BIENETRETRAVAIL.FR · OUTIL

Questionnaire bien-être au travail

30 questions : 25 sur les conditions de travail, d'après les six familles de facteurs de risque du rapport Gollac (2011), et les 5 items du WHO-5 de l'Organisation mondiale de la santé. Avec la grille de calcul et de lecture.

À DISTRIBUER

Pages 2 à 4 : le questionnaire, à remettre aux salariés sur papier ou à recopier dans un outil de formulaire en ligne.

POUR L'ANALYSE

Pages 5 et 6 : le calcul des scores, la grille de lecture, les règles d'anonymat et la restitution. Ne pas distribuer.

Six décisions à prendre avant l'envoi

1. **Décider à plusieurs.** Associez le CSE ou les représentants du personnel dès le choix des questions. L'INRS décrit le questionnaire comme un élément d'un « processus social dont chaque phase est à discuter et préparer par les différentes parties en présence ».
2. **Fixer la date de restitution avant d'envoyer**, et l'annoncer dans le message d'introduction.
3. **Définir les groupes d'analyse** (services, sites ou métiers), avec au moins 10 répondants attendus chacun. Fusionnez les petits groupes dès maintenant.
4. **Choisir un tiers de confiance** pour traiter les réponses : prestataire, service de prévention et de santé au travail, ou binôme direction et CSE. Les fichiers bruts ne passent jamais par les managers.
5. **Configurer l'outil** : en ligne, ni e-mail, ni adresse IP, ni lien personnalisé. Sur papier, une urne et une saisie par le tiers.
6. **Prévoir le temps de réponse sur les heures de travail.**

Message d'introduction à adapter

« Ce questionnaire porte sur vos conditions de travail et sur votre état d'esprit au cours des dernières semaines. Il est anonyme : aucun résultat ne sera communiqué pour un groupe de moins de 10 personnes, et les réponses individuelles ne seront vues que par **[nom du tiers de confiance]**. Les résultats vous seront présentés le **[date]**. Il n'y a pas de bonne ou de mauvaise réponse. »

Sur quoi repose ce questionnaire

Questions 1 à 25. Rédigées par bienetretravail.fr d'après les six axes du rapport Gollac (2011) et les trois dimensions du modèle de Karasek : demande psychologique, latitude décisionnelle, soutien social. Aucune n'est reprise d'un questionnaire protégé. Elles n'ont pas fait l'objet d'une validation statistique : c'est un outil de repérage.

Questions 26 à 30. Le WHO-5, reproduit sans modification dans sa version française (Psychiatric Research Unit, 1999), sous licence CC BY-NC-SA 3.0 IGO de l'OMS. Mentions complètes en page 4.

Version texte intégrale, méthode et sources : bienetretravail.fr/mesurer-bien-etre-au-travail/

Partie 1 : vos conditions de travail

Pour chaque affirmation, cochez la case qui correspond le mieux à votre situation.

Dans quel service travaillez-vous ? (facultatif, liste à compléter par l'organisateur)

☐ ..... ☐ ..... ☐ .....

A. INTENSITÉ ET TEMPS DE TRAVAIL

	Affirmation	Pas du tout d'accord	Plutôt pas d'accord	Plutôt d'accord	Tout à fait d'accord
1	Ma charge de travail habituelle tient dans mon temps de travail prévu.	☐	☐	☐	☐
2	Je dois régulièrement interrompre ce que je fais pour traiter une demande plus urgente.	☐	☐	☐	☐
3	Les objectifs qui me sont fixés sont clairs et atteignables.	☐	☐	☐	☐
4	Je reçois des consignes ou des demandes qui se contredisent.	☐	☐	☐	☐
5	Je parviens à couper avec le travail le soir, le week-end et pendant mes congés.	☐	☐	☐	☐

