

**Le WOCCQ : méthode de
diagnostic du stress
professionnel.
Démarche innovante de
diffusion vers les utilisateurs.**

Hélène SPITZ

*Chercheuse en Psychologie du Travail
Université de Liège*

Pourquoi se soucier du stress au travail ?

- Air du temps ?
- Modification profonde des conditions de travail
- Cadre légal
 - loi sur le Bien-être au travail (1996)
 - CCT n°72 (1999)
- Coûts :
 - pour le travailleur
 - pour l'entreprise
 - pour la société

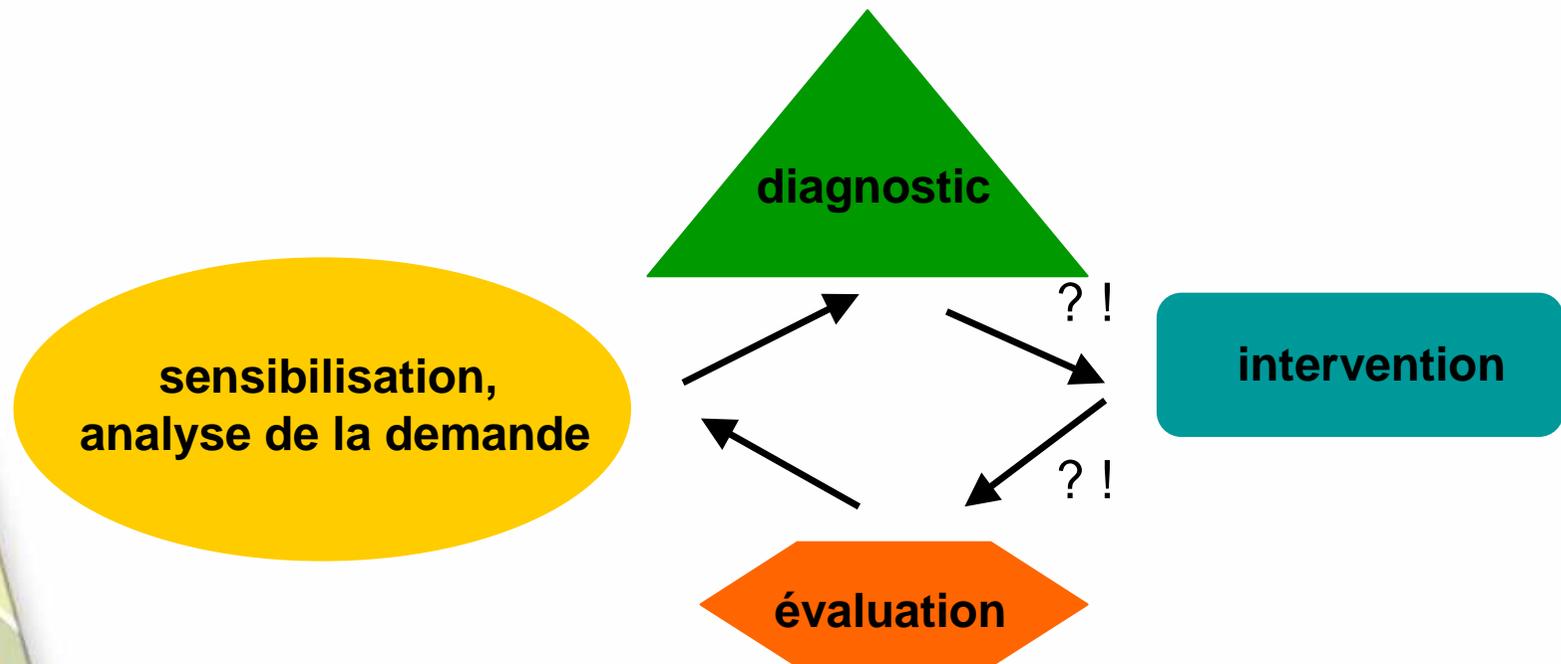
Définition transactionnelle du stress

Le stress est une réponse du travailleur devant les exigences de la situation pour lesquelles il doute de disposer des ressources nécessaires et auxquelles il estime devoir faire face (De Keyser et Hansez, 1996)

- SUBJECTIVITE
- CONTRÔLE
- REPETITION DANS LE TEMPS

Démarche de prévention

Une démarche de prévention est un processus global dont le diagnostic n'est qu'une phase !



