

Les facteurs de risques psychosociaux au travail sont décrits ici à partir d'un outil internationalement utilisé, le questionnaire de Karasek. Ce questionnaire évalue trois dimensions de l'environnement psychosocial au travail : la demande psychologique, la latitude décisionnelle et le soutien social.

Fiche 6.3.4. Questionnaire concernant le stress au travail

Le questionnaire examine trois aspects du travail :

1. La charge mentale du travail (demande psychologique);
2. les compétences et les marges de manœuvre (latitude décisionnelle);
3. la qualité des relations professionnelles et personnelles (soutien social).

Le questionnaire comporte vingt-six questions : neuf pour la demande psychologique, neuf pour la latitude décisionnelle, huit pour le soutien social.

Les réponses proposées sont : Pas du tout d'accord (-). Pas d'accord (-). D'accord (+). Tout à fait d'accord (++). Cela permet de les coter de 1 à 4 et de calculer un score pour chacune des trois dimensions.

1. L'axe « Demande psychologique » regroupe trois sous-axes

		--	-	+	++
1.1. Quantité - rapidité					
Q10	Mon travail me demande de travailler très rapidement.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Q12	On me demande d'effectuer une quantité de travail excessive.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Q13	Je dispose du temps nécessaire pour exécuter correctement mon travail.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.2. Complexité - intensité					
Q14	Je reçois des ordres contradictoires de la part de différentes personnes.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Q11	Mon travail me demande une grande intensité dans son exécution.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Q15	Mon travail demande de longues périodes de concentration intense.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.3. Morcellement, prévisibilité					
Q16	Mes tâches sont souvent interrompues avant d'être achevées, nécessitant d'avoir à les reprendre plus tard.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Q17	Mon travail est très bousculé.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Q18	Attendre le travail de collègues ou d'autres départements ralentit souvent mon propre travail.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Le score de demande psychologique est donné par la formule :
 $Q10 + Q11 + Q12 + (5 - Q13) + Q14 + Q15 + Q16 + Q17 + Q18.$

2. L'axe « latitude décisionnelle » regroupe trois sous-axes

2.1. Latitude ou marges de manœuvre

- Q4 Mon travail me permet de prendre souvent des décisions moi-même.
- Q6 Dans ma tâche, j'ai très peu de libertés pour décider comment je fais mon travail.
- Q8 J'ai la possibilité d'influencer le déroulement de mon travail.

-- - + ++

--	--	--	--

2.2. Utilisation actuelle des compétences

- Q2 Dans mon travail, j'effectue des tâches répétitives.
- Q5 Mon travail demande un haut niveau de compétence.
- Q7 Dans mon travail, j'ai des activités variées.

-- - + ++

--	--	--	--

2.3. Développement des compétences

- Q1 Dans mon travail, je dois apprendre des choses nouvelles.
- Q3 Mon travail me demande d'être créatif.
- Q9 J'ai l'occasion de développer mes compétences professionnelles.

-- - + ++

--	--	--	--

Le score de latitude décisionnelle est donné par la formule :

$$4 \times Q4 + 4 \times (5 - Q6) + 4 \times (Q8) + 2 \times (5 - Q2) + 2 \times (Q5) + 2 \times (Q7) + 2 \times (Q1) + 2 \times (Q3) + 2 \times (Q9).$$

3. L'axe « soutien social » distingue le soutien professionnel ou émotionnel, en provenance des supérieurs ou des collègues

3.1.a. Le soutien professionnel par les supérieurs

- Q22 Mon supérieur réussit facilement à faire collaborer ses subordonnés.
- Q21 Mon supérieur m'aide à mener ma tâche à bien.

-- - + ++

--	--	--	--

3.1.b. Le soutien professionnel par les collègues

- Q23 Les collègues avec qui je travaille sont des gens professionnellement compétents.
- Q26 Les collègues avec qui je travaille m'aident à mener les tâches à bien.

-- - + ++

--	--	--	--

3.2.a. Le soutien émotionnel par les supérieurs

Q20

Mon supérieur prête attention à ce que je dis.

Q19

Mon supérieur se sent concerné par le bien-être de ses subordonnés.

-- - + ++

--	--	--	--

3.2.b. Le soutien émotionnel par les collègues

Q25

Les collègues avec qui je travaille sont amicaux.

Q24

Les collègues avec qui je travaille me manifestent de l'intérêt.

-- - + ++

--	--	--	--

Le score de soutien social est donné par la formule :
 $Q19 + Q20 + Q21 + Q22 + Q23 + Q24 + Q25 + Q26$.

ANALYSE DES RÉSULTATS**1. Job strain (tension au travail)**

La « tension au travail » est la combinaison faible latitude/forte demande.
 En pratique, si le score de demande psychologique est supérieur à 20 et le score de latitude décisionnelle inférieure à 71, le travailleur est dans le cadran « tendu », et donc considéré en situation de « tension au travail ».

		DEMANDE PSYCHOLOGIQUE	
		FAIBLE	ÉLEVÉE
LATITUDE DE DÉCISION	FAIBLE	« détendu »	« tendu »
	ÉLEVÉE	« passif »	« actif »

2. « Isostrain »

L'isostrain est la combinaison d'une situation de tension au travail et d'un faible soutien social, inférieur à 24.

Mon stress,
c'est de répondre
aux questionnaires.