

Classification des méthodes d'évaluation du stress en entreprise

DELAUNOIS M., MALCHAIRE J., PIETTE A.

Unité Hygiène et Physiologie du Travail
Université catholique de Louvain
Clos Chapelle-aux-Champs 3038, B 1200 Bruxelles
Tél. 02 764 32 29 – Fax 02 764 39 54 – e mail malchaire@hytr.ucl.ac.be

RESUME

Une revue des principales méthodes d'évaluation du stress en entreprise utilisées en Belgique a été réalisée. Vingt-deux méthodes ont été revues et comparées du point de vue de l'utilisateur non spécialisé sur les problèmes de stress. La comparaison des 22 méthodes a été réalisée sur base, pour chacune, d'une fiche technique reprenant les objectifs de la méthode, la définition du stress et le modèle théorique sur lequel elle repose, la description détaillée de la méthode et de l'interprétation des résultats, l'évaluation du temps nécessaire à son utilisation et la validation établie par les auteurs.

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 à quatre niveaux (Malchaire 1997). Pour chaque niveau, la méthode correspondant le mieux à la méthode SOBANE a été retenue.

Bien que la quantification du stress soit utile à certaines fins, telles que la comparaison entre secteurs, la comparaison avant/après intervention et l'argumentation pour convaincre les dirigeants, les méthodes retenues sont celles orientées vers la prévention, à savoir:

- Au niveau 1, **Dépistage**: la méthode SuvaPRO avec dix questions incitant les membres de la ligne hiérarchique à se rendre compte de la situation et à aborder le problème sous un angle collectif.
- Au niveau 2, **Observation**: une démarche 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 individuelle (SuvaPRO), comprenant 24 questionnements sur les effets du stress, 17 questionnements sur le contexte professionnel, 8 questionnements sur le contexte privé. Cette dernière 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 et communication.

- Au niveau 3, **Analyse**: pour les situations plus difficiles à maîtriser, un approfondissement à partir des sections pertinentes du "Canevas de prédiagnostic du stress en entreprise".
- Aucune méthode n'a été classée en **Expertise**, niveau auquel les compétences requises concernent plus un aspect particulier que la problématique du stress dans son ensemble.

MOTS CLÉS: stress, méthodes, prévention, stratégie, classement

SAMENVATTING

Er werd een overzicht gemaakt van de voornaamste in België gebruikte evaluatiemethoden aangaande stress in de ondernemingen.

Vanuit de niet in stress problemen gespecialiseerde gebruiker werden 22 methoden bekeken en vergeleken. De vergelijking van de 22 methoden werd gemaakt, voor elke methode afzonderlijk, op basis van een technische fiche met daarin de doelstellingen van de methode, de bepaling van stress en het theoretisch model waarop zij steunt, de gedetailleerde beschrijving van de methode en van de interpretatie van de resultaten, de schatting van de tijd nodig om ze te gebruiken en de validatie opgesteld door de auteurs.

Op basis van de hierboven vermelde criteria werden de methoden geklasseerd in kwantificerings- of preventiemethodes en werden zij onderverdeeld overeenkomstig de 4 niveaus van de preventiestrategie SOBANE (Malchaire 1997). Voor ieder niveau werd de strategie die het best overeenstemt met de SOBANE methode weerhouden.

Alhoewel de kwantificering van stress soms nuttig kan zijn, zoals voor de vergelijking tussen sectoren, de vergelijking voor/na interventie en als argumentatie om bedrijfsleiders te overtuigen, zijn de weerhouden methoden toch dezen georiënteerd naar de preventie, te weten:

- Op niveau 1, *Opsporing*, de SuvaPRO methode met 10 vragen die de superieuren moeten toelaten zich rekenschap te geven van de toestand en om het probleem collectief aan te pakken.
- Op niveau 2, *Observatie*: een aanpak vanuit een groepsdiscussie en een check-list van 54 items met verbeteringsvoorstellen (TOMO). Deze aanpak moet samengaan met een individuele reflectie (SuvaPRO) bestaande uit 24 vragen over de gevolgen van stress, 17 over de beroepscontext, 8 over de private context. Deze laatste stelt voor dat elkeen zijn eigen actieplan om de toestand te verbeteren zou opstellen, nadat er werd uitgelegd hoe de organisatie- en communicatiebronnen het beste zouden kunnen gebruikt worden.
- Op niveau 3, *Analyse*, voor moeilijker te beheersen situaties, een grondiger bestudering vanuit de meer pertinente sectie van het "Canevas de prédiagnostic du stress en entreprise".
- Geen enkele methode werd geklasseerd op niveau 4, *Expertise*, niveau waarop de vereiste bekwaamheden meer een bijzonder aspect betreffen dan de stress problematiek in zijn geheel.

SLEUTELWOORDEN: stress, methoden, preventie, strategie, klassering

SUMMARY

A review was carried out of the main methods used in Belgium for the evaluation of the stress in industries. Twenty-two methods were re-examined and compared from the point of view of the user not specialized on the stress problems. The comparison of the 22 methods was carried out on the basis, for each one, of a technical data sheet summarizing the objectives of the method, the definition adopted for the stress, the model on which it rests, the detailed description of the method, the interpretation of the results, the evaluation of the time necessary to use it in the field and the validation as claimed by the authors.

