Boeck.
- L'Echevin, P. (1981). Musique et médecine. Stock Musique.

- Levitin, D. J. (2008). *This is Your Brain on Music: Understanding a Human Obsession* (Main edition). London: Atlantic Books.
- Loui, P., Harrison, L. (2014). Thrills, chills, frissons, and skin orgasms: toward an integrative model of transcendent psychophysiological experiences in music. Récupéré sur <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC4107937/>
- Pigani, E. (2013) . Psychologies Mettez vos émotions en musique, Récupéré sur www.psychologies.com/Culture/Savoirs/Musique/Articles-et-dossiers/Mettez-vos-emotions-en-musique/4
- Ogay, S., Ploton Louis, Menuhin Yehudi. (1996). *Alzheimer : Communiquer grâce à la musicothérapie*, France : Éditions L'Harmattan.
- Padnani, A. (2012, août 11). How Music Can Improve Worker Productivity - Workstation. The New York Times. Récupéré sur www.nytimes.com/2012/08/12/jobs/how-music-can-improve-worker-productivity-workstation.html
- Panksepp, J. (2008). Les antécédents émotionnels de l'évolution de la musique et du langage, 367. Mardaga. Récupéré sur www.cairn.info/musique-et-evolution--9782804700232.htm
- Perret, D. (1997). *Les effets subtils de la musique*, France : Le Souffle d'Or.
- Rieunier, S. (1998). L'influence de la musique d'ambiance sur le comportement du client : revue de littérature, défis méthodologiques et voies de recherches. doi : 10.1177/076737019801300305
- Sabbar, B. (2015). *Economie, droit, management des entreprises : comprendre et mémoriser l'essentiel*. Récupéré sur www.sabbar.fr/management/la-motivation-et-limplication-des-salaries
- Schoen, M. (1927). *The Effects of Music: A series of Essays*. Routledge.
- Verdeau-Pailles, J., Guiraud-Caladou, J.-M. (1976). *Les techniques psychomusicales actives de groupe et leur application en psychiatrie*. Paris : Doin.

Annexe A – Matériel utilisé pour l'expérience musicale

Rapport-Gratuit.com

Enceintes

	Nom	1 x Geneva XS
	Dimensions (cm)	15.7 x 10.2 x 11.5
	Poids (kg)	0.5
	Config	2 tweeters, 1 woofer
	Puissance	12 W
	Réponse en fréquence	80 Hz – 20 kHz
	Connectique	Bluetooth, Jack 3.5, FM, DAB+
	Particularité	Réveil ° Horloge
	Alimentation	230 V ou Batterie (5h)
	Utilisation	Bureau – petit atelier
	Nom	1 x UE Boom
	Dimensions (cm)	6.5 x 18
	Poids (kg)	0.54
	Config	2 tweeters, woofer passif
	Puissance	9 W
	Réponse en fréquence	90 Hz – 20 kHz
	Connectique	Bluetooth, Jack 3.5
	Particularité	Son 360° - étanche IP7X
	Alimentation	USB ou Batterie (15h)
	Utilisation	Atelier - Extérieur
	Nom	1 x YoYo S
	Dimensions (cm)	24.6 x 12.8 x 6.7
	Poids (kg)	1.2
	Config	2 tweeters, 1 subwoofer, 1 woofer passif
	Puissance	36 W
	Réponse en fréquence	60 Hz – 20 kHz
	Connectique	Bluetooth, Jack 3.5
	Particularité	Contrôle gestuel - NFC – Recharge
	Alimentation	USB ou Batterie (14h)
	Utilisation	Petite salle - Extérieur
	Nom	1 x AudioPhony Mojo
	Dimensions (cm)	34 x 43 x 200
	Poids (kg)	14
	Config	12 tweeters, 1 boomer
	Puissance	500 W
	Réponse en fréquence	20 Hz – 20 kHz
	Connectique	Bluetooth – Cinch – Jack 6.5
	Particularité	Line Array – Mini concert
	Alimentation	Secteur 230V
	Utilisation	Salle – Extérieur

Sources sonores

	Nom	1 x iPod touch
	Dimensions (cm)	12.3 x 5.8 x 0.6
	Poids (kg)	0.088
	Génération	5
	Mémoire	32 Go
	Connectique	Bluetooth, Jack 3.5, Lightning
	Écran	4 pouces Multi-Touch
	Réponse en fréquence	20 Hz – 20 kHz
	Alimentation	USB ou Batterie (40h)
	Nom	1 x iPod touch
	Dimensions (cm)	12.3 x 5.8 x 0.6
	Poids (kg)	0.088
	Génération	6
	Mémoire	32 Go
	Connectique	Bluetooth, Jack 3.5, Lightning
	Écran	4 pouces Multi-Touch
	Réponse en fréquence	20 Hz – 20 kHz
	Alimentation	USB ou Batterie (40h)
	Nom	1 x iPad mini
	Dimensions (cm)	20 x 13.4 x 0.7
	Poids (kg)	0.308
	Génération	1
	Mémoire	16 Go
	Connectique	Bluetooth, Jack 3.5, Lightning
	Écran	7.9 pouces Multi-Touch
	Réponse en fréquence	20 Hz – 20 kHz
	Alimentation	USB ou Batterie (9h)



Application

	Nom	Spotify
	Type	Fournisseur audio en streaming
	Qualité audio	Ogg Vorbis 320 kbit/s
	Lectures simultanées	3 max
	Hors connexion	Limité 30 jours
	Playlist CRTO	150 chansons
	Durée	9h
	Type de musique	
	Pop / Rock anglais	50 %
	Pop / Variété francophone	40 %
	Pop Latino	5%
	Autre	5 %
	Particularités de la playlist	
	Ambiance "passe partout", chansons connues Favorisées, tempo entre 60 et 140 bpm, Volume en dessous du parler du lieu.	

Annexe B – Playlist de la programmation musicale imposée

Pos	Artiste	Titre	Durée
1	Queen	I Want To Break Free	00:03:18
2	Red Hot Chili Peppers	Snow (Hey Oh)	00:05:34
3	Kings of Leon	Comeback Story	00:03:59
4	Melanie C	Never Be The Same Again	00:04:54
5	Tafta	Ta chance	00:03:00
6	Shakira, Blake Shelton	Medicine	00:03:18
7	Nelly Furtado	I'm Like A Bird	00:04:03
8	Jason Mraz	I'm Yours	00:04:02
9	Village People	Ymca	00:04:46
10	The Police	Roxanne	00:03:08
11	Eros Ramazzotti	Fuoco nel fuoco	00:04:01
12	Amélie Daniel	Up & down	00:02:56
13	Joe Cocker	Unchain My Heart	00:05:04
14	Téléphone	Un autre monde	00:04:33
15	U2	I Still Haven't Found What I'm Looking For	00:04:37
16	Florent Pagny	Ma Liberté De Penser	00:03:24
17	The Cranberries	Just My Imagination	00:03:41
18	No Doubt	Don't Speak	00:04:23
19	Siouxsie and the Banshees	The Passenger	00:05:09
20	Michael Jackson	Billie Jean	00:04:53
21	Supertramp	Goodbye Stranger	00:05:48
22	Keane	Somewhere Only We Know	00:03:56
23	Sheryl Crow	If It Makes You Happy	00:05:24
24	Soan, La Demoiselle Inconnue	Me laisse pas seul	00:03:42
25	Renan Luce	Les voisines	00:03:36
26	Sophie Ellis-Bextor	Murder On The Dancefloor	00:03:59
27	Daft Punk, Pharrell Williams	Lose Yourself to Dance	00:05:53
28	-M-	Qui de nous deux	00:03:45
29	Prince	Purple Rain	00:08:40
30	Lighthouse Family	High	00:05:09
31	Black Yaya	Paint a Smile On Me	00:04:54
32	Bee Gees	Stayin' Alive	00:04:45
33	M. Pokora	À nos actes manqués	00:03:45
34	Coldplay	Paradise	00:04:38
35	Of Monsters and Men	Little Talks	00:04:26
36	Madonna	American Pie	00:04:31
37	James Blunt	Heart To Heart	00:03:29
38	Renaud	La mère à Titi	00:05:08
39	Renaud, Axelle Red	Manhattan-Kaboul	00:03:50

40	Julien Doré	Paris-Seychelles	00:03:17
41	BB Brunes	Aficionado	00:03:30
42	King Charles	Mississippi Isabel	00:03:03
43	Pierre Bachelet	Vingt ans	00:04:23
44	Isabelle Boulay	Jolie Louise	00:02:52
45	Les Cowboys Fringants	Les Étoiles Filantes	00:06:04
46	Les Cowboys Fringants	Droit Devant	00:04:46
47	Renaud	Les bobos	00:03:56
48	Johnny Hallyday, Eddy Mitchell	On veut des légendes	00:04:29
49	Mickael Miro	La Vie Simplement	00:03:06
50	Grégory Lemarchal	Le Lien	00:03:32
51	Francis Cabrel	Sarbacane	00:04:07
52	Francis Cabrel	Encore Et Encore	00:04:33
53	Marc Aymon	L'astronaute	00:03:28
54	John Denver	Take Me Home, Country Roads	00:03:17
55	Joe Dassin	Le petit pain au chocolat	00:03:25
56	Indochine	J'ai demandé a la lune	00:03:29
57	Bonnie Tyler	It's A Heartache	00:03:29
58	Tom Petty	Learning To Fly	00:04:02
59	Fools Garden	Lemon Tree	00:03:06
60	Hits Variété Pop	Et L'on N'y Peut Rien	00:03:29
61	Stephan Eicher	Déjeuner en paix	00:03:29
62	Gaëtan Roussel	Help Myself (Nous Ne Faisons Que Passer)	00:02:49
63	Queen	A Kind Of Magic	00:04:24
64	Ricky Nelson	Hello Mary Lou (Goodbye Heart)	00:02:20
65	Joan Osborne	One Of Us	00:05:03
66	Daft Punk	Get Lucky	00:04:08
67	Céline Dion	Destin	00:04:14
68	Men At Work	Down Under	00:03:43
69	Michael Jackson	Beat It - Single Version	00:04:18
70	Robbie Williams	Come Undone	00:04:38
71	Eddy Mitchell	Sur la route de Memphis	00:02:53
72	Dire Straits	Sultans Of Swing	00:05:48
73	Eagles	Hotel California	00:06:31
74	Eagle-Eye Cherry	Save Tonight	00:03:58
75	James Blunt	Bonfire Heart	00:03:58
76	Bryan Adams	Summer Of '69	00:03:32
77	Dire Straits	Walk Of Life	00:04:09
78	Zucchero, Mana'	Baila Morena	00:04:06
79	James Morrison	One Life	00:03:18

80	Florent Pagny	Bienvenue chez moi	00:04:11
81	Patrick Bruel	Place des grands hommes	00:04:28
82	La Troupe de Robin Des Bois	Il changeait la vie	00:03:44
83	The Beatles	Help	00:02:24
84	Elisa Tovati & Mickaël Miro	Elle a fait un bébé toute seule	00:03:19
85	Pascal Obispo	Personne	00:04:21
86	Dropkick Murphys	Rose Tattoo	00:05:06
87	John Fogerty	Hot Rod Heart	00:03:26
88	Boney M.	Sunny	00:04:02
89	Boney M.	Rivers of Babylon - Single Version	00:04:00
90	Blondie	Heart Of Glass	00:04:35
91	Wham!	Wake Me Up Before You Go-Go	00:03:43
92	Jean-Louis Aubert	Marcelle	00:04:12
93	KISS	I Was Made For Lovin' You	00:04:31
94	Bruce Springsteen	I'm on Fire	00:02:35
95	The Rolling Stones	Dead Flowers - Remastered	00:04:04
96	De Palmas	Tomber	00:03:20
97	Chuck Berry	You Never Can Tell	00:02:41
98	The Police	Every Breath You Take	00:04:13
99	Eurythmics	Sweet Dreams (Are Made of This)	00:03:36
100	Earth, Wind & Fire	September	00:03:34
101	Boxcar Willie	You Are My Sunshine	00:03:06
102	Nek	Laura non c'è	00:03:46
103	Joe Cocker	N'Oubliez Jamais - Edit	00:04:43
104	4 Non Blondes	What's Up?	00:04:55
105	Wanted's	À la taverne	00:03:43
106	Wanted's	Journée d'un cancre	00:04:04
107	Gerard Lenorman	La ballade des gens heureux	00:03:17
108	The Corrs	Breathless	00:03:26
109	Stephan Eicher	Manteau De Gloire	00:04:34
110	Patrick Hernandez	Born to Be Alive	00:03:08
111	John Fogerty	Proud Mary	00:03:56
112	Eric Clapton	Cocaine	00:03:41
113	Francis Cabrel	La dame de Haute-Savoie	00:03:01
114	Wanted's	D'où l'on vient	00:04:21
115	Gerard Lenorman	Voici les clés	00:03:45
116	Umberto Tozzi	Gloria	00:04:22
117	Creedence Clearwater Revival	Have You Ever Seen The Rain?	00:02:04
118	Creedence Clearwater Revival	Who'll Stop The Rain	00:02:27
119	Robbie Williams	Feel	00:03:40

