



**Université catholique de Louvain**  
**Faculté de Médecine**  
**Ecole de Santé Publique**  
**Unité Hygiène et Physiologie du Travail**

***CLASSIFICATION DES METHODES D'EVALUATION  
DU STRESS EN ENTREPRISE***

Magali DELAUNOIS

**Mémoire présenté en vue de l'obtention  
du diplôme d'Etudes Spécialisées en  
Médecine du Travail**

**Promoteur: Professeur J. Malchaire**

- Année académique 2000-2001 -

Je tiens à remercier vivement le Professeur J. Malchaire pour le temps qu'il m'a consacré dans le cadre de ce mémoire et pour la rigueur qu'il m'a enseignée.

*Je tiens également à remercier toute son équipe pour l'accueil et la précieuse aide qu'elle m'a fournie au cours des différentes étapes de l'élaboration de ce mémoire; Madame Nackaerts pour la dactylographie, Nathalie Cock pour la bibliographie et tout particulièrement Alain Piette pour l'aide dans les recherches des différentes méthodes, les nombreux conseils de rédaction des fiches techniques et la réalisation de graphiques.*

# ***CLASSIFICATION DES METHODES D'EVALUATION DU STRESS EN ENTREPRISE***

MAGALI DELAUNOIS

## ***RESUME***

En Belgique, depuis quelques années, mais surtout depuis la parution de la loi sur le bien être et de la convention collective de travail n°72, les employeurs sont tenus de réagir aux problèmes de stress au sein de leur entreprise. Ils sont cependant quelque peu dépourvus de moyens et ne savent trop comment aborder ces problèmes.

Une revue des principales méthodes d'évaluation du stress en entreprise utilisées en Belgique a été réalisée.

Vingt-deux méthodes ont été étudiées, comparées et ensuite classifiées suivant la philosophie de la stratégie SObAnE à quatre niveaux (Malchaire 1997):

Niveau 1, ***Dépistage***, simple, rapide et peu coûteux, réalisé par les gens du terrain connaissant très bien la situation de travail.

Niveau 2, ***Observation***, pour les situations qui n'ont pu être améliorées au niveau 1, avec étude plus précise des aspects à problèmes.

Niveau 3, ***Analyse***, à nouveau si au terme de l'***Observation*** la situation reste inacceptable, menée avec l'assistance d'un préventeur externe plus spécialisé.

Niveau 4, ***Expertise***, dans les cas complexes, avec mesurages spécifiques et plus coûteux, réalisés par des experts externes.

La comparaison des 22 méthodes a été possible grâce à la rédaction pour chacune d'entre elles d'une fiche technique qui reprend, entre autres, les références et les objectifs de la méthode; la définition du stress et le modèle théorique sur lesquels elle repose; une description détaillée de la méthode et de l'interprétation des résultats; une évaluation du temps nécessaire à son utilisation et la validation établie par les auteurs.

La classification et les fiches techniques établies devraient permettre au lecteur de se faire sa propre opinion des différents outils et doit lui permettre de poser un choix plus judicieux en fonction des objectifs qu'il poursuit.

Sur base des différents critères définis ci-dessus, les méthodes ont été classées en méthodes de quantification ou de prévention et ont été réparties aux différents niveaux de la stratégie de prévention SObAnE.

Nous prônons les méthodes les plus orientées vers la prévention, tout en sachant que la quantification peut être utile à certaines fins, telles que la comparaison entre secteurs, la comparaison avant/après et l'argumentation pour convaincre les dirigeants.

Les méthodes que nous recommandons sont:

au niveau 1, **Dépistage**: SuvaPRO, dix questions permettant aux membres de la ligne hiérarchique de se rendre compte de la situation et d'aborder le problème sous un angle collectif plutôt qu'individuel.

au niveau 2, **Observation**: démarche réalisée à partir d'une discussion de groupe et d'une checkliste de 54 items avec des propositions d'amélioration (TOMO). Cette démarche doit être doublée d'une réflexion personnelle (Suva PRO), comprenant 24 questionnements sur les effets, 17 questionnements sur le contexte professionnel, 8 questionnements sur le contexte privé et propose à chacun d'établir son propre plan d'action pour améliorer la situation, après lui avoir expliqué comment favoriser les ressources au niveau organisation, communication et détente.

au niveau 3, **Analyse**: pour les situations plus difficiles à maîtriser, un approfondissement à partir des sections pertinentes du canevas de prédiagnostic en entreprise (UCL/ULB).

Aucune méthode n'a été classée en expertise étant donné qu'il n'existe pas de mesurage spécifique pour le stress.

Au terme de ce travail, nous voudrions insister sur l'importance fondamentale de l'engagement de la direction et des travailleurs avant d'entamer toute démarche par enquête. Cette démarche doit nécessairement débiter par une définition claire et précise des objectifs et des retombées possibles. Elle ne peut se poursuivre que si les partenaires sociaux adhèrent au projet, travaillent en confiance et sont disposés à accepter les résultats, même si ceux-ci ne correspondent pas à ce qu'ils attendent.

Enfin, une stricte confidentialité et une utilisation éthique de ces méthodes doit être garantie. Il s'agit là d'un rôle important que doivent jouer les conseillers en prévention.

Le médecin du travail est souvent le seul à être en contact avec chaque travailleur et devrait pouvoir être le garant de cette éthique, tout en laissant peut-être à d'autres, de formation plus ciblée, la technicité des questionnaires et réunions.

## **TABLE DES MATIERES**

classification des methodes d'evaluation.....	1
du stress en entreprise .....	1
classification des methodes d'evaluation.....	3
du stress en entreprise .....	3
Magali DELAUNOIS .....	3
resumé.....	3
table des matieres .....	5
position du problème .....	7
I. DEveloppement de l'intErEt pour le stress en milieu de travail .....	7
II. DEfinition du stress :.....	8
III. CoUt du stress :.....	11
IV. Facteurs de stress :.....	12
V. SymptOmes de stress : .....	15
A. Les symptômes physiologiques :.....	15
B. Les symptômes émotionnels :.....	15
C. Les symptômes mentaux :.....	16
D. Les modifications de comportement ou attitudes : .....	16
VI. Ressources contre le stress:.....	16
A. Acceptation de la situation :.....	16
B. Catharsis :.....	16
C. Action directe :.....	17
D. Redéfinition de la situation :.....	17
E. Recherche du support social :.....	17
F. Distraction : .....	17
G. Relaxation :.....	17
H. Religion :.....	17
VII. Mesurage du stress: .....	17
VIII. evolution de la legislation belge CONCERNANT LE STRESS :.....	18
IX. Modeles de stress :.....	20
A. Le Job Strain Model de Karasek (1981):.....	20
demandes psychologiques.....	21
(charge de travail) .....	21
Latitude de décision.....	21
travail monotone: ennui, passif .....	21
travail éreintant .....	21
tension, surchargé .....	21
travail facile: facilité, détendu.....	21
travail exigeant: défi, exigeant, dynamique .....	21
B. Le modèle de Turcotte (1982) :.....	22
C. Kahn et Byosière (1992) :.....	23
D. Le modèle de Ivancevich et Matteson (1984) :.....	23
E. Le modèle de MacKay et Cooper (1987) :.....	24
F. Le modèle de Karnas (1997):.....	25
G. Le modèle INRCT (Moors 1994).....	27
H. Le modèle de Siegrist (1996) : .....	28
I. Le modèle de Compernelle (1992) : .....	30
classification des methodes .....	31
d'EVALUATION DU STRESS.....	31

I. Diagnostic de stress ou prEvention.....	31
II. Methodologie : .....	33
A. Antécédents : .....	33
B. Recueil des méthodes : .....	33
C. Elaboration des fiches techniques : .....	34
III. classification : .....	35
A. Le type de méthodes : .....	36
B. La complexité.....	37
IV. evaluation quantitative : .....	39
V. strategie de prevention .....	40
VI. conclusions .....	42
ANNEXES .....	44
#1 : Vragenlijst Onderzoek Ervaren Gezondheid (VOEG) .....	45
#2 : Test de Santé Totale (TST) .....	47
#3 : I.N.R.S. ....	49
#4 : General Health Questionnaire (GHQ).....	51
#5: STRESS RELATIF PROFESSIONNEL (VAN HOUTE) .....	53
#6 : Job Content Questionnaire (JCQ Karasek).....	55
#7 : Auto-questionnaire du club européen de la santé (Club) .....	58
#8 : Occupational Stress Questionnaire (OSQ).....	61
#9 : Model of Effort-reward imbalance (ERI) .....	65
#10 : Occupational stress Index (OS Index) .....	67
#11 : VRAGENLIJST ORGANISATIESTRESS-D (VOS-D).....	70
#12 : Working Conditions and Control Questionnaire (WOCCQ).....	73
#13 : Basis Vragenlijst Amsterdam (BASAM) .....	76
#14 : Occupational Stress Indicator (OSI).....	79
#15 : Organisational Assessment Survey (OAS).....	82
#16 : VRAGENLIJST ARBEID EN GEZONDHEID (VAG).....	85
#17 : Questionnaire sur le vécu du travail (VT) .....	88
#18 : Liste de contrôle stress suvaPro ( suvaPro) .....	92
#19 : Welzijn Bij de Arbeid (WEBA) .....	97
#20 : questionnaire travailleur et organisation (TOMO).....	99
#21 : Listes de contrôle (Kompier).....	102
#22 : Canevas de prédiagnostic du stress en entreprise (UCL-ULB).....	105
BIBLIOGRAPHIE.....	109

## ***POSITION DU PROBLEME***

### ***I. DEVELOPPEMENT DE L'INTERET POUR LE STRESS EN MILIEU DE TRAVAIL***

Le stress serait un phénomène très répandu dans la vie courante. D'aucuns n'hésitent pas à dire qu'il s'agit du mal du siècle... Le terme "stress" est ainsi devenu de plus en plus utilisé dans le vocabulaire quotidien, sans que n'existe de consensus sur ce que ce terme recouvre.

En 1991, la Fondation européenne pour l'Amélioration des Conditions de Vie et de Travail menait une première enquête sur la santé et la sécurité des lieux de travail auprès d'environ 13.000 travailleurs européens. Les principaux résultats ont été repris par Cooper et al. (1996). Selon cette enquête, 48 % des personnes interrogées estimaient que leurs activités professionnelles influencent ou sont susceptibles d'influencer leur santé. 42 % de ces personnes invoquaient en particulier le stress.

Une seconde étude fut réalisée en 1996 par la même Fondation européenne (Cox et al. 2000), sur 16.000 travailleurs de 15 pays européens. 57 % des travailleurs européens estimaient cette fois que leur santé est influencée négativement par leur travail et 28 % que leur santé et leur sécurité sont en danger. Les maux de dos, les plaintes générales de stress et une fatigue générale sont mentionnés comme étant liés à des conditions de travail médiocres.

L'agence européenne pour la Sécurité et la Santé au Travail a mené également, en 1997, une enquête auprès des états membres. Le rapport montre que, dans l'ensemble des états membres, les aspects sociaux, et le stress au travail en particulier, sont considérés, avec les agents chimiques cancérigènes et la sécurité, comme les facteurs de risque les plus importants pour l'avenir. De même, les questions psychosociales figurent parmi les priorités en ce qui concerne les sujets de recherches futures.

Au niveau de la Belgique, l'étude Belstress (De Backer et al. 1999) faisait partie des projets de recherche du programme 1994-1998 d'appui scientifique pour la protection des travailleurs en matière de santé des Services fédéraux des affaires Scientifiques, Techniques et Culturelles (SSTC). Au cours de cette étude, 42% des participants (12.708 personnes) ont rapporté un stress modéré à important au travail. 24% des répondants se situent dans le groupe à stress élevé, sur base du questionnaire de Karasek.

L'impact du stress sur la qualité de vie au travail, sur l'état de santé des travailleurs et sur les performances de l'entreprise ont suscité un intérêt croissant .

Ces études européennes en attestent de même qu'une multitude d'autres démarches, parmi lesquelles nous citerons:

- les projets de recherche menés par les Services fédéraux des affaires Scientifiques, Techniques et Culturelles (SSTC);
- l'ouvrage "Stress et Travail", publié par l'INRCT (Moors 1994) et rédigé à la demande de Miet Smet, Ministre de l'Emploi et du Travail de l'époque;

- le colloque européen "Stress au travail – la nécessité d’une action" à Bruxelles en novembre 1993;
- le guide "stress au travail: causes, effets et prévention, guide pour les petites et moyennes entreprises" de la Fondation européenne pour l’amélioration des conditions de vie et de travail;
- le guide 2000 "Research on work-related stress" de cette même Fondation européenne;
- la journée d’étude "Erreur humaine, stress, fatigue et burn-out...expressions de dysfonctionnements professionnels" organisée à Bruxelles le 21 octobre 1997 par les SSTC;
- le guide "stress ...at work" publié par NIOSH (National Institute for Occupational Safety and Health 1999);
- la brochure "Stress : agir pour le bien-être au travail" de la FGTB (1999);
- "Le manuel d’orientation sur le stress lié au travail : piment de la vie...ou coup fatal ?" publié par la Commission européenne (1999);
- et tout dernièrement à Bruxelles, le 12 février 2001, la conférence inaugurale de la campagne 2001 de lutte contre le stress au travail de Laurette Onkelinx, Ministre de l’Emploi et du Travail (Onkelinx 2001).

On constate donc une mobilisation générale qui s’organise autour du stress.

Cependant, les interventions préventives sont encore à leurs premiers balbutiements.

Lors du colloque du 12 février 2001, "la lutte contre le stress : du diagnostic à l’intervention collective", V. De Keyser présentait les résultats d’un bilan européen en terme d’intervention et soulignait les différences entre états membres en ce qui concerne les pratiques de prévention du stress.

Kompier et Cooper (1999) ont réalisé à cet égard une étude de cas européens multiples et en sont arrivés à distinguer trois groupes de pays.

- Le premier groupe, comprenant la Suède, la Finlande et les Pays-Bas, ont déjà clairement focalisé leur attention sur la prévention du stress au travail et considère le stress comme un thème important pour la santé et la sécurité. Ces pays ont un cadre légal précis concernant les conditions de travail et plus précisément les risques psychosociaux. Ils sont de bons exemples en terme d’actions développées pour prévenir le stress.  
Les types d’interventions mis en œuvre sont variables : plutôt organisationnelles en Finlande et Suède, plutôt individuelles aux Pays-Bas.
- Le second groupe de pays se compose de la Belgique, du Danemark, de la Grande-Bretagne, de l’Allemagne et de l’Irlande. Dans ces pays, le stress est plus ou moins intégré dans la législation nationale, mais les exemples d’intervention pour la gestion du stress sont rares.
- Le troisième groupe de pays comprend l’Italie, la Grèce, le Portugal, mais également la France, l’Espagne et l’Autriche. Ces pays n’ont pas encore reconnu le stress comme problème important.

## ***II. DEFINITION DU STRESS :***

Au cours du temps, le concept de stress et son champ d’application se sont peu à peu modifiés.

A l’origine, le concept de stress était très simple, il s’agissait d’un phénomène permettant la défense d’un être contre des situations qui mettaient sa vie en péril. La réaction au stress donnait la vivacité et la puissance nécessaires pour réagir rapidement et permettait de fuir ou de combattre pour sauver sa vie. A cette époque, le stress était une réponse globale de l’organisme caractérisée par une réaction hormonale.

Actuellement, le concept de stress a pris une signification plus large, l'accent étant mis sur le lien potentiel de cause à effet entre le stress et l'état de santé physique et psychologique d'une personne. Le stress est compris cette fois comme étant un phénomène d'ordre psychosocial.

Revoyons les grandes lignes de cette évolution (Routier 1991) :

Au 17<sup>ième</sup> siècle en Angleterre, stress signifie état de détresse en rapport avec l'oppression, les privations, l'adversité.

Au 19<sup>ième</sup> siècle, le terme désigne une force, une pression, s'exerçant sur un objet ou sur une personne. A ce moment, se dégage la notion que des agressions liées aux conditions de vie peuvent entraîner des dommages physiques ou mentaux chez les personnes.

En 1872, Darwin considère que la peur avec ses manifestations somatiques a pour rôle de préparer l'organisme à faire face au danger. Les manifestations qu'il décrit relèvent en fait du système nerveux sympathique.

William James (1884, 1890) insiste sur l'importance de l'auto évaluation perceptive du stimulus et de ses conséquences, notion reprise en psychologie cognitive.

En 1914, Cannon utilise le terme stress dans un sens physiologique, puis en 1928 dans un sens psychologique : il conçoit alors le stress comme correspondant à des stimuli aussi bien physiques qu'émotionnels, éventuellement en rapport avec l'organisation sociale et industrielle. Ce stress est donc défini en terme de cause, de modalité d'excitation.

Il est aussi le premier à prendre en compte la durée de l'agression.

Il crée et développe la notion d'homéostasie et il démontre en 1935 comment l'activité du système nerveux sympathique et de la médullosurrénale prépare l'organisme à l'action face à un danger. Cette réponse sympathique n'est pas spécifique du stimulus.

Le physiologiste français Reilly décrit en 1934 un syndrome général réactionnel impliquant le système nerveux autonome.

La première définition du stress est attribuée au biologiste canadien H. Selye : "c'est la réponse non spécifique que donne le corps à toute demande qui lui est faite".

Le stress est ainsi défini en termes de conséquences, de réponses à ces excitations.

L'auteur décrit ce qu'il appelle un syndrome général d'adaptation (SGA) qui évolue dans le temps en trois phases :

- La phase d'alarme ou alerte : c'est la première réaction de l'organisme face à une agression. Elle est caractérisée par une décharge d'adrénaline par la médullosurrénale, une tachycardie et par des changements dans le tonus musculaire et dans le sang.
- La phase de résistance : l'organisme s'adapte et résiste à l'agression. Les signes d'alarme ont disparu et sont souvent remplacés par des signes inverses. Cette phase repose sur l'activation de l'axe corticotrope.
- La phase d'épuisement : elle survient lorsque l'agression se poursuit trop longtemps. L'adaptation ne peut se maintenir plus longtemps et apparaît alors la maladie ou pathologie d'adaptation. Cette phase traduit l'épuisement des surrénales en glucocorticoïdes.

Selye définit deux types d'effets : souhaitables (eustress) et non souhaitables (distress) ; le stress ne peut être évité, il est indispensable à la vie.

On assiste plus tard à un élargissement progressif du champ d'application du stress: d'abord établi sur des bases scientifiques, il s'étend à des conceptions psychologiques selon trois approches : psychosociale, cognitive et psychobiologique.

On considère alors que le stress n'est pas une maladie, mais un système adaptatif non spécifique à une situation nouvelle, que chaque sujet a une certaine capacité d'adaptation et que les signes de stress apparaissent quand cette capacité est dépassée.

La définition reste néanmoins problématique car le mot "stress" garde, encore aujourd'hui, des significations différentes pour les biologistes, les psychologues, les psychiatres, les médecins praticiens, le grand public et les médias.

On entendra ainsi parler de stress, tantôt pour parler de stressseurs (les facteurs stressants, les sources de stress, les contraintes, les pressions...), tantôt pour indiquer le ressenti de celui qui est exposé à ces stressseurs (le stress perçu, la tension...), tantôt encore pour décrire les conséquences de cette exposition et des efforts déployés pour y faire face (l'astreinte, l'épuisement...). Il est donc important d'être aussi clair que possible à ce niveau dans l'usage des mots. Nous citerons ci-dessous quelques définitions, parmi les plus acceptées et parmi les plus récentes.

- **Selon le Petit Larousse (1999):**

Stress: nom masculin (mot anglais)

Ensemble des perturbations biologiques et psychiques provoquées par une agression quelconque sur un organisme.

Biblioplus : Le stress est déclenché par le cerveau, qui stimule la sécrétion de corticoïdes et d'adrénaline par les surrénales. Il s'ensuit une activation générale non spécifique, physique et psychique, favorable à la défense de l'organisme. Cependant, un stress intense ou prolongé serait source de divers troubles (anxiété, fatigue, ulcère gastrique, angine de poitrine, eczéma...).

- **Selon le Petit Robert (2000):**

n.m. 1950; mot angl. "effort intense, tension".

♦ Anglic. biol., psychol. *Un, des stress*.

Agent physique ou psychologique provoquant une réaction de l'organisme.

- *Le stress*: ensemble des réactions non spécifiques (physiologique, métabolique, comportementale) à cet agent agressif.

✧ cour. situation, fait traumatisant pour l'individu, tension nerveuse. *Les stress de la vie moderne*.

→ **agression, pression.**

- **Selon French et Caplan (1972) :**

Le stress professionnel est un état qui découle de caractéristiques du travail qui constituent une menace pour l'individu en raison de la faible adéquation qui existe entre ses habiletés et les exigences de son travail.

- **Selon Turcotte (1982) :**

Le stress apparaît comme "le résultat de transactions entre la personne et son environnement. La source de stress peut être positive (opportunité) ou négative (contrainte) et avoir pour résultat la rupture de l'homéostasie psychologique ou physiologique. L'enjeu de la situation doit être important et sa résolution comporter une certaine dose d'incertitude. De plus, le stress déclenche des émotions et mobilise les énergies de l'organisme. Du côté des caractéristiques de

l'individu, il semble important de tenir compte de ses habiletés et ressources de même que de ses besoins. »

- **Selon Lazarus et Folkman (1984) :**

Le stress est le résultat d'une transaction entre l'individu et son environnement, dans laquelle la situation est évaluée cognitivement par l'individu comme débordant ses ressources, menaçant son bien-être et nécessitant des efforts pour résoudre le problème.

- **De Keyser et Hansez (1996) :**

"Le stress psychologique dans la sphère du travail peut se définir comme une réponse du travailleur devant des exigences de la situation pour lesquelles il doute disposer des ressources nécessaires, et auxquelles il estime devoir faire face".

Il est à souligner que ceci donne une définition du stress comme phénomène *individuel*.

- **Selon la convention collective de travail n° 72 (1999) :**

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

Au contraire de la précédente, ceci est une définition du stress comme phénomène *collectif*.

### **III. COUT DU STRESS :**

Le stress a des répercussions majeures au niveau individuel, au niveau familial et au niveau de l'entreprise.

- Au niveau individuel, par la souffrance humaine qu'il engendre, la perte de salaire et le coût des soins médicaux.  
Une enquête réalisée en 1998 par la ligue belge de la dépression met en évidence l'importance des interrelations entre le monde du travail, les circonstances du travail et la dépressivité de la population.
- Au niveau familial, par les retombées liées à l'incertitude quant à l'avenir et la difficulté de cerner les plaintes du stressé (anxiété, insomnies, dépression, maux de dos, palpitations, troubles du sommeil, pertes de mémoire...).
- Au niveau de l'entreprise, où le stress entraîne des problèmes organisationnels liés à l'absentéisme dû à la maladie, au renouvellement prématuré du personnel, à des départs précoces à la retraite pour des raisons de santé, mais aussi des coûts financiers directs liés à l'intervention dans le salaire garanti, à la baisse de rendement et aux contre-performances du travailleur stressé.

La perte de capacité fonctionnelle ou de productivité entraîne une surcapacité onéreuse de personnel et les conflits sociaux qui en découlent peuvent avoir de lourdes conséquences sur l'entreprise.

L'organisation internationale du travail rapporte qu'en 1996, on estimait le coût des maladies et de l'absentéisme lié au stress à 10 % du PIB du Royaume-Uni, pourcentage qui varierait entre 2.5 % au Danemark et 10 % en Norvège.

En Belgique, l'évaluation du coût de l'absentéisme lié au stress, sans compter le salaire garanti, serait de 11 à 33 milliards de FB par an (Moors 1994).

L'étude Belstress (1999) portant sur 12.708 participants confirme l'hypothèse selon laquelle il existe une relation entre stress au travail et absentéisme pour cause de maladie.

En 1990, Karasek et Theorell évaluaient à plus de 150 milliards de dollars par an, le coût du stress encouru par les organisations américaines du fait de l'absentéisme, la baisse de productivité, les demandes d'indemnités des travailleurs, l'assurance-maladie et les dépenses médicales directes.

En Belgique, une étude (Moors 1994) a également montré que:

- Dans 10% des cas, le stress est la cause unique d'une incapacité de travail de plus d'un mois.
- Les femmes sont 2,4 fois plus touchées par les symptômes de stress que les hommes.
- Les travailleurs peu qualifiés sont manifestement plus sujets au stress que les travailleurs qualifiés.

#### ***IV. FACTEURS DE STRESS :***

De nombreuses études ont été consacrées à dresser l'inventaire des facteurs de stress et des variables personnelles et environnementales susceptibles de les modérer. Nous reprendrons ci-après la synthèse qu'en ont réalisé J. Gaussin, G. Karnas et J.Karnas (1995) ainsi que le modèle de sources de stress proposé par Cooper et Marshall en 1986 (Cooper 1997).

##### **Facteurs de stress (Gaussin 1995):**

###### 1. Nature de l'activité :

###### *a. Complexité de la tâche :*

Une tâche trop simple entraîne la routine et, à l'inverse, une tâche complexe exigeant un investissement de la personne en vue de sa résolution provoque un stress.

###### *b. Autonomie reliée à la tâche :*

La relation entre l'autonomie de l'individu et le stress n'est pas linéaire. L'autonomie est liée à la responsabilité de l'individu face à sa tâche.

Pour l'individu, l'idéal serait une forme balisée de l'autonomie, présentant des gardes fous auxquels il pourrait se raccrocher en cas de situation difficile.

Les tâches impliquant la responsabilité de vies humaines engendrent un stress très important.

###### *c. Rôle inhérent à la tâche :*

Le rôle désigne le comportement que l'individu est appelé à avoir dans sa fonction. Il y a conflit de rôle lorsque l'individu est coincé entre des attentes et des devoirs conflictuels quant à leur réalisation. Il peut y avoir surcharge ou sous-charge de rôle ou encore imprévisibilité/incontrôlabilité de la tâche.

###### *d. Participation aux décisions :*

L'absence de participation aux décisions crée des tensions et des incertitudes pour l'individu, entraînant l'insatisfaction et la fatigue.

###### *e. Risques de l'activité :*

Influence de la peur d'accidents du travail sur le comportement.

###### 2. Environnement de l'activité :

*a. Contexte physique :*

- Bruit, chaleur, froid, polluants, vibrations... :  
Ceci concerne la charge physique de l'activité. Le stress apparaît essentiellement en fonction de l'interprétation cognitive qui en est faite.
- Horaires et travail de nuit :  
En plus du bouleversement des rythmes nyctéméraux, il faut souligner l'incidence négative sur les relations sociales et familiales.
- Densité de population :  
Un milieu de travail fort peuplé induit des réactions de stress affectant les relations sociales et la personne elle-même.

*b. Structure d'organisation :*

C'est la trame sur laquelle se greffent les relations, rapports de pouvoir et communications. L'inadéquation de cette structure avec les besoins et attentes de l'individu peut être un facteur de stress.

*c. Possibilité de carrière et politique :*

Un avenir bouché, des politiques ambiguës entraînent en général un stress.

*d. Système de récompense :*

Un travail basé sur des récompenses liées à la performance entraîne une motivation, mais également un stress considérable.

Par ailleurs, une entreprise qui ne reconnaît pas le mérite du travail effectué engendre des frustrations et de l'ennui.

*e. Relations interpersonnelles au travail :*

Ces relations peuvent tantôt être sources de stress, tantôt facteurs de support de l'individu confronté au stress.

**Variables modératrices** (Gaussin 1995) :

A côté de ces facteurs de stress, certaines variables jouent un rôle de tampon entre ces facteurs et la réaction de stress de l'individu.

Ces variables modératrices sont en rapport avec des facteurs individuels et socioculturels.

1. Facteurs individuels :

- Stress familial et vie privée :  
Le contexte de la vie familiale et d'éducation peut diminuer ou aggraver le stress de la sphère de travail.
- Traits de personnalité :  
L'autonomie de la personne, sa flexibilité, son locus de contrôle interne, sa tendance à l'extraversion et une personnalité de type B semblent être des traits favorisant la gestion adéquate des réactions de stress.
- Valeurs et besoins de l'individu :  
Plus les attentes du sujet sont élevées, plus il risque de subir des échecs et donc des frustrations.
- Capacités, expériences et connaissances :  
La formation permet une maîtrise des situations anxiogènes.

- Condition physique et santé générale :  
Une bonne gestion du stress passe par une condition physique générale de qualité (alimentation, rythme de vie, sport...).

## 2. Facteurs socioculturels :

### a. Support social :

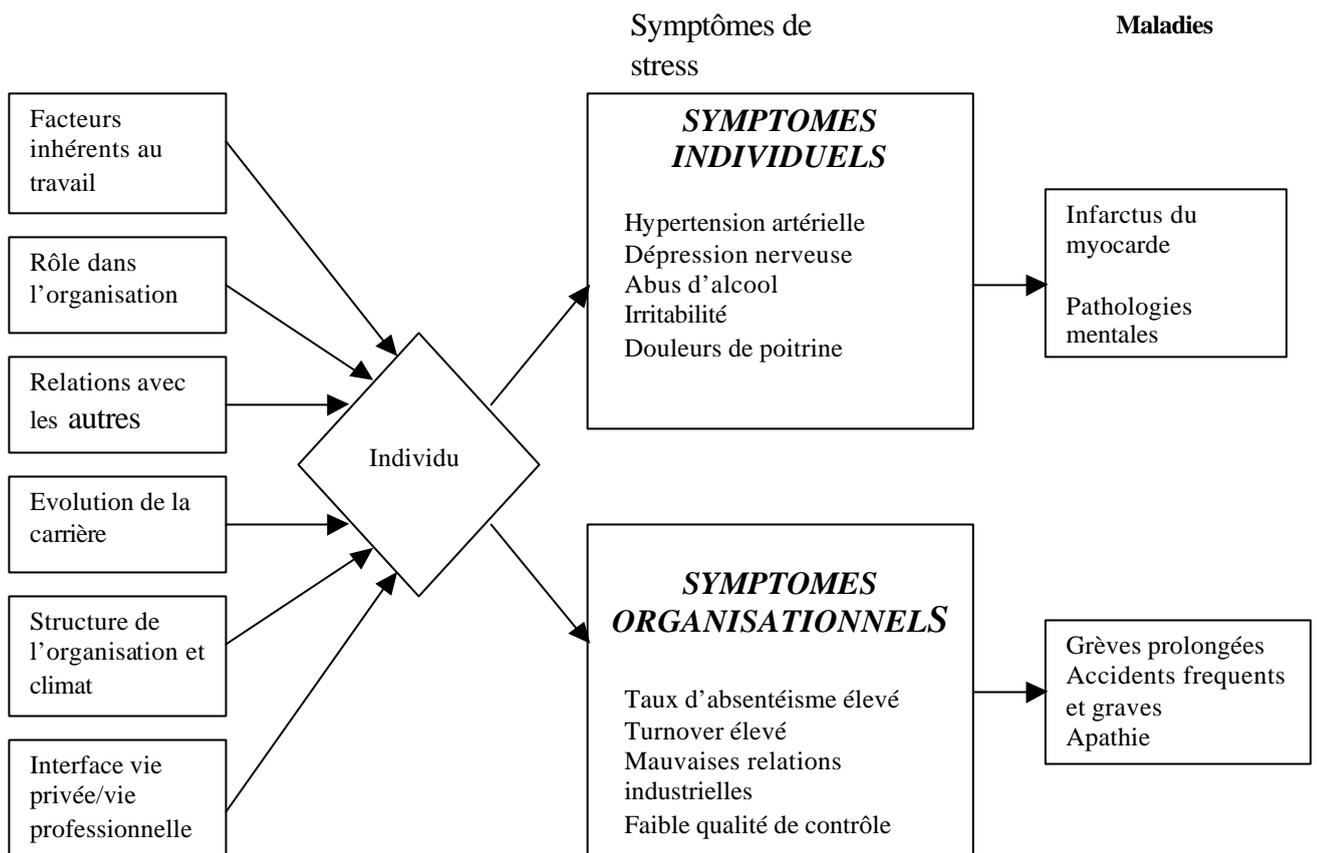
Un individu isolé au sein de sa famille ou de ses collègues se trouve démuné face aux problèmes qu'il rencontre.

### b. Culture de l'environnement de travail :

La culture influence la perception subjective de l'activité et peut moduler des contraintes de travail.

## Modèle des sources de stress (Cooper et Marshall 1986) :

En 1986, Cooper et Marshall (Cooper 1997) ont proposé le modèle ci-après, où les sources de stress professionnel sont réparties en six groupes : facteurs inhérents au travail, rôle dans l'organisation, relations avec les autres, évolution de la carrière, structure de l'organisation et climat, interface vie privée/vie professionnelle.



### 1. Facteurs inhérents au travail :

Ces facteurs sont les mauvaises conditions de travail, le travail à pauses, des heures de travail excessives, les déplacements, les risques et dangers, de nouvelles technologies, une surcharge ou une insuffisance de travail.

2. Rôle dans l'organisation :

L'ambiguïté de rôle, le conflit de rôle et la responsabilité à l'égard d'autres personnes.

3. Relations au travail :

Les relations au travail avec les autres, qu'il s'agisse de supérieurs, de collègues ou de subordonnés.

4. Evolution de la carrière :

L'évolution de la carrière et l'insécurité d'emploi.

5. Structure et climat de l'organisation :

Le manque de participation et de consultations effectives ainsi qu'une mauvaise communication.

