

## 3.7 QUESTIONNAIRES

Dans beaucoup d'entreprises, la mesure et le côté chiffrable des données attirent. Un questionnaire peut répondre en partie à cette exigence. Toutefois, il est nécessaire de disposer d'outils complémentaires pour mieux appréhender la situation.

Avantages	Inconvénients
Un questionnaire peut rassurer et aider à maîtriser la démarche de prévention. Certains ont une valeur scientifique et sont utilisés régulièrement.	Beaucoup n'explorent que certaines dimensions : ils ont une approche parcellaire des risques psychosociaux. Des questionnaires globaux existent mais sont très lourds à utiliser.
Cet outil permet d'évaluer les actions réalisées : repasser le même questionnaire à intervalles réguliers permet de suivre les évolutions.	Utiliser un questionnaire sur moins de 60 personnes limite les possibilités d'analyse statistique des résultats.
Il permet à <b>tous</b> les collaborateurs de s'exprimer. Même si l'effectif est important, le questionnaire donne accès à tous, sur une même période.	Cet outil n'implique les salariés que sur un court moment (lors du remplissage) mais il impacte et engage fortement l'entreprise, notamment pour le temps de dépouillement et de traitement des résultats.



### QUI PEUT FAIRE PASSER UN QUESTIONNAIRE ?

Bien souvent, cette question renvoie à la nature des informations (données médicales ou non) ou aux conditions d'anonymat et de compétences pour le traitement des données (besoin parfois de prestataires externes). Des questions sur l'état de santé des salariés conduiront à une analyse et une gestion des données par le Service Médical.

### MOMENT ET FRÉQUENCE D'UTILISATION ?

- Pour qualifier l'origine des atteintes à la santé : état des lieux initial
- A plusieurs reprises pour suivre l'impact des facteurs de risques liés au travail et le niveau de qualité de vie au travail des salariés
- La fréquence est variable : prévoir un minimum de 6 mois entre 2 passations

### LEQUEL CHOISIR ? 2 OPTIONS SONT POSSIBLES

#### DES QUESTIONNAIRES «CLÉS EN MAIN»

Leur nombre est important. Certains explorent les causes de risques psychosociaux liés au travail mais de façon partielle (2 à 3 causes par questionnaire).

D'autres sont centrés sur l'état de santé physique et mentale.

Avantages : Validés scientifiquement et standardisés.  
Possibilité de comparer les résultats à des banques de données.

Limites : Usage payant pour certains,  
Engagement et/ou formation à l'outil,  
Convention préalable à signer.

#### ILLUSTRATION



Pour cette entreprise de 460 salariés, le recours à un questionnaire s'est décidé pour passer d'une phase pilote concernant 80 salariés à la généralisation.

Les objectifs visés sont :

- d'aider à l'analyse approfondie des autres secteurs,
- de disposer d'un indicateur pour suivre l'impact des actions menées.

Le Service Médical pilote cette action et utilise un questionnaire clés en main choisi pour la bonne articulation de ses questions avec les spécificités de l'entreprise.

## DES QUESTIONNAIRES PERSONNALISÉS



Dans cette entreprise, le Comité de pilotage veut suivre le niveau de risque psychosocial et évaluer dans le temps l'impact des actions de prévention.

Ils nécessitent une phase de construction et de validation collective dans l'entreprise.

Avantage : Questions adaptées à la réalité de l'entreprise, pour tenir compte de ses spécificités.

Limites : Temps et compétences pour l'élaborer et le dépouiller.  
Impossibilité de le comparer à une autre population de référence.

Il décide de créer un questionnaire personnalisé, autour des causes organisationnelles diagnostiquées et des orientations du plan d'action de prévention.

Les conditions d'information, de remplissage ont permis d'obtenir 100% de réponses. Le Service Médical s'est chargé du traitement statistique pour assurer la confidentialité des données.

### QUELQUES CONDITIONS POUR LE SUCCÈS ?

- Faire choisir le questionnaire ou l'élaborer en commun par la Direction et les Instances Représentatives du Personnel, en fonction de ce que l'on veut explorer
- Construire un questionnaire pour assurer, dans le temps, un suivi des évolutions de la santé psychique
- Communiquer efficacement pour appuyer la diffusion et susciter la motivation à répondre (fiche 3.4)
- Garantir la confidentialité des conditions de passation, la facilité d'emploi et de traitement
- Mobiliser des ressources internes pour la saisie des données et l'exploitation de l'outil
- Utiliser les résultats pour orienter la suite de l'intervention
- Mettre en place des conditions de retour d'information pour les salariés



- **Le questionnaire peut ralentir la démarche de prévention : le temps nécessaire pour le construire, le faire passer et le traiter, limite les actions à court terme et risque d'aggraver les atteintes à la santé des salariés.**
- **L'utilisation d'un questionnaire pour se situer par rapport à d'autres entreprises : la comparaison ne doit pas exonérer d'une action de prévention dans l'entreprise lorsque des salariés sont en souffrance.**
- **Le questionnaire n'est jamais indispensable. C'est un choix.**

### ZOOM SUR QUELQUES QUESTIONNAIRES



Ceux liant **perception des conditions de travail et du stress en référence à des modèles explicatifs du stress**

et ceux sur **l'état psychique des individus**

- Questionnaire de Karasek

- Questionnaire de Siegrist

- Le WOCCQ

- Le questionnaire général nordique GNQ

- Mesure du Stress Psychologique (MSP Lemyre)

- Echelle de stress perçu (Cohen)

- Echelle standardisée d'origine psychiatrique (anxiété, dépression, ...)

Exemples..