120	The Yesterdays	Hey Jude	00:07:02
121	Mickey 3d	Matador	00:03:06
122	Deep Purple	Smoke On the Water	00:05:40
123	Natalie Imbruglia	Torn	00:04:04
124	The Connells	'74-'75	00:04:38
125	Muse	Starlight	00:04:00
126	AC/DC	You Shook Me All Night Long	00:03:30
127	Juanes	La Camisa Negra	00:03:36
128	Amy Macdonald	This Is The Life	00:03:04
129	Simon & Garfunkel	Mrs. Robinson	00:03:54
130	Eros Ramazzotti, Luca Bignardi	Più bella cosa	00:04:25
131	Alvaro Soler	Sofia	00:03:30
132	Donna Summer	Hot Stuff	00:06:40
133	The Beatles	Help!	00:02:19
134	Daniel Balavoine	Le chanteur	00:03:54
135	Simon & Garfunkel	The Sound of Silence	00:03:05
136	Alain Souchon	Foule sentimentale	00:05:24
137	R.E.M.	Losing My Religion	00:04:28
138	77 Bombay Street	Up in the Sky	00:03:48
139	Noir Désir	Le vent nous portera	00:04:49
140	Mike Oldfield	Moonshine	00:05:49
141	Roch Voisine	Comme au cinéma	00:03:45
142	Neon Trees	Animal	00:03:32
Durée totale			09:36:49

Annexe C – Guide d'entretien vide

Travail de mémoire : Comment est perçue l'ambiance musicale dans les ateliers du CRTO ?

Guide d'entretien – LIEUX – NOM PRENMOM – DATE

1 - La musicothérapie

1.1 - L'approche de la musicothérapie dans le domaine de la SUVA

2 - Effets de la musique

2.1 - Généralités

2.2 - Les émotions

2.3 - Frisson musical

3 - Musique et travail

3.1 - Musique durant le travail

3.2 - Cadre socioprofessionnel

3.3 - Styles de musique

Annexe D – Questionnaire axe 1 vide destiné aux encadrants



Hello, chères et chers collègues.

Ce questionnaire est destiné aux responsables des ateliers du CRTO dans le cadre de mon Travail de Mémoire.

Dans le cas d'un atelier avec plusieurs référents, merci de répondre chacun au questionnaire de manière individuelle.

Merci d'y répondre en toute franchise.

Je reste à disposition en cas de questions.

Une toute belle suite.

Michaël

La musique fait-elle partie de votre quotidien privé?

- Jamais - Je n'écoute pas de musique / je ne pratique pas d'instrument / je ne chante pas
- Partiellement - j 'écoute / chante / joue d'un instrument / danse / 1-2 fois par mois
- Régulièrement - j 'écoute / chante / joue d'un instrument / danse / 1-2 fois par semaine
- Constamment - j 'écoute / chante / joue d'un instrument / danse / Tous les jours

Une ambiance musicale est-elle présente dans votre atelier ?

- Jamais
- Rarement (1-3 fois par année)
- Parfois (1-3 fois par mois)
- Régulièrement (1-3 fois par semaine)
- Tous les jours

Si jamais, pour quelle(s) raison(s) ?

D'une manière générale, qui gère la musique dans votre atelier ?

- Le(s) responsable(s)
- Les participants
- Les deux

À quel volume la musique est-elle généralement diffusée ?

	Jamais	Parfois (1-2 fois par mois)	Occasionnellement (1-2 semaine)	Tous les jours
En fond, à peine perceptible	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Plus faible que la voix	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Identique à la voix	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Plus fort que la voix	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Très fort	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

Quel(s) support(s) utilisez vous pour diffuser la musique ?

- Chaîne HiFi
- Ordinateur
- Petite radio
- Haut-parleur portable (bluetooth, jack 3.5, etc)
- Autre

Autre :

Quelles sont vos sources musicales ?

- Station Radio (FM, web ou DAB+): Radio chablais, Radio Swiss Pop, Option musique, etc.)
- CD personnel
- Chaîne Youtube
- Lecteur mp3 personnel
- Fournisseur musical web (Spotify, Deezer, Qobuz, etc.)
- Autre

Autre :

Si vous diffusez de la radio, quelle(s) station(s) écoutez vous ?

- Radio Chablais
- RTS La 1ère
- RTS Espace 2
- RTS Couleur 3
- RTS Option Musique
- Radio Swiss Pop
- Radio Swiss Jazz
- Radio Swiss Classique
- Vertical Radio
- Vibration FM
- Rhône FM
- Autre :

Autre : :

En dehors de la diffusion de la radio, quel(s) style(s) de musique est diffusé dans votre atelier ?

Prenez le temps de parcourir tous les styles :)

- Pop (Beatles, Michael Jackson, Robbie Williams, James Blunt, Phil Collins, Coldplay, Sting)
- Rock (Queen, U2, Rolling Stones, Dire Straits, John Fogerty, Pink Floyd, Bruce Springsteen)
- Rock alternatif (Muse, Radiohead, Franz Ferdinand, Kings of Leon, Red Hot Chili peppers)
- Country / folk rock (John Denver, Taylor Swift, Mumfords & Sons)
- Rock'n roll / Rockabilly (Elvis, Chuck Berry, The Who, Ricky Nelson)
- Hard Rock (ACDC, Led Zeppelin, Gun's & Roses, Gotthard, Scorpions)
- Punk / Grunge (Nirvana, GreenDay, Sum41, Offsprings, Blink182, Bloodhungang)
- Metal (Metalica, Iron Maiden, Black Sabbath, Motörhead, Ramstein)
- Classique (Mozart, Beethoven, Chopin)
- Baroque (Bach, Vivaldi, Haendel, Corelli)
- Variété française (Jean-Jaques Goldman, Francis Cabrel, Pierre Bachelet)
- Irlandaise (Pogues, Dubliners, Moorings, Steve Earle)
- Rap US (Eminem, Macklemore, Kanye West, Outkast)
- Pop Rock Français (Telephone, Indochine, Wampas, Noir Désir, Renaud)
- New Generation Française (Christophe Maé, Claudio Capéo, Matt Pokora, Lilian Renaud)
- Jazz (Miles Davis, Ella Fitzgerald, Louis Armstrong, Charles Mingus)
- Blues (B.B.King, Eric Clapton, Albert King)
- Deep-House / Electro pop (Avicii, Mike Perry, Robin Schulz, Martin Solveig, David Guetta)
- Raggae (Bob Marley, Gregory Isaac, Tryo, Tiken Jah Fakoly)
- Rap Français (Iam, Sniper, Soprano, MC Solaar, Soprano, Diams, Manau)
- Techno / Dance (Daft Punk, Benny Benassi, Carl Cox, Moby)
- Raï / Orient (Khaled, Natacha Atlas, Cheb Mami, Faudel)
- Pop Espagnole (Enrique Iglesias, Shakira, Juanes, Gloria Estefan, Alvaro Soler)
- Gospel (Marvin Sapp, Yolanda Adams, Hezekiah Walker)
- Opéra (Cecilia Bartoli, Luciano Pavarotti, Maria Callas,
- BO Film / Jeux-vidéo (Hans Zimmer, Enya, Jean Michael Jarre, Michael Kamen)
- Funk / Pop (Prince, James Brown, Michaël Jackson, Stevie Wonder, Jamiroquai)
- Schlagger (Helen Fischer, ABBA, Matty Valentino, Dj Ötzi)
- Pop Italienne (Laura Pausini, Eros Ramazzotti, Zucchero, Nek)
- Musique Balkanique (Magnifico, Edo Maajka, Severina, Goran Bregovic)
- Variété Portugaise (Salvator Sobral, Tony Carreira, Cristina Branco)
- Variété suisse FR (Stéphane Eicher, Aliose)
- Variété suisse EN (Jaël Malli, Bastian Bäker, Sophie Hunger)

Adaptez-vous la musique en fonction des jours ? (contexte, temps, etc.)

- Jamais
- Rarement (1-3 fois par année)
- Parfois (1-3 fois par mois)
- Régulièrement (1-3 fois par semaine)
- Constamment (Tous les jours)

À quel(s) moment(s) de la journée avez-vous tendance à adapter l'ambiance musicale ?

- de 7h à 9h
- de 9h à 12h
- de 12h à 15h
- de 15h à 17h
- Constamment toute la journée
- Autre

Autre :

Les participants peuvent-ils intervenir sur la musique ? (changer de chanson, station radio, adapter le volume)

- Non
- Plutôt non
- Plutôt oui
- Oui

Les participants vous demandent-ils de mettre leur musique dans les ateliers ?

- Jamais
- Rarement (1-3 fois par année)
- Régulièrement (1-3 fois par mois)
- Très souvent (1-3 fois par semaine)

Les participants vous demandent-ils d'écouter de la musique avec des écouteurs durant le travail ?

- Jamais
- Rarement (1-3 fois par année)
- Régulièrement (1-3 fois par mois)
- Très souvent (1-3 fois par semaine)

Autorisez-vous tout de même les participants à mettre des écouteurs ?

- Non
- Plutôt non
- Plutôt oui
- Toujours

Pour quelle(s) raison(s) vous n'autorisez pas les écouteurs ?

Pour quelle(s) raison(s) peuvent-ils mettre des écouteurs?

- Travail personnel
- Se couper des autres
- Mieux se concentrer
- Autre

Autre :

D'un point de vue uniquement personnel appréciez-vous avoir une ambiance musicale dans votre quotidien professionnel ?

- Non
- Plutôt non
- Plutôt oui
- Oui

En lien avec le contexte professionnel de votre secteur, estimez-vous pertinent d'avoir une ambiance musicale dans votre atelier ?

- Non
- Plutôt non
- Plutôt oui
- Oui

Estimez-vous qu'une ambiance musicale serait bénéfique dans votre atelier ?

- Non
- Plutôt non
- Plutôt oui
- Oui

L'étape suivante de mon Travail de Mémoire est de réaliser une expérience d'ambiance musicale dans votre atelier.

Cela se déroulerait sur une journée, avec une programmation "passe partout" à un volume adapté à l'atelier.

Un questionnaire serait ensuite rempli par les participants et un autre par les responsables

Êtes-vous enclin à réaliser cette expérience dans votre atelier?

- Plutôt oui
- Plutôt non

Pour quelle(s) raison(s) une expérience musicale dans votre atelier ne serait pas la bienvenue ?

Quel est votre nom et prénom ?

De quel secteur êtes-vous responsable ?

- Administration
- Graphisme
- Planet Job
- Boutique
- Cuisine
- Menuiserie
- Conciergerie
- Cré'Actif
- Couture
- Monac
- Base administration
- Blanchisserie
- Ramassage

Annexe E – Questionnaires des axe 2 et 3 vides destinés aux participants

L'ambiance musicale me conditionne durant le travail

Bonjour, merci de répondre à ce questionnaire suite à votre journée de travail au CRTO.

Les informations sont ANONYMES et rentrent dans le cadre du travail de mémoire pour un maître socioprofessionnel en formation.

En cas de questions, n'hésitez pas à interpeller votre responsable.

Merci de répondre en toute franchise.

Comment vous sentez-vous avec une ambiance musicale?

	Pas du tout d'accord	Plutôt pas d'accord	Plutôt d'accord	Tout à fait d'accord
Je me sens plus motivé avec l'ambiance musicale	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Je suis plus dynamique avec l'ambiance musicale	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Je suis plus efficace durant mon travail avec l'ambiance musicale	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Le temps passe plus vite avec l'ambiance musicale	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Est-ce que vous avez eu de la difficulté à vous concentrer avec l'ambiance musicale ?