On the basis of the various criteria defined above, the methods were classified in quantification or prevention methods and spread out on the four levels of the SOBANE prevention strategy (Malchaire 1997). For each level, the method corresponding best to the SOBANE strategy was selected.

Although the quantification of the stress is useful for certain purposes, such as the comparison between sectors, the comparison before and after intervention and the argumentation to convince employers, the adopted methods are those directed towards prevention, namely:

- Level 1, *Screening*: the SuvaPRO method with 10 questions leading the members of the hierarchical line to realize the situation and to tackle the problem under a collective angle.
- Level 2, *Observation*: an approach starting from a group discussion using a checklist of 54 items with proposals for improvements (TOMO). This approach must be accompanied with an individual reflection using the SuvaPRO method with 24 items about the effects of

stress, 17 items on the occupational context and 8 on the private context of the person. The latter method makes it possible for each subject to develop his own action plan to improve the situation, after having been informed on how to improve his resources on the level of organization and communication.

- Level 3, *Analysis*: for the situations more difficult to control, a deepening of the problem using the relevant sections of the "Canevas de prédiagnostic du stress en entreprise".
- No method was classified at the level 4, *Expertise*, level at which the qualifications needed relate more to a particular aspect than to the stress problem as a whole.

KEY WORDS: stress, methods, prevention, strategy, classification

I. INTRODUCTION

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). Au cours de cette enquête, 48 % des personnes interrogées estimaient que leurs activités professionnelles influençaient ou étaient 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 était influencée négativement par leur travail et 28 % que leur santé et leur sécurité étaient en danger. Les maux de dos, les plaintes générales de stress et une fatigue générale étaient 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 (---- 1999a) 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.

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 a suscité un intérêt croissant. Ces études européennes en attestent de même qu'une multitude d'autres démarches, parmi lesquelles

- 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 du 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 (----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 (Kompier et Levi 1993);
- le guide "Research on work-related stress" de cette même Fondation européenne (Cox et al 2000);
- 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 (SSTC 1997);
- le guide "stress ...at work" publié par NIOSH (National Institute for Occupational Safety and Health (NIOSH) (- --- 1999b);
- 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, le 12 février 2001, la conférence inaugurale de la campagne 2001 de lutte contre le stress au travail de Laurette Onkelinx, Ministre Fédérale de l'Emploi et du Travail (Onkelinx 2001).

On constate donc une mobilisation générale autour du stress.

Depuis la parution de la loi sur le bien être et de la convention collective de travail n°72 (---- 1999c), les employeurs belges sont tenus de réagir aux problèmes de stress au sein de leur entreprise.

Comment cependant aborder ces problèmes ?

II. DIAGNOSTIC DE STRESS OU PREVENTION

De nombreux questionnaires orientés sur le stress existent. Ces méthodes existantes (tableau 1) sont fort diversifiées, pouvant comprendre de 2 (#5 Van Houte) à 255 questions (#17 VT). Certaines sont internationalement connues (#6 JCQ de Karasek) et d'autres le sont beaucoup moins (#18 SuvaPRO).

Il est évident que toutes ces méthodes ne se valent pas, qu'elles n'ont pas les mêmes objectifs et qu'elles n'abordent pas les mêmes aspects.

N'étant pas et ne revendiquant pas de devenir des spécialistes des problèmes de stress, nous avons décidé de nous placer du côté utilisateurs et de faire, de ce point de vue, une revue de ces méthodes.

Un premier objectif a été de déterminer lesquelles 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 la situation de travail.

Le principe "un bon diagnostic est indispensable à la définition de solutions ou de remèdes" ne paraît pas a priori discutable. Par contre le principe "la quantification conduit aux solutions" peut être remis en question. 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. Le "combien" remplace "le pourquoi" et la quantification se termine en constatations stériles.

Un second objectif a été de classer ces questionnaires et ces méthodes selon leur degré de complexité et les compétences requises pour leur utilisation optimale.

Cette classification suivra la philosophie de la stratégie SOBANE à quatre niveaux (Malchaire 1997) qui a déjà été utilisée 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.

III. LA STRATEGIE 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 des 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, par ou avec la collaboration des travailleurs. L'outil doit être simple et rapide.

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, avec les travailleurs et l'encadrement.

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, on passe 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 moins bien la situation de travail. Ce niveau concerne uniquement les cas particulièrement complexes. Des mesurages très spécifiques peuvent être réalisés. De telles études doivent être occasionnelles et circonstanciées. Elles ne sont plus globales, mais orientées vers un problème particulier et ponctuel.

IV. METHODOLOGIE**A. Recueil des méthodes**

Les méthodes qui ont été passées en revue proviennent de plusieurs sources. Un premier ensemble est formé de méthodes, sinon connues et utilisées, du moins citées dans les entreprises. Cet ensemble fut enrichi lors d'une revue de la littérature sur le stress. Enfin, d'autres furent répertoriées lors de recherches au sein de bibliothèques.

Seules les méthodes "générales" applicables à tous les types de travaux 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 (Moerenhout et al. 1998).

