

WOCCQ

(WOCCQ)

Le WOCCQ (*WO*orking *C*onditions and *C*ontrol *Q*uestionnaire) est une méthode de diagnostic collectif du stress et des facteurs de stress professionnels, mise au point à l'université de Liège à la fin des années 1990, sous l'impulsion des services de la politique scientifique fédérale belge. À cette époque, la Belgique se dotait d'une législation sur la prévention des risques psycho-sociaux liés au travail, et du stress en particulier. La création d'outils de diagnostics comme le WOCCQ et leur diffusion ont été soutenues depuis 2001 par le service public fédéral Emploi, travail et concertation sociale et le Fonds social européen. Ce soutien a permis d'anticiper la demande des entreprises en la matière, en réponse aux exigences légales qui leur étaient formulées.

Plusieurs spécificités de la méthode WOCCQ méritent d'être mises en évidence. Tout d'abord, le diagnostic réalisé permet de distinguer le niveau de risque (stress), d'une part, et des facteurs de risques (conditions de travail), d'autre part, et de les mettre en relation. Ensuite, les qualités psychométriques des questionnaires ont été démontrées en termes de validité et de fiabilité des échelles (Hansez, 2008 ; Barbier et al., 2009). Enfin, cet outil est ouvertement tourné vers l'intervention dans la mesure où il permet d'identifier des groupes de salariés davantage exposés au risque stress, puis de hiérarchiser et de détailler ces résultats de façon à préparer la mise en place d'interventions efficaces et ciblées.

Détail de la méthode

La méthode de diagnostic se compose de trois questionnaires de base. Un premier questionnaire (80 items) identifie les **facteurs de risque** en termes de perception de contrôle sur son environnement de travail. Six dimensions de l'environnement de travail sont envisagées :

- les ressources* nécessaires : une personne qui ne dispose pas des ressources cognitives, informationnelles ou relationnelles nécessaires à l'accomplissement de la tâche n'a pas le contrôle total sur cette tâche. Elle doit en effet se référer à d'autres personnes ou supports éducatifs pour l'aider ;
- la gestion de la tâche (ex.: les conflits interpersonnels, les conflits de rôle,...) : dans la mesure où la personne n'est pas satisfaite concernant le rôle qu'elle doit jouer au sein d'une organisation, qu'elle ne sait pas exactement quelles tâches lui incombent, elle n'aura pas le contrôle de la situation ;
- les risques personnels ou pour autrui (p.ex. les responsabilités diverses envers d'autres personnes) : il s'agit d'un côté de toutes les conditions ou ambiances de travail que la personne ne peut généralement pas contrôler dans la mesure où ces caractéristiques sont inhérentes à la composition de la tâche. D'un autre côté, les responsabilités pour autrui sont parfois incontrôlables ;
- la planification du travail : le salarié ne maîtrise pas toujours la répartition de la charge de travail (p.ex. production selon la demande, horaires de travail, planification des congés ou des pauses...);
- la gestion du temps (p.ex. échéances à court terme à respecter, cadences de travail imposées, vitesse de travail dépendant du travail d'autrui...) : dans ce cas, un salarié

peut ne pas contrôler la qualité de son travail dans la mesure où il est soumis à certaines pressions temporelles ;

- l'avenir : la dernière dimension concerne le contrôle sur l'avenir du salarié en termes de perspective d'évolution ou de stabilité de l'emploi.

Un second questionnaire, mesurant le stress professionnel positif et négatif (SPPN) (Barbier et al., 2009) permet de déterminer le **niveau de risque** en termes de niveau de *stress** et de *stimulation* au travail. Il s'agit d'une double échelle mesurant d'une part le niveau de stress ressenti par les travailleurs et d'autre part, leur niveau de stimulation. Ces deux mesures sont à considérer comme une réponse de l'individu face à la situation de travail dans laquelle il se trouve. Le SPPN est constitué de 19 items, 11 items évaluant le niveau de stress et 8 items appréciant le niveau de stimulation.