- Non.
- Plutôt non
- Plutôt oui
- Oui

Dans quel état émotionnel étiez-vous en arrivant au travail ?

- Faché / En colère
- Mélancolique / Triste
- Neutre
- Optimiste / Positif
- Joyeux / Enthousiaste

Dans quel état émotionnel êtes-vous en repartant du travail ?

- Faché / En colère
- Mélancolique / Triste
- Neutre
- Optimiste / Positif
- Joyeux / Enthousiaste

Pensez-vous que la musique aie influencé votre état émotionnel entre votre arrivée au travail et votre départ ?

- Pas du tout
- Peut-être
- Oui, complètement

Aujourd'hui, j'ai ressenti des émotions qui ont été provoquées par l'ambiance musicale.

	Pas du tout	Très peu	Parfois	Souvent
Mal-être / Perdu	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Mélancolie / Tristesse	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Cool / Calme	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Energie / Dynamisme	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Joie	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Avez-vous ressenti d'autres émotions ?

- Non
- Oui, précisez :

Oui, précisez :

Avez-vous eu un frisson musical ? (La chaire de poule ou les poils qui s'hérissent suite à l'écoute d'une musique)

- Non
- Oui, précisez avec quelle(s) chanson(s)

Oui, précisez avec quelle(s) chanson(s) :

Quelle(s) affirmation(s) vous ressemble(nt) ?

- Je n'aime pas travailler avec de la musique
- Cela m'est égal s'il y a de la musique ou pas
- J'aime avoir de la musique mais ça me va aussi s'il n'y en a pas
- Je dois avoir de la musique pour travailler

Préférez-vous travailler avec des écouteurs?

- Non
- Plutôt non
- Plutôt oui
- Oui

Accompagnez-vous l'ambiance musicale durant le travail ?

	Jamais	Parfois	Souvent	Tous le temps
Je tape du pied	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Je tape des mains / doigts	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Je chante	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Je siffle	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Je marche avec le rythme	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Je danse	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Je bouge mon corps sur place	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Pratiquez-vous un instrument de musique?

- Non, jamais
- Oui, mais plus maintenant
- Oui, encore aujourd'hui

Quel(s) instrument(s) ?

- Piano
- Guitare
- Basse
- Batterie
- Autre

Autre :

Quel est votre niveau avec l'instrument de musique que vous maîtrisez le mieux ?

- Amateur
- Confirmé
- Semi-professionnel
- Professionnel

Est-ce que vous chantez en dehors du travail ?

- Jamais
- Parfois
- Régulièrement
- Tous le temps

Dans quel contexte chantez-vous?

- À la maison
- Dans la voiture
- Dans un groupe de musique
- Dans une chorale
- Autre :

Autre ::

Avez-vous apprécié travailler avec une ambiance musicale aujourd'hui ?

- Non
- Plutot non
- Plutot oui
- Oui

Si vous vous rappelez, quelle est la chanson que vous avez le PLUS appréciée aujourd'hui ?

Si vous vous rappelez, quelle est la chanson que vous avez le MOINS appréciée aujourd'hui ?

Que pensez-vous du volume de l'ambiance musicale aujourd'hui?

- Beaucoup trop silencieux
- Pas assez fort
- Adéquat
- Trop fort
- Beaucoup trop fort

Avez-vous eu l'envie de couper la musique ?

- Non
- Oui, car c'était trop fort
- Oui, car la musique me dérangeait
- Oui, car je n'aimais pas certaines chansons
- Oui : Autre

Oui : Autre :

Avez-vous eu l'envie de passer des chansons?

- Non
- Oui, car une chanson ne me plaisait pas
- Oui, car je n'arrivais pas à me concentrer
- Oui, car c'était trop fort
- Oui, car c'était trop rythmé
- Oui, car c'était une musique déprimante
- Oui, car cela me rappelait de mauvais souvenirs
- Si oui : autre

Si oui : autre :

Avez-vous eu l'envie de réécouter certaines chansons ?

- Non
- Oui, car c'était ma chanson préférée
- Oui, car cela me rappelle des bons souvenirs
- Oui, car j'avais envie de danser
- Oui, car cela me donnait de la motivation
- Si oui, autre :

Si oui, autre : :

Avez-vous été attentif à l'ambiance musicale durant la journée?

- Non
- Plutôt non
- Plutôt oui
- Oui

Désirez-vous une ambiance musicale tous les jours dans l'atelier ?

- Non
- Plutôt non
- Plutôt oui
- Oui

Selon vous, qui doit gérer l'ambiance musicale ?

- Uniquement les responsables
- Les participants et les responsables
- Uniquement les participants

Dans quel atelier avez-vous passé la journée ?

- Administration
- Graphisme
- Planet Job
- Boutique
- Cuisine
- Menuiserie - Bâtiment
- Conciergerie
- Cré'Actif
- Couture
- Monac
- Base administration
- Blanchisserie - Tri

Quelle était votre plage de présence dans l'atelier aujourd'hui?

- 7h30-9h00
- 9h15-11h45
- 13h00-15h00
- 15h15-16h45
- Si vous étiez présent que par moment, précisez les plages horaires :

Si vous étiez présent que par moment, précisez les plages horaires : :

Quelle est votre tranche d'âge ?

- 18-25 ans
- 26-35 ans
- 36-45 ans
- 46-55 ans
- 56-65 ans

Quel est votre genre ?

- Femme
- Homme
- Autre

Quelle est votre nationalité ?

Avez-vous des origines autres que votre nationalité?

- Non
- Oui : Précisez

Oui : Précisez :

Quelle est votre dernier métier ?

Quel est votre niveau de formation?

- Sans formation
- Ecole obligatoire
- AFP
- CFC
- Maturité technique
- Maturité gymnasiale (Collège)
- ES / CAS / DAS / Brevet fédéral
- Bachelor
- Master
- Doctorat
- Autre :

Autre : :

Sous quel contrat êtes-vous au CRTO?

- PET - Assurance chômage
- PQF - Assurance chômage
- CSP - Assurance Sociale
- Ai - Assurance invalidité
- CIV - Contrat d'insertion Valtex
- Autre :

En dehors de votre travail, quelles sont vos 3 chansons préférées ?

Annexe F - Questionnaire axe 4 vide destiné aux encadrants



Bonjour, merci d'avoir accepté de participer à mon travail de mémoire.

Suite à l'ambiance musicale imposée dans votre atelier aujourd'hui, merci de répondre à ce questionnaire axé sur la modification de la dynamique de votre secteur.

En cas de questions, n'hésitez pas à me contacter.

Avez-vous observé une variation du rythme du travail avec l'ambiance musicale par rapport à un autre jour ?

- Rythme beaucoup plus lent
- Rythme un peu plus lent
- Rythme inchangé
- Rythme un peu plus rapide
- Rythme beaucoup plus rapide

Avez-vous observé une variation de la précision du travail avec l'ambiance musicale par rapport à un autre jour ?

- Beaucoup moins précis
- Un peu moins précis
- Inchangé
- Un peu plus précis
- Beaucoup plus précis

D'une manière générale, l'ambiance musicale a-t-elle eu un impact positif sur la qualité du travail au sein de votre atelier?

- Non
- Plutôt non
- Plutôt oui
- Oui

L'ambiance de l'atelier est-elle meilleure avec une musique de fond ?

- Non
- Plutôt non
- Plutôt oui
- Oui

L'ambiance musicale a-t-elle créé ou favorisé des interactions nouvelles dans l'atelier?

- Non
- Plutôt non
- Plutôt oui
- Oui

Des participants ont-ils montré des signes d'enthousiasme en lien avec l'ambiance musicale ?

- Non
- Plutôt non
- Plutôt oui
- Oui

Pouvez-vous préciser quels signes d'enthousiasme avez-vous observés ?

Des participants ont-ils montré des signes d'agacement en lien avec l'ambiance musicale ?

- Non
- Plutôt non
- Plutôt oui
- Oui

Pouvez-vous préciser quels signes d'agacement avez-vous observés ?

Quels autres comportements ou attitudes inhabituels avez-vous remarqués ?

Suite à cette journée d'expérience, quel est votre regard par rapport à une ambiance musicale dans votre atelier ?

- Il n'y avait pas d'ambiance musicale dans mon atelier avant et cela va rester comme cela
- Il n'y avait pas d'ambiance musicale dans mon atelier avant mais j'envisage d'en mettre à l'occasion
- Il n'y avait pas d'ambiance musicale dans mon atelier avant mais j'envisage d'en mettre tous les jours
- Il y avait une ambiance musicale dans mon atelier avant et je vais continuer tel quel
- Il y avait une ambiance musicale dans mon atelier avant mais je vais diminuer la fréquence de diffusion
- Il y avait une ambiance musicale dans mon atelier avant mais je ne vais plus en mettre du tout.
- Il y avait une ambiance musicale dans mon atelier avant et je vais désormais en mettre plus souvent

Quel est votre atelier ?

- Administration
- Base Administration
- Blanchisserie - tri
- Boutique
- Conciergerie
- Cuisine
- Couture
- Cré'Actif
- Graphisme
- Menuiserie
- Monac
- Planet Job
- Ramassage

Quel est votre nom et prénom ?

Vous avez une remarque ou une observation supplémentaire ? L'espace ci-dessous est le votre. Merci de le compléter si nécessaire.

Annexe G – Entretien de Mme Bétrisey

1 - La musicothérapie

1.1 - L'approche de la musicothérapie dans le domaine de la SUVA

C'est très différent entre l'approche que tu veux réaliser avec ton travail de mémoire en imposant une programmation musicale dans ton atelier et l'utilisation qui en est faite à la SUVA. Ici c'est essentiellement pour travailler avec des personnes qui ont eu des lésions cérébrales suite à des traumatismes crâniens, des AVC ou des tumeurs. C'est particulièrement efficace dans le cadre d'une perte de langage, sachant que c'est l'hémisphère gauche qui gère la partie "Parlée" de notre langage avec l'air de Broca, alors que le langage "musical" est géré par l'hémisphère droit du cerveau. Donc en travaillant avec capacités musicales des gens, on arrive à compenser les problématiques apparues dans l'hémisphère gauche. Pour le bégaiement c'est aussi particulièrement efficace, c'est pour ça qu'on demande aux bègues de "chanter" quand ils ont besoin de parler. Nous avons aussi une approche plus mécanique à la SUVA où on utilise les rythmes et les mouvements pour retrouver de la mobilité en jouant sur des percussions. Ici, je travaille beaucoup avec les logopédistes pour aider les patients qui ont eu des problématiques de paralysie. Jouer de la musique nécessite une grande coordination entre la respiration, les gestes et le cerveau.

2 - Effets de la musique

2.1 - Généralités

La musique induit beaucoup d'effets sur notre cerveau. C'est un grand antidépresseur. Quelqu'un qui a eu un traumatisme ou un AVC ne récupérera pas plus vite avec une musicothérapie, mais vivra mieux sa convalescence et sera moins enclin à des baisses de moral et de motivation.

2.2 - Les émotions

La musique permet de décharger les émotions et de se relaxer. C'est important dans un cadre comme la SUVA où les patients sont soumis à des stress et des frustrations. Nous assimilons souvent la musique avec des émotions. De ce fait, j'aide les gens à retrouver certains repères temporels de leur souvenir par l'intermédiaire d'écoutes musicales et de leurs chansons préférées. Il arrive aussi souvent que les patients se confient, car je n'ai pas une étiquette de psychologue ou de médecin.

2.3 - Frisson musical

Je n'essaie pas forcément de provoquer le frisson musical. Au fait, je n'en vois pas souvent. Mais c'est vrai que tu vois rapidement s'il y a quelque chose qui se passe avec un patient suite à une écoute. On voit quand ça touche. Ça peut être un silence ou des larmes. Personnellement je suis très sensible à la musique, je peux avoir les larmes qui montent rapidement selon les musiques. Comme toi qui es très proche des sons et de tes instruments de musique, nous, des hypersensibles qui essaient de vivre en société, c'est déjà pas mal. Attention à se protéger aussi de ne pas se faire submerger par les émotions.

3 - Musique et travail

3.1 - Musique durant le travail

Les effets de la musique sont en effet utilisés dans beaucoup de domaines comme les grandes surfaces et le travail. Elle est aussi utilisée dans la torture. Il ne faut pas oublier qu'écouter une musique que l'on n'apprécie pas induit un contexte négatif. Il faut aussi faire donc attention à ce qu'on impose aux gens durant leur travail, car cela peut faire remonter des émotions. Les Canadiens ont développé les aspects de l'influence de la musique durant le travail. (voir Isabelle Peretz).