Les importantes restructurations auxquelles doivent faire face de nombreuses entreprises peuvent entraîner un changement de culture, des conflits d'intérêt ou encore des environnements de travail ambigus générateurs de stress.

6. Interface vie privée / vie professionnelle :

La gestion de cette interface est également source de stress, surtout lorsque les deux partenaires font carrière, lorsque des difficultés financières sont présentes ou encore s'il y a crise dans le couple.

## ***V. SYMPTOMES DE STRESS :***

Les signaux de stress peuvent être de quatre types (Swinen 1997) : symptômes physiologiques, émotionnels et mentaux ou modifications du comportement ou des attitudes.

### ***A. Les symptômes physiologiques :***

Les maux de tête ou migraines, les bourdonnements d'oreille, les vertiges, les troubles de la vision ou encore les problèmes d'insomnie. Certaines personnes présentent des douleurs au niveau de la nuque, des épaules et du dos. D'autres se sentent oppressées à hauteur de la poitrine ou du cœur. Des palpitations ou des signes d'hyperventilation peuvent survenir. Le stress peut également donner les mains moites, faire transpirer, rendre la déglutition difficile ou perturber tout le système digestif : nausées, maux d'estomac, crampes intestinales, coliques, constipation ou diarrhée.

Il peut s'agir également de modifications de l'appétit avec variations de poids subséquentes.

Certaines personnes résisteront moins bien aux infections ou se sentiront constamment fatiguées ou agitées. Des problèmes urinaires ou sexuels peuvent également apparaître.

A long terme, des problèmes de tension artérielle, d'hyperglycémie ou hormonaux peuvent se développer.

### ***B. Les symptômes émotionnels :***

Une grande sensibilité, une forte vulnérabilité ou une labilité émotionnelle peuvent apparaître. Certaines personnes ont le sentiment d'être submergées par des émotions négatives. Elles présentent des accès d'angoisse, pleurent pour un oui ou un non, sont vite énervées, agitées, agressives ou constamment sur le qui-vive.

Elles voient le danger partout, deviennent méfiantes et ne trouvent jamais le repos. Elles deviennent de plus en plus pessimistes et manquent de confiance en elles. Certaines développent un tel sentiment d'impuissance qu'elles n'ont plus l'impression de contrôler leur vie, ce qui peut les mener à la perte d'intérêt pour ce qui les entoure et à la solitude.

### ***C. Les symptômes mentaux :***

Les symptômes mentaux sont particulièrement importants car leur apparition coïncide souvent avec le moment où la personne commence à commettre des erreurs ou provoquer des accidents. La personne stressée est plus vite fatiguée, a du mal à se concentrer, fait des erreurs, oublie certains éléments et suit difficilement les conversations car elle traite l'information plus lentement.

Elle est distraite, se torture l'esprit et ne prend plus de décisions ni d'initiatives. Elle a tendance à accorder trop d'attention à des détails insignifiants et ne parvient plus à faire son travail correctement.

Tous ces processus sont très invalidants au niveau social.

### ***D. Les modifications de comportement ou attitudes :***

Ces modifications surviennent lorsque le stress perdure.

Ils consistent en une augmentation de la consommation de médicaments, de tabac ou d'alcool, une modification des habitudes alimentaires.

Les personnes perdent leur créativité et leur motivation. Parfois, certaines finissent par adopter une attitude cynique et négative vis-à-vis de leur travail, leurs collègues ou amis ou encore d'autres se bornent à faire leur travail en multipliant les contrôles et les formalités.

Le stress peut également jouer un rôle important dans l'apparition de maladies caractéristiques, et ceci en tant que facteur de risque. Il peut favoriser l'apparition de maladies graves et de cancers par érosion du système de défense. Il peut également être responsable d'un vieillissement précoce, d'ulcères d'estomac ou de maladies cardio-vasculaires (hypertension, infarctus du myocarde...).

Enfin, il peut jouer un rôle dans l'apparition de dépressions nerveuses.

## ***VI. RESSOURCES CONTRE LE STRESS:***

Lazarus et Folkman (1984) définissent les stratégies de ressource contre le stress (coping) comme "des efforts cognitifs et comportementaux en évolution constante et développés dans le but de maîtriser des demandes internes et/ou externes qui sont évaluées comme excédant les ressources de l'individu. »

Selon ces auteurs, le coping a deux fonctions principales : maîtriser ou modifier le problème qui entraîne du stress dans l'environnement (coping focalisé sur le problème) ou réguler la réponse émotionnelle au problème (coping focalisé sur l'émotion).

Ces deux catégories de coping s'influencent mutuellement lors d'une situation de confrontation donnée.

Dans le cadre de ce mémoire consacré à comparer les méthodes d'évaluation et de prévention du stress, nous ne nous attarderons pas sur ce sujet et nous bornerons à citer la classification des stratégies de coping proposée par Schwartz et Stone (1993):

### ***A. Acceptation de la situation :***

Accepter que le problème s'est produit, mais qu'on ne peut rien y faire.

### ***B. Catharsis :***

Expression d'émotions en réponse au problème pour diminuer la tension, l'anxiété ou la frustration.

### ***C. Action directe :***

Penser à des solutions possibles, rassembler de l'information, ou faire vraiment quelque chose pour essayer de résoudre le problème.

### ***D. Redéfinition de la situation :***

Essayer de voir le problème sous un angle différent, permettant de mieux le supporter.

### ***E. Recherche du support social :***

Chercher ou trouver un support émotionnel auprès des personnes chères, amis ou collègues.

### ***F. Distraction :***

Focaliser son attention ailleurs que sur le problème, en pensant à autre chose ou en entreprenant une autre activité.

### ***G. Relaxation :***

Faire quelque chose avec l'intention claire de se relaxer.

### ***H. Religion :***

Chercher ou trouver un réconfort spirituel.

## ***VII. MESURAGE DU STRESS:***

Mesurer le stress au travail n'est pas aussi simple que mesurer des facteurs d'ambiance tels que le bruit ou même les vibrations.

En effet, il n'existe pas de repère objectif sur lequel tout le monde s'entend en ce qui concerne le stress.

De plus, pour le bruit et les vibrations, au-delà d'une durée et d'un seuil d'exposition déterminés, il y aura toujours apparition de lésions, indépendamment des variations interindividuelles des travailleurs.

Plutôt que de vouloir "mesurer" le stress, il est préférable de tenter "d'objectiver l'existence du stress au travail" et d'y remédier.

Une classification des mesures du stress a été établie par Mac Grath en 1982 et présentée par De Keyser et Hansez (1996).

Il distingue quatre niveaux fonctionnels :

- le niveau physiologique (fonctions de l'organisme),
- le niveau psychologique (état émotionnel, cognitif ou motivationnel),
- les comportements lors de la tâche,
- et les comportements interpersonnels.

Toujours selon lui, les différentes techniques sont regroupées en quatre catégories :

- les rapports subjectifs (questionnaires, check-list...),
- les observations (avec ou sans instruments),
- les mesures de séquelles ou de traces (indices de stress présents à court ou à long terme),
- et l'analyse d'archives diverses (documents, enregistrements de production...).

Les limites des différentes techniques sont évidentes et communes à d'autres méthodes utilisées dans les sciences humaines : effet de réactivité, biais dû à la présence d'un observateur externe, biais dû à une réduction de contenu, problèmes des verbalisations...

Plus simplement, on peut distinguer les mesures physiologiques des mesures psychologiques.

- Les mesures physiologiques, telles que la tension artérielle, le relevé des catécholamines dans le sang et les urines... ne sont guère fiables: ces paramètres fluctuent en effet fortement suivant les individus, suivant les cycles diurnes ou selon les conditions temporelles ou environnementales.
- Les mesures psychologiques sont réalisées à partir de questionnaires ou d'interviews et prennent en compte l'auto-évaluation du salarié, afin d'estimer son vécu personnel. Ces questionnaires permettent de rassembler rapidement les informations, de manière anonyme, au niveau collectif.  
Ces méthodes supposent la reconnaissance de la dimension individuelle des réponses au stress.

Ce sont ces dernières méthodes que nous analyserons en détails dans la suite de ce travail.

## ***VIII. EVOLUTION DE LA LEGISLATION BELGE CONCERNANT LE STRESS :***

Les directives européennes et la législation belge ont traduit, ces dernières années, la volonté de la société d'assurer et de garantir à chaque individu qui travaille, davantage de bien-être dans l'exercice de sa profession.

En Belgique, le stress est considéré comme un risque psychosocial depuis la loi sur le bien être de 1996, les arrêtés royaux d'application de mars 1999 et la convention collective qui a suivi. Il doit obligatoirement être pris en compte par l'employeur et être prévu à l'ordre du jour des comités pour la prévention et la protection.

Ces réglementations et les accords passés jusqu'à présent ne font que définir les objectifs. Lorsqu'il s'agit de mesurer concrètement le stress, les employeurs se trouvent souvent démunis.

### **Directive cadre européenne :**

Depuis le 1<sup>er</sup> janvier 1993, la directive cadre européenne 89/391 définit le contexte général dans lequel les états membres de l'Union européenne sont appelés à modeler leur législation en matière de santé, de sécurité et de bien-être.

L'article 6 de cette directive stipule "que l'employeur prend les mesures nécessaires pour la protection de la sécurité et de la santé des travailleurs et met en œuvre les principes généraux de prévention suivants : combattre les risques à la source ; adapter le travail à l'homme, en particulier en ce qui concerne la conception des postes de travail ainsi que le choix des équipements de travail et des méthodes de travail et de production, en vue notamment d'atténuer le travail monotone et le travail cadencé et de réduire les effets de ceux-ci sur la santé".

### **Loi sur le bien-être :**

Cette directive européenne a été transposée en droit belge par la loi-cadre sur le bien-être au travail du 4 août 1996. L'article 4 de cette loi précise que les tensions psychosociales constituent un élément fondamental à prendre en considération dans la définition du bien-être.

Cette loi encourage les entreprises à faire l'inventaire des risques professionnels. Elles ne sont plus seulement responsables de la santé et de la sécurité des travailleurs, mais doivent veiller également au bien être des travailleurs notamment en évitant les pressions mentales.

Cette loi a entraîné une restructuration des services de sécurité et de médecine du travail, en élargissant leurs missions et en requérant qu'ils s'appuient sur l'un des cinq types d'expertise : en ergonomie, psychosociologie, hygiène du travail, sécurité, et médecine du travail. Deux structures apparaissent, l'une interne à l'entreprise, l'autre externe: le SIPP ou service de prévention et de protection interne (destiné à remplacer les anciens services de sécurité, d'hygiène et d'embellissement des lieux de travail) et le SEPP ou service de prévention et de protection externe, qui fournit les compétences manquantes au SIPP. Leur but est de recueillir en permanence des indicateurs permettant de contrôler le bien-être des travailleurs - morbidité, accidents, insatisfaction au travail, stress...- et d'intervenir immédiatement en cas de problème.

Cette loi sur le bien-être est parue au moniteur belge du 18 septembre 1996 et a été concrétisée par plusieurs arrêtés royaux d'exécution, datés du 27 mars 1998 et publiés au Moniteur belge du 30 mars 1998.

### **Convention collective de travail n° 72 :**

Une convention collective spécifiquement destinée à prévenir le stress au travail est maintenant d'application. Il s'agit de la CCT n°72 du 30 mars 1999 du Conseil national du Travail, qui a été rendue obligatoire par un arrêté royal du 21 juin 1999 (publiée au Moniteur belge du 09 juillet 1999). Elle doit être obligatoirement appliquée par tous les employeurs du secteur privé. Comme cette convention a été conclue au Conseil National du Travail qui n'est pas compétent pour le secteur public, celui-ci n'y est pas soumis.

Cette convention concerne la gestion de la prévention du stress occasionné par le travail. Elle repose sur une définition du stress s'inspirant de celle de l'Organisation Mondiale de la Santé, où le terme "personne" a été remplacé par "un groupe de personnes" :  
"Le stress est un état perçu comme négatif par un groupe de travailleurs, qui s'accompagne de plaintes ou dysfonctionnements au niveau physique, psychique et/ou social et qui est la conséquence du fait que des travailleurs ne sont pas en mesure de répondre aux exigences et attentes qui leur sont posées par leur situation de travail."

Cette convention vise à résoudre des problèmes d'ordre *collectif* et non des problèmes *individuels*.

L'employeur est tenu de mener à bien une politique visant à prévenir collectivement le stress occasionné par le travail et/ou à y remédier collectivement.

Pour mener à bien cette politique, l'employeur doit :

- Détecter les risques éventuels de stress lors de l'analyse générale de la situation de travail qu'il réalise.
- Effectuer une évaluation de ces risques sur la base de l'analyse de la situation de travail.
- Prendre, en fonction de cette évaluation, les mesures appropriées afin de prévenir les risques ou d'y remédier.

Cette politique de prévention du stress doit respecter les principes figurant dans la loi sur le bien-être, à savoir :

- adapter le travail à l'homme
- planifier la prévention et exécuter la politique concernant le bien-être en intégrant la technique, l'organisation de travail, les conditions de vie au travail, les relations sociales et les facteurs ambiants.

Le comité de prévention et de protection au travail (ou à défaut, la délégation syndicale) et le conseil d'entreprise doivent recevoir l'information et donner un avis préalable sur les différentes phases de la politique.

Les travailleurs doivent être informés et formés et il leur incombe de collaborer, selon leurs possibilités, à cette politique de prévention.

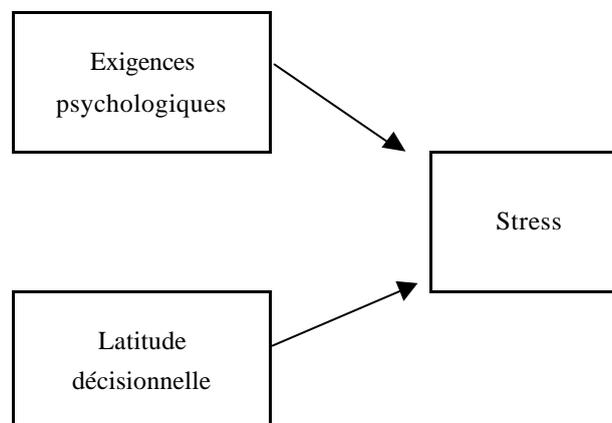
## ***IX. MODELES DE STRESS :***

### ***A. Le Job Strain Model de Karasek (1981):***

Karasek a proposé un modèle (figure 1) destiné à étudier le degré de risque de la situation professionnelle pour le travailleur. Ce modèle bidimensionnel du stress au travail est basé sur deux facteurs :

- Le degré de maîtrise de l'individu sur son travail ou degré de liberté dans les décisions. Cette ***latitude de décision*** est définie comme la somme de  
La possibilité d'utiliser ses compétences au travail: possibilité d'apprentissage continu de nouvelles choses, possibilité de développer des compétences, compétences requises par le travail, variété des tâches, répétitivité, et créativité requise par le travail.  
La possibilité de prise de décision: liberté de prise de décision, choix d'organisation de travail, possibilité de s'exprimer concernant le travail.
- Les ***demandes psychologiques*** issues du travail ou exigences du travail: travail excessif, demandes contradictoires, temps insuffisant pour exécuter le travail, rythme de travail rapide et travail lourd.

**Figure 1 – Job Strain Model de Karasek (1981)**



Par la suite, une troisième dimension fut ajoutée au modèle, à savoir, la perception par le travailleur du soutien social au travail (Karasek et Théorell 1990).

Un soutien social élevé aurait un effet modérateur favorable et un soutien social faible, un effet défavorable.

Karasek ne fait pas la distinction entre le soutien social venant du supérieur hiérarchique et celui venant des collègues de travail. Hellemans et Karnas (1999) ont montré récemment que ces deux types de soutien correspondent en fait à des dimensions différentes.

De même, le modèle prédit l'apparition de certains traits de personnalité induits par les comportements au travail. Ainsi, l'adaptation à des situations de travail passives avec faible demande de contrôle peut amener à réduire les capacités à résoudre des problèmes ou à faire face à des challenges, et engendrer des sentiments de dépression.

A l'opposé, des demandes élevées de travail combinées à un grand pouvoir de décision et la possibilité d'usage de ses compétences conduit à développer de plus grandes capacités d'apprentissage actif.

Un attrait principal du "Job Strain Model" et probablement en grande partie la "recette" de son succès est d'avoir proposé le modèle d'interprétation présente au tableau 1.

**Tableau 1 – Inteptrétation du Job Strain Model**

		<i>demandes psychologiques (charge de travail)</i>	
		limitées	élevées
<i>Latitude de décision (possibilités de contrôle)</i>	limité	<i>travail monotone: ennui, passif</i>	<i>travail éreintant tension, surchargé</i>
	large	<i>travail facile: facilité, détendu</i>	<i>travail exigeant: défi, exigeant, dynamique</i>

Karasek définit quatre types de travail selon les combinaisons de ces deux facteurs. Leurs répercussions sur le bien-être des travailleurs seraient :

***Travail monotone :***

Il s'agit de postes passifs à faible charge de travail et aux possibilités de contrôle réduites. Si l'opérateur est confronté à un problème, il doit faire appel à un supérieur afin de le résoudre. Cette passivité professionnelle est rarement compensée par la pratique de loisirs actifs.

A la longue, il y a baisse de motivation et de satisfaction professionnelle et une augmentation de l'absentéisme.

***Travail éreintant :***

Il s'agit de postes à forte charge de travail et peu de possibilités de contrôle qui s'avèrent être très stressants.

***Travail facile :***

Il s'agit de postes à faible charge de travail et où l'opérateur dispose de nombreuses possibilités de contrôle.

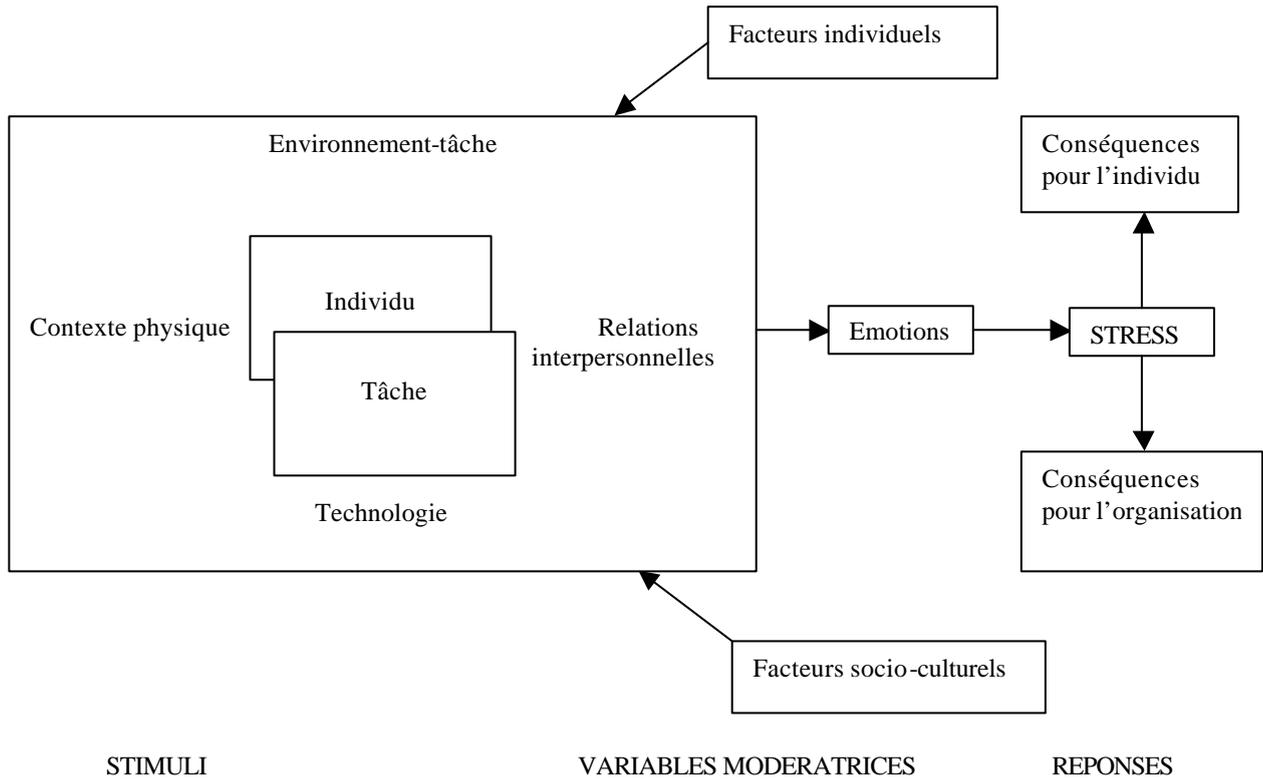
**Travail exigeant et dynamique :**

Il s'agit de postes de travail très actifs à forte charge de travail, engendrant beaucoup de tensions, tout en laissant de grandes possibilités de contrôle.

Le travailleur jouit d'une grande autonomie et prend seul des décisions importantes. Il peut exploiter ses connaissances et ses compétences.

**B. Le modèle de Turcotte (1982) :**

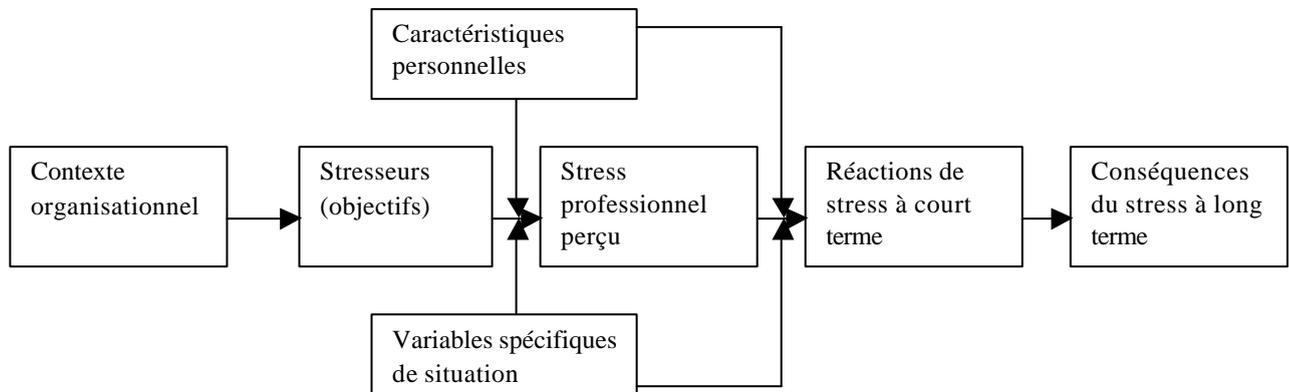
**Figure 2 - Modèle du stress d'après Turcotte (1982)**



Ce modèle de Turcotte définit un ensemble de facteurs stressants qui, modulés par des facteurs personnels et des facteurs psychosociaux, déterminent des "émotions" et le "stress". Ce modèle "stimuli-variables modératrices-réponses" est un modèle linéaire assez sommaire. Son originalité est d'introduire la notion de variables modératrices, adjectif quelque peu malheureux auquel "modulantes" eut été préférable.

### C. Kahn et Byosière (1992) :

Figure 3 - Modèle du stress d'après Kahn et Byosière (1992) :



Le modèle de Kahn et Byosière (1992) postule également que les caractéristiques personnelles et des variables spécifiques de la situation modulent la manière dont une personne donnée répond (stress perçu) aux stresseurs objectifs. De ce stress perçu, et à nouveau en fonction des deux ensembles de caractéristiques initiales, résulte la réaction de stress à court terme et les effets sur la santé à plus long terme.

Ce modèle est un peu plus général que le modèle précédent et suggère que les caractéristiques personnelles et la situation de travail influencent, peut-être par des voies différentes, non seulement le stress ressenti mais également la réaction à court terme. La notion de coping est implicite. Elle ne sera introduite que dans des modèles ultérieurs.

### D. Le modèle de Ivancevich et Matteson (1984) :

Ivancevich et Matteson se sont penchés sur les caractéristiques des sujets et ont envisagé le stress comme le résultat de l'interaction de l'individu avec son milieu de travail.

Ils ont élaboré le modèle interactionniste.

Ils envisagent les interactions possibles entre le modèle comportemental de type A ou B et ce qu'ils appellent un environnement de travail de type A ou de type B.

Ce modèle de personnalité type A-type B est déjà ancien.

Les sujets de type A expriment une forte hostilité, de l'ambition, de la compétitivité, et sont préoccupés par les délais et le travail. Leurs caractéristiques sont : parler rapidement, manger rapidement, marcher rapidement, s'ennuyer facilement, mal écouter les autres, harceler les autres dans une discussion, terminer leurs phrases. Ils ont tendance à faire plusieurs choses en même temps et sont plutôt égocentriques.

Dans les discussions, ils parlent de préférence d'eux-mêmes et de leurs affaires.

Ils se sentent coupables dès qu'ils s'offrent de la détente ou ne font rien.

Ils sont en lutte permanente pour atteindre un nombre plus grand de buts dans des périodes de temps de plus en plus courtes.

Ces sujets expriment de l'impatience et un sens chronique de l'urgence du temps. Leur vie est une course constante contre la montre. Ce type de sujet est également fortement motivé à maintenir un contrôle total sur son environnement.

Ils entrent rapidement en conflit et se sentent vite mis au défi par d'autres personnalités du type A. Ils perçoivent même comme des défis des situations qui n'en sont pas d'un point de vue objectif. Ils sont exagérément compétitifs.

Ils sont souvent fortement dépendants de l'approbation d'un patron, et cette forte dépendance trahit l'incertitude qui se cache sous la surface.

Il s'agit donc d'un type de comportement grâce auquel l'individu peut faire face à la situation, surtout lorsque celle-ci présente un certain challenge.

Les personnalités qui ne répondent pas au modèle du type A sont appelées type B. Elles ne sont pas hostiles, et ne présentent pas l'urgence du temps, elles sont capables de se relaxer sans se sentir coupables et sont donc des personnes plus insouciantes, plus tranquilles et plus satisfaites que les individus de type A.

Selon ces auteurs, à chaque type d'individu correspond un milieu de travail qui lui est optimal. Ces milieux de travail sont également qualifiés de type A ou B.

Un environnement de type A est contrôlable, à allure rapide, présentant des défis importants et encourageant l'autonomie.

Un environnement de type B est routinier, à allure modérée, présentant des défis peu importants et encourageant peu l'autonomie.

Tout comme Karasek, les auteurs proposent un schéma d'interprétation des situations de travail (tableau 2). Le modèle des deux chercheurs postule que s'il y a incongruence entre l'individu et l'environnement, c'est à ce moment que peuvent apparaître des problèmes physiologiques, psychologiques et organisationnels pour l'individu.

**Tableau 2 – Schéma d'interprétation des situations de travail selon Ivancevich et Matteson**

	<b>TYPE A</b>	<b>TYPE B</b>
MILIEU A	Congruence	Incongruence
MILIEU B	Incongruence	Congruence

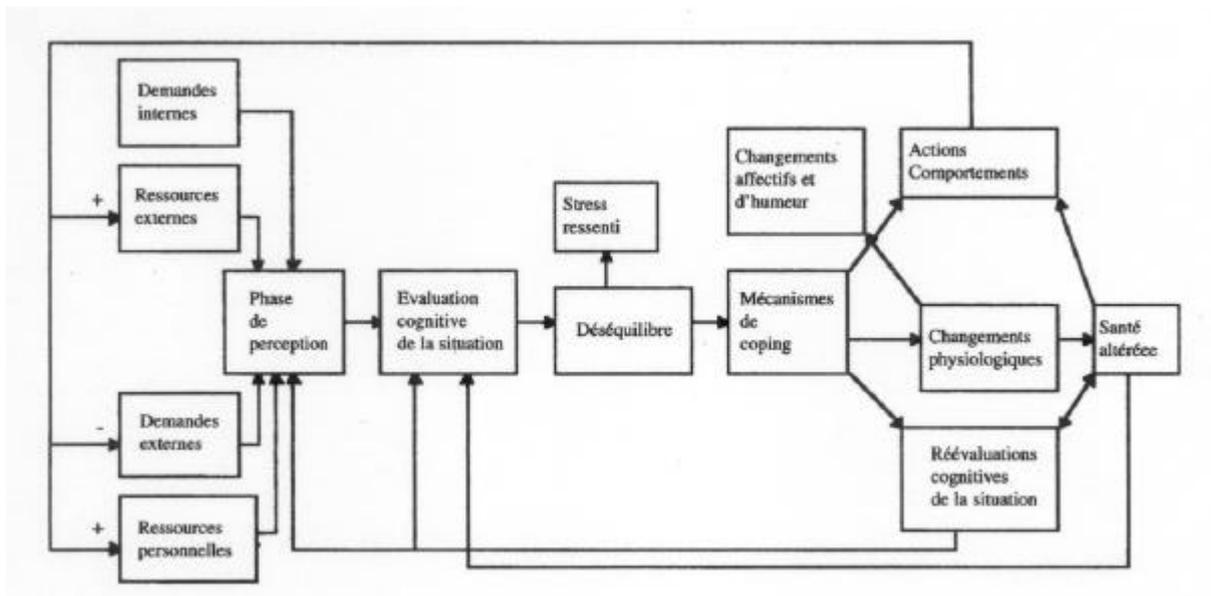
Cette relation personnalité type A, environnement type A, a été beaucoup étudiée en relation avec l'infarctus du myocarde où, à nouveau, il a été montré que la survenance de cette maladie est plus en rapport avec l'inadéquation entre personnalité et environnement qu'avec les traits de personnalité directement.

### ***E. Le modèle de MacKay et Cooper (1987) :***

Le modèle proposé par MacKay et Cooper (1987) est présenté à la figure 4. Comme l'ensemble des autres modèles, il reprend le concept de l'équilibre entre des demandes et des ressources. Il distingue de manière intéressante:

- Les demandes internes: ambition, rigueur ...
- Les ressources internes: capacité physique, habileté, expérience ....
- Les demandes externes: production, qualité ....
- Les ressources externes: machines, outils, assistance ...

**Figure 4 – Modèle de MacKay et Cooper (1987)**



De l'évaluation cognitive de la situation résulte le sentiment de déséquilibre, de stress et la stratégie de coping. Ce coping détermine les actions comportementales qui influenceront en boucle de rétroaction les ressources et les demandes. Il détermine également les effets physiologiques et influence par rétroaction la perception et l'évaluation cognitive de la situation. Ce modèle est ainsi l'un des premiers à être dynamique, montrant comment au cours du temps les ressources, les demandes, le stress, le comportement et la santé peuvent interagir. Il semble cependant utiliser une définition quelque peu restrictive du stress ressenti qui, selon le schéma, serait fonction du déséquilibre ressources-aptitudes et serait indépendant des stratégies de coping.

#### ***F. Le modèle de Karnas (1997):***

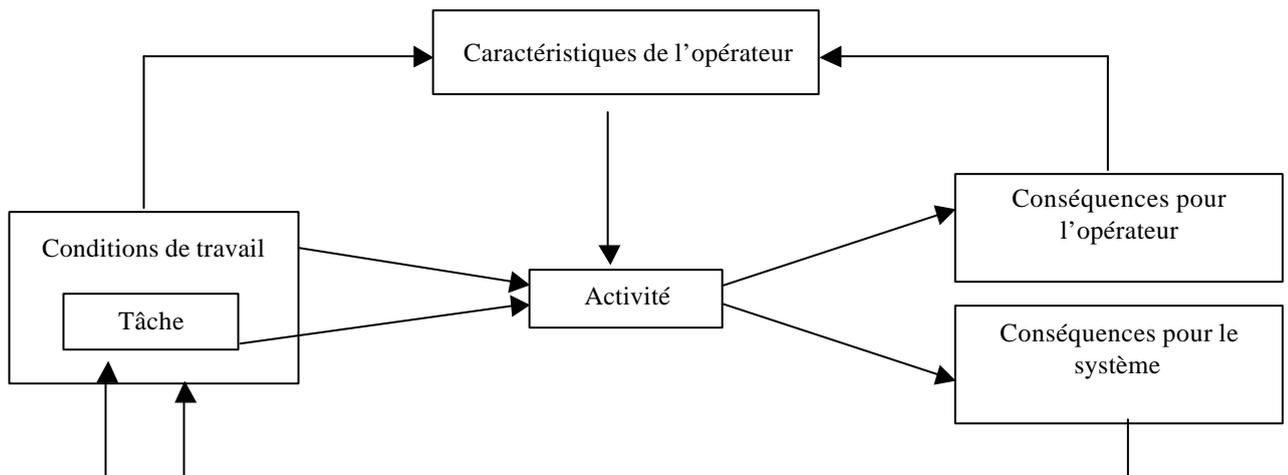
Le modèle présenté ci-après n'est peut-être pas strictement comparable aux précédents en ce sens qu'il ne se présente pas comme étant un modèle de développement de stress mais bien comme un modèle d'analyse du travail. Ce modèle sera donc particulièrement intéressant à considérer lorsque, dans un travail futur, nous tenterons de développer des outils d'intervention et de prévention correspondant aux 4 niveaux de la stratégie SObAnE. Le modèle est présenté à la figure 5.

Ce modèle met particulièrement en évidence l'importance des interactions tâche-activité, conditions-conséquences, non seulement au travers des relations causales directes, mais aussi par le jeu des boucles de retour qui font que, dans la réalité, les conséquences vont aussi agir sur les causes.

Ainsi, les caractéristiques de la tâche (travail prescrit), des conditions de travail, et de l'opérateur, à un moment donné, vont déterminer l'activité (travail réel).