Les questionnaires WOCCQ

- **Questionnaires de base**
 - *SPPN* : échelle de stress et de stimulation (19 items) - *risque*
 - *WOCCQ* : contrôle sur 6 dimensions de l'environnement de travail (80 items) – *facteurs de risque*
 - *Relevé de situations problèmes* (question ouverte) – *facteurs de risque*
- **Fiche socio-professionnelle** : spécifique à chaque milieu, permet de déterminer des segments (sexe, âge, ancienneté, service, fonction, etc.) – à définir par le Comité de pilotage

Echelle de stress/stimulation

Stimulation Positive (SP) – 8 items

Travailler me procure une grande satisfaction

Mon travail est passionnant

Je suis plein(e) d'énergie au travail

Je suis très actif(ive) au travail

Stress Professionnel Négatif (SPN) – 11 items

Je me sens dépassé(e) par tout ce qu'il y a à faire au travail

Je souffre de nausées lorsque je suis au travail

Je me sens démoralisé(e) par mon travail

Je suis facilement irritable au travail

- **Format de réponse :**
- 1- jamais, rarement
- 2- de temps en temps
- 3- régulièrement
- 4- toujours ou presque toujours

Conditions de travail (facteurs de stress/stimulation)

Ressources nécessaires

Je participe aux prises de décisions qui concernent directement mes tâches.

Je dois mettre en œuvre un degré de savoir-faire qui dépasse mes qualifications.

Gestion de la tâche

Je sais exactement ce que mes collègues attendent de moi dans le travail.

Je sais distinguer clairement ce qui est de ma responsabilité et ce qui ne l'est pas.

Gestion des risques

S'il y a un incident, je parviens à réorganiser le travail de manière satisfaisante.

Toute erreur dans mon travail peut mettre la vie des autres en danger.

Planification du travail

Je peux sans inconvénient quitter ma tâche pendant quelques instants.

Des événements imprévus m'empêchent de mener mon travail à bien, comme prévu.

Gestion du temps

Je dois travailler vraiment très intensément et sans relâche.

Je peux adapter mon rythme de travail à mon gré.

Avenir

J'attends avec impatience l'âge de la retraite.

Avec le temps, je parviens à résoudre tous les problèmes que je rencontre dans le travail.

Format de réponse :

