

Risques psychosociaux: outils d'évaluation

Job Content Questionnaire (JCQ) Questionnaire dit de Karasek

CATÉGORIE
SITUATION DE TRAVAIL PERÇUE

RÉDACTEURS :

Langevin V., département Expertise et conseil technique, INRS

Boini S., 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.

Cette fiche annule et remplace la précédente parue en 2011 sous le même titre et la même référence.

Noms des auteurs

Karasek RA, Theorell T.

Objectifs

Évaluation des contraintes et ressources de l'environnement psychosocial au travail.

Année de première publication

1979: article princeps

1985: publication du questionnaire et du manuel d'utilisation

1990: ajout d'une troisième dimension au modèle.

2002: ajout de dimensions relatives aux aspects organisationnels et macroéconomiques.

Cadre, définition, modèle

Une situation de travail, quelle qu'elle soit, est caractérisée par une combinaison entre :

- une « demande psychologique » (les exigences psychologiques du travail): quantité de travail, contraintes de temps, demandes contradictoires, interruptions fréquentes... Il s'agit de la charge psychologique de travail ;

- une « autonomie (ou latitude) décisionnelle » : possibilité de prendre des décisions, être créatif, avoir des moyens. Cette dimension recouvre deux notions :

- la possibilité de choisir comment faire son travail et de participer aux décisions qui s'y attachent ;

- l'utilisation des compétences : la possibilité d'utiliser ses compétences et ses qualifications et d'en développer de nouvelles.

Le croisement de ces deux caractéristiques (« latitude décisionnelle » et « demande psychologique ») permet de définir quatre types de situations de travail (cf. *tableau ci-dessous*).

La situation exposant le plus au stress est celle qui combine à la fois une demande psychologique élevée

et une faible latitude décisionnelle. Toutefois, les études montrent que c'est surtout l'absence de contrôle que la personne pense avoir sur sa situation qui est très importante dans l'apparition d'un état de stress (en dehors du modèle élaboré par Karasek, la notion de contrôle est présente dans d'autres modèles).

En 1990 [Karasek et Theorell, 1990], une troisième dimension a été introduite dans le modèle bidimensionnel initial de Karasek : le soutien social au travail (soutien socio-émotionnel et technique) de la part des collègues et des supérieurs hiérarchiques. Le soutien social module le déséquilibre [demande psychologique/latitude décisionnelle] : les personnes qui travaillent en situation de tension

		Demande psychologique	
		Faible	Élevée
Latitude décisionnelle	Élevée	Travail détendu	Travail dynamique (actif)
	Faible	Travail passif	Travail tendu ou surchargé : « job strain »

(*job strain*) et qui ne peuvent pas ou peu compter sur leur entourage professionnel (peu de soutien social) sont dans une situation encore plus potentiellement stressante (*iso-strain*).

Enfin, compte tenu de l'évolution des connaissances et des évolutions économiques et sociales, les auteurs ont élargi le modèle en 2002 en complétant les dimensions existantes et en y intégrant de nouvelles dimensions relatives aux aspects organisationnels et macro-économiques (cf. site du JCQ : www.jcqcenter.com/).

Niveau d'investigation

Diagnostic.

Langue d'origine

Anglais.

Traduction

Elles sont multiples. On peut citer par exemple les versions française, allemande, japonaise, suédoise, italienne (cf. site du JCQ www.jcq-center.com/).

Vocabulaire

Pas de difficultés particulières.

Versions existantes

Selon le nombre d'échelles retenues, il existe des versions plus ou moins longues du questionnaire JCQ-1 (basé sur le modèle tridimensionnel) :

- 112 items (version longue originale) ;
- 49 items (version originale recommandée) ;
- 26 items (enquête SUMER - Surveillance médicale des expositions aux risques professionnels, 2002-2003, 2009-2010 et 2016-2017) ;
- 31 items (cohorte GAZEL, 1997).

Il existe une version courte du questionnaire JCQ-2 (basé sur le modèle élargi) constituée de 39 items à

destination des préventeurs et une version longue de 79 items à destination des chercheurs.

Structuration de l'outil

La version du questionnaire JCQ-1 la plus utilisée en France comprend 26 items répartis dans trois échelles différentes :

1) Exigences psychologiques de la situation de travail (9 items), qui peuvent être divisées en trois sous-échelles :

- quantité - rapidité (3 items) ;
- complexité - intensité (3 items) ;
- morcellement - prévisibilité (3 items).

