



Évaluation d'une intervention participative visant la prévention de la violence entre membres d'une même organisation de travail

Nathalie Jauvin

Michel Vézina

Renée Bourbonnais

Julie Dussault



Centre de santé et de services sociaux
de la Vieille-Capitale

Centre affilié universitaire



1. Les enjeux et les besoins de la recherche

Origine de la recherche

- Le phénomène de violence interpersonnelle entre membres de l'organisation de travail: de plus en plus connu.
- De plus en plus de matériel sur la prévention pour les organisations
 - Mais peu de connaissances scientifiques sur l'utilité et à l'efficacité des moyens mis en œuvre.

Objectifs et hypothèse

- Évaluer une intervention participative visant la réduction de la violence interpersonnelle au travail
 - 1) décrire le processus de développement et d'implantation de l'intervention;
 - 2) évaluer les effets de l'intervention sur les pratiques organisationnelles et la prévalence de violence interpersonnelle.

L'hypothèse: l'intervention peut permettre de modifier certaines contraintes organisationnelles et participer ainsi à la réduction de la violence interpersonnelle.

Contexte de la recherche: les préoccupations du milieu

Démarche **paritaire** issue de préoccupations face à l'importance croissante de l'absentéisme pour problèmes de santé mentale et de lésions professionnelles rencontrés par les ASC.

Mission commune: *améliorer la santé et les rapports sociaux chez les agents correctionnels québécois.*

LE DÉROULEMENT DE LA RECHERCHE

Revue de littérature

Volet quantitatif (questionnaire)

Volet qualitatif (entrevues)

Volet intervention/évaluation



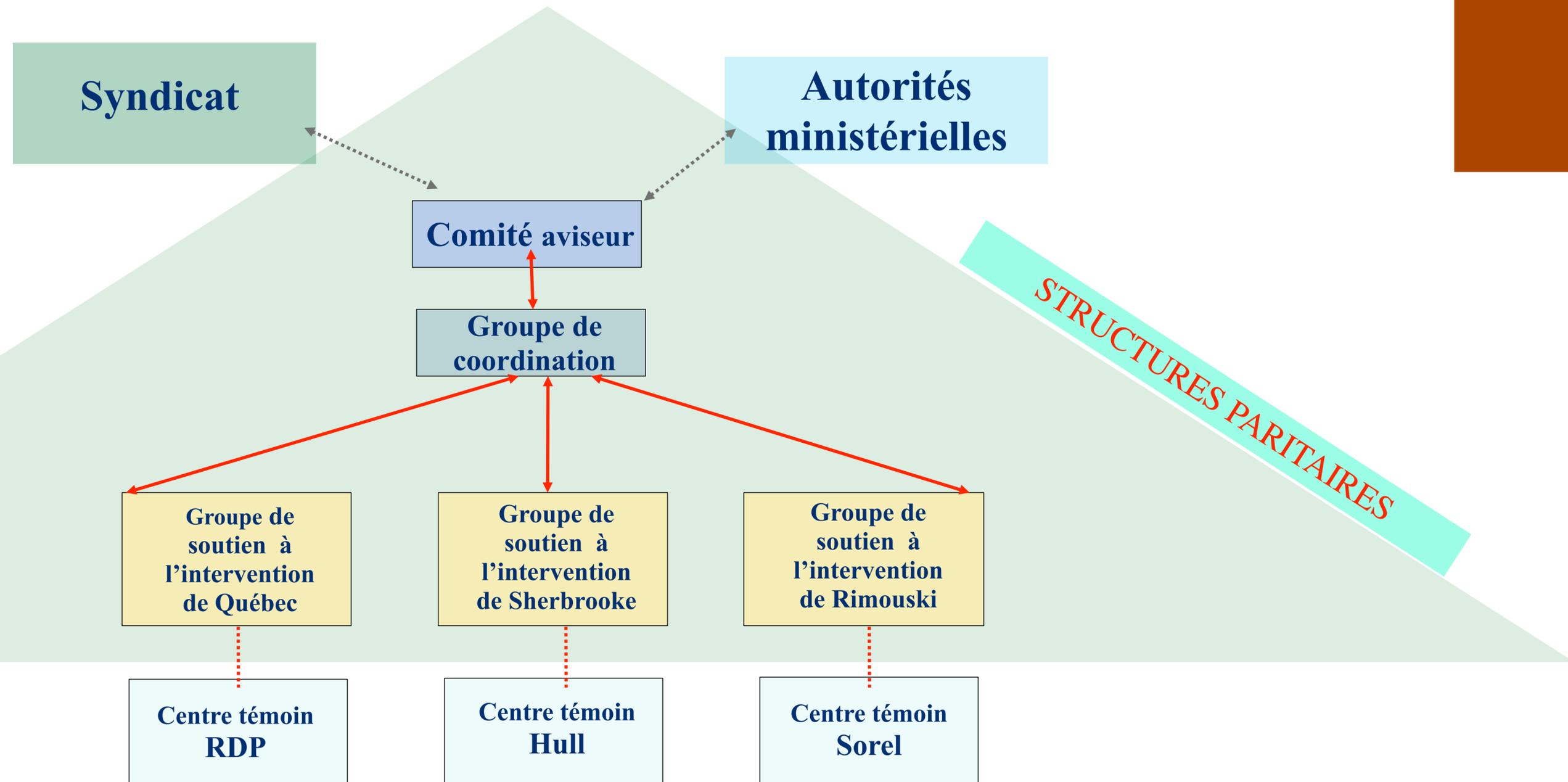
2000



*Soutien de
l'APSSAP*

2009

Structure du projet d'intervention



2.La démarche scientifique

Intervention et évaluation

Les 3 phases du cadre de recherche proposé par Goldenhar et al.

