



Occupational Health
Clinics for Ontario
Workers Inc.



Outils sur les préjudices psychologiques pour les travailleuses et les travailleurs de l'Ontario – Enquête sur les facteurs psychosociaux au travail

Rapport sur l'enquête préparé pour le Comité de coordination des travailleuses et travailleurs des services sociaux

Rapport préparé par Andréane Chénier
Conseillère syndicale – Spécialiste en santé et sécurité

Résumé

Méthode



Une enquête menée selon les fondements du Denmark's National Research Centre for the Working Environment (NRCWE) 2007 Standardized Short Survey for the Assessment of the Psychosocial Work Environment (Enquête courte normalisée pour l'évaluation de l'environnement de travail psychosocial du Centre de recherche national pour l'environnement de travail (NRCWE) du Danemark de 2007). L'enquête est connue sous le nom de Copenhagen Psychosocial Questionnaire (Questionnaire psychosocial de Copenhague) (COPSOQ).

Une version longue du Copenhagen Psychosocial Questionnaire (COPSOQ) a été fournie, par un lien en ligne et par une copie papier, aux membres du Comité de coordination des travailleuses et travailleurs des services sociaux (CCTTSS) présents à la Conférence de 2013.

On a demandé aux membres de répondre aux questions de l'enquête, lesquelles ont été recueillies par les membres du personnel du SCFP national; les membres du CCTTSS et le Centre de santé des travailleurs(es) de l'Ontario (OHCOW) ont analysé les résultats – ce rapport, préparé par les membres du personnel du SCFP national, résume cette analyse.

Il faut préciser que le but premier de cette enquête est de diagnostiquer les problèmes systémiques qui se produisent dans un même lieu de travail ou au sein d'une division dudit lieu de travail. Les résultats recueillis auprès des personnes déléguées à la conférence ne devraient pas, dans leur ensemble, être transposés directement à l'un ou l'autre des lieux de travail des répondantes et répondants. Cependant, élaborer des stratégies sectorielles pour cibler l'un ou l'autre des dangers soulevés pourrait être profitable pour chaque lieu de travail.

Préoccupations relatives à la sécurité de l'environnement

Voici les trois principaux risques physiques pour la santé selon la note moyenne attribuée par les répondantes et les répondants aux questions de l'enquête :

1. Qualité de l'air
2. Confort thermique
3. Environnement physique (bruit, éclairage)

Associations des symptômes

Voici une liste des principaux facteurs de risque les plus souvent associés aux symptômes combinés :

Psychosocial :

1. Exigences émotionnelles
2. Intimidation
3. Justice et respect

Environnement physique :

1. Ergonomie
2. Risques biologiques
3. Facteurs physiques

Veillez noter que les résultats de l'enquête devraient être considérés comme un outil pour le dialogue et le développement – et non comme une « fiche de rendement ». Ce sont les préoccupations sur lesquelles il faut se concentrer à des fins de prévention!

Taux de réponse

Première date de réponse : **le 21 février 2013**

Dernière date de réponse : **le 14 mai 2013**

Nombre de répondantes et de répondants : 168

Nombre de questionnaires disponibles : 335 (*c'est un nombre approximatif)

Taux de réponse : 50 %

Si ce taux de réponse représentait le nombre réel de personnes dans un même lieu de travail ayant participé à l'enquête, un taux de réponse entre 50 et 66 % suggère donc la possibilité qu'il y ait des problèmes parmi les personnes n'ayant pas répondu, ou que l'enquête n'a pas bien été administrée (il est nécessaire de faire de nombreux rappels pour les enquêtes (c'est-à-dire faire du harcèlement de persévérance) pour s'assurer que toutes les personnes voulant participer, le font réellement). À ce taux de réponse, nous ne pouvons pas éliminer la possibilité que, si les personnes n'ayant pas participé avaient été incluses, les résultats seraient différents.

