

LE QUESTIONNAIRE : INTERETS ET LIMITES D'UNE APPROCHE INDIRECTE DES RISQUES

Dr François BECKER
AIMT du Bas-Rhin
3 rue de Sarrelouis
67080 STRASBOURG CEDEX

INTRODUCTION

Pour prévenir les risques auxquels sont exposés les opérateurs, les professionnels de santé au travail ne disposent pas toujours de résultats de mesures des expositions à comparer à des normes, ils se fondent alors sur les paroles des acteurs de l'entreprise.

Le questionnaire est l'un des outils qui permet le recueil de ces paroles. J'essaierai de montrer en quoi c'est un des outils indispensables pour apprécier les risques professionnels, à condition qu'il soit utilisé avec une grande rigueur méthodologique.

En préambule, il me paraît indispensable de définir les mots-clés de cet exposé. Jacques Dumaine définit ainsi le danger : « **le danger se caractérise par la présence d'éléments qui sont par nature incompatibles avec l'intégrité physique de l'individu** ». Je compléterai cette définition en rajoutant l'intégrité psychique. Pour ce même auteur : « **le risque est la probabilité de rencontre entre un opérateur et le danger** »

L'intitulé du thème de notre congrès reprend les termes de la directive européenne, à savoir : « l'évaluation des risques ». Pour Patrick Lagadec, évaluer les risques c'est déterminer un seuil d'acceptation sociale. Il s'agit là du domaine des politiques et je le leur laisse bien volontiers. J'utiliserai donc plutôt l'expression **estimer les risques** pour désigner le calcul de la probabilité de rencontre entre un opérateur et un danger.

ANALYSE

La santé et la sécurité des salariés relèvent de la responsabilité de l'employeur. Bien avant la transcription en droit français de la directive européenne, le code de la sécurité sociale prévoyait la déclaration à l'Inspection du Travail et à la Caisse Régionale d'Assurance Maladie (CRAM) des procédés dangereux.

Cette disposition est restée lettre morte. Dans les entreprises de plus de cinquante salariés, une récente campagne d'évaluation du risque chimique a été menée par le service Prévention de la CRAM d'Alsace-Moselle à l'aide d'un auto-questionnaire envoyé aux responsables. Le taux de retour n'atteint que 18 % ! De plus, aucune métrologie n'a encore été réalisée pour valider les résultats de cette enquête. Dans les plus petites de ces entreprises, cette estimation des risques est encore plus lacunaire et lorsqu'elle existe, elle est parfois laconique.

La prévention des accidents du travail et des maladies professionnelles nécessite la connaissance préalable des risques, celle-ci comprend deux étapes :

- répertorier les dangers ;
- estimer les risques.

Cette estimation s'appuie sur des mesures quantitatives réalisées à l'aide d'instruments de mesure selon des protocoles préétablis. Les résultats obtenus sont ensuite comparés à des normes : des

seuils, des valeurs limites d'exposition (VLE), des valeurs moyennes d'exposition (VME). Cette démarche est proche de ce que l'ergonome appelle le **prescrit**. Cette approche normative très en vogue chez les hygiénistes anglo-saxons tient lieu de référence.

Dans les situations les plus favorables, le préventeur dispose du résultat de mesures quantitatives qu'il peut comparer à des valeurs seuils, ce n'est pas le cas le plus fréquent, les mesures font souvent défaut soit parce que :

- la situation de travail est ancienne et qu'aucun relevé n'avait été pratiqué ;
- le salarié travaille en mission à l'étranger ;
- notre disponibilité ne nous permet pas de visiter toutes les entreprises dont nous avons la charge ;
- enfin les moyens techniques ou financiers font défaut.

Il faut également prendre en considération le fait que les mesures quantitatives ne s'appliquent qu'à un champ restreint des risques professionnels : nuisances physiques et chimiques principalement. Les risques émergents notamment ceux qui concernent l'intégrité psychique des travailleurs : stress, violences, harcèlements moral et sexuel ne peuvent être appréciés par les techniques de la métrologie.

Force est donc de se mettre à l'écoute des hommes pour connaître les risques du métier. Est-ce un choix par défaut ? Ne peut-on choisir délibérément cette attitude d'écoute ? Cet exposé va tenter de répondre à ces questions. Lorsque les salariés, les chefs d'entreprises et les experts en santé au travail parlent des risques, c'est leur **perception du risque ou du danger** qu'ils nous confient. On passe du quantitatif au qualitatif. L'opérateur parle de sa **perception du réel à la différence de la métrologie qui mesure le réel par référence au prescrit**.