- **Développement**
- **Implantation**
- **Évaluation**

Démarches

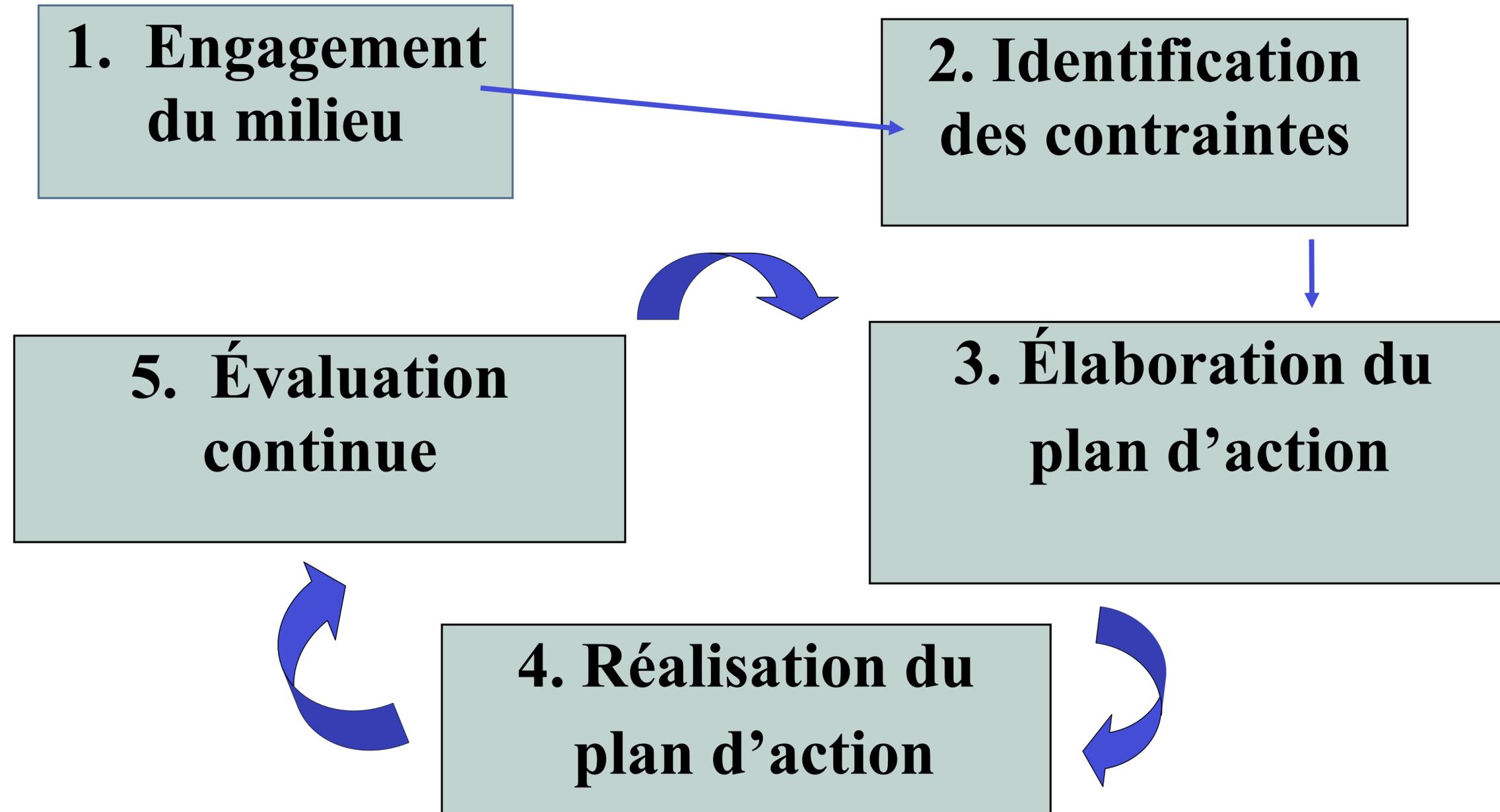
- ***qualitatives* (observations, entrevues, groupes de soutien à l'intervention)**
- ***quantitatives* (questionnaires pré et post-intervention à 12 et 36 mois).**

Démarche scientifique

L'étude s'est déroulée en trois phases (centres « expérimentaux »):

- a) la phase de **développement**: identification des cibles concrètes d'intervention;
- b) la phase d'**implantation**: mise en place des interventions prioritaires et développées;
- c) la phase d'**évaluation** : évaluation des effets, à court et à long terme, des interventions réalisées.

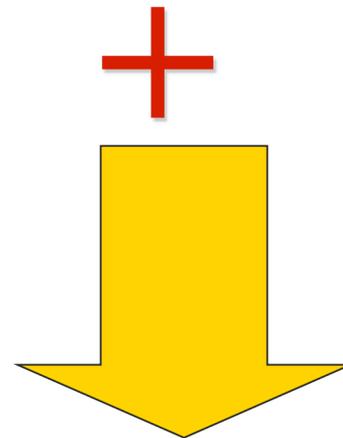
Le déroulement d'un projet d'intervention évaluative



- L'ensemble du processus d'intervention a été évalué rigoureusement.
- Des méthodes épidémiologiques ont permis de comparer les ASC des trois centres de détention expérimentaux à ceux des 15 autres centres témoins où il n'y a pas eu d'intervention dans le cadre du projet de recherche.

