

UTILISER UN OUTIL QUESTIONNAIRE EN RPS : À QUOI ÇA SERT ?

L'utilisation d'outils ayant la forme de questionnaires séduit beaucoup les entreprises par leur apparente facilité de déploiement, leur capacité à toucher un grand nombre de travailleurs simultanément et la possibilité d'accéder à des résultats chiffrés et objectivables, après traitement des réponses. En matière de RPS, il n'est pas rare de voir déployer des outils de ce type : enquête de satisfaction, enquête RH sur les conditions de travail, baromètre social, baromètre stress, questionnaire RPS, enquête Qualité de Vie et des Conditions de Travail, etc. Quelles différences entre ces outils ? Y a-t-il un intérêt à en utiliser un plus qu'un autre ? Dans quelles conditions ? A quoi servent-ils ?



EN BREF

APPROCHE CENTRÉE SUR LES COLLECTIFS ET/OU L'INDIVIDU



Est-ce que la mise en œuvre d'un questionnaire sert la démarche de prévention des RPS ?

- Les questionnaires ne peuvent constituer à eux seuls des outils déterminants dans la démarche de prévention des RPS.
- Quel que soit le type de questionnaires utilisé, les résultats objectivés par questionnaire peuvent permettre **d'initier un dialogue dans les instances CSE/ l'entreprise/les services concernés**
- En cas d'effectif très important notamment, la mise en place d'un questionnaire validé scientifiquement permet d'orienter/prioriser les unités de travail voire les catégories de population exposée pour lesquelles l'analyse des situations de travail à risque psychosocial est primordiale.
- Un questionnaire renouvelé périodiquement (tous les deux ans) peut permettre de suivre l'évolution des items étudiés et peut constituer des indicateurs intéressants de suivi.

Public ciblé en général

- **L'ensemble des travailleurs de l'entreprise, sur la base du volontariat.**

Qui peut mettre en œuvre un questionnaire RPS ?

- Mettre en œuvre un questionnaire nécessite **des compétences spécifiques sur les RPS comme sur les modalités de déploiement d'un questionnaire, son exploitation et l'analyse de ses résultats.**
- Pour les entreprises qui souhaitent mettre en œuvre un questionnaire, il s'agira de s'assurer de ses prérequis.

Limite(s) ?

- Un outil de type questionnaire **apporte uniquement une vision globale et instantanée** de la situation sociale de l'entreprise. Il ne permet pas une identification fine des situations réelles et concrètes d'exposition des travailleurs.
- Dans le cadre d'une démarche de prévention des RPS en entreprise, le déploiement d'un questionnaire ne peut constituer à lui seul une analyse des situations de travail réelle.

❗ POINTS DE VIGILANCE

« Puis-je construire mon propre questionnaire pour identifier des facteurs de RPS auxquels sont soumis les travailleurs ? »

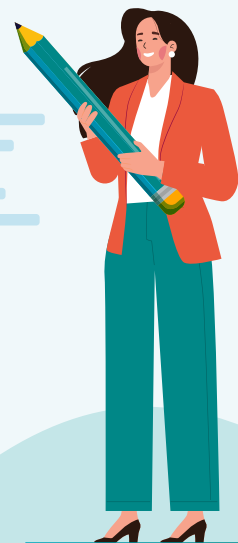
Non, cela n'est pas recommandé.

Identifier la présence d'une dimension psychosociale de manière fiable par le biais d'un questionnaire nécessite de solides compétences dans de nombreux domaines.

En matière de RPS, il existe des outils de mesure qu'on appelle **des questionnaires validés**.

Ils mesurent la perception qu'ont des travailleurs de leur exposition à des facteurs de risques psychosociaux spécifiques ainsi que les conséquences / impacts ressentis ou avérés sur leur état de santé (ex : fatigue, stress, problèmes de santé, etc.). Construits à partir de modèles théoriques précis, ils auront subi une série de tests scientifiques permettant de garantir la précision de ce qu'ils mesurent.

Ainsi, sans connaissance sur le sujet ou sur le traitement de ce type de données, les résultats obtenus à partir d'un questionnaire « maison » ou modifié et **leur interprétation n'auront aucune valeur scientifique**.



ZOOM

LE QUESTIONNAIRE VALIDÉ

Que mesure-t-il ?