2) Latitude décisionnelle (9 items), qui peut être divisée en deux sous-échelles :

- développement et utilisation des compétences (6 items) ;
- autonomie de décision (3 items).

3) Soutien social (8 items), qui peut être divisé en deux sous-échelles :

- soutien des collègues (4 items) ;
- soutien des supérieurs hiérarchiques (4 items).

Certaines études ajoutent une quatrième échelle relative aux contraintes physiques au poste de travail (5 items).

La version originale recommandée du questionnaire JCQ-1 à 49 items inclut ces quatre échelles ainsi qu'une cinquième échelle relative à l'insécurité professionnelle (6 items). La version originale du questionnaire JCQ-2 comporte vingt-quatre échelles dont celles du JCQ-1.

Modalités de réponse et cotation

Échelle de Likert en 4 points : «*Pas du tout d'accord*», «*Pas d'accord*», «*D'accord*», «*Tout à fait d'accord*», codés de 1 à 4 (version française du JCQ-1).

Les scores pour les échelles se construisent selon les recommandations de Karasek. Trois items sont

inversés : 1 pour l'échelle «demande psychologique» et 2 pour l'échelle «latitude décisionnelle».

Une pondération est introduite pour les items de l'échelle «latitude décisionnelle» de manière à donner le même poids aux 2 sous-échelles «développement et utilisation des compétences» et «autonomie de décision».

Plus les scores augmentent, plus les niveaux de demande, latitude et de soutien augmentent. Le *job strain* est défini comme une situation où la demande psychologique est supérieure à la médiane de ce score observée dans l'échantillon et la latitude décisionnelle inférieure à la médiane de ce score. L'*iso-strain* combine une situation de *job strain* avec un soutien social inférieur à la médiane de ce score. Dans SUMER 2003, l'item initialement formulé «*on ne me demande pas d'effectuer une quantité de travail excessive*» a été reformulé à l'inverse «*on me demande d'effectuer une quantité de travail excessive*» afin de supprimer une négation qui induisait des difficultés de remplissage.

Temps de passation

Environ 10/15 minutes pour la version à 26 items.

Disponibilités et conditions d'utilisation

Autorisation des auteurs et ©Copyright à faire figurer (cf. site du JCQ www.jcqcenter.com/).

Droits d'auteurs pour toute utilisation ; tarifs réduits pour les étudiants et les chercheurs pour un usage strictement académique, ainsi que pour une utilisation sur de très grands échantillons.

Qualités psychométriques

Sauf indication contraire, l'examen des qualités psychométriques de la

version française du questionnaire JCQ-1 s'appuie sur les résultats de l'étude SUMER [Niedhammer et al, 2006]. Cette étude porte sur les 24 486 salariés ayant rempli en 2003 l'auto-questionnaire. Certaines propriétés ont également été étudiées sur la cohorte GAZEL : 11 447 salariés d'EDF-GDF ont complété le questionnaire en 1997 [Niedhammer, 2002].

VALIDITÉ

● **Validité critériée concomitante**

La satisfaction au travail est associée positivement avec la latitude décisionnelle, l'utilisation des compétences, le soutien social, le soutien des supérieurs hiérarchiques et celui des collègues. Elle est associée négativement aux exigences psychologiques. Les personnes non satisfaites de leur travail sont plus nombreuses dans la catégorie « situation de travail tendue » que celles qui sont satisfaites de leur travail (*idem* pour *iso-strain*).

Les salariés qui ont l'intention de quitter leur poste ont une latitude décisionnelle plus faible, une demande plus forte, un soutien social plus faible, et sont plus souvent en situation de travail tendue (ou même en situation *iso-strain*) que ceux qui n'ont pas l'intention de le quitter.

● **Validité critériée prédictive**

Des recherches de grande envergure, menées essentiellement aux États-Unis et en Suède, ont montré le pouvoir prédictif du modèle de Karasek sur les maladies cardiovasculaires (dont l'infarctus du myocarde) et la détresse psychologique [Kivimäki et al. 2006, Belkic et al 2004, Stansfeld et Candy 2006].