DIMENSIONS PSYCHOSOCIALES

Demande
psychologique



- ↓ Latitude
décisionnelle
- ↓ Soutien social
- ↓ Reconnaissance

RISQUES D'ATTEINTES À LA SANTÉ

RISQUES D'ATTEINTES AUX RAPPORTS SOCIAUX

LES RAPPORTS INTERPERSONNELS AU TRAVAIL

SOUTIEN SOCIAL

HARCÈLEMENT
PSYCHOLOGIQUE

INTIMIDATION

✓ DES SUPÉRIEURS

✓ DES COLLÈGUES

3. Les résultats

TROIS GRANDS TYPES D'ACTIVITÉS IMPLANTÉES

- ***Adopter des façons de faire plus participatives (démocratiques) qui permettent de reconnaître l'importance de chacun***
- ***Ajuster les méthodes de travail***
- ***Développer des modalités pour favoriser le développement de rapports interpersonnels sains et le bien-être des individus***

Adopter des façons de faire plus participatives (démocratiques) qui permettent de reconnaître l'importance de chacun (exemples)

- Mettre en place des processus de consultation du personnel
- Favoriser une plus grande transparence
- Améliorer les processus de communication
- Créer des espaces d'échange, des lieux de parole (ex. : réunions de travail régulières)
- Identifier et mettre en place des modes de reconnaissance formelle

Ajuster les méthodes de travail afin de baliser les façons de faire (exemples)

- Améliorer la formation du personnel
- Bonifier le processus d'accueil des nouveaux
- Prévoir le développement de règles et de lignes de conduite claires encadrant le travail
- Privilégier une présence plus régulière du personnel d'encadrement sur les lieux de travail, sur le « plancher »
- Revoir les modalités d'évaluation

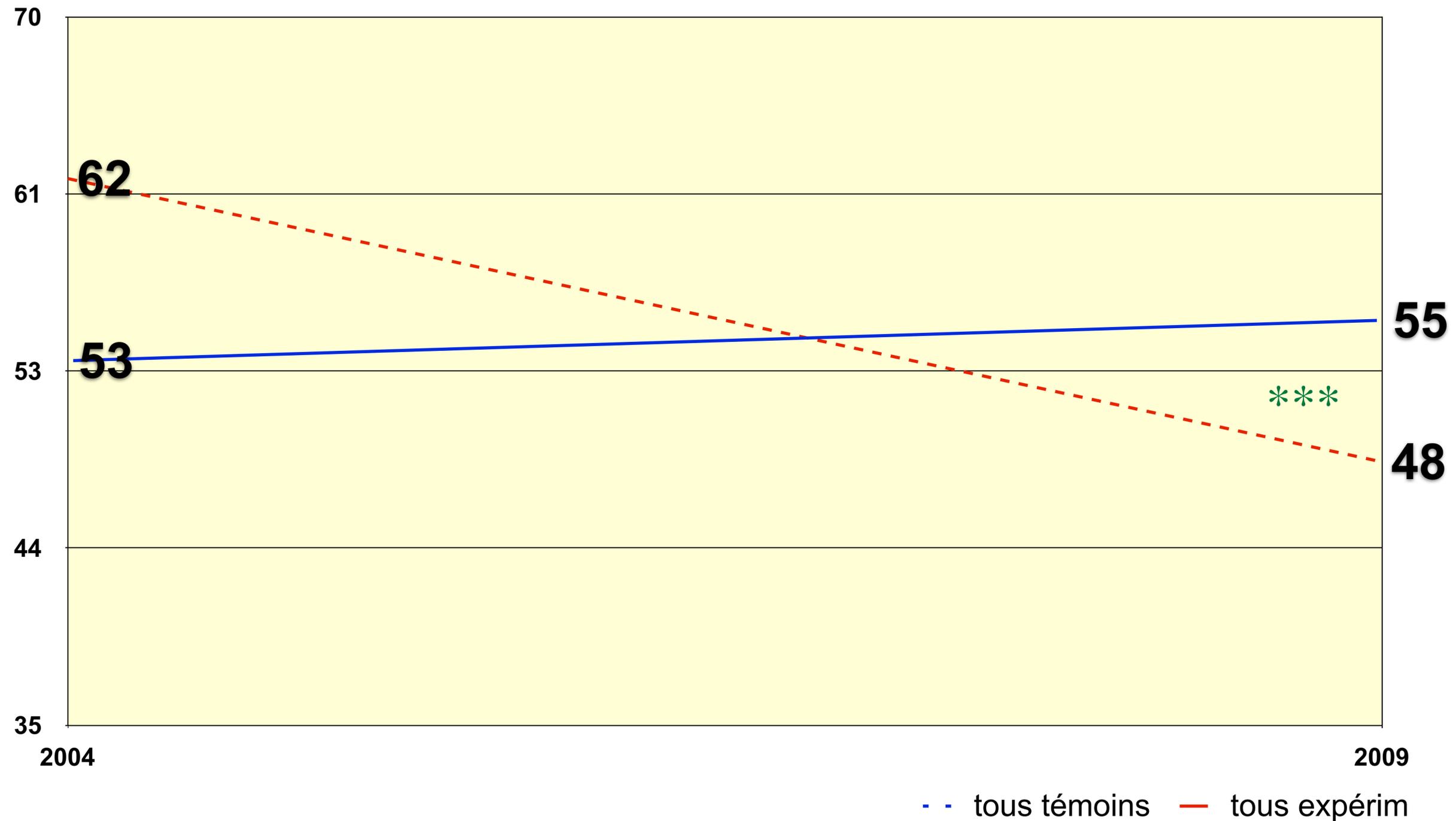
Développer des modalités pour favoriser le développement de rapports interpersonnels sains et le bien-être des individus (exemples)

- Faire connaître les valeurs que prône l'organisation en matière de rapports interpersonnels sains et sévir contre ceux qui ne respectent pas les normes établies
- Mettre en place un système de « mentorat » entre jeunes et plus anciens
- Mettre sur pied des activités qui permettent de resolidariser le groupe