3.2 - Cadre socioprofessionnel

Je suis persuadée que la musique peut apporter un plus dans les ateliers de ta structure. Comme apaiser les participants et rendre un contexte agréable. Cependant, imposer une ambiance musicale peut être risquée dans le sens où si quelqu'un n'apprécie pas un style ou plusieurs musiques, cela peut influencer négativement son travail.

3.3 - Styles de musique

C'est très compliqué comme question. Vu la population très hétérogène qui est présente dans les ateliers du CRTO, il est important de faire varier les styles. Si pour une ambiance "passe partout" je recommande souvent la pop anglaise, ce n'est pas sûr que les personnes originaires des pays latin ou balkanique apprécieront toute la journée. Je pense que la musique dans les ateliers favorisera certainement les interactions entre les personnes et les différentes cultures. Les gens ont rapidement tendance à échanger sur leurs chansons préférées, mais aussi sur un son qu'ils n'aiment pas. De plus, on apprécie toujours faire découvrir à d'autres des musiques que l'on apprécie, mais aussi celles de nos origines. Il serait intéressant donc d'adapter aussi la musique à l'origine des personnes présentes dans l'atelier si une ambiance doit être imposée. Sinon, faire participer les gens à l'ambiance musicale peut être un projet d'intégration. J'ai souvent été surpris par des gens qui pouvaient paraître plus fermés, mais qui s'ouvraient spontanément lorsque l'on abordait les goûts musicaux.

Tes choix musicaux peuvent aussi provoquer des situations. Car réaliser une ambiance musicale trop en fond peut être rapidement oubliée. Cela peut être un outil intéressant pour amener des gens à échanger et interagir. Éveiller la curiosité des gens est essentiel dans le cadre de la musique. Pour revenir aux idées de styles, il faut toucher toutes les générations. Vu la population au CRTO, intégrer de la musique des années 60 jusqu'aux tubes actuels est une bonne idée. Ne pas oublier la chanson française. Jean-Jacques Goldman fait des miracles par exemple. Francis Cabrel c'est plus spécifique selon les gens. Joe Dassin rassemble beaucoup. Après, fais confiance aussi à ton expérience de la scène et ce que tu joues en soirée pour affiner les détails.

Attention aussi aux préjugés. Les styles de musique que les gens écoutent ne correspondent pas forcément au contexte professionnel des gens. Un cadre de banque en costard peut très bien écouter du hard rock ou un vieux monsieur dans un home en fond de vallée peut apprécier la musique africaine.

Annexe H – Entretien de M. Blanchut

1 - La musicothérapie

1.1 - L'approche de la musicothérapie dans le domaine des Marmettes

Notre structure accueille des personnes malvoyantes et malentendantes. C'est donc particulier d'arriver avec une approche sonore auprès d'une population telle quelle. Il est important de ne pas être dans le jugement et l'attente, mais plutôt de laisser chacune de ses personnes arriver avec leur perception sonore. Il est donc nécessaire de rester ouvert en laissant place à l'improvisation. Cela laisse la place à un espace de soi et un espace thérapeutique pour ces gens. Nous sommes dans un accompagnement à long terme en faisant en sorte que les personnes prennent confiance dans le concept de la musicothérapie, mais aussi pour que moi je puisse prendre confiance et cerner les participants. On ne sait jamais comment les personnes sourdes-aveugles vont réagir, surtout dans le domaine du handicap. Les buts ici sont divers en fonction des personnes. Pour certains participants c'est garder un éveil, éviter un enfermement intérieur, pour d'autres c'est rassurer, développer des moyens de communication, valoriser les expressions, mais aussi garder un lien social entre eux. L'idéal est toujours de collaborer avec l'accompagnement des éducateurs qui s'occupent toute la journée de ces personnes afin de maintenir ou développer des compétences. Il ne faut pas oublier que c'est sur du long terme, on parle en mois et en année ici.

2 - Effets de la musique

2.1 - Généralités

Nous avons peu de sourds profonds aux Marmettes, mais il reste toutes les perceptions vibratoires comme avec un tambour. D'ailleurs la salle ici est adaptée pour que les participants ressentent les plus les résonnances. Les gens qui ont des appareils perçoivent bien le son donc je peux aussi travailler autre chose qu'avec des percussions. J'adapte le travail en fonction des divers handicaps que les personnes ont. En effet, il y a l'ouïe bien sûr, mais la partie langage et parlé rentre en considération aussi. Il n'est pas que les sons et les vibrations. Il y a toute la partie théâtrale et danse.

2.2 - Les émotions

J'accompagne les gens à exprimer les émotions et les frustrations par l'intermédiaire des instruments. C'est essentiellement des percussions, mais pas que. C'est aussi important qu'ils prennent conscience des vibrations qu'ils peuvent produire avec leur voix. D'une manière générale, le travail se fait en individuel, mais c'est toujours intéressant de réaliser des travaux en groupe. Cela permet de réaliser des interactions et d'utiliser la voix autrement que pour crier. Il ne faut pas oublier qu'une grande partie de mon travail ici c'est d'apaiser les angoisses auprès de ces gens qui sont très intérieurs. Les émotions sont plutôt liées à la mélodie, par contre le rythme est plus en lien avec le caractère des gens. Travailler avec des percussions prend alors tout son sens. Je vois beaucoup de réactions de leur part. C'est tout un travail d'aller vers les émotions induites par une chanson. Il y a beaucoup de tristesse aussi qui est liée à une musique et des épisodes douloureux. J'essaie toujours de construire une séance pour aller vers un côté "ressource" et ne pas rester figer sur des émotions négatives, surtout avec la population ici.

2.3 - Frisson musical

Il y a une part du subjectif, mais je vois rapidement s'il y a quelque chose qui se passe avec un participant suite à une écoute ou un travail. Il y a une ambiance qui se dégage. Par contre, il faut faire attention par ce que ça peut être uniquement le thérapeute qui est touché par une musique ou un son. De plus, on ne doit pas forcément être dans un partage d'émotion dans le cadre de la musicothérapie. Mon vécu m'appartient et le vécu de la personne l'appartient. Il est important de se protéger afin de rester professionnel et développer les objectifs des personnes.

3 - Musique et travail

3.1 - Musique durant le travail

Les effets de la musique sont en effet utilisés dans beaucoup de domaines comme les grandes surfaces et le travail. Elle est aussi utilisée dans la torture. Il ne faut pas oublier qu'écouter une musique que l'on n'apprécie pas induit un contexte négatif. Il faut aussi faire donc attention à ce qu'on impose aux gens durant leur travail, car cela peut faire remonter des émotions. Les Canadiens ont développé les aspects de l'influence de la musique durant le travail. (voir Isabelle Peretz).

3.2 - Cadre socioprofessionnel

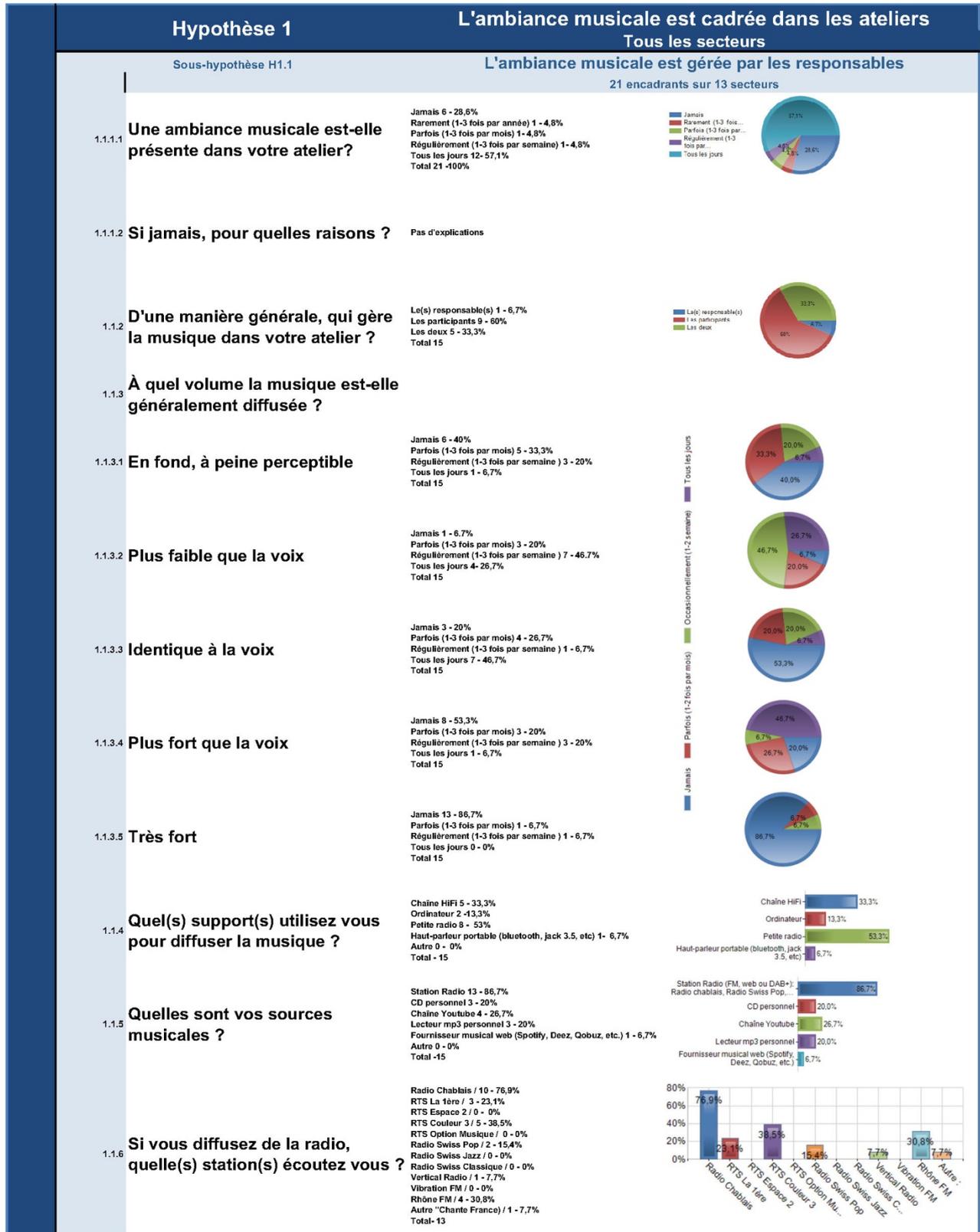
Ça reste une ressource, la musique, mais il faudra l'adapter.

3.3 - Styles de musique

Tout style et varié.

Annexe I – Aperçu de la grille de dépouillement

Axe 1 : L'utilisation actuelle de l'ambiance musicale dans les ateliers
Axe 2 : Le conditionnement personnel qu'à la musique dans les ateliers
Axe 3 : L'appréciation de l'ambiance musicale imposée dans les ateliers
Axe 4 : L'influence de l'ambiance musicale sur la qualité de travail
IC : Indicateurs contextuels



1.1.7

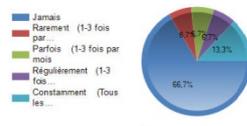
En dehors de la diffusion de la radio, quel(s) style(s) de musique est diffusé dans votre atelier ?