Cependant, étant donné que cette enquête a été réalisée pendant une conférence, le taux de réponse n'est pas aussi important et n'a pas de réelle incidence sur le profil des personnes déléguées. Cela pourrait indiquer que, parmi toutes les personnes déléguées, certaines n'ont pas compris à quoi servait cet outil d'enquête, ou qu'il y avait déjà beaucoup trop de choses à faire à la conférence.

En ayant obtenu plus de 50 réponses, nous pouvons être sûrs que chaque association est statistiquement significative, même si une association sur 20 pourrait être due au hasard dans ces circonstances.

Il est également important de mentionner que cette enquête ne vise pas à diagnostiquer des personnes souffrant d'un trouble médical, mais plutôt à établir des associations entre les facteurs psychosociaux pouvant contribuer aux symptômes rapportés.

Collecte de renseignements

Les renseignements recueillis pour cette conférence avaient pour objectif de mieux comprendre les membres du secteur des services sociaux et la façon dont ils voient leur lieu de travail. Les renseignements ont été obtenus auprès des personnes déléguées à la conférence qui ont choisi de répondre au questionnaire. Ce n'est pas un échantillonnage représentatif de chaque lieu de travail.

Une version plus longue du Copenhagen Psychosocial Questionnaire (COPSOQ) a été fournie, par un lien en ligne et par une copie papier aux membres du CCTTSS présents à la Conférence de 2013. On a demandé aux membres de répondre aux questions de l'enquête COPSOQ et aux questions supplémentaires relatives à la démographie préparées par les membres du personnel du SCFP national. Les données ont été analysées en utilisant un tableur préparé par le Centre de santé des travailleurs(es) de l'Ontario (OHCOW) – ce rapport résume cette analyse.

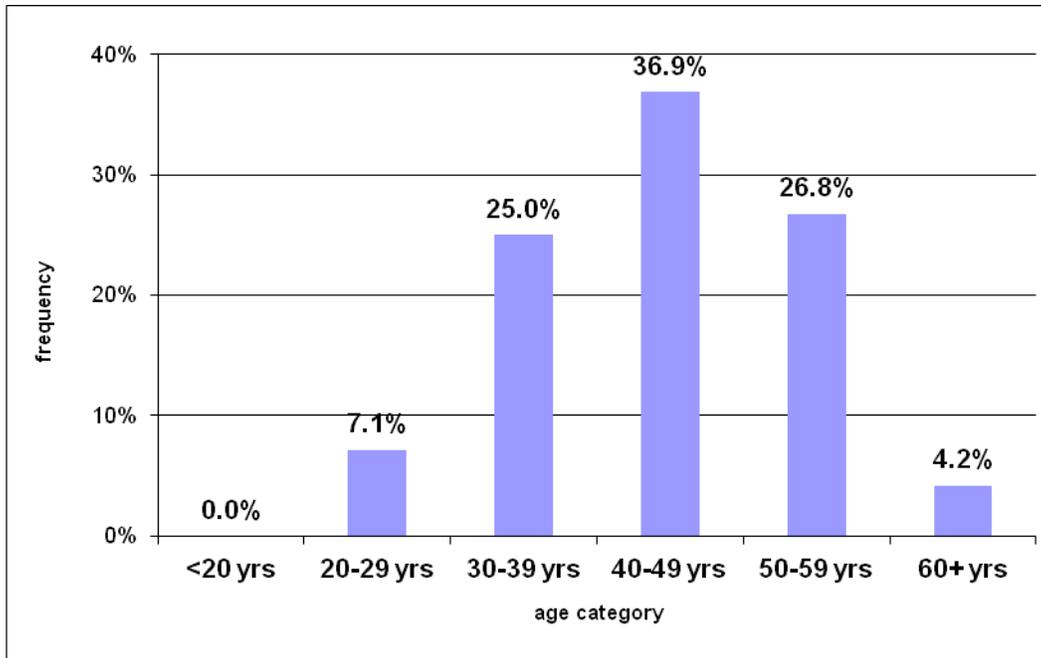
Renseignements détaillés

Résumé des renseignements démographiques

La première série de questions visait à essayer de déterminer d'où proviennent les personnes déléguées ayant participé à l'enquête, ainsi que quelques renseignements sur leur niveau d'éducation et leurs habitudes de travail. Les personnes déléguées présentes à la conférence sont principalement des femmes travaillant dans les secteurs des sociétés d'aide à l'enfance et les services de développement. La majorité des personnes déléguées ont au moins un diplôme collégial, et plus de 40 % des personnes déléguées ont rapporté détenir plus de qualifications que celles requises par le poste qu'elles occupent présentement.