Plusieurs méthodes permettent de recueillir des informations auprès des opérateurs : l'entretien et le questionnaire sont parmi les plus utilisés. Pour cette communication je me limiterai à évoquer quelques réflexions sur l'élaboration des questionnaires.

SYNTHESE

Dans quelle mesure le préventeur peut-il s'appuyer sur des données obtenues par les réponses aux questionnaires renseignés par les acteurs de l'entreprise pour mettre en place la prévention ?

Dans quels champs d'investigation l'utilisation du questionnaire est-elle pertinente ?

De quelles précautions méthodologiques faut-il s'entourer pour se servir de cet outil ?

DISCUSSION

Caractéristiques intrinsèques du questionnaire

Le questionnaire confine le discours dans un cadre rigide, il ne permet pas l'émergence de l'inattendu, de la nouveauté. Cependant il a l'avantage de pouvoir quantifier des éléments qui étaient auparavant de l'ordre de l'impression.

Dans la prise en charge d'une personne souffrant de harcèlement moral par exemple, seul l'entretien est possible. En revanche, pour étudier la prévalence de pratiques de mobbing, le questionnaire est l'outil de choix, comme le montre le travail réalisé par Béatrice Seiler et l'association Mots pour Maux au Travail.

Au niveau de l'entreprise, la rapidité, le faible coût et la simplicité de mise en œuvre sont des avantages que le questionnaire tire de sa forme qui se veut rationnelle. Il permet ainsi d'étudier des populations très larges comme l'a montré l'enquête SUMER.

Son imprécision, ses réponses générales lui sont souvent reprochées. Pourtant, lorsque les questions sont judicieusement posées les résultats peuvent être assez précis et pertinents. Par exemple, la question qui permettait d'apprécier l'exposition au bruit dans l'enquête européenne sur les conditions de travail dans l'Europe des quinze était libellée ainsi : « voudriez-vous me dire dans quelle mesure vous êtes exposé dans votre travail à des bruits si forts que vous devriez élever la voix pour parler aux gens ». Le pourcentage de personnes qui disent être plus de la moitié de leur temps exposés à une telle situation est tout à fait comparable aux résultats de l'enquête SUMER, fondée sur une autre méthode d'estimation : **le jugement d'expert**.

Pour garantir la validité du questionnaire, il faudra apporter un soin extrême lors de sa réalisation et une grande rigueur dans l'élaboration du protocole d'utilisation. La confection d'un questionnaire pertinent nécessite des étapes préalables : entretien collectif, entretien individuel validation sur échantillon restreint. Ce travail préliminaire demande du temps et des compétences spécialisées en psychologie, sociologie et épidémiologie. Faute de quoi la totalité de l'étude sera ininterprétable. On l'a trop souvent vu par le passé.

Difficultés liées aux éléments subjectifs de la perception des risques

La variabilité des réponses données à la même question par différentes personnes en situation identique est l'une des critiques faites au questionnaire. En d'autres termes, cet outil s'est vu reprocher sa subjectivité. Aussi, je vais tenter de recenser les principaux facteurs qui influencent les réponses des personnes, c'est la connaissance de la courbe de déviation du compas qui permet de calculer le bon cap.

L'expérience va influencer sur la perception des risques comme le montre Claudie Rousseau dans une étude menée dans un lycée professionnel où les enseignants et les élèves classent la dangerosité de machines outils dans un ordre différent. En effet, le classement des enseignants se déterminait principalement par l'état de mise en protection des machines tandis que pour les élèves, c'est le temps d'exposition aux risques qui était d'abord considéré. Concrètement, la machine appelée meuleuse était classée comme la machine la plus dangereuse par les enseignants, car la moins bien protégée, et classée la moins dangereuse par les élèves qui travaillaient dessus que très peu de temps, pour des travaux de finitions. (à partir d'extraits d'entretiens).

Le statut interfère également sur la perception du risque. Claudie Rousseau observe ainsi une sélection des consignes par les opérateurs, « cette sélection prouve que le risque n'est pas perçu tel que la règle de sécurité (écrite par les ingénieurs) le donne à voir. De même Georges Yves Kervern rapporte que des experts et le grand public ne classent pas de la même manière une liste de risques technologiques. Le niveau de connaissance des personnes interviewées modifie la perception des risques.

Anne Françoise Molinié et Serge Volkoff remarquent des discordances entre les deux passations du même questionnaire lors du suivi de la cohorte prospective ESTEV. A cinq années d'intervalle la même personne donne des réponses contradictoires...

De même, quand lors d'une enquête rétrospective cas-témoins on essaie de reconstituer les expositions professionnelles, la mémoire des malades sera nettement meilleure que celle des témoins. L'expérience, le statut, le niveau de connaissance, le temps et le vécu entre autres influencent les réponses aux questions. Par conséquent, il est très important que le questionnaire renseigne ces données, afin que l'analyse puisse estimer le poids de ces facteurs de confusion.