Pop (Beatles, Michael Jackson, Robbie Williams, James Blunt, Phil Collins, Coldplay, Sting) 7 87,5%
 Variété française (Jean-Jaques Goldman, Francis Cabrel, Pierre Bachelet) 6 75%
 Rock (Queen, U2, Rolling Stones, Dire Straits, John Fogerty, Pink Floyd, Bruce Springsteen) 5 62,5%
 Pop Rock Français (Telephone, Indochine, Wampas, Noir Désir, Renaud) 5 62,5%
 Funk / Pop (Prince, James Brown, Michael Jackson, Stevie Wonder, Jamiroquai) 4 50%
 Reggae (Bob Marley, Gregory Isaac, Tryo, Tiken Jah Fakoly) 3 37,5%
 Techno / Dance (Daft Punk, Benny Benassi, Carl Cox, Moby) 3 37,5%
 Pop Italienne (Laura Pausini, Eros Ramazzotti, Zucchero, Nek) 3 37,5%
 Variété suisse FR (Stéphane Eicher, Aloïse) 3 37,5%
 Rock alternatif (Muse, Radiohead, Franz Ferdinand, Kings of Leon, Red Hot Chili peppers) 2 25%
 Blues (B.B.King, Eric Clapton, Albert King) 2 25%
 Deep-House / Electro pop (Avicii, Mike Perry, Robin Schulz, Martin Solveig, David Guetta) 2 25%
 Rap Français (Iam, Sniper, Soprano, MC Solaar, Soprano, Diams, Manau) 2 25%
 Rock'n roll / Rockabilly (Elvis, Chuck Berry, The Who, Ricky Nelson) 1 12,5%
 Hard Rock (ACDC, Led Zeppelin, Guns & Roses, Gotthard, Scorpions) 1 12,5%

Punk / Grunge (Nirvana, Green Day, Sum41, Offspring, Blink182, Bloodhound Gang) 1 12,5%
 Metal (Metallica, Iron Maiden, Black Sabbath, Motörhead, Ramstein) 1 12,5%
 Classique (Mozart, Beethoven, Chopin) 1 12,5%
 Baroque (Bach, Vivaldi, Haendel, Corelli) 1 12,5%
 Rap US (Eminem, Macklemore, Kanye West, Outkast) 1 12,5%
 New Generation Française (Christophe Mâé, Claudio Capéo, Matt Pokora, Lillian Renaud) 1 12,5%
 Pop Espagnole (Enrique Iglesias, Shakira, Juanes, Gloria Estefan, Alvaro Soler) 1 12,5%
 BO Film / Jeux-vidéo (Hans Zimmer, Enya, Jean Michael Jarro, Michael Kamen) 1 12,5%
 Variété Portugaise (Salvador Sobral, Tony Carreira, Cristina Branco) 1 12,5%
 Country / folk rock (John Denver, Taylor Swift, Mumfords & Sons) 0 0%
 Irlandaise (Pogues, Dubliners, Moorings, Steve Earle) 0 0%
 Jazz (Miles Davis, Ella Fitzgerald, Louis Armstrong, Charles Mingus) 0 0%
 Raï / Orient (Khaled, Natacha Atlas, Cheb Mami, Faudel) 0 0%
 Gospel (Marvin Sapp, Yolanda Adams, Hezekiah Walker) 0 0%
 Opéra (Cecilia Bartoli, Luciano Pavarotti, Maria Callas) 0 0%
 Schlager (Helen Fischer, ABBA, Matty Valentino, DJ Ötzi) 0 0%
 Musique Balkanique (Magnifico, Edo Maajka, Severina, Goran Bregovic) 0 0%
 Variété suisse EN (Jaël Malli, Bastian Baker, Sophie Hunger) 0 0%

1.1.8 Adaptez-vous la musique en fonction des jours ? (contexte, temps, etc.)

Jamais / 10 - 66,7%
 Rarement (1-3 fois par année) / 1 - 6,7%
 Parfois (1-3 fois par mois) / 1 - 6,7%
 Régulièrement (1-3 fois par semaine) / 1 - 6,7%
 Constamment (Tous les jours) / 2 - 13,3%
 Total - 15



1.1.9 À quel(s) moment(s) de la journée avez-vous tendance à adapter l'ambiance musicale ?

de 7h à 9h / 1 - 25%
 de 9h à 12h / 0 - 0%
 de 12h à 15h / 2 - 50%
 de 15h à 17h / 1 - 25%
 Constamment toute la journée / 2 - 50%
 Total - 4



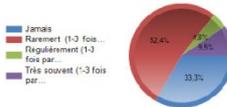
1.1.10 Les participants peuvent-ils intervenir sur la musique ? (changer de chanson, station radio, adapter le volume)

Non / 0 - 0%
 Plutôt non / 0 - 0%
 Plutôt oui / 4 - 26,7%
 Oui / 11 - 73,3%
 Total / 15 - 100%



1.1.11 Les participants vous demandent-ils de mettre leur musique dans les ateliers ?

Jamais / 7 - 33,3%
 Rarement (1-3 fois par année) / 11 - 52,4%
 Régulièrement (1-3 fois par mois) / 1 - 4,9%
 Très souvent (1-3 fois par semaine) / 2 - 9,5%
 Total / 21 - 100%

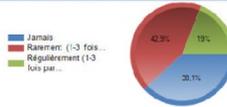


Sous-hypothèse H1.2

Les participants peuvent mettre les écouteurs

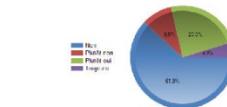
1.2.1 Les participants vous demandent-ils d'écouter de la musique avec des écouteurs durant le travail ?

Jamais / 8 - 38,1%
 Rarement (1-3 fois par année) / 9 - 42,9%
 Régulièrement (1-3 fois par mois) / 4 - 19%
 Très souvent (1-3 fois par semaine) / 0 - 0%
 Total / 21 - 100%



1.2.2 Autorisez-vous tout de même les participants à mettre des écouteurs ?

Non / 13 - 61,9%
 Plutôt non / 2 - 9,5%
 Plutôt oui / 5 - 23,8%
 Toujours / 1 - 4,8%
 Total / 21 - 100%

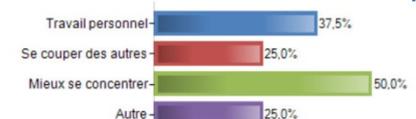


1.2.3 Pour quelle(s) raison(s) vous n'autorisez pas les écouteurs ?

Pour des raisons de concentrations et de cohésion de groupe.	Bases administration
Interdit dans le règlement de l'institution, s'ajoute à cette interdiction les difficultés relationnelles que cela pourrait créer.	Administration
N'est pas en adéquation avec le premier marché du travail. Egalement pour des raison de sécurité.	Blanchisserie
Pour qu'ils restent attentifs et avancent correctement le travail.	Conciergerie
Car il s'isole du groupe, c'est aussi la raison pour laquelle je les laisse rarement le faire (si la participante a besoin de s'isoler en début de mesure pour se ressourcer. C'est un moyen d'isoler la personne (va contre les objectifs de socialiser les gens).	Couture
Le cadre de travail en cuisine professionnelle et dans une salle à manger de restaurant n'autorise pas de musique pour éviter la perte de concentration, le suivi des activités à réaliser, le service à la clientèle et les risques d'accidents. De toute ma carrière professionnelle, je n'ai jamais travaillé avec de la musique en cuisine. Des exceptions sont faites lorsque je suis seul dans le bureau.	Cré'Actif
Ils doivent répondre aux téléphones de l'entreprise	Monac
Pour pouvoir répondre aux appels téléphoniques du département.	Monac
Pour qu'ils restent attentifs à la demande des clients.	Restauration - Service
Le travail en boutique ne permet pas d'avoir des écouteurs. Les vendeuses doivent être disponibles pour écouter et communiquer avec les clients.	Boutiques
Ils ne permettent pas une bonne communication. Il empêchent d'entendre les bruits des machines, cela pourrait empêcher d'entendre un dysfonctionnement. Aspect sécurité	Blanchisserie
Trop d'interaction entre les personnes.	Blanchisserie
Dans la vente, il vaut mieux être attentif aux clients!	Vente
Car les participants, travaillant dans un open space doivent pouvoir être à l'écoute de leurs collègues ou des formateurs. De plus, ils doivent répondre au téléphone qui ne se trouve pas devant chaque poste de travail.	Monac

1.2.4 Pour quelle(s) raison(s) peuvent-ils mettre des écouteurs ?

Récolte, Menuiserie, Travail personnel / 3 - 37,5%
 Menuiserie, Se couper des autres / 2 - 25%
 Planet Job, Graphisme, Menuiserie, Mieux se concentrer / 4 - 50%
 Autre / 2 - 25%
 Graphisme, Travail de création
 Cré'Actif : Uniquement si la personne se retrouve seule à travailler dans l'atelier.



Sous-hypothèse H1.3

Les responsables enclins à avoir une ambiance musicale adaptée dans leur atelier

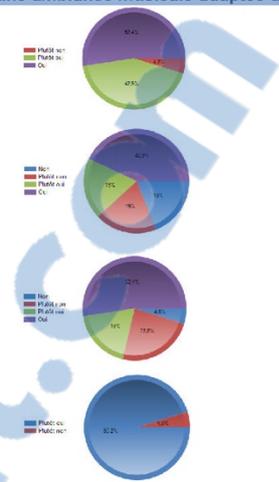
- 1.3.1 D'un point de vue uniquement personnel appréciez-vous avoir une ambiance musicale dans votre quotidien professionnel ? En lien avec le contexte professionnel de votre secteur, estimez-vous pertinent d'avoir une ambiance musicale dans votre atelier ?
- 1.3.2 Estimez-vous qu'une ambiance musicale serait bénéfique dans votre atelier ?
- 1.3.3 L'étape suivante de mon Travail de Mémoire est de réaliser une expérience d'ambiance musicale dans votre atelier. Cela se déroulerait sur une Pour quelle(s) raison(s) une expérience musicale dans votre atelier ne serait pas la bienvenue ?
- 1.3.4
- 1.3.5

Non / 0 - 0%
Plutôt non / 1 - 4,8%
Plutôt oui / 9 - 42,9%
Oui / 11 - 52,4%
Total / 21 - 100%

Non / 4 - 19%
Plutôt non / 4 - 19%
Plutôt oui / 4 - 19%
Oui / 9 - 42,9%
Total / 21 - 100%

Non / 1 - 4,8%
Plutôt non / 5 - 23,8%
Plutôt oui / 4 - 19%
Oui / 11 - 52,4%
Total / 21 - 100%

Plutôt oui / 20 - 95,2%
Plutôt non / 1 - 4,8%
Total / 21 - 100%



Seul atelier : Ramassage textile : "Mon "secteur" est mobile (véhicules)"

IC 10.1 Indicateurs contextuels du questionnaire 1 (H1)

- 10.1.1 La musique fait-elle partie de votre quotidien privé ?
- 10.1.2 Quel est votre nom et prénom ?
- 10.1.3 De quel secteur êtes-vous responsable ?

Jamais / 0 - 0%
Partiellement / 3 - 14,3%
Régulièrement / 3 - 14,3%
Constantement / 15 - 71,4%
Total 21 - 100%

Nom de tous les responsables de l'atelier

Tous les secteurs



Hypothèse H2

L'ambiance musicale me conditionne durant le travail

78 participants sur 12 secteurs

Sous-hypothèse H2.1

L'ambiance musicale me conditionne positivement durant le travail

- 2.1.1 Comment vous sentez-vous avec une ambiance musicale ?
- 2.1.1.1 Je me sens plus motivé avec l'ambiance musicale
- 2.1.1.2 Je suis plus dynamique avec l'ambiance musicale
- 2.1.1.3 Je suis plus efficace durant mon travail avec l'ambiance musicale
- 2.1.1.4 Le temps passe plus vite avec l'ambiance musicale
- 2.1.2 Est-ce que vous avez eu de la difficulté à vous concentrer avec l'ambiance musicale ?