Renseignements démographiques d'ordre général

Les personnes déléguées ayant répondu au questionnaire sont des femmes âgées entre 30 et 59 ans.



Frequency : Pourcentage

40% : 40 %

30% : 30 %

20% : 20 %

10% : 10 %

0% : 0 %

0.0% : 0,0 %

7.1% : 7,1 %

25.0% : 25,0 %:

36.9% : 36,9 %

26.8% : 26,8 %

4.2% : 4,2 %

<20 yrs : <20 ans

20-29 yrs : 20 à 29 ans

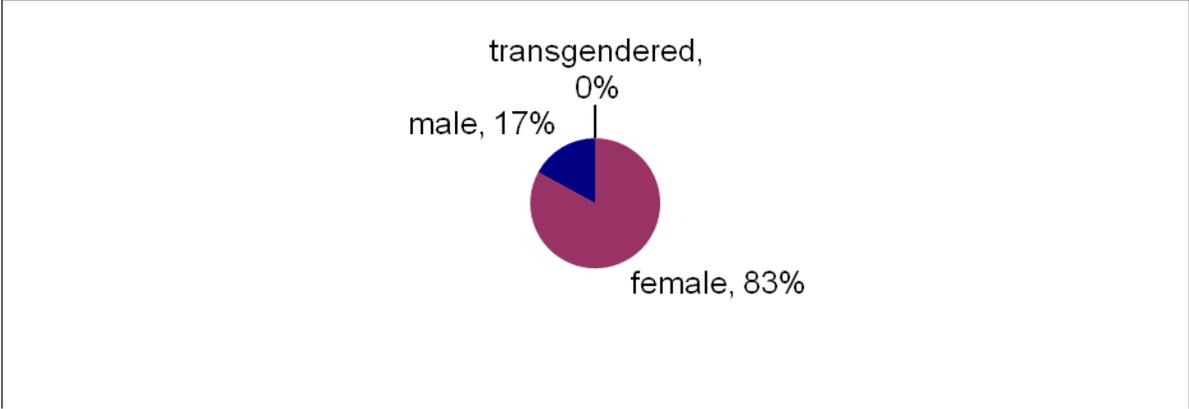
30-39 yrs : 30 à 39 ans

40-49 yrs : 40 à 49 ans

50-59 yrs : 50 à 59 ans

60+ yrs : 60 ans et +

age category : catégories d'âge



transgendered, 0% : personnes transgenres, 0 %

male, 17% : hommes, 17 %

female, 83% : femmes, 83 %

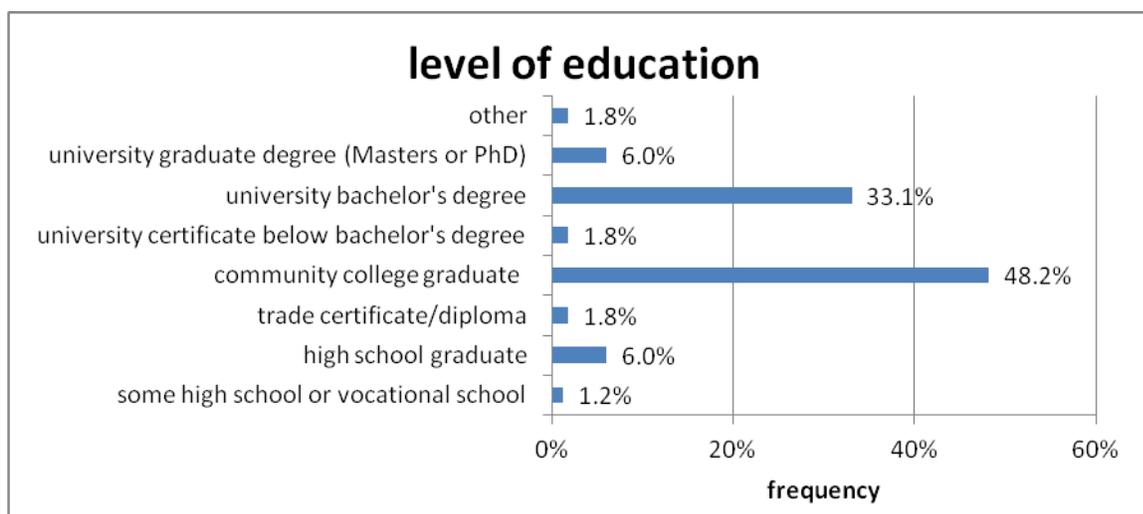
Distribution des personnes répondantes par secteur du SCFP

