

Montréal, le 27 mai 2016

## **Outil web de sensibilisation à la violence au travail : qu'en disent les internautes 18 mois après son lancement?**



La violence au travail est une réalité quotidienne dans de nombreux secteurs d'activité. Afin de sensibiliser les travailleurs ainsi que les gestionnaires aux formes et conséquences de ce type de violence, l'équipe VISAGE du Centre d'étude sur le trauma de l'Institut universitaire en santé mentale de Montréal a lancé un Outil Web en août 2014 (<http://www.violenceautravail.ca/>). L'outil, qui a également pour objectif de briser le tabou associé à violence, a reçu plus de 6400 visiteurs uniques en 18 mois.

Afin de mesurer l'intérêt des visiteurs ainsi que l'évolution de leurs opinions et de leurs comportements face à la violence au travail, un sondage a été mis en ligne entre avril 2015 et avril 2016 sur la plateforme en ligne Survey Monkey. Les réponses de 130 répondants ont été récoltées et analysées.

### **Des travailleurs mieux informés**

Les résultats indiquent que 90% des répondants (56,2% un peu plus, 27,7% beaucoup plus, 6,2% énormément) déclarent connaître davantage les conséquences associées à la violence au travail après avoir visité l'outil Web.

L'outil a également eu un impact sur la sensibilisation des travailleurs, étant donné que 86,9% d'entre eux déclarent être plus sensibilisés (41,5% un peu plus, 35,4% beaucoup plus, 10% énormément) à la violence au travail.

### **Un sujet un peu moins tabou**

Un des autres objectifs de l'outil était de rendre le sujet moins tabou. Il ressort des résultats que 82,3% des répondants déclarent être plus à l'aise de parler de la violence au travail

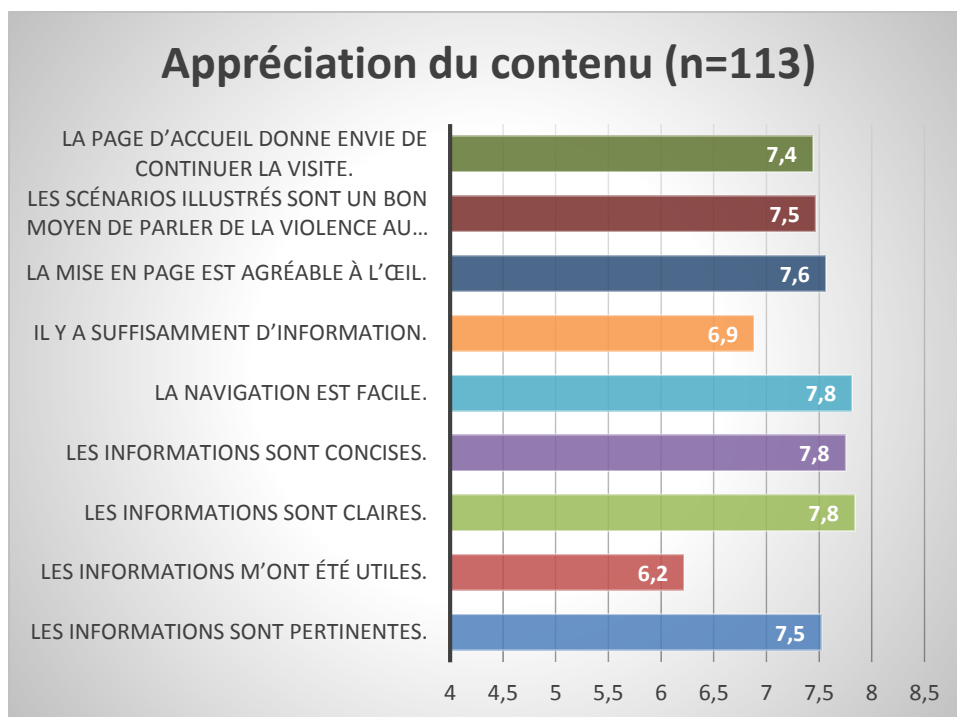
(43,1% un peu plus, 30,8% beaucoup plus, 8,5% énormément) après avoir visité l'outil Web.

S'ils venaient à être victimes de violence, 83,1% des répondants disent que l'outil les incitera davantage à en parler à un supérieur (42,3% un peu plus, 28,5% beaucoup plus, 12,3% énormément). Dans des proportions similaires, 81,5% estiment que l'outil les incitera davantage à en parler à des collègues (33,1% un peu plus, 36,9% beaucoup plus, 11,5% énormément). Enfin, 81,5% des travailleurs répondent que l'outil les incitera davantage à déclarer l'acte de violence au Service santé et sécurité au travail (37,7% un peu plus, 28,5% beaucoup plus, 15,4% énormément).

Notons tout de même que près de la moitié des réponses indiquent un léger changement (réponse « un peu plus »).

### Un contenu satisfaisant mais qui peut être amélioré

Le score de satisfaction global, indiqué sur une échelle de 1 à 10, est de 6,87 (écart-type = 2,14).