Chacune des six dimensions de l'environnement de travail permet d'expliquer un niveau de stress plus élevé et/ou un niveau de stimulation plus faible. Par exemple, le niveau de stimulation plus faible détecté chez les salariés de plus de 45 ans d'une entreprise X pourra être expliqué par leur mauvaise perception des ressources disponibles et de l'avenir.

Ces deux questionnaires sont standardisés afin de faciliter l'interprétation des résultats : des normes ont été créées à partir d'une base de données de plus de 50 000 personnes, régulièrement remise à jour. Ainsi, le score obtenu permet de déterminer si un groupe de salariés présente un niveau de stress et/ou de stimulation et/ou de contrôle sur les six dimensions de l'environnement de travail faible, moyen ou élevé.

Enfin, un troisième questionnaire est ajouté. Il s'agit d'une **question ouverte** (relevé des situations problèmes) qui permet aux salariés de citer trois situations problématiques sources de stress dans leur travail. Dans une perspective plus positive ancrée sur les ressources disponibles dans le travail, une alternative de question ouverte consiste à demander au sujet de citer une situation problématique et une situation motivante aux travailleurs.

Par ailleurs, d'autres échelles peuvent être ajoutées en fonction des besoins des entreprises (p.ex. burnout, indicateurs de santé, perception des changements, etc.).

Une fiche démographique, comprenant des questions sur diverses variables socio-professionnelles telles que l'âge, le sexe, l'ancienneté, la fonction est jointe à ces questionnaires. Cette fiche est spécifique à chaque milieu étudié et est déterminée par le comité de pilotage de l'entreprise sondée.

Le temps de passation des questionnaires WOCCQ est estimé à 30-45 minutes. Ces questionnaires sont disponibles en français, en néerlandais et en anglais.

Mise à disposition de l'outil

Le WOCCQ est aujourd'hui largement reconnu en Belgique et en France. Une large diffusion de l'outil est assurée auprès des professionnels de la santé au travail (psychologues, ergonomes, médecins du travail, conseillers santé et sécurité) par l'Unité de valorisation des ressources humaines de l'Université de Liège. Trois modules de formation à distance portent sur la sensibilisation au stress, l'utilisation de l'outil WOCCQ et le traitement des données grâce au logiciel WOCCQTool, et l'intervention post-diagnostic. Ces modules s'adressent à des psychologues et médecins du travail, DRH, conseillers en prévention, conseillers SSE, consultants, etc. Indépendamment de ces formations, une licence d'utilisation peut être obtenue afin d'utiliser l'outil. Un manuel expliquant comment analyser les résultats est fourni à tout licencié.

Deux possibilités sont offertes quant à la passation des questionnaires WOCCQ. La première est de recourir à un format classique « papier-crayon » des questionnaires. La seconde consiste à réaliser l'enquête en ligne grâce au dispositif « WOCCQ Online ».

Un site internet (<http://www.woccq.be>) très complet permet d'obtenir de plus amples informations sur le WOCCQ : questionnaires téléchargeables, formations, obtention d'une licence d'utilisation, etc. L'adresse du site de formation à distance est le suivant : <http://campus-woccq.ulg.ac.be>.

Cadre théorique de référence et validation de l'outil

La compétitivité internationale impose aujourd'hui à nos entreprises des contraintes énormes en termes de productivité et de flexibilité. Très clairement, ces contraintes se répercutent sur le bien-être des travailleurs en termes de stress et d'épuisement professionnel. Malheureusement, faire un retour en arrière est difficilement envisageable. Pourtant, le capital humain représente un enjeu important dans notre économie. Pour survivre, les entreprises ont besoin de travailleurs qui, non seulement sont en bonne santé physique et mentale, mais aussi qui se sentent stimulés par leur travail et qui ont envie de s'investir dans leur travail. Et cette perspective positive propose une autre vision de la gestion du stress. Au-delà des marges de liberté traditionnellement définies (par exemple, préserver le niveau de maîtrise des travailleurs sur leurs conditions de travail ou clarifier les rôles dans un contexte instable), il semble aussi possible de penser à développer les ressources allouées aux travailleurs pour réaliser leur travail ou à développer le support nécessaire pour s'adapter à ces exigences de flexibilité.

