

## CATÉGORIE SITUATIONS DE TRAVAIL PERÇUES

# WOrking Conditions and Control Questionnaire

(WOCCQ<sup>®</sup>)

## ••• NOMS DES AUTEURS

Hansez I., De Keyser V.

## ••• OBJECTIFS

Situation de travail perçue

Évaluation subjective du niveau de contrôle/maîtrise que les travailleurs ont de leurs conditions de travail

## ••• ANNÉE DE PREMIÈRE PUBLICATION

2001

## ••• CADRE, DÉFINITION, MODÈLE

Le WOCCQ<sup>®</sup> a été élaboré sur la base d'une littérature qui conçoit la relation entre les exigences et les aptitudes comme fondamentale dans le processus de stress et qui reconnaît, dans le modèle transactionnel du stress le caractère subjectif du phénomène. L'élaboration de cet outil se base sur une définition du stress qui insiste sur le concept de contrôle possible de la situation : « *c'est une réponse du travailleur aux exigences qui lui sont imposées par la situation de travail et pour lesquelles il doute de disposer des ressources nécessaires et auxquelles il estime devoir faire face* » [Hansez I., De Keyser V, 1996]. Le sentiment de contrôle de la situation de travail influencerait fortement les réactions de stress et par là, la santé mentale des travailleurs.

## ••• NIVEAU D'INVESTIGATION

Diagnostic

Ce questionnaire fournit les informations nécessaires pour identifier des groupes de salariés à risque au sein d'une entreprise et identifie les sources de stress dans la perspective d'une démarche organisationnelle de prévention du stress.

## ••• LANGUE D'ORIGINE

Français (Belgique)

## ••• TRADUCTION

Anglais, Néerlandais et Allemand

••• LANGEVIN V.\*,  
••• FRANÇOIS M.\*\*,  
••• BOINI S.\*\*\*, RIOU A.\*

••• \* Département Expertise et conseil technique, INRS  
••• \*\* Département Homme au travail, INRS  
••• \*\*\* Département Épidémiologie en entreprise, INRS

••• Ce document appartient à une série publiée régulièrement dans la revue. Elle analyse les questionnaires utilisés dans les démarches de diagnostic et de prévention du stress et des risques psychosociaux au travail. L'article par les mêmes auteurs : « Les questionnaires dans la démarche de prévention du stress au travail » (TC 134, Doc Méd Trav. 2011 ; 125 : 23-35) présente cette série et propose au préventeur une aide pour choisir l'outil d'évaluation le mieux adapté.

### ••• VOCABULAIRE

Parfois difficile pour les items inversés

### ••• VERSIONS EXISTANTES

Version originale à 80 items

### ••• STRUCTURATION DE L'OUTIL

**1.** Le WOCCQ<sup>®</sup> : 80 items répartis en 6 dimensions de contrôle

Ressources nécessaires : 9 items

Gestion de la tâche : 17 items

Gestion des risques : 17 items

Planification du travail : 12 items

Gestion du temps : 14 items

Avenir : 11 items

**2.** Le relevé de 3 situations-problèmes<sup>®</sup>.

### ••• MODALITÉS DE RÉPONSE ET COTATION

Pour le WOCCQ<sup>®</sup> : échelle de fréquence de Likert en 4 points (de « rarement » à « presque toujours ou toujours »).

Chaque item fait référence à un aspect de la situation de travail et est formulé à la première personne du singulier.

Un score est obtenu pour chaque dimension. Plus le score est élevé, plus le contrôle est important.

Nombre d'items à inverser pour le calcul des scores : 44

Pour le relevé des situations-problèmes<sup>®</sup> : il s'agit d'une question ouverte où le travailleur doit décrire 3 situations typiques de son travail qui sont sources de stress pour lui.

### ••• TEMPS DE PASSATION

Entre 30 et 45 minutes

### ••• DISPONIBILITÉS ET CONDITIONS D'UTILISATION

Le WOCCQ<sup>®</sup> a été développé avec le SPPN<sup>®</sup> [FRPS 7] ([www.wocccq.be](http://www.wocccq.be))

Licence d'utilisation (convention de licence avec l'Unité de valorisation des ressources humaine de l'université de Liège – Unité ValorRH de l'ULg). Droits d'utilisation à verser à l'Unité ValorRH de l'ULg, sauf si l'outil est utilisé dans le cadre de travaux d'études ou de recherche. D'autre part, les données brutes recueillies doivent être renvoyées à l'Unité ValorRH de l'ULg (cf. [www.valorh.ulg.ac.be](http://www.valorh.ulg.ac.be)).

