Une méthode nordique d'évaluation des facteurs psychosociaux et sociaux au travail

Kari Lindström*

Le stress lié au travail est un problème de santé d'origine professionnelle très répandu. Les facteurs psychosociaux du travail en sont les causes les plus fréquentes. Le Questionnaire Nordique Général (QPSNordic) constitue à la fois un outil de recherche et un instrument pratique permettant de contrôler les facteurs psychologiques et sociaux au travail lors de la planification ou de l'évaluation d'une action organisationnelle ou d'un processus de changement.

Pourquoi une méthode nordique ?

Depuis plusieurs années, les pays nordiques surveillent et améliorent l'environnement psychologique et social au travail. Ils disposent des législations et de la marge de manœuvre nécessaires pour mener des études et des actions sur le travail et l'organisation du travail. Depuis les années 60-70, les recherches menées en matière de facteurs psychologiques et sociaux au travail ont joué un rôle important tant dans la réforme des lieux de travail que dans le domaine de la santé et de la sécurité au travail. Les recherches nordiques en matière d'environnement de travail se caractérisent, en outre, par une approche orientée sur les problèmes rencontrés et par l'importance qu'elles accordent à la participation des salariés. A ce jour toutefois, les expériences pratiques et les données scientifiques relatives à la prévention du stress lié au travail ont été limitées du fait que les méthodes de mesure utilisées sont spécifiques au "lieu de travail" ou au "groupe professionnel".

Objectif du QPSNordic

Entre 1995 et 2001, les pays nordiques ont œuvré de concert pour élaborer et valider un questionnaire permettant d'évaluer les principaux facteurs psychologiques et sociaux du travail. Les facteurs psychologiques et sociaux du travail, l'organisation du travail et l'environnement de travail contribuent potentiellement à la motivation, à la santé et au bien-être de chaque salarié, des groupes de salariés et de l'ensemble de l'entreprise. Le questionnaire avait pour objectif principal de pouvoir être utilisé tant dans les études et actions pratiques menées sur le lieu de travail que dans la recherche portant sur le stress au travail.

Conception de la méthode

Le QPSNordic a été conçu par un groupe de spécialistes originaires de quatre pays nordiques sur base de l'évaluation de 19 méthodes utilisées antérieurement dans ces pays. Un questionnaire pilote a été élaboré

à partir de 2.600 questions de ces questionnaires précédents, ainsi que de l'analyse des tendances récentes et des perspectives de la vie professionnelle. Après avoir vérifié la compréhensibilité des questions, la version pilote a été validée auprès de deux échantillons de salariés des quatre pays nordiques au cours de deux phases d'étude. La première consistait à tester la structure factorielle des questions et à construire les échelles du questionnaire, la deuxième visait à éprouver la construction et la validité prédictive du QPSNordic pour les diverses mesures de bien-être.

Teneur du questionnaire

Le questionnaire complet compte au total 123 questions; sa version condensée, le QPSNordic 34+, destinée aux lieux de travail, en contient 34. Toutes les questions se rapportent à des échelles de réponse à cinq points.

Pour construire les échelles du questionnaire, les questions ont d'abord été classées en trois niveaux : niveau de la tâche, niveau social et organisationnel, et niveau individuel. Ensuite, les questions associées à ces niveaux ont fait l'objet de trois analyses factorielles exploratoires séparées pour construire les échelles globales. Vingt-six échelles globales ont été créées. Elles ont permis d'établir une distinction précise entre les différents types de postes et ont attesté de la sensibilité des échelles.

Validité de la méthode

Les critères du QPSNordic concordent avec les résultats de recherches antérieures menées sur les rapports entre les facteurs psychologiques et sociaux au travail et le bien-être des travailleurs. Les échelles centrales du QPSNordic ont prédit précisément l'épuisement émotionnel des salariés, leurs symptômes de détresse et leur implication professionnelle. Par exemple, l'épuisement émotionnel est expliqué par les mêmes facteurs professionnels et organisationnels que ceux ressortis des études antérieures.