Celle-ci aura des conséquences particulières à la fois pour l'opérateur et pour le système.

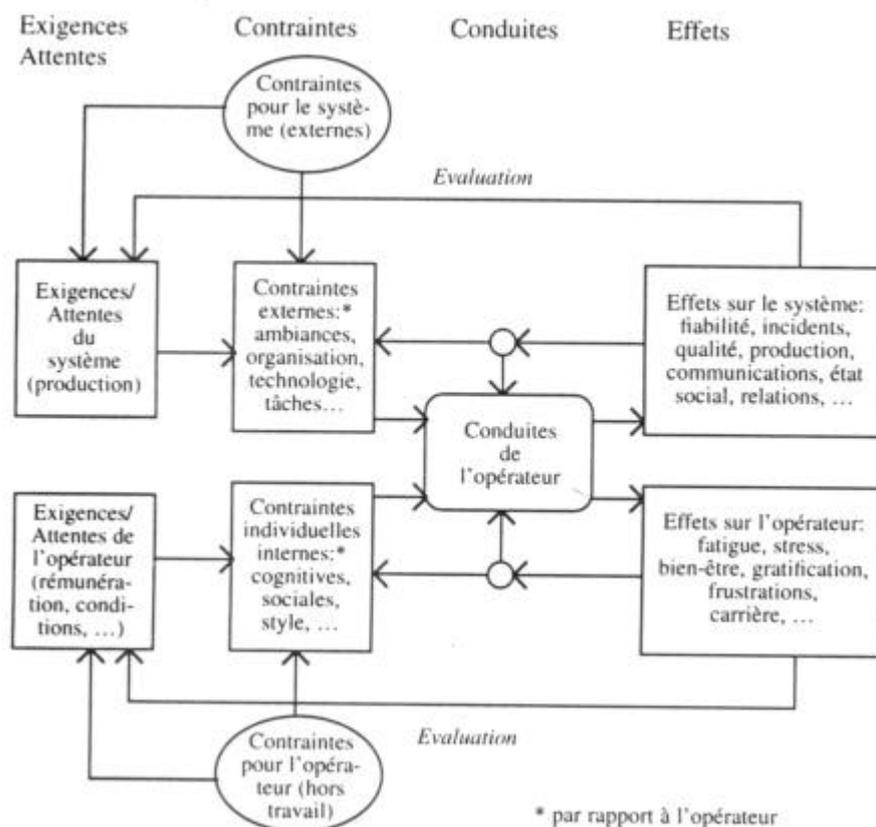
**Figure 5 – Modèle d'analyse du travail (d'après Karnas 1987)**



Ces conséquences auront des effets à la fois directement sur la tâche et sur les conditions de travail, qui à leur tour, auront des effets sur la tâche qui en est un sous-ensemble, le tout déterminant à nouveau l'activité.

Ce modèle semble avoir connu des développements ultérieurs reflétés à la figure 6.

**Figure 6 - Modèle d'analyse du travail (d'après Karnas 1996)**



Ce modèle établit une distinction entre

- Le rapport exigences/attentes du système qui détermine les contraintes de la situation de travail (contraintes externes).
- Le rapport exigences/attentes du sujet qui détermine les contraintes internes individuelles cognitives et sociales.

Il est ainsi à rapprocher du modèle de MacKay et Cooper (1987). Il introduit également les notions de contraintes externes liées au système et liées aux conditions de vie hors travail.

### ***G. Le modèle INRCT*** (Moors 1994)

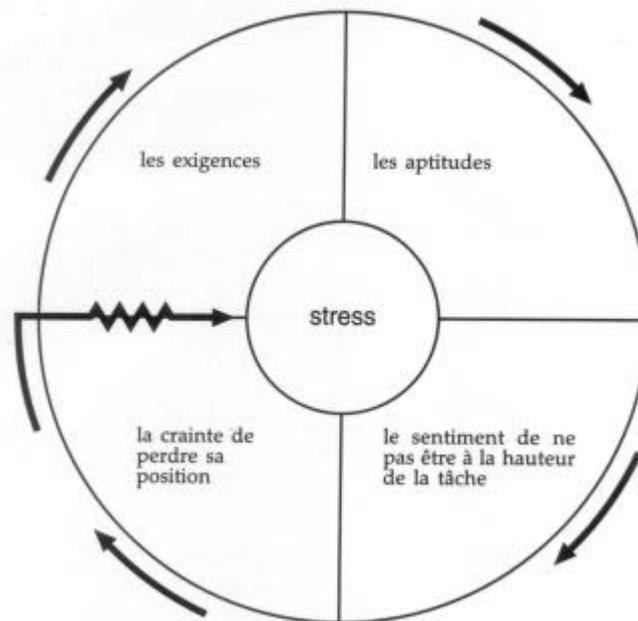
Le modèle INRCT est décrit par la figure 7.

Il suggère que lorsqu'un sujet a le sentiment de ne pas pouvoir assumer son travail et le ressent comme une menace, des sentiments d'angoisse, de stress se développent.

Ce qui détermine les "exigences" sont des aspects liés à

- l'objet: le produit, les personnes, les informations
- les moyens: les machines, le pouvoir de décision, l'aide
- les opérations: la complexité, la qualité, la quantité
- les circonstances: les contraintes physiques, psychiques, sociales, temporelles....

**Figure 7 - Modèle de stress de l'INRCT (Moors 1994)**



Les "aptitudes" sont tous les moyens dont dispose le sujet pour faire face à la situation. Il s'agit:

- d'outils externes,
- d'outils internes: aptitudes propres, expérience, formation.

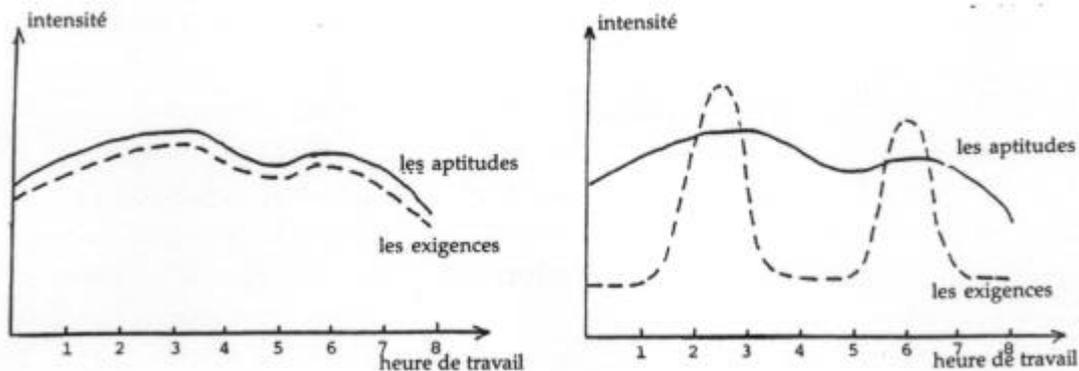
L'auteur propose le schéma de la figure 8, illustrant des évolutions au cours du temps des aptitudes et des exigences. Dans le second cas, durant certaines périodes (de la journée, semaine ...), les exigences varient considérablement au fil du temps. A une période avec

exigences faibles (ce qui a tendance à faire baisser les aptitudes) succède une période avec exigences élevées. Les aptitudes sont dépassées, le stress en résulte.

Ce modèle obéit a priori au schéma assez classique également en physiologie du travail: l'astreinte est fonction du rapport entre les contraintes et les capacités. Cependant, il se distingue sous trois aspects.

- Le premier nous paraît enrichissant: celui de l'évolution dans le temps, discuté quelque peu ci-dessus.
- Le second, également enrichissant par rapport au modèle de Karasek, est l'idée que les exigences agissent sur les aptitudes (par exemple des contraintes de temps vont déclencher d'autres modes d'organisation du travail). Cet aspect est en fait assez proche du premier: la situation n'est pas figée, constante, en régime. Elle est dynamique. Cette idée était déjà présentée dans le modèle de Karnas.
- Le troisième nous paraît restrictif: les auteurs en effet partent du principe que *"le stress n'intervient que lorsque la personne a le sentiment de ne pas être à la hauteur de la tâche et qu'elle le ressent comme une menace pour sa place dans l'entreprise. Elle craint de perdre son emploi (...), de ne pas obtenir une promotion (...), ou d'être dévalorisée aux yeux de ses collègues et de son chef."*  
 Cette notion de menace ne semble présente dans aucun autre modèle où la notion de qualité de vie semble plus fréquente.

**Figure 8: Exemples d'évolution de courbes "exigences" et "aptitudes" au cours d'une journée de travail**



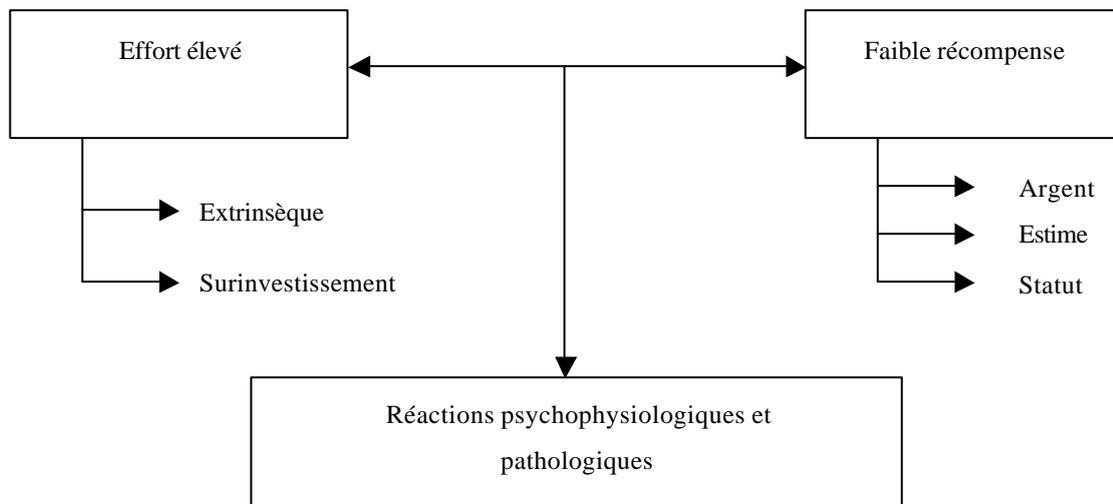
Bien que l'auteur n'attire pas explicitement l'attention sur ce sujet, on peut se demander si, des exemples donnés, ne découle par un quatrième aspect assez original: l'idée que le rapport exigences/capacités devrait être toujours inférieur à l'unité, mais relativement élevé cependant. Une situation de travail avec des exigences très inférieures aux capacités de la personne serait également source de stress... sans cependant qu'il y ait menace.

### ***H. Le modèle de Siegrist (1996) :***

Le modèle de Siegrist (figure 9) est le plus récent que nous citerons. Il s'avère assez semblable dans son principe à celui proposé par Karasek en 1981.

L'équilibre est cependant ici recherché entre les efforts de travail et les récompenses.

**Figure 9 - Modèle "déséquilibre : efforts/récompense" (adapté de Siegrist 1996) :**



Le tableau 3 reprend le contenu des composantes tel que présenté par Niedhammer et Siegrist (1998)

**Tableau 3 – Contenu et nombre des items des différentes dimensions du modèle du déséquilibre efforts/récompenses**

Efforts extrinsèques (6 items)	Contraintes de temps (1 item) Interruptions (1 item) Responsabilités (1 item) Heures supplémentaires (1 item) Charge physique (1 item) Augmentation de la demande (1 item)
Efforts intrinsèques (29 items) ou « Immersion »	Besoin d'approbation (6 items) Compétitivité et hostilité latente (6 items) Impatience et irritabilité disproportionnée (8 items) Incapacité à s'éloigner du travail (9 items)
Récompenses (11 items)	
Gratifications monétaires (1 item)	Salaire (1 item)
Estime (5 items)	Respect et estime (3 items) Soutien (1 item) Traitement injuste (1 item)
Contrôle du statut (5 items)	Perspectives de promotion (2 items) Changement indésirable dans la situation de travail (1 item) Insécurité de l'emploi (1 item) Inadéquation du statut (1 item)

Le modèle de Siegrist propose donc deux pôles différents de ceux introduits par Karasek. Une particularité est d'incorporer dans le modèle par les efforts intrinsèques certaines caractéristiques de personnalité.

Des études sont en cours comparant les modèles de Karasek et de Siegrist en ce qui concerne le développement de maladies cardiovasculaires (Bosma et al. 1998). Les avantages concrets respectifs pour les situations de travail restent à étudier. Il s'agit là de modèles théoriques explicatifs plutôt que de modèles d'analyse du travail comme ceux proposés par Karnas.

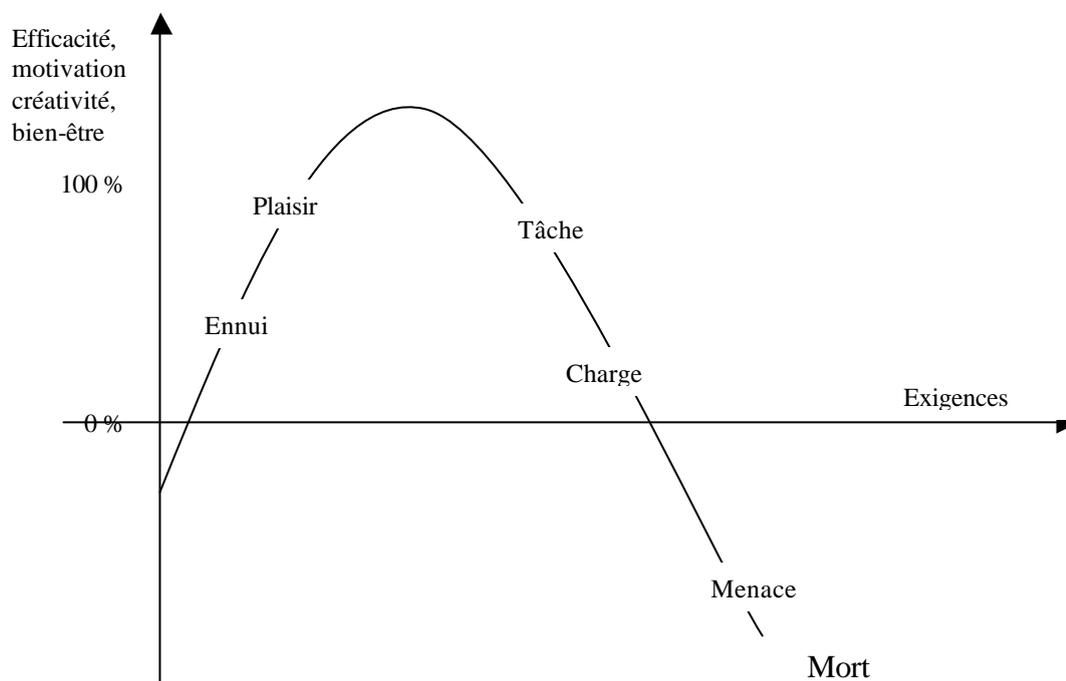
## I. Le modèle de Compernelle (1992) :

Nous citerons pour terminer le modèle décrit par de Compernelle en 1992 (Moors 1994) qui n'est pas un modèle théorique au sens de ceux présentés ci-dessus, mais plutôt un modèle d'interprétation. La figure 10 représente le rendement de la personne (en ordonnée) en fonction du niveau de stress (en abscisse).

A gauche de la courbe, le niveau de stress est trop faible et crée un état non propice au travail, il s'agit de l'ennui.

Lorsque la tension augmente, le travail peut devenir un réel plaisir ou un défi. Il ne faut cependant pas dépasser une certaine limite (qui est individuelle) sinon la tension devient charge et ensuite danger ou menace.

**Figure 10 -Variations de l'état de résistance du sujet exposé à un agent stressant (1992)**



Pour Compernelle, la gestion optimale du stress au sein d'une entreprise se compose d'un volet individuel (formation à la gestion du stress) et d'un volet d'entreprise (dépistage des sources de stress et stimulation du soutien).

La gestion préventive du stress est bien plus qu'un ensemble de techniques pouvant être utilisées par les individus pour gouverner leur stress. Il s'agit d'une philosophie imprégnant l'organisation dans son intégralité et postulant que l'individu et l'organisation doivent prendre ensemble la responsabilité de promouvoir la santé et prévenir le stress négatif.

L'objectif n'est pas d'éviter tout stress, mais de déterminer un niveau de stress optimal qui rend plus créatif, motive, met au défi de découvrir les solutions nouvelles pour des problèmes anciens, un stress formant une stimulation pour la croissance et le développement.

# **CLASSIFICATION DES METHODES D'EVALUATION DU STRESS**

## **I. DIAGNOSTIC DE STRESS OU PREVENTION**

De nombreux questionnaires orientés sur le stress existent.

Les méthodes existantes sont fort diversifiées, pouvant comprendre de 2 questions (#5 Van Houte) à 255 questions (#17 VT). Certaines sont internationalement connues (#6 JCQ de Karasek) et d'autres le sont beaucoup moins (#18 SuvraPRO).

Un de nos objectifs lors de cette revue est de déterminer quelles méthodes visent principalement à constater une situation, à porter un diagnostic de stress et quelles autres éventuellement fournissent directement ou indirectement des pistes pour l'amélioration de cette situation de travail.

Un second objectif est de classer ces questionnaires et ces méthodes selon leur degré de complexité et les exigences de compétence requises pour leur utilisation optimale.

Dans le cas des méthodes de prévention, nous suivrons la proposition de Malchaire (1997) pour la classification selon les 4 niveaux de la stratégie SObAnE résumée ci-dessous. Cette stratégie a été utilisée déjà dans les domaines des facteurs physiques d'ambiance et des TMS et devrait pouvoir tout autant répondre aux attentes des entreprises dans le domaine des contraintes psychosociales de travail.

Les 4 niveaux *Dépistage*, *Observation*, *Analyse* et *Expertise* correspondent à des niveaux différents et croissants de compétence quant aux phénomènes sous-jacents du stress. Ils seront donc aussi utilisés pour classer les méthodes à visée quantitative de constatation et de diagnostic du stress.

### **La stratégie SObAnE (Malchaire, 1997)**

Cette stratégie générale de prévention des risques propose 4 niveaux d'intervention de complexité croissante et requérant l'apport de compétences de plus en plus spécialisées en ergonomie, sécurité et santé au travail.

La démarche s'arrête lorsque les informations recueillies sont suffisantes pour définir les mesures de prévention telles que le risque résiduel soit acceptable.

Les 4 niveaux d'intervention sont *Dépistage*, *Observation*, *Analyse* et *Expertise*.

#### **Niveau 1: Dépistage**

Il s'agit d'identifier les problèmes principaux et de remédier aux erreurs flagrantes. Cette identification est réalisée de manière interne à l'entreprise, avec la collaboration des travailleurs. L'outil doit être simple et rapide.

Les problèmes qui ont été identifiés mais non résolus font l'objet du deuxième niveau, *Observation*.

## Niveau 2: Observation

Les problèmes non résolus lors du niveau 1, *Dépistage*, doivent être approfondis.

La méthode doit rester simple à assimiler et à utiliser, rapide et peu coûteuse. Elle est destinée à être utilisée par des personnes internes à l'entreprise et avec la collaboration des travailleurs et de l'encadrement.

Cette étape doit être globale.

## Niveau 3: Analyse

Si, aux niveaux *Dépistage* et *Observation*, il n'a pas été possible de ramener le risque à une valeur acceptable, il faut aller plus loin dans l'*Analyse* de ses composantes et dans la recherche de solutions.

Ce niveau n'est donc requis que dans les cas difficiles. Cette *Analyse* doit être réalisée par les personnes qui ont conduit les études aux niveaux antérieurs, mais avec l'assistance de personnes ayant les compétences requises et disposant des outils et techniques nécessaires.

Il s'agit le plus souvent de préventeurs externes à l'entreprise, travaillant en étroite collaboration avec les responsables internes.

La méthode peut être plus difficile à comprendre et à utiliser, plus longue et plus coûteuse.

Au terme de cette *Analyse*, le risque résiduel est évalué et s'il reste inacceptable, il faut passer au quatrième niveau: *Expertise*.

## Niveau 4: Expertise

Il faut cette fois recourir à l'assistance de personnes très spécialisées, en général externes à l'entreprise, qui peuvent apporter des informations ponctuelles mais qui connaissent mal la situation de travail. Ce niveau concerne donc uniquement les cas particulièrement complexes.

Des mesurages très particuliers sont peut-être réalisés.

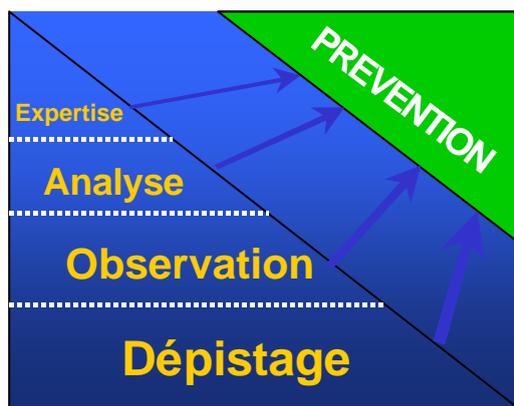
De telles études doivent être occasionnelles et circonstanciées. Elles ne sont plus globales, mais orientées vers un risque particulier.

Le principe de la stratégie proposée peut être résumé par le tableau 4 et illustré par la figure 11.

**Tableau 4: Stratégie de prévention**

	Niveau 1 <i>Dépistage</i>	Niveau 2 <i>Observation</i>	Niveau 3 <i>Analyse</i>	Niveau 4 <i>Expertise</i>
• Quand ?	Tous les cas	Si problème	Cas difficiles	Cas complexes
• Comment ?	Observations simples	Observations qualitatives	Observations quantitatives	Mesurages spécialisés
• Coût ?	Faible 10 minutes	Faible 2 heures	Moyen 2 jours	Elevé 2 semaines
• Par qui ?	Personnes de l'entreprise	Personnes de l'entreprise	Personnes de l'entreprise + Préventeurs	Personnes de l'entreprise + Préventeurs + Spécialistes
Compétence				
• travail	élevée	élevée	moyenne	faible
• ergonomie	moyenne	moyenne	élevée	spécialisée

**Figure 11 : Illustration de la stratégie de prévention**



## ***II. METHODOLOGIE :***

### ***A. Antécédents :***

Un groupe de travail constitué d'experts en psychologie, ergonomie, médecine du travail et prévention s'est réuni début septembre 2000 autour du thème "Stratégie de prévention du stress".

Leurs objectifs étaient

- En premier lieu de classer les méthodes de prévention du stress existantes en fonction de leurs objectifs, exigences de compétence, lourdeur et champ d'application;
- En second lieu, de construire un ensemble de méthodes pouvant s'articuler selon la stratégie SObAnE décrite ci-dessus.

En novembre 2000, le groupe de travail décida, étant donné la charge de travail que représente la rédaction des différentes fiches sur les méthodes, de confier cette tâche à un étudiant dans le cadre de son mémoire et de se transformer en comité de suivi.

Cette centralisation de la tâche devait également permettre d'uniformiser les résultats.

Nous nous sommes attelée à cette tâche et le présent travail tente de répondre au premier objectif défini ci-dessus.

### ***B. Recueil des méthodes :***

Les méthodes qui seront passées en revue proviennent de plusieurs sources.

Un premier ensemble de méthodes fut constitué par le groupe de travail initial. Des contacts avec des psychologues du travail, ainsi que la lecture de documents publiés sur le stress ont permis de rassembler d'autres méthodes.

Des recherches effectuées au sein de la bibliothèque de PREVENT ont également été fructueuses.

Seules les méthodes "générales" applicables à tous les types de travail ont été prises en considération.

Des méthodes spécialisées d'analyse du stress existent dans certains domaines, notamment celui du milieu hospitalier. Un relevé des instruments de mesure des facteurs de risque dans les hôpitaux a été réalisé en décembre 1998 sous l'égide du Ministère fédéral de l'Emploi et du Travail.

Nous renvoyons à la brochure éditée par ce ministère pour toute information dans ce domaine spécialisé (Moerenhout et al. 1998).

De même, certaines méthodes visant l'évaluation de la dépressivité ou l'irritabilité du répondant n'ont pas été reprises, étant donné qu'elles s'intéressent uniquement à la présence ou l'absence de symptômes. Seulement certaines méthodes parmi les plus connues ont été retenues.

### ***C. Elaboration des fiches techniques :***

Pour chaque méthode, une "fiche technique" a été élaborée. Celle-ci reprend

1. la référence complète du questionnaire;
2. l'objectif poursuivi par les auteurs;
3. l'orientation du questionnaire vers la mesure des causes ou des effets du stress;
4. la théorie sous-jacente qui a servi à l'élaboration du questionnaire;
5. la définition du stress utilisée;
6. une description la plus claire et précise possible de l'outil;
7. la procédure d'analyse des résultats;
8. les modalités pratiques telles que la langue ou des conditions d'utilisation;
9. une évaluation du temps nécessaire pour son utilisation: le temps nécessaire selon les auteurs ou, à défaut, une évaluation personnelle par auto-remplissage du questionnaire (avec un risque de sous-estimation étant donné que nous ne sommes peut-être pas ou plus représentative d'un utilisateur moyen);
10. l'existence ou non d'aides aux utilisateurs (telles que formation requise, aide à l'utilisation et section d'aide avec recommandations);
11. la validation de la méthode telle que strictement décrite par les auteurs: aucune validation de tous ces questionnaires par nous même n'étant bien entendu envisageable;
12. une caractérisation de la méthode selon son orientation principale quantitative ou préventive;
13. enfin, le niveau de la stratégie SObAnE auquel la méthode peut être classée.

Les fiches techniques contiennent donc 13 points qui permettent la comparaison entre elles. Les 11 premiers points servent à émettre un avis quant à la classification finale donnée selon les deux critères des items 12 et 13.

Comme signalé précédemment, nous ne nous sommes pas prononcée sur la validation de chacune des méthodes, cela pouvant faire l'objet d'un autre travail.

Il nous semble important de souligner que les gens du terrain ont une définition de la validité proche de celle des scientifiques. Cependant, des remarques venant de ces utilisateurs potentiels soulignent, d'une part, leur pleine confiance envers ces scientifiques vis-à-vis de la méthode développée, et, d'autre part, leurs attentes quant à la clarté et la simplicité d'utilisation (Piette 2000).

Dans son mémoire sur les TMS, Piette (2000) a discuté le terme validation dans le cadre de la statistique, de l'épidémiologie et de l'utilisation de questionnaires.

Etant donné que la plupart des méthodes concernant le stress sont basées sur des questionnaires, nous reprendrons les trois notions qui interviennent dans ce cadre pour définir la validité. Il s'agit de la cohérence interne, de la validité factorielle et de la validité discriminante.

- La *cohérence interne* correspond à la cohérence des réponses reçues. Elle est généralement établie par la présence de questions redondantes croisées, c'est-à-dire que la réponse positive à une question est associée à une réponse négative à une autre.
- La *validité factorielle* concerne la convenance de la structure factorielle du questionnaire avec la structure annoncée du questionnaire, c'est-à-dire le modèle sous-jacent.
- Enfin, la *validité discriminante* permet de dire dans quelle mesure les résultats obtenus sont généralisables à d'autres populations.

Dans le contexte d'une méthode de prévention, il propose de définir la validité selon les 4 critères suivants:

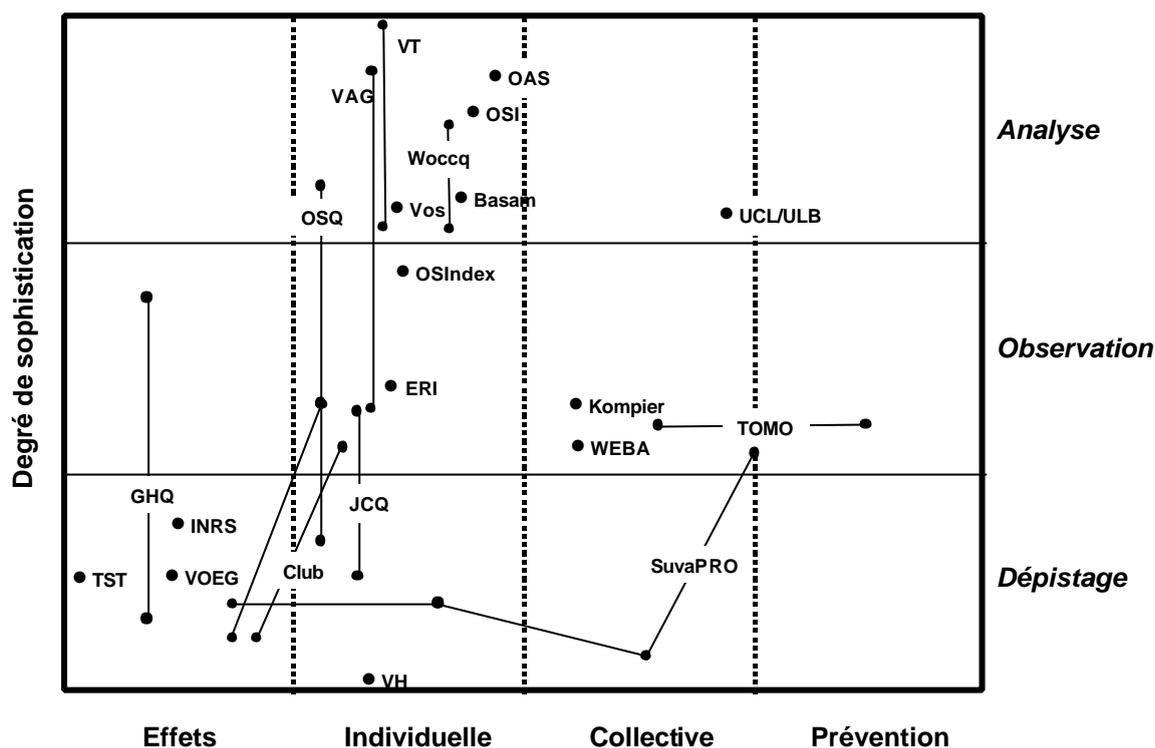
- **Objectif**: l'outil doit permettre de déterminer les mesures de prévention.
- **Validité de construction**: la méthode doit reposer sur l'hypothèse que les principaux facteurs de risque sont connus.
- **Validité interne**: le but n'est pas ici de comparer les solutions obtenues par différents utilisateurs. Il s'agit plutôt de soigner les aspects de simplicité, de clarté, de la mise en forme de l'outil, d'informer les utilisateurs et de surtout les aider dans la recherche de solutions.
- **Validité externe**: la méthode doit pouvoir être utilisée quelle que soit la situation de travail rencontrée.

En ce qui concerne les 22 méthodes étudiées, il n'était pas possible de vérifier la validité de chacune d'entre elles sans bien entendu pouvoir entreprendre une étude gigantesque. C'est pourquoi, dans la rubrique "validation", nous avons repris les prétentions des auteurs à ce sujet, sans émettre d'avis.

### ***III. CLASSIFICATION :***

La figure 12 illustre la synthèse de la classification des 22 méthodes prises en considération. Ces méthodes ont été réparties suivant deux axes avec, en abscisse, le type de méthode (constat/prévention) et, en ordonnée, la complexité de la méthode.

Figure 12 – Synthèse de la classification des 22 méthodes



### A. Le type de méthodes :

Quatre classes différentes ont été définies en abscisse:

#### 1. Effets :

Cette classe regroupe les méthodes qui s'intéressent uniquement aux effets, aux symptômes psychosomatiques, à la recherche de "signes" de stress au niveau physique ou psychique. Quatre méthodes ont été regroupées dans cette classe. Il s'agit du VOEG (#1 VOEG), du TST (#2 TST), de l'INRS (#3 INRS) et du GHQ (#4 GHQ).

Deux méthodes réparties dans la classe suivante possèdent une section appartenant à cette classe "effets". Il s'agit du questionnaire du Club européen de la Santé (#7 Club) et de l'Occupational Stress Questionnaire de l'Institut finlandais de Santé professionnelle (#8 OSQ).

D'autres méthodes (#11 Vos-D, #16 VAG et #17 VT) possèdent également des questions relatives à la santé physique et psychique, mais elles ne semblent pas pouvoir être utilisées de manière séparée.

Les méthodes de cette classe permettent donc uniquement un constat sans rechercher les causes de l'état de stress ni proposer de solutions.

#### 2. Questionnaire individuel sur les conditions de travail :

Les méthodes classées sous cette rubrique sont des questionnaires qui se penchent sur le jugement personnel des individus concernant leurs conditions de travail.

Il s'agit soit d'auto questionnaires qui, pour certains, sont très longs, soit de questionnaires plus courts susceptibles d'être utilisés lors d'entretiens singuliers.

Cette classe comprend 13 méthodes allant du test de stress relatif (#5 VAN HOUTE) de 2 questions au questionnaire sur le vécu du travail (#17 VT) de 255 questions.

Ces questionnaires analysent au niveau individuel les caractéristiques du travail, les conditions de travail, l'organisation de travail ou les relations dans le travail. Ils s'orientent donc vers la recherche de facteurs susceptibles de générer du stress. Cependant, ils ne fournissent pas directement d'éléments permettant d'orienter l'utilisateur vers des actions de prévention.

### **3. Checklist :**

Cette troisième classe regroupe des méthodes permettant de faire une analyse des conditions de travail de façon collective plutôt que de façon individuelle. On y retrouve 5 méthodes seulement.