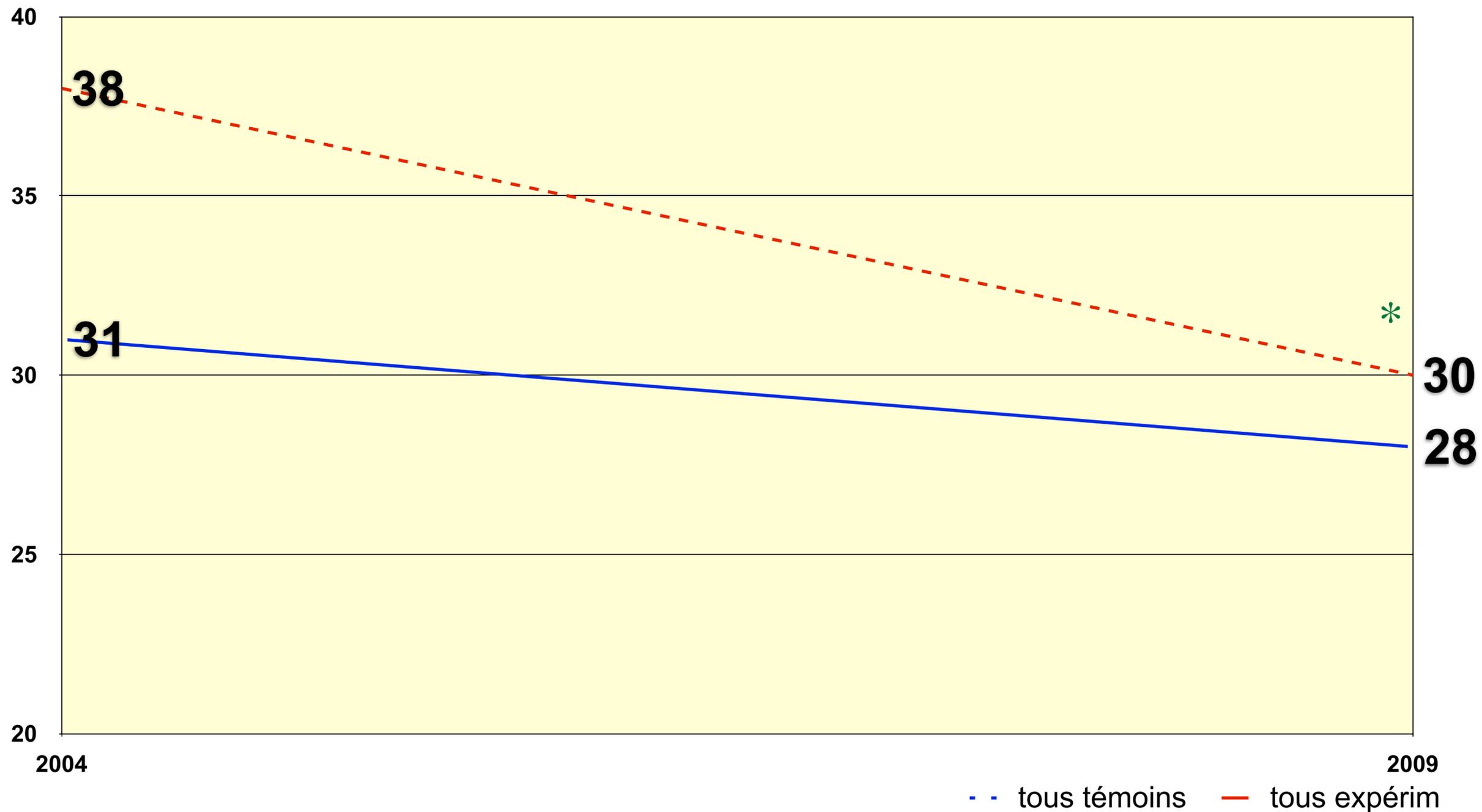
Taux de réponse selon le groupe expérimental (3 centres) ou témoin (15 centres) 2004 - 2009

	2004 (n= 1515) %	2007 (n=1288) %	2009 (n= 948) %
Expérimentaux (3)	82,2	76,3	51,7
Témoins (15)	72,4	69,5	47,7