Plus de 65 % de toutes les personnes déléguées participantes proviennent de groupes des secteurs des sociétés d'aide à l'enfance et des services de développement.

Services de garde	5,4 %
Sociétés d'aide à l'enfance	32,1 %
Organismes communautaires	9,5 %
Services de développement	35,7 %
Services sociaux municipaux	14,9 %
Ne connaît pas le secteur	2,4 %

Niveau d'éducation des personnes qui ont répondu à l'enquête

Globalement, les personnes ayant répondu au questionnaire ont complété leur scolarité, soit par un diplôme collégial, soit par un diplôme universitaire.



level of education : niveau d'éducation

other : autre

university graduate degree (Masters or PhD) : diplôme universitaire de deuxième ou de troisième cycle (maîtrise ou doctorat)

university bachelor's degree : baccalauréat

university certificate below bachelor's degree : certificat universitaire

community college graduate : diplôme d'un collège communautaire

trade certificate/diploma : certificat ou diplôme de compétence

high school graduate : diplôme d'études secondaires

some high school or vocational school : autre diplôme d'une école secondaire ou d'une école professionnelle

1.8% : 1,8 %

6.0% : 6,0 %

33.1% : 33,1 %

1.8% : 1,8 %

48.2% : 48,2 %

1.8% : 1,8 %

6.0% : 6,0 %

1.2% : 1,2 %

0% : 0 %

20% : 20 %

40% : 40 %

60% : 60 %

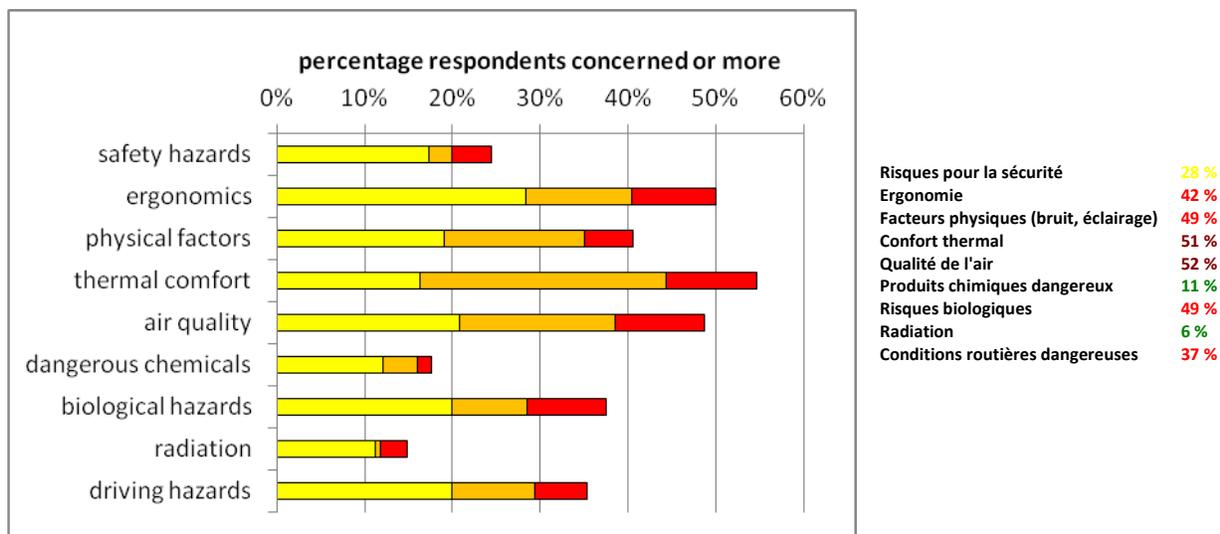
frequency : pourcentage

Évaluation de l'environnement physique du lieu de travail

Lorsqu'on leur a demandé à quel endroit elles voient des gens pendant leur travail, 92,8 % des personnes ont affirmé interagir avec des gens au bureau (33,6 %), dans un foyer de groupe (27,0 %) ou à la résidence de la cliente ou du client (32,2 %). On a demandé aux répondantes et aux répondants de dire à quel point les dangers environnementaux interfèrent avec leur capacité à faire le travail. On leur a aussi demandé d'évaluer chaque risque dans leur lieu de travail selon l'échelle numérique suivante :

- 5 les expositions interfèrent avec la capacité de faire le travail**
- 4 les expositions causent un désagrément**
- 3 les expositions causent une préoccupation**
- 2 présent mais n'est habituellement pas un problème ou une préoccupation**
- 1 bien conçu ou contrôlé**
- 0 ne s'applique pas**

Le graphique ci-dessous représente le pourcentage des répondantes et des répondants ayant attribué la note de 3 ou plus aux conditions physiques de leur lieu de travail (cause de préoccupation, désagrément ou interférence).



pourcentage répondants concernés ou plus : pourcentage des répondantes et répondants préoccupés ou plus

0% : 0 %

10% : 10 %

20% : 20 %

30% : 30 %

40% : 40 %

50% : 50 %

60% : 60 %

