



THE CANADIAN DENTAL
HYGIENISTS ASSOCIATION
L'ASSOCIATION CANADIENNE
DES HYGIÉNISTES DENTAIRES



Milieu de travail sain et respectueux



Points saillants du Sondage national

Portée

L'Association canadienne des hygiénistes dentaires a retenu les services de Harry Cummings and Associates Inc. pour mener un sondage sur le milieu de travail sain et respectueux auprès de ses membres entre le 13 novembre et le 17 décembre 2018.

Ce sondage a été conçu en consultation avec un groupe d'experts en hygiène dentaire et les membres du personnel de l'ACHD.

Données

Au total, 3780 membres (22 % des membres) ont répondu au sondage

La part de réponses obtenues de chaque province ou territoire est comparable à la distribution de l'ensemble des membres.



Définitions

Aux fins de ce sondage, les définitions suivantes ont été utilisées :

Le harcèlement en milieu de travail : un seul incident ou une répétition d'incidents de comportements inacceptables qui offensent, humilient ou dégradent une personne ou un groupe en particulier.¹

L'intimidation en milieu de travail : un comportement répété, déraisonnable ou non sollicité qui vise une personne ou un groupe en particulier. Affirmation du pouvoir par l'agression. Des gestes d'intimidation peuvent être à la fois évidents et subtils.²

La violence ou l'abus en milieu de travail : la menace ou la tentative de comportement ou le comportement actuel d'une personne qui cause ou qui est susceptible de causer des blessures physiques ou psychologiques. Cela comprend le harcèlement sexuel, l'agression sexuelle et le comportement abusif ou violent.³



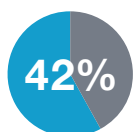
Milieu de travail sain et respectueux



Au cours de la dernière année, 35 % de tous les répondants ont subi une forme quelconque de harcèlement, d'intimidation, d'abus ou de violence sur une base occasionnelle, répétée ou constante de la part des employeurs, des collègues et des clients en milieu de travail.

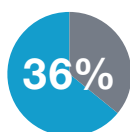
Aperçu de la maltraitance⁴

Dentistes :



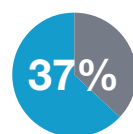
- 42% des répondants ont été victimes d'une forme quelconque de harcèlement, d'intimidation, d'abus ou de violence par des dentistes au cours de leur carrière
- Au cours de la dernière année, 21 % des répondants ont été victimes d'une forme quelconque de harcèlement ou d'intimidation
- Au cours de la dernière année, 12 % des répondants ont été victimes d'une forme quelconque de comportement abusif ou violent
- 49 % des répondants ont été témoins de maltraitance de personnes⁵ par des dentistes en milieu de travail

Gestionnaires de cabinet :



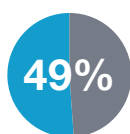
- 36 % des répondants ont été victimes d'une forme quelconque de harcèlement, d'intimidation, d'abus ou de violence par des gestionnaires de cabinet au cours de leur carrière
- Au cours de la dernière année, 19 % des répondants ont été victimes d'une forme quelconque de harcèlement ou d'intimidation
- Au cours de la dernière année, 12 % des répondants ont été victimes d'une forme quelconque de comportement abusif ou violent
- 40 % des répondants ont été témoins de maltraitance de personnes⁵ par des gestionnaires de cabinet en milieu de travail

Collègues de travail⁶ :



- 37 % des répondants ont été victimes d'une forme quelconque de harcèlement, d'intimidation, d'abus ou de violence par des collègues de travail au cours de leur carrière
- Au cours de la dernière année, 23 % des répondants ont été victimes d'une forme quelconque de harcèlement ou d'intimidation
- Au cours de la dernière année, 14 % des répondants ont été victimes d'une forme quelconque de comportement abusif ou violent
- 41 % des répondants ont été témoins de maltraitance de personnes par des collègues en milieu de travail

Clients :



- 49 % des répondants ont été victimes d'une forme quelconque de harcèlement, d'intimidation, d'abus ou de violence par des clients au cours de leur carrière
- Au cours de la dernière année, 32 % des répondants ont été victimes d'une forme quelconque de harcèlement ou d'intimidation
- Au cours de la dernière année, 22 % des répondants ont été victimes d'une forme quelconque de comportement abusif ou violent
- 42 % des répondants ont été témoins de maltraitance de personnes par des clients en milieu de travail



Milieu de travail sain et respectueux



Réponse aux incidents de harcèlement, d'intimidation, d'abus et de violence en milieu de travail

La mesure la plus commune, prise par les personnes qui ont été victimes de maltraitance en milieu de travail était de parler de l'incident avec un collègue de travail (65 % des répondants). La deuxième mesure la plus commune était de parler de l'incident avec le gestionnaire ou le superviseur du cabinet (53 %) et de discuter du problème avec la personne responsable de l'incident (46 %).



- **60 % des répondants n'ont aucune politique sur le harcèlement en place en milieu de travail (42 %) ou ne sont pas certains qu'une politique existe (18 %)**

Facteurs qui influencent les décisions de ne pas agir en réponse à la maltraitance

Une proportion considérable de répondants (32 %) ont signalé qu'ils ne rapportent ou ne discutent pas toujours de la maltraitance qu'ils ont vécue en milieu de travail. Les facteurs principaux ayant influencé cette décision sont les préoccupations de représailles possibles provenant d'autres personnes au lieu de travail (70 %) et les répercussions possibles sur la sécurité d'emploi (68 %).