Chaque questionnaire validé va mesurer des dimensions psychosociales précises. A titre d'exemple, le questionnaire validé de Karasek va investiguer la charge psychologique du travail et la latitude décisionnelle (effectuer des tâches répétitives, effectuer une quantité de travail excessive, ne pas disposer de liberté pour décider comment le travailleur réalise son travail, etc.). Cependant, ce questionnaire ne permettra pas de mesurer le déséquilibre entre efforts et récompenses par exemple (être pressé par le temps à cause d'une forte charge de travail, être fréquemment interrompu et dérangé dans son travail, recevoir le respect que l'on mérite de ses supérieurs ou de ses collègues, faiblesse dans les perspectives de promotion, etc.) qui nécessite le déploiement d'un autre questionnaire validé spécifique (Siegrist).

Quand et comment est utilisé un questionnaire validé ?

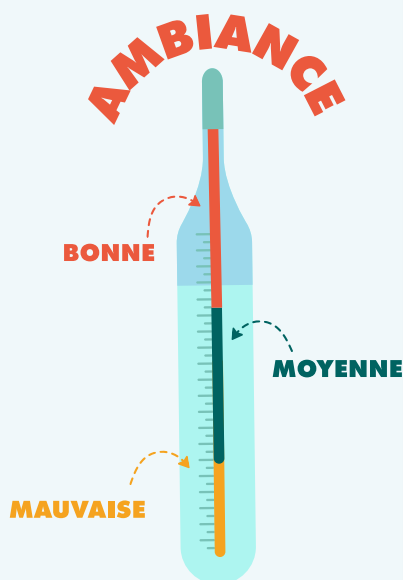
Chaque questionnaire a ses conditions d'utilisation qui lui sont propres et qui doivent être respectées pour garantir la mesure envisagée.

L'administration de certains questionnaires validés se fait collectivement par le biais d'un outil numérique ou papier - WOCCQ, Karasek, Siegrist par exemple - d'autres sont administrés par un échange direct avec le travailleur (Suvapro, Kompier, Vezin etc.).

On retrouve l'utilisation de questionnaires validés par exemple dans le cadre d'études scientifiques à large échelle notamment (enquête SUMER).

Un questionnaire validé ne peut être modifié et ses conditions d'utilisation doivent être respectées afin de garantir la mesure envisagée.





« J'ai déployé un baromètre social dans mon entreprise : puis-je considérer que j'ai évalué les RPS ? »

Non.

Un baromètre social est un outil statistique d'enquête quantitative et/ou qualitative reposant sur la consultation de l'avis des travailleurs. **Il sert à mesurer et analyser le climat social par la perception qu'ont les travailleurs de leur entreprise, de ses orientations stratégiques et RH voire de mesurer leur adhésion/engagement à celle-ci. Il ne sert pas à mesurer les conditions d'exposition des travailleurs aux facteurs de RPS.** Quand bien même des questions relatives à des facteurs de RPS peuvent y être incluses, l'exploitation des résultats ne donne à voir que des tendances globales (ex : difficultés de communication dans les équipes, faible reconnaissance au travail, etc.) insuffisamment précises pour élaborer un plan d'actions de prévention à même de supprimer le risque.

De « bons résultats » obtenus ne permettent pas de conclure sur l'absence d'exposition à tout facteur de RPS : pour ce faire, une analyse des situations réelles de travail à risque psychosocial est nécessaire.

« Dans ma PME, je n'ai pas beaucoup de ressource temporelle et humaine pour évaluer les RPS, dois-je déployer un questionnaire avant l'analyse qualitative des situations de travail à risque psychosocial ? »

La mise en œuvre d'un questionnaire validé n'est pas une étape incontournable de l'évaluation des RPS contrairement à l'analyse des situations de travail à risque psychosocial. D'autre part, le temps de passation, de traitement et la mise en discussion des résultats d'un questionnaire peuvent être chronophages.

Ainsi :

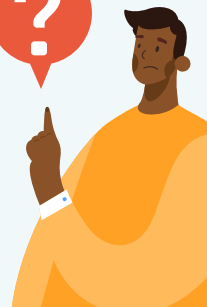
- En cas de situation déjà très dégradée ou si l'entreprise manque de temps et que la taille de l'entreprise n'est pas trop importante, **il conviendra de privilégier la mobilisation des ressources pour analyser les situations de travail à risque psychosocial ;**
- A contrario, sur un effectif important, l'utilisation d'un questionnaire validé peut servir à dresser **des premiers constats relatifs à certains facteurs de RPS** et faciliter la priorisation de l'analyse qualitative.



