

SONDAGE DANS TROIS SECTEURS PROFESSIONNELS

LE POINT DE VUE DES TRAVAILLEURS

Le terme « travailleurs » est utilisé dans son sens général, incluant les catégories de travailleurs et de gestionnaires.

La violence en milieu de travail est une problématique qui touche tous les secteurs professionnels, mais il est clair que certains travailleurs sont plus à risque que d'autres d'être victimes ou témoins d'actes de violence grave (AVG) en raison des fonctions qu'ils exercent. Ce type de violence peut prendre plusieurs formes, quoique les plus répandues demeurent les voies de fait (attaque, menace de préjudice physique ou incident dans lequel une arme est présente)
– 71 % de tous les cas de violence en milieu de travail.¹

DES MILIEUX TRÈS À RISQUE

Certains travailleurs courent un risque particulièrement élevé de faire face à ce type de violence, car leurs tâches impliquent différents facteurs de risque tels que le contact avec le public (particulièrement avec des personnes en détresse ou instables), la manutention d'argent, un lieu de

travail mobile et l'application de réglementations. Pour mieux comprendre cette réalité, l'équipe de recherche VISAGE a choisi de réaliser un sondage en partenariat avec l'Association paritaire pour la santé et la sécurité du travail du secteur des affaires municipales (APSAM),

l'Association paritaire pour la santé et la sécurité du travail du secteur des affaires provinciales (APSSAP) et l'Association paritaire pour la santé et la sécurité du travail du secteur des affaires sociales (ASSTSAS).

Cette étude a été réalisée sous la forme d'un sondage Internet entre janvier 2011 et octobre 2012. Elle a permis de rejoindre **2889 travailleurs**, répartis entre sept catégories d'emploi : gestionnaires, agents de la paix, professionnels de la santé, personnel soignant, personnel administratif, personnel des métiers et services et personnel des transports urbains. Les questions portaient sur les actes de violence dont ils auraient pu être victimes ou témoins au cours des 12 mois précédents et sur leurs conséquences. Le sondage examinait également les perceptions des travailleurs face à la violence et au soutien reçu au travail pour contrer cette réalité.

DES ACTES DE VIOLENCE FRÉQUENTS

Ce sondage a permis de confirmer que la violence au travail est effectivement une réalité importante dans ces secteurs : **67 % des travailleurs** sondés ont déclaré avoir été victimes ou témoins de différents types de violence au travail, ou les deux, au cours des 12 mois précédents (voir tableau 1).

Les actes de violence rapportés incluent les AVG, la violence verbale et la violence indirecte telle que l'intimidation et le vandalisme. Les travailleurs de quatre catégories d'emploi ont rapporté une fréquence considérablement plus élevée de ces actes : les **professionnels de la santé** (73 %), les **agents de la paix** (77 %), le **personnel des transports urbains** (80 %) et le **personnel soignant** (81 %) (voir tableau 2). Par ailleurs, les résultats indiquent que les hommes étaient proportionnellement plus victimes ou témoins de violence, ou les deux, que les femmes.

TABLEAU 1 – VICTIMES ET TÉMOINS D'ACTES DE VIOLENCE SELON LE SEXE

	Total (n=2889)	Hommes (n=1185)	Femmes (n=1699)
Actes de violence grave	31 %	35 %	28 %
Autres actes	63 %	65 %	61 %
Tous les actes	67 %	69 %	65 %

TABLEAU 2 – VICTIMES ET TÉMOINS D'ACTES DE VIOLENCE SELON LA CATÉGORIE D'EMPLOI

	AVG	Autres actes	Tous les actes
Gestionnaires	16 %	60 %	62 %
Agents de la paix	41 %	75 %	77 %
Santé - professionnels	34 %	71 %	73 %
Santé - personnel soignant	60 %	62 %	81 %
Administration	10 %	56 %	57 %
Métiers et services	27 %	48 %	52 %
Transports urbains	51 %	78 %	80 %

Le sondage s'est tout spécialement intéressé aux AVG rapportés par **559 répondants (soit 34 %)**. Les actes les plus fréquemment rapportés concernaient des cas de **violence physique** dont les travailleurs avaient été victimes (28 %) ou témoins (34 %), suivis des **menaces de mort** (victimes 8 %; témoins 8 %).

DES CONSÉQUENCES BIEN RÉELLES

La violence au travail peut entraîner diverses conséquences pour les travailleurs touchés. Fait à noter : les victimes et les témoins d'AVG au travail vivent des conséquences similaires, bien que les victimes soient plus nombreuses à en rapporter.