1- jamais, rarement

2- de temps en temps

3- régulièrement

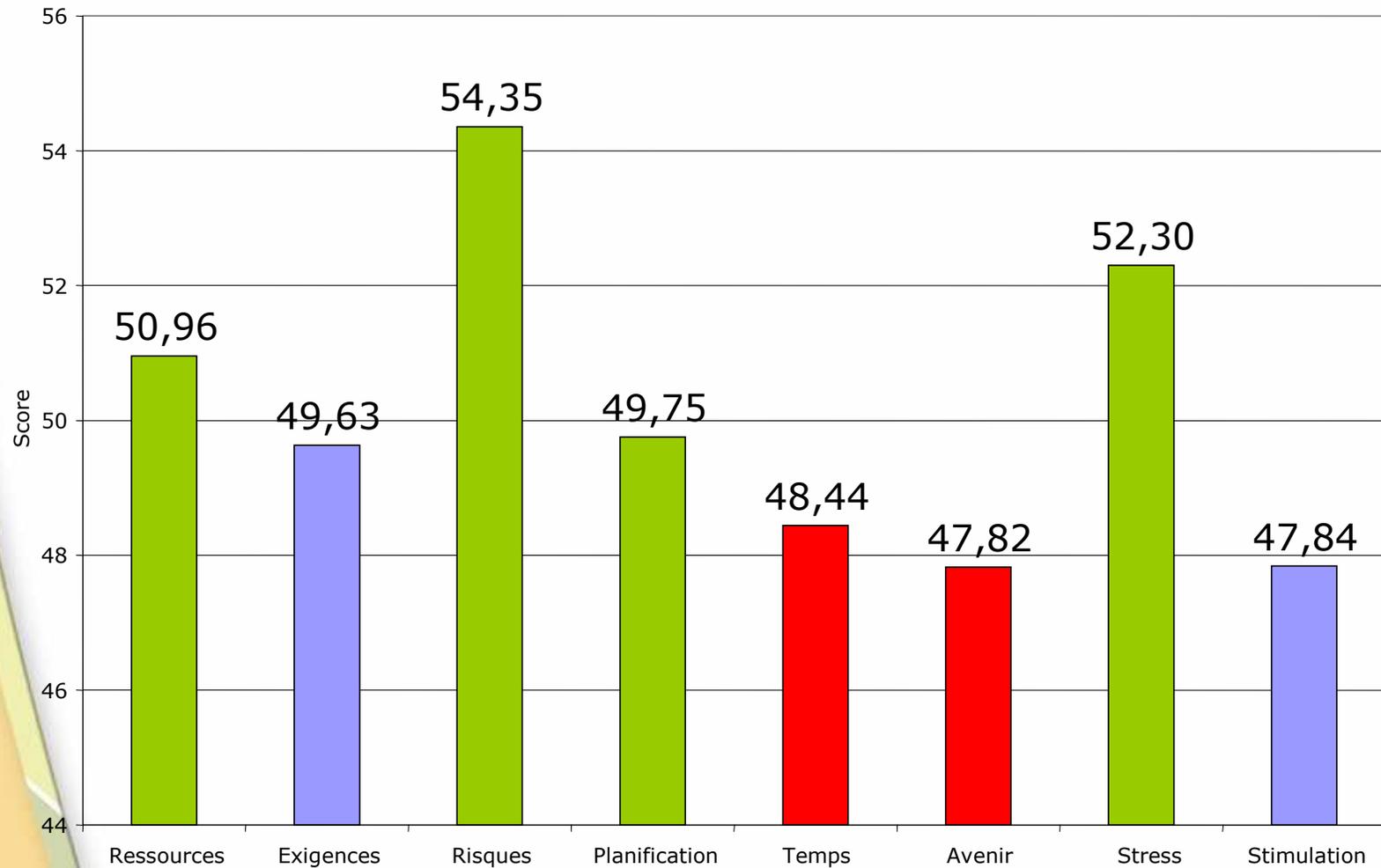
4- toujours ou presque

toujours

Exemple de résultats globaux

- Le niveau de **stress** (52.3) est légèrement au-dessus de la moyenne :
 - Le pourcentage de personnes avec un stress élevé (23%) est plus important que le pourcentage de personnes avec un stress faible (9,3%)
- Le niveau de **stimulation** (47.84) est légèrement au-dessous de la moyenne :
 - Il y a 2 fois plus de personnes peu stimulées (18%) que de personnes très stimulées (9%)
- Le **contrôle sur les risques** est au-dessus de la moyenne (54.35)
- C'est la **confiance en l'avenir** (47.82) et la **gestion des contraintes temporelles** (48.44) qui sont plus problématiques

Comparaison avec la base de données



Ex : Groupe à risque selon le statut

Les techniciens :

- sont les moins stimulés (44.12)
- ont les moins bons résultats sur 5 des 6 dimensions de l'environnement de travail :
 - Confiance en l'avenir : 44.01
 - Planification : 46.13
 - Risques : 45.23
 - Exigences contradictoires : 46.26
 - Ressources : 48.05

Quelques exemples d'interventions

<p>Trop de personnes stressées</p>	<ul style="list-style-type: none">• Diffuser une information médicale sur ce qui doit alerter le personnel vis à vis d'indices de manifestation de stress pour les inciter à consulter un médecin• Introduire un questionnaire spécifique sur le sujet lors des visites médicales systématiques
<p>Contraintes temporelles</p>	<ul style="list-style-type: none">• réalisation d'un documents récapitulatif des moyens mis à disposition pour éviter les déplacements (visioconférence, web conférence, phone call)• rédaction d'une charte pour la mise en œuvre des réunions• formation gestion du temps / gestion du stress

Quelques exemples d'intervention

Encadrement : contraintes temporelles

- Créer un groupe « métier d'encadrement ». Faire une formation systématique pour tous les personnels se voyant confier des fonctions d'encadrement
- Donner plus d'autonomie aux managers pour gérer les ressources humaines et matérielles, en particulier pour remplacer du personnel absent

Expérience stress (WOCCQ)

- Soutien de la Politique Scientifique fédérale belge, du SPF Emploi et du FSE
> rendre les utilisateurs autonomes
- Réseau de plus de 100 licenciés ; une centaine d'entreprises concernées en Belgique et en France (*)
- Plus de 25.000 données récoltées
- Questionnaires standardisé (normes)
- Base de données pour comparaisons

(*) le Groupe Safran, la MACIF, Glaverbel, Electrabel, le Centre Hospitalier Chrétien, plusieurs Services Publics fédéraux belges, la Mutualité Socialiste de Charleroi, etc.

Des outils de diffusion innovants

- **WOCCQOnline**

- passation du questionnaire via internet

- **WOCCQTool**

- logiciel de traitement statistique des données

- **Licence d'utilisation**

- **e-WOCCQ** (300 personnes formées/en formation)

- 3 modules

-

Formation à distance : e-WOCCQ

- **Module 1** – Sensibiliser au stress :
 - Sensibilisation
 - Vidéo
 - Cahier des charges
- **Module 2** – Réaliser un diagnostic à l'aide du WOCCQ :
 - Animation d'un Comité de pilotage
 - Analyser et interpréter les données du WOCCQ
 - Manipuler la WOCCQTool
- **Module 3** - Conduire un projet de prévention du stress

Coordonnées

- **Hélène SPITZ - Stéphanie PETERS**

Université de Liège – Service de Psychologie du Travail

Bd du Rectorat, 5 (B32) 4000 Liège

Tél. : 0032 4 366 20 91

Fax : 0032 4 366 29 44

Mail : helene.spitz@ulg.ac.be - s.peters@ulg.ac.be

site d'information : <http://www.woccq.be>

formation à distance : <http://campus-woccq.ulg.ac.be>