De même, certaines méthodes visent l'évaluation de la dépressivité ou l'irritabilité du répondant et s'intéressent uniquement à la présence ou l'absence de symptômes. Seules, certaines méthodes parmi les plus connues en Belgique ont été retenues.

Comme dans tout autre domaine, toute collecte de méthodes est condamnée à rester partielle et subjective tant il est impossible de répertorier toutes les méthodes développées par les unités de recherches, les services de prévention, les instituts. Nous avons dès lors tenté de reprendre les méthodes décrites dans la littérature scientifique ou les plus connues et les plus citées. Les éléments décrits ci-dessous devraient permettre de faire entrer dans cette classification toute autre méthode locale ou future.

Le tableau 1 reprend les 22 méthodes considérées.

**TABLEAU 1 - LISTE DES MÉTHODES D'INVESTIGATION DU STRESS
COMPARÉES PAR L'ÉTUDE**

#	Intitulé	Sigle
#1	Vragenlijst Onderzoek Ervaren Gezondheid (Dirken 1969 in Kompier et Marcelissen 1991)	VOEG
#2	Test de Santé Totale (Amiel 1986, Amiel et Lebigre 1971)	TST
#3	Questionnaire de l'Institut National de Recherches et de Sécurité (Pichené 1995)	INRS
#4	General Health Questionnaire (Goldberg 1972)	GHQ
#5	Stress relatif professionnel (Dayre 1999)	VH
#6	Job Content Questionnaire de Karasek (Karasek 1979, Karasek 1985, Karasek et Theorell 1990, Karasek et al. 1998)	JCQ
#7	Auto-questionnaire du club européen de la santé (Boitel et al. 1990)	Club
#8	Occupational Stress Questionnaire (Elo et al. 1992)	OSQ
#9	Model of Effort-Reward Imbalance (Siegrist 2001)	ERI
#10	Occupational Stress Index (Belkic 2000)	OS Index
#11	Vragenlijst OrganisatieStress-D (Bergers et al. 1986)	VOS
#12	WORKing Conditions and Control Questionnaire (De Keyser et Hansez 2000)	WOCCQ
#13	BASis vragenlijst Amsterdam (Biessen et de Gilder 1993)	Basam
#14	Occupational Stress Indicator (Osipow et Spokane 1987a, b)	OSI
#15	Organisational Assessment Survey (Braskamp et Maehr 1985)	OAS
#16	Vragenlijst Arbeid en Gezondheid (Gründemann et al. 1993)	VAG
#17	Questionnaire sur le Vécu du Travail (van Veldhoven 1999)	VT
#18	Liste de contrôle stress SuvaPRO (Rüegsegger 1999a, b, c)	SuvaPRO
#19	WELzijn Bij de Arbeid (Vaas et al. 1995)	WEBA
#20	Questionnaire travailleur et organisation (Van Orden et al. 1997, Van Orden et Gaillard 1994)	TOMO
#21	Listes de contrôle (Kompier et Marcelissen 1991)	Kompier
#22	Canevas de prédiagnostic du stress en entreprise (Gaussin et al 1995, Gaussin et Karnas 1995)	Canevas

B. Elaboration des fiches techniques

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

1. la référence complète de la méthode;
2. l'objectif poursuivi par les auteurs;
3. l'orientation vers la mesure des causes et/ou des effets du stress;
4. la théorie sous-jacente telle que décrite par les auteurs;
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 par nous par auto-remplissage du questionnaire;
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 strictement telle que décrite par les auteurs;
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. Les 11 premiers points donnent les informations à la base de la classification finale selon les deux critères (items 12 et 13).

Il n'était pas possible de se prononcer ici sur la validité de ces méthodes. Une comparaison de ces validités sur le terrain serait une autre étude, d'ailleurs gigantesque et infaisable.