CONSÉQUENCES PSYCHOLOGIQUES

flashbacks
de 13 % à 66 %, selon les catégories d'emploi

irritabilité
de 17 % à 60 %

hypervigilance
de 17 % à 48 %

évitement
de 23 % à 47 %

troubles de sommeil
de 27 % à 41 %

CONSÉQUENCES AU TRAVAIL

baisse de productivité
de 11 % à 22 % selon les catégories d'emploi

arrêt de travail
de 6 % à 15 %

Les femmes rapportent plus d'hypervigilance (61 %) que les hommes (39 %), ainsi que de problèmes de concentration (60 % vs 40 %).

LES STRATÉGIES UTILISÉES PAR LES TRAVAILLEURS

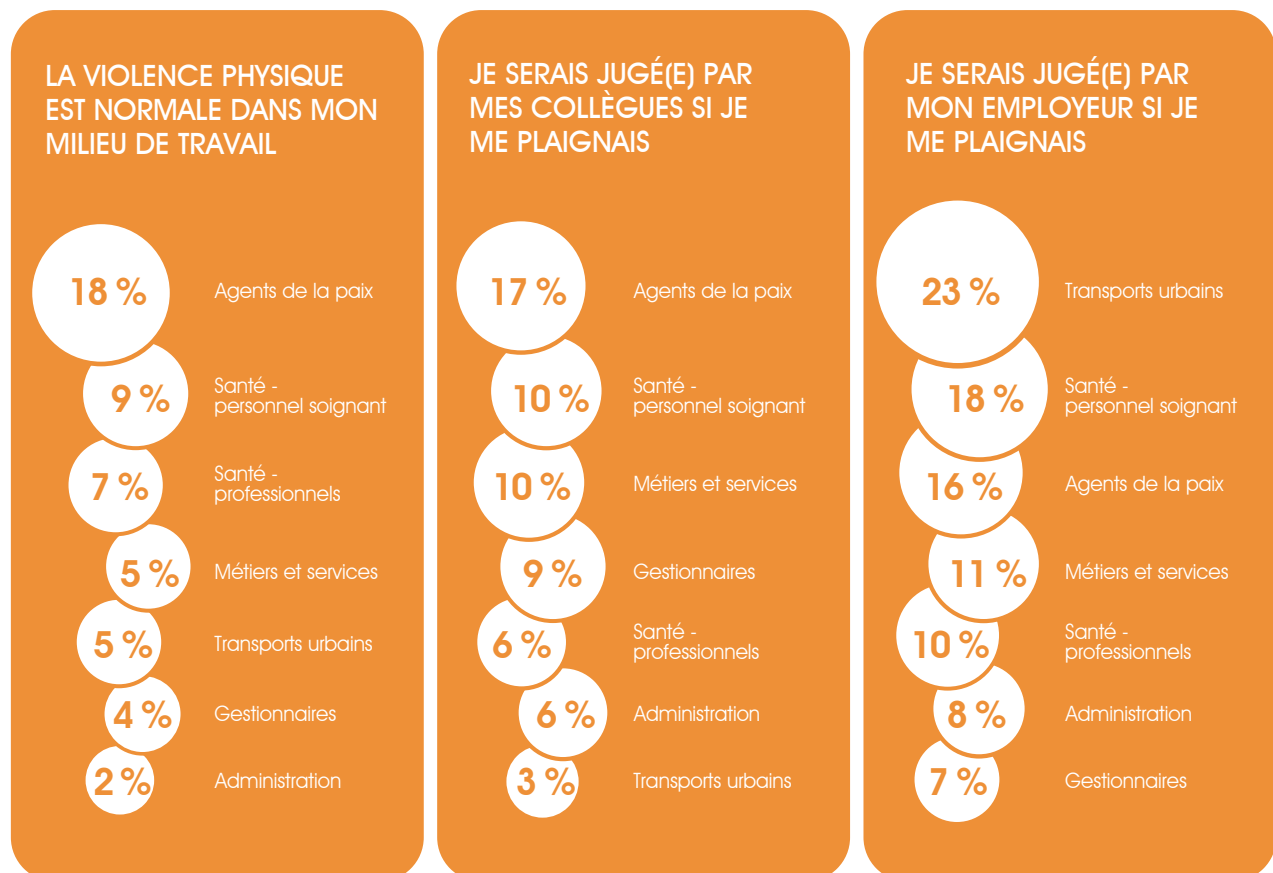
Cette étude visait également à mesurer l'utilisation de stratégies par les travailleurs victimes ou témoins d'un AVG au travail pour retrouver un fonctionnement normal. La majorité des répondants ont déclaré avoir choisi d'**en parler avec leurs collègues** (de 65 % à 86 %, selon les catégories d'emploi), **leurs amis** (de 47 % à 79 %) ou **leur famille** (de 45 % à 79 %). Les femmes tendaient plus à en parler à leurs collègues et à leurs amis que les hommes. Certains ont aussi choisi de se tenir occupés pour se changer les idées et **éviter d'y penser** (de 28 % à 57 %).