« Y a-t-il des conditions à respecter pour l'utilisation d'un outil de type questionnaire ? »

Oui. Plusieurs dimensions sont à considérer dès lors que l'utilisation d'un questionnaire semble nécessaire :

1. **Son utilisation doit s'inscrire dans une démarche globale de prévention des RPS** dont l'objectif final reste l'élaboration d'un plan d'actions de prévention efficient. Il est donc préférable, si l'entreprise décide de déployer un questionnaire, d'en choisir un valide qui permette d'identifier et de mesurer les facteurs d'exposition des travailleurs aux RPS, plutôt que d'évaluer leur état de santé (comme mesurer le niveau de stress ressenti).
2. En complément de **compétences en traitement statistique**, l'utilisation d'un questionnaire valide requiert également de **solides compétences en analyse du travail et sur les dimensions psychosociales** (choix de l'outil de mesure adapté, connaissance des conditions d'utilisation, capacité à analyser et croiser les données quantitatives entre elles comme service/catégorie d'emploi et autonomie etc.).
3. Les modalités de passation de tout questionnaire doivent permettre de **garantir l'anonymat des répondants**, ainsi que la **confidentialité** des propos tenus, en particulier, si des questions ouvertes (libre expression des travailleurs) figurent dans le questionnaire. **Ces conditions doivent impérativement être réunies pour s'assurer l'adhésion et la participation des travailleurs** (ex : utilisation d'un logiciel garantissant l'anonymat ou d'un outil dédié mis en place par un tiers, extérieur à l'entreprise).
4. La présentation du questionnaire, des objectifs poursuivis et de ses modalités de passation, à l'ensemble des travailleurs et aux représentants du personnel (CSE voire CSSCT s'il – elle existe) **est une des conditions de réussite de son usage**.
5. Utilisé comme un outil de mesure, les questions **d'échantillon et de représentativité des résultats vont se poser**. Il est fortement recommandé d'utiliser ce type d'outil sur un effectif d'entreprise significatif (plus de 100 travailleurs). De même, une attention sera à porter au taux de réponses au questionnaire. Si celui-ci est trop faible (ex : inférieur à 30% de répondants pour un effectif de 200 travailleurs), les résultats seront à analyser avec une très grande précaution.
6. **La question du traitement des réponses est également à considérer très en amont**. En effet, la modalité de traitement retenue **permet de sécuriser les répondants quant à l'utilisation des réponses données** et contribuera à l'obtention d'un taux de réponses significatif. Il sera donc incontournable de déterminer et clarifier qui aura la charge de ce traitement : un intervenant extérieur ? un groupe interne à l'entreprise désigné et légitimé par tous (ex : un comité de pilotage paritaire et pluridisciplinaire), etc. ?
7. Une fois, le questionnaire mis en œuvre **une restitution des résultats** est à prévoir auprès de la direction, des membres du CSE, de la CSSCT le cas échéant, des travailleurs notamment ceux interrogés.
8. Enfin, toute consultation des travailleurs suscitant des attentes, il sera judicieux de **mettre en place des mesures** pour répondre à celles-ci. Cela permettra de limiter la perte de confiance des travailleurs vis-à-vis de l'entreprise quant à sa capacité à entendre les sujets d'insatisfaction ou à risque psychosocial et de les traiter. Ainsi cela permettra d'éviter une baisse significative de participation des travailleurs par désintérêt et désengagement en cas de renouvellement de la démarche. **Une première mesure pourrait être d'engager une analyse plus qualitative afin d'approfondir les thèmes ayant reçu des résultats moins positifs**.



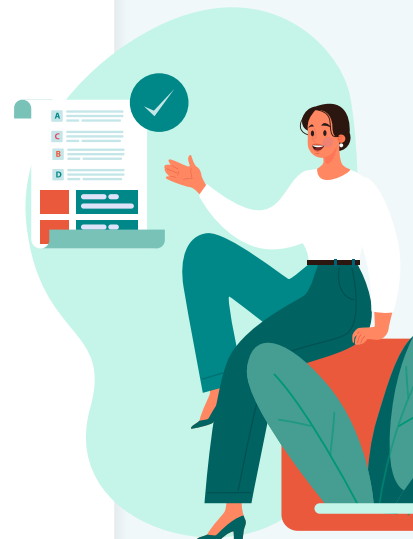
« **Puis-je faire mon évaluation des RPS uniquement à partir d'un questionnaire validé ?** »

Non, ce n'est pas suffisant.

