



Milieu de travail sain et respectueux

Vue d'ensemble

Alors que le travailleur canadien moyen consacre près du quart de sa vie au travail, l'importance d'un milieu de travail sain et respectueux contribue à la bonne santé générale. De nombreuses études ont démontré les effets négatifs d'un environnement de travail malsain sur la vie professionnelle et personnelle des travailleurs. L'ACAD est fermement convaincue que tous/toutes les assistant(e)s dentaires ont le droit de travailler dans un environnement sain pour maintenir leur santé, tant mentalement que physiquement.

Récemment, les Canadiens ont constaté l'impact de l'intimidation, du harcèlement et des abus en milieu de travail par le biais du mouvement #MeToo et des récits que de braves femmes et hommes ont partagés publiquement. Pour la première fois dans l'histoire du monde, des individus dénoncent les environnements de travail néfastes, sensibilisent l'opinion publique à cette question importante et plaident en faveur d'un changement. En 2016, le gouvernement du Canada a donc enquêté sur le harcèlement en milieu de travail au Canada.¹ Les résultats de ce sondage ont révélé que les travailleurs des industries liées à la santé ont déclaré être plus susceptibles à subir du harcèlement au travail que dans tout autre secteur.

Au cours des conversations, au fil des années, les assistant(e)s dentaires ont fait connaître aux représentants de l'ACAD leurs expériences personnelles dans des environnements de travail malsains. Se basant sur ces anecdotes, l'ACAD a commencé à se demander si leurs expériences étaient courantes dans la profession. Si oui, comment et dans quelle mesure? L'expérience des assistant(e)s dentaires était-elle semblable aux conclusions de l'étude menée par le gouvernement du Canada en ce qui concerne les professions de santé? Pour répondre à ces questions et à bien d'autres, l'ACAD contracta une firme de consultants afin de mettre au point un outil permettant de répondre à ces questions et d'obtenir pour la première fois des données sur l'expérience des assistant(e)s dentaires dans leur environnement de travail. Le sondage visait 1) à recueillir des réactions sur l'ampleur des problèmes liés aux milieux de travail sains et respectueux et 2) à mieux comprendre l'incidence des problèmes liés au harcèlement, à l'intimidation, aux comportements abusifs et violents en milieu de travail. Travaillant en collaboration avec un groupe d'assistant(e)s dentaires et de représentants de Harry Cummings et Associés, l'ACAD a développé et fait parvenir un sondage auprès de ses membres en novembre 2018. Harry Cummings et Associés a ensuite compilé les données et procédé à une analyse statistique détaillée des résultats. Le rapport final a été présenté au conseil de l'ACAD et aux représentants des

associations provinciales en assistance dentaire lors de l'assemblée générale annuelle de l'ACAD le 1^{er} juin 2019.