safety hazards : risques pour la sécurité

ergonomics : ergonomie

physical factors : facteurs physiques

thermal comfort : confort thermal

air quality : qualité de l'air

dangerous chemicals : produits chimiques dangereux
 biological hazards : risques biologiques
 radiation : radiation
 driving hazards : conditions routières dangereuses

Une analyse statistique a été effectuée à partir des réponses données par les personnes déléguées, et ce qui suit illustre le lien (zone ombrée) entre les risques physiques et les symptômes qui y sont associés. Plus la zone ombrée est foncée, plus la corrélation est forte.

associations statistiques	épuisement professionnel	stress	troubles du sommeil	symptômes somatiques	symptômes cognitifs	tous les symptômes
risques pour la sécurité						
ergonomie						
facteurs physiques						
confort thermal						
qualité de l'air						
produits chimiques dangereux						
risques biologiques						
radiation						
conditions routières dangereuses						

À titre indicatif, les symptômes somatiques incluent les maux d'estomac, les maux de tête, les palpitations cardiaques et les tensions musculaires, tandis que les symptômes cognitifs incluent les problèmes de concentration, les difficultés à prendre des décisions et à penser clairement, et les problèmes de mémoire.

Ce qui suit dresse une liste des risques présents au sein de l'environnement physique dans lequel nos personnes déléguées font leur travail, selon le nombre de fois qu'ils ont été rapportés et les liens entre eux.

Trois principaux risques au lieu de travail selon la fréquence

- 1.** Qualité de l'air
- 2.** Confort thermal
- 3.** Environnement physique (bruit, éclairage)

Trois principaux risques au lieu de travail selon l'association des symptômes

- 1.** Ergonomie
- 2.** Risques biologiques
- 3.** Facteurs physiques

Évaluation de l'environnement psychosocial du lieu de travail

L'environnement psychosocial du lieu de travail englobe le travail qui est fait et la façon dont il est fait, sans avoir d'exigences précises pour le type de travail. Autrement dit, les facteurs psychosociaux du lieu de travail ne sont pas spécifiques à une tâche particulière, mais plutôt axés sur les relations interpersonnelles qui se développent dans un lieu de travail dynamique, tandis que l'environnement de travail physique se concentrera sur les caractéristiques physiques ou tangibles de l'environnement de travail (comme l'équipement, le bruit, la température). Les tableaux ci-dessous donnent une représentation visuelle de l'association qui existe entre les risques psychosociaux spécifiques et les symptômes rapportés. Plus la zone ombrée est foncée, plus la corrélation est forte.