Mise à disposition d'un logiciel de saisie et de traitement des données (WOCCQTool<sup>®</sup>) après formation. Possibilités de formation à distance.

## ••• QUALITÉS PSYCHOMÉTRIQUES

[Hansez, 2001]

### Validité

#### *Validité critériée concomitante*

Un échantillon de 971 personnes

Corrélations négatives et significatives entre les 6 dimensions du WOCCQ<sup>®</sup> et l'épuisement émotionnel, première dimension du burnout évaluée par le MBI [Maslach et Jackson, 1986].

Corrélations négatives et significatives entre le WOCCQ<sup>®</sup> et le stress perçu mesuré par la Mesure de stress psychologique (MSP) [Lemyre et Tessier, 1988].

Les résultats obtenus confirment donc les attentes et mettent en avant une bonne validité du WOCCQ<sup>®</sup>.

#### *Validité de structure interne*

Un échantillon de 971 personnes

Questionnaire validé par le modèle de Rasch

#### *Estimations relatives aux items des six dimensions :*

Les données recueillies montrent de très bons coefficients de l'estimation (> à 0,90).

Les écarts-types d'ajustement sont tous inférieurs à 0,20 et soutiennent l'idée d'unidimensionalité de chacune des dimensions envisagées. Seule la valeur de l'écart-type d'ajustement pour la dimension « contrôle sur les risques » est à la limite (0,21) mais acceptable.

#### *Estimations relatives aux sujets :*

Les analyses révèlent des résultats médiocres. Les coefficients de l'estimation sont faibles mais acceptables pour les échelles de contrôle « gestion de la tâche », « gestion des risques », « gestion du temps » et « avenir ». Par contre, ces coefficients sont tout à fait insuffisants pour les échelles « ressources nécessaires » et « planification du travail ». On ne trouve donc pas de logique commune aux individus dans la manière de répondre aux questions relatives à ces deux dimensions du moins. Cela reflète cependant toute la variabilité inter-individuelle du phénomène du stress.

#### *Validité concurrente*

Un échantillon de 971 personnes

Fortes corrélations entre les échelles du WOCCQ<sup>®</sup> et la sous-échelle « autonomie de décision » de l'échelle de « latitude décisionnelle » du questionnaire JCQ (dit de Karasek [FRPS 2])

### Fidélité

Un échantillon de 971 personnes

Les indices d'ajustement moyens présentés sous forme de carrés moyens sont proches de 1 et montrent une compatibilité des données avec le modèle.

En ce qui concerne l'ajustement des items, les indices d'adéquation des 80 items se situent tous dans la zone autorisée (+ ou - 30 % du carré moyen attendu). Seul l'item 26 de la dimension « gestion de la tâche » se situe légèrement en dehors de la zone autorisée. De manière générale, cela signifie que pratiquement aucun item n'apparaît comme franchement déviant par rapport à la dimension mesurée.

## Sensibilité

Pas d'information sur cette qualité psychométrique

## ••• ÉTALONNAGE

Les données recueillies dans les différents milieux étudiés sont introduites dans une base de données, la WOCCQDatabase<sup>®</sup>. En 2010, la base de données, détenue par l'université de Liège, s'élève à plus de 50 000 sujets issus de différents domaines d'activité, tant francophones que néerlandophones : le secteur de la santé, le secteur public, le secteur privé - production, le secteur privé - service, la police. Les scores standardisés calculés automatiquement par le WOCCQTool<sup>®</sup> sont établis à partir de cette base de données.

## ••• BIAIS, CRITIQUES, LIMITES

Validé par le modèle de Rasch : modèle très strict qui requiert l'unidimensionnalité des items. Il faut donc une bonne structure factorielle avant d'utiliser ce modèle.

Sixième dimension du WOCCQ<sup>®</sup> (contrôle de l'avenir) : effet de halo possible car les items se suivent. Dans le modèle, cette dimension est une dimension exogène, proche du concept de « l'insécurité au travail ».

## ••• OBSERVATIONS PARTICULIÈRES

C'est un questionnaire qui livre rapidement une vue d'ensemble et précise les sources de stress à l'échelle de l'entreprise.

Le questionnaire permet aussi d'établir des priorités en matière d'actions préventives et/ou de remédiation.