Résultats clés du sondage

- **50% des répondants** ont personnellement vécu une forme de harcèlement, d'intimidation, d'abus et/ou de comportement violent **de la part de leur employeur** au cours de leur carrière d'assistant(e) dentaire.
- **Près de 43% des répondants** ont personnellement vécu une forme de harcèlement, d'intimidation, d'abus et/ou de comportement violent **de la part de patients** au cours de leur carrière d'assistant(e) dentaire.
- **42% des répondants** ont personnellement vécu une forme de harcèlement, d'intimidation, d'abus et/ou de comportement violent **de la part de collègues** au cours de leur carrière d'assistant(e) dentaire.
- **33% des répondants** ont personnellement vécu une forme de harcèlement, d'intimidation, d'abus et/ou de comportement violent **de la part des administrateurs de clinique** au cours de leur carrière d'assistant(e) dentaire.
- **9% de nos répondants ont déclaré avoir été harcelés sexuellement par des dentistes au cours de leur carrière et 24% par des patients.**
- Les mauvais traitements en milieu de travail ont des effets néfastes sur les performances. **Environ 26% des personnes interrogées ont constaté une perte d'efficacité et de performance en milieu de travail, 13% ont réduit leurs heures de travail et 11% ont pris un congé de leur travail (par exemple, un congé de maladie).**
- **66%** des répondants ont déclaré avoir **vécu du stress et 61% ont envisagé de quitter leur emploi.**
- **35% des répondants ont quitté leur emploi à la suite de mauvais traitements dans leur milieu de travail.**
- **Les assistant(e)s dentaires dans les grands centres urbains sont plus susceptibles à subir de mauvais traitements en milieu de travail provenant de toutes les sources** (employeur, administrateurs de clinique, collègues, patients).
- **51% des assistant(e)s dentaires n'ont pas de contrat écrit avec leur employeur.**
- **46% des répondants travaillent dans des milieux de travail où aucune règle officielle n'est en place. 20% ont déclaré ne pas être sûrs de l'existence de règles. Sur les 34% qui ont confirmé que leur employeur avait des règles en place sur le milieu de travail, 24% ne savaient pas si ces règles étaient adéquates.**
- Une proportion importante de répondants (30%) ont indiqué qu'ils ne signalaient pas et ne discutaient pas toujours des mauvais traitements subis en milieu de travail. **Les principaux facteurs influençant cette décision sont les craintes de représailles éventuelles venant de d'autres personnes en milieu de travail (71%) et l'impact possible sur la sécurité de leur emploi (68%).**

Prochaines étapes

Dans le cadre du sondage, les assistant(e)s dentaires ont été invité(e)s à commenter ce qu'elles considèrent être **les caractéristiques / les valeurs** clés d'un milieu de travail sain et respectueux. Plus précisément, les répondants ont indiqué ce qui suit :

- **Respect** : Traiter tout le monde avec respect. Faire en sorte que les employés se sentent valorisés.
- **Bonne communication** : Favoriser une communication régulière entre le personnel, le dentiste et l'administrateur de clinique. Favoriser / permettre aux autres de soulever des problèmes sans craindre un jugement ou des représailles.
- **Travail d'équipe** : Favoriser un environnement d'équipe et promouvoir les activités de consolidation d'équipe. Se concentrer sur le travail en équipe avec un objectif commun, des valeurs, des rôles et des responsabilités bien définis. Aider les autres membres de l'équipe à faire de leur mieux.
- **Leadership** : Appliquer de bonnes compétences en gestion. Exhiber des comportements respectueux. Être accessible et compréhensif en permettant aux autres d'exprimer leurs préoccupations en toute sécurité et en les prenant au sérieux. Soutenir le personnel et faire preuve d'une préoccupation sincère pour leur bien-être.

Ces valeurs/caractéristiques importantes serviront de base à l'élaboration d'une vision d'un milieu de travail sain et respectueux pour les assistant(e)s dentaires au Canada. L'ACAD utilisera également ces données pour développer des ressources destinées aux assistant(e)s dentaires, maintenant devenues des agents de changement dans leur propre milieu de travail. Reconnaissant que l'environnement de travail affecte tous les membres de l'équipe dentaire, l'ACAD collabore également avec nos collègues de l'industrie en passant par l'Association canadienne des hygiénistes dentaires (ACHD) et l'Association dentaire canadienne (ADC) afin de déterminer le meilleur moyen d'améliorer l'environnement de travail, pour les membres de l'équipe de santé bucco-dentaire.

Il est difficile de parler, de raconter une histoire personnelle ou de répondre anonymement à des questions lorsqu'il est question de sujets aussi délicats et personnels que l'intimidation, le harcèlement et les abus en milieu de travail. L'ACAD reconnaît la bravoure des femmes et des hommes qui se sont manifestés et dont l'ouverture et l'honnêteté ont inspiré cette étude. Ensemble, nous pouvons et voulons faire une différence.

Référence bibliographique

1 Hango, Darcy and Melissa Moyser. 2018. "Harassment in Canadian workplaces". Insights on Canadian Society. December. Statistics Canada Catalogue no. 75-006-X.

<https://www150.statcan.gc.ca/n1/pub/75-006-x/2018001/article/54982-eng.htm>