B. EXIGENCES ÉMOTIONNELLES

	Affirmation	Pas du tout d'accord	Plutôt pas d'accord	Plutôt d'accord	Tout à fait d'accord
6	Je suis régulièrement confronté(e) à des personnes agressives, hostiles ou en détresse (clients, usagers, patients, public).	☐	☐	☐	☐
7	Je dois souvent cacher ce que je ressens pour faire mon travail.	☐	☐	☐	☐
8	Quand une situation difficile se produit avec une personne extérieure, je sais vers qui me tourner.	☐	☐	☐	☐

C. AUTONOMIE ET MARGES DE MANŒUVRE

	Affirmation	Pas du tout d'accord	Plutôt pas d'accord	Plutôt d'accord	Tout à fait d'accord
9	Je peux organiser moi-même l'ordre et le rythme de mes tâches.	☐	☐	☐	☐
10	Je suis consulté(e) avant les changements qui touchent mon poste ou mon équipe.	☐	☐	☐	☐
11	J'utilise dans mon travail l'essentiel de ce que je sais faire.	☐	☐	☐	☐
12	Au cours des douze derniers mois, j'ai pu me former ou progresser dans mon métier.	☐	☐	☐	☐
13	Quand un imprévu survient, j'ai la latitude pour adapter ma façon de faire.	☐	☐	☐	☐

D. RAPPORTS SOCIAUX, SOUTIEN ET RECONNAISSANCE

	Affirmation	Pas du tout d'accord	Plutôt pas d'accord	Plutôt d'accord	Tout à fait d'accord
14	Quand je suis en difficulté, je peux compter sur mes collègues.	☐	☐	☐	☐
15	Mon ou ma responsable direct(e) est disponible quand je dois résoudre un problème de travail.	☐	☐	☐	☐
16	Mon travail est reconnu à sa juste valeur par ma hiérarchie.	☐	☐	☐	☐
17	Les décisions qui me concernent (évaluation, promotion, répartition du travail) sont prises de façon équitable.	☐	☐	☐	☐
18	Dans mon équipe, les tensions sont traitées plutôt que laissées de côté.	☐	☐	☐	☐
19	Dans mon équipe, il arrive que des personnes soient humiliées, dénigrées ou mises à l'écart.	☐	☐	☐	☐

E. CONFLITS DE VALEURS

	Affirmation	Pas du tout d'accord	Plutôt pas d'accord	Plutôt d'accord	Tout à fait d'accord
20	J'ai les moyens de faire un travail de qualité.	☐	☐	☐	☐
21	Mon travail m'amène à faire des choses que je désapprouve.	☐	☐	☐	☐
22	Le travail que je fais me paraît utile.	☐	☐	☐	☐

F. INSÉCURITÉ DE LA SITUATION DE TRAVAIL

	Affirmation	Pas du tout d'accord	Plutôt pas d'accord	Plutôt d'accord	Tout à fait d'accord
23	Je suis inquiet(ète) pour le maintien de mon emploi ou de mon revenu dans l'année qui vient.	☐	☐	☐	☐
24	Les changements d'organisation me sont annoncés suffisamment tôt et expliqués.	☐	☐	☐	☐
25	Je me sens capable de faire ce travail, dans les conditions actuelles, pendant encore plusieurs années.	☐	☐	☐	☐

Questions 1 à 25 © bienetretravail.fr, 2026, d'après les six axes du rapport Gollac (2011) et les dimensions du modèle de Karasek.

Partie 2 : votre bien-être (WHO-5)

Indice (en cinq points) de bien-être de l'OMS (1999)

Veuillez indiquer, pour chacune des cinq affirmations, laquelle se rapproche le plus de ce que vous avez ressenti au cours des deux dernières semaines. Notez que le chiffre est proportionnel au bien-être.

Exemple : si vous vous êtes senti(e) bien et de bonne humeur plus de la moitié du temps au cours des deux dernières semaines, cochez la case 3.

