

Un nouvel outil d'évaluation des facteurs psychosociaux au travail : le Questionnaire Psychosocial de Copenhague

T. S. Kristensen*

Le contexte

Il est tout aussi nécessaire de disposer d'instruments valables et fiables d'évaluation de l'exposition dans le domaine psychosocial que dans les autres domaines de la recherche et de la pratique de l'environnement de travail. L'Institut national de santé au travail (NIOH) danois l'a bien compris et a élaboré le Questionnaire Psychosocial de Copenhague (COPSOQ), qui permet d'évaluer les facteurs psychosociaux de l'environnement de travail. Celui-ci existe en trois versions : une version longue pour les chercheurs, une variante de longueur moyenne pour les professionnels de l'environnement

de travail et une version abrégée pour les lieux de travail. Ce système a été baptisé "concept à trois niveaux".

Plusieurs objectifs ont été fixés lors de l'élaboration du COPSOQ :

- concevoir des instruments adaptés pouvant être utilisés à différents niveaux;
- améliorer la communication entre les chercheurs, les professionnels de l'environnement de travail et les lieux de travail;
- permettre des comparaisons nationales et internationales;
- améliorer les études de l'environnement psychosocial du travail;
- améliorer et faciliter les évaluations des actions menées sur les lieux de travail;
- faciliter la mise en pratique de théories et concepts complexes.

Les méthodes

Le projet s'est déroulé en plusieurs phases. Au cours de la première phase, des questionnaires psychosociaux de plusieurs pays ont été rassemblés pour étudier les différents modèles, concepts et questions. Seize questionnaires ont été examinés (utilisés en Finlande, Suède, Royaume-Uni, Etats-Unis, Danemark et Pays-Bas). Plusieurs de ces questionnaires étaient instructifs et de bonne qualité, mais aucun ne répondait parfaitement aux attentes. Au cours de la deuxième phase, 145 questions de ces 16 questionnaires ont été sélectionnées, et nous y avons ajouté 20 nouvelles questions. Ces 165 questions ont été testées empiriquement lors du sondage d'un échantillon représentatif de 1.858 salariés danois (entre 20 et 60 ans, 49% de femmes, taux de réponse : 62%). Les réponses ont ensuite été analysées pour en rechercher la cohérence intrinsèque et identifier la validité factorielle, les valeurs manquantes et les canevas de réponse. L'objectif était de concevoir diverses échelles, toutes fondées sur plusieurs questions pour améliorer la fiabilité et la validité des appréciations. Le résultat final se présente sous la forme d'un questionnaire de recherche de 141 questions comprenant 30 dimensions – échelles – différentes (voir figure 1). Les échelles ont ensuite été réduites à un maximum de 4 questions par échelle (5 dans certains cas), et plusieurs échelles relatives aux caractéristiques individuelles ont été supprimées. La version moyenne comporte ainsi 95 questions et 26 dimensions. Dans la version longue comme dans la moyenne, toutes les échelles du COPSOQ vont de 0 à 100 points. Enfin, la version courte résulte d'une diminution du nombre de dimensions et de questions. Elle comporte

* Institut national
de santé au travail,
Copenhague, Danemark
tsk@ami.dk

Figure 1 : Dimensions et nombre de questions du Questionnaire Psychosocial de Copenhague – Ensemble des versions (longue, moyenne et courte)