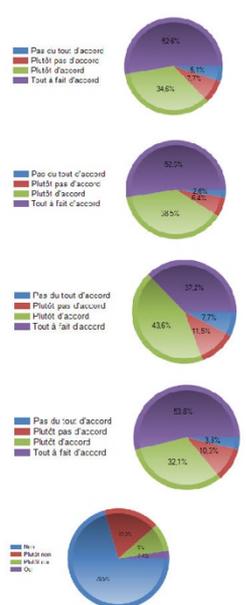
Pas du tout d'accord / 4 - 5,1%
Plutôt pas d'accord / 6 - 7,7%
Plutôt d'accord / 27 - 34,6%
Tout à fait d'accord / 41 - 52,6%
Total 78 - 100%

Pas du tout d'accord / 2 - 2,6%
Plutôt pas d'accord / 5 - 6,4%
Plutôt d'accord / 30 - 38,5%
Tout à fait d'accord / 41 - 52,6%
Total 78 - 100%

Pas du tout d'accord / 6 - 7,7%
Plutôt pas d'accord / 9 - 11,5%
Plutôt d'accord / 34 - 43,6%
Tout à fait d'accord / 29 - 37,2%
Total 78 - 100%

Pas du tout d'accord / 3 - 3,8%
Plutôt pas d'accord / 8 - 10,3%
Plutôt d'accord / 25 - 32,1%
Tout à fait d'accord / 42 - 53,8%
Total 78 - 100%

Non / 55 - 70,5%
Plutôt non / 14 - 17,9%
Plutôt oui / 7 - 9%
Oui / 2 - 2,6%
Total 78 - 100%



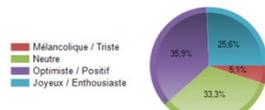
Indice de satisfaction moyenne 84,8

Sous-hypothèse H2.2

Je ressens des émotions qui sont induites par l'ambiance musicale

2.2.1 Dans quel état émotionnel étiez-vous en arrivant au travail ?

Faché / En colère / 0 - 0%
Mélancolique / Triste / 4 - 5,1%
Neutre / 26 - 33,3%
Optimiste / Positif / 28 - 35,9%
Joyeux / Enthousiaste / 20 - 25,6%
Total 78 - 100%



2.2.2 Dans quel état émotionnel êtes-vous en repartant du travail ?

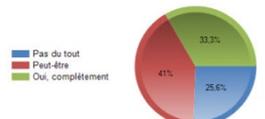
Faché / En colère / 0 - 0%
Mélancolique / Triste / 0 - 0%
Neutre / 22 - 28,2%
Optimiste / Positif / 25 - 32,1%
Joyeux / Enthousiaste / 31 - 39,7%
Total 78 - 100%



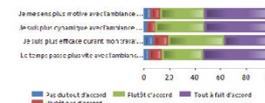
Variation

2.2.3 Pensez-vous que la musique aie influencé votre état émotionnel entre votre arrivée au travail et votre départ ?

Pas du tout / 20 - 25,6%
Peut-être / 32 - 41%
Oui, complètement / 26 - 33,3%
Total 78 - 100%

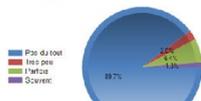


2.2.4 Aujourd'hui, j'ai ressenti des émotions qui ont été provoquées par l'ambiance musicale.



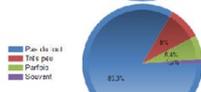
2.2.4.1 Mal-être / perdu

Pas du tout / 70 - 89,7%
Très peu / 2 - 2,6%
Parfois / 5 - 6,4%
Souvent / 1 - 1,3%
Total 78 - 100%



2.2.4.2 Mélancolie / Tristesse

Pas du tout / 65 - 83,3%
Très peu / 7 - 9%
Parfois / 5 - 6,4%
Souvent / 1 - 1,3%
Total 78 - 100%



2.2.4.3 Sensation cool / Calme

Pas du tout / 16 - 20,5%
Très peu / 6 - 7,7%
Parfois / 23 - 29,5%
Souvent / 33 - 42,3%
Total 78 - 100%



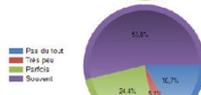
2.2.4.4 Energie / Dynamique

Pas du tout / 15 - 19,2%
Très peu / 3 - 3,9%
Parfois / 21 - 26,9%
Souvent / 39 - 50%
Total 78 - 100%



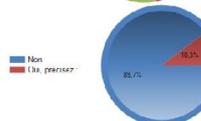
2.2.4.5 Joie

Pas du tout / 13 - 16,7%
Très peu / 4 - 5,1%
Parfois / 19 - 24,4%
Souvent / 42 - 53,8%
Total 78 - 100%



2.2.5 Avez-vous ressenti d'autres émotions ?

Non / 70 - 89,7%
Oui, précisez / 8 - 10,3%
Total 78 - 100%



2.2.5.1

Noستalgie / 6 - 7,5%
Fatigue / 1 - 1,25%
Surprise / 1 - 1,25%
Total 8 - 10,3%



2.2.6 Avez-vous eu un frisson musical ? (La chaire de poule ou les poils qui s'hérissent suite à l'écoute d'une musique)

Non / 65 - 83,3%
Oui, précisez avec quelle(s) chanson(s) / 13 - 16,7%
Total 78 - 100%



2.2.6.1

Eagles_Hotel_California / 2 - 40%
4_Non_Blonds_What_s_up / 1 - 20%
Céline_Dion_Destin / 1 - 20%
Gregory_Lemarchal_Le_lien / 1 - 20%
Total 5 - 100%



Sous-hypothèse H2.3

Je ne peux pas travailler sans ambiance musicale

2.3.1 Quelle(s) affirmation(s) vous ressemble(nt) ?

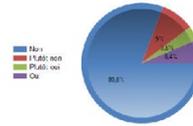
Je n'aime pas travailler avec de la musique / 5 - 6,4%
Cela m'est égal s'il y a de la musique ou pas / 9 - 11,5%
J'aime avoir de la musique mais ça me va aussi s'il n'y en a pas / 44 - 56,4%
Je dois avoir de la musique pour travailler / 20 - 25,6%
Total 78 - 100%



2.3.2

Préférez-vous travailler avec des écouteurs?

Non / 63 - 80,8%
 Plutôt non / 7 - 9%
 Plutôt oui / 3 - 3,8%
 Oui / 5 - 6,4%
 Total 78 - 100%

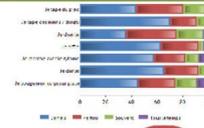


Sous-hypothèse H2.4

J'ai envie de participer à l'ambiance musicale

2.4.1

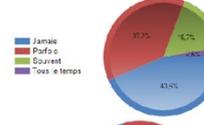
Accompagnez-vous l'ambiance musicale durant le travail ?



2.4.1.1

Je tape du pied

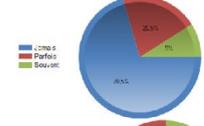
Jamais / 34 - 43,6%
 Parfois / 29 - 37,2%
 Souvent / 13 - 16,7%
 Tous les temps / 2 - 2,6%
 Total 78 - 100%



2.4.1.2

Je tape des mains / doigts

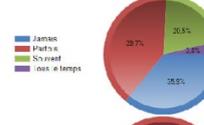
Jamais / 55 - 70,5%
 Parfois / 16 - 20,5%
 Souvent / 7 - 9%
 Tous les temps / 0 - 0%
 Total 78 - 100%



2.4.1.3

Je chante

Jamais / 28 - 35,9%
 Parfois / 31 - 39,7%
 Souvent / 16 - 20,5%
 Tous les temps / 3 - 3,8%
 Total 78 - 100%



2.4.1.4

Je siffle

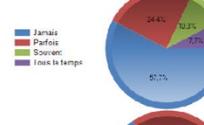
Jamais / 49 - 62,8%
 Parfois / 23 - 29,5%
 Souvent / 3 - 3,8%
 Tous les temps / 3 - 3,8%
 Total 78 - 100%



2.4.1.5

Je marche avec le rythme

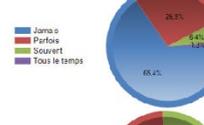
Jamais / 45 - 57,7%
 Parfois / 19 - 24,4%
 Souvent / 8 - 10,3%
 Tous les temps / 6 - 7,7%
 Total 78 - 100%



2.4.1.6

Je danse

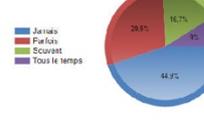
Jamais / 51 - 65,4%
 Parfois / 21 - 26,9%
 Souvent / 5 - 6,4%
 Tous les temps / 1 - 1,3%
 Total 78 - 100%



2.4.1.7

Je bouge mon corps sur place

Jamais / 35 - 44,9%
 Parfois / 23 - 29,5%
 Souvent / 13 - 16,7%
 Tous les temps / 7 - 9%
 Total 78 - 100%



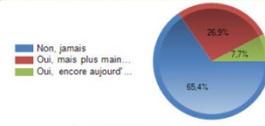
Sous-hypothèse H2.5

La pratique musicale conditionne ma perception de la musique au travail

2.5.1

Pratiquez-vous un instrument de musique ?

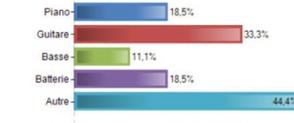
Non, jamais / 51 - 65,4%
 Oui, mais plus maintenant / 21 - 26,9%
 Oui, encore aujourd'hui / 6 - 7,7%
 Total 78 - 100%



2.5.2

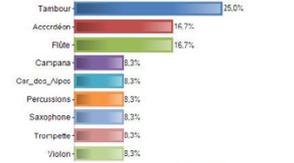
Quel(s) instrument(s) ?

Piano / 5 - 18,5%
 Guitare / 9 - 33,3%
 Basse / 3 - 11,1%
 Batterie / 5 - 18,5%
 Autre / 12 - 44,4%
 Total - 4 27



2.5.2.1

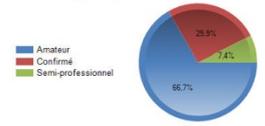
Tambour / 3 - 25%
 Accordéon / 2 - 16,7%
 Flûte / 2 - 16,7%
 Campana / 1 - 8,3%
 Cor des Alpes / 1 - 8,3%
 Percussions / 1 - 8,3%
 Saxophone / 1 - 8,3%
 Trompette / 1 - 8,3%
 Violon / 1 - 8,3%



2.5.3

Quel est votre niveau avec l'instrument de musique que vous maîtrisez le mieux ?

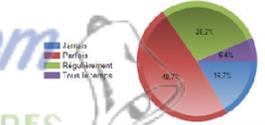
Amateur / 18 - 66,7%
 Confirmé / 7 - 25,9%
 Professionnel / 0 - 0%
 Total 27 - 100%



2.5.4

Est-ce que vous chantez en dehors du travail ?

Jamais / 13 - 16,7%
 Parfois / 38 - 48,7%
 Régulièrement / 22 - 28,2%
 Tous les temps / 5 - 6,4%
 Total 78 - 100%



2.5.5

Dans quel contexte chantez-vous ?

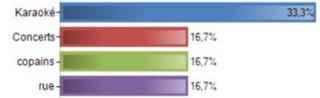
A la maison / 48 - 73,8%
 Dans la voiture / 44 - 67,7%
 Dans un groupe de musique / 8 - 12,3%
 Dans une chorale / 0 - 0%
 Autre / 6 - 9,2%
 Total - 65



Rapport statuit.com
 LE NUMERO 1 MONDIAL DU MÉMOIRES

2.5.5.1

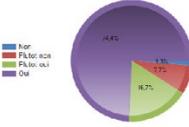
Karoké / 2 - 33,3%
 Concerts / 1 - 16,7%
 Avec les copains / 1 - 16,7%
 Dans la rue / 1 - 16,7%
 Total - 5



Hypothèse H3 L'ambiance musicale a été appréciée par les participants

3.1.1 Avez-vous apprécié travailler avec une ambiance musicale aujourd'hui ?

Non / 1 - 1,3%
 Plutôt non / 6 - 7,7%
 Plutôt oui / 13 - 16,7%
 Oui / 58 - 74,4%
 Total 78 - 100%



3.1.2

Si vous vous rappelez, quelle est la chanson que vous avez le PLUS appréciée aujourd'hui ?

Eagles_Hotel_California / 4 - 11,8%
 Mickael_Jackson_Billie_Jean / 3 - 8,8%
 Années_80 / 2 - 5,9%
 Wham_Wake_me_up / 2 - 5,9%
 ABBA / 1 - 2,9%
 Alanis_Morissette / 1 - 2,9%
 Années_80 / 1 - 2,9%
 Années_70 / 1 - 2,9%
 Ben_Gees_Stayin_Alive / 1 - 2,9%
 Boney_M / 1 - 2,9%
 Céline_Dion_Destin / 1 - 2,9%
 Daft_Punk / 1 - 2,9%
 Grégory_Lemarchal_Le_Jien / 1 - 2,9%
 Indochine_J'ai_demandé_à_la_lune / 1 - 2,9%
 Jason_Mraz_Im_Yours / 1 - 2,9%
 Jean_Jacques_Goldman / 1 - 2,9%
 Wanted_D_ou_I_on_vient / 1 - 2,9%



3.1.3

Si vous vous rappelez, quelle est la chanson que vous avez le MOINS appréciée aujourd'hui ?