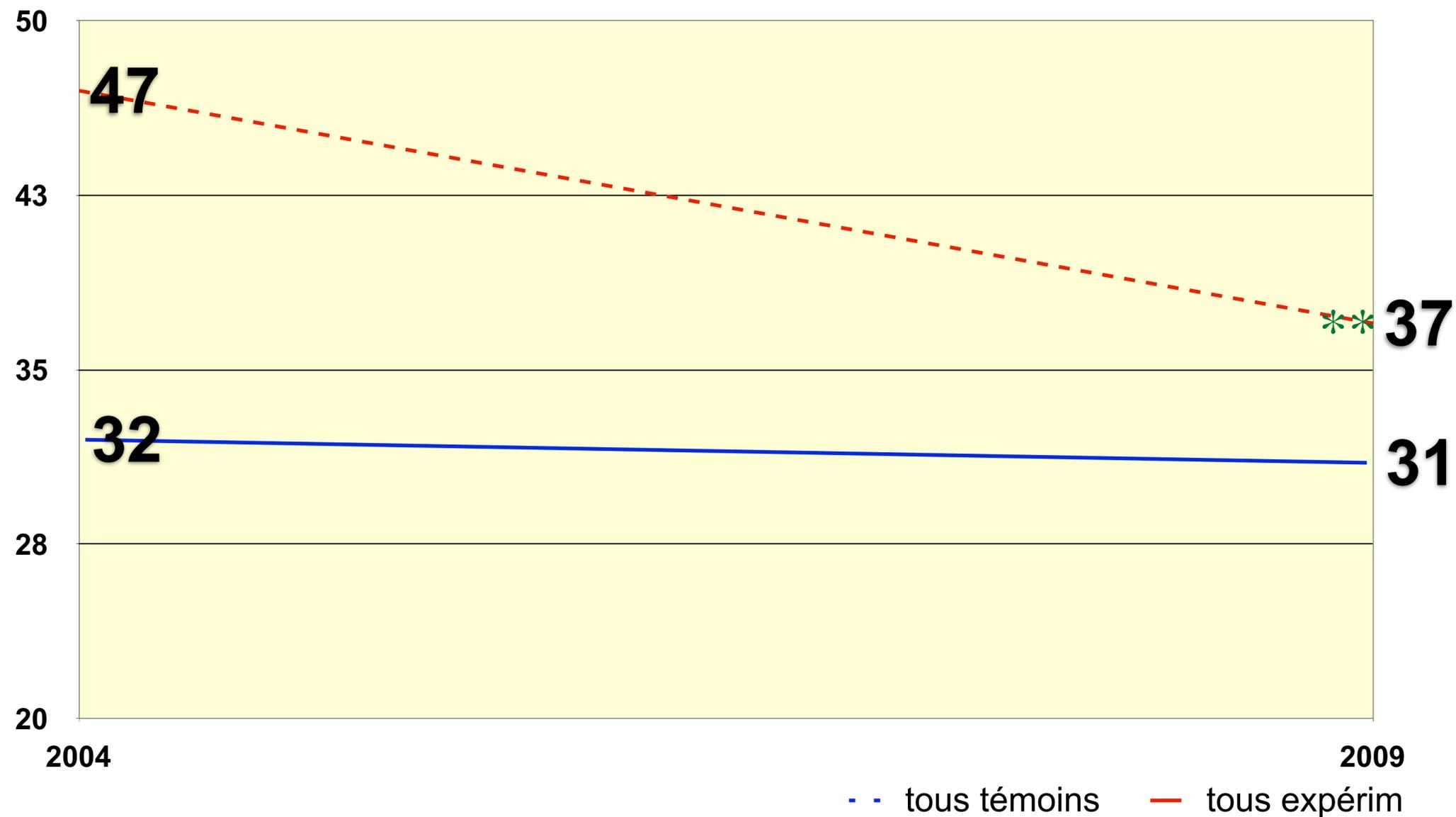
Évolution du faible soutien social des supérieurs, centres expérimentaux (3) vs témoins (15) (2004 à 2009)



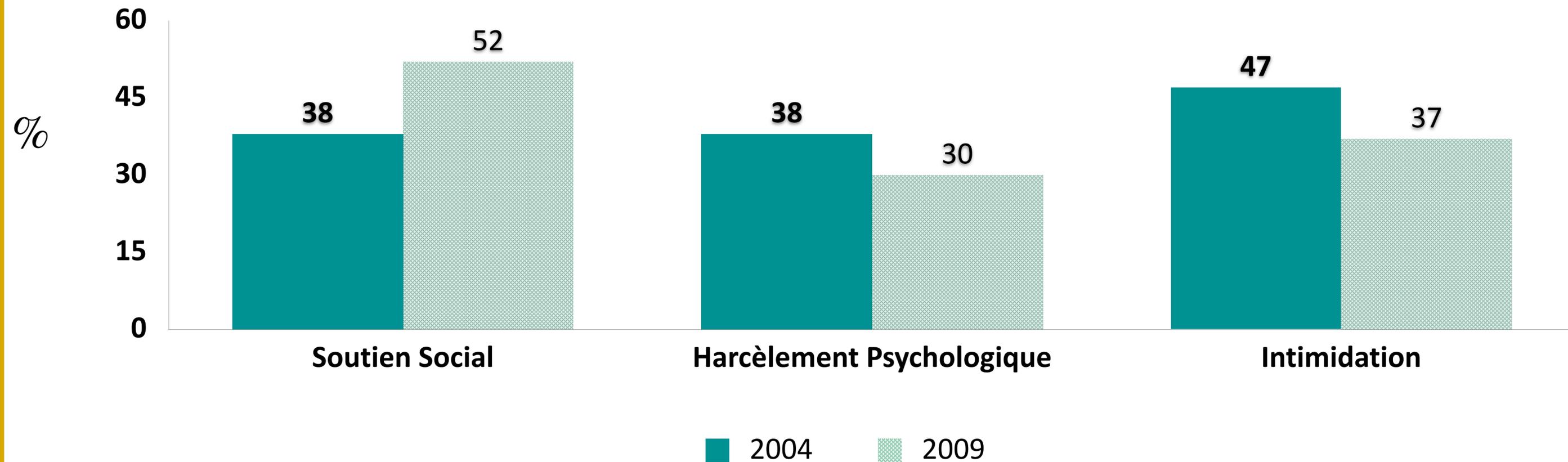
Évolution du harcèlement psychologique par les supérieurs, centres expérimentaux (3) vs témoins (15) (2004 à 2009)



Évolution de l'intimidation par les supérieurs, centres expérimentaux (3) vs témoins (15) (2004 à 2009)