Difficultés liées à la peur engendrée par les risques

De nombreuses études prouvent que l'opérateur a tendance à surestimer les dangers immédiats, notamment les risques d'accident, et à minimiser les risques dont les conséquences ne surviendront

qu'à terme, comme par exemple pour la surdité et les cancers professionnels. Néanmoins il faut garder à l'esprit que dans certains métiers, le risque est tel, que les ouvriers tendent à le minimiser, voire à le nier pour échapper à la peur. Christophe Dejournes décrit ce phénomène qu'il nomme **idéologie défensive de métier**.

Ce qui précède permet de rejeter l'idée du questionnaire considéré comme un outil de seconde classe, un « ersatz », comparé aux méthodes « objectives ». De plus cette objectivité n'est qu'apparente :

- malgré la rigidité des procédures les résultats des mesures restent influencés par l'opérateur ;
- l'instrument de mesure a ses limites, c'est seulement depuis que les sonomètres peuvent mesurer les crêtes que l'on a pu considérer ces phénomènes comme une nuisance à part ;
- les normes sont fondées sur un consensus non sur une *vérité*, lorsque les connaissances progressent elles peuvent changer, l'abaissement du seuil d'exposition aux fibres d'amiante le montre bien .

D'autre part, la mise en place de la prévention s'appuie au moins autant sur la perception du risque que sur des mesures quantitatives. L'épaisseur de béton qui protège le cœur des centrales nucléaires françaises est calculée pour résister à la chute d'un avion de tourisme, l'hypothèse du choc provoqué par un avion gros porteur lors d'un raid kamikaze n'a pas été retenue... La récente attaque contre des bâtiments aux Etats-Unis d'Amérique peut modifier la perception de ce risque.

En définitive l'approche « subjective » ne s'oppose pas aux méthodes « objectives », elle la complète. Les différences observées dans l'analyse d'une situation par les deux approches ne relèvent pas forcément de biais méthodologiques, elles peuvent être expliquées par les théories qui soutiennent ces deux méthodes, l'une physicaliste, l'autre ergonomique. La contradiction n'est qu'apparente, son étude est souvent fructueuse. Par ailleurs, un questionnaire préalable permet de faire un tri et d'éviter des campagnes de mesure inutiles.

CONCLUSION

De ce travail, je propose de tirer les préconisations suivantes :

- s'assurer d'un suivi aussi précis que possible des expositions lorsque les mesures sont réalisables. La qualité du suivi post-professionnel, la prévention secondaire et la toxicovigilance en dépendent ;
- garder à l'esprit que la rédaction de normes nécessite des mesures quantitatives ;
- donner aux approches qualitatives le poids qu'elles méritent et renforcer la rigueur méthodologique dans leur mise en œuvre ;
- savoir associer les deux approches complémentaires, leur prise en compte gage de la pertinence du choix des mesures de prévention ;
- Enfin, oser utiliser le questionnaire dans l'évaluation des actions de prévention. Dans ce cadre, le questionnaire est en effet un outil particulièrement adapté, sous réserve naturellement de respecter les précautions méthodologiques évoquées dans cette présentation.

BIBLIOGRAPHIE

DARES, 1997, Le bruit dans le travail, N° 09.1, pp 1-7.

Dejours C. , 1988, Plaisir et souffrance dans le travail, Edition de l'AOCIP.

Dumaine J. ,1985 , La modélisation du phénomène accident, Sécurité et Médecine du Travail, 1, 11-22.

Fondation Européenne pour l'Amélioration des Conditions de Vie et de Travail, 1997, La deuxième enquête européenne sur les conditions de travail, document disponible auprès de l'Office des publications Officielles des Communautés Européennes.

Fuentes C. , Meyer F. , 1998, Evaluer les risques au travail, Presses Universitaires de Strasbourg.

Kervern G.-Y. , Eléments fondamentaux des cindyniques, Editions Paris Economica.

Lagadec P. , 1979, Faire face aux risques technologiques, La Recherche, N° 105, pp 1146-1153.

Rousseau C. , 1999, De l'étude du comportement à celle des situations de travail, Performances Humaines et Techniques, N° 101, pp 71-76.

Rousseau C., 2001, Perception des risques d'accidents sur machines-outils, INRS, Cahier des Notes Documentaires, N° 182, pp 73-80.

Seiler-Van Daal B., 2000, Evaluation du harcèlement moral (enquête dans une population de 1210 salariés et exploitation dans le but de construire un outil de dépistage), Thèse de Doctorat en Médecine, Strasbourg.