### **4. Checklist s'accompagnant de recommandations :**

Les méthodes présentent ici des propositions d'amélioration et organisent de façon concrète, à l'aide d'un tableau par exemple, qui fait quoi et quand en matière de prévention. Deux méthodes classées dans la catégorie précédente répondent à ces critères.

La première est la liste de contrôle SuvaPRO (#18 SuvaPRO) qui propose à l'utilisateur d'établir un plan concret d'action avec définition des solutions à adopter et suivi.

La seconde est la "Toetsinglijst Mens en Organisatie" (#20 TOMO) qui, en plus, fournit une liste de propositions de changements correspondant à chaque type de problèmes décelés à l'aide de la checklist.

Il n'y a donc que deux méthodes, parmi les 22 étudiées, qui font des propositions concrètes de prévention.

La répartition horizontale des différentes méthodes au sein d'une même classe ne possède pas de signification particulière, mais a été réalisée de façon à clarifier la présentation.

Nous allons voir tout de suite qu'il n'en est pas de même pour la répartition verticale.

## ***B. La complexité***

Les méthodes sont également classées en ordonnée selon leur complexité.

La complexité est déterminée en fonction du nombre de questions ou d'items, mais également en fonction de la complexité des réponses, de la difficulté de détermination du score et de la difficulté d'interprétation des résultats.

Enfin, la nécessité de recours à un spécialiste intervient dans l'évaluation de cette complexité. Comme on le verra, les méthodes les plus lourdes le sont plus par le volume des questions que par la complexité au niveau de chaque question.

Les 4 niveaux de complexité croissante définis suivant la stratégie SObAnE sont le ***Dépistage***, l'***Observation***, l'***Analyse*** et l'***Expertise***.

On peut voir aisément à la figure 12 qu'aucune méthode n'a été classée au niveau 4, ***Expertise***. Selon la philosophie générale de la méthode SObAnE, l'expertise s'impose dans des cas très complexes nécessitant des mesurages spécialisés par des experts.

Les risques psychosociaux se distinguent des autres types de risques à ce sujet. A titre d'exemple, en ce qui concerne le bruit, le mesurage du temps de réverbération peut s'avérer nécessaire dans certains cas. En hygiène industrielle, des mesurages atmosphériques peuvent

être nécessaires à un poste de travail afin de déterminer la source ou le débit de polluants et permettre la détermination d'un système optimal de ventilation.

Dans ces deux exemples, le recours à des appareils de mesurage complexes s'impose.

Pour ce qui est du stress, le bilan est plutôt fonction de la qualité intrinsèque du questionnaire, du nombre de participants et de leur représentativité. Aucun mesurage spécialisé ne peut être réalisé, c'est pourquoi aucune méthode n'a été classée au niveau *Expertise*.

Une expertise serait plutôt nécessaire lors d'une intervention en cas de blocage sur un problème d'organisation du travail ou d'organisation des équipes. Mais dans ce cas, il ne s'agirait pas d'une expertise dans le domaine du stress, mais d'une expertise en organisation du travail.

Un parallélisme peut être établi avec un expert en acoustique qui est susceptible de résoudre des problèmes complexes de bruit sans connaître la physiopathologie de la surdité professionnelle. De même, le spécialiste en organisation du travail ignore peut-être la complexité du problème de stress.

La simple observation de la figure 12 montre que la majorité des méthodes étudiées concernent la perception détaillée des conditions de travail par les travailleurs. La plupart de ces méthodes ont en fait été développées par des chercheurs dans le cadre d'études épidémiologiques et non dans un esprit de prévention.

Seules 5 méthodes ont été élaborées dans cette perspective. Il s'agit des méthodes situées dans les colonnes "collectif" et "prévention".

Le principe de base "la quantification conduit aux solutions" peut être discuté et remis en question. L'expérience semble montrer qu'au contraire, la quantification du détail peut nuire à la compréhension de l'ensemble. Le "comment" remplace "le pourquoi" et la quantification se termine en constatations stériles. Nous y reviendrons par la suite.

De même l'opinion "ce qui n'est pas quantitatif n'existe pas", souvent prêtée aux décideurs, doit être combattue. La quantification prend du temps et de l'argent sans apporter nécessairement de solutions. Elle peut être utile pour établir des comparaisons entre secteurs, ou des comparaisons avant/après instauration de changements. Elle peut également être utile comme expliqué ci-dessus pour convaincre les décideurs. Cependant, ces raisons sont plus souvent des excuses a posteriori que de véritables justifications des quantifications et contribuent plutôt à entretenir ces déformations professionnelles des décideurs qu'à améliorer les situations de travail.

Les seules méthodes simples qui sont disponibles – mis à part le test du stress relatif et la méthode SuvaPRO – concernent les effets psychosomatiques. Les méthodes TST, GHQ et VOEG sont très connues et très utilisées, principalement en milieu clinique comme le montre la littérature scientifique.

On peut se demander l'intérêt de questionnaires de ce type au sein d'une entreprise donnée présentant un problème donné.

Il faut reconnaître que souvent, cela touchera plus à la curiosité et au simple recueil de données que cela ne répondra à une nécessité. Ce recueil de données permet de justifier le fait que l'on tente de faire quelque chose et que l'on s'intéresse au problème, mais ne constitue pas une véritable recherche de solutions. De plus, il faut garder à l'esprit le fait que les symptômes de stress peuvent être assez graves et que les personnes qui réellement auraient développé ces symptômes sont probablement en congé de maladie (healthy worker effect). Les données récoltées ne sont alors pas représentatives.

Ce dernier argument remet encore plus en question l'utilité de ce type d'enquête. C'est pourquoi, comme annoncé dans l'introduction, nous n'avons gardé dans cette catégorie que les

méthodes les plus citées et les plus utilisées par les médecins du travail et que des méthodes spécialisées de mesurage de la dépressivité ont été écartées a priori.

#### **IV. EVALUATION QUANTITATIVE :**

Comme dit précédemment, ces méthodes s'échelonnent du test de stress relatif professionnel (#5 Van Houte) de 2 questions au questionnaire sur le vécu du travail (#17 VT) de 255 questions. Toutes ces méthodes ne possèdent pas la même force, le même impact ni le même intérêt. Nous les avons hiérarchisées en cohérence avec l'approche échelonnée à la SObAnE, bien que les 4 niveaux de cette catégorie aient été définis et n'aient réellement un sens que dans le contexte de prévention. Les 4 niveaux sont réutilisés ici pour la classification de la complexité plutôt que comme stratégie avec des intervenants successifs.

Le test de stress relatif (#5 Van Houte) est la première méthode sur cette échelle croissante de complexité. Il s'agit d'une méthode de **Dépistage** simple, rapide, peu coûteuse, qui est susceptible d'être utilisée de façon systématique par le médecin du travail lors de la visite périodique.

Vient ensuite le questionnaire de Karasek (#6 JCQ), très validé, très connu et reconnu, qui peut être placé au niveau **Dépistage** pour sa version courte (Job Strain Measure) de 14 questions et au niveau **Observation** pour la version de 42 questions (Job Content Questionnaire). Il peut être utilisé de façon locale par le médecin du travail pour évaluer l'état de stress de petits groupes de travailleurs, ou de façon plus générale dans la version longue de préférence, au niveau de l'entreprise.

L'effort-reward-imbalance (#9 ERI) est fort comparable au questionnaire version longue de Karasek en ce qui concerne le nombre de questions et la lourdeur. Il est basé sur un autre modèle que celui de Karasek. Ceci peut s'avérer intéressant d'un point de vue recherche à caractère plus fondamental pour mieux comprendre le phénomène de stress et ses composantes et déterminants. Par contre, ce l'est certainement moins pour une entreprise donnée intéressée par l'amélioration du travail dans un secteur. D'autre part, l'avantage de l'ERI, de s'intéresser à la personnalité, représente peut-être plutôt un désavantage lorsqu'il s'agit d'une utilisation en entreprise car il est difficile de faire admettre des questions aussi personnelles aux travailleurs.

Le questionnaire du Club européen de la Santé (#7 Club) offre l'avantage de la dualité perception/appréciation (28 questions dédoublées) complétée par les 20 questions sur les manifestations psychosomatiques du stress. Cependant, les 28 questions de perception sont assez comparables à celles de Karasek et n'offrent rien de plus. Nous pensons donc que la préférence doit être donnée au questionnaire de Karasek.

La méthode WOCCQ de diagnostic des risques psychosociaux (#12) est intéressante, complète et assez facile à utiliser. Elle se situe au niveau 3, **Analyse**, du fait de sa longueur et de la compétence nécessaire pour l'interprétation correcte des données.

Le questionnaire sur le vécu du travail (#17 VT) se rapproche fort du précédent et présente les mêmes avantages. La version abrégée lui est strictement comparable, quand la version longue permet d'approfondir encore le diagnostic.

Un autre outil intéressant est la "Vragenlijst Arbeid en Gezondheid" (#16 VAG) susceptible d'être utilisée au niveau 2, **Observation**, avec la version courte de 41 questions ou au niveau 3, **Analyse**, avec la version longue de 200 questions.

Ces trois méthodes (VAG, VT et WOCCQ) sont assez semblables du point de vue des items considérés. Elles envisagent toutes les trois les caractéristiques du travail (diversité, possibilité d'apprentissage, difficulté adaptée aux compétences ...), la clarté des consignes et la définition du rôle.

Le contrôle de l'avenir, les contraintes temporelles et la santé psychique sont également exploités dans les trois questionnaires.

La planification et l'organisation du travail (heures supplémentaires, possibilités d'autonomie...) sont bien étudiées dans le VT et le WOCCQ, mais semblent moins présentes dans le VAG. Par contre, le VAG est le seul à interroger sur la charge physique de travail, sur l'absentéisme et sur les consultations médicales. Le WOCCQ et le VAG envisagent tous deux des questions concernant les risques pour autrui, les facteurs d'ambiances et la relation vie professionnelle-vie privée. Ces questionnaires ont donc des avantages différents, mais globalement se valent.

Au terme de ce classement des questionnaires de vécu, deux problèmes doivent être soulevés: celui de la confidentialité et le risque d'une utilisation abusive. Ces méthodes abordent en effet des domaines assez personnels tels que les relations vie privée/vie professionnelle, les consultations médicales, les relations interpersonnelles ... Les résultats permettent de définir le profil de personnalité et les capacités de coping de la personne. Le risque d'une déviation du but premier et d'un usage, notamment lors de restructuration, pour une sélection est bien réel. Les auteurs de l'OSI (#14) mettaient en garde contre cet écueil.

Cette crainte peut être ressentie par les travailleurs et peut être responsable d'une diminution du taux de réponse et de la qualité des réponses. D'où l'intérêt de recourir à une personne neutre et extérieure pour mener à bien ces enquêtes et l'intérêt des grands questionnaires interprétés en dehors de l'entreprise. Cependant, ceci nous emmène inéluctablement vers des questionnaires très sophistiqués, très longs et avec un rapport coût/bénéfice pour la prévention plutôt défavorable. Nous reviendrons sur ce point en conclusion de notre étude.

## ***V. STRATEGIE DE PREVENTION***

L'ensemble des méthodes recommandées pour la prévention du stress est le suivant:

***Dépistage:*** SuvaPRO, brochure destinée aux cadres

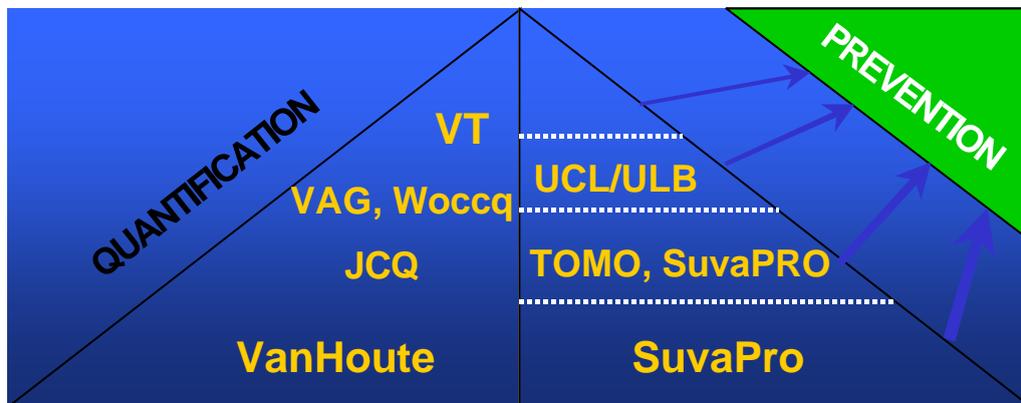
***Observation:*** TOMO – SuvaPRO

***Analyse:*** UCL/ULB

***Expertise:*** /

La figure 13 reprend cette classification des méthodes pour la prévention, ainsi que celle des méthodes de quantification.

**Figure 13 - Classification des méthodes d'évaluation du stress selon la stratégie SObAnE.**



Nous souhaitons revenir encore une fois, ici, sur l'aspect quantification. Dans l'optique "prévention", toute quantification risque d'attirer l'attention sur le score et de la détourner de la réflexion sur les raisons de cet état et les moyens de l'améliorer.

Une des meilleures preuves de cette déviation est la méthode Renault du Profil du Poste de Travail. On constate en effet que les cotes et le profil deviennent les objectifs et que les échelles proposées attirent peu l'attention chez l'utilisateur moyen sur les changements à apporter. La majorité des utilisateurs dépensent ainsi de l'énergie pour savoir où ils se situent sur l'échelle, plutôt que de consacrer cette énergie à se focaliser sur l'analyse des points à problèmes et sur les "remèdes" qui peuvent être apportés.

D'autre part, une bonne quantification requiert une compréhension intime de l'item et nécessite donc une compétence en analyse des risques que ne possèdent pas les gens de terrain. Le travailleur est donc exclu de la démarche. Elle ne peut alors aboutir qu'à un constat étant donné que le spécialiste a rarement une formation technique et ne peut que constater et juger ce qu'il voit, sans pouvoir dire pourquoi les choses en sont là et ce qui pourrait améliorer cet état. Ainsi, nous pensons que les modalités de réponses du canevas de pré diagnostic du stress en entreprise (#22 UCL/ULB) – très satisfaisant, satisfaisant, peu satisfaisant, pas satisfaisant – risquent de détourner plus l'attention que celles prévues par la méthode SuvaPRO (#18) (oui, en partie, non) et a fortiori celles de la "Toetsingslijst Mens en Organisatie" (#20 TOMO) qui propose "oui, non, que vais-je faire".

La figure 13 montre que nous préconisons une approche couvrant l'ensemble de la problématique de stress, à savoir:

1. Un **Dépistage** par la direction: le document SuvaPRO (#18), s'adressant aux cadres, est très intéressant: il leur propose une réflexion en 10 points. Cette démarche est facile, ne demande pas beaucoup de temps et les amène ainsi que la direction à prendre conscience des problèmes. Elle suggère également le passage à une autre étape si cela s'avère nécessaire.
2. L'outil d'**Observation** est un outil de discussion en groupe: la méthode TOMO (#20) nous paraît devoir ici s'imposer plus que la SuvaPRO (#18), car elle est plus complète et propose des actions concrètes de prévention pour chaque point négatif décelé.

3. En parallèle, un outil individuel: le document "Stressé? Voilà qui pourra vous aider!" de SuvaPRO (#18) permet à chaque personne de faire le point sur sa propre situation, en considérant ses conditions de travail, mais sans négliger la contribution possible de facteurs privés. Ce document attire l'attention sur les symptômes et les ressources. Cet outil nous paraît particulièrement remarquable car très original, attrayant et interpellant. Par des exemples concrets, il attire l'attention sur des attitudes personnelles de vie telles que savoir dire non, ou se croire indispensable à la vie de l'entreprise. Ainsi, il propose à l'utilisateur de faire en quelque sorte un bilan personnel et d'établir son propre programme de lutte contre le stress. Ceci est unique.
4. Au delà, si nécessaire, un outil de discussion en groupe beaucoup plus détaillé sera nécessaire.  
Le canevas de pré diagnostic du stress en entreprise (#22 UCL/ULB) paraît répondre à ce besoin. Il couvre tous les aspects susceptibles de nécessiter cet approfondissement; il explique clairement ces aspects et conduit à réfléchir. Cependant, dans l'esprit de la stratégie SObAnE, au stade d'*Analyse*, seuls les aspects posant encore problème après les discussions de l'*Observation*, sont approfondis. Le document du canevas, comme tel, est alors trop lourd.  
Idéalement, un coordinateur, probablement un spécialiste, devrait pouvoir en extraire la section reconnue à problème à l'étape d'*Observation* TOMO. Ceci n'est pas prévu par la méthode mais pourrait être relativement facilement prévu dans l'avenir.

## VI. CONCLUSIONS

Depuis quelques années, mais surtout depuis la parution de la loi sur le bien être, les employeurs sont tenus de réagir aux problèmes de stress au sein de leur entreprise.

Ils restent cependant quelque peu dépourvus de moyens et ne savent trop comment aborder les problèmes.

Doivent-ils s'intéresser aux effets du stress ou aux causes ?

Doivent-ils d'emblée intervenir massivement au niveau de toute l'entreprise en faisant passer un questionnaire complet dans tous les secteurs ?

Ou peuvent-ils se baser sur une checklist pour organiser une discussion entre personnes concernées et rechercher des améliorations ?

Ces deux approches représentent-elles le même investissement en temps, en effort, en argent et aboutissent-elles aux mêmes résultats?

Le but de ce mémoire était de répertorier les principales méthodes rencontrées en Belgique et de les classer suivant la philosophie de la stratégie SObAnE (Malchaire 1997), à savoir:

- Un niveau 1, *Dépistage*, simple, rapide et peu coûteux, réalisé par les gens du terrain connaissant très bien la situation de travail.
- Le niveau 2, *Observation*, pour les situations qui n'ont pu être améliorées au niveau 1, avec étude plus précise des aspects à problèmes.
- Le niveau 3, *Analyse*, à nouveau si au terme de l'*Observation* la situation reste inacceptable, menée avec l'assistance d'un préventeur externe plus spécialisé.
- Le niveau 4, *Expertise*, dans les cas complexes, avec mesurages spécifiques et plus coûteux, réalisés par des experts externes.

La classification a donc reposé sur deux critères, la quantification versus la prévention et la complexité ou lourdeur de la méthode.

La classification et les fiches techniques établies devraient permettre au lecteur de se faire sa propre opinion des différents outils concernant leur utilité, le temps nécessaire à leur utilisation et leur caractère préventif. Cette classification doit donc permettre de poser un choix plus judicieux en fonction des objectifs que l'on poursuit.

Les méthodes de quantification ont été classifiées suivant ces niveaux pour une question de clarification, mais il faut garder à l'esprit qu'elles n'obéissent pas à la philosophie de la stratégie de SObAnE.

Nous prônons les méthodes les plus orientées vers la prévention, tout en sachant que la quantification peut être utile à certaines fins, telles que la comparaison entre secteurs, la comparaison avant/après et l'argumentation pour convaincre les dirigeants.

Les méthodes que nous recommandons sont:

- au niveau 1, **Dépistage**: SuvaPRO
- au niveau 2, **Observation**: TOMO, SuvaPRO
- au niveau 3, **Analyse**: UCL/ULB.

Aucune méthode n'a été classée en expertise étant donné qu'il n'existe pas de mesurage spécifique pour le stress.

Dans l'état actuel, nous proposons donc:

1. Un **Dépistage** rapide par 10 questions permettant aux membres de la ligne hiérarchique de se rendre compte de la situation.
2. Une démarche d'**Observation** à partir d'une discussion de groupe (#20 TOMO) doublée d'une réflexion personnelle (#18 SuvaPRO).
3. Pour les aspects plus difficiles à maîtriser, un approfondissement à partir des sections pertinentes du canevas (#22 UCL/ULB).

Au terme de ce travail, nous voudrions insister sur l'importance fondamentale de l'engagement de la direction et des travailleurs avant d'entamer toute démarche par enquête. Cette démarche doit nécessairement débiter par une définition claire et précise des objectifs et des retombées possibles. Elle ne peut se poursuivre que si les partenaires sociaux adhèrent au projet, travaillent en confiance et sont disposés à accepter les résultats, même si ceux-ci ne correspondent pas à ceux qu'ils attendent.

Il est également extrêmement important de rappeler aux employeurs qu'une démarche de ce type entraîne toujours des attentes de la part des travailleurs qui se sont exprimés et impliqués. Ne pas y répondre, c'est non seulement ne pas avancer, mais c'est probablement reculer.

Enfin, une stricte confidentialité et une utilisation éthique de ces méthodes doit être garantie. Il s'agit là d'un rôle important que doivent jouer les conseillers en prévention.

Le médecin du travail est souvent, surtout dans les PME, le seul conseiller en prévention et en tout cas le premier à être en contact avec chaque travailleur. Au cours des examens périodiques, il peut détecter les problèmes, déterminer ce qui est individuel et ce qui est collectif. Il devrait disposer d'un capital de confiance de la part des partenaires sociaux et devrait pouvoir être le garant de cette éthique, tout en laissant peut-être à d'autres, de formation plus ciblée, la technicité des questionnaires et réunions.

## *ANNEXES*

# ***#1 : VRAGENLIJST ONDERZOEK ERVAREN GEZONDHEID (VOEG)***

## **1. Références :**

Vragenlijst Onderzoek Ervaren Gezondheid, Dirken J.M. (1969), In: Kompier M.A.J. et Marcelissen F.H.G.(1990) Handboek Werkstress, Amsterdam, NIA.

- **Objectif :**

Détermination rapide de la présence de symptômes de stress.

- **Mesure :**

- Des *causes* : non.

- Des *effets* : s'intéresse uniquement aux symptômes somatiques pour en retirer un score de stress.

- **Théorie à la base :**

Non précisée par les auteurs.

- **Définition du stress :**

Non précisée par les auteurs.

- **Description :**

- 21 questions du type "avez-vous parfois des douleurs d'estomac?" et se rapportant à: douleurs dans la poitrine, palpitations, diminution d'appétit, lourdeurs ou crampes d'estomac, manque de souffle, douleurs d'estomac, mauvais goût dans la bouche, souffrance de l'estomac, sensation d'oppression, douleurs musculaires ou osseuses, maux de dos, fatigue, maux de tête, maux d'estomac, vertiges, malaise dans le ventre, endormi ou vaseux, picotements dans les membres, sans entrain, levé fatigué et non reposé, plus vite fatigué que d'habitude ?

- 2 modalités de réponses sont prévues : oui / non.

- **Analyse des résultats :**

Les plaintes sont additionnées et le niveau de plainte peut être comparé entre les fonctions ou les départements, ou à des groupes de comparaison externe. Le score varie de 0 à 21 et plus il est élevé, plus il y a des plaintes de santé.

Le score VOEG moyen des travailleurs néerlandais occupant un poste administratif est de 2.0, avec un écart type de 2.7. Il est de 2.7 pour les travailleurs occupant une fonction artisanale ou industrielle, avec un écart type de 3.3.

- **Modalités pratiques :**

*Langue* : néerlandais, français.

- **Temps nécessaire :**

10 minutes.

- **Aide aux utilisateurs :**

Formation requise : **non**.

Aide à l'utilisation : **non**.

Section d'aide avec des recommandations : **non**.

- **Méthode validée :**

Non précisé.

- **Caractéristiques :**

Quantification : **calcul d'un score de comparaison.**

Prévention : **non car ne s'intéresse qu'aux conséquences du stress.**

- **Niveau de la stratégie de prévention :**

En conclusion, il s'agit d'une méthode de *Dépistage* simple de symptômes de stress.

## #2 : TEST DE SANTÉ TOTALE (TST)

### 2. Références :

Amiel R. et Pelicier Y., le test de santé totale.

- **Objectif :**

Moyen de dépistage précoce, permettant de relever dans une population menant une vie "normale", des troubles non encore identifiés, et ceci, dans un but de prévention.

- **Mesure :**

- Des *causes* : non.
- Des *effets* : dépistage de symptômes physiques et psychiques chez des sujets qui n'en sont pas conscients.

- **Théorie à la base :**

Non précisée.

- **Définition du stress :**

Non précisée.

- **Description :**

- Questionnaire de 22 questions, utilisé comme auto-questionnaire ou en interview.
- 2 ou 3 modalités de réponse selon les questions :
- Exploration des fonctions somatiques, psycho-physiologiques et affectives.  
Les symptômes somatiques sont: tête lourde, palpitation, aigreur d'estomac, essoufflement, sueurs, tremblement, évanouissement ...  
Les symptômes plutôt psychiques concernent la nervosité, l'humeur triste, les troubles de mémoire, l'inertie, le tempérament soucieux, le sentiment d'isolement ...
- Les modalités de réponse sont oui-non ou souvent-quelque fois-jamais, ou encore bon-passable-mauvais.

- **Interprétation des résultats :**

La somme des réponses pathologiques donne le score du sujet testé.

Une réponse jusque 4 ne doit pas trop retenir l'attention, surtout dans le cas de sujets jeunes ;

Un score entre 5 et 8 peut être le signal avertisseur ;

Au-delà de 9, il y a de fortes chances de se trouver face à une personnalité fortement perturbée, et la consultation chez un psychiatre est vivement recommandée.

- **Modalités pratiques :**

*Langue* : français, anglais.

- **Temps nécessaire :**

10 minutes.

- **Aide aux utilisateurs :**

Formation requise : **aucune, test très simple à faire passer.**

Aide à l'utilisation : **non.**

Section d'aide avec des recommandations : **non.**

- **Méthode validée :**

Validation aux Etats Unis sur un échantillon de 1660 personnes : la corrélation entre une estimation clinique faite par un psychiatre et les résultats au test s'est avérée satisfaisante. En France, le test a été essayé sur 600 personnes d'âge, de sexe, de milieu social et culturel différents.

- **Caractéristiques :**

Quantification : **détermination d'un score global.**

Prévention : **non.**

- **Niveau de la stratégie de prévention :**

Ce questionnaire ne concerne que des effets dont certains sont relativement graves (évanouissement). Il ne trouve pas sa place dans la stratégie SObA, mais correspond à un degré relativement faible en ce qui concerne les exigences de compétence.

## #3 : I.N.R.S.

### 3. Références :

Pichené A. (1995) Dépistage du stress psychique chronique au moyen d'un questionnaire. Laboratoire Assistance en Physiologie environnementale. Notes scientifiques et techniques de l'INRS, NS 0132.

- **Objectif :**

Outil de dépistage qualitatif de l'état de stress, le plus complet possible, utilisable en entreprise.

- **Mesure :**

- Des *causes* : non
- Des *effets* : oui
  - retentissement physiologique, somatique
  - manifestations psychiques
  - comportements de minimisation des effets

- **Théorie à la base :**

Les différences entre stress biologique et psychique concernent essentiellement les facteurs intervenant dans le déclenchement du stress :

- Le stress biologique est dû à des agents stresseurs sur les cellules et les tissus, tels que le froid, la chaleur, les rayons X, les bacilles...
- Le stress psychique survient lorsque la personne évalue la relation avec son environnement comme contraignante ou dépassant ses ressources.

Une fois le stress initié, l'état de stress implique l'organisme dans sa globalité, en affectant à la fois le versant somatique et le versant psychique.

- **Définition du stress :**

La définition proposée en 1991 par Floru et Cnockaert sert de référence : "Le stress est un ensemble de réponses comportementales et physiologiques témoignant de l'effort d'adaptation de l'organisme aux agressions. Il est provoqué par des situations portant atteinte à l'intégrité physique ou psychique de l'individu".

- **Description :**

La méthode se présente comme un questionnaire rempli par l'interrogateur lors d'un entretien. Le questionnaire comprend 44 items répartis en 7 rubriques:

- troubles neurovégétatifs (13)
- tension (6)
- symptômes musculaires (3)
- humeur (4)
- fonction cognitive (6)
- troubles du sommeil (7)
- conduites de compensation (5)

4 modalités de réponses sont prévues suivant une échelle discontinue d'intensité:

- souvent : 4
- quelquefois : 3
- rarement : 2
- jamais : 1

Les 2 premiers types de réponse sont considérés positifs, les 2 derniers négatifs.

Ce questionnaire est en réalité intégré à un questionnaire plus vaste concernant les Troubles Musculosquelettiques (TMS) .

- **Interprétation des résultats :**

Aucune indication donnée par les auteurs.

- **Modalités pratiques :**

*Langue* : français.

- **Temps nécessaire :**

20 à 25 minutes

- **Aide aux utilisateurs :**

Formation requise : **pas spécifiée par l'auteur.**

Aide à l'utilisation : **aucune aide n'est fournie.**

Section d'aide avec des recommandations : **non.**

- **Méthode validée :** non.

Ce questionnaire a été utilisé dans une seule entreprise de 42 salariés, mais 51 autres salariés ont répondu à un autre questionnaire dont les modifications ont abouti à celui-ci.

L'usage d'un questionnaire sur le terrain permet de l'améliorer en supprimant les items inadaptés. Cet usage ne représente cependant pas une validation.

- **Caractéristiques :**

Quantification : **uniquement des effets du stress, mais sans proposer un score global.**

Prévention : **non.**

- **Niveau de la stratégie de prévention :**

Ce questionnaire est du même type que le questionnaire TST présenté ci-dessus. De par sa simplicité, il se situe au niveau 1, *Dépistage*, mais n'apporte guère d'information pour la prévention.

## #4 : GENERAL HEALTH QUESTIONNAIRE (GHQ)

### 4. Références :

Goldberg (1972) General Health Questionnaire.

Goldberg D.P. (1972) The detection of psychiatric illness by questionnaire A technique for the identification and assesment of non-psychotic psychiatric illness, Maudsley monographs number twenty-one.

- **Objectif :**

Instrument destiné à détecter certaines affections psychiques qui ne sont pas d'ordre psychiatrique : il sonde le mal-être psychique.

- **Mesure :**

- Des *causes* : non.
- Des *effets* : recherche de plaintes psychiques.

- **Théorie à la base :**

Non précisée.

- **Définition du stress :**

Non précisée.

- **Description :**

Questionnaire d'auto évaluation, existant en au moins 5 versions développées progressivement : 12, 28, 30, 60 et 140 items.

La version à 28 questions comprend 4 sous-échelles de 7 questions relatives aux :

- Symptômes psychosomatiques
- Problèmes d'anxiété et d'insomnie
- Problèmes de concentration et d'efficacité
- Tendance à la dépression.

Les questions sont du style "avez-vous récemment trouvé que votre vie était complètement sans espoir?"

Pour chaque item, trois modalités de réponses sont prévues :

- 0 mieux que d'habitude
- 1 moins bien que d'habitude
- 2 beaucoup moins bien que d'habitude.

- **Interprétation des résultats :**

Une comparaison est possible avec les résultats de différents travaux.

Les femmes obtiennent en général un score plus élevé que les hommes, sans doute à cause de leur plus grande émotivité.

Le score de chaque sous-échelle est compris entre 0 et 21, et le score total entre 0 et 84.

C'est aux chercheurs de fixer le seuil à partir duquel ils parleront de stress.

Plus le score est élevé, plus il indique un niveau de stress élevé.

- **Modalités pratiques :**

*Langue* : anglais, français

Le questionnaire a été traduit dans de nombreuses langues.

- **Temps nécessaire :**

10 à 15 minutes pour la version à 28 questions.

- **Aide aux utilisateurs :**

Formation requise : **non**.

Aide à l'utilisation : **non**.

Section d'aide avec des recommandations : **non**.

- **Méthode validée :**

La méthode a été validée de manière approfondie et pour le questionnaire dans différentes langues.

- **Caractéristiques :**

Quantification : **détermination d'un score total et par sous-échelles.**

Au-delà d'un certain seuil (fixé par les chercheurs), on parle de stress.

Prévention : **non**.

- **Niveau de la stratégie de prévention :**

Il s'agit d'un questionnaire assez simple à remplir et à analyser mais qui ne concerne que les effets et n'a donc guère d'intérêt point de vue prévention. Point de vue difficulté, il serait plutôt à ranger dans la catégorie la plus faible (*Dépistage*).

## #5: STRESS RELATIF PROFESSIONNEL (VAN HOUTE)

### 5. Références :

Dayre M. (1999) Test de stress relatif professionnel Van Houte, pour un dépistage rapide dans la pratique quotidienne de médecine du travail, première validation. Mémoire présenté en vue de l'obtention du Diplôme d'Etudes Spécialisées en Médecine du Travail. Bruxelles, UCL, Faculté de Médecine, Ecole de Santé Publique, Centre de Médecine et Hygiène du Travail.

#### • Objectif :

Dépister rapidement et facilement le stress d'origine professionnelle.

Il est basé sur l'évaluation de la charge psychosociale liée au travail.

Test mesurant le stress relatif, d'emploi facile et rapide pour un dépistage systématique et individualisé.

#### • Mesure :

• Des *causes* : non.

• Des *effets* : évalue très rapidement l'état de stress d'une personne.

#### • Théorie à la base :

Le stress est compris comme étant un phénomène global résultant de l'interaction de nombreuses variables d'ordre psychosocial, cognitif et biologique.

#### • Définition du stress :

L'auteur précise que la conception actuelle du stress repose sur trois approches :

• Psychosociale : l'extérieur, l'environnement et ses exigences adaptatives sont à l'origine du stress.

• Cognitive : c'est par cette voie qu'est appréciée l'information, en fonction de l'expérience passée et de l'état actuel; c'est aussi la voie du coping.

