

CATÉGORIE SITUATIONS DE TRAVAIL PERÇUES

Job Content Questionnaire (JCQ)

(Questionnaire dit de Karasek)

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

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

••• NOMS DES AUTEURS

Karasek R.A.

••• OBJECTIFS

Évaluation des contraintes de l'environnement psychosocial au travail

••• ANNÉE DE PREMIÈRE PUBLICATION

1979 : article princeps.

1985 : publication du questionnaire et du manuel d'utilisation

••• CADRE, DÉFINITION, MODÈLE

Modèle « demande latitude décisionnelle »

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, c'est-à-dire 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).

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

• 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 « Les questionnaires dans la démarche de prévention du stress au travail » (pp. 23 à 36, dans ce même numéro) présente cette série et propose au préventeur une méthode adaptée pour choisir l'outil d'évaluation le mieux adapté.

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.)

Karasek a d'abord proposé un modèle bidimensionnel. Par la suite [Karasek et Theorell, 1990], une troisième dimension a été introduite : 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 (*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*).

••• 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.jcqcenter.org).

••• VOCABULAIRE

Pas de difficulté particulière

••• VERSIONS EXISTANTES

Selon le nombre d'échelles retenues, il peut exister des versions plus ou moins longues du questionnaire :

- 112 items (version longue originale)
- 49 items (version originale de référence)
- 26 items (enquêtes SUMER, 2002-2003 et 2009)
- 31 items (cohorte Gazel, 1997)

••• STRUCTURATION DE L'OUTIL

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

1. Exigences (demandes) psychologiques de la situation de travail : 9 items
2. Latitude de décision (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 : les contraintes physiques au poste de travail (5 items).

••• 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.

Les scores pour les 3 échelles se construisent selon les recommandations de Karasek. Trois items sont inversés : 1 pour l'échelle de « 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.

Pour comparer à des données de référence (ex : SUMER 2003), on peut utiliser non pas les médianes de l'échantillon mais les médianes observées dans cette population de référence pour la demande psychologique, la latitude décisionnelle et le support social [Niedhammer, 2007].

Dans SUMER 2003, l'item initialement formulé « *on ne me demande pas une quantité de travail excessive* » a été reformulé à l'inverse « *on me demande 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 à demander sur le site www.jcqcenter.org

Droits d'auteur si les projets ne sont pas à visée de recherche ou si le nombre de passations est supérieur à 750.

••• QUALITÉS PSYCHOMÉTRIQUES

Sauf indication contraire, l'examen des qualités psychométriques de la version française du questionnaire JCQ 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 EDF-GDF ayant 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 l'*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 d'*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 cardio-vasculaires (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 apparaître 4 facteurs correspondant à la demande psychologique, la latitude décisionnelle, le 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 socio-professionnelle (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.

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 (cohérence 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

[Niedhammer, 2002]

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).

•• ÉTALONNAGE

Dans l'article de Niedhammer [2002], les moyennes et les écarts-types sont donnés pour l'ensemble des échelles et sous-échelles du JCQ. 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 des scores de demande psychologique, latitude décisionnelle, soutien social, ainsi que le pourcentage de salariés en « situation de travail tendu ») pour les hommes, pour les femmes, en fonction des professions et secteurs d'activité [Niedhammer et al., 2007].

•• BIAIS, CRITIQUES, LIMITES

- Le modèle et le questionnaire 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 : cette confusion dans les usages est parfois constatée.
- 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, à paraître].
- Le questionnaire de Karasek 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.

•• 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.

Le questionnaire de Karasek ne mesure pas un niveau de stress mais bien l'exposition à un facteur de risque de stress (situation de travail tendue en l'occurrence).

•• RÉFÉRENCES BIBLIOGRAPHIQUES

- ARNAUDO B, MAGAUD-CAMUS I, SANDRET N, COUTROT T ET AL. - Exposition aux risques et aux pénibilités du travail de 1994 à 2003. Premiers résultats de l'enquête SUMER 2003. Études et enquêtes TF 137. *Doc Méd Trav.* 2005 ; 101 : 31-41.
- 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: *Scand J Work Environ Health.* 2004 ; 30 (2) : 81-83.
- BOURBONNAIS R, LAROCQUE B, BRISSON C, VÉZINA M ET AL. - Environnement psychosociale du travail. In: DAVELUY C - Enquête sociale et de santé 1998. Collection la santé et le bien-être. 2^e édition. Québec : Institut de la statistique du Québec ; 2005 : 571-602, 788 p.
- COETSIER P, DE BACKER G, DE CORTE W, HELLEMANS C ET AL. - Etude belge du stress au travail : aperçu du modèle de recherche et des outils d'investigation. *Psychol Psychom.* 1996 ; 17 (4) : 17-35.
- 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.
- HELLMANS C, KARNAS G - Épreuve de validation du modèle de Karasek auprès de travailleurs du secteur tertiaire. Relations du modèle avec les « tensions mentales ». *Rev Eur Psychol Appl.* 1997 ; 49 (3) : 215-24.
- KARASEK RA - Job demands, job decision latitude and mental strain: implications for job redesign. *Adm Sci Q.* 1979 ; 24 (2) : 285-308.
- KARASEK RA - Job Content Questionnaire and User's Guide. Lowell : University of Massachusetts ; 1985.
- KARASEK RA, THEORELL T - Healthy work. Stress, productivity and the reconstruction of working life. New York : Basic Books ; 1990 : 381 p.

- **KARASEK RA, BRISSON C, KAWAKAMI N, HOUTMAN I ET AL.** – The Job Content Questionnaire (JCQ): an instrument for internationally comparative assessments of psychosocial job characteristics. *J Occup Health Psychol.* 1998 ; 3 (4) : 322-55.
- **KIMMÄKI 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.
- **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, LEVY D, 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.
- **NIEDHAMMER I** – Modèles et concepts pour l'évaluation des facteurs psychosociaux au travail dans la littérature épidémiologique. In : Stress au travail et santé chez les travailleurs indépendants. Expertise collective. Paris : les Éditions INSERM (à paraître).
- **ROLLAND JP** – Modèles psychologiques du stress : analyse et suggestions. *Prat Psychol.* 1999 ; 4 : 99-122.
- **STANSFELD S, CANDY B** – Psychosocial work environment and mental health - a meta-analytic review. *Scan J Work Environ Health.* 2006 ; 32 (6) : 443-62.
- **VEZINA M** – Stress au travail et santé psychique : rappel des différentes approches. In : NEBOIT M, VEZINA M (Eds) – Santé au travail et santé psychique. Collection Travail et activité humaine. Toulouse : Octarès Éditions ; 2002 : 47-58, 310 p.