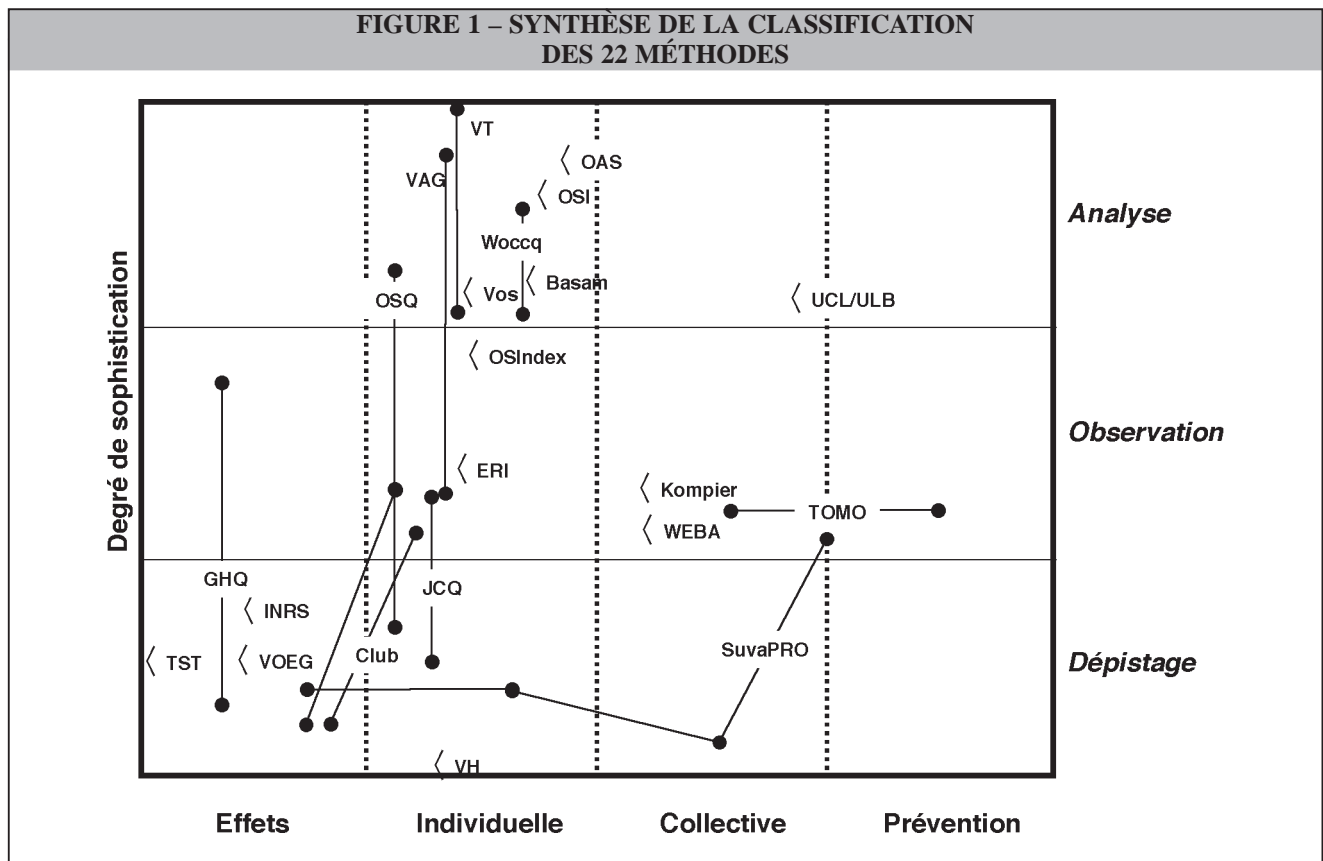
C'est pourquoi, sous la rubrique "validation", n'ont été reprises que les prétentions des auteurs à ce sujet, sans émettre d'avis.

V. CLASSIFICATION

La figure 1 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.

Lorsque 2 ou 3 versions d'une même méthode existent, chaque version a été évaluée et les résultats sont présentés reliés par une ligne verticale.

Lorsque, ainsi que SuvaPRO (#18), la méthode répond par différentes composantes à plusieurs critères de classement, chaque composante a été évaluée et les résultats sont présentés reliés par des segments de lignes horizontales.



A. Le type de méthodes

Quatre classes différentes ont été définies en abscisse. 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.

1. Questionnaire individuel sur les 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.

Deux méthodes réparties dans la classe suivante (questionnaires individuels) 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 conditions de travail, l'organisation et/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. Checklists collectives:

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. Checkliste s'accompagnant de recommandations de prévention:

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) qui

propose à l'utilisateur d'établir un plan concret d'action avec définition des solutions à adopter et suivi.

La seconde est la "TOetsingslijst 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 checkliste.

Ainsi, deux méthodes seulement, parmi les 22 étudiées, font des propositions concrètes de prévention.

La simple observation de la figure 1 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.

Seules 5 méthodes semblent avoir été élaborées dans une perspective de prévention. Il s'agit des méthodes situées dans les colonnes "collectif" et "prévention".

Les seules méthodes simples qui soient 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.

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*.

La figure 1 montre 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.

Certaines études ont utilisé des dosages de catécholamines ou de cortisol salivaire. A notre connaissance, il s'agit principalement d'études épidémiologiques et d'études en laboratoires. En milieu réel, il n'a jamais été démontré (Fischer et al 2000, Obminski et al 1997, Burton et al 1996, Stahl et Dörner 1982) que de tels dosages étaient utiles dans un contexte de diagnostic ou de prévention. Les seuls résultats probants semblent avoir été observés dans des situations plutôt sévères (arbitrage football, cancer, casino, examens...) où un diagnostic semble peu nécessaire.

Quoi qu'il en soit, il n'apparaît pas que le dosage du cortisol salivaire puisse s'avérer utile, du point de vue de la prévention. Il représente, au mieux, un mesurage de l'effet (astreinte) et non des causes (contraintes) et ne permet pas de mieux connaître ce sur quoi il convient d'agir.

Aucun mesurage spécialisé ne semble donc répondre à ce que requiert le niveau 4 d'*Expertise* et aucune méthode n'est classée à ce niveau.

Une expertise sera 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.

VI. 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.

Elles ont été hiérarchisées en cohérence avec l'approche échelonnée à la SOBANE, bien que les 4 niveaux de cette stratégie 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.