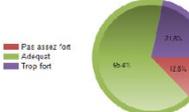
Les_Chansons_Country / 3 - 21,4%
 Julien_Doré / 2 - 14,3%
 Alvaro_Soler_Sofia / 1 - 7,1%
 Eddy_Mitchel / 1 - 7,1%
 Foods_Garden_Lemon_Tree / 1 - 7,1%
 Les_chansons_Rock / 1 - 7,1%
 Les_vieilles_chansons / 1 - 7,1%
 Mickey_3D_Matador / 1 - 7,1%
 Pascal_Obispo / 1 - 7,1%
 Patrick_Bruel / 1 - 7,1%
 Stephane_Eicher / 1 - 7,1%
 Tafta / 1 - 7,1%



3.1.4

Que pensez-vous du volume de l'ambiance musicale aujourd'hui ?

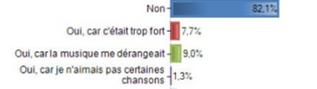
Beaucoup trop silencieux / 0 - 0%
 Pas assez fort / 10 - 12,8%
 Adéquat / 51 - 65,4%
 Trop fort / 17 - 21,8%
 Beaucoup trop fort / 0 - 0%
 Total 78 - 100%



3.1.5

Avez-vous eu l'envie de couper la musique ?

Non / 64 - 82,1%
 Oui, car c'était trop fort / 6 - 7,7%
 Oui, car la musique me dérangeait / 7 - 9%
 Oui, car je n'aimais pas certaines chansons / 1 - 1,3%
 Oui : Autre / 4 - 5,1%
 Total 78



3.1.5.1

Par_moment / 2 - 50%
 Durant_le_service_Cuisine / 1 - 25%
 Fatiguante / 1 - 25%
 Répondre_au_téléphone / 1 - 25%
 Total 4



3.1.6

Avez-vous eu l'envie de passer des chansons ?

Non / 59 - 75,6%
 Oui, car une chanson ne me plaisait pas / 14 - 17,9%
 Oui, car je n'arrivais pas à me concentrer / 4 - 5,1%
 Oui, car c'était trop fort / 4 - 5,1%
 Oui, car c'était trop rythmé / 2 - 2,6%
 Oui, car c'était une musique déprimante / 3 - 3,8%
 Oui, car cela me rappelait de mauvais souvenirs / 0 - 0%
 Si oui : autre / 1 - 1,3%
 Total 78

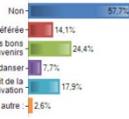


3. L'appréciation personnelle - - Rempli par les participants

3.1.6.1

orceau_trop_motivant_pour_rester_assis / 1 - 100%
Total 1

Morceau_trop_motivant_pour_rester_assis



3.1.7

Avez-vous eu l'envie de réécouter certaines chansons ?

Non / 45 - 57,7%
 Oui, car c'était ma chanson préférée / 11 - 14,1%
 Oui, car cela me rappelle des bons souvenirs / 19 - 24,4%
 Oui, car j'avais envie de danser / 6 - 7,7%
 Oui, car cela me donnait de la motivation / 14 - 17,9%
 Si oui, autre / 2 - 2,6%
 Total 78



3.1.7.1

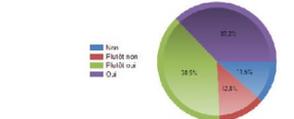
Années_80_super / 1 - 50%
 Beaucoup_d'énergie / 1 - 50%
 Total 2

Années_80_super 50,0%
 Beaucoup_d'énergie 50,0%

3.1.8

Avez-vous été attentif à l'ambiance musicale durant la journée ?

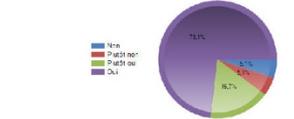
Non / 9 - 11,5%
 Plutôt non / 10 - 12,8%
 Plutôt oui / 30 - 38,5%
 Oui / 29 - 37,2%
 Total / 78 - 100%



3.1.9

Désirez-vous une ambiance musicale tous les jours dans l'atelier ?

Non / 4 - 5,1%
 Plutôt non / 4 - 5,1%
 Plutôt oui / 13 - 16,7%
 Oui / 57 - 73,1%
 Total / 78 - 100%



3.1.10

Selon vous, qui doit gérer l'ambiance musicale ?

Uniquement les responsables / 29 - 37,2%
 Les participants et les responsables / 47 - 60,3%
 Uniquement les participants / 2 - 2,6%
 Total / 78 - 100%



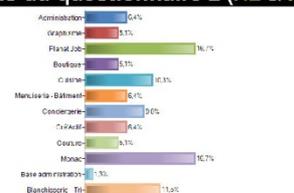
IC 10.3

Indicateurs contextuels du questionnaire 2 (H2 & H3)

10.3.1

Dans quel atelier avez-vous passé la journée ?

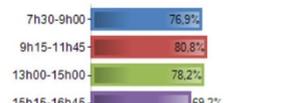
Administration / 5 - 6,4%
 Graphisme / 4 - 5,1%
 Planet Job / 13 - 16,7%
 Boutique / 4 - 5,1%
 Cuisine / 8 - 10,3%
 Menuiserie - Estivart / 5 - 6,4%
 Conciergerie / 7 - 9%
 Créa'Actif / 5 - 6,4%
 Couture / 4 - 5,1%
 Monac / 13 - 16,7%
 Base administration / 1 - 1,3%
 Blanchisserie - Tri / 9 - 11,5%
 Total / 78 - 100%



10.3.2

Quelle était votre plage de présence dans l'atelier aujourd'hui ?

7h30-9h00 / 60 - 76,9%
 9h15-11h45 / 63 - 80,8%
 13h00-15h00 / 61 - 78,2%
 15h15-16h45 / 54 - 69,2%
 Si vous êtes présent que par moment, précisez les plages horaires : / 0 - 0%
 Total 78



10.3.3

Quelle est votre tranche d'âge ?

18-25 ans / 8 - 10,3%
 26-35 ans / 21 - 26,9%
 36-45 ans / 18 - 23,1%
 46-55 ans / 21 - 26,9%
 56-65 ans / 10 - 12,8%
 Total / 78 - 100%



10.3.4

Quel est votre genre ?

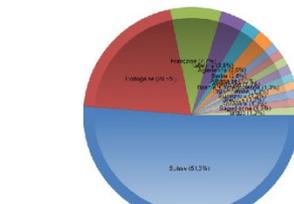
Femme / 43 - 55,1%
 Homme / 35 - 44,9%
 Autre / 0 - 0%
 Total / 78 - 100%



10.3.5

Quelle est votre nationalité ?

Suisse / 40 - 51,3%
 Portugaise / 16 - 20,5%
 Française / 6 - 7,7%
 Italienne / 3 - 3,8%
 Algérienne / 2 - 2,6%
 Serbe / 2 - 2,6%
 Albanaise / 1 - 1,3%
 Algérienne / 1 - 1,3%
 Bosnie Herzégovienne / 1 - 1,3%
 Colombienne / 1 - 1,3%
 Espagnole / 1 - 1,3%
 Grecque / 1 - 1,3%
 Kosovare / 1 - 1,3%
 Saoudienne / 1 - 1,3%
 Turque / 1 - 1,3%



10.3.6

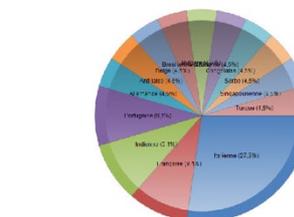
Avez-vous des origines autres que votre nationalité ?

Non / 56 - 71,8%
 Oui : Précisez / 22 - 28,2%
 Total / 78 - 100%



10.3.6.1

Italienne / 6 - 27,3%
 Française / 2 - 9,1%
 Indienne / 2 - 9,1%
 Portugaise / 2 - 9,1%
 Allemande / 1 - 4,5%
 Antillaise / 1 - 4,5%
 Belge / 1 - 4,5%
 Brésilienne / 1 - 4,5%
 Bulgare / 1 - 4,5%
 Chilienne / 1 - 4,5%
 Congolaise / 1 - 4,5%
 Serbe / 1 - 4,5%
 Singapourienne / 1 - 4,5%
 Turque / 1 - 4,5%
 Total 22



10.3.7

10.3.8

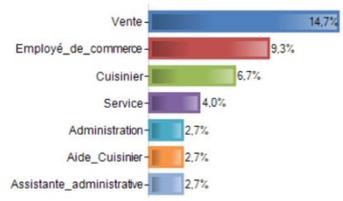
10.3.8.1

10.3.9

10.3.10

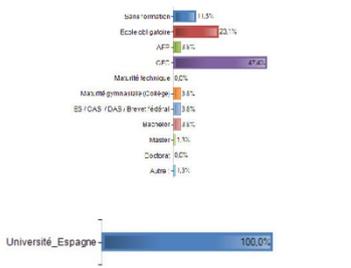
Quelle est votre dernier métier ?

- Vente / 11 - 14,7%
- Employé_de_commerce / 7 - 9,3%
- Cuisinier / 5 - 6,7%
- Service / 3 - 4%
- Administration / 2 - 2,7%
- Aide_Cuisinier / 2 - 2,7%
- Assistante_administrative / 2 - 2,7%
- Courtage / 2 - 2,7%
- Femme_de_chambre / 2 - 2,7%
- Menuisier / 2 - 2,7%
- Métayage / 2 - 2,7%
- Opérateur / 2 - 2,7%
- Agent_de_production / 1 - 1,3%
- Aide_Comptable / 1 - 1,3%
- Aide_Soignant / 1 - 1,3%
- ASSC / 1 - 1,3%
- Automaticien / 1 - 1,3%
- Boucher / 1 - 1,3%
- Boulangier / 1 - 1,3%
- Chauffeur / 1 - 1,3%
- Chauffeur_poids_lourds / 1 - 1,3%
- Chf_adjoint / 1 - 1,3%
- Coiffure / 1 - 1,3%
- Comptabilité / 1 - 1,3%
- Constructeur_métallique / 1 - 1,3%
- Consultant / 1 - 1,3%
- Courtier / 1 - 1,3%
- Dessinateur_en_bâtiment / 1 - 1,3%
- Entrepreneur / 1 - 1,3%
- Graphiste / 1 - 1,3%
- Hôtellerie / 1 - 1,3%
- Informaticien / 1 - 1,3%
- Livraison / 1 - 1,3%
- Logisticien / 1 - 1,3%
- Magasinier / 1 - 1,3%
- Marketing / 1 - 1,3%
- Monteur_automaticien / 1 - 1,3%
- Ouvrier_agricole / 1 - 1,3%
- Peintre / 1 - 1,3%
- Pompiste / 1 - 1,3%
- Poste / 1 - 1,3%
- Qualité / 1 - 1,3%
- Réceptionniste / 1 - 1,3%
- Secrétaire / 1 - 1,3%
- Soudeur / 1 - 1,3%
- Sans_formation / 9 - 11,5%
- Ecole_obligatoire / 18 - 23,1%
- AFP / 3 - 3,8%
- CFC / 37 - 47,4%
- Maturité_technique / 0 - 0%
- Maturité_gymnastique(Collège) / 3 - 3,8%
- ES / CAS / DAS / Brevet_fédéral / 3 - 3,8%
- Bachelor / 3 - 3,8%
- Master / 1 - 1,3%
- Doctorat / 0 - 0%
- Autre / 1 - 1,3%
- Total 76



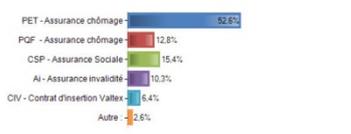
Quel est votre niveau de formation ?

Université_Espagne / 1 - 100%



Sous quel contrat êtes-vous au CRTO ?

- PET - Assurance chômage / 41 - 52,6%
- PQF - Assurance chômage / 10 - 12,8%
- CSP - Assurance Sociale / 12 - 15,4%
- AI - Assurance invalidité / 8 - 10,3%
- CIV - Contrat d'insertion Valtex / 5 - 6,4%
- Autre / 2 - 2,6%
- Total 76 - 100%



En dehors de votre travail, quelles sont vos 3 chansons préférées ?