● **Validité de structure interne**

Une analyse factorielle **exploratoire** avec rotation oblique fait ap-

paraître 4 facteurs correspondant à la demande psychologique, à la latitude décisionnelle, au soutien social des collègues et de la hiérarchie.

Une analyse factorielle **confirmatoire** montre que le meilleur modèle serait composé de 5 variables latentes : utilisation des compétences, autonomie décisionnelle, demande psychologique, soutien de la hiérarchie et soutien des collègues. La faiblesse de certains items identifiés avec l'analyse factorielle exploratoire se maintient dans l'analyse confirmatoire.

L'étude des corrélations entre les scores et sous-scores montre des corrélations souvent significatives, mais d'intensité variable :

- la corrélation entre la demande et la latitude, ainsi qu'entre la demande et l'autonomie de décision est quasi-nulle, un peu plus forte entre la demande et l'utilisation des compétences, confirmant que ces deux échelles explorent des dimensions différentes ;
- les corrélations entre les sous-scores d'une même échelle sont fortes ;
- la corrélation est positive entre le soutien social et la latitude, négative entre le soutien social et la demande ;
- les corrélations sont similaires chez les hommes et chez les femmes.

● **Validité discriminante**

De nombreuses différences significatives apparaissent selon le sexe (les hommes ont une latitude plus élevée que les femmes, et inversement pour la demande psychologique), l'âge, le statut de l'emploi, la catégorie socioprofessionnelle (CSP) (la latitude, la demande et le soutien social augmentent avec le niveau socioprofessionnel) et le secteur d'activité (nomenclature

d'activités française, NAF) pour toutes les échelles et sous-échelles du JCQ-1.

Les prévalences de *job strain* et d'*iso-strain* sont significativement plus élevées chez les femmes que chez les hommes. Des différences significatives apparaissent également selon la CSP (la prévalence du *job strain* et de l'*iso-strain* diminue avec le niveau socioprofessionnel) et la NAF.

FIDÉLITÉ

● **Consistance interne**

Les coefficients alpha de Cronbach de l'ensemble des échelles et sous-échelles sont tous supérieurs à 0,65. Les coefficients sont semblables pour les hommes et les femmes.

SENSIBILITÉ

Les scores aux échelles des exigences psychologiques et de la latitude décisionnelle se distribuent approximativement selon une loi normale. La distribution des scores à l'échelle de soutien social est décalée vers la droite (scores élevés) [Niedhammer 2002].

Étalonnage

Dans l'article de Niedhammer [2002], les moyennes et les écart-types sont donnés pour l'ensemble des échelles et sous-échelles du JCQ-1. Cependant, la cohorte GAZEL n'est pas représentative de l'ensemble de la population active française. Les résultats issus de SUMER 2003 fournissent les premières données nationales de référence sur les facteurs psychosociaux au travail (moyennes et médianes des scores de demande psychologique, latitude décisionnelle, soutien social, ainsi que le pourcentage de salariés en « situation de travail tendue ») pour les hommes, pour les femmes, en fonction des professions et secteurs d'activité

[Niedhammer et al, 2007 ; Guignon et al, 2008]. Les valeurs de référence sont également disponibles pour l'édition de 2010 [Memmi et al, 2016]. Le questionnaire JCQ-1 étant conservé pour les différentes éditions SUMER, ces normes peuvent être suivies au cours du temps. Pour donner du sens à des données recueillies dans un échantillon, il est conseillé de les comparer aux médianes observées dans une population de référence (ex : SUMER) pour la demande psychologique, la latitude décisionnelle et le support social, plutôt que les médianes de l'échantillon [Niedhammer 2007].

Biais, critiques, limites

Le modèle et le questionnaire JCQ-1 de Karasek ayant une très forte notoriété, il n'est parfois pas utilisé à bon escient. Premièrement ce questionnaire n'est pas nécessairement adapté à toutes les situations de travail. Deuxièmement, dans une

démarche d'intervention, souvent, il ne suffit pas à lui seul. Enfin, il est nécessaire d'insister sur le fait qu'il recueille des informations sur la perception de situations de travail stressantes et ne mesure pas en soi un niveau de stress : on constate parfois cette confusion dans les usages. Le questionnaire de Karasek mesure l'exposition à un facteur de risque de stress (situation de travail tendu en l'occurrence). Le questionnaire JCQ-1 est susceptible de présenter un effet de halo dans la mesure où les items des différentes échelles ne sont pas répartis de façon aléatoire mais dans l'ordre par dimension mesurée.