LES PERCEPTIONS DES TRAVAILLEURS FACE À LA VIOLENCE EN MILIEU DE TRAVAIL

La dernière partie du sondage visait à mieux comprendre la perception que les travailleurs ont de la violence au travail. Ces questions s'adressaient donc à l'ensemble des répondants, qu'ils aient été victimes/témoins ou non d'un AVG au travail. Seuls **7 %** d'entre eux ont affirmé qu'ils considéraient que la violence physique est normale dans leur milieu de travail, alors que **12 %** croient qu'ils seraient jugés par leur employeur s'ils s'en plaignaient. Autre élément important à souligner : **23 %** d'entre eux ont déclaré ne pas connaître les politiques concernant la violence physique dans leur milieu de travail.

On observe toutefois des variations concernant ces perceptions entre les travailleurs des différentes catégories d'emploi.

PERCEPTIONS (N=2889)



Le sondage s'est aussi intéressé à la perception que les travailleurs ont des ressources d'aide offertes par leur milieu professionnel concernant les actes de violence (voir tableau 3). De manière générale, les répondants estimaient qu'ils recevraient plus d'aide s'ils étaient victimes plutôt que témoins. On note que les personnes ayant vécu un AVG comme victime ou témoin ont perçu moins de disponibilité des ressources que les autres répondants (soit faire appel au programme d'aide aux employés (PAE), obtenir du soutien de l'employeur et avoir accès à des ressources d'aide sur Internet).

TABLEAU 3 – PERCEPTIONS DES TRAVAILLEURS

À votre avis, quelles sont les ressources d'aide parmi les suivantes que votre milieu de travail vous offrirait si vous étiez victime ou témoin (ou si vous l'avez été) de violence physique en milieu de travail ?

Ressources	Victime (Certainement offert)	Témoin (Certainement offert)
Faire appel au PAE	70 %	42 %
Obtenir du soutien des collègues	41 %	28 %
Obtenir du soutien de l'employeur	33 %	18 %
Recevoir un soutien du syndicat	35 %	25 %
Avoir la possibilité de prendre un congé	33 %	11 %
Avoir accès à des ressources d'aide sur Internet	21 %	15 %

DES ENJEUX IMPORTANTS

L'analyse des données recueillies par l'équipe de recherche VISAGE a permis de confirmer que la violence au travail est un enjeu très important pour les travailleurs de certains secteurs. Et contrairement aux idées préconçues, cette violence n'affecte pas que les victimes mais aussi les témoins,

comme l'indiquent les diverses conséquences rapportées dans les résultats de ce sondage. Dans les prochains volets de son programme, l'équipe VISAGE va ainsi poursuivre d'autres études afin de documenter les impacts de cette violence à plus long terme. Ces études s'intéresseront

également aux réactions et aux besoins des hommes et des femmes victimes ou témoins de ce type de violence, puisque ces premiers résultats montrent clairement des distinctions entre les deux sexes. Pour en apprendre davantage à ce sujet, surveillez nos activités (www.equipevisage.ca).



Financée par l'Institut de la santé des femmes et des hommes des Instituts de recherche en santé du Canada, l'équipe VISAGE du Centre d'étude sur le trauma de l'Institut universitaire en santé mentale de Montréal développe des partenariats avec des milieux professionnels ciblés afin d'améliorer les aspects cliniques et organisationnels de la prise en charge des travailleurs exposés à des actes de violence grave ou à risque élevé de l'être. Son but : approfondir et partager les connaissances sur la violence en milieu de travail en vue de proposer des stratégies tenant compte des besoins différents des femmes et des hommes.

Partenaires principaux : Association paritaire pour la santé et la sécurité du travail, secteur affaires municipales (APSAM), Association paritaire pour la santé et la sécurité du travail, secteur administration provinciale (APSSAP), Association paritaire pour la santé et la sécurité du travail du secteur des affaires sociales (ASSTSAS)

¹ Enquête sociale générale sur la victimisation, Statistique Canada, 2004