* Institut national de santé au travail, Helsinki, Finlande

Classification des échelles du questionnaire QPSNordic

Niveau de la tâche	Niveau social et organisationnel	Niveau individuel
Exigences du poste	Interaction sociale	Engagement envers l'entreprise
Maîtrise au travail	Leadership	Compétences
Attentes liées au poste	Communication	Goût du défi
Prévisibilité au travail	Culture de l'entreprise et climat ambiant	Prévisibilité individuelle
	Travail de groupe	Motivation professionnelle
		Place donnée au travail
		Interaction entre travail et vie privée

Références

■ Lindström, K., Elo, A-L., Skogstad, A., Dallner, M., Gamberale, F., Hottinen, V., Knardahl, S., Ørghede, E., *User's Guide for QPSNordic. General Nordic questionnaire for psychological and social factors at work*, TemaNord 2000:603, Conseil des ministres nordique, Copenhague, 2000.

■ Dallner, M., Elo, A-L., Gamberale, F., Hottinen, V., Knardahl, S., Lindström, K., Skogstad, A., Ørghede, E., *Validation of the General Nordic Questionnaire (QPSNordic) for psychological and social factors at work*, Nord 2000:12, Conseil des ministres nordique, Copenhague, 2000.

■ Lindström, K., Dallner, M., Elo, A-L., Gamberale, F., Knardahl, S., Skogstad, A., Ørghede, E. (eds.), *Review of psychological and social factors at work and suggestions for the General Nordic Questionnaire (QPSNordic)*, Nord 1997:15, Conseil des ministres nordique, Copenhague, 2000.

Applicabilité de la méthode

L'applicabilité du QPSNordic au changement organisationnel en tant qu'outil d'enquête avec retour d'information a été testée dans la pratique. Cette étude de cas devait également permettre d'évaluer la procédure d'enquête avec retour d'information lorsque le QPSNordic est utilisé avec pour objectif : (1) de renforcer les connaissances des travailleurs sur les facteurs psychologiques et sociaux au travail au niveau du département et (2) d'établir des plans d'action appropriés.

Lorsque le questionnaire est utilisé comme méthode de sondage et que le retour d'information sur les résultats est transmis à des services spécifiques, la franchise et la confiance nécessaires doivent être établies en respectant les principes éthiques et sociaux. Les préalables à la franchise et à la confiance sont la confidentialité, le fait de tenir les participants pleinement informés et de leur donner un feed-back sur les résultats. Ces principes constituent un point de départ obligé du changement organisationnel, et le processus lui-même commence par des réunions de feed-back.

L'accomplissement des objectifs de changement de la méthode d'enquête avec feed-back dépendra de l'implication des salariés aux réunions de feed-back. Elles sont réellement productives quand les participants ont le temps et la possibilité de discuter des résultats et priorités en petits groupes et de présenter leurs évaluations et priorités en séances plénières.

Pour être réussie, une réunion de feed-back doit :

- suivre un ordre du jour structuré;
- se diviser en petits groupes traitant des questions/problèmes du service;
- s'adjoindre les services d'un consultant indépendant chargé de sélectionner les résultats pertinents et d'en donner un feed-back, de contrôler la réunion et de donner des orientations si nécessaire.

Un psychologue des organisations, consultant extérieur, est la personne la mieux placée pour donner le feed-back et animer les débats sur l'interprétation des résultats du questionnaire. Aussi valide que puisse être la méthode du questionnaire, les ressources et la volonté des groupes de salariés et des services de santé au travail à mettre en œuvre les projets de développement au travail varient du tout au tout. Les attributions du psychologue consultant, d'autres spécialistes de la santé au travail et des superviseurs dans le processus d'enquête avec feed-back doivent être précisées pour chaque projet. Les superviseurs et la direction jouent un rôle crucial dans la mise en œuvre des plans de développement formulés suite aux réunions de feed-back.

Le questionnaire de la méthode et le guide de l'utilisateur sont désormais disponibles en anglais, suédois, danois, norvégien et finnois. Une version islandaise est en préparation. La méthode a été utilisée dans divers projets de recherche nordiques et plusieurs services de santé au travail. ■

La version anglaise du questionnaire est incluse dans Lindström, *User's Guide for QPSNordic*, 2000.

La version suédoise du questionnaire est disponible sur le site :

www.niwl.se/arb/2000-19.html