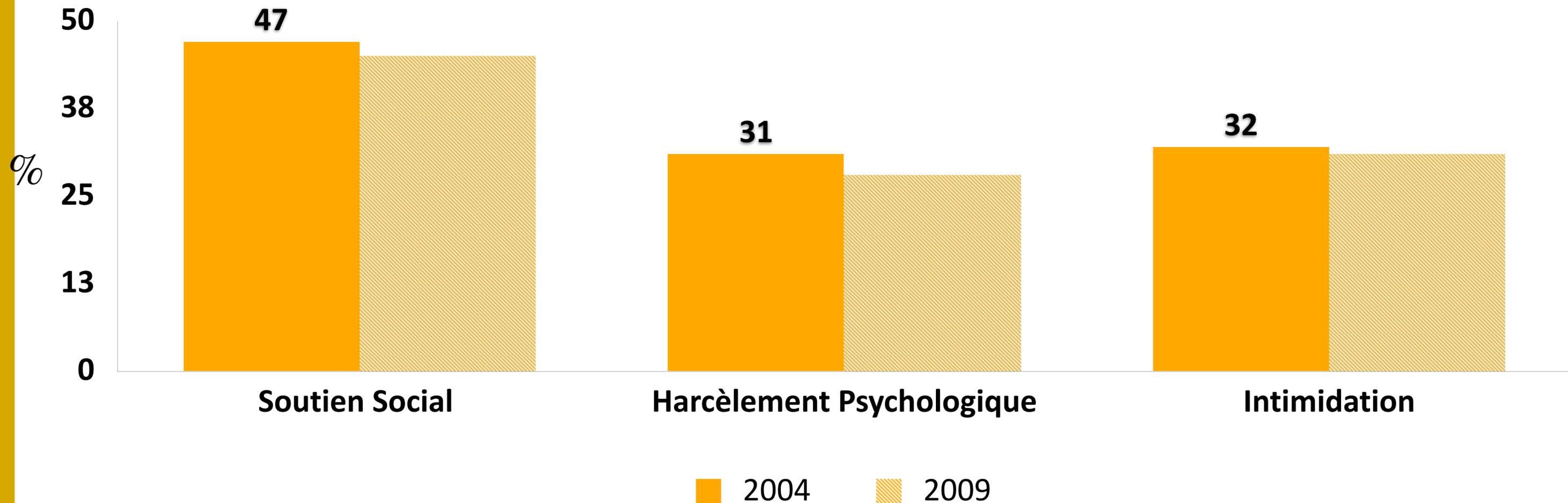
Évolution des rapports avec les supérieurs dans les centres expérimentaux 2004 vs 2009



Centres expérimentaux: 3 établissements, n=360 en 2004 et n=325 en 2007; Centres témoins: 15 établissements, n=1147 en 2004 et 963 en 2007.

* = p<.05; ** = p<.01; *** = p<.001; **** = p<.0001

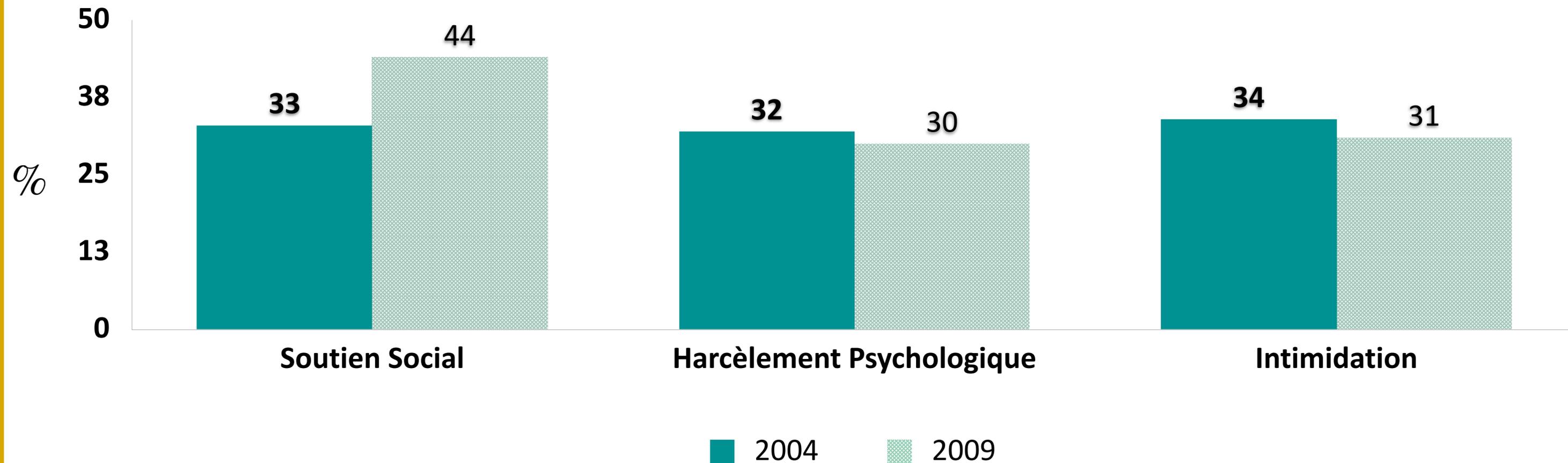
Évolution des rapports avec les supérieurs dans les centres témoins 2004 vs 2009



Centres expérimentaux: 3 établissements, n=360 en 2004 et n=325 en 2007; Centres témoins: 15 établissements, n=1147 en 2004 et 963 en 2007.

