

## Le WOCCQ : Working Conditions and Control Questionnaire

Le WOCCQ - Working Conditions and Control Questionnaire (I. Hansez) - est une méthode belge de diagnostic des risques psychosociaux développée dans le Service de Psychologie du Travail et des Entreprises de l'Université de Liège (Prof. V. De Keyser). Il permet de réaliser un état des lieux du niveau de stress existant, mais aussi de préparer une politique de prévention en repérant les aspects générateurs de stress dans les conditions de travail. S'agissant d'une méthode par questionnaire, il s'applique en particulier à des entreprises de taille moyenne ou grande. L'outil est composé d'un volet de base constitué d'un questionnaire mesurant le contrôle sur les conditions de travail (le WOCCQ), d'une mesure standardisée du stress et d'un relevé de situations à problèmes. D'autres questionnaires peuvent être ajoutés en fonction des spécificités de l'entreprise pour affiner le diagnostic.

Des recherches en psychologie du travail montrent que le stress apparaît dès que le travailleur estime manquer des ressources nécessaires pour faire face à des exigences professionnelles auxquelles il ne peut se soustraire. On imagine en effet aisément que ce sentiment de manque de contrôle sur certaines facettes du travail est propice à l'apparition du stress. Conformément à cette conception théorique, le WOCCQ évalue le sentiment de contrôle qu'ont les travailleurs sur différents aspects de leur travail : les ressources, l'avenir, la planification du travail, la gestion de la tâche, les risques et la gestion du temps. Les résultats obtenus permettent alors de suggérer des pistes de solution appropriées, orientées vers la réduction des agents stressés.

Une démarche d'accompagnement qui tient compte des spécificités de l'entreprise est également mise en œuvre. L'implication directe des différents acteurs de l'entreprise est au cœur de cette démarche, dont l'élément central est le Comité de pilotage. Composé de personnes ressources de l'entreprise (directeur du personnel ou des ressources humaines, représentants des travailleurs, médecin du travail, etc.), il assiste le processus d'enquête, l'adapte à l'entreprise et met notamment en place un plan de communication à destination des travailleurs, en vue d'assurer leur participation maximale.

Une base de données (comportant à l'heure actuelle plus de 8.000 sujets) s'étoffe au fil des enquêtes. Elle permet de situer chaque nouvelle entreprise qui y fait appel par rapport à un ensemble de référence.

Notons encore que cette méthode a bénéficié du soutien des autorités publiques, tant dans sa phase de conception (financée par les Services fédéraux des Affaires scientifiques, techniques et culturelles) que dans sa phase de promotion (financée conjointement par le ministère fédéral de l'Emploi et du Travail et du Fonds Social Européen). La qualité de cet outil est aujourd'hui reconnue tant en Belgique qu'à l'étranger, et notamment en France et en Suisse.

**Pour tout renseignement concernant le WOCCQ, vous pouvez vous adresser à :**

Stéphanie Péters - Université de Liège  
Service de Psychologie du Travail et des Entreprises  
Bd du Rectorat, 5 bat B 32 - 4000 Sart Tilman - Liège  
Tél. : + 32 4 366 20 91 - Fax : + 32 4 366 29 44  
E-mail : S.Peters@ulg.ac.be - [www.woccq.be](http://www.woccq.be)

Le questionnaire est disponible en français et en néerlandais sur le site :  
[www.woccq.be/index.jsp](http://www.woccq.be/index.jsp)