Risques psychosociaux liés aux symptômes

		épuisement professionnel	stress	troubles du sommeil	symptômes somatiques	symptômes cognitifs	tous les symptômes
demandes	demandes quantitatives						
	rythme de travail						
	demandes émotionnelles						
organisation du travail	influence						
	possibilités d'avancement						
	signification du travail						
	engagement envers le lieu de travail						
relations	prévisibilité						
	récompenses (reconnaissance)						
	clarté du rôle						
	qualité de leadership						
	soutien social de la part du(de la) superviseur(e)						
valeurs au travail	confiance à l'égard de la direction						
	justice et respect						

Remarque : il est important de bien comprendre que les associations n'impliquent pas nécessairement des causes. De plus, il se peut qu'il y ait des interactions entre les facteurs de risque que ce tableau ne prend pas en compte.

Il faut aussi mentionner que plus de 75 % des personnes ayant répondu à l'enquête croient que la dotation en personnel à leur lieu de travail n'est pas adéquate et que plus de 80 % croient qu'il n'y a pas assez de ressources pour faire le travail comme elles pensent qu'il devrait être fait.

Lorsqu'on leur demande si elles croient que la direction enquêterait sur les incidents pour en trouver les causes, et non pour blâmer qui que ce soit, moins de 25 % des personnes croient que c'est ce qui se passerait; plus de 75 % croient qu'il y a une réelle peur de représailles pour les personnes qui rapportent les incidents.

Des comportements offensants comme le harcèlement, l'intimidation, la violence, le harcèlement sexuel et la discrimination sont encore des problèmes auxquels nos membres sont confrontés dans leurs lieux de travail. Ils peuvent être la source d'une mauvaise sécurité psychologique sur le lieu de travail, mais ils pourraient également être un symptôme de mauvaise sécurité psychologique.

Le tableau ci-dessous représente visuellement le lien qui existe entre les comportements, les sources et les symptômes rapportés. Plus la zone ombrée est foncée, plus la corrélation est forte.

		épuisement professionnel	stress	troubles du sommeil	symptômes somatiques	symptômes cognitifs	tous les symptômes
comportements offensants	attention sexuelle non désirée						
	menaces de violence						
	violence						
	intimidation						
	discrimination						
	comportements offensants indirects						

Le tableau ci-dessous représente visuellement le lien qui existe entre les comportements, les sources et les symptômes rapportés. Plus la zone ombrée est foncée, plus la corrélation est forte.

(Remarque : « trop peu » dans le tableau ci-dessous indique que certains répondants et répondantes ont dit avoir été exposés au comportement d'une source particulière, mais qu'il n'y avait pas suffisamment de réponses pour pouvoir établir des associations statistiquement pertinentes avec les symptômes.)

Comportements offensants ventilés par source

		épuisement professionnel	stress	troubles du sommeil	symptômes somatiques	symptômes cognitifs	tous les symptômes
attention sexuelle non désirée	collègues						
	direction/supérieur(e)	trop peu	trop peu	trop peu	trop peu	trop peu	trop peu
	subalternes	trop peu	trop peu	trop peu	trop peu	trop peu	trop peu
	clients/patients						
menaces de violence	collègues						
	direction/supérieur(e)	trop peu	trop peu	trop peu	trop peu	trop peu	trop peu
	subalternes	trop peu	trop peu	trop peu	trop peu	trop peu	trop peu
	clients/patients						
violence physique	collègues	trop peu	trop peu	trop peu	trop peu	trop peu	trop peu
	direction/supérieur(e)	trop peu	trop peu	trop peu	trop peu	trop peu	trop peu
	subalternes	trop peu	trop peu	trop peu	trop peu	trop peu	trop peu
	clients/patients						
intimidation	collègues						
	direction/supérieur(e)						
	subalternes						
	clients/patients						
discrimination	collègues						
	direction/supérieur(e)						
	subalternes	trop peu	trop peu	trop peu	trop peu	trop peu	trop peu
	clients/patients						
divers comportements offensants	collègues						
	direction/supérieur(e)						
	subalternes						
	clients/patients						