Peut-être cette méthode est-elle mal présentée, tant il est vrai que la puissance de diagnostic de 2 questions ne peut être que réduite. Plutôt que d'un questionnaire, nous pensons qu'il s'agit de 2 items à aborder par le médecin du travail lors de l'examen périodique et qui, "appliqué dès le début de la vie professionnelle..., devrait permettre de réagir précocement" (Van Houte 2000) individuellement et collectivement. Le score a dès lors moins d'importance que les informations recueillies de manière ouverte lors du dialogue avec le travailleur. Il s'agirait ainsi d'une méthode structurant le dialogue, plutôt que d'une méthode d'évaluation du niveau de stress.

Vient ensuite le questionnaire de Karasek (#6 JCQ), très connu et reconnu, qui peut être placé au niveau *Dépistage* pour sa version courte (Job Strain Measure) de 14 ques-

tions 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, de nouveau plus pour structurer l'entretien que pour en dériver un score. Il peut être également utilisé de façon plus générale, dans la version longue de préférence, au niveau de l'entreprise.

L'effort-reward-imbalance (#9 ERI) est fort comparable à la version longue du questionnaire 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 n'est certainement moins pour une entreprise donnée intéressée par l'amélioration du travail dans un secteur.

D'autre part, le fait de s'intéresser à la personnalité, présenté comme un avantage du questionnaire ERI, représente peut-être plutôt un désavantage lorsqu'il s'agit d'une utilisation en entreprise, tant il est difficile de faire admettre des questions aussi personnelles aux travailleurs.

Le questionnaire du Club européen de la Santé (#7 Club) permet de recueillir des informations de perception et d'appréciation (28 questions dédoublées) avec en plus 20 questions sur les manifestations psychosomatiques du stress.

La méthode WOCCQ de diagnostic des risques psychosociaux (#12) est 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 comparable, alors que la version longue permet d'approfondir le diagnostic.

La "Vragenlijst Arbeid en Gezondheid" (#16 VAG) est 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 très 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 ainsi des avantages différents, mais globalement se valent, si nous laissons aux spécialistes le soin de débattre de leurs mérites réciproques en ce qui concerne les "cohérences internes", "validités factorielles" et "validités discriminantes".

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 pour une sélection est bien réel, notamment lors de restructuration. 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 réponses 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

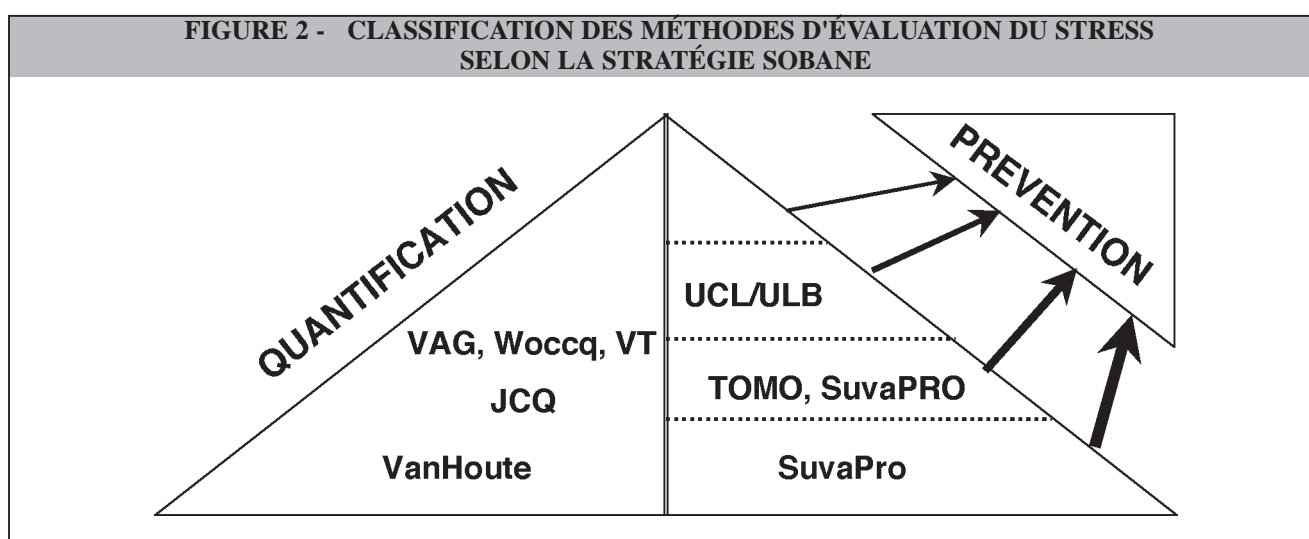
emmène inéluctablement à des questionnaires très sophistiqués et très longs

VII. STRATEGIE DE PREVENTION

Les méthodes qui nous paraissent s'inscrire dans la philosophie de la stratégie SOBANE sont les suivantes :

- **Dépistage:** SuvaPRO, brochure destinée aux cadres
- **Observation:** TOMO – SuvaPRO
- **Analyse:** Canevas
- **Expertise:** /

La figure 2 reprend cette classification des méthodes pour la prévention, ainsi que celle des méthodes de quantification.



L'approche préconisée couvre l'ensemble de la problématique de stress, à savoir:

1. Un **Dépistage** par la direction: le document SuvaPRO (#18), propose aux cadres 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) 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 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 indis-

pensable 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 plus détaillé sera nécessaire.