Des niveaux de stress élevé et de stimulation faible pourront être expliqués par un manque de contrôle sur une ou plusieurs dimensions de l'environnement de travail : des actions de remédiation seront alors privilégiées.

Parfois, ce manque de contrôle ne sera pas accompagné par des niveaux de stress et de stimulation alarmants : des actions de prévention seront alors déployées.

Des analyses supplémentaires peuvent parfois être nécessaires (par exemple, suite à la perception d'un manque de contrôle sur les ambiances de travail, il est conseillé de procéder à des mesures physiques).

Le relevé des situations-problèmes est particulièrement pertinent pour l'établissement d'un diagnostic au plus près des situations de travail vécues par les salariés.

Le WOCCQTool<sup>®</sup> est un outil d'aide à l'encodage et au traitement des données quantitatives du WOCCQ<sup>®</sup>. Elle a été développée dans un souci de faciliter l'utilisation du WOCCQ<sup>®</sup> par les utilisateurs de terrain.

## ●● RÉFÉRENCES BIBLIOGRAPHIQUES

- **DE KEYSER V, HANSEZ I** - Vers une perspective transactionnelle du stress au travail : pistes d'évaluations méthodologiques. *Cah Médecine Trav.* 1996 ; 33 (3) : 133-44
- **DE CUYPER N, DEWITTE H** - Et toujours le laboureur labourait... *PreventFocus*. 2003 ; 7 : 16-19.
- **HANSEZ I** - La validation du WOCCQ : vers un modèle structural du stress et du contrôle de l'activité de travail. Thèse de doctorat en psychologie. Université de Liège, 2001 ([www.psytrav.ulg.ac.be/WOCCQ/pages/francais/publications.htm](http://www.psytrav.ulg.ac.be/WOCCQ/pages/francais/publications.htm)).
- **HANSEZ I** - The Working Conditions and Control Questionnaire (WOCCQ): Towards a structural model of psychological stress. *Eur Rev Appl Psychol.* 2008 ; 58 : 253-62.
- **HANSEZ I** - Analyse comparative des qualités psychométriques du diagnostic des risques psychosociaux. Rapport final. Convention INRS. 2003 : 39 p.
- **HANSEZ I, DE KEYSER V** - Du diagnostic des risques psychosociaux à la gestion organisationnelle du stress. In: Neboit M, Vézina M (Eds) - Santé au travail et santé psychique. Collection Travail et activité humaine. Toulouse : Octarès Éditions ; 2002 : 189-206, 310 p.
- Évolutions du travail, santé psychique et stress : points de repère. In: NEBOIT M, VÉZINA M (Eds) - Santé au travail et santé psychique. Collection Travail et activité humaine. Toulouse : Octarès Éditions ; 2002 : 25-44, 310 p.
- **HANSEZ I, DE KEYSER V** - Job control in changing work environments. In: AVALLONE F, CAETANO A, SINANGIL H (Eds) - Identity and Diversity in Organizations Milan, Italy: Guerini Studio. Université de Liège, 2003 ([www.psytrav.ulg.ac.be/WOCCQ/pages/anglais/publications.htm](http://www.psytrav.ulg.ac.be/WOCCQ/pages/anglais/publications.htm)).
- **HANSEZ I, BERTRAND F, DE KEYSER V, PEREE F** - L'impact des conditions temporelles et matérielles de travail sur le départ précoce des enseignants. *Trav Hum.* 2005 ; 68 (3) : 193-223.
- **BERTRAND F, HANSEZ I, PETERS S** - Maintien dans l'emploi des travailleurs âgés : enjeux et pistes de travail pour les entreprises. *Méd Trav Ergon.* 2005 ; 42 (3) : 83-89.
- **HANSEZ I, MAHY A, GRISARD A, PETERS S ET AL.** - Le WOCCQ, un outil de diagnostic des risques psychosociaux liés au travail. Création de normes et développement d'une base de données. *Méd Trav Ergon.* 2004 ; 41 (2) : 79-84.
- **LEMYRE L, TESSIER R, FILLION L** - Mesure du stress psychologique (MSP) : manuel d'utilisation. Paris : Éditions Eska ; 1988 : 52 p.
- **MASLACH C, JACKSON SE** - The Maslach Burnout Inventory. 2<sup>nd</sup> édition. Palo Alto : Consulting Psychologists Press ; 1986.