Il est intéressant de constater que l'intimidation exercée par les superviseur(e)s a une plus grande incidence globale sur les symptômes que celle exercée par des collègues, des clients ou des patients. Ce n'est pas surprenant quand on sait qu'un(e) superviseur(e) dispose de plus d'outils disciplinaires dans son arsenal qu'un(e) collègue de travail; le risque de mesures disciplinaires ou de représailles est beaucoup plus élevé.

Types de comportements offensants indirects

attention sexuelle non désirée	12,5 %
menaces de violence	31,9 %
violence physique	15,0 %
intimidation	61,3 %
discrimination	28,8 %

Principales corrélations avec les symptômes

Sommes des catégories de facteurs psychosociaux

Ce tableau représente les associations totales entre les catégories de risques psychosociaux et les symptômes tirés des associations présentées dans le tableau à la page 13. Plus la zone ombrée est foncée, plus la corrélation est forte.

	épuisement professionnel	stress	troubles du sommeil	symptômes somatiques	symptômes cognitifs	tous les symptômes
demandes_somme						
organisation du travail_somme						
relations_somme						
valeurs du travail_somme						
comportement offensant_somme						

Tous les renseignements présentés ci-dessus proposent une analyse détaillée de la façon dont chaque facteur peut produire une série spécifique de symptômes. Afin de pouvoir offrir un lieu de travail ayant des objectifs significatifs, le tableau qui suit classe les différents facteurs psychosociaux par ordre d'incidence sur des groupes spécifiques de symptômes. En se concentrant sur l'amélioration d'un facteur en particulier, un changement positif peut s'opérer parmi la main-d'œuvre, créant ainsi un lieu de travail plus sécuritaire du point de vue psychologique.

Principales corrélations avec l'épuisement professionnel	Principales corrélations avec le stress	Principales corrélations avec les troubles du sommeil
1. Demandes émotionnelles	1. Intimidation	1. Intimidation
2. Intimidation	2. Demandes émotionnelles	2. Demandes émotionnelles
3. Récompenses (reconnaissance)	3. Justice et respect	3. Récompenses et reconnaissance
4. Justice et respect	4. Demandes quantitatives	4. Justice et respect
5. Demandes quantitatives	5. Rythme de travail	5. Menaces de violence
Principales corrélations avec les symptômes somatiques	Principales corrélations avec les symptômes cognitifs	Principales corrélations avec tous les symptômes
1. Intimidation et demandes émotionnelles	1. Intimidation	1. Demandes émotionnelles
2. Justice et respect	2. Demandes émotionnelles	2. Intimidation
3. Récompenses (reconnaissance)	3. Discrimination	3. Justice et respect
4. Rythme de travail	4. Influence	4. Demandes quantitatives
5. Influence	5. Justice et respect	5. Récompenses et reconnaissance

Solutions potentielles

Le tableau ci-dessus établit le lien entre les demandes émotionnelles, l'intimidation, ainsi que la justice et le respect, il les présente comme les trois principaux facteurs qui peuvent être traités afin d'améliorer les symptômes globaux et avoir la plus grande incidence sur la sécurité psychologique.

Voici quelques idées pour traiter chacun des facteurs sur le lieu de travail.