- Années 60/90, House, Rock, minimal Mx, Techno
- Années 80
- Beatles, Rolling stones, Latino
- Beaucoup trop
- Beaucoup trop de chansons!
- Chansons française et allemandes
- Charlie Puth - Attention, Jocelyn Brown - Somebody Else Guy,
- Burno Mars - 24k Magic, Red ho Chili Peppers, Shakira, Gloria Estefan
- David Bisbal - Ave Maria, Queen - Love at live, U2 - One
- Despacito
- De toute
- Francis Cabrel, Mylène Farmer, Pink, Années 80
- Goldman, Céline Dion, Rita Ora
- House
- Jean-Jacques Goldman - Toume les violons, Louane, Année 80
- Kizomba
- La camisa negra - Juanes, Les champs Elysées - Joe Dassin, Te aviso te avindio - Starlina
- Lacrim - Corleone, The notorious Big-Hypnotize, Michael Jackson
- Latino, Rock alternatif
- Leonard Cohen - I'm your man, Mrs Dynamite Brother, Amy Winehouse - Rahab
- Le razz des vaches, ACDC
- Let it be -The beatles, imagine - John Lennon

- Twin Flames - Epica, Written in Blood - Beyond the black, Reverence - Living in the heart
- Willy William - Ego, L'artiste - Chocolat, Soprano - Clown
- Metallica, ACDC, Marilyn Manson
- Metallica, Nightwish, Iron Maiden, Toto, Status quo
- Michael Jackson - Tout, Notorius Btg, Hypnotize
- Nelson freidin - Till the break of dawn, Beautiful world - In existence, Alicia Keys - In common
- Fix you - Coldplay, Losing my religion - R.E.M, You know my name - Chris Cornell
- Phils Collins - Do you remember, Céline Dion - Je sais pas, Céline Dion - Pour que tu m'aimes encore
- Pink Floyd - Shine on your crazy diamond, Mike Oldfield - Tubular Bells, Jethro tull - This Way
- Queen
- Queen - Bohemian Rhapsody, Archive - Again, Coldplay - Fix you
- Rap, Latino
- REM - Everybody Hurts, Clan of times, Neil Young My my hey hey
- Rock
- Rock - House
- Rock, Jazz, Electro
- Rou Rou Yodel - Les jeunes filles du Val d'Illeaz
- Sala, Tango
- Soprano - clown, L'artiste - chocolat, Maître Gims - Sapé comme jamais
- Soprano - Le Clown, La funk, Jean-Jacques Goldman - Envoie moi
- System of a down - Aerialis, Led Zepplin - The lotta love
- The Doors - Alabama Song, The Cure - Lullaby, Les Cowboys Fringants - Le chône et le rosseau
- The Killers - Mrs Birghtside, Marilyn Mason - Tainted Love, Hotel Costes - Stephane Pomponnagc
- Tout

Hypothèse H4 **L'ambiance musicale modifie la dynamique de l'atelier**

18 encadrant sur 21 et 12 secteurs

Sous-hypothèse H4.1 **musicale influence positivement la qua**

4.1.1 **Avez-vous observé une variation du rythme du travail avec l'ambiance musicale par rapport à un autre jour ?**

4.1.2 **Avez-vous observé une variation de la précision du travail avec l'ambiance musicale par rapport à un autre jour ?**

Rythme beaucoup plus lent / 0 - 0%

Rythme un peu plus lent / 3 - 16,7%

Rythme inchangé / 12 - 66,7%

Rythme un peu plus rapide / 3 - 16,7%

Rythme beaucoup plus rapide / 0 - 0%

Total 18 - 100%

Beaucoup moins précis / 1 - 5,6%

Un peu moins précis / 2 - 11,1%

Inchangé / 15 - 83,3%

Un peu plus précis / 0 - 0%

Beaucoup plus précis / 0 - 0%

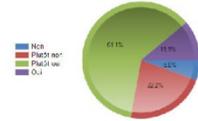
Total 18 - 100%

Legend for Rhythm: Rythme un peu plus... (16.7%), Rythme inchangé (66.7%), Rythme un peu plus... (16.7%)

Legend for Precision: Beaucoup moins précis (5.6%), Un peu moins précis (11.1%), Inchangé (83.3%)

4.1.3 **D'une manière générale, l'ambiance musicale a-t-elle eu un impact positif sur la qualité du travail au sein de votre atelier?**

Non / 1 - 5,6%
 Plutôt non / 4 - 22,2%
 Plutôt oui / 11 - 61,1%
 Oui / 2 - 11,1%
 Total 18 - 100%

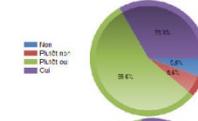


Sous-hypothèse H4.2

L'ambiance musicale favorise les interactions durant le travail

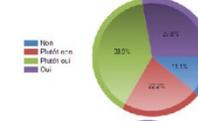
4.2.1 **L'ambiance est-elle meilleure dans l'atelier avec la musique de fond ?**

Non / 1 - 5,6%
 Plutôt non / 1 - 5,6%
 Plutôt oui / 10 - 55,6%
 Oui / 6 - 33,3%
 Total 18 - 100%



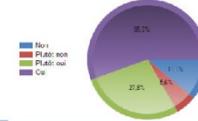
4.2.2 **L'ambiance musicale a-t-elle créé des interactions dans l'atelier**

Non / 2 - 11,1%
 Plutôt non / 4 - 22,2%
 Plutôt oui / 7 - 38,9%
 Oui / 5 - 27,8%
 Total 18 - 100%



4.2.4 **Des participants on-t-ils montrés des signes d'enthousiasme avec l'ambiance musicale**

Non / 2 - 11,1%
 Plutôt non / 1 - 5,6%
 Plutôt oui / 5 - 27,8%
 Oui / 10 - 55,6%
 Total 18 - 100%

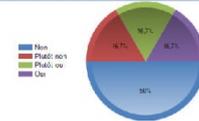


4.2.4.1 **Pouvez-vous préciser quels signes d'enthousiasme avez-vous observés ?**

Des sourires sur les visages. Des têtes qui balancent en rythme avec la musique.	Administration & Secrétariat
Des sourires et des rires	Atelier Bases de l'administration
Il a été dit que ce serait bien que nous ayons des play liste comme musique.	Atelier de Couture
Des sourires des marches au rythme de la musique des interactions entre elles	Blanchisserie
Dynamisme, joie et motivation	Blanchisserie
Des sourires, des mouvement avec le rythme	Conciergerie
Des souvenirs de jeunesse ont réapparu. Ils se sont remémoré les moments où il écoutaient certaine musiques. Ça a dévélé sur les festivals qu'ils ont été voir à l'époque, le mode de vie d'avant, l'éducation, les codes vestimentaires. Plus de réaction sur les musique de leur époque (rock-disco-année 80) que des musiques réssente.	Cré/Actif
Lors de l'arrivé en atelier ils étaient contents d'avoir de la musique. Certains chantaient lorsqu'ils reconnaissaient certaines chansons.	Cuisine
envie de danser...	menuiserie
"Ah celle-là je l'aime bien" "C'est ma chanson préférée" Des pas de danse en se déplaçant d'un point A à un point B.	Monac
Danse, chant	Monac
Ils chantent ils dansent, il essaie de deviner les chanteurs....	Monac
Verbalisation positive de certains participants par rapport à la playliste.	Planet Job
Ils se sont mis à danser et fredonner durant la production de l'atelier.	Secteur Restauration
Elles sont habituées à travailler en boutique avec une présence musicale. Souvent, nous les entendons fredonner.	Vente

4.2.7 **Des participants ont-ils montré des signes d'agacement en lien avec l'ambiance musicale ? Des participants on-t-ils des signes d'agacement avec l'ambiance musicale**

Non / 9 - 50%
 Plutôt non / 3 - 16,7%
 Plutôt oui / 3 - 16,7%
 Oui / 3 - 16,7%
 Total / 18 - 100%



4.2.7.1 **Pouvez-vous préciser quels signes d'agacement avez-vous observés ?**

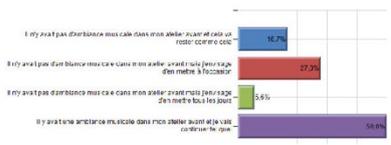
Changement d'humeur face à un morceau peu apprécié.	Atelier Bases de l'administration
une personne s'est plainte du type de musique et du volume en début d'après midi mais n'a pas demandé de baisser le son	Blanchisserie
Choix musical pas adapté aux goûts de certains participants et certains responsable. Trop "musique de mariage" et donc pas très stimulant.	communication visuelle
Difficile de se concentrer.	Communication visuelle
Envie de baisser le son lorsque la musique était plus forte.	Cuisiné
Fond musicale un peu élevé, perte de concentration.	Secteur Restauration
non	Administration & Secrétariat
Enthousiasme exagéré lorsque certains morceaux ont passé.	Atelier Bases de l'administration
Un peu plus d'enthousiasme du à la nouveauté	Atelier de Couture
les dames m'ont semblé plus souriantes et de meilleure humeur	Blanchisserie
RAS	Blanchisserie
Aucun	Communication visuelle
Une personne tapait du pied!	communication visuelle
Les personnes s'intéressaient à savoir les auteurs des chansons et échangeaient sur leur connaissances musicales.	Conciergerie
Une personne qui a souhaiter éteindre/changer de poste, car elle trouvait agaçant la musique qui passait.	Cré/Actif
Difficultés à communiquer quand le volume était plus fort.	Cuisine
rien	menuiserie
De manière générale moins de brouhaha car les gens sont attentifs à la musique.	Monac
Ils sont de meilleure humeur, plus enthousiastes,....	Monac
Vouloir Shazamer	Monac
Pas de signe d'agacement observé.	Planet Job
La majorité des participants n'est pas concentré sur les tâches à accomplir. J'ai observé des pertes de concentration, des risques d'accidents par inattention, des communications qui n'ont pas suivit.	Secteur Restauration
aucun	Traitement Textile
RAS	Vente

Sous-hypothèse H4.3

Les responsables trouvent un sens à l'instauration d'une ambiance musicale dans l'atelier

4.3.1 Suite à cette journée d'expérience, quel est votre regard par rapport à une ambiance musicale dans votre atelier ?

Il n'y avait pas d'ambiance musicale dans mon atelier avant et cela va rester comme cela 3 16,7%
 Il n'y avait pas d'ambiance musicale dans mon atelier avant mais j'envisage d'en mettre à l'occasion 5 27,8%
 Il n'y avait pas d'ambiance musicale dans mon atelier avant mais j'envisage d'en mettre tous les jours 1 5,9%
 Il y avait une ambiance musicale dans mon atelier avant et je vais continuer tel quel 9 50%
 Il y avait une ambiance musicale dans mon atelier avant mais je vais diminuer la fréquence de diffusion 0 0%
 Il y avait une ambiance musicale dans mon atelier avant mais je ne vais plus en mettre du tout. 0 0%
 Il y avait une ambiance musicale dans mon atelier avant et je vais désormais en mettre plus souvent 0 0%
 Total 16 100%



4.3.2 Vous avez une remarque ou une observation supplémentaire ? L'espace ci-dessous est le votre. Merci de le compléter si nécessaire.

Des sourires sur les visages. Des têtes qui balancent en rythme avec la musique.	Administration & Secrétariat
Des sourires et des rires	Atelier Bases de l'administration
Il a été dit que ce serait bien que nous ayons des play liste comme musique.	Atelier de Couture
Des sourires des marches au rythme de la musique des interactions entre elles	Blanchisserie
Dynamisme, joie et motivation	Blanchisserie
Des sourires, des mouvement avec le rythme	Conciergerie
Des souvenirs de jeunesse ont réapparu. Ils se sont remémorés les moments où il écoutaient certaine musiques. Ça a dévié sur les festivals qu'ils ont été voir à l'époque, le mode de vie d'avant, l'éducation, les codes vestimentaires. Plus de réaction sur les musique de leur époque (rock-disco-année 80) que des musiques récentes.	Cré/Actif
Lors de l'arrivée en atelier ils étaient contents d'avoir de la musique. Certains chantaient lorsqu'ils reconnaissaient certaines chansons.	Cuisine
envie de danser...	menuiserie
"Ah celle-là je l'aime bien" "C'est ma chanson préférée" Des pas de danse en se déplaçant d'un point A à un point B.	Monac
Danse, chant	Monac
Ils chantent ils dansent, il essaie de deviner les chanteurs,....	Monac
Verbalisation positive de certains participants par rapport à la playliste.	Planet Job
Ils se sont mis à danser et fredonner durant la production de l'atelier.	Secteur Restauration
Elles sont habituées à travailler en boutique avec une présence musicale. Souvent, nous les entendons fredonner.	Vento

IC 10.4

Indicateurs contextuels du questionnaire 4 (H4)

10.4.1 Quel est votre nom et prénom ?
 10.4.2 De quel secteur êtes-vous responsable ?