* = p<.05; ** = p<.01; *** = p<.001; **** = p<.0001

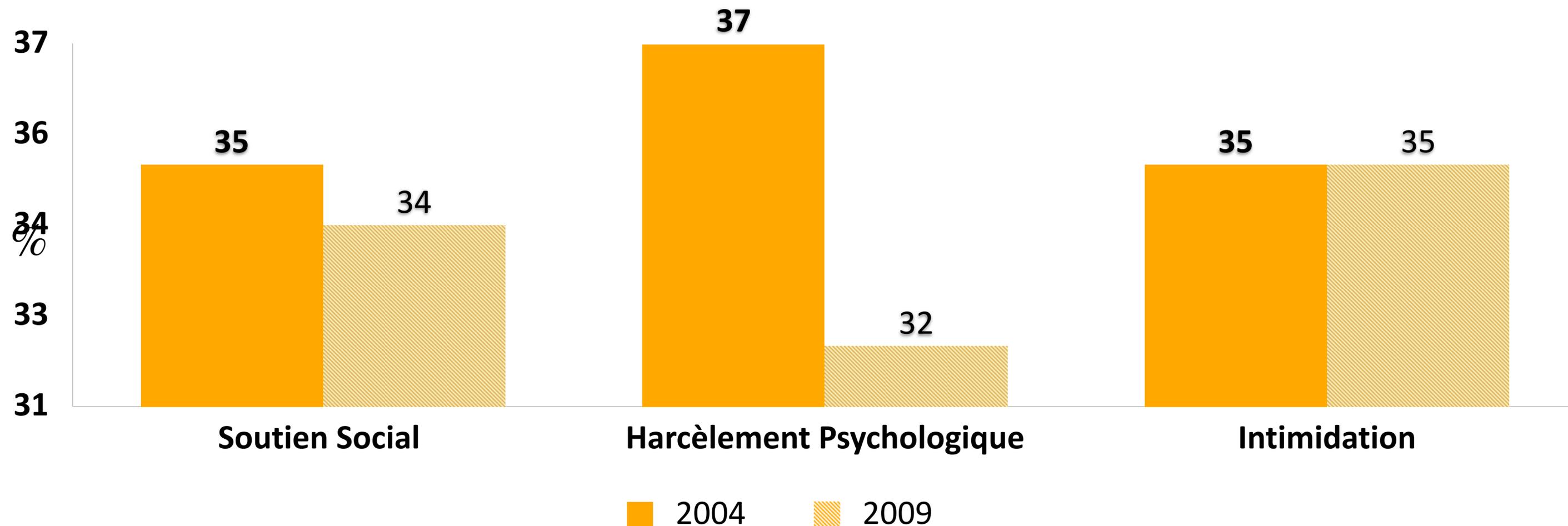
Évolution des rapports avec les collègues dans les centres expérimentaux 2004 vs 2009



Centres expérimentaux: 3 établissements, n=360 en 2004 et n=325 en 2007; Centres témoins: 15 établissements, n=1147 en 2004 et 963 en 2007.

* = p<.05; ** = p<.01; *** = p<.001; **** = p<.0001

Évolution des rapports avec les collègues dans les centres témoins 2004 vs 2009



www.irsst.qc.ca

Centres expérimentaux: 3 établissements, n=360 en 2004 et n=325 en 2007; Centres témoins: 15 établissements, n=1147 en 2004 et 963 en 2007.

* = p<.05; ** = p<.01; *** = p<.001; **** = p<.0001



Bilan de l'évolution 2004-2009

✓ Quantitatif

- un impact particulièrement important au plan des rapports interpersonnels entre les ASC et avec leurs supérieurs dans les centres expérimentaux.

✓ Qualitatif

- une nouvelle dynamique au sein des groupes
- un changement de mentalité chez plusieurs des acteurs touchés directement ou moins directement par la démarche de recherche.

GLOBALEMENT: le paritarisme et de la participation ont été les pierres angulaires de l'ensemble du processus d'intervention

- donné le ton aux changements observés.

4. La diffusion et l'application des connaissances

Des connaissances théoriques et pratiques transférables

- Les résultats de cette étude pourront stimuler l'implantation d'interventions participatives paritaires afin d'améliorer la situation de travailleurs qui sont exposés à des tensions importantes et qui peuvent ainsi contribuer à l'amélioration de leur situation.
- D'autres organisations pourront s'inspirer des changements organisationnels implantés dans le cadre de la recherche pour intervenir à leur tour sur leurs propres terrains.

Projets de valorisation en développement

- **Activité de valorisation (phase 1) : Élaboration de contenu pour prévenir la violence entre membre d'une organisation de travail**
- **Mise en forme de l'outil (phase 2)**
- **École d'été RIPOST**

Diffusion à l'interne

- Collection d'INFO-RIPOST locaux et provinciaux
 - Dussault, J., Jauvin, N., Bourbonnais, R., Vézina, M. (2009). Questionnaire RIPOST - Printemps 2009. Info-Ripost Provincial, vol 5 (2).
 - Dussault, J., Jauvin, N., Bourbonnais, R., Vézina, M. (2009). Harcèlement psychologique au travail. Info-Ripost Provincial, vol 5 (1).
 - Jauvin, N., Dussault, J. Vézina, M. Bourbonnais, R. (2008). Série spéciale questionnaire 2007. Sixième numéro : des projets d'avenir. Info-Ripost Provincial, vol 4 (6).
 - Jauvin, N., Dussault, J. Vézina, M. Bourbonnais, R. (2008). Série spéciale questionnaire 2007. Cinquième numéro : les indicateurs de santé. Info-Ripost Provincial, vol 4 (5).
 - Jauvin, N., Lavigne, E., Dussault, J. Vézina, M. Bourbonnais, R. (2008). Série spéciale questionnaire 2007. Quatrième numéro : les relations humaines au travail. Info-Ripost Provincial, vol 4 (4).
 - Jauvin, N., Lavigne, E., Dussault, J. Vézina, M. Bourbonnais, R. (2008). Série spéciale questionnaire 2007. Troisième numéro : les principales contraintes du travail. Info-Ripost Provincial, vol 4 (3).
 - ...
- Conférences et présentations auprès du comité de suivi, des GSI et du GC et des décideurs