1. Demandes émotionnelles

Idées pour gérer un travail difficile du point de vue émotionnel :

- des objectifs spécifiques pour le travail (quand le résultat du travail est-il suffisant/critères établissant le succès?);
- des commentaires, parler des enjeux et des préoccupations et reconnaissance par les pairs et les superviseur(e)s;
- possibilité de se retirer (endroit privé) après un affrontement émotionnellement intense;
- une éducation et une formation continue appropriées sur les clients et les patients ayant des besoins particuliers;
- les pauses doivent être prises (encourager les travailleuses et les travailleurs à quitter le lieu de travail pour le lunch);
- une réponse critique et des protocoles de débriefage doivent être établis;
- une procédure de communication entre les quarts de travail et les personnes ayant la responsabilité du même client ou patient.

2. Intimidation

Idées sur la façon de traiter l'intimidation sur le lieu de travail :

- une éducation et une formation pour les travailleuses et les travailleurs sur ce qu'est l'intimidation et les conséquences qu'elle peut avoir sur le lieu de travail;
- une éducation et une formation pour les superviseurs et les directeurs, hommes et femmes, sur la façon de prévenir l'intimidation sur le lieu de travail, de reconnaître les signes avant-coureurs, de traiter les comportements difficiles, de recevoir les plaintes et d'enquêter sur ces dernières;
- une politique et un programme de prévention de l'intimidation non punitifs doivent être élaborés et permettre aux victimes d'intimidation de rapporter les incidents sans crainte de représailles;
- lorsque des plaintes sont soumises, elles devraient être traitées dès que possible afin d'éviter d'aggraver le problème;
- l'esprit d'équipe et la collaboration doivent être encouragés, ainsi que des forums ouverts pour des discussions;
- la discussion, la médiation et la résolution de problème doivent être encouragés rapidement lors d'un conflit;
- le travail seul ou isolé ne doit pas être encouragé;
- le mentorat des nouveaux travailleurs et des nouvelles travailleuses par des personnes plus expérimentées doit être encouragé afin de faciliter l'intégration;
- les travailleuses et les travailleurs doivent être encouragés à faire appel au Programme d'aide aux employés lorsqu'elles et ils vivent des périodes difficiles.

3. Justice et respect

Idées sur la façon d'améliorer la justice et le respect :

- des procédures sur le lieu de travail doivent être élaborées afin d'interdire la discrimination au lieu de travail. Ces procédures devraient viser l'équité et le traitement équitable au lieu de travail. Elles devraient assurer le maintien de l'équité dans la répartition des emplois, des tâches, de l'avancement, des avantages ou d'autres conditions d'emploi. Plus particulièrement, des distinctions liées à l'emploi fondées sur l'âge, la race, le sexe, le handicap, la nationalité ou la religion doivent être interdites. Les actions qui enfreignent la politique d'équité devraient être rapportées dès qu'elles sont détectées et stoppées avant qu'elles entraînent une situation grave;
- tous les dirigeants, superviseurs et travailleurs, hommes et femmes, doivent connaître la politique d'équité au travail et les procédures visant à interdire toute mesure et action discriminatoire;
- des procédures pour assurer la vie privée lorsqu'on traite de dossiers d'action discriminatoire doivent être aussi incluses. Cela ne devrait pas entraver ni retarder l'application de mesures discriminatoires au lieu de travail;
- une personne membre du personnel doit être le ou la responsable attribué des travailleuses et des travailleurs voulant dénoncer un traitement inéquitable et injuste. Assurez-vous que chaque cas soit traité rapidement et équitablement;

- une attention particulière doit être accordée à la juste répartition des tâches liées au travail. Il est nécessaire de communiquer l'importance de la juste distribution à tous les dirigeants, superviseurs et travailleurs, hommes et femmes, et de faire un suivi de manière cohérente;
- les erreurs doivent être rapidement reconnues et admises, particulièrement lorsqu'il y a eu un traitement injuste ou de la discrimination de la part de la direction;
- les suggestions au sujet d'un traitement équitable et les plaintes pour discrimination de la part des travailleuses et des travailleurs devraient être prises au sérieux et traitées rapidement. Cela permet d'assurer l'équité au travail avec la collaboration de tous les dirigeants et travailleurs, hommes et femmes.

AC/tp sepb491