Le Canevas de pré diagnostic du stress en entreprise (#22 Canevas) 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.

D'autre part, une bonne quantification requiert une compréhension intime de l'item et nécessite une compétence en analyse des risques que ne possèdent pas les gens de terrain. Le travailleur est ainsi 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 Canevas) – 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, et maintenant que vais-je faire ?".

VIII. 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 ces 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 checkliste 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 cette revue a été de se placer du côté de l'utilisateur, non spécialisé sur les problèmes de stress, de répertorier les principales méthodes rencontrées ou citées en Belgique et de les classer selon deux critères: quantification versus prévention et lourdeur versus simplicité de la méthode.

Selon la philosophie de la stratégie SOBANE nous préconisons 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 intervention et l'argumentation pour convaincre les dirigeants.

Dans l'état actuel, les méthodes retenues consistent en:

1. Un **Dépistage** rapide par 10 questions permettant aux membres de la ligne hiérarchique de se rendre compte de la situation (#18 SuvaPRO).
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 de pré diagnostic du stress (#22 Canevas).

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

Les fiches établies pour ces trois méthodes sont reprises en annexe.

Au terme de ce travail, il n'est pas superflu d'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, non seulement c'est ne pas avancer, mais c'est probablement reculer.

Enfin, une stricte confidentialité et une utilisation éthique de ces méthodes doivent être garanties. 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.

IX. REFERENCES

- (1993) Colloque européen "Le stress au travail: La nécessité d'une action". Bruxelles, 9-10 novembre, Office des publications officielles des communautés européennes, Luxembourg, pp. 78.
- (1999a) 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.
- (1999b) Stress at work. NIOSH, Publication No 99-101, pp. 26.
- (1999c) Convention collective de travail n° 72 concernant la gestion de la prévention du stress occasionné par le travail. Moniteur Belge, 26370, 09.07.
- 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, 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.
- Bergers G.P.A., Marcelissen F.H.G., de Wolff Ch. J. (1986) Vragenlijst OrganisatieStress-D (Vos-D): hand-

- leiding (en néerlandais). Stressgroep publikatie n° 36, Psychologisch laboratorium, Katholieke Universiteit Nijmegen, pp 12.
- 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.
- Braskamp A., Maehr M. (1985) Organizational Assessment Survey (OAS). MetriTech.
- Burton R.F., Hinton J. W., Neilson E., Beastall G. (1996) Concentrations of sodium, potassium and cortisol in saliva, and self reported chronic work stress factors. *Biological Psychology*, Feb 42, 3, 425-438.
- 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.
- 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.
- 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, Université catholique de Louvain, pp 136.
- De Keyser V., Hansez I. (2000) Wocqc: Working conditions and control questionnaire. Université de Liège, Faculté de Psychologie et des Sciences de l'Education, Psychologie du travail et des entreprises, pp 76.
- Dirken J.M. (1969) Vragenlijst Onderzoek Ervaren Gezondheid. In: Kompier M.A.J., Marcelissen F.H.G., (1991), *Handboek Werkstress*. Amsterdam, NIA.
- Elo A.L., Leppänen A., Lindström K. (1992) Occupational stress questionnaire: user's instructions. *Institute of Occupational Health*, pp. 43.
- FGTB (Service Entreprises) (1999) Stress: agir pour le bien-être au travail. FGTB, Bruxelles, pp. 80.
- Fischer J.E., Calame A., Dettling A.C., Zeier H., Fanconi S. (2000) Objectifying psychomental stress in the workplace - an example. *International Archives of Occupational and Environmental Health*, 73, 46-52.
- 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.
- Gaussin J., Karnas G., Karnas J. (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.
- Goldberg D.P. (1972) The detection of psychiatric illness by questionnaire. A technique for the identification and assessment of non-psychotic psychiatric illness. *Maudsley monographs*, Number twenty one, London, pp 156.
- 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.
- 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. Columbia 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.
- 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, pp 305.
- Malchaire J. (1997) Stratégie générale de prévention des risques professionnels. *Cahiers de Médecine du travail*, XXXIV, 3-4, 159-166.
- 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.
- Obminski Z., Golec L., Stupnicki R., Hackney A.C. (1997) Effects of hypobaric hypoxia on the salivary cortisol levels of aircraft pilots. *Aviation, Space and Environmental Medicine*, 68, 3, 183-186.
- 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.
- Osipow S.H., Spokane A.R. (1987a) Occupational stress inventory. Manual Research Version. Psychological Assessment Resources, Inc., Florida, pp. 25
- Osipow S.H., Spokane A.R. (1987b) Occupational stress inventory. Questionnaire et instructions (en français). Psychological Assessment Resources, Inc., Florida, pp 25.
- Pichené A. (1995) Dépistage du stress psychique chronique au moyen d'un questionnaire. INRS, France. pp. 64.