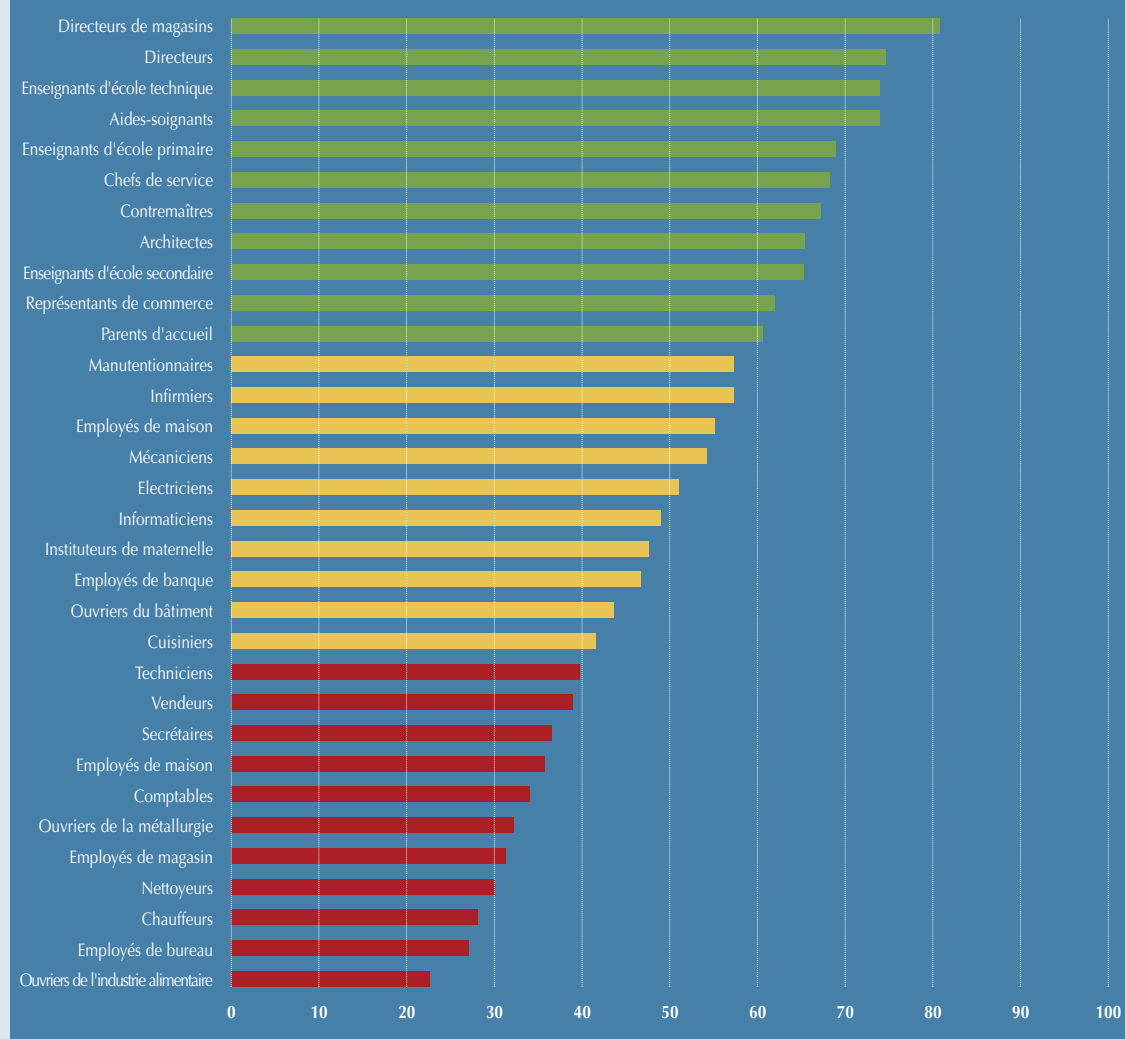
Dimensions	Nombre de questions			
	Questionnaire de recherche	Version moyenne	Version courte	
Questions quantitatives	7	4	3	6
Questions cognitives	8	4		
Questions émotionnelles	3	3	2	
Questions de dissimulation des émotions	2	2	1	
Questions sensorielles	5	4		
Influence au travail	10	4	3	10
Possibilités d'évolution	7	4	2	
Etendue de la maîtrise au travail	4	4	1	
Utilité du travail	3	3	2	
Engagement envers le lieu de travail	4	4	2	
Prévisibilité	2	2	2	10
Clarté des attributions	4	4		
Conflits d'attributions	4	4		
Qualité du leadership	8	4	2	
Soutien social	4	4	2	
Feed-back au travail	2	2	2	
Relations sociales	2	2		
Sens de la communauté	3	3	2	
Insécurité au travail	4	4		4
Satisfaction au travail	7	4		4
Etat de santé général	5	5		1
Santé mentale	5	5		5
Vitalité	4	4		4
Stress comportemental	8	4		
Stress somatique	7	4		
Stress cognitif	4	4		
Sens de la cohérence	9			
Gestion active des problèmes	2			
Gestion sélective	2			
Gestion résignée	2			
Nombre de questions	141	95	44	
Nombre d'échelles	30	26	8	

44 questions et seulement 8 dimensions, dont certaines englobent plusieurs dimensions des versions plus longues (voir figure 1).

La version moyenne destinée aux professionnels de l'environnement de travail se présente sous forme informatisée. Toutes les dimensions y ont une moyenne nationale de 50. Les valeurs supérieures à 60 et inférieures à 40 sont considérées comme statistiquement divergentes de la moyenne nationale. Les scores moyens sont affichés en jaune, les scores supérieurs à la moyenne nationale en vert, et les scores inférieurs à la moyenne nationale en rouge. Lorsque le questionnaire

est utilisé pour évaluer l'environnement psychosocial d'un lieu de travail, chaque service, et l'ensemble du lieu de travail, peut être comparé à la moyenne nationale pour les 26 dimensions. Il est également possible de comparer les emplois, les tranches d'âge, les systèmes de rémunération etc. Cette version du questionnaire est utilisée par les services de santé au travail (SST), les cliniques de santé au travail et les consultants privés. Tous ces professionnels ont pu acquérir le système (logiciel compris) pour la modique somme de 150 USD. La figure 2 présente la répartition des professions de l'échantillon national pour l'une des dimensions essentielles : l'influence au travail.