Au cours des deux dernières semaines	Tout le temps	La plupart du temps	Plus de la moitié du temps	Moins de la moitié du temps	De temps en temps	Jamais
26. Je me suis senti(e) bien et de bonne humeur	5	4	3	2	1	0
27. Je me suis senti(e) calme et tranquille	5	4	3	2	1	0
28. Je me suis senti(e) plein(e) d'énergie et vigoureux(se)	5	4	3	2	1	0
29. Je me suis réveillé(e) en me sentant frais(che) et dispos(e)	5	4	3	2	1	0
30. Ma vie quotidienne a été remplie de choses intéressantes	5	4	3	2	1	0

Calcul des points : pour calculer votre score, ajoutez les chiffres correspondant aux cases que vous avez cochées et multipliez la somme par quatre. Vous obtiendrez alors un score compris entre 0 et 100. Un score élevé signifie un meilleur bien-être.

WHO-5 © Organisation mondiale de la santé, 2024. Licence CC BY-NC-SA 3.0 IGO (creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/3.0/igo). Citation : World Health Organization. The World Health Organization-Five Well-Being Index (WHO-5). Genève : OMS, 2024. Version française : © Psychiatric Research Unit, WHO Collaborating Center for Mental Health, Frederiksborg General Hospital, DK-3400 Hillerød (1999). Cette traduction n'a pas été établie par l'Organisation mondiale de la santé (OMS). L'OMS n'est pas responsable du contenu ou de l'exactitude de cette traduction. L'édition originale anglaise est l'édition authentique qui fait foi. La reproduction du WHO-5 dans ce document ne signifie pas que l'OMS approuve ce questionnaire, ce site ou une organisation qui l'utilise.

Pour vous. Un score inférieur à 50 ne constitue pas un diagnostic. Selon l'OMS, il justifie d'en parler à un professionnel. Vos réponses étant anonymes, personne ne pourra vous recontacter : adressez-vous si besoin au médecin du travail, au service de prévention et de santé au travail ou à votre médecin traitant.

Question ouverte (facultative)

Si vous pouviez changer une seule chose dans l'organisation de votre travail, laquelle choisiriez-vous ?

Évitez les noms et les détails qui permettraient de vous reconnaître. Seul le tiers de confiance lit les réponses brutes.

Merci de votre participation.

POUR L'ÉQUIPE QUI ANALYSE · NE PAS DISTRIBUER

Calculer les scores

QUESTIONS 1 À 25

1. Codez chaque réponse : Pas du tout d'accord = 1, Plutôt pas d'accord = 2, Plutôt d'accord = 3, Tout à fait d'accord = 4.
2. **Inversez sept questions : 2, 4, 6, 7, 19, 21 et 23.** Note recodée = 5 moins la note. Après recodage, 4 désigne toujours la situation la plus favorable.
3. Pour chaque famille et chaque groupe d'au moins 10 répondants, calculez le **score moyen** (de 1 à 4) et la **part de réponses défavorables** (notes recodées 1 ou 2).

Famille	Questions	Inversées	Score moyen (1 à 4)	Part défavorable	Rang (1 = plus bas)
A. Intensité et temps de travail	1 à 5	2, 4			
B. Exigences émotionnelles	6 à 8	6, 7			
C. Autonomie et marges de manœuvre	9 à 13	aucune			
D. Rapports sociaux, soutien, reconnaissance	14 à 19	19			
E. Conflits de valeurs	20 à 22	21			
F. Insécurité de la situation de travail	23 à 25	23			

QUESTIONS 26 À 30 (WHO-5)

Score brut = somme des cinq réponses (0 à 25). Score final = score brut × 4 (0 à 100). Pour un groupe, retenez le **score moyen** et la **part de répondants sous 50**.

Exemple : réponses 3, 2, 2, 3 et 3. Score brut 13, score final 52.