• Psychobiologique : le stress repose sur des bases biologiques qui évoluent avec lui et sont le reflet organique du vécu psychique.

#### • Description :

Deux questions fermées simples et une question ouverte complémentaire, permettant de calculer, sur une échelle graduée de - 4 à + 4, un indicateur de stress, appelé stress relatif.

• *Question 1* : "Comment estimez-vous votre niveau de stress dans votre situation de travail ?"

*si réponse =4 ou 5* : "selon vous, quelle condition de travail dans votre situation professionnelle est à l'origine de ce stress ?"

• *Question 2* : "Comment estimez-vous votre capacité à vous adapter, à faire face à ce stress dans votre situation de travail ?"

5 modalités de réponses sont prévues :

- 1 Très léger
- 2 Léger
- 3 Moyen
- 4 Grand
- 5 Très grand

- **Analyse des résultats :**

Le stress relatif est déterminé par la différence arithmétique entre le niveau de stress auto-estimé et le niveau des capacités d'adaptation auto-estimées.

Il varie de - 4 (stress auto-estimé très léger et capacités d'adaptations très grandes) à + 4 (stress auto-estimé très grand et capacités d'adaptation très petites).

Le stress relatif est un indicateur du risque de survenue d'une pathologie liée au stress.

Un salarié dont le stress relatif est supérieur ou égal à 1 doit être considéré comme stressé par une charge psychosociale inacceptable.

- **Modalités pratiques :**

*Langue* : français.

- **Temps nécessaire :**

Cinq minutes.

- **Aide aux utilisateurs :**

Formation requise : **outil destiné initialement aux médecins du travail pour le dépistage systématique du stress au travail, mais ne requiert aucune formation particulière.**

Aide à l'utilisation : **non.**

Section d'aide avec des recommandations: **non.**

- **Méthode validée :**

L'enquête destinée à la validation du questionnaire a rassemblé un échantillon de 528 personnes.

L'étude de validation a été menée par rapport au Test de Santé Totale modifié (Résultat du TSTm supérieur à 20 = stressé). Elle a consisté en deux parties:

- Etude de validation clinique, étudiant la corrélation entre l'évaluation médicale des médecins du travail et les scores moyens du test Van Houte.
- Etude de validation indirecte, étudiant la corrélation entre l'absentéisme et les scores moyens du test Van Houte.

La validité du test doit être confirmée par d'autres études de comparaison prenant comme référence des tests orientés sur la situation de travail.

- **Caractéristiques :**

Quantification : **détermination d'un score de stress relatif.**

Prévention : **seule la question ouverte complémentaire peut guider l'intervention du médecin sur le terrain.**

- **Niveau de la stratégie de prévention :**

Il s'agit évidemment de la méthode la plus simple et la plus rapide de **Dépistage** du stress.

Comme signalé déjà, seule la question annexe est susceptible d'apporter des informations quant à ce qui justifie cet état et devrait être amélioré.

## #6 : JOB CONTENT QUESTIONNAIRE (JCQ KARASEK)

### 6. Références :

Karasek R. et Theorell T. (1990) Healthy work. Stress, productivity and the reconstruction of working life. New York: Basic Books; 384 pp.

Site web: [www.uml.edu/Dept/WE/jcq.htm](http://www.uml.edu/Dept/WE/jcq.htm)  
[www.workhealth.org/strain/jsdef.htm](http://www.workhealth.org/strain/jsdef.htm)

#### • Objectif :

Mesurer le contenu du travail du répondant, d'une façon générale applicable à tous les types de poste de travail.

Le questionnaire est utilisé pour prédire le stress professionnel et les pathologies cardiaques.

Les dimensions les plus connues sont les exigences psychologiques (la demande) et la latitude de décision (contrôle), mais plus de 20 aspects du travail et de l'individu sont évalués.

La méthode ambitionne également d'évaluer la motivation au travail, la satisfaction au travail, l'absentéisme et le turnover du personnel.

Le questionnaire étudie plus particulièrement la structure psychologique et sociale de la situation de travail, relevant des demandes du travail, des opportunités de prise de décision, des relations sociales, etc.

Certains aspects physiques sont également pris en considération d'une manière générale. Par contre, il n'y a pas de test de personnalité, ni d'évaluation des facteurs de stress non professionnels.

#### • Mesure :

- Des *causes* : évaluation des exigences de la tâche et de la latitude de décision.
- Des *effets*: non.

#### • Théorie à la base :

Le "job strain model" établit que la combinaison entre des demandes de travail importantes et un faible pouvoir de décision conduit à des effets négatifs sur la santé tels qu'hypertension et maladies cardio-vasculaires. Un faible support social au travail augmente ces risques.

De même, le modèle prédit l'apparition de certains traits de personnalité induits par les comportements au travail. Ainsi, l'adaptation à des situations de travail passives avec faible demande de contrôle peut amener à réduire les capacités à résoudre des problèmes ou à faire face à des challenges et engendrer des sentiments de dépression.

A l'opposé, des demandes élevées de travail combinées à un grand pouvoir de décision et la possibilité d'usage de ses compétences conduisent à développer de plus grandes capacités d'apprentissage actif.

Le modèle de stress utilisé par les auteurs est le suivant:

		Exigences	
		limitées	élevées
Degré de liberté dans les décisions	limité	Ennui passif	Tension surchargé
	large	Facilité détendu	Défi dynamique

- **Définition du stress :**

Aucune définition du stress en tant que tel n'est donnée.

L'auteur définit les postes très stressants comme résultant de la combinaison entre les demandes de travail importantes et un faible pouvoir de décision.

- **Description :**

- *Le Job Content Questionnaire (JCQ)* est un auto-questionnaire de 42 questions.

Ce questionnaire analyse

les stressseurs professionnels : les sollicitations psychologiques du travail et l'insécurité professionnelle.

le soutien et l'entourage : le soutien du supérieur, et le soutien des collègues de travail.

les stressseurs physiques du travail : l'effort physique, les conditions de travail dangereuses, et l'exposition à des substances toxiques.

le manque de satisfaction professionnelle.

Echelle de réponse de type Likert de 1 à 4 (Pas du tout d'accord, pas d'accord, d'accord, tout à fait d'accord).

- *Job strain measure :*

Parmi les 42 questions du JCQ, 14 sont utilisées pour calculer le job strain:

Deux dimensions sont utilisées pour définir les contraintes de travail : la latitude de décision et les demandes psychologiques.

La *latitude de décision* est définie comme la somme de

La possibilité d'utiliser ses compétences au travail, mesurée par 6 items: possibilité d'apprentissage continu de nouvelles choses, possibilité de développer des compétences, compétences requises par le travail, variété des tâches, répétitivité, et créativité requise par le travail.

La possibilité de prise de décision, mesurée par 3 items : liberté de prise de décision, choix d'organisation de travail, possibilité de s'exprimer concernant le travail.

Exemple: "j'ai l'occasion de développer mes compétences professionnelles".

Les *demandes psychologiques du travail* sont définies par 5 items : travail excessif, demandes contradictoires, temps insuffisant pour exécuter le travail, rythme de travail rapide et travail lourd.

Exemple: "mon travail implique que j'apprenne de nouvelles choses".

Il faut noter que de nombreuses adaptations de ce questionnaire existent.

- **Analyse des résultats :**

Un schéma de cotation est prévu pour définir les scores d'exigences psychologiques et de latitude de décision.

- **Modalités pratiques :**

Langue : anglais

français (validé de façon conceptuelle par le Professeur R. Karasek).

Le questionnaire a été traduit dans une douzaine de langues (français-canadien, français-belge, espagnol, suédois, néerlandais, italien, japonais...).

Il faut adresser une demande d'utilisation auprès du département du Professeur Karasek pour obtenir le questionnaire et des informations concernant l'interprétation des résultats.

- **Temps nécessaire :**

- 10 à 20 minutes suivant la version.

- 1 à 2 heures par personne pour faire passer le test et analyser les résultats.

- **Aide aux utilisateurs :**

Formation requise : **une formation de 2 jours est nécessaire.**

Aide à l'utilisation : **non.**

Section d'aide avec des recommandations : **non.**

- **Méthode validée :**

- *Fiabilité :*

Dans la plupart des études où la fiabilité est relatée, le coefficient alpha pour les demandes de travail et la latitude de décision est au-dessus de .70.

- *Validité :*

La plupart des échelles sont nationalement standardisables, ce qui permet aux utilisateurs au sein de petits groupes de comparer leurs résultats aux moyennes nationales (par sexe et secteur). Cette standardisation est possible car un noyau de mêmes questions a été utilisé sur 4.500 personnes.

Cette base de données s'agrandit au fur et à mesure de l'utilisation du questionnaire car l'auteur exige de recevoir les données récoltées grâce à son questionnaire.

- **Caractéristiques :**

Quantification : **les scores relatifs aux différentes dimensions servent dans des études épidémiologiques et peuvent être comparés à une population de référence.**

Prévention : **même si les questions sont relatives aux causes, le fait de calculer ces différents scores peut occulter l'aspect préventif qui n'est donc pas immédiat.**

- **Niveau de la stratégie de prévention :**

Le Job Strain Index seul (14 items) est suffisamment court pour servir au niveau 1, *Dépistage*.

Le Job Content Questionnaire (42 items) est plus long, plus lourd, mais plus riche et s'inscrit plutôt dans le contexte du niveau 2, *Observation*.

## #7 : AUTO-QUESTIONNAIRE DU CLUB EUROPÉEN DE LA SANTÉ (CLUB)

### 7. Références :

Boitel L., Demongeot F., Rebstock E. (1992) Auto-questionnaire du club européen de la santé. Stress en milieu de travail, approche épidémiologique, Première Enquête Nationale Multicentrique.

- **Objectif :**

- Connaître la fréquence de stress dans une population de salariés du secteur tertiaire.
- Rechercher en milieu de travail un certain nombre de caractéristiques associées à l'état de stress.
- Formuler des observations, objectives et chiffrées pour tirer des conclusions aidant à l'élaboration de mesures préventives adaptées pour éviter la survenue de ces problèmes.

- **Mesure :**

- Des *causes* : analyse du vécu du travail par des questions sur le contenu de la tâche (facteur intrinsèque) et sur le contexte de la tâche (facteur extrinsèque) ;
- Des *effets* : il s'agit d'un questionnaire sur le stress, recensant les symptômes habituellement décrits comme signes de stress.

- **Théorie à la base :**

La recherche menée par le Club européen analyse le stress psychique ou psycho-émotionnel. L'agent stressant psycho-émotionnel peut engendrer une réponse psychique ou une réponse organique par le biais des maladies psychosomatiques. Il faut prendre en compte l'intervention de facteurs individuels dans la genèse de ces réactions. En effet, un même stimulus n'entraîne pas la même réaction chez des individus différents. De même, il faut garder à l'esprit le fait qu'une affection donnée ne résulte généralement pas d'un stimulus univoque.

- **Définition du stress :**

Non précisée explicitement par les auteurs.

- **Description :**

Il s'agit d'un auto questionnaire en 4 volets avec un total de 81 questions:

4. *Questionnaire socio-administratif* : 8 questions

Age, sexe, situation familiale, fonction, taille de l'établissement, taille du service, ancienneté, changement de poste récent.

5. a. *Analyse du contenu du travail* ( facteurs intrinsèques du travail) : 12 questions.

Quantité de travail, rythme de travail, effort physique, effort mental, contacts clientèle, difficulté du travail, intérêt du travail, monotonie, responsabilités, satisfaction, souhait de changement de poste, cadre de travail.

Chaque question porte sur la **perception** de la situation: la plupart sont dédoublées par "ressentez-vous cela comme bon ou mauvais?" portant donc sur l'**appréciation** du sujet. Exemple: "La difficulté de votre travail est-elle ?".

4 modalités de réponses sont prévues:

- |                  |                       |
|------------------|-----------------------|
| (1) minime       | à (4) très grande     |
| (1) pas du tout  | à (4) tout-à-fait     |
| (1) plutôt bonne | à (4) plutôt mauvais. |

- A. *Analyse du contexte de la tâche* (facteurs extrinsèques du travail) : 16 questions.  
 Influence personnelle sur organisation du travail, autonomie, objectifs de l'entreprise connus, définition claire des tâches, feed-back, satisfaction formation, possibilités de promotion, insécurité d'emploi, compétences bien utilisées, accomplissement du travail à l'aise, possibilités de formation professionnelle, situations conflictuelles au travail, relations avec collègues, relations avec supérieurs, dépendance par rapport à la hiérarchie, communication au sein de l'entreprise.  
 A nouveau, chaque question porte sur la **perception** de la situation: la plupart sont dédoublées par "ressentez-vous cela comme bon ou mauvais?" portant donc sur **l'appréciation** du sujet.  
 Exemple: "Pouvez-vous influencer l'organisation de votre travail?" Pas du tout (1) .... (2) .... (3) .... (4) tout-à-fait.
6. *Questionnaire concernant le stress* : 20 questions portant essentiellement sur les manifestations psychosomatiques du stress.  
 4 modalités de réponses : 0 à 3 ( minime à très grande).  
 Irritabilité, hypersensibilité au bruit, odeurs..., troubles de la concentration ou du sommeil, difficulté à entreprendre des activités, hésitation à prendre des initiatives ou des décisions, inquiétude, crispation-tension, mal à l'aise, moments d'excitation, sensation de fatigue générale, transpiration anormale, oppression ou essoufflement anormal, troubles physiques associés à la nervosité, pessimisme ou découragement, manque de confiance en sa propre valeur ou ses capacités, augmentation de la consommation café/tabac/alcool/drogue, modification de l'appétit, troubles du désir sexuel, difficulté de maintenir la qualité du travail, sensation d'être stressé.  
 Exemple: "Etes-vous irritable?".
7. *Analyse de l'organisation de travail* : 9 questions.  
 A remplir par l'enquêteur, avec ou sans l'aide du salarié.  
 Complexité des structures, intégration dans l'entreprise, formalisation de la tâche.  
 Exemple: "Existe-t-il une communication de type formel (circulaires, journal d'info, cercles de qualité, groupes d'expression)?" Minime (1) .... (2) .... (3).... (4) Très important.

- **Interprétation des résultats :**

Il s'agit d'un auto questionnaire sur le stress. Un score (de 0 à 60) est obtenu en faisant la somme de toutes les réponses. Un score supérieur à 20 signifie que le sujet est stressé.

- **Modalités pratiques :**

*Langue* : français.

- **Temps nécessaire :**

40 minutes.

- **Aide aux utilisateurs :**

Formation requise : **aucune**.

Aide à l'utilisation : **non**.

Section d'aide avec des recommandations : **non**.

- **Méthode validée :**

La méthode a été validée au cours d'une enquête auprès de 225 sujets par comparaison à des méthodes diagnostiques éprouvées: diagnostic de stress posé par des médecins spécialistes ou préalablement formés, au cours d'entretiens réalisés après l'auto questionnaire, sans connaissance du résultat de celui-ci par le clinicien.

- **Caractéristiques :**

Quantification : **aboutit à un score de stress avec une valeur limite.**

Prévention : **le but du questionnaire est d'élaborer des mesures de prévention, mais la façon par laquelle les actions peuvent être déterminées à partir de la constatation des facteurs de risque n'est pas indiquée.**

- **Niveau de la stratégie de prévention :**

L'ensemble forme un questionnaire assez lourd mais complet et original par le fait qu'il interroge sur la perception et l'appréciation du vécu du travail. Ces deux parties du questionnaire forment un ensemble de 28 questions dédoublées. Le recueil de ces perceptions, des appréciations et, surtout, des différences entre perception et appréciation est susceptible d'amener chaque répondant et l'enquêteur à réfléchir aux raisons et l'amener à la prévention. Force est de constater cependant que ce n'est guère le cas de sorte que la méthode se borne souvent à un constat. De complexité faible, elle se situe au niveau *Observation*. Le questionnaire de stress de 20 questions se limite aux effets. Il est assez comparable au questionnaire Voeg.

## #8 : OCCUPATIONAL STRESS QUESTIONNAIRE (OSQ)

### 8. Références :

Elo A.L., Leppänen A., Lindström K. and Ropponen T. (1992) Occupational stress questionnaire: User's instructions. Institute of occupational health care. Helsinki, Finland.

#### • Objectif :

Fournir au personnel de Médecine du travail un aperçu des concepts des travailleurs concernant les caractéristiques et les facteurs de stress de leur travail et concernant les réactions au stress. Rassembler les informations nécessaires pour améliorer l'environnement de travail et promouvoir le bien-être au travail.

Les aspects centraux contenus dans le questionnaire sont l'organisation du travail, le contenu du travail et les relations humaines. Il examine comment le travail peut être amélioré, si le travailleur a besoin de support, la satisfaction du travailleur et ses ressources mentales.

Le questionnaire peut être utilisé pour :

- Le développement du travail.
- Le support pour un individu.
- Le suivi et l'évaluation d'une situation de travail.

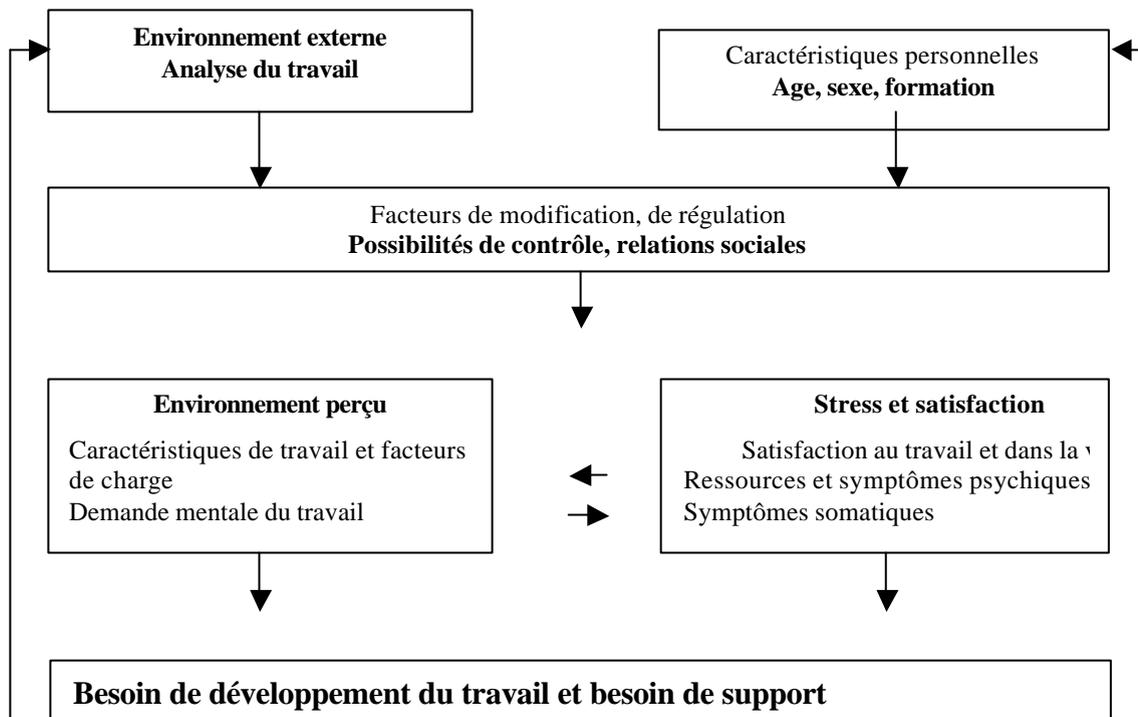
Aider à évaluer les problèmes et les besoins de changement.

#### • Mesure :

- Des *causes*, avec l'analyse des conditions de travail et de l'environnement perçu, et
- Des *effets*, car le feuillet complémentaire porte sur les symptômes psychiques et somatiques.

#### • Théorie à la base :

Modèle théorique



- **Définition du stress :**

Aucune définition n'est donnée si ce n'est au travers des symptômes ressentis.

- **Description :**

1. *Version intégrale (58 questions)*

*Situation personnelle (6 questions)*

Age, sexe, éducation, formation professionnelle, profession et emploi, poste de travail et département.

*Facteurs de modification (7 questions)*

Potentiel d'influence (3)

Influence sur les choses, sentiments d'accomplir quelque chose, autonomie.

Relations sociales (4)

Quelqu'un à qui se confier, soutien hiérarchique, relations et surveillance entre collègues.

*Perception de l'environnement de travail (34 questions)*

Exigences de travail (5)

Utilisation des connaissances et qualifications, monotonie du travail, nécessité de réflexion, répétition de tâches, précision.

Surcharge quantitative et répartition du travail (7)

Trop à faire, possibilités de pauses, répartition du travail, séquences difficiles, formation insuffisante ?

Pression du travail (2)

Travail mentalement et physiquement fatiguant ?

Dépendance (4)

Rythme fixe, liberté de travail, déplacements possibles...

Estime (3)

Appréciation par le groupe, travail utile et important, appréciation par famille.

Supervision (4)

Planification et supervision par supérieur, comportement du supérieur, contrôle par le supérieur, demande d'avis par le supérieur ?

Clarté de la définition des tâches (3)

Instructions claires, responsabilités de travail, ordres contradictoires ?

Rétro-information (1)

Responsabilité (danger) (3)

Isolement (2)

Confort (1)

*Stress et satisfaction (6 questions)*

Stress et santé (2)

Satisfaction au travail et dans la vie (4)

*Besoin de développement du travail et de soutien (4 questions)*

Exemple: "Comment votre supérieur traite-t-il ses subalternes?".

Les modalités de réponses varient d'une question à l'autre. 4 ou 5 modalités sont prévues en termes de fréquence, d'intensité, de satisfaction ...

8. *Version abrégée : (21 questions)*

Fait partie intégrante de la version intégrale.

9. *Feuillets complémentaires (40 questions)*

*Feuillelet complémentaire 1 : attentes psychologiques dans le travail (9 questions)*

Exigences point de vue mémoire, capacité de prise de décision rapide, concentration intense, vigilance spéciale, capacités de communication importantes, précision spéciale, capacité d'organisation et de planification, esprit d'initiative, habileté manuelle.

*Feuillelet complémentaire 2* : symptômes et ressources psychiques (17 questions)

symptômes psychiques (6)

symptômes somatiques (8)

ressources psychiques (3).

*Feuillelet complémentaire 3* : nécessité de développer le travail (14 questions).

- **Interprétation des résultats :**

Aucune méthode particulière n'est proposée au delà des calculs de pourcentages dans les différentes catégories.

- **Modalités pratiques :**

*Langue* : anglais, français.

Il faut déterminer à l'avance si on étudie une situation individuelle ou s'il s'agit d'une étude de groupe.

Situation individuelle : Utiliser la version abrégée.  
Le questionnaire est une aide à l'interview. L'attention doit être portée aux réponses extrêmes.

Etude de groupe : Planifier la collection des données.  
Déterminer pourquoi on fait l'étude et ce qu'on va faire des résultats.

- **Temps nécessaire :**

- Version abrégée, 21 questions : 20 minutes.

- Version intégrale, 58 questions : 45 à 75 minutes.

- Version complète, avec feuillets complémentaires, 98 questions : 90 à 120 minutes.

- **Aide aux utilisateurs :**

- **Formation requise :**

La méthode requiert une expertise en psychologie et consultation, ainsi qu'une compréhension théorique et une capacité de coopérer sur le terrain.

En effet, une information de base sur la relation homme-travail, sur les mécanismes de charge mentale, sur le stress professionnel et sur les déterminants du bien-être humain est utile pour la bonne interprétation des réponses reçues. De plus, il est conseillé de tester le questionnaire sur soi-même d'abord, puis avec une autre personne et de discuter par après les réponses formulées.

- **Aide à l'utilisation :**

Livret d'aide donnant une information sur les facteurs psychologiques influençant l'évaluation du travail et les réponses au questionnaire.

Ce livret reprend les objectifs, les pré-requis, la façon de procéder, le modèle théorique, le contenu, la nature, le développement et la fiabilité du questionnaire.

Il procure des informations concernant :

La préparation avant d'appliquer le questionnaire sur le terrain.

L'analyse des données.

L'utilisation des résultats.

Le document souligne les étapes essentielles

Déterminer l'objectif primaire : développement du travail ou support individuel.

Préparer les gens du terrain avant d'appliquer le questionnaire (expliquer objectif du questionnaire).

Faire partie d'une analyse globale (ergonomie, sécurité au travail ...).

Distribuer des informations à l'avance et donner un feed-back par après. Etre sûr que les participants connaissent le but du questionnaire.

S'assurer du support de la hiérarchie au cas où des changements doivent être opérés.

S'assurer de la confidentialité.

- **Section d'aide avec des recommandations** : non.

- **Méthode validée** :

Le questionnaire OSQ dans sa forme définitive n'a pas fait l'objet d'une étude spécifique de validation en raison de son développement sur une période de temps relativement longue.

Son emploi dans de nombreuses études sur plus de 25.341 travailleurs de différents secteurs dans le cadre de projets de recherche montre la faisabilité de ce questionnaire.

Il s'agit entre autres des secteurs de l'industrie électronique, de pompiers, de personnel de prison, de manufactures, de gardiennat d'enfant, de journalistes, de banques et assurances, d'industrie forestière...

La gamme de fiabilité des questions relatives aux caractéristiques de travail est comprise entre 0.58 et 0.85. Cette gamme est comprise entre 0.59 et 0.93 en ce qui concerne les questions relatives aux symptômes, à la satisfaction et aux ressources psychiques.

- **Caractéristiques** :

Quantification : **du stress et des facteurs responsables, détermination de scores.**

Prévention : **les auteurs disent que l'OSQ doit être utilisé dans un but préventif et correctif.**

**L'utilisation du questionnaire ne doit pas être une fin en soi. Ils insistent également sur le fait que l'information réside dans l'interprétation de chacune des réponses plus que dans le score déterminé.**

- **Niveau de la stratégie de prévention** :

Le questionnaire peut être utilisé:

- Dans sa version abrégée (21 questions): il s'agit alors plutôt d'une méthode de *Dépistage* au niveau individuel.
- Dans sa version intégrale (58 questions) qui alourdit la procédure et l'amène au niveau 2, *Observation*, tout en restant une méthode de *Dépistage* individuel.
- Enfin, avec les feuillets complémentaires qui approfondissent les perceptions personnelles et les symptômes somatiques. L'outil devient alors plus complet mais plus lourd, et du niveau 3, *Analyse*.

## **#9 : MODEL OF EFFORT-REWARD IMBALANCE (ERI)**

### **9. Références :**

Siegrist J., Effort-Reward Model, document provenant du site Internet "job Stress Network: <http://www.workhealth.org/strain/jsaltsgg.htm>" et "job Stress Network : <http://www.workhealth.org/strain/jsfinder.html>" 2001.  
Document s'appuyant sur l'article : Schnall PL., Landsbergis PA. (1994) Job Strain and Cardiovascular Disease. Ann. Rev. Public Health, 15: 381-411.

#### **• Objectif :**

Etablir une relation entre stress chronique au travail engendré par un déséquilibre entre effort demandé et récompense, et maladies cardio-vasculaires.

#### **• Mesure :**

- Des *causes* : car analyse de l'effort extrinsèque (pression de temps...), du contrôle de la situation, de l'effort intrinsèque...
- Des *effets* principalement, car étudie l'influence des conditions de travail sur les maladies cardio-vasculaires, indépendamment d'autres facteurs de risque.

#### **• Théorie à la base :**

Le Modèle de Siegrist a été exposé antérieurement:

Les conditions de travail qui sont menaçantes sont celles où il y a un désaccord entre une lourde charge de travail et un faible contrôle sur les récompenses à long terme.

Ce modèle étend le concept de contrôle de Karasek en incluant la sécurité d'emploi et les possibilités de promotion.

#### **• Définition du stress :**

Aucune n'est donnée explicitement.

#### **• Description :**

Auto-questionnaire de 57 questions, réparties en 3 sections :

##### *2. Renseignements généraux : 11 questions*

Age, sexe, années de scolarité, situation d'emploi actuelle, travail actuel (ou précédent), position actuelle au travail, secteur public ou privé, ancienneté dans le travail actuel, autre travail en dehors de celui-ci, nombre d'heures de travail par semaine, travail à pauses.

##### *10. Effort extrinsèque et faible récompense : 17 questions*

Effort extrinsèque : 6 questions

Pression de temps, interruptions dans le travail, responsabilité, pressions pour heures supplémentaires, travail physiquement éprouvant, demandes accrues au cours des 2 dernières années (exemple: "mon travail est physiquement exigeant).

Faible récompense : 11 questions

Estime : respect, support adéquat dans les situations difficiles, injustices (exemple: "je suis traité injustement au travail").

Valorisation salariale : salaire adapté.

Contrôle de la situation : possibilités de promotion, changements involontaires, insécurité d'emploi, fonction correspondant à la formation.

Il y a 2 modalités de réponses : d'accord / pas d'accord, et quantification de l'état de stress que cette situation engendre (1 = pas du tout stressé / 4 = très stressé).

11. *Effort intrinsèque* : 29 questions

Besoin de contrôle, besoin d'être approuvé, compétitivité, irritabilité disproportionnée, incapacité de prendre du recul par rapport à son boulot... (exemple: "je fais tout mon possible pour garder le contrôle de tout").

4 modalités de réponses sont prévues :

1 = pas du tout d'accord

2 = pas d'accord

3 = d'accord

4 = tout à fait d'accord.

- **Analyse des résultats :**

- **Modalités pratiques :**

Questionnaire en anglais, disponible sur le Web.

- **Temps nécessaire :**

20 à 30 minutes.

- **Aide aux utilisateurs :**

Formation requise: **aucune spécification.**

Aide à l'utilisation : **non.**

Section d'aide avec des recommandations : **non.**

- **Méthode validée :**

Le modèle a été testé dans de nombreuses études.

Une étude prospective de 6,5 ans sur 416 ouvriers allemands masculins montre la corrélation entre position instable, insécurité d'emploi, pression de travail et infarctus du myocarde ou attaque cardiaque.

- **Caractéristiques :**

Quantification : **oui.**

Prévention : **peu.**

- **Niveau de la stratégie de prévention :**

Le questionnaire s'intéresse plus aux conséquences qu'aux causes de stress et donc ne débouche pas sur la mise en évidence détaillée des aspects à améliorer.

L'outil est cependant rapide, non équivoque et peut être utilisé sans formation préalable. Nous le situons au niveau 2, **Observation.**

## **#10 : OCCUPATIONAL STRESS INDEX (OS INDEX)**

### **10. Références :**

Belkic K. (2000) The Occupational Stress Index, Center for social Epidemiology, Santa Monica, California. Document provenant du site Internet Job Stress Network, "<http://www.workhealth.org/OSI%20Index/OSI%20Introduction.html>"

- **Objectif :**

Ce modèle s'intéresse aux facteurs de stress professionnels influençant le système cardio-vasculaire. Le but est de mettre en évidence les domaines d'intervention possibles en réfléchissant à partir des expériences actuelles de travail.

- **Mesure :**

- Des *causes* : identification des facteurs de stress.
- Des *effets* : non.

- **Théorie à la base :**

L'OS index est basé sur le modèle de Karasek, ainsi que sur d'autres théories mettant en évidence la façon dont le stress conduit à des pathologies cardio-vasculaires.

- **Définition du stress :**

Non spécifiée.

- **Description :**

Auto-questionnaire de 65 questions réparties en 12 sections.

Beaucoup de questions possèdent des sous-questions.

3. *Informations concernant le travail* : 4 questions

Nombre total d'années de travail, ancienneté dans le travail actuel, description précise du travail actuel...

12. *Nombres d'heures et horaires* : 5 questions

Nombre d'heures par jour, par semaine, régularité des horaires, nombre de semaines de congés payés par an, pauses dans la journée de travail, travail à pause de nuit...

13. *Mode de paiement et évaluation du travail*: 2 questions

14. *Conditions physiques de travail* : 10 questions

Exposition au bruit, aux vibrations, à la chaleur, à des gaz, manutention lourde, position de travail, espace de travail, conditions dangereuses de travail...

15. *Accidents de travail et blessures* : 2 questions

16. *Pression temporelle au travail* : 2 questions

Limites de temps, accélérations dans le travail.

17. *Problèmes au travail* : 10 questions

Possibilité de retrouver une information oubliée, délai de prise de décision, conséquences d'une erreur dans le travail, instructions nécessaires disponibles...

18. *Description des tâches* : 7 questions

Liste des tâches principales, des outils, monotonie des tâches, contrôle de la vitesse des différentes tâches...

19. *Prise de décision au travail* : 6 questions

Prise de décision ou application des décisions des autres, rapidité de prise de décision...

20. *Interaction avec les personnes et les machines* : 9 questions

Communication avec d'autres indispensable dans le travail, utilisation d'outils de mesure, surveillance de machines, personnes sous votre responsabilité, interaction avec combien de personnes...

21. *Changements récents dans les conditions de travail* : 1 question

Changements de durée de travail par jour, de rythme de travail, de responsabilités, promotion, menace de licenciement.

22. *Questions à réponse ouverte concernant le travail* : 7 questions

Comment améliorer les conditions de travail, priorité dans les suggestions faites, aspect le plus difficile du travail, que faire pour diminuer cela, meilleure partie du travail, que faire pour la préserver, autres commentaires.

L'OS index prétend:

- Etre suffisamment général pour pouvoir être utilisé dans un grand nombre de situations de travail.
- Etre suffisamment détaillé pour pouvoir mettre en évidence les points clés d'intervention, les "dysfonctionnements" et conduire aux améliorations.