Parallèlement à ce contexte international, l'émergence de la psychologie positive* comme courant scientifique à part entière souligne l'importance des états positifs des individus dans l'explication des phénomènes psychologiques étudiés. Ce nouveau courant scientifique vient bouleverser la tradition scientifique en psychologie. En effet, Myers (2000) a mis en évidence que les émotions négatives étaient étudiées 14 fois plus dans la littérature que les émotions positives. Cette nouvelle tendance s'est rapidement propagée dans le champ spécifique du stress au travail. Dès les années 2000, un nouveau modèle du stress au travail, le modèle Job Demands Resources (JDR) s'est imposé dans la littérature scientifique comme une alternative aux modèles de Karasek* (1979) et de Siegrist* (2001). Plus récemment, et en parallèle avec l'émergence de la psychologie positive, Schaufeli et Bakker (2004) ont introduit l'idée de distinguer deux processus différents de réaction du travailleur face à ses conditions de travail. Ces auteurs suggèrent que le bien-être des travailleurs est déterminé par les conditions de travail. Celles-ci peuvent être conceptualisées soit en tant que contrainte de la situation de travail, soit en tant que ressource pour le travailleur. Ces deux ensembles de variables liées aux conditions de travail traduisent chacun un processus différent. D'un côté, les contraintes de la situation de travail peuvent épuiser les ressources mentales et physiques des travailleurs et entraîner une perte importante d'énergie et des problèmes de santé (hypothèse d'une détérioration de la santé). De l'autre, le fait de disposer des ressources nécessaires pour réaliser son travail permet de réduire le niveau des contraintes imposées au travailleur, de favoriser l'atteinte des objectifs et de stimuler le développement et l'épanouissement personnel. Ceci peut alors entraîner un plus grand enthousiasme ou un niveau plus élevé d'engagement dans son travail et ainsi une plus faible intention de changer d'entreprise (hypothèse motivationnelle).

Le développement de ces différents modèles a parallèlement suscité le développement d'outils de diagnostic visant d'une part à évaluer les conditions de travail susceptibles de constituer des facteurs de stress et d'autre part à évaluer les indicateurs de bien-être, le plus souvent en terme de stress, de tension, de satisfaction, etc. C'est dans ce contexte qu'a été mis au point le WOCCQ, questionnaire basé sur la notion de contrôle des différents aspects du travail.

Le WOCCQ a été validé selon l'analyse psychométrique de Rasch. De nombreuses études montrent que le WOCCQ présente des caractéristiques psychométriques encourageantes. La validité de construit vise à assurer l'existence du construit mesuré et à en éclairer la signification. Celle du WOCCQ a été démontrée en trois étapes. La première consistait à vérifier si les corrélations entre les sous-échelles de contrôle et certaines variables de bien-être allaient dans le sens attendu dans la littérature. Il s'avère que les sous-échelles de contrôle du WOCCQ sont toutes corrélées négativement et significativement avec le stress psychologique et l'épuisement émotionnel. En outre, il existe une corrélation positive entre les sous-échelles de contrôle et la satisfaction au travail. La deuxième étape visait à investiguer la validité convergente des sous-échelles de contrôle. Les résultats ont montré que celles-ci sont toutes corrélées positivement et significativement au concept d'autorité de décision de Karasek. La dernière étape consistait à évaluer le pouvoir de discrimination du WOCCQ. On peut facilement imaginer que les risques psycho-sociaux et les conditions de travail en général sont influencés, non seulement, par la nature du travail et les personnes qui font partie de l'environnement de travail immédiat (supérieur hiérarchique direct, collègues, subordonnés), mais aussi par des facteurs plus généraux liés à la culture d'un département ou l'identité et la cohésion du groupe. Les analyses réalisées ont permis de démontrer que les sous-échelles du WOCCQ permettent de distinguer des milieux de travail différents et de mettre en évidence des professions à risques.

Les perspectives pour l'avenir

À l'heure actuelle, les techniques de diagnostic sont relativement bien maîtrisées. Aussi, plusieurs questions légitimes se posent : Dans quelle mesure les entreprises réalisent-elles un diagnostic du stress ? Ces diagnostics sont-ils suivis d'actions ? Quels facteurs facilitent ou gênent la mise en place d'actions suite au diagnostic ?