Les éléments qui semblent avoir été les plus appréciés concernent la navigation facile, les informations concises et claires. Par contre, il semble que la quantité d'information ainsi que l'utilité de certaines informations n'aient pas été à la hauteur des attentes de tous les participants.

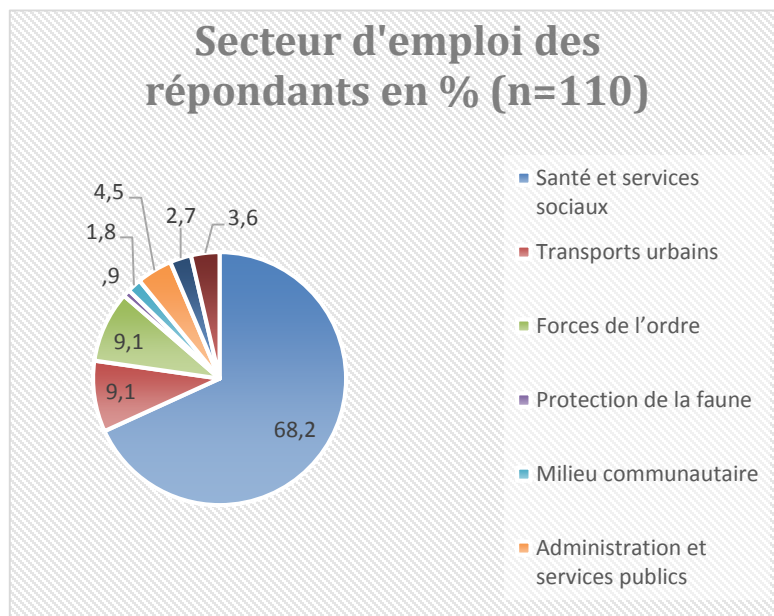
L'analyse des commentaires en fin de sondage a permis de cibler le type d'information que les travailleurs souhaiteraient avoir. Ce qui ressort principalement, c'est le manque d'information sur la violence interne (entre collègues ou venant d'un supérieur). Par exemple, un répondant écrit : *« Pouvez-vous svp donner des exemples lorsqu'il y a de la violence entre des collègues de travail svp ? Dans mon cas en 21 ans de travail, la violence dont j'ai été victime faisait partie d'une dynamique d'équipe. Nous avons eu deux médiations en 10 ans. Il a fallu que je fasse trois signalements (plaintes) avant que l'employeur ne réagisse. Ma supérieure immédiate minimisait et banalisait la situation. J'ai beaucoup souffert. Maintenant, ça va beaucoup mieux. »* Un autre écrit *« Développer un site et des outils portant sur la violence au travail dans un contexte non pas avec les clients mais avec les équipes de travail, superviseurs, employeurs. C'est un sujet qui reste difficile à gérer puisque l'emploi des gens et le climat de travail est en jeu. Dénoncer s'avère souvent beaucoup plus difficile que lorsque la violence provient des clients ou visiteurs. La violence des professionnels envers les clients est également un autre sujet fort pertinent puisque lui aussi peut créer des malaises et le fait de dénoncer n'est pas sans conséquence. Merci et bonne chance. »* Un autre répondant travaillant en milieu scolaire spécialisé indique *« Je crois que la violence faite par les enfants et jeunes est souvent sous-estimée et entouré de beaucoup de tabou plus d'information sur ce secteur seraient appréciées ».*

### **Un outil à recommander**

Une grande majorité des répondants (91,2%) recommanderaient l'outil Web autour d'eux.

## Des améliorations apportées

Afin de répondre aux attentes des travailleurs, l'équipe VISAGE a bonifié la page « Comprendre » de l'outil web par l'apport d'information sur la violence interne. Des liens vers des pages d'informations de l'Institut de recherche Robert-Sauvé en santé et sécurité au travail sur les facteurs de risque de ce type de violence ainsi que des liens vers des capsules vidéos de la Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité au travail ont été ajoutés.



## Qui a répondu?

Le sondage était constitué de 69,1% de femmes et de 58,2% de répondants âgés de 44 ans et moins. Les répondants étaient majoritairement issus du secteur de la santé et des services sociaux, suivis par les secteurs des forces de l'ordre et des transports urbains.

## Comment les données ont-elles été collectées?

Le sondage a été publicisé à travers l'outil Web, les autres sites Internet du Centre d'étude sur le trauma (<http://www.plusquilsouvenir.ca/>, <http://www.equipevisage.ca/>, <http://www.iusmm.ca/recherche/cet.html>), des lettres d'informations envoyées aux travailleurs des secteurs de la santé et des services sociaux, des transports urbains et des forces de l'ordre. Un courriel d'invitation a également été envoyé aux internautes ayant visité le site et ayant accepté d'être recontactés. Les réponses ont été obtenues sur une base volontaire et sans compensation financière.

**Pour en savoir plus**

Vous souhaitez obtenir plus d'information ou devenir partenaire de l'outil en développant un onglet pour votre secteur d'activité? Contactez l'équipe VISAGE du Centre d'étude sur le trauma : [info@equipevisage.ca](mailto:info@equipevisage.ca)