



# Enquêtes qualitatives appliquées aux Risques Psychosociaux au travail

À la différence de l'étude quantitative, l'étude qualitative est une méthode qui permet d'analyser et comprendre des phénomènes, des comportements de groupe, des faits ou des sujets. Voici une approche méthodologique pour comprendre et prévenir les risques psychosociaux en entreprise à travers des enquêtes qualitatives approfondies.

DUREE  
2 jours

## OBJECTIFS

- ⌚ Se familiariser avec la démarche d'enquête qualitative
- ⌚ Réaliser une enquête qualitative avec méthode pour obtenir des résultats fiables et opérationnels
- ⌚ Savoir exploiter et interpréter les données qualitatives collectées

## PUBLIC

Services RH, représentants du personnel, Service Qualité, Chargés d'étude...

## Pré REQUIS

Aucun

## PROGRAMME

### Introduction

Caractéristiques clés de la recherche qualitative

### Rappel des 6 catégories de facteurs de RPS au travail

Les risques psychosociaux (RPS) au travail se regroupent en six grandes catégories qui peuvent affecter la santé mentale et le bien-être des salariés. Comprendre ces facteurs permet de mieux les prévenir et d'agir efficacement pour améliorer la qualité de vie au travail :  
Intensité et temps de travail / Rapports sociaux dégradés / Exigences émotionnelles / Conflicts de valeurs / Manque d'autonomie / Insécurité de la situation

### L'approche qualitative au service des RPS

Dans le cadre des risques psychosociaux, l'approche qualitative permet de **comprendre l'expérience vécue** : stress, tensions, charge mentale, perception du management. Elle explore le **sens** que les salariés donnent à leurs difficultés.

Approche interprétative (comprendre le vécu subjectif : sentiment d'urgence, manque de reconnaissance, injustice, surcharge émotionnelle)

Données de qualité (verbalis prénatifs, récits détaillés, exemples concrets pour identifier causes profondes et situations à risque)

Flexibilité méthodologique (adapter les questions, approfondir les points émotionnels, s'ajuster au niveau d'exposition aux RPS)

### Choisir le type d'échantillonnage

La conception de l'échantillon est la clé d'une enquête RPS réussie. On sélectionne des salariés exposés à la charge, en interaction avec le public, en tension relationnelle, ou ayant vécu un changement organisationnel.

Objectifs du sondage (comprendre les causes du stress, évaluer l'impact du management, détecter les tensions sociales)

Cadre d'échantillon (sélection de services, métiers ou populations sensibles : accueil public, équipes en sous-effectif, managers de proximité)

Méthode de collecte (entretien, observation, focus group adaptés à l'exploration des RPS).

Population cible (intégrer salariés, managers, métiers en friction, équipes exposées, acteurs RH/QVT)

### Les trois techniques principales

Observation (permet d'objectiver les interruptions fréquentes, tensions relationnelles, désorganisation opérationnelle et surcharge visible)

Entretiens semi-directifs (méthode numéro 1 pour les RPS. Permet d'aborder le vécu subjectif, la charge mentale, les émotions et la perception du travail empêché)

Focus group (idéal pour faire émerger les tensions d'équipe, analyser le fonctionnement collectif et identifier les lacunes managériales)

Techniques complémentaires : verbatims anonymisés, analyse documentaire (absentéisme, turnover), cartographie des irritants, photolangage sur le vécu professionnel.

## SANCTION DE LA FORMATION

Une attestation de formation sera envoyée post formation.





### Les huit étapes d'une étude qualitative (démarche recentrée sur les RPS)

- Délimitation de la question
- Choix de la méthode (entretien, observations...)
- Formulation des hypothèses
- Définition de l'échantillon (profils variés : exposition, ancienneté, métier, hiérarchie)
- Préparation (guide d'entretien orienté)
- Collecte des données (climat de confiance, neutralité, confidentialité absolue)
- Analyse (codification, identification des causes profondes)
- Présentation (synthèse structurée, recommandations)

### Analyse des données qualitatives (application directe aux RPS)

- Pré-analyse
- Codification
- Catégorisation
- Interprétation
- Validation

### Les signaux faibles à détecter

- Les enquêtes qualitatives permettent de mettre en lumière des signaux faibles souvent invisibles dans les études quantitatives : irritants, tensions, microfrictions qui peuvent évoluer vers des situations de risque majeur.
- Surchage visible (interruptions fréquentes, désorganisation opérationnelle, accumulation de tâches)
- Tensions relationnelles (conflits latents, communication difficile, manque de soutien entre collègues)
- Qualité empêchée (sentiment d'injustice, absence reconnaissance, travail empêché par l'organisation)

### Points clés à retenir

- L'enquête qualitative est un outil puissant pour comprendre en profondeur les risques psychosociaux et mettre en place des actions de prévention adaptées aux réalités du terrain.
- Action concrète : transformer l'analyse en plan d'action RPS opérationnel et suivi.

### INTERVENANTS

Selon le thème de la formation, CQFD sélectionne un pédagogue possédant une expérience significative, une maîtrise opérationnelle et un profil particulier : sophrologue, psychologue, neuropsychologue, ergonome, ergothérapeute, senior manager, chef de cuisine, gouvernante, journaliste, animateur, ex-policier, etc...

### TARIFS

Inter-entreprises à Paris, Intra-muros en France entière : Les tarifs sont disponibles en bas de la page internet du dit programme [www.cqfd-formation.fr](http://www.cqfd-formation.fr)



Vidéo de présentation