- Rüegsegger R. (1999a) Liste de contrôle. Stress. Suva, Suisse, pp. 4, référence: 67010.f, Internet: www.suva.ch.
- Rüegsegger R. (1999b) Lutte contre le stress en tant que cause d'accident. Informations pour cadres. Suva, Suisse, pp. 4, référence: 88145.f, Internet: www.suva.ch.
- Rüegsegger R. (1999c) Stressé? Voilà qui pourra vous aider ! Suva, Suisse, pp. 15, référence: 44065.f, Internet: www.suva.ch.
- Siegrist J. (2001) Model of Effort-Reward Imbalance. Internet: www.workhealth.org/strain/jsaltsgq.htm.
- Services fédéraux des Affaires Scientifiques, Techniques et Culturelles. (1997) Erreur humaine, stress, fatigue et burn-out... Expressions de dysfonctionnements professionnels. Actes de la journée d'étude S.S.T.C., 21-10-1997, Bruxelles. pp. 129.
- Stahl F., Dorner G. (1982) Responses of salivary cortisol levels to stress-situations. *Endokrinologie*, 80, 2, 158-162.
- 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. (2000) Nouvelle méthode d'évaluation du niveau de stress professionnel. *Médecine du Travail et Ergonomie*, XXXVII, 2, 105-107.
- Van Orden C.Y.D., Gaillard A.W.K. (1994) TOMO: TOetsingslijst Mens en Organisatie. Een instrument voor het inventariseren van psychosociale aspecten in de werkomgeving. Kerckebosch, Zeist, Nederland, pp 81.
- Van Orden C.Y.D., Brouwer K.M., Gaillard A.W.K. (1997) Evaluatie TOMO vragenlijst in de KL. Rapport TNO TM-97-AO37, pp 37.
- van Veldhoven M. (1999) Questionnaire sur le vécu du travail. Mesurer le stress et la charge de travail psychosociale à l'aide d'un questionnaire. In: Inventaire et optimisation du capital humain. Journée d'étude "Stress au Travail", 13 décembre.

#18: LISTE DE CONTRÔLE STRESS SUVAPRO (SUVAPRO)

1. Références

- Rüegsegger R. Dr.,
 "Liste de contrôle stress SuvaPRO, Suva, référence 67010.f, 1999a, pp 4.
 "Lutte contre le stress en tant que cause d'accident", Suva, 1999b, pp 4
 "Stressé ? Voilà qui pourra vous aider !", Suva, référence 44065.f, 1999c, pp 15

2. Objectif

Identification de situations stressantes dans l'entreprise, dans le but de maîtriser les risques qui y sont associés et déterminer les mesures à mettre en œuvre pour combattre le stress.

3. Mesure

Des causes: identification des stressors et des ressources contre le stress.

Des effets: recherche des symptômes du stress.

4. 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.

5. 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 ainsi 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".

6. Description

L'ensemble des 3 documents paraît organisé comme suit:

1. Le dépliant (A4, 4 volets) "Lutte contre le stress en tant que cause d'accident" s'adresse aux cadres. Il comprend 10 questions concernant les accidents, les absences, les dégâts matériels, les incidents matériels, la sécurité d'emploi; les délais; les réclamations concernant le stress; les postes de travail socialement isolés, les activités monotones, la centralisation des responsabilités, le travail posté.

Si une réponse "oui" est donnée à plus de 4 questions, le document suggère que "alors votre personnel est très probablement exposé au stress".

2. 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:
 - le temps suffisant pour la planification et l'organisation du travail,
 - les activités adaptées aux capacités des collaborateurs,
 - les outils et documents nécessaires disponibles au bon moment,
 - la communication entre personnes et services,
 - la collaboration au sein du personnel, de supérieurs à subordonnés, entre supérieurs,
 - les nuisances environnantes,
 - l'organisation du travail sans interruption inopportune,
 - la possibilité d'influence des collaborateurs sur leur rythme de travail.
- **Créer un bon climat de travail (mesure 2):** 6 questions sur:
 - la participation à la planification et à l'organisation du travail,
 - les possibilités de suggestions et de critiques envers les supérieurs sans crainte de représailles,
 - l'encouragement d'une bonne collaboration au sein des secteurs de travail,
 - la discussion ouverte des conflits et leur résolution constructive,
 - la considération des supérieurs vis-à-vis des collaborateurs,
 - la satisfaction concernant leur situation de travail.

Les modalités de réponse prévues sont: oui, en partie, non.

Un tableau de synthèse est proposé avec 5 colonnes: mesures à mettre en œuvre, délai, responsable, mesures exécutées, remarques, contrôle.

3. 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 stressés (facteurs à l'origine du stress) qui le concernent en répondant à 25 questions concernant son poste de travail et sa sphère privée.
- **Effets du stress:** Le sujet est invité à cocher sur une liste de 24 symptômes ceux qu'il rencontre le plus fréquemment.

- **Les ressources:** Le sujet évalue ses ressources concernant 5 aspects: marge de manœuvre, coopération / réseau social, information et participation, forme physique et mentale, organisation / planification / travail motivant.
- **Que puis-je faire?** Un tableau reprend les résultats de l'analyse de la situation. 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 stressés 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.

7. 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.

8. Modalités pratiques

Langue: disponible en français, italien, allemand.

9. 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.

10. 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 sensibiliser les personnes, par sa présentation, ses images, son texte clair, concis et illustré par des exemples pratiques et interpellant.