Figure 2 : Illustration de la répartition des professions pour l'une des dimensions COPSOQ : l'influence au travail
(Au moins 20 personnes ont été interrogées pour chacun de ces 32 emplois)



Le questionnaire abrégé peut être utilisé sur les lieux de travail non équipés d'ordinateurs ni même de calculatrices. Les points de chacune des huit dimensions peuvent être additionnés manuellement pour calculer les scores moyens des services ou lieux de travail. Un

dépliant permet d'effectuer facilement des comparaisons avec les valeurs de la moyenne nationale. Pour obtenir une évaluation plus précise et plus complète sur un lieu de travail, il est conseillé de prendre contact avec des professionnels de l'environnement de travail, qui pourront

brosser un panorama plus détaillé de l'environnement de travail à l'aide de la version moyenne du questionnaire.

Les résultats

Ces trois questionnaires sont utilisés depuis maintenant près de deux ans. La quasi-totalité des praticiens de la santé au travail et de nombreux autres professionnels danois de l'environnement de travail les utilisent déjà. Plus de 6.000 exemplaires du questionnaire abrégé ont été distribués gratuitement, et des centaines d'utilisateurs l'ont téléchargé depuis Internet. Nous ne recueillons pas de données et ne disposons d'aucun système de contrôle des utilisateurs. Ce concept a pour vocation d'être utilisé en tant qu'outil de dialogue et de développement au travail.

Les chercheurs du NIOH ne peuvent ni ne souhaitent régir l'utilisation des questionnaires dans la pratique. Ils ont toutefois élaboré quelques "consignes flexibles" d'utilisation du COPSOQ :

- Une étude de l'environnement de travail ne sera jamais menée sans la ferme intention de prendre des mesures si les résultats en démontrent la nécessité.
- Tous les résultats seront anonymes et la participation sera totalement volontaire.
- Les travailleurs auront le droit de consulter et de discuter des résultats.
- Les résultats de l'enquête menée sur le lieu de travail seront considérés comme un outil commun de dialogue et de développement ultérieur – pas comme un carnet de notes ou une liste noire !
- Toutes les parties – ouvriers, employés, cadres moyens et supérieurs – devront y participer et s'engager durant la totalité du processus.

L'Institut national de Copenhague reçoit des réactions, commentaires et questions sur le concept presque quotidiennement, et de nombreux utilisateurs ont parachevé le système pour l'adapter à des lieux de travail précis. Nous avons la nette impression que ce système rencontre un succès sans précédent. Les chercheurs du NIOH danois et d'autres institutions danoises ont appliqué les dimensions du COPSOQ dans de nombreuses études, ce qui facilite les comparaisons entre elles.

La base de données des valeurs de comparaison nationales devrait être mise à jour en 2002 après une nouvelle étude nationale, afin d'assurer le maintien de la validité et de la fiabilité du système. Dans ce cadre, nous envisagerons la possibilité de concevoir des valeurs d'étalonnage pour des industries et branches spécifiques.

Toutes les questions du COPSOQ ont été traduites

en anglais et, certaines, en japonais. Les versions espagnole, allemande et néerlandaise sont en cours.

Conclusions

Le concept à trois niveaux du COPSOQ a permis d'améliorer la communication entre les chercheurs, les professionnels de l'environnement de travail et les lieux de travail. Le questionnaire semble permettre une évaluation valable d'une vaste gamme de facteurs psychosociaux de l'environnement de travail. Le NIOH prévoit de concevoir des instruments similaires pour d'autres domaines de recherche au Danemark. ■

Références

- *AMI's spørgeskema om psykisk arbejdsmiljø* [Questionnaire NIOH sur l'environnement psychosocial du travail], Arbejdsmiljøinstituttet, 2000.
- Kristensen, TS., Borg, V., Hannerz, H., "Socioeconomic status and psychosocial work environment. Results from a national Danish study", *Scand J Public Health*, 2001.

www.ami.dk/apss : présente la version danoise et les valeurs moyennes pour plus de 30 professions. La version anglaise du questionnaire est disponible sur le site internet du BTS : www.etuc.org/tutb/fr/newsletter-stress.html