Groupe	Répondants	Score WHO-5 moyen	Part sous 50
Ensemble			

LES SEUILS PUBLIÉS, ET SEULEMENT EUX

Repère	Valeur	Source
Bien-être psychique faible, indication d'une évaluation plus poussée	WHO-5 inférieur à 50 (score brut inférieur à 13)	OMS, 2024
« Symptôme dépressif » dans les études de la Dares	WHO-5 inférieur ou égal à 32	Dares, document d'études n° 217, 2018
Moyenne des actifs occupés en France	65	Dares, enquête CT-RPS 2016
Écart cliniquement significatif	10 points	INRS, fiche FRPS 43, 2019
Questions 1 à 25	Aucun seuil clinique	Lecture relative uniquement (page 6)

Les scores WHO-5 étant des multiples de 4, « inférieur à 50 » et « inférieur ou égal à 50 » désignent les mêmes personnes : 48 ou moins. Le WHO-5 est un outil de dépistage, pas de diagnostic.

Lire les résultats des questions 1 à 25

Ce que vous comparez	Comment	Ce que ça signale
Les six familles entre elles	Classez les scores moyens de l'ensemble	Les deux familles les plus basses sont les premiers sujets de discussion
Les groupes entre eux	Score de chaque groupe (10 répondants minimum) comparé à l'ensemble, famille par famille	Le groupe le plus bas indique où ouvrir un espace de discussion
Les vagues de mesure	Même questionnaire, même période de l'année, mêmes groupes	Une baisse sur plusieurs questions d'une famille compte plus qu'une variation isolée
Les signaux entre eux	Croisez avec l'absentéisme, la rotation, les alertes du CSE du même groupe	Plusieurs signaux dégradés au même endroit appellent une action

Règle par question (convention de la rédaction, fondée sur la simple majorité) : quand plus de la moitié des réponses à une question sont défavorables, traitez-la pour elle-même, même si sa famille paraît correcte.

Exception : si la question 19 ou la question ouverte évoquent du harcèlement ou de la violence, n'attendez pas la restitution (article L4121-1 du Code du travail).

Règles d'anonymat

1. **10 répondants minimum par groupe** pour publier un résultat. L'INRS signale qu'en dessous de 10, la présentation des résultats peut lever l'anonymat.
2. **Une seule variable de profil** : le service. Pas d'âge, de sexe ni d'ancienneté.
3. **Aucune donnée technique** : ni e-mail, ni adresse IP, ni lien personnalisé.
4. **Un tiers de confiance** détient les données brutes. Managers et direction ne voient que des résultats agrégés.
5. **Restitution par famille**, et non par question, pour les groupes proches du seuil.
6. **Le mot juste** : si une réponse peut être rattachée à une personne, le questionnaire est confidentiel, pas anonyme, et le RGPD s'applique.

Restituer

1. Comité de pilotage et CSE : participation par groupe, scores par famille, part sous 50 au WHO-5.
2. Chaque équipe reçoit ses propres résultats, comparés à l'ensemble, avec la répartition des réponses.
3. L'équipe interprète ses deux familles les plus basses : qu'est-ce qui, dans le travail, explique ce résultat ?
4. Chaque proposition reçoit une réponse écrite, y compris négative.
5. Les risques repérés entrent dans le document unique d'évaluation des risques, avec action, responsable et échéance.

Sources. Collège d'expertise sur le suivi des risques psychosociaux au travail (M. Gollac), Mesurer les facteurs psychosociaux de risque au travail pour les maîtriser, 2011. OMS, The World Health Organization-Five Well-Being Index (WHO-5), 2024. INRS, fiches FRPS 2 (2023) et FRPS 43 (2019), page SATIN, guide ED 6012 (2018). Dares, Travail et bien-être psychologique, document d'études n° 217, 2018. CNIL, L'anonymisation de données personnelles, 2020.

Liens et méthode complète : bienetretravail.fr/mesurer-bien-etre-au-travail/