L'OS Index peut être adapté à des postes de travail spécifiques, ce qui permet de faire des comparaisons entre différentes fonctions sur le stress subi par les travailleurs.

L'OS Index est aménagé en un tableau bidimensionnel, dont l'axe vertical représente les niveaux de transmission de l'information (input sensoriels – prise de décision centrale – output, exécution des tâches), et dont l'axe horizontal représente les dimensions de stress (sous-charge, forte demande, rigueur, pression extrinsèque temporelle, expositions nocives, "treat-avoidant vigilance/disaster potential" poste de sécurité pouvant avoir des conséquences désastreuses, conflit).

L'OS Index permet dès lors de déterminer un profil des facteurs stressant d'un travail donné, facteurs fixes ou modifiables, identifiant le niveau de pénibilité et les principales dimensions responsables. Cette information devrait contribuer à déterminer les modifications qui seraient les plus bénéfiques.

- **Analyse des résultats :**

Des scores sont calculés par section. Le mode de calcul des scores est très compliqué.

- **Modalités pratiques :**

- *Langue* : anglais.
- Destiné aux travailleurs de n'importe quel type professionnel.
- Il existe des questionnaires OS Index spécifiques à différentes professions telles que chauffeur professionnel, médecins, professeurs, professionnels du transport aérien, travailleurs de production.
- Il peut être utilisé pour faire des comparaisons entre professions.

- **Temps nécessaire :**

45 à 60 minutes.

- **Aide aux utilisateurs :**

Formation requise : **non**. **Cependant, la compréhension des questions et des modalités de réponses reste assez difficile de sorte que le questionnaire ne pourra pas être rempli par tous les employés.**

Aide à l'utilisation : **non**.

Section d'aide avec des recommandations : **non**.

- **Méthode validée :**

La méthode a été utilisée par 345 travailleurs de professions différentes, des deux sexes et de pays différents.

- **Caractéristiques :**

Quantification : **de nombreux scores sont calculés par sous-section et par section de façon assez complexe.**

Prévention : **c'est le but de la méthode, mais aucune piste proposée.**

- **Niveau de la stratégie de prévention :**

Par la multiplicité des réponses, la réflexion nécessaire, la difficulté du calcul de score, la méthode s'avère assez lourde et doit être classée à la frontière entre *Observation* et *Analyse*.

## #11 : VRAGENLIJST ORGANISATIESTRESS-D (VOS-D)

### 11. Références :

Bergers G.P.A., Marcelissen F.H.G., de Wolff Ch. J.. (1986) Vos-D vragenlijst organisatiestress-D handleiding, Stressgroep publikatie n° 36, juli, Psychologisch laboratorium, Katholieke Universiteit Nijmegen.

- **Objectif :**

La méthode, développée par un ensemble de psychologues du groupe "Psychologie du travail et de l'organisation" de l'Université catholique de Nijmegen, a pour but de récolter des informations au niveau du groupe et non de faire un diagnostic individuel.

Une première version du questionnaire (VOS) a été suivie par une version modifiée (VOS-D) qui est fort abrégée et qui possède une formulation simplifiée afin de permettre son utilisation par du personnel moins qualifié.

- **Mesure :**

- Des *causes* : les identifie en décelant les sources de stress.
- Des *effets* : détermine la présence de conséquences en recherchant des symptômes de stress.

- **Théorie à la base :**

6 groupes de variables sont pris en considération :

- Contexte objectif : taille entreprise, structure hiérarchique, taille production...
- Contexte subjectif : distribution des rôles, manque de participation, responsabilité envers autrui...
- Réactions au stress
- Santé et maladie
- Comportement de type A/B
- Soutien social.

- **Définition du stress :**

Non spécifiée.

- **Description :**

Auto questionnaire de 94 questions (questions ouvertes comprises) réparties en 14 sous-échelles ou modules.

Il n'est pas indispensable d'employer tous les modules, mais il est déconseillé d'omettre ou de modifier des parties de modules.

4 à 5 catégories de réponses sont prévues (par exemple : jamais/ parfois/ régulièrement/ très souvent ou très élevé/ assez élevé/ ni élevé ni faible/ relativement faible/ très faible).

Les 14 modules appartiennent à 3 catégories (sources de stress, variables modératrices, réaction au stress) et une quatrième catégorie reprend d'autres questions diverses.

#### 4. Sources de stress :

renseignements généraux : 5 questions

entreprise, fonction, ancienneté, âge et sexe

charge de travail : 11 questions

rythme de travail, plusieurs tâches à faire à la fois, augmentation de la complexité du travail dans le temps, temps insuffisant, travail trop difficile, heures supplémentaires...

imprécision des rôles : 4 questions  
manque de clarté concernant les exigences précises des tâches, les attentes et l'appréciation  
responsabilité : 4 questions  
pour le fonctionnement d'une équipe, d'une machine...  
conflits de rôle : 3 questions  
tâches contradictoires ou contraires aux normes ou valeurs propres  
attachement au lieu de travail : 3 questions  
impossibilité de quitter le lieu de travail  
possibilité de prise de décision : 2 questions  
influence sur la cadence de travail  
investissement dans le travail et utilité: 3 questions  
sécurité d'emploi : 4 questions  
insécurité concernant la fonction, le caractère utilisable des connaissances actuelles.  
Exemple: "Avez-vous votre mot à dire sur la façon dont le travail doit être exécuté?"

23. *Variables modératrices :*

Support social : 10 questions (dont 5 concernent le support par le chef et les 5 autres par les collègues).  
Exemple: "Comment vous entendez-vous avec vos chefs? avec vos collègues".

24. *Réactions au stress :*

satisfaction au travail : 3 questions  
monotonie, travail méritant de faire un effort, volonté d'échanger de travail  
tracas concernant le travail : 7 questions  
possibilité de se détacher du travail en rentrant à la maison, présence de hobbies  
plaintes concernant la santé : 20 questions  
plaintes psychosomatiques (14), consommation médicamenteuse (3), absentéisme (3)  
plaintes psychiques : 11 questions  
Exemple: "Pouvez-vous oublier le travail une fois rentré à la maison?"

25. *Autres questions :*

4 questions ouvertes sur le bien-être au travail, les problèmes éventuellement non soulevés par le questionnaire, les problèmes rencontrés pour remplir le questionnaire, le temps mis pour compléter le questionnaire.  
Exemple: "Pouvez-vous dire en quelques mots si vous vous sentez généralement bien au travail?"

• **Analyse des résultats :**

Une subdivision du groupe de personnes étudiées en sous-groupes significatifs est réalisée pour l'analyse des résultats. Ces sous-groupes correspondent en général à des départements ou des fonctions.

Les sous-groupes sont comparés :

- Entre eux, ce qui permet d'identifier la localisation des problèmes au sein de l'organisation.
- Aux données récoltées dans d'autres entreprises (uniquement au niveau du score global de sous-échelle)

Un score est déterminé par module.

Les scores de certaines questions doivent être inversés tandis que le score d'une question doit être inversé et multiplié par deux.

Des scores moyens et des écart types existent par module pour :

- Un échantillon de travailleurs d'entreprises néerlandaises (2800 personnes).
- Le personnel d'exécution de la production (1290 personnes).
- Le personnel de bureau (560 personnes).
- Le personnel cadre moyen et supérieur (150 personnes).

- **Modalités pratiques :**

*Langue* : néerlandais, français.

- **Temps nécessaire :**

20 à 60 minutes. 45 minutes en moyenne selon les auteurs.

- **Aide aux utilisateurs :**

Formation requise : **pas précisé.**

Aide à l'utilisation : **un manuel d'utilisation a été rédigé par le Stressgroep Nijmegen.**

Section d'aide avec des recommandations : **non.**

- **Méthode validée :**

Bergers et al. (1986) ont montré la validité du Vos-d par le biais de l'analyse factorielle. Ces éléments correspondent bien aux échelles du questionnaire, à l'exception du surmenage, qu'il s'est avéré opportun de scinder en deux : surmenage quantitatif et qualitatif.

D'autre part, une étude portant sur un échantillon de 2800 personnes a montré la fiabilité interne de la méthode.

- **Caractéristiques :**

Quantification : **les différents scores permettent la comparaison avec d'autres entreprises du même secteur d'activité ou avec d'autres départements de la même entreprise.**

Prévention : **pas directement.**

- **Niveau de la stratégie de prévention :**

Il s'agit d'un questionnaire de 94 questions, long mais assez simple, s'adressant aux personnes et attirant particulièrement l'attention sur les changements à apporter. Cet outil se range donc parmi les méthodes d'*Analyse*.

## #12 : *WORKING CONDITIONS AND CONTROL QUESTIONNAIRE (WOCCQ)*

### 12. Références :

De Keyser V., Hansez I., Wocccq, méthode belge de prédiagnostic des risques psychosociaux. Université de Liège, psychologie du travail et des entreprises. Services fédéraux des affaires Scientifiques, Techniques et Culturelles (SSTC, contrats ST/12/011, 1994-1998 et PS/12/04, 1999-2000).

- **Objectif :**

- Évaluation du contrôle des travailleurs sur leurs conditions de travail.
- Application utile pour les entreprises désireuses de faire un diagnostic des risques psychosociaux pour la santé des travailleurs.
- Questionnaire permettant d'établir des priorités en matière d'actions managériales, même si des analyses supplémentaires sont nécessaires pour préciser l'intervention.

- **Mesure :**

- Des *causes* : évaluation subjective du niveau de contrôle de certaines facettes du travail. Le questionnaire tente d'évaluer les facteurs de stress.
- Des *effets* : la Mesure du Stress Professionnel (MSP), proposée par les auteurs en complément du WOCCQ, interroge sur la présence de symptômes résultant du stress.

- **Théorie à la base :**

Le stress étant un phénomène subjectif, le travailleur est le mieux placé pour évaluer ses contraintes au travail (adéquation entre aptitudes du travailleur et ressources extérieures disponibles).

Le questionnaire est donc un moyen idéal pour évaluer le stress et les facteurs de stress. Le modèle de base est le modèle de stress au travail "*demande-contrôle*" de Karasek et Theorell (1990).

- **Définition du stress :**

Le stress est défini comme étant la réponse du travailleur devant des exigences de la situation pour lesquelles il doute disposer des ressources nécessaires et auxquelles il estime devoir faire face (De Keyser et Hansez, 1996).

Cette définition insiste sur l'évaluation subjective des ressources, sur l'implication du travailleur, et sur l'incertitude de l'issue comportant une probabilité d'échec. Elle est directement liée à la notion de contrôle de l'environnement de travail.

- **Description :**

L'équipe de recherche propose un questionnaire, appelé le WOCCQ, mais aussi d'autres outils de mesure du bien-être au travail :

L'outil de *diagnostic des risques psychosociaux* comprend :

5. *Un questionnaire d'évaluation du contrôle de la situation de travail, le WOCCQ :*

80 items en 6 dimensions mélangées :

ressources disponibles (cognitives, informationnelles, relationnelles...): 9 items

exigences contradictoires liées à la gestion de la tâche (conflits de rôle...): 17 items

risques personnels ou risque pour autrui: 17 items

planification du travail (répartition charge de travail, horaires, congés, pauses): 12 items

contraintes temporelles (cadences de travail, échéances à respecter à court terme...): 14 items

contrôle de l'avenir (évolution, stabilité d'emploi): 11 items

Formulation des questions à la première personne "je participe aux prises de décisions qui concernent directement mes tâches"

Réponse = échelle de type Likert : 1 (rarement ou jamais) à 4 (toujours ou presque toujours).

Calcul des scores par dimension (somme des scores. Certains items possèdent des scores à renverser, repris dans un tableau).

26. *Un relevé des situations problématiques décrites par les travailleurs :*

Chaque travailleur doit citer 3 situations problématiques majeures qu'il rencontre au travail, et en préciser la fréquence et le degré de stress ressenti.

D'autres outils de mesures du bien-être au travail sont proposés en option :

6. *Le degré de stress psychologique au travail (Mesure de Stress Psychologique MSP):*

Lemyre L. et Tessier R. (1988) ; Lemyre et al 1999, Université de Laval, Canada.

But = mesurer directement l'état subjectif d'"être stressé".

Version MSP-25 A courte.

25 questions.

Exemple: "Je suis confus(e), je n'ai pas les idées claires, je manque d'attention et de concentration".

Réponse de 1 (pas du tout) à 8 (énormément), correspondant à leur état durant ces 4-5 derniers jours.

27. *Le degré d'épuisement émotionnel (Maslach, 1982):*

9 questions.

Exemple: "Mon travail me vide littéralement sur le plan émotionnel".

Réponses de 1 (jamais) à 7 (chaque jour).

28. *L'habilitation psychologique (signification, compétence, contrôle, impact):*

8 questions.

Exemple: "Le travail que j'effectue est très important pour moi".

Réponses de 1 (pas du tout d'accord) à 5 (tout à fait d'accord).

29. *L'évaluation d'autres variables organisationnelles (job challenge, satisfaction au travail, implication organisationnelle, intention de quitter le travail):*

9 questions.

Exemple: "Je suis dans l'ensemble très satisfait(e) de mon travail".

Réponses de 1 (pas du tout d'accord) à 5 (tout à fait d'accord).

• **Analyse des résultats :**

Pour obtenir les scores des 6 dimensions, il suffit de renverser certains items mentionnés dans un tableau, et de faire la somme de tous les items de la dimension considérée.

Un score élevé reflète un contrôle important.

Ces scores peuvent être analysés statistiquement par rapport au score de stress du MSP ou par rapport à d'autres variables indépendantes (expertise, ancienneté, salaire, statut dans l'entreprise...).

• **Modalités pratiques :**

*Langue :* français.

Plusieurs méthodes de recueil des données sont possibles : papier ou informatisée permettant un feedback immédiat au participant.

- **Temps nécessaire :**
- 40-50 minutes, plus long si en entretien (appréciation par nous).
- Ajouter 25 autres minutes pour compléter le questionnaire par les différentes mesures du bien-être au travail (la mesure du stress professionnel, de l'épuisement émotionnel, de l'habilitation psychologique et autres variables organisationnelles).

- **Aide aux utilisateurs :**

Formation requise :

Toute personne concernée par les ressources humaines de l'entreprise ou de l'organisation est apte à utiliser les outils proposés, et à même d'interpréter les données recueillies : formation courte à l'utilisation du diagnostic si psychologue, Médecin du travail, personnel des ressources humaines.

possibilité formation à l'utilisation dispensée par les auteurs ou de prise en charge complète.

Aide à l'utilisation : **manuel à disposition**

Section d'aide avec des recommandations : **nécessité de faire quelques démarches préalables telles que rencontre avec la direction afin d'obtenir son accord et son soutien, et création d'un comité de pilotage.**

- **Méthode validée :**
- Validation théorique (analyse de Rasch, ajustement des items, coefficient de fidélité des estimations)
- Test de la validité de construit de l'outil et de la validité convergente.
- Application chez des professeurs d'école secondaire technique et professionnelle (49 professeurs), des opérateurs d'une entreprise agro-alimentaire (58 personnes), des infirmières (60), et des services publics de l'emploi et de la formation (816 agents).

- **Caractéristiques :**

Quantification : **les scores calculés peuvent servir à comparer le group étudié à une population de référence.**

Prévention : **le but de cette méthodologie est d'aboutir à des possibilités de démarche d'intervention organisationnelle. Cependant, l'analyse du questionnaire pour déterminer ces possibilités d'intervention n'est pas évidente, surtout pour un utilisateur non expérimenté.**

- **Niveau de la stratégie de prévention :**

La méthode paraît bien pensée, très complète et très équilibrée. Elle semble assez facile à utiliser bien qu'une formation soit souhaitable. Elle se rapproche de la méthode Vos-D point de vue durée et lourdeur mais est plus puissante par les outils "en option" et se range donc au niveau 3, *Analyse*. Elle ne n'intéresse cependant uniquement qu'aux causes (et effets) bien que prétendant pouvoir servir de base à la prévention.

## #13 : *BASIS VRAGENLIJST AMSTERDAM (BASAM)*

### 13. Références :

Biessen P.G.A., de Gilder D. (1993) Vakgroep Arbeids- en Organisationspsychologie, Universiteit van Amsterdam. Basis Vragenlijst Amsterdam, handleiding. Swets Test service.

- **Objectif :**

Evaluer les aspects psychologiques et sociaux du travail, ainsi que les "politiques" personnelles au sein des organisations de travail.

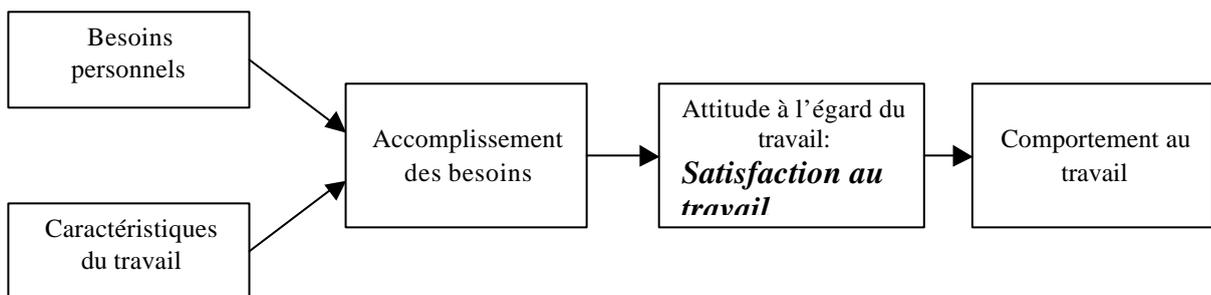
- **Mesure :**

- Des *causes* : oui.
- Des *effets* : une estimation de la satisfaction au travail est réalisée.

- **Théorie à la base :**

Questionnaire basé sur la satisfaction au travail.

#### Modèle besoin-satisfaction :



- **Définition du stress :**

Non précisée.

- **Description :**

Il existe deux variantes du questionnaire :

- L'une de 116 items, répartis en 23 échelles (de "Profit" versie) pour le secteur des banques et assurances.
- L'autre de 100 items répartis en 21 échelles (de "non-Profit" versie) pour l'administration publique.

Le questionnaire comprend 5 parties, en plus des données administratives : département, sexe, âge, nombre d'heures prestées par semaine, salaire...

#### 7. *Les caractéristiques du travail* : 9 échelles

40 items :

- autonomie (4)
- informations sur le travail en lui-même (4)
- importance de la tâche (5)
- contenu (intérêt) de la tâche (3)
- responsabilité ressentie (4)
- connaissance des résultats (4)
- conflits de rôles (5)

- imprécision des rôles (5)
- pression de travail (6)
- 30. *Les relations avec les collègues et les chefs: 7 échelles*  
37 items :
  - leadership social/émotionnel (6)
  - leadership de correction (4)
  - leadership stimulant (5)
  - soutien par les collègues (5)
  - réception d'informations (6)
  - don d'information (6)
  - exactitude d'appréciation (5)
- 31. *La rémunération / récompense*  
version "Non-Profit" : 2 concepts, 8 items.  
version "Profit" : 2 concepts, 16 items
- 32. *L'attitude vis-à-vis de l'organisation : 2 échelles*  
9 items :
  - structure (5)
  - accessibilité de la hiérarchie (4)
- 33. *Les conditions de travail : 1 échelle*  
6 items.

5 modalités de réponses sont prévues: helemaal niet; in geringe mate; noch in geringe noch in hoge mate; in hoge mate; helemaal.

- **Interprétation des résultats :**

Les formulaires remplis doivent être adressés à l'institut Sweets en Zeitlinger, qui se charge de l'analyse des données.

- **Modalités pratiques :**

*Langue* : néerlandais.

Questionnaire destiné à tous les types d'organisation de travail, hormis le travail bénévole. Les répondants doivent travailler depuis au moins 6 mois dans l'entreprise pour passer le questionnaire.

Constitution d'un groupe de travail qui est responsable d'informer toute l'organisation sur le questionnaire, et qui doit être disponible pour répondre à toute question du personnel à ce sujet. Des questions supplémentaires (80 maximum pour le programme d'interprétation) spécifiques à chaque entreprise peuvent être ajoutées au questionnaire standard. Ces questions doivent être formulées par le groupe de travail.

- **Temps nécessaire :**

30 à 60 minutes pour le passage du questionnaire.

- **Aide aux utilisateurs :**

Formation requise : **non**.

Aide à l'utilisation : **une brochure explicative est disponible.**

Nécessité de recourir à un groupe de travail responsable de l'enquête.

Une préparation avant le passage du questionnaire est nécessaire (vérifier que toutes les questions sont pertinentes pour l'entreprise, formulation des questions supplémentaires, sélection du personnel qui va faire l'objet de l'enquête...).

Section d'aide avec des recommandations : **non**.

- **Méthode validée :**

Le BASAM a été utilisé chez 4.771 personnes issues de 4 secteurs différents provenant de 19 organisations différentes.

Plusieurs études de validation ont été réalisées.

La validation principale a consisté à vérifier la cohérence entre les échelles du BASAM et différents indices de satisfaction au travail. Les auteurs estiment qu'il y a forte validité s'il existe une bonne corrélation entre l'échelle du BASAM et l'index de satisfaction.

Pour les modules contenu de la tâche, rémunération et leadership, la cohérence et donc la validité est jugée élevée. Pour les autres, elle est moins bonne.

- **Caractéristiques :**

Quantification :

Détermination d'un score pour permettre les comparaisons en interne dans l'entreprise, mais aussi vis-à-vis d'autres entreprises.

Prévention : **non**.

- **Niveau de la stratégie de prévention :**

De par sa lourdeur, la nécessité de recourir à une interprétation extérieure et l'information à donner au départ pour atteindre des taux de réponse élevés, cette méthode doit être rangée au niveau 3, *Analyse*.

## #14 : OCCUPATIONAL STRESS INDICATOR (OSI)

### 14. Références :

Osipow S.H., Ph D, The Ohio State University, Spokane A.R., Ph D, The University of Maryland, College Park, Occupational Stress Inventory.

- **Objectif :**

Mesure concise de 3 dimensions ou domaines d'ajustement professionnel, c'est-à-dire d'adaptation de l'individu à son milieu de travail et à la tâche.

Les dimensions mesurées sont le stress professionnel, la tension psychologique et les ressources d'adaptation (copings).

- **Mesure :**

- Des *causes* : facteurs de stress.
- Des *effets* : tension physique et psychique. Classification en quatre niveaux de stress professionnel.

- **Théorie à la base :**

Non précisée.

- **Définition du stress :**

Non précisée.

- **Description :**

Questionnaire de 140 questions réparties en 3 sections :

8. *Section 1 : Occupational Role Questionnaire (ORQ)* (60 questions)

Mesure du stress professionnel par 6 échelles abordant les facteurs de stress liés à la profession du travailleur et susceptibles de lui occasionner du stress.

Surcharge du rôle : travail demandé pas rapport aux ressources/capacités du travailleur à accomplir les tâches demandées.

Insuffisance des rôles : évaluation de l'adéquation entre formations individuelles, instruction, habileté, expérience et les exigences du travail.

Ambiguïté de rôle : clarté des priorités, attentes et critères d'évaluation pour le travailleur.

Limite de rôle : sentiment du travailleur d'incompatibilité des demandes de rôle.

Responsabilité : impression d'avoir beaucoup de responsabilités pour la performance et le bien-être des autres dans le travail.

Environnement physique : exposition à des conditions physiques extrêmes ou à des substances dangereuses.

Exemple: "Je suis responsable du bien-être de mes subordonnés."

34. *Section 2 : Personal Strain Questionnaire (PSQ)* : (40 questions)

Mesure de la tension psychologique par 4 échelles.

Tension professionnelle : vécu du travailleur par rapport à la qualité de son travail et de son rendement.

Tension psychologique : évaluation de la présence de problèmes psychologiques ou émotionnels.

Tension interpersonnelle: difficultés dans les relations interpersonnelles.

Tension physique : relevé de plaintes concernant la santé.

Exemple: "Ces derniers temps, je n'arrive pas à suivre au boulot."

35. *Section 3 : Personal Ressources Questionnaire (PRQ)* (40 questions)

Mesure des ressources d'adaptation par 4 échelles.

Divertissement : activités récréatives, périodes de relaxation.

Prise en charge de soi : engagement dans des activités réduisant le stress chronique.

Support social : soutien et aide de l'entourage.

Adaptation rationnelle et cognitive : emploi d'habiletés cognitives face au stress lié au travail.

Exemple: "Il y a au moins une personne compréhensive avec qui je peux discuter de mes soucis."

Les réponses sont reprises sur une feuille de cotation avec identification personnelle (nom, âge, sexe, profession, qualification professionnelle et date).

Il y a 5 modalités de réponses :

36. Rarement ou jamais vrai

37. Parfois vrai

38. Souvent vrai

39. Vrai la plupart du temps

40. Toujours vrai

Il est possible de ne faire passer qu'une ou deux des sections du questionnaire plutôt que les trois.

- **Analyse des résultats :**

Les résultats doivent être fournis par l'examineur et non pas par le répondant.

L'examineur détermine un score pour chaque rubrique et chaque section à l'aide d'une feuille de correction (certains scores doivent être inversés) et rapporte les résultats sur une grille (il existe une grille pour les hommes et une pour les femmes).

- *Pour le stress professionnel (ORQ) et la tension psychologique (PSQ),*
  - un score de plus de 70 : forte probabilité de stress auquel le sujet peut difficilement s'adapter.
  - entre 60 et 69 : niveaux modérés de stress auquel le sujet s'adapte difficilement.
  - entre 40 et 59 : niveau normal de stress.
  - moins de 40 : absence de stress et de surmenage psychosocial.
- *Pour les ressources d'adaptation (PRQ),*
  - moins de 30 : manque significatif de ressources d'adaptation.
  - entre 31 et 39 : déficits modérés en ressources d'adaptation.
  - entre 40 et 59 : ressources d'adaptation moyennes, normales.
  - plus de 60 : ressources d'adaptation élevées.

Les personnes présentant un niveau moyen ou élevé à l'ORQ et au PSQ, combiné à un faible score au PRQ sont fort susceptibles de présenter une détresse psychologique significative.

L'analyse globale des trois scores donne une idée d'ensemble, tandis que les scores isolés fournissent des renseignements plus détaillés sur le stress professionnel, la tension psychologique et les ressources.

Il existe des guidelines pour l'interprétation des résultats par échelle.

- **Modalités pratiques :**

*Langue* : anglais ; une version française existe.

- **Temps nécessaire :**

30 à 60 minutes pour répondre au questionnaire.

25 minutes pour déterminer les scores et les interpréter.

- **Aide aux utilisateurs :**

Formation requise : **ce questionnaire ne devrait être utilisé que par du personnel qualifié pour l'utilisation et l'interprétation de tests psychologiques. Ce personnel doit avoir une bonne connaissance des notions de stress, de contrainte et des ressources d'adaptation.**

Aide à l'utilisation : **un manuel d'utilisation expose l'utilisation correcte du test, la procédure pour déterminer les scores et l'interprétation des résultats.**

L'OSI ne doit être utilisé que dans l'optique avec laquelle il a été conçu, c'est-à-dire l'identification du stress professionnellement induit et au bénéfice de celui qui le passe volontairement. Il ne peut en aucun cas être utilisé à d'autres fins telles que sélection, promotion, évaluation des performances professionnelles, ...

Idéalement, l'OSI doit faire partie intégrante d'une analyse plus globale de la santé mentale et physique ainsi que de l'adaptation professionnelle.

Section d'aide avec des recommandations : **non.**

- **Méthode validée :**

La validité de l'OSI a été étudiée et établie au cours de nombreuses études comportant des études d'analyse factorielle, des études de corrélation, des études utilisant les échelles pour diminuer le stress et des études du stress, de la surcharge et des modèles de coping.

- **Caractéristiques :**

Quantification : **classification des personnes en différents niveaux de stress.**

Prévention : **s'intéresse surtout aux ressources individuelles d'adaptation.**

- **Niveau de la stratégie de prévention :**

La longueur et l'exigence de compétence pour l'utilisateur place cette méthode au niveau 3, *Analyse*. Sa faiblesse est cependant, à notre avis, de mettre trop l'accent sur les capacités des personnes, plutôt que sur les exigences du travail. Le danger souligné par les auteurs d'une utilisation abusive nous paraît ainsi bien réel.

## #15 : ORGANISATIONAL ASSESSMENT SURVEY (OAS)

### 15. Références :

Larry A. Braskamp, Ph.D., Martin L. Maehr, Ph.D. (1985-1986) Organisational Assessment Survey., <http://www.metritech.com/Metritech/Products/oas.htm>

- **Objectif :**

Programme d'évaluation et de développement aidant les entreprises à identifier les problèmes menant à une faible productivité et une insatisfaction du personnel.

- **Mesure :**

- Des *causes* car étudie les écarts entre les besoins de motivation des employés et les opportunités de travail ressenties et la culture d'organisation. L'OAS aide les entreprises à identifier les domaines potentiels de changement.
- Des *effets*: non.

- **Théorie à la base :**

L'ensemble de la culture d'organisation d'une entreprise est largement influencé par les valeurs individuelles de travail des employés.

L'investissement personnel des individus pour les entreprises est très important : plus les employés s'investissent, plus c'est probable qu'ils se sentent engagés, qu'ils soient satisfaits et productifs.

Les 4 facteurs considérés sont :

- Reconnaissance : importance de l'efficacité des systèmes de récompense et de feedback au sein de l'entreprise.
- Accomplissement : degré des niveaux standards de performance de l'entreprise et auto-imposés.
- Pouvoir : effet de la compétition et des conflits présents dans l'organisation.
- Affiliation : besoins et opportunités d'interaction dans l'entreprise.

L'évaluation de l'investissement personnel au niveau individuel peut se faire par un autre outil, le Work Motivation Inventory.

- **Définition du stress :**

Le terme stress n'est pas utilisé explicitement. Ce questionnaire est plutôt orienté vers la motivation et la satisfaction des travailleurs.

- **Description :**

Le questionnaire comprend 200 questions réparties en 3 sections, chacune précédée d'instructions.

9. *section 1 :*

90 questions recueillent l'opinion du sujet sur toute une série d'affirmations telles que "gagner est important pour moi" ou "je me sens bien quand je fais plaisir à quelqu'un important pour moi".

Recherche de challenges, compétitivité, importance de l'argent et des possibilités d'augmentation ou promotions, ambition, difficulté des buts recherchés, importance des relations avec autrui, importance de la reconnaissance, indicateurs de succès, avis concernant les personnes à succès, confiance dans les autres, confiance en soi.

5 modalités de réponse sont prévues : Pas du tout d'accord/ pas d'accord/ incertain/ d'accord/ tout-à-fait d'accord.

41. *section 2* :

40 questions recueillent l'opinion du sujet concernant son travail:

Exemple: "mon travail actuel me donne l'occasion d'augmenter mon influence sur les autres".

ou "mon travail actuel me donne l'occasion d'aider les autres directement".

Section listant des opportunités qui pourraient être offertes par l'emploi actuel :

mon travail me fournit des opportunités de montrer mes compétences, de me sentir valorisé et nécessaire, de superviser d'autres, de recevoir des bonus ou autres avantages, d'aider des gens, de ressentir de la fidélité envers ma compagnie et mes collègues, d'améliorer mes compétences et mes talents, de travailler en équipe, d'avoir le temps nécessaire pour effectuer un travail de qualité, de faire du travail intéressant, ...

5 modalités de réponses sont également prévues: Pratiquement jamais fourni/ rarement fourni/ parfois fourni/ souvent fourni/ presque toujours fourni.

42. *section 3* :

Cette troisième partie comprend 70 questions concernant l'opinion du sujet sur son entreprise.

Exemple: "je m'identifie à la compagnie".

Qualité du travail d'équipe, compétitivité, justice, adéquation de la rémunération, satisfaction du travail réalisé, identification à la compagnie, respect du travailleur individuel, qualité de la communication, qualité des relations avec la hiérarchie, implication dans les décisions concernant directement son travail, instructions claires, manque de confiance interpersonnelle, aucun contrôle de carrière, regret d'avoir choisi ce job, sentiment d'être bloqué dans la position actuelle, présence d'un feedback concernant le travail, sécurité d'emploi...

5 modalités de réponses sont prévues: Pas du tout d'accord/ pas d'accord/ incertain/ d'accord/ tout-à-fait d'accord.

- **Analyse des résultats :**

Le mode de dépouillement n'est pas précisé et le rapport est établi par l'équipe de l'OAS.

- **Modalités pratiques :**

*Langue* : anglais.

Utilisation des résultats individuels ou de groupe selon les besoins.

Des demandes spécifiques d'adaptation et des analyses particulières peuvent être adressées à leurs consultants.

- **Temps nécessaire :**

Supérieur à 1 heure.

- **Caractéristiques :**

Quantification : **aucune information n'est fournie.**

Prévention : **La méthode s'intéresse aux causes, mais l'équipe OAS semble nécessaire pour l'interprétation.**

- **Aide aux utilisateurs :**

Formation requise : **non nécessaire pour l'utilisation, mais bien pour l'interprétation.**

Aide à l'utilisation : **non.**

Section d'aide avec des recommandations : **non.**

- **Méthode validée :**

Un groupe de plus de 1000 adultes a été testé.

Le coefficient de fiabilité est de 0,82 au travers des différentes sections.