Les propriétés psychométriques ne sont pas précisément connues. Malgré un long processus de développement incluant des phases pilotes internationales réalisées sur 17 000 sujets allemands, australiens, chinois et coréens, le fondement théorique du JCQ-2

n'apparaît pas clairement. Aucune information n'est disponible sur une version française validée de ce questionnaire.

Observations particulières

La formulation du modèle de Karasek induit une prévention du stress au travail basée sur une intervention sur le contexte professionnel : modifier les conditions de travail en fournissant plus de liberté d'action, sans nécessairement intervenir au niveau des exigences de la tâche.

En raison de sa valeur prédictive des atteintes à la santé physique et mentale, le modèle de Karasek a concentré les efforts de recherche. Il est maintenant admis que les connaissances acquises avec ce modèle sont suffisamment stabilisées pour orienter la recherche, notamment épidémiologique vers l'identification d'autres facteurs de risque [Niedhammer, 2011].

BIBLIOGRAPHIE

- BELKIC KL, LANDSBERGIS PA, SCHNALL PL, BAKER D - Is job strain a major source of cardiovascular disease risk? *Scan J Work, Environ Health*. 2004 ; 30(2) : 85-128. Comment in: *Scan J Work, Environ Health*. 2004 ; 30(2) : 81-83.
- GUIGNON N, NIEDHAMMER I, SANDRET N - Les facteurs psychosociaux au travail. Une évaluation par le questionnaire de Karasek dans l'enquête SUMER 2003. *Études et enquêtes TF 175. Doc Méd Trav*, 2008 ; 115 : 389-98.
- KARASEK RA - Job demands, job decision latitude and mental strain : implications for job redesign. *Administrative Science Quarterly*. 1979 ; 24, 285-308.
- KARASEK RA - Job Content Questionnaire and User's Guide. Department of Industrial and Systems Engineering, University of Southern California, Los Angeles, CA, 1985.
- KARASEK RA, THEORELL T - Healthy work. Stress, productivity and the reconstruction of working life. New York : Basic Books ; 1990 : 381 p.
- KIVIMÄKI M, VIRTANEN M, ELOVAINIO M, KOUVONEN A ET AL. - Work stress in the etiology of coronary heart disease--a meta-analysis. *Scan J Work Environ Health*. 2006 ; 32(6) : 431-42.
- MEMMI S, SANDRET N, NIEZBORALA M, LESUFFLEUR T ET AL. - L'organisation du travail à l'épreuve des risques psychosociaux. Vu du terrain TF 236. *Réf Santé Trav*. 2016 ; 145 : 53-64.
- NIEDHAMMER I - Psychometric properties of the French version of the Karasek Job Content Questionnaire : a study of the scales of decision latitude, psychological demands, social support and physical demands in the GAZEL cohort. *Int Arch Occup Environ Health*. 2002 ; 75 (3) : 129-44.
- NIEDHAMMER I, CHASTANG JF, GENDREY L, DAVID S ET AL. - Propriétés psychométriques de la version française des échelles de la demande psychologique, de la latitude décisionnelle et du soutien social du « Job Content Questionnaire » de Karasek : résultats de l'enquête nationale SUMER. *Santé Publique*. 2006 ; 18(3) : 413-27.
- NIEDHAMMER I, CHASTANG JF, GENDREY L, DAVID S ET AL. - Exposition aux facteurs psychosociaux au travail du modèle de Karasek en France : étude méthodologique à l'aide de l'enquête nationale SUMER. *Travailler*. 2007 ; 17 : 47-70.
- Facteurs psychosociaux au travail : Modèles et concepts en épidémiologie. In: ALGAVA E, CHOUANIÈRE D, COHIDON C, DUBRÉ JY ET AL. - Stress au travail et santé. Situation chez les indépendants. Expertise collective Paris : les Éditions INSERM ; 2017 : 25-46, 483 p.
- STANSFELD S, CANDY B - Psychosocial work environment and mental health - a meta-analytic review. *Scan Jf Work Environ Health*. 2006 ; 32(6) : 443-62.