Répercussions des incidents de harcèlement, d'intimidation, d'abus ou de violence en milieu de travail

Les répercussions du harcèlement, de l'intimidation, de l'abus et de la violence en milieu de travail touchent considérablement la profession d'hygiéniste dentaire et le domaine des soins de la santé dentaire en général. Plus de la moitié des répondants ont signalé avoir souffert de stress (56 %) ou envisagé de quitter leur emploi (52 %) et 30 % ont en effet quitté leur emploi. Les répercussions financières sur le cabinet peuvent être considérables en matière de temps consacré à afficher le poste, à mener des entrevues avec les candidats, à fournir de l'orientation et de la formation, à la faible productivité initiale et à la perte potentielle de clients.

Plusieurs répondants ont indiqué que la maltraitance en milieu de travail a influencé leur santé émotionnelle de manière négative : 40 % ont subi une perte de motivation, 36 % ont ressenti une perte d'intérêt dans leur travail, et 31 % ont perdu confiance dans leurs habiletés.

Problèmes de gestion et de leadership en milieu de travail

Le sondage a révélé que les répondants ont des préoccupations considérables à l'égard de la gestion et du leadership en milieu de travail. Plus de la moitié des répondants (57 %) ont signalé qu'ils ont eu au moins un problème ou une inquiétude par rapport à la gestion et au leadership fournis par les dentistes et les gestionnaires de cabinet. Près de la moitié ou plus des répondants ont ciblé des préoccupations liées au manque d'autorité, d'imputabilité et de transparence, à la communication inefficace et aux pauvres aptitudes sociales.



Milieu de travail sain et respectueux



Suggestions pour appuyer et promouvoir un milieu de travail sain et respectueux

Les membres ont été invités à fournir des suggestions sur la façon d'appuyer et de promouvoir un milieu de travail sain et respectueux. Les thèmes clés suivants sont ressortis de l'analyse :

- Établir ou renforcer la politique du milieu de travail sur le harcèlement, l'intimidation, l'abus et la violence.
- Établir ou renforcer les procédures et les protocoles en milieu de travail en vue d'aborder les questions de harcèlement, d'intimidation, d'abus ou de violence.
- Veiller à ce qu'il y ait un spécialiste compétent des ressources humaines au cabinet pour gérer et appuyer les membres du personnel.
- Veiller à ce qu'il y ait de l'imputabilité et que la politique en milieu de travail sur le harcèlement, l'intimidation, l'abus et la violence soit respectée.
- Fournir de la formation et des ressources sur la prévention du harcèlement, de l'intimidation, de l'abus et de la violence en milieu de travail.

Mesures stratégiques initiales

L'ACHD travaillera en collaboration avec des intervenants clés en vue d'appuyer l'élaboration, l'adoption et le maintien des mécanismes de politiques, de procédures et d'imputabilité de tous les environnements de travail afin de promouvoir un milieu de travail sain et respectueux.

L'ACHD élaborera un ensemble d'outils et de ressources qui seront offerts aux membres afin d'appuyer et de favoriser un milieu de travail sain et respectueux.

Pour obtenir de l'information supplémentaire, veuillez communiquer avec Donna Wells, gestionnaire de la pratique professionnelle, à dwells@achd.ca ou 1 800 267-5235 poste 132.

¹p. ex. cibler quelqu'un en raison de caractéristiques telles que son âge, son sexe, sa race, son origine nationale ou ethnique, son orientation sexuelle, sa religion, etc. Cela ne comprend pas toute conduite raisonnable d'un employeur ou d'un superviseur lié à la gestion habituelle des travailleurs ou d'un site de travail. Les différences d'opinion ou les conflits mineurs entre collègues ne sont généralement pas considérés comme étant du harcèlement en milieu de travail.

²p. ex. intimider ou menacer une personne, dénigrer les opinions d'une personne, répandre des rumeurs malveillantes, exclure une personne ou l'isoler socialement.

³Le comportement abusif comprend les menaces verbales ou écrites, les insultes, le comportement menaçant; le comportement violent comprend l'attaque ou l'agression physique, la violence sexuelle et la violence domestique. La violence sexuelle en tant que risque en milieu de travail fait référence à tout acte sexuel, tentative d'obtenir un acte sexuel, ou un autre acte visant directement la sexualité d'un travailleur en ayant recours à la contrainte, par toute personne peu importe sa relation avec la victime, en milieu de travail ou à un événement lié au travail. La violence sexuelle existe dans un continuum allant de l'insulte obscène à l'agression sexuelle ou à l'homicide. Elle comprend les formes de violence sexuelle en ligne, telles que les menaces et le harcèlement sur Internet et l'exploitation sexuelle. La violence familiale devient un risque en milieu de

travail lorsqu'elle se produit au lieu du travail, ou qu'elle a des répercussions sur le travail. Elle peut mettre le travailleur ciblé à risque et peut poser une menace aux collègues de travail.

⁴Aux fins de ce document, la « maltraitance » comprend le harcèlement, l'intimidation, l'abus et la violence.

⁵Le terme « personnes » fait référence aux personnes du milieu dentaire (associés dentaires, hygiénistes dentaires, assistants dentaires, gestionnaires de cabinet, clients).

⁶« Collègues de travail » se rapporte aux associés dentaires, aux hygiénistes dentaires et aux assistants dentaires.