Il est recommandé de faire un contrôle tous les 12 mois pour vérifier que des changements utiles ont été opérés.

11. Méthode validée

Non précisé par les auteurs.

12. Caractéristiques

- **Quantification:** non.
- **Prévention:**

La lutte contre le stress comprend deux aspects fondamentaux:

- Eliminer les stressés 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.

13. 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 complémentaire.

#20: QUESTIONNAIRE TRAVAILLEUR ET ORGANISATION (TOMO)

1. Références

Van Orden C.Y.D., Gaillard A.W.K. (1994) TOMO: Toetsingslijst en Organisatie. Een instrument voor het inventariseren van psychosociale aspecten in de werkomgeving. Kerckebosch, Zeist, Nederland, pp 81.

Van Orden C.Y.D., Brouwer K.M., Gaillard A.W.K. (1997) Evaluatie TOMO vragenlijst in de KL. Rapport TNO TM-97-AO37, pp 37.

2. Objectif

Evaluer collectivement les aspects psychosociaux de l'environnement de travail. L'outil fut développé en 1993, puis modifié en 1996 pour rencontrer les exigences de la loi ARBO aux Pays-Bas.

3. Mesure

- Des *causes*: analyse des conditions de travail qui peuvent engendrer du stress.
- Des *effets*: non.

4. Théorie à la base

Non précisée.

5. Définition du stress

Non précisée.

6. Description

La méthode TOMO comprend 3 documents:

- Le premier consiste en une liste de 54 items, formulés, non sous forme de questions mais d'états ("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 de 137 actions susceptibles d'être prises pour éviter cette situation pour cet item. Dans l'exemple précédent:

"Onderbelasting:

- Voeg taken aan de functie toe.
- Zorg voor voldoende afwisseling in, het werk.
- 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:

- Exigences de la tâche: Contenu du travail (4); Contraintes de la tâche (4); Responsabilité (4); Connaissances et aptitudes (2).
- Relations au travail: Contacts fonctionnels (3); Contacts informels (2); Supérieurs directs (4); Intégrité personnelle (4).
- Conditions de travail: Rémunération (3); Conditions de travail secondaires (2); Temps de travail et de repos (5); Plan de carrière (4).
- Possibilités de régulation: Contenu de la tâche (4); Environnement (4); Organisation (3); Information (2).

7. Interprétation des résultats

Un score total est établi. Il peut varier de 0 à 54.

8. Modalités pratiques

Langue: néerlandais. La traduction ne paraît poser aucun problème de "Validité" du fait qu'il ne s'agit pas de questions mais de sujets de réflexion.

9. Temps nécessaire

30 minutes.

10. 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.

11. Méthode validée

La fiabilité interne est élevée, s'il est utilisé comme instrument pour l'inventorisation et l'évaluation des risques.

12. 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.

13. 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**.

#22: CANEVAS DE PREDIAGNOSTIC DU STRESS EN ENTREPRISE (CANEVAS)

1. Références

Gaussin J., Karnas G., Karnas J. (1995), Mise au point d'un canevas de prédiagnostic du stress en entreprise, UCL-ULB, pp 34.

2. 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.

3. Mesure

- Des *causes*: fait une analyse globale de la situation.
- Des *effets*: non.

4. 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
- *Modèle du stress* de Turcotte
- *Modèle d'analyse* du travail d'après G. Karnas.

Les principaux facteurs de stress considérés sont:

1. *La nature de l'activité:* complexité de la tâche, autonomie liée à la tâche, rôle inhérent à la tâche, participation aux décisions, risques de l'activité.
2. *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.

3. *Certaines variables agissent de manière modératrice:*

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:

1. *De nature physiologique* (céphalées, ulcères ...).
2. *De nature psychique* (négalivisme, lacunes de mémoire, sentiment de persécution ...).
3. *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.

5. Définition du stress

Le stress est compris 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

6. 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.

Le canevas couvre 70 items répartis en 7 classes:

1. 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.

2. 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.

3. 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.

4. Culture d'entreprise: 2 points

Evaluation des interfaces et de l'accueil, évaluation du sentiment de protection.

5. 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.

6. 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.

7. 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 bref 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.

7. 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: pré-diagnostic 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:
 - 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.
 - répartition d'appréciations défavorables dispersées entre les rubriques: appel à un expert pour évaluer les discordances dans l'évaluation des différentes rubriques.

8. Modalités pratiques

Langue: français

9. Temps nécessaire

Plusieurs heures pour la réunion du groupe, mais aussi pour la préparation.

10. 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.

11. Méthode validée

Non précisé par les auteurs.

12. 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.

13. Niveau de la stratégie de prévention

L'intitulé de la méthode suggère qu'après ce "pré-diagnostic", une intervention plus approfondie soit menée. Les auteurs ne décrivent pas ce en quoi cette intervention pourrait ou devrait consister. "Pré-diagnostic" signifierait Dépistage.

Cependant, la méthode paraît très lourde pour un simple dépistage tel que l'entend la stratégie SOBANE. Elle correspond plutôt à une démarche d'*Analyse* assez détaillée. Le fait qu'il s'agisse 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 qui décrit chaque item ne donne guère d'éléments susceptibles d'orienter la discussion vers la prévention.