- **Niveau de la stratégie de prévention :**

Le questionnaire, particulièrement long, redondant et fastidieux, se rapproche des questionnaires BASAM et WOCCQ point de vue difficulté et compétence requise. Il est cependant plus lourd et s'intéresse moins aux causes et à l'état d'une situation de travail qu'à la perception, à la motivation et à la personnalité du répondant.

Il s'agit d'une méthode de complexité correspondant au niveau 3, *Analyse*, fortement orienté vers les perceptions.

## #16 : VRAGENLIJST ARBEID EN GEZONDHEID (VAG)

### 16. Références :

Gründemann R.W.M., Smulders P.G.W., de Winter C.R. (1993) Vragenlijst arbeid en gezondheid handleiding, Sweets en Zeitlinger B.V., Lisse en NIPG-TNO, Leiden.

- **Objectif :**

La méthode a été élaborée à l'origine pour définir le fonctionnement personnel d'individus dans leur situation de travail. Son but est de connaître rapidement l'évaluation que les salariés font de leur travail et de leur santé. Les conclusions doivent être faites au niveau du groupe. Le but est d'ainsi étayer la politique en matière de travail et de santé.

- **Mesure :**

- Des *causes* : tente d'identifier les phénomènes susceptibles de causer du stress dans l'organisation.
- Des *effets* : analyse des données relatives à la santé.

- **Théorie à la base :**

Non précisée par les auteurs dans le manuel d'utilisation de la méthode.

- **Définition du stress :**

Non précisée.

- **Description :**

Il existe deux versions du questionnaire:

- La version courte : 41 questions comprenant 40 questions spécifiques et d'une question générale.
- La version longue : 200 questions.

- *Version courte :*

Les questions peuvent être réparties en 10 groupes :

Questions d'identification : département, fonction, âge, sexe, travail à temps plein/partiel, formation, ancienneté, horaires (ir)réguliers.

10. Contenu de la tâche : 5 questions

Formation insuffisante, travail trop simple, manque de variation, d'intérêt, de plaisir dans le travail.

43. Effort physique et mental : 6 questions

Travail exigeant effort physique ou mental important, contrainte de temps, problèmes de cadence, travail trop souvent fatigant, besoin d'aborder le travail plus calmement.

44. Organisation du travail : 5 questions

Mauvaise organisation du travail, possibilités de concertation insuffisantes, situations imprévues faisant obstacle, gêne résultant de défauts du travail des autres, travail rendu difficile par absence d'autres travailleurs.

45. Conditions de travail physique, sécurité et équipements : 6 questions

Inconfort dû à des variations de température, sécheresse de l'air, manque d'air frais, bruit, mauvaises odeurs, et lacunes concernant la sécurité.

46. Direction et collègues : 5 questions

Mauvaise ambiance de travail, irritation provoquée par les collègues, manque d'une bonne direction journalière, mauvaise image du travailleur par la direction journalière, observations du travailleur non considérées.

47. Relation travail – vie privée : 1 question

Influence défavorable des conditions de travail sur la vie privée.

48. Evaluation et perspectives d'avenir : 3 questions

Sentiment de mauvaise appréciation par l'entreprise, rémunération ne correspondant pas au travail, pas de perspectives d'avenir.

49. Appréciation générale concernant le travail : 1 question

50. Santé physique et psychique : 5 questions

51. Absentéisme, consultations médicales, consommation de médicaments : 4 questions

Exemple: "Consommez-vous régulièrement des médicaments?".

Réponse: oui/non.

- **Interprétation des résultats :**

- Presque toutes les questions de cette liste peuvent être complétées par oui ou par non, ce qui permet une présentation rapide et claire des résultats en pourcentages de plaintes par question ou en somme des plaintes pour un sujet..
- Comparaison possible des résultats d'une entreprise avec ceux d'une autre du même secteur grâce au fichier de données du NIPG.

- **Modalités pratiques :**

*Langue* : néerlandais.

- **Temps nécessaire :**

- Version longue : plus de 60 minutes.

On peut utiliser cette version de façon modulaire en ne reprenant que les sujets ou modules considérés intéressants dans la situation étudiée.

- Version courte : 15 minutes.

- **Aide aux utilisateurs :**

Formation requise : **nulle pour le répondant mais spécialiste pour l'interprétation.**

Aide à l'utilisation : **un manuel d'instruction de 32 pages existe en néerlandais.**

Une approche méthodique en 4 étapes est recommandée :

*Préparation et introduction de l'enquête :*

Constitution d'un groupe de travail en qui la direction et les travailleurs ont confiance et qui explique aux travailleurs la finalité du questionnaire. Choix du questionnaire standard ou d'une version plus spécifique à l'entreprise. Préparatifs administratifs...

*Passage du questionnaire :*

Questionnaire rempli individuellement, sans intervention de l'organisation, à la maison ou au travail, dans un lieu calme.

*Analyse des données et rapport :*

Dépouillement des questionnaires par les auteurs.

*Evaluation et formulation de recommandations :*

Organisation d'un débat concernant les résultats de l'enquête. Rédaction de recommandations. Rédaction d'un plan d'action pour la mise en œuvre des recommandations. Etablir des contacts entre les salariés qui le souhaitent et la direction, le chef du personnel...

Section d'aide avec des recommandations: **non.**

- **Méthode validée :**

Le questionnaire a été testé pendant des études expérimentales dans différents types d'entreprises et parmi différents groupes professionnels (17.000 personnes au total). Dans ces études expérimentales, l'ensemble des travailleurs était intégré, aussi bien les départements de production que les services administratifs, les cadres techniques et administratifs et la direction. La taille de ces entreprises variait de quelques dizaines de travailleurs à quelques milliers.

Des adaptations successives ont été réalisées grâce aux données récoltées lors de ces études expérimentales et ont abouti à une version standard, version à laquelle des questions spécifiques à l'entreprise peuvent être ajoutées.

Entre-temps, 7000 travailleurs de l'industrie, des pouvoirs publics et du secteur des services ont complété le VAG, ainsi que 8000 travailleurs des soins de santé en milieu hospitalier.

Les données récoltées sont conservées dans un fichier de référence tenu à jour par le Nederlands Instituut voor preventieve Gezondheidszorg NIPG.

- **Caractéristiques :**

Quantification : **calcul de score par les auteurs de la méthode, permettant une comparaison entre entreprises.**

Prévention : **à partir des informations individuelles récoltées, les conclusions sont orientées vers des actions collectives d'organisation, mais cela demande l'aide des auteurs de la méthode.**

- **Niveau de la stratégie de prévention :**

La version longue doit être classée parmi les méthodes les plus lourdes (200 questions) au niveau 3, *Analyse*, alors que la version courte (41 questions) se rapproche des questionnaires de Karasek ou du Club européen de la Santé, tout en abordant un ensemble moins cohérent (apparemment) d'aspects de la situation de travail.

## #17 : QUESTIONNAIRE SUR LE VÉCU DU TRAVAIL (VT)

### 17. Références :

van Veldhoven M., Meijman T.F., Le VT, questionnaire sur le vécu du travail, Quest a.s.b.l. Institut National de Recherche sur les Conditions de Travail (INRCT).

Version néerlandaise : Vragenlijst Beleving en Beoordeling van de Arbeid (VBBA).

Adaptation française : Castelain F., D'hertefelt H., Moors S., Wendelen E.

- **Objectif :**

Mesurer le stress et la charge psychosociale de travail à l'aide d'un questionnaire et réaliser une analyse de risque.

Les travailleurs indiquent eux-mêmes pourquoi ils aiment travailler dans leur entreprise et ce qui freine leur enthousiasme.

- **Mesure :**

- Des *causes* : Le questionnaire peut être utilisé à différents niveaux et être appliqué à l'organisation, à un département ou à l'individu:

*l'organisation :*

mise en évidence des aspects qui constituent les problèmes de charge psychosociale et de stress au travail. L'entreprise peut comparer ses résultats avec ceux d'autres entreprises du même secteur qui ont déjà appliqué le questionnaire.

*le département :*

comparaison de la charge psychosociale et de ses conséquences au sein de ce département par rapport au reste de l'entreprise ou à d'autres organisations.

Les chefs de département discutent avec les travailleurs des aspects relevés par le questionnaire pour faire des propositions de mesure.

*l'individu :*

outil de dépistage dans le cadre de l'accompagnement médico-social.

- Des *effets* : en posant des questions sur la qualité du sommeil au cours de 4 dernières semaines, sur les réactions émotionnelles au travail au cours de la semaine écoulée, et sur la fatigue au travail au cours des dernières heures de travail de la dernière journée de travail terminée.

- **Théorie à la base :**

Questionnaire par échelles, c'est-à-dire par ensemble de questions investiguant une même caractéristique latente de façon à éviter d'influencer la réponse.

Les échelles du VT visent la relation travail-santé.

Il n'y a pas d'échelle permettant de poser de diagnostic des problèmes de santé.

*Modèles théoriques*

*de charge de travail (van Dijk 1990)*

*de charge- réparation ( Meijman 1989)*

*de demande-contrôle-support (Karasek et Theorell 1990).*

- **Définition du stress :**

Aucune définition du stress n'est explicitement proposée.

- **Description :**
- Version intégrale "questionnaire VT intégral" :  
200 Questions en 27 échelles + 42 items sous forme de questions séparées et supplémentaires. Total de 242 questions + 13 questions de données personnelles.
- Version abrégée "questionnaire VT de base" :  
108 questions en 14 échelles + 13 questions de données personnelles.
- 4 chapitres :
  - caractéristiques du travail
  - organisation de travail et relation de travail
  - conditions de travail
  - stress au travail.

Version intégrale :

*11. Données personnelles (13 questions)*

13 questions (âge, nom, sexe, niveau d'enseignement, entreprise, département, fonction, années de service, type de contrat...)

*52. Caractéristiques du travail (67 questions)*

Rythme et quantité de travail (11), Charge mentale (7), Charge émotionnelle (7), Effort physique (7), Diversité dans le travail (6), Possibilités d'apprentissage (4), Autonomie dans votre travail (11), Autres questions sur les caractéristiques de travail (14).

4 modalités de réponse : toujours, souvent, parfois, jamais.

*53. Organisation du travail et relations dans le travail (71 questions)*

Relations avec vos collègues (9), Relations avec votre chef direct (9), Problèmes avec le travail (6), Manque de précision dans le travail (5), Changement dans les tâches (5), Information (7), Communication (4), Participation (8), Possibilités de contact (4), Autres questions sur l'organisation et les relations de travail (14).

4 modalités de réponse : toujours, souvent, parfois, jamais.

*54. Conditions de travail (26 questions)*

Incertitude quant à l'avenir (4), Rémunération (5), Possibilités de carrière (4), Autres questions sur les conditions de travail (13).

4 modalités de réponses : toujours, souvent, parfois, jamais.

*55. Stress au travail (78 questions)*

Le plaisir au travail (9), Implication dans l'organisation (8), Changement d'emploi (4), Besoin de récupération (11), Ruminantion (4), Qualité du sommeil des 3 à 4 dernières semaines (14), Réactions émotionnelles (12), Fatigue au travail (16).

Pour les chapitres 1 à 6: 2 modalités de réponses : non, oui.

Pour le chapitre 7: 4 modalités de réponses : pas du tout, à peine, un peu, tout à fait.

Pour le chapitre 8: 5 modalités de réponses d'intensité croissante.

Total de version intégrale : 242 questions + 13 questions de données personnelles = 255.

Version abrégée :

*12. Données personnelles (13 questions)*

13 questions (âge, nom, sexe, niveau d'enseignement, entreprise, département, fonction, années de service, type de contrat...).

*56. Caractéristiques du travail (46 questions)*

Rythme et quantité de travail (11), Charge émotionnelle (7), Effort physique (7), Diversité du travail (6), Possibilité d'apprentissage (4), Autonomie au travail (11).

*57. Organisation du travail et relations dans le travail (26 questions)*

- Relations avec les collègues (9), Relations avec le chef direct (9), Participation (8).
58. *Conditions de travail* (4 questions)  
Incertitude quant à l'avenir (4).
59. *Stress au travail* (32 questions)  
Le plaisir au travail (9), Implications dans l'organisation (8), Besoin de récupération (11),  
Rumination (4).

Total version abrégée : 108 questions + 13 questions de données personnelles = 121.

- **Interprétation des résultats :**

L'INRCT traite les questionnaires complétés, effectue l'analyse statistique des données, gère le fichier de référence et surveille le caractère scientifique de l'approche.

Ce sont donc des personnes externes à l'entreprise qui traitent les informations contenues dans les questionnaires, analysent les données et adressent un rapport à l'entreprise.

Un feedback doit être donné aux personnes qui ont participé à l'enquête.

Le rapport met en évidence les points forts et les points à améliorer.

Les données concernant 74.195 travailleurs de 1040 organisations servent de référence pour le questionnaire VT aux Pays-Bas.

Depuis 1998, l'INRCT réalise une analyse statistique des données collectées grâce au VT dans le but de constituer un fichier de référence élaborant un état des lieux du niveau de stress dans les entreprises belges. Ceci permet la comparaison des résultats entre entreprises et permet d'aborder la problématique du stress efficacement.

- **Modalités pratiques :**

- *Langue* : disponible en français, néerlandais, anglais et allemand.
- Idéalement, le taux de participation doit être de 60 %. Ce taux doit être de 50 % au minimum pour que l'étude soit pertinente.
- Quest asbl diffuse le VT, assure la production et la fourniture du questionnaire, assure une formation pratique destinée aux utilisateurs, organise l'échange d'expérience et d'expertise entre les utilisateurs du VT.
- L'INRCT traite les questionnaires complétés, effectue l'analyse statistique des données, gère le fichier de référence et surveille le caractère scientifique de l'approche.

- **Temps nécessaire :**

45 à 90 minutes pour la version intégrale selon les auteurs.

- **Aide aux utilisateurs :**

Formation requise : **une formation pratique destinée aux utilisateurs peut être dispensée par l'asbl Quest.**

Aide à l'utilisation : **le VT est accompagné d'un entraînement pratique destiné aux utilisateurs et comportant des conseils à propos:**

du plan de communication et de l'organisation de la collecte des données.

de l'interprétation correcte des résultats.

de la présentation des conclusions.

de la formulation d'actions de suivi.

de l'implémentation du plan d'action.

Il est nécessaire d'intégrer les données sur l'absentéisme, les incapacités de travail, la productivité et les examens médicaux pour améliorer la compréhension des données acquises par le questionnaire.

Section d'aide avec des recommandations : **non.**

- **Méthode validée :**

Les études psychométriques ont montré la fiabilité et l'unidimensionnalité des échelles ainsi que la validité par rapport à des critères externes comme l'absentéisme.

Cet outil est soumis à un large test pratique dans les entreprises et dans les services de médecine du travail.

Le questionnaire VT a été élaboré à partir de 50 outils déjà existants dans ce domaine, dans le but de rendre le matériel existant applicable au domaine de la médecine du travail.

Les données concernant 74.195 travailleurs de 1040 organisations servent de référence pour le questionnaire VT aux Pays-Bas.

- **Caractéristiques :**

**Quantification : les réponses au questionnaire sont analysées quantitativement, de façon à établir des comparaisons entre l'entreprise et la moyenne de la population active, ou entre l'entreprise et d'autres issues du même secteur.**

Les données peuvent également être ventilées selon l'âge, le département, l'ancienneté, le sexe ou la formation.

**Prévention : les points forts sont mis en évidence, ainsi que les points à améliorer. C'est ensuite à l'entreprise de mettre en œuvre cette seconde étape.**

- **Niveau de la stratégie de prévention :**

La version abrégée s'avère assez comparable du point de vue complexité et exigences temporelles aux méthodes VOS, WOCCQ, BASAM et autres.

La version intégrale est par contre la plus longue de toutes celles passées en revue dans cette étude.

Toutes deux se situent manifestement au niveau 3, *Analyse*, voir 4, *Expertise*, en ce qui concerne la version intégrale.

## #18 : LISTE DE CONTRÔLE STRESS SuvaPRO ( SuvaPRO)

### 18. Références :

Rüeggsegger R. Dr.,

"Lutte contre le stress en tant que cause d'accident"

"Stressé ? Voilà qui pourra vous aider !", Suva, référence 44065.f, 1998

"Liste de contrôle stress SuvaPRO, Suva, référence 67010.f, 1999.

#### • Objectif :

Identification de situations stressantes dans l'entreprise, dans le but de maîtriser les risques qui y sont associés et détermination d'un plan des mesures à mettre en œuvre pour combattre le stress.

#### • Mesure :

- Des *causes* : identification des stresseurs et des ressources contre le stress.
- Des *effets* : recherche des symptômes du stress.

#### • Théorie à la base :

La méthode postule que le sujet compare les exigences auxquelles il doit répondre à ses possibilités et capacités. Trois cas peuvent alors se présenter.

- Il est sûr d'y arriver: aucun stress n'en résulte.
- Il est sûr de ne pas y arriver: aucun stress direct, mais cet échec peut entraîner un nouveau stress par peur d'un nouvel échec ou par insécurité d'emploi.
- Il ne sait pas s'il y arrivera: dans ce cas un stress s'installe avec risque d'accident à court terme et menace pour la santé à long terme.

#### • Définition du stress :

Le stress est un état de tension, d'excitation continue et désagréable, suscité par une tâche ou une exigence dont la personne ne sait pas si elle pourra en venir à bout. Ce qui incite une personne à s'investir dans son travail et à montrer à quel point elle est importante et indispensable, n'est donc pas considéré comme du stress. Par stress, les auteurs entendent donc quelque chose de négatif.

Des précisions concernant la notion de stress sont données dans le document "liste de contrôle" pour aider les personnes qui le remplissent à répondre à la première question.

"Le stress se traduit par :

- Des plaintes des collaborateurs relatives aux délais et à la masse de travail
- Un absentéisme souvent supérieur à la moyenne, des troubles du sommeil, des douleurs gastriques, des nausées, des maux de tête, etc...
- Une recrudescence des accidents, des incidents et des dysfonctionnements
- Un climat de travail souvent empreint d'une certaine impatience et irritation."

#### • Description :

L'ensemble des 3 documents paraît organisé comme suit:

13. Le dépliant (A4, 4 volets) "Lutte contre le stress en tant que cause d'accident" s'adresse aux cadres. Il comprend les 10 questions suivantes:

Y a-t-il dans votre entreprise un nombre supérieur à la moyenne d'accidents ou de dégâts matériels?

Les délais sont-ils difficilement gérables dans votre entreprise?

Y a-t-il des réclamations de la part de collaborateurs concernant le stress?

Les absences sont-elles supérieures à la moyenne?

Des postes de travail sont-ils menacés?

Y a-t-il fréquemment des incidents dans le déroulement de l'exploitation?

Y a-t-il des postes de travail où les employés sont socialement isolés?  
Y a-t-il des postes de travail avec des activités monotones ou des contraintes peu équilibrées?  
Les responsabilités sont-elles fortement centralisées?  
Votre entreprise fonctionne-t-elle avec du travail posté? Y travaille-t-on le week-end

Les réponses se font par oui ou par non. Si une réponse "oui" est donnée à plus de 4 questions, le document suggère que "alors votre personnel est très probablement exposé au stress".

60. Le document "liste de contrôle stress" s'adresse plutôt à un groupe de travail. Il comprend 15 questions réparties en 3 sections.

*Identifier le stress* : 1 question

"Maîtrisez-vous réellement les problèmes de stress dans votre entreprise ?"

*Éliminer les causes de stress (mesure 1)* : 8 questions concernant les items suivants:

temps suffisant pour planification et organisation du travail:

activités adaptées aux capacités des collaborateurs,

outils et documents nécessaires disponibles au bon moment pour les collaborateurs,

bonne communication entre les personnes et les services,

bonne collaboration au sein du personnel / entre les supérieurs et leurs subordonnés / entre les supérieurs,

efforts pour éliminer les nuisances environnantes telles que bruit, poussière, chaleur, courants d'air,

organisation du travail sans interruption inopportune,

possibilité d'influence des collaborateurs sur leur rythme de travail.

*Créer un bon climat de travail (mesure 2)* : 6 questions sur:

participation des collaborateurs à la planification et à l'organisation du travail,

possibilité pour les collaborateurs d'émettre des suggestions et des critiques envers

leurs supérieurs sans crainte de représailles,

encouragement d'une bonne collaboration au sein des secteurs de travail,

discussion ouverte des conflits et résolution de ceux-ci de façon constructive,

considération des supérieurs vis-à-vis des collaborateurs,

satisfaction des collaborateurs concernant leur situation de travail.

Les 3 modalités de réponses prévues pour toutes les questions sont: oui, en partie, non.

Si une question ne s'applique pas à l'entreprise, il suffit de la barrer.

Un tableau est proposé pour faire la synthèse de la discussion. Il comprend 5 colonnes: mesure à mettre en œuvre, délai, responsable, mesure exécutée, remarques, contrôle.

61. Le document "Stressé? Voilà qui pourra vous aider !" s'adresse, comme le titre l'indique, aux individus. Ce document de 15 pages comprend 10 sections.

*Stresser ou ne pas stresser, telle est la question.*

5 cas personnels de stress sont présentés.

*Le stress, c'est quoi au juste ?*

Le stress est défini et le processus d'apparition est illustré.

*Causes du stress :*

Le sujet est invité à identifier les stresseurs (facteurs à l'origine du stress) qui le concernent en répondant par "jamais / rarement / souvent" à 25 questions.

Au poste de travail : 17 questions concernant:

charge de travail trop importante, tâches trop compliquées, attentes ou ordres imprécis, responsabilités imprécises, peu de marge de manœuvre, charges peu

diversifiées, peur du chômage, pression due à la compétition, feedback inexistant ou uniquement négatif, responsabilités importantes, interruptions et perturbations fréquentes, préparation du travail et coordination insuffisantes, pauses insuffisantes ou inexistantes, contraintes liées au travail en équipe, contraintes liées à l'environnement, conflits avec collègues de travail, conflits avec des chefs.

Durant les loisirs, dans la sphère privée : 8 questions concernant:

conflits avec le conjoint / les enfants / les amis, charges multiples, soucis financiers, trop de choses qu'on souhaiterait ou devrait faire, manque de contacts humains, autres causes ...

### *Effets du stress :*

Le sujet est invité à cocher les symptômes qu'il rencontre le plus fréquemment.

Effets du stress à court terme : 7 questions:

travail non préparé et effectué à la hâte, difficultés de concentration / pertes de mémoire, restriction de la perception sensorielle, réactions imprécises, irritabilité / contrariété / insatisfaction, transpiration en l'absence d'effort physique, nombre croissant d'erreurs et d'accidents.

Effets du stress à moyen et long terme : 17 questions:

troubles de la santé (maux de tête, nervosité, insomnies, troubles digestifs, troubles cardio-vasculaires), ne plus arriver à se détendre, suractivité, manque d'énergie, amour-propre en baisse, consommation croissante de substances engendrant la dépendance, ambiance tendue ou explosive, baisse de la créativité et de la capacité à s'enthousiasmer, baisse de la qualité et du rendement, mauvais climat de travail, risque d'accident en hausse, découragement / abattement.

*Les ressources :* 5 questions.

Le sujet indique si ses ressources sont bonnes ou insuffisantes (et dans ce dernier cas, il est invité à ajouter des remarques) concernant 5 aspects:

marge de manœuvre, coopération / réseau social, information et participation, forme physique et mentale, organisation / planification / travail motivant.

### *Que puis-je faire ?*

Tableau reprenant les résultats de l'analyse de la situation par rapport au stress :

mes causes de stress les plus fréquentes,  
mes symptômes les plus importants,  
possibilités d'amélioration des ressources.

En cas de situation urgente, proposition lui est faite de suivre une procédure en 3 étapes :

j'arrête,  
j'informe,  
j'assure.

### *Supprimer les sources de stress :*

Cette section illustre certains stressseurs de façon plus détaillée.

### *Favoriser les ressources :*

Cette section donne quelques recommandations concernant:

l'organisation, la planification et la préparation  
la communication  
la détente et l'équilibre.

*Et que doivent faire Henri, Claudie, Sandra, Pierre et Thomas ?*

Les cas pratiques exposés en rubrique 1 sont repris et discutés.

*Mon programme personnel de lutte contre le stress :*

Chaque personne est invitée à se constituer un tableau des mesures à prendre, avec énoncé de la mesure, date d'échéance pour la réaliser, date de contrôle prévue et raison de la non-réalisation.

- **Analyse des résultats :**

Les deux derniers documents proposent respectivement, sur le plan collectif et sur le plan individuel, des tableaux de synthèse avec la liste des actions à prendre, à réaliser par qui, pour quand, avec contrôle de la réalisation et des raisons d'échec éventuelles.

- **Modalités pratiques :**

*Langue* : disponible en français, italien, allemand.

- **Temps nécessaire :**

15 minutes pour les 10 questions adressées au cadre; 1 heure pour la réflexion collective; un temps variable pour l'établissement d'un programme personnel de gestion du stress.

- **Aide aux utilisateurs :**

Formation requise : **non**.

Aide à l'utilisation : **oui, explications claires dans les brochures et accompagnant les questions.**

Section d'aide avec des recommandations :

Il est important que la remise de cette brochure aux collaborateurs aille de pair avec la volonté de l'entreprise de prendre en compte les propositions d'amélioration.

La brochure permet également, de par sa présentation, ses images, son texte clair, concis et illustré par des exemples pratiques interpellant la personne, de sensibiliser les personnes au sujet.

Il est recommandé de faire un contrôle tous les 12 mois pour vérifier que des changements utiles ont été opérés.

- **Méthode validée :**

Non précisé par les auteurs.

- **Caractéristiques :**

Quantification : **non**.

Prévention :

La lutte contre le stress comprend deux aspects fondamentaux :

- Eliminer les stresseurs ou du moins, ramener leur influence à un niveau supportable.
- Développer ou renforcer les ressources.

La méthode propose d'abord un dépistage par les cadres (et pourquoi pas éventuellement par les employés). Elle suscite alors une réflexion pour l'identification des causes de stress au niveau du groupe et propose d'établir un plan concret d'action avec définitions des solutions à adopter et suivi.

Le troisième document propose une réflexion personnelle aux intéressés de manière à faire le point sur leur propre situation.

Cette méthode est donc clairement orientée vers la prévention, car elle invite à une réflexion sur ce qu'est le stress, sur les sources de stress dans l'entreprise et dans la vie du répondant, sur les

moyens à mettre en œuvre par l'entreprise pour améliorer collectivement la situation de travail et par chacun pour améliorer individuellement sa réponse.

Ces outils visent donc à supprimer les sources de stress et à favoriser les ressources.

- **Niveau de la stratégie de prévention :**

La méthode est particulièrement proche de ce que la stratégie SObAnE prévoit au niveau 1, *Dépistage*, et au niveau 2, *Observation*. Elle simplifie le constat pour en arriver au plus vite à la gestion collective et à la gestion individuelle complémentaires.

## #19 : WELZIJN BIJ DE ARBEID (WEBA)

### 19. Références :

De WEBA-Methode, TNO, NIA, Samsom, 1989.

- **Objectif :**

Opérationnaliser les dispositions de la loi ARBO aux Pays-Bas en matière de bien-être.

Le WEBA est conçu pour le dépistage des risques pour le bien-être dans le cadre d'une politique de prévention. Le but est d'aboutir à des améliorations de fonction.

La méthode vise deux risques pour la santé : la surcharge psychique ou le stress en tant que conséquences du contenu du travail d'une part, et d'autre part, la possibilité ou l'impossibilité d'apprendre et de se perfectionner dans et par le travail.

- **Mesure :**

- Des *causes* : s'intéresse aux facteurs liés au contenu du travail.

- Des *effets*: non.

- **Théorie à la base :**

Les 3 modèles sous-tendant cette méthode sont:

- Le "*Job-demand-control*" model de Karasek (1979; Karasek et Theorell 1990).

- La "*Théorie de la complétude des tâches*" de Hacker (Hacker et al., 1983 et 1989) :

Hacker définit deux manières de rattacher les différentes tâches d'un travail :

La complétude séquentielle (suite de tâches telles que préparation, organisation, contrôle, correction et communication).

La complétude hiérarchique : le travail varie entre différents niveaux d'effort mental (penser pour l'exécution, penser pendant l'exécution, opérations de routine).

- La "*Théorie socio-technique moderne*" (De Sitter, 1981 ; Groep Sociotechniek, 1986).

- **Définition du stress :**

Pas explicitement.

- **Description :**

Checkliste pouvant être utilisée dans le secteur industriel, tertiaire ou des soins de santé.

Certaines versions spécifiques existent pour des fonctions particulières.

La méthode comporte 2 étapes : la description et l'évaluation de la situation de travail.

#### 14. Description, analyse de la situation :

Afin qu'une fonction puisse être évaluée, il faut récolter au préalable des informations concernant une trentaine d'aspects relatifs :

au contenu de la fonction : tâches à exécuter, à préparer, d'assistance, données concernant le cycle de travail et la difficulté du travail.

aux possibilités d'agir et de résoudre des problèmes : autonomie, possibilités de contact, tâches d'organisation

à la présence de problèmes : inventaire des problèmes récents et de la façon dont ils ont été résolus, analyse de la pression de travail.

62. *Evaluation : détermination d'un profil de bien-être:*

La méthode demande de réfléchir concernant 7 aspects du contenu du travail :

La complétude professionnelle de la fonction : ensemble cohérent et logique ou non de tâches de préparation, d'exécution et de support.

Les tâches à cycle long : répétitivité.

Le degré de difficulté : répartition entre tâches simples et difficiles.

L'autonomie : possibilité de résoudre soi-même des problèmes qui surviennent.

Les possibilités de contact : social et d'assistance intégrées dans le travail.

Les tâches d'organisation : participation à des concertations de travail.

Les dispositifs d'information : feedback concernant le travail, et informations générales concernant l'entreprise.

La méthode consiste en 4 pages où les commentaires sont notés.

- **Analyse des résultats :**

Un profil de synthèse peut être construit illustrant ce profil de bien-être.

- **Modalités pratiques :**

*Langue* : néerlandais.

- **Temps nécessaire :**

Plusieurs heures.

- **Aide aux utilisateurs :**

Formation requise : **la méthode ne paraît pouvoir être mise en œuvre que par une personne ayant une formation minimale en prévention.**

Aide à l'utilisation : **il existe un manuel d'explication, avec des recommandations concernant la préparation préalable à l'utilisation de la méthode : De Webanalyse handleiding, TNO, NIA, Samsom. Des exemples pratiques y sont repris.**

Section d'aide avec des recommandations : **non.**

- **Méthode validée :**

La méthode existe depuis 1989 et a déjà été utilisée depuis dans de nombreuses entreprises et dans différents secteurs. Dans de nombreux cas, une diminution du taux d'absentéisme pour maladie a été notée.

- **Caractéristiques :**

Quantification : **non.**

Prévention : **c'est le but même de la méthode, mais l'exemple donné par les auteurs se limite toujours à des constatations, suggérant ainsi que le passage aux actions n'est pas direct.**

- **Niveau de la stratégie de prévention :**

La méthode est assez légère mais reste plutôt vague. Elle peut être classée au niveau 2, **Observation**, dans la stratégie SObAnE. D'autres méthodes (Suva et TOMO en particulier) nous semblent être l'une plus légère, l'autre plus lourde, mais plus orientée vers la recherche de mesures de prévention.

## #20 : QUESTIONNAIRE TRAVAILLEUR ET ORGANISATION (TOMO)

### 20. Références :

Van Orden C.Y.D., Gaillard A.W.K., Langerfeld J.J. (1997) Evaluatie Tomo in de KL. TOMO: TOetsingslijst Mens en Organisatie.

#### • Objectif :

Evaluer collectivement les aspects psychosociaux de l'environnement de travail. L'outil fut développé en 1993, puis modifié en 1996.

Il permet de dresser de manière relativement rapide un inventaire global des risques au niveau d'une fonction ou d'un département.

Cet instrument a été développé pour rencontrer les exigences de la loi ARBO aux Pays-Bas.

#### • Mesure :

- Des *causes* : analyse des conditions de travail qui peuvent engendrer du stress.
- Des *effets* : non.

#### • Théorie à la base :

Non précisée.

#### • Définition du stress :

Non précisée.

#### • Description :

La méthode TOMO comprend 3 documents:

- Le premier consiste en une liste de 54 items, formulés non sous forme de question mais de fait "de werknemer heeft te weinig te doen, er treed verveling op". Un coordinateur (tel qu'une infirmière du travail, un assistant social ou un responsable des ressources humaines) est invité à parcourir l'entreprise pour réaliser des observations directes, à interviewer des responsables de division ou des personnes clés, et à discuter éventuellement de points particuliers en concertation, de sorte à arriver à un jugement par oui ou par non concernant l'existence de ce problème.
- Un second document propose une série d'actions susceptibles d'être prises pour éviter cette situation pour cet item. Dans l'exemple précédent:  
"Onderbelasting:  
A. Voeg taken aan de functie toe.  
B. Zorg voor voldoende afwisseling in, het werk.  
C. Vermijd langdurige onderbelasting en laat mensen bij voorkeur niet voor lange perioden alléén werken (met name in de nachtelijke uren)."  
Ces recommandations concernent soit le travailleur, soit l'employeur ou encore l'inspection technique.
- Un troisième document reprend les documents supports législatifs et autres.

Les 54 items de la check-liste sont répartis en 4 groupes:

#### 15. Exigences de la tâche :

*Contenu du travail* (4): travail monotone, caractère complet de la fonction, travail à cycle court, travail formant un ensemble.