Les constats obtenus par questionnaire validé restent **des constats généraux du fait même du caractère standardisé des réponses collectées**. Par exemple, suite à la passation d'un questionnaire, une entreprise obtient ce résultat : « les techniciens du bureau d'étude ont majoritairement le sentiment de manquer d'autonomie et d'avoir une charge de travail importante ». Dans ce cas, même si des facteurs de RPS émergent, **les situations réelles et précises de travail** auxquelles les techniciens pensaient en répondant au questionnaire ou les **difficultés concrètes rencontrées au travail restent inconnues**.

Un travail d'analyse complémentaire des situations de travail à risque psychosocial sera nécessaire pour comprendre précisément l'origine, les causes racines de l'exposition des travailleurs aux RPS et ainsi de construire un plan d'actions précis et concret. Dans l'exemple, il ressort suite à des entretiens collectifs menés auprès des techniciens du bureau d'étude que le manque d'autonomie perçu trouve son origine à la fois dans l'évolution d'une procédure qui vise à rendre compte quasi quotidiennement de l'avancée des projets, engendrant également un accroissement de leur charge de travail, et dans l'absence de dialogue avec le chef de service, en amont des projets (faisabilité opérationnelle, complexité et moyens réels à mobiliser, répartition au sein de l'équipe etc.).

Ainsi, la mise en œuvre d'un questionnaire validé peut servir à dresser **des premiers constats relatifs à certains facteurs de RPS** afin d'**orienter le travail d'analyse des situations de travail à risque psychosocial**, étape incontournable de la démarche d'évaluation des RPS.



« **L'utilisation d'un questionnaire s'inscrit-il dans la mise en œuvre d'exigences du Code du Travail ?** »

L'évaluation des risques professionnels qui s'impose à l'employeur (Art. L.4121-3 et Art. R.4121-1 du Code du Travail) ne rend pas obligatoire l'usage d'un questionnaire même validé.

Cependant, utilisé seul, le questionnaire ne permet pas de déterminer de façon précise les conditions d'exposition des travailleurs aux facteurs de RPS. S'appuyant sur des constats trop globaux, les actions de prévention qui en découleront pourraient éventuellement réduire les RPS sans pour autant être suffisamment pertinentes pour les éliminer.



? DES QUESTIONS A SE POSER

- Quel est l'**objectif poursuivi** dans l'entreprise en matière de prévention des RPS ?
 - Un outil questionnaire est-il **susceptible de répondre à cet objectif** ? A quelle étape de la démarche s'intègre-t-il ?
 - Avez-vous échangé au sein de vos instances (CSE et/ou CSSCT) sur l'**opportunité/ avantages/inconvénients de mettre en place ce type d'outil** ?
 - Disposez-vous des **conditions satisfaisantes pour la mise en œuvre d'un questionnaire** (effectif, technique, compétences, logistique, traitement) ?
 - Que souhaitons-nous faire avec ce questionnaire :
 - identifier des groupes à risque et mettre en évidence les facteurs de risques auxquels ils sont exposés ?
 - procéder à des comparaisons entre groupes (Exemples : entre catégories d'emploi dans l'entreprise, entre services) ?
 - mesurer l'état de santé perçue ?
 - constituer un outil de veille et d'évaluation de la démarche de prévention ?
 - etc.
- A partir d'une année de référence, le même questionnaire peut être déployé, dans les mêmes conditions chaque année. Cet usage particulier du questionnaire peut permettre de mesurer si les actions de prévention mises en œuvre à l'issue de l'évaluation produisent des effets.
- Disposez-vous, au sein de l'entreprise, de « **moyens** » suffisants pour mener à bien les **modalités de passation du questionnaire** (anonymat, confidentialité, traitement) ?
 - La restitution des résultats auprès des personnels sollicités puis de l'ensemble de l'entreprise **est-elle prévue** ?
 - **Les conditions sont-elles réunies dans l'entreprise** (engagement à faire évoluer les situations de travail difficiles ou encore à maintenir les ressources existantes et soutenir les régulations) pour communiquer largement sur la mise en place de la démarche de prévention des RPS et informer du déploiement du questionnaire ?



+ POUR ALLER PLUS LOIN

FICHES REPÈRES :

- **Mener une démarche de prévention des RPS**, comment faire ?
- **Analyser les situations de travail à risque psychosocial**, à quoi ça sert ?

RETROUVEZ
ICI TOUTES
NOS FICHES
REPÈRES