Une enquête réalisée en Belgique (Hansez et al., 2009) a permis d'apporter des éléments de réponse à ces questions. Tout d'abord, les résultats soulignent le passage difficile du diagnostic à l'intervention. Ainsi, sur les 210 entreprises répondantes, 38 avaient réalisé un diagnostic de stress et, parmi celles-ci, seules 20 l'ont inscrit dans une démarche d'intervention. On notera cependant que si toutes les entreprises ne dépassent pas le stade du diagnostic, celles qui se lancent dans un plan d'action privilégient des actions centrées sur l'organisation du travail afin de garantir des résultats plus efficaces et durables. Des difficultés pratiques et méthodologiques liées à l'évaluation de l'efficacité de ces interventions sont également mentionnées. En effet, 10 entreprises sur les 20 ayant mis en place des actions suite au diagnostic déclarent avoir remarqué une amélioration de la situation, tandis que 8 déclarent ne pas savoir si une amélioration est observable. En effet, il est particulièrement difficile d'établir une relation de causalité entre une intervention et son effet. Des méthodologies d'évaluation existent, comme par exemple la constitution de groupes contrôle et expérimentaux, la comparaison de mesures en pré- et post-test, mais elles sont difficilement envisageables dans la réalité des entreprises.

Ces constats mitigés sont porteurs de défis pour les projets futurs. Ils soulignent plus que jamais l'importance de concevoir le diagnostic comme une phase, certes très importante, d'un processus beaucoup plus global de gestion de projet qui allie sensibilisation, diagnostic, intervention et évaluation. L'étude réalisée en Belgique met en évidence deux facteurs qui favorisent le passage du diagnostic à l'intervention. Il s'agit tout d'abord de s'assurer d'une bonne communication autour du projet et de la participation d'acteurs clés : prise en compte du point de vue des travailleurs, soutien et implication de la direction, implication de la ligne hiérarchique. Le second facteur favorable est lié au choix de la méthodologie de diagnostic : constitution d'un comité de pilotage, planification claire de la démarche dans le temps, résultats permettant de définir les actions à mettre en place. Deux autres de facteurs peuvent quant à eux peser négativement sur le passage à l'intervention. Les aspects temporels et financiers ne sont pas négligeables : temps trop long entre le diagnostic et les interventions, coût élevé du diagnostic et des interventions. Le contexte de l'entreprise peut également jouer : changements au niveau de la direction, annonce de changements dans l'entreprise, fusions/restructurations, changements de priorité par rapport à la gestion des risques.

Ainsi, si l'obligation de résultats ne peut jamais être assurée en matière de prévention du stress, il est toutefois possible de mettre tous les moyens de son côté, notamment en privilégiant une démarche participative et des méthodes de diagnostic fiables et éprouvées. Dans ces conditions, il devient alors possible de mesurer l'efficacité du processus, à défaut de pouvoir mesurer aisément le résultat.

ISABELLE HANSEZ

- ▶ Barbier, M, Peters, S, Hansez, I. (2009). Measuring positive and negative occupational states (PNOSI) : Structural confirmation of a new Belgian tool. *Psychologica Belgica*, 49(4), 227-247.
- ▶ Hansez, I. (2008). The Working Conditions and Control Questionnaire (WOCCQ) : Towards a structural model of psychological stress. *European Review of Applied Psychology / Revue Européenne de Psychologie Appliquée*, 58, 253-262.
- ▶ Hansez, I, Bertrand, F, Barbier, M. (2009). Évaluation des pratiques de diagnostic de stress au sein d'entreprises belges: facteurs bloquants et facteurs stimulants. *Travail Humain (Le)*, 72(2), 127-153.
- ▶ Schaufeli, W.B., Bakker, A.B. (2004). Job demands, job resources, and their relationship with burnout and engagement: a multi-sample study. *Journal of Organizational Behavior*, 25, 293-315.

→ AUTONOMIE • CONTRÔLE • MODÈLE DE KARASEK • MODÈLE EFFORT/RÉCOMPENSE • STRESS