*Contraintes de la tâche* (4) : surcharge (pression du temps), surcharge (travail de précision, de concentration), sous-charge, charge émotionnelle.

*Responsabilité* (4) : responsabilités insuffisantes ou trop importantes, exigences de la tâche imprécises ou contradictoires.

*Connaissances et aptitudes* (2) : surcapacité ou sous-capacité intellectuelle.

63. *Relations au travail* :

*Contacts fonctionnels* (3) : concertation au travail, support fonctionnel, coopération.

*Contacts informels* (2) : possibilité de contacts informels, ambiance au travail.

*Supérieurs directs* (4) : prise en compte de l'opinion des travailleurs, soutien, reproches, appréciation du travail par le chef.

*Intégrité personnelle* (4) : espace, intimité, discriminations, harcèlement sexuel.

64. *Conditions de travail* :

*Rémunération* (3) : niveau relatif de la rémunération, différenciation de la rémunération, appréciation du travail par la société/l'organisation.

*Conditions de travail secondaires* (2) : équipements de récréation, autres équipements.

*Temps de travail et de repos* (5) : horaires, temps de travail, pauses.

*Plan de carrière* (4) : perspectives de carrière, entretiens de carrière, système d'évaluation, sécurité d'emploi.

65. *Possibilités de régulation* :

*Contenu de la tâche* (4) : manière de travailler, rythme de la tâche, solutions de problèmes, perturbations externes au travailleur.

*Environnement* (4) : liberté de mouvement physique, aménagement du poste de travail et de l'environnement ambiant, brèves interruptions, contacts avec collègues.

*Organisation* (3) : concertation au travail, temps de travail et horaires, carrière.

*Information* (2) : rétroaction, information.

- **Interprétation des résultats :**

Un score total est établi. Il peut varier de 0 à 54.

- **Modalités pratiques :**

*Langue* : néerlandais.

- **Temps nécessaire :**

30 minutes.

- **Aide aux utilisateurs :**

Formation requise : **coordinateur concerné par les aspects de santé au travail.**

Aide à l'utilisation : **un manuel expose comment procéder et les intervenants souhaités.**

Section d'aide avec des recommandations : **c'est la section B décrite ci-dessus avec 137 recommandations.**

- **Méthode validée :**

La fiabilité interne du questionnaire est élevée, surtout s'il est utilisé comme instrument pour l'inventarisation et l'évaluation des risques.

- **Caractéristiques :**

Quantification : **détermination d'un score total.**

Prévention : **proposition de mesures s'il y a détection de problèmes à un premier niveau de l'étude. Ces solutions s'adressent à plusieurs personnes, tantôt le travailleur, tantôt l'employeur, tantôt l'inspection du travail.**

- **Niveau de la stratégie de prévention :**

La méthode TOMO est particulièrement proche des principes qui sous-tendent la stratégie SObAnE puisqu'elle ne se base pas sur une interrogation singulière mais sur une **Observation** collective de la situation de travail. D'autre part, elle comprend une liste de recommandations fonction du problème rencontré. Elle apparaît correspondre au niveau 2, **Observation**.

## #21 : LISTES DE CONTRÔLE (KOMPIER)

### 21. Références :

Kompiers M.A.J. et Marcelissen F.H.G. (1991) Listes de contrôle Contenu du travail, Conditions de travail, Conditions d'emploi, et Relations de travail, Handboek werkstress, Amsterdam, NIA,.

- **Objectif :**

Identifier rapidement les facteurs de risque de stress.

- **Mesure :**

- Des *causes* : tente d'identifier les sources de stress.
- Des *effets* : non.

- **Théorie à la base :**

Aucun aspect du travail ne peut a priori être exclu comme facteur possible de stress. Les quatre listes de contrôle permettent d'identifier rapidement les points-clés.

- **Définition du stress :**

Pas explicite.

- **Description :**

La méthode comprend 4 listes de contrôle (58 questions au total).

#### 16. Liste de contrôle contenu du travail : 19 questions

A compléter par département ou par fonction (nécessite adaptation).

Les thèmes abordés sont: tâches à cycle court fréquentes, tâches monotones fréquentes, tâches exigeant grande concentration d'esprit fréquentes, travail morcelé, travail comportant charge émotionnelle, travail sous pression de temps, poste de travail isolé, problèmes d'organisation du travail ou de procédures, mauvaise préparation du travail par les autres départements, support des autres départements insuffisant, mauvais fonctionnement des outils-machines-instruments-logiciels, pas de concertation de travail, rythme de travail imposé et inflexible, pas de choix de méthode de travail par les travailleurs, pas d'entraide entre travailleurs, pas de bavardages entre collègues, pas d'information sur résultats du travail, pas de contact direct avec le chef.

Les questions sont du type "il existe des postes de travail isolé".

Réponse : marquer d'une croix la réponse si elle correspond au cas analysé.

Le total est calculé par addition des croix. Il doit être le plus faible possible.

Chaque croix mérite d'être examinée séparément et révèle des problèmes de contenu du travail et d'organisation du travail.

#### 66. Liste de contrôle conditions de travail : 16 questions

A compléter par fonction ou par département.

Les thèmes abordés sont: travail assis pendant plus de 4 heures/jour, avec siège réglable ou appui, possibilité de quitter régulièrement son poste, position continuelle contorsionnée ou penchée, soulèvement régulier d'objets lourds, éclairage suffisant, reflets gênants ou risque d'éblouissement, niveau sonore, température, courants d'air, sources d'information visibles et claires, commandes accessibles et logiques, problèmes

de sécurité, vibrations gênantes produits chimiques, risques d'infection, exposition aux radiations ionisantes.

Type de question: "le niveau sonore du poste de travail est-il élevé ou gênant?"

Réponse binaire: oui (0)/non (1).

Total obtenu par addition.

Plus le total est élevé, plus il y a de problèmes liés aux conditions de travail.

Si réponse = 1, améliorations urgentes.

67. *Liste de contrôle conditions d'emploi* : 13 questions

A compléter par fonction, par département ou au niveau de toute l'entreprise.

Possibilités de carrière, possibilités de formation, emploi menacé, niveau de rémunération correct, liberté de choix des jours de congé, temps de travail et de repos bien réglés, contrats temporaires, intérimaires, postes vacants rapidement occupés, remplacement si maladie, heures supplémentaires, salaire forfaitaire, cantines bien équipées.

Type de question: "les possibilités de carrière sont-elles suffisantes?"

2 modalités de réponses: non/oui, suffisante/insuffisante, bonne/mauvaise.

Total par addition des réponses de colonne de droite. Si élevé, politique sociale de l'entreprise insuffisante, et risques élevés de stress provoqué par les conditions d'emploi.

Chaque croix dans la colonne de droite mérite une attention particulière.

68. *Liste de contrôle relations de travail* : 10 questions

A compléter par département (ou par fonction).

Opinion des travailleurs prise en compte par les chefs directs, soutien dans le travail par les chefs, information des travailleurs au sujet de l'entreprise, bonne ambiance de travail, possibilité de faire appel aux collègues en cas de problème, travailleurs trop surveillés, bonne concertation de travail, existence de discriminations, problèmes d'intimité, appréciation suffisante du travail apprécié.

Type de questions: "les travailleurs sont-ils trop surveillés?"

Réponses binaires: oui/non.

Total par addition des oui (questions 6,8 et 9), et des non aux autres questions.

Si total élevé, problèmes de participation, de collaboration et d'ambiance de travail.

- **Analyse des résultats** : aucune information n'est donnée.

- **Modalités pratiques** :

*Langue* : français et néerlandais.

Convient particulièrement pour les petites entreprises, d'après les auteurs.

Peuvent être utilisées par les salariés eux-mêmes pour étudier leur poste de travail.

- **Temps nécessaire** :

30 à 60 minutes pour une utilisation efficace de la check-liste.

- **Aide aux utilisateurs** :

Formation requise : **Leur mise en œuvre ne requiert pas de connaissance spécialisée.**

Aide à l'utilisation : **non.**

Section d'aide avec des recommandations : **non.**

- **Méthode validée** : aucun élément de validation n'est fourni.

- **Caractéristiques** :

Quantification : **Le score global calculé pour chacune des listes peut servir à comparer différents groupes de travailleurs.**

Prévention :

Permet d'identifier quels facteurs doivent être améliorés mais aucune recommandation sur le "comment" n'est donnée.

Les auteurs insistent cependant sur le fait que chaque réponse positive mérite une attention particulière.

- **Niveau de la stratégie de prévention :**

Cet outil est simple et assez complet. Il est plus proche en réalité d'une check-liste remplie au niveau d'un département, en concertation. Il est ainsi assez proche de la méthode TOMO tout en étant limité au diagnostic alors que TOMO poursuit par des propositions d'action.

Il peut donc être classé comme méthode simple d'*Observation*.

## #22 : CANEVAS DE PRÉDIAGNOSTIC DU STRESS EN ENTREPRISE (UCL-ULB)

### 22. Références :

Gaussin J., Karnas G., Karnas J. (1995), Mise au point d'un canevas de prédiagnostic du stress en entreprise, UCL-ULB.

#### • **Objectif :**

La méthode se veut un outil de diagnostic primaire de stress en entreprise, à un moment donné. Elle propose une première évaluation globale de la situation (service, département, entreprise, organisation) en termes de risques de stress ou de confirmation de stress, *ainsi que des pistes d'interprétation*, moyennant un investissement en temps relativement léger.

Classification des situations en :

- Situation ne présentant aucun problème préoccupant du point de vue du stress.
- Situation à niveau de stress élevé.
- Situation nécessitant une analyse plus approfondie pour poser un diagnostic.

#### • **Mesure :**

- Des *causes* : fait une analyse globale de la situation.
- Des *effets* : non.

#### • **Théorie à la base :**

La méthode repose sur différents modèles et les auteurs définissent les principaux facteurs de stress ainsi que ses conséquences :

- *Modèle du stress d'après Karasek :*
- *Modèle du stress de Khan et Byosière (1992)*
- *Modèle du stress de Turcotte (1982)*
- *Modèle d'analyse du travail d'après G. Karnas :*

Les principaux facteurs de stress considérés sont :

17. *La nature de l'activité* : complexité de la tâche, autonomie reliée à la tâche, rôle inhérent à la tâche, participation aux décisions, risques de l'activité.

69. *L'environnement de l'activité* : contexte physique ( bruit, chaleur, polluants / horaires et travail de nuit / densité de population), structure d'organisation, possibilité de carrière et politique, système de récompense, relations interpersonnelles au travail.

70. *Certaines variables agissent de manière modératrices :*

Certains facteurs individuels : stress familial et vie privée, traits de personnalité, valeurs et besoins de l'individu, capacités, expériences et connaissances, condition physique et santé en général.

Certains facteurs socioculturels : support social, culture de l'environnement de travail.

Les conséquences du stress sont :

18. De nature physiologique (céphalées, ulcères ...).

71. De nature psychique ( négativisme, lacunes de mémoire, sentiment de persécution ...).

72. De nature comportementale :

Conséquences individuelles : perte d'appétit, changement des habitudes tabagiques ou dans l'usage de l'alcool...

Conséquences organisationnelles : baisse de performance, faible implication au travail, manque d'intérêt, turn-over élevé, tendance aux accidents...

Les réponses et réactions au stress sont multiples, individuelles et organisationnelles.

- **Définition du stress :**

Du point de vue du stress organisationnel, du stress au travail, le stress apparaît comme : "le résultat de transactions entre la personne et son environnement, sa source peut être positive (opportunité) ou négative (contrainte), et avoir pour résultat la rupture de l'homéostasie psychologique ou physiologique. L'enjeu de la situation doit être important et sa résolution comporter une certaine dose d'incertitude. De plus, le stress déclenche des émotions et mobilise des énergies de l'organisme. Du côté des caractéristiques de l'individu, il semble important de tenir compte de ses habiletés et ressources, de même que de ses besoins et de ses valeurs." *Turcotte, 1982*

- **Description :**

Le canevas est destiné aux spécialistes en santé et sécurité au travail : responsable sécurité, Médecin du travail, psychologue du travail, ergonomiste.

Il doit être appliqué :

- par une personne de l'entreprise, désignée par celle-ci.

- à un groupe de personnes constitué pour l'occasion qui répondent collectivement aux questions.

- à un système délimité clairement au sein de l'entreprise.

Avant application du canevas, une clarification préalable est nécessaire auprès des personnes du groupe constitué, quant aux différentes approches du stress en entreprise pour une approche consensuelle du problème.

Le canevas couvre 70 items répartis en 7 classes:

*19. Données factuelles de l'entreprise : 25 points.*

Cette première partie vise à déterminer la structure organisationnelle de l'entreprise, la situer dans son contexte global et déterminer la pertinence de la récolte d'informations relatives à l'entreprise, à l'entité évaluée ou aux deux.

Taille de l'entreprise, nombre de sous-traitants, nombre de filiales, nombre de sièges, productivité, dépendance en amont- en aval, pyramide des âges, nombre d'engagements, nombre d'avancements, nombre de promotions, nombre de licenciements, nombre de pré-pension, nombre de pensions, nombre de rotations, taux d'absentéisme, taux de fréquence des accidents, taux de gravité des accidents, présence de chômage technique, nombre de grèves, système de rotation professionnelle, présence de symptômes de stress individuel (alcoolisme, tabagisme, médicaments), présence de pannes, autres dysfonctionnements, documents révélateurs du fonctionnement d'une entreprise (SHE, conseil d'entreprise), présence de plaintes, espérance de vie économique de l'entreprise.

*73. Environnement physique : 6 points*

Cette partie évalue l'attention portée par l'organisation et les travailleurs à l'environnement physique de travail :

Présence d'éléments de contrôle définis de l'environnement, politique en matière de sécurité et de qualité de l'environnement : active/réactive, approche collective des questions d'environnement physique avec les travailleurs, éléments de contrôle temporel prévus, éléments de contrôle spatial présents, lieux de convivialité.

74. *Dynamique des échanges d'information : 3 points*

Adéquation entre logique de l'organisation, structures fonctionnelles et spatiales, réseaux d'information, autonomie des cellules en terme de poursuite de l'activité.

75. *Culture d'entreprise : 2 points*

Evaluation des interfaces et de l'accueil, évaluation du sentiment de protection.

76. *Variables psychosociales : 14 points*

Autonomie individuelle, autonomie du groupe, cohésion (solidarité, soutien), leadership, structures de consultation, identification au groupe, pressions de rôles (ambiguïté de rôle, conflit de rôle), segmentation du contrôle, pouvoirs affichés, équilibre entre la taille les entités, conflits entre services, systèmes d'avancements et de promotions, ambiance syndicale, formations.

77. *Conditions de travail : 15 points*

Présence d'ambiances physiques dérangeantes, espaces physiques, charge mentale, risques, types de responsabilités, organisation du temps de travail, charge physique en relation avec le secteur d'activité concerné, adéquation des équipements de travail, acceptation des consignes de sécurité, travail formel et informel, écart entre travail formel et informel en fonction du temps, communauté des objectifs, feed-back et contrôle point de vue production (quantité, qualité, temps), régulations intra-individus des modes opératoires, régulation inter-individus des modes opératoires.

78. *Rapport travail-hors travail : 5 points*

Repérages hors travail, déplacements, logement éventuellement assuré par l'entreprise, plaintes concernant la vie hors travail, hétérogénéité et homogénéité du personnel.

Chaque rubrique est précédée d'un texte de quelques lignes expliquant de quoi il s'agit et ce sur quoi l'attention doit être portée.

En général, 4 modalités de réponses sont prévues :

Très satisfaisant / plutôt satisfaisant / peu satisfaisant / pas satisfaisant

Très élevée / plutôt élevée / plutôt faible / faible

Très nombreux / nombreux / peu nombreux / absents

Fort / plutôt fort / plutôt faible / faible.

Report des réponses d'évaluation de chacune des variables sur liste des variables (annexe au questionnaire).

• **Analyse des résultats :**

La méthode permet une évaluation globale et une interprétation par rubrique.

L'analyse est réalisée sur base de 4 concepts : intégration, maîtrise, transparence, exigences.

Pas de score, mais détermination de l'endroit où se situe l'entité entre deux extrêmes (très défavorable, très favorable).

La suite à donner :

- jugement favorable sur l'ensemble des rubriques : prédiagnostic qui ne requiert pas de suite particulière.
- jugement défavorable sur l'ensemble des rubriques ou sur un nombre élevé de variables de l'ensemble de la dimension concernée : situation préoccupante requérant un diagnostic plus analytique de toute urgence.
- situations intermédiaires :

- D. appréciation défavorable au sein d'un même bloc de variables : affinement du diagnostic du point de vue de l'ensemble de la dimension concernée. Appel à un expert interne ou externe pour analyser les conditions qui ont conduit à l'évaluation défavorable.
- E. répartition d'appréciations défavorables dispersées entre les rubriques : appel à un expert pour évaluer les discordances dans l'évaluation des différentes rubriques.

- **Modalités pratiques :**

Langue : français

- **Temps nécessaire :**

Plusieurs heures pour la réunion du groupe, mais aussi pour la préparation de celle-ci.

- **Aide aux utilisateurs :**

Formation requise : **spécialiste en médecine du travail, responsable sécurité, psychologue du travail, ergonomiste.**

Aide à l'utilisation : **le mode d'utilisation est décrit.**

Section d'aide avec des recommandations : **non.**

- **Méthode validée :**

Non précisé par les auteurs.

- **Caractéristiques :**

Quantification : **non.**

Prévention : **la constitution d'un groupe et l'évaluation des différents facteurs de stress ont pour but de dégager des pistes d'interprétation.**

- **Niveau de la stratégie de prévention :**

L'intitulé de la méthode suggère qu'après ce "prédiagnostic", une intervention plus approfondie soit menée. Les auteurs ne décrivent pas ce en quoi cette intervention pourrait ou devrait consister. "Prédiagnostic" signifierait Dépistage.

Cependant, la méthode paraît très lourde pour un simple dépistage tel que l'entend la stratégie SObAnE. Nous pensons qu'elle correspond plutôt à une démarche d'*Analyse* assez détaillée. Le fait qu'il s'agit d'une démarche collective correspond particulièrement à ce que requiert la stratégie SObAnE à ce niveau 3.

Par rapport aux critères de cette stratégie, on peut relever deux faits:

- la méthode reste tournée vers l'évaluation et le constat: échelles à 5 niveaux ...
- le texte très intéressant qui décrit chaque item ne donne guère d'éléments susceptibles d'orienter la discussion vers la prévention.

## **BIBLIOGRAPHIE**

----- (1999) Priorités et stratégies des politiques de sécurité et de santé au travail dans les Etats-membres de l'Union Européenne., Agence européenne pour la sécurité et la santé au travail.

----- (1999) Stress at work., NIOSH., publication n° 99-101, pp. 26.

----- (1993) Colloque européen "Le stress au travail: La nécessité d'une action"., Bruxelles, 9-10 novembre 1993, Office des publications officielles des communautés européennes, Luxembourg, pp. 78.

----- (1998) Dépressivité et monde du travail., Ligue belge de la Dépression. pp. 14.

----- (1999) Convention Collective de travail n° 72 concernant la gestion de la prévention du stress occasionné par le travail., Moniteur Belge, 26370, 09.07.1999.

----- (1999) Inventaire et optimalisation du capital humain. Journée d'étude Stress au travail, 13 décembre 1999 INRCT - CEE – QUEST.

Amiel R. (1986) La notion de santé mentale et son évaluation dans les études épidémiologiques à visées préventives en médecine du travail et en santé communautaire. Archives des Maladies Professionnelles, de Médecine du Travail et Sécurité Sociale. 47, 1, 1-14.

Amiel R., Lebigre F. (1971) Un nouveau test rapide pour l'appréciation de la santé mentale., Annales médico-psychologiques, Paris. tome 1, 4, 1455-1462.

Belkic K. (2000) The Occupational Stress Index, Center for social Epidemiology, Santa Monica, California. Document provenant du site Internet Job Stress Network, [www.workhealth.org/OSI%20Index/OSI%20Introduction.html](http://www.workhealth.org/OSI%20Index/OSI%20Introduction.html).

Bergers G.P.A., Marcelissen F.H.G., de Wolff Ch. J. (1986) Vragenlijst OrganisatieStress-D (Vos-D): handleiding (en néerlandais)., Stressgroep publicatie n° 36, Psychologisch laboratorium, Katholieke Universiteit Nijmegen.

Biessen P.G.A., de Gilder D. (1993) Basis Vragenlijst Amsterdam (Basam)., Swets Test Services, Lisse, Nederland, pp. 40.

Boitel L. , Demogeot F., Rebstock E. (1990) Auto-questionnaire du club européen de la santé. Stress en milieu de travail, approche épidémiologique, Première Enquête Nationale Multicentrique., Club Européen de la santé, Paris, pp. 70.

Bosma H., Peter R., Siegrist J. et al. (1998) Two alternative job stress models and the risk of coronary heart disease. American Journal of Public Health. 88, 1.

- Braskamp A., Maehr M. (1985) Organizational Assessment Survey (OAS), MetriTech.
- Commission européenne (1999) Manuel d'orientation sur le stress lié au travail. "Piment de la vie... ou coup fatal?". Office des publications officielles des communautés européennes, Luxembourg, pp.12.
- Compernelle T. (2001) De cruciale rol van het management in de strijd tegen stress., Colloque: "La lutte contre le stress: du diagnostic à l'intervention collective", Bruxelles, Ministère fédéral de l'Emploi et du Travail avec le soutien du Fonds Social Européen, 12 février 2001.
- Cooper C.L. (1997) La nature du stress professionnel et une stratégie pour le gérer., Actes de la journée d'étude: "Erreur humaine, stress, fatigue et burn-out... expressions de dysfonctionnements professionnels" Bruxelles, 21 Octobre 1997, 15-30.
- Cooper C.L., Liukkonen P., Cartwright S. (1996) Stress Prevention in the Workplace: Assessing the costs and benefits to organisations., Office for official publications of the european communities, Luxembourg, pp. 110.
- Cox T., Griffiths A., Rial-González E. (2000) Research on Work-related Stress., European Agency for Safety and Health at Work. pp. 167.
- De Backer G., Coetsier P., Vlerick P., De Corte W., Karnas G., Kornitzer M. (1994-1998) Etude du stress au travail: normes, déterminants et étude prospective de la relation avec l'absence pour cause de maladie et l'incidence des affections cardio-vasculaires. Programme d'appui scientifique à la protection des travailleurs en matière de santé.
- De Keyser V. (2001) Bilan européen en termes d'intervention., Colloque: "La lutte contre le stress: du diagnostic à l'intervention collective", Bruxelles, Ministère fédéral de l'Emploi et du Travail avec le soutien du Fonds Social Européen, 12 février 2001.
- De Keyser V., Hansez I. (1996) Vers une perspective transactionnelle du stress au travail: Pistes d'évaluations méthodologiques. Cahiers de Médecine du travail. 33, 3, 133-144.
- De Keyser V., Hansez I. (2000) Wocccq: Working conditions and control Questionnaire., Université de Liège, Faculté de psychologie et des Sciences de l'Education, Psychologie du travail et des entreprises.
- Dirken J.M. (1990) Vragenlijst Onderzoek Ervaren Gezondheid. In: Kompier M.A.J., Marcelissen F.H.G., Handboek Werkstress., Amsterdam, NIA.
- Elo A.L., Leppänen A., Lindström K. (1992) Occupational stress questionnaire: user's instructions., Institute of occupational health (ISBN). pp. 43.
- FGTB (Service Entreprises) (1999) Stress: agir pour le bien-être au travail., FGTB, Bruxelles, pp. 80.
- Fondation européenne (1997) Stress lié au travail., Euro Revue.
- French J., Caplan R., Harrison R. (1982) The Mechanisms of Job Stress and Strain, New York: John Wiley.

- Gaussin J., Karnas G. (1995) Canevas de prédiagnostic du stress en entreprise Etude commanditée par le Ministère de l'Emploi et du Travail et de la Politique de l'Egalité des Chances, U.C.L. - U.L.B.
- Gaussin J., Karnas G. (1995) Mise au point d'un canevas de prédiagnostic du stress en entreprise. Etude commanditée par le Ministère de l'Emploi et du Travail et de la Politique de l'Egalité des Chances, UCL - ULB. pp. 34.
- Goldberg D.P. (1972) The detection of psychiatric illness by questionnaire A technique for the identification and assesment of non-psychotic psychiatric illness, Maudsley monographs number twenty-one.
- Gründemann R.W.M., Smulders P.G.W., de Winter C.R. (1993) Vragenlijst arbeid en gezondheid (VAG): handleiding., Swets Test Services, Lisse, Nederland, pp. 32.
- Hellemans C., Karnas G. (1999) Epreuve de validation du modèle de Karasek auprès de travailleurs du secteur tertiaire. Relations du modèle avec les tensions mentales., Revue européenne de psychologie appliquée. 49, 3, 215-224.
- Ivancevich J.M., Matteson M.T. (1984) A type A-B person-work environment interaction Model for examining occupational stress and consequences, Human relations, 7, 491-513.
- Kahn R.L., Byosière P.(1992) Stress in organisations, in Dunette M.D. and Youth L.M. (Eds), Handbook of industrial and organisational Psychology, 3, pp 571-651. Palo Alto, CA: consulting psychology. .
- Karasek R. (1979) Job demands, job decision latitude and mental strain: implications for job redesign, Administrative Science Quarterly, pp 285-308.
- Karasek R. (1985) Job Content Questionnaire and user's guide., Colombia University, pp. 36.
- Karasek R.A., Theorell T. (1990) Healthy work: stress, productivity and the reconstruction of working life, New York.
- Karasek R., Brisson C., Kawakami N., Houtman I., Bongers P., Amick B. (1998) The Job Content Questionnaire (JCQ): An instrument for Internationally Comparative Assessments of Psychosocial Characteristics. Journal of Occupational Health Psychology. 3, 4, 322-355.
- Karnas G. (1997) Evaluation du stress dans une perspective ergonomique. Médecine du Travail et Ergonomie. 34, 2, 69-74.
- Kompier M., Levi L. (1993) Le stress au travail: causes, effets et prévention . Guide à l'attention des petites et moyennes entreprises., Office des publications officielles des communautés européennes, Luxembourg, pp. 40.
- Kompier M.A.J., Marcelissen F.H.G. (1991) Handboek Werkstress. Listes de contrôle., NIA, Amsterdam, Nederland.

Kompier M., Cooper C.L. (Eds) (1999) Preventing stress, improving productivity, London: Routledge.

Lazarus R.S., Folkman S. (1994) Stress, appraisal and coping, New York: Springer.

MacKay C.J., Cooper C.L. (1987) Occupational stress and health: some current issues. International Review of Industrial and Organizational Psychology, Edited by Cooper and Robertson, John Wiley a Sons Ltd.

Malchaire J. (1997) Stratégie générale de prévention des risques professionnels. Cahiers de Médecine du travail. XXXIV, 3-4, 159-166.

Malchaire J., Piette A., Cock N. (1998) Stratégie d'évaluation et de prévention des risques liés à l'éclairage., Commissariat général à la Promotion du Travail, Ministère de l'Emploi et du Travail.

Malchaire J., Piette A., Cock N. (1998) Stratégie d'évaluation et de prévention des risques liés au bruit., Commissariat général à la Promotion du Travail, Ministère de l'Emploi et du Travail.

Malchaire J., Piette A., Cock N. (1998) Stratégie d'évaluation et de prévention des risques liés aux ambiances thermiques., Commissariat général à la Promotion du Travail, Ministère de l'Emploi et du Travail.

Malchaire J., Piette A., Cock N. (1998) Stratégie d'évaluation et de prévention des risques liés aux vibrations corps total., Commissariat général à la Promotion du Travail, Ministère de l'Emploi et du Travail.

Malchaire J., Piette A., Cock N. (1998) Stratégie d'évaluation et de prévention des risques liés aux vibrations mains-bras., Commissariat général à la Promotion du Travail, Ministère de l'Emploi et du Travail.

McDowell I., Newell C. (1996) Measuring Health: A guide to rating scales and questionnaires., Oxford University Press, New York

Moerenhout M., Clavie M., De Houcke J. et al. (1998) Stress et burn out., Ministère fédéral de l'Emploi et du Travail. pp. 40.

Moors S., (Ed) (1994) Stress & Travail. Origines, approches., Bruxelles, I.N.R.C.T., pp. 270

Niedhammer I., Siegrist J. (1998) Facteurs psychosociaux au travail et maladies cardio-vasculaires: l'apport du modèle du déséquilibre efforts/récompenses. Revue d'Epidémiologie et de Santé Publique. 46, 398-410.

Niedhammer I., Siegrist J., Landre M.F., Goldberg M., Leclerc A. (2000) Etude des qualités psychométriques de la version française du modèle du Déséquilibre Efforts/Récompenses. Rev. Epidémiol. et Santé Publ. 48, 419-437.

Onkelinx L. (2001) Conférence inaugurale de la campagne 2001 de lutte contre le stress au travail., Colloque: "La lutte contre le stress: du diagnostic à l'intervention collective", Bruxelles,

Ministère fédéral de l'Emploi et du Travail avec le soutien du Fonds Social Européen, 12 février 2001.

Organisation internationale du travail (1996) Bilans des causes de stress chez les groupes à haut risque. Internet: [www.ilo.org/public/french/bureau/inf/magazine/18/18/stress.htm](http://www.ilo.org/public/french/bureau/inf/magazine/18/18/stress.htm).

Osipow S.H., Spokane A.R. (1987) Occupational Stress Inventory. Manual Research Version., Psychological Assessment Resources, Inc. Florida, pp. 25

Osipow S.H., Spokane A.R. (1987) Occupational Stress Inventory. Questionnaire et instructions (en français), Psychological Assessment Resources, Inc. Florida

Pichené A. (1995) Dépistage du stress psychique chronique au moyen d'un questionnaire., INRS. pp. 64.

Piette, A. (2000) Validation d'une stratégie de prévention en 4 niveaux des troubles musculosquelettiques (TMS) du membre supérieur et de la nuque. Mémoire présenté pour l'obtention du diplôme du DES en Sécurité et Hygiène du Travail, Université catholique de Louvain.

Routier A., Mignée C., Lhuilier D., Mignée C., Raix A., Jacques C., Voge C., Raix A., Poyen D., Mignard M., Griller A., Roure M.C. (1991) "21 èmes journées nationales de médecine du travail, Rouen, 12-15 juin 1990" Le stress. Archives des Maladies Professionnelles, de Médecine du Travail et Sécurité Sociale. 52, 4, 254-270.

Rüegsegger R. (1999) Liste de contrôle Stress., Suva, Suisse, pp. 4, référence: 67010.f, Internet: [www.suva.ch](http://www.suva.ch).

Rüegsegger R. (1999) Lutte contre le stress en tant que cause d'accident. Informations pour cadres., Suva, Suisse, pp. 4, référence: 88145.f, Internet: [www.suva.ch](http://www.suva.ch).

Rüegsegger R. (1999) Stressé ? Voilà qui pourra vous aider !, Suva, Suisse, pp. 15, référence: 44065.f, Internet: [www.suva.ch](http://www.suva.ch).

Schwartz J.E., Stone A.A. (1993) Coping with daily work problems, Contributions of problem content, appraisals, and person factors, Work and stress, 7, 47-62.

Siegrist J. Model of Effort-Reward Imbalance.  
Internet: [www.workhealth.org/strain/jsaltsgq.htm](http://www.workhealth.org/strain/jsaltsgq.htm).

Siegrist J. (1996) Adverse health effects of high effort / low reward conditions, J. Occup. Health Psychol., 1, pp. 27-41.

SSTC. (1997) Erreur humaine, stress, fatigue et burn-out... Expressions de dysfonctionnements professionnels., S.S.T.C., Bruxelles. pp. 129.

SSTC (1999) Programme d'appui scientifique à la protection des travailleurs en matière de santé - 1994-1998 Résumés des projets de recherche, Services fédéraux des affaires scientifiques, techniques et culturelles du premier ministre, pp. 47.

Swinnen L. (1997) La couleur du stress., Editions standaard. pp. 200.

Theorell T., Karasek R. (1996) Current issues relating to psychosocial job strain and cardiovascular disease research. *Journal of Occupational Health Psychology*. 1, 9-26.

Turcotte P.R. (1982) *Qualité de vie au travail: anti-stress et créativité?*, Paris: Ed. Organisation

Vaas S., Dhondt S., Peeters M.H.H., Middendorp J. (1995) *De WEBA-Methode. WEBA-Analyse Handleiding.*, TNO, NIA, Samsom, Nederland, pp 76.

Van Houte G. (1999) *Test de stress relatif professionnel Van Houte*. In: Dayre, M., *Test de stress relatif professionnel Van Houte, pour un dépistage rapide dans la pratique quotidienne de médecine du travail, première validation.*, Mémoire présenté en vue de l'obtention du Diplôme d'Etudes Spécialisées en Médecine du Travail. UCL. Faculté de Médecine, Ecole de Santé Publique, centre de Médecine et Hygiène du Travail, pp 136, 1999.

Van Orden C.Y.D., Brouwer K.M., Gaillard A.W.K. (1995) *Evaluatie TOMO vragenlijst in de KL.*, Rapport TNO TM-97-AO37

Van Orden C.Y.D., Gaillard A.W.K. (1994) *TOMO: Toetsingslijst Mens en Organiatie. Een instrument voor het inventariseren van psychosociale aspecten in de werkomgeving.*, Kerckebosch, Zeist, Nederland, pp 58