Publications écrites

- Dussault, J., JAUVIN, N., Vézina, M., Bourbonnais, R. (2010). *Prévention de la violence entre membres d'une même organisation de travail, évaluation d'une intervention participative*. Montréal : IRSST. Collection Études et recherches (R-661).
- JAUVIN, N., Vézina, M., Bourbonnais, R., Dussault, J. (2008). Au cœur de l'administration de la peine : les surveillants et leur propre souffrance. Actes du colloque « Le pénal aujourd'hui : pérennité ou mutation ». [En ligne : <http://www.erudit.org/livre/#Actes>].
- JAUVIN, N. (2007). *Une analyse phénoménologique de la violence entre membres du personnel correctionnel québécois*. Thèse de doctorat non publiée, Université de Montréal. 275 pages.
- Bourbonnais, R., JAUVIN, N., Dussault, J., Vézina, M. (2007). « Psychosocial work environment, interpersonal violence and mental health among correctional officers ». *International Journal of Law and Psychiatry*, 4-5, p. 385-399.
- JAUVIN, N., M. Vézina, R. Bourbonnais, J. Dussault (2006). « Violence interpersonnelle en milieu de travail : une analyse du phénomène en milieu correctionnel québécois », *Revue PISTES*, Vol. 8, no 3.
- JAUVIN, N. (2006). Harcèlement psychologique au travail : violence perverse ou stratégie défensive? *Transphère* (journal professionnel du CSSS de la Vieille Capitale), 2 (3).
- JAUVIN, N., Dussault, J., Bourbonnais, R., Vézina, M. Participation des travailleurs et travailleuses aux transformations : des bénéfices pour tous! *Transphère* (journal professionnel du CSSS de la Vieille Capitale), automne 2010
- JAUVIN, N., Cousineau, M.-M., Vézina, M. Violence interpersonnelle au travail : typologie des acteurs, agresseurs et cibles. *Pistes* (soumis).

Communications pour la communauté scientifique

- JAUVIN, N., Bourbonnais, R., Dussault, J., Vézina, M. *Agir sur la santé mentale au travail : enjeux d'un partenariat réussi*. Conférence annuelle 2011 de l'Association canadienne de santé publique, Montréal, 19 - 22 juin 2011 (accepté).
- JAUVIN, N. *Bullying in correctional facilities: Issues of power and implications for prevention*. 7th Conference on workplace bullying and harassment. Cardiff, U.K. (2 au 4 juin 2010).
- JAUVIN, N., Dussault, J., Bourbonnais, R., Vézina, M. *Les résultats d'une intervention participative visant agir sur l'environnement de travail*. 4e congrès canadien annuel pour la recherche sur la santé mentale et les toxicomanies en milieu de travail. Toronto, (28 au 30 octobre 2009).
- JAUVIN, N., St-Arnaud, L. *Les cibles du harcèlement psychologique : trajectoires et stigmatisation*. 4e congrès canadien annuel pour la recherche sur la santé mentale et les toxicomanies en milieu de travail. Toronto, (28 au 30 octobre 2009).
- JAUVIN, N., Cousineau, M.-M., Vézina, M. *Agir sur la violence au travail : des pistes*. 3e Conférence internationale ICOH-WOPS, Québec. (1er au 4 septembre 2008).
- JAUVIN, N. *Violence interpersonnelle entre membres de l'organisation de travail : le développement d'un modèle*. Sixième Conférence internationale sur le harcèlement psychologique/moral au travail. Montréal. (4 au 6 juin 2008.).

Communications pour la communauté scientifique (suite)

- Bourbonnais R, Vézina M, JAUVIN N, Julie Dussault J. *Effectiveness of a Work Psychosocial Intervention among Correctional Officers*. 3e Conférence internationale ICOH-WOPS, Québec. (1er au 4 septembre 2008).
- Vézina, M., Bourbonnais, R., JAUVIN, N, Dussault J. *Development and Implementation of an Intervention among Correctional Officers*. 3e Conférence internationale ICOH-WOPS, Québec, (1er au 4 septembre 2008).
- JAUVIN, N., Vézina, M., Bourbonnais, R., Dussault, J. *Au cœur de l'administration de la peine : les surveillants et leur propre souffrance*. Colloque : Le pénal aujourd'hui : pérennité ou mutation. Montréal (5-7 décembre 2007).
- VÉZINA, M., Bourbonnais, R., Jauvin, N., & Dussault, J. *Evaluation of an organizational intervention to prevent mental health problems and mobbing among correctional officers*. 39th International Congress on Law and Mental Health, Padua, Italy, 27th June 2007.
- JAUVIN, N., Vézina, M., Bourbonnais, R., Dussault, J., Gagnon, J. *Au cœur des transformations du travail : l'engagement des partenaires*. Colloque RIPOST : Faire face aux transformations du travail. Vers de nouvelles pratiques. Québec (24 novembre 2006). http://www.csssvc.qc.ca/publications/doc/RIPOST/Collcom_Atelier2_EngagementPart.pdf

Conférences publiques

- JAUVIN, N. « Harcèlement psychologique au travail: rupture du lien de travail et exclusion de la vie sociale peuvent-elles conduire une victime au suicide? ». Conférence offerte dans le cadre de l'institut d'été 2009 'Suicide et milieu de travail' du centre CRISE (Centre de recherche et d'intervention sur le suicide et l'euthanasie). Montréal (11 juin 2009).
- JAUVIN, N. « Violence en milieu de travail : les multiples défis de la prévention ». Conférence offerte dans le cadre de l'Université féministe d'été 2009 'Violences. Analyses féministes de nouveaux enjeux' de l'Université Laval. Québec (3 juin 2009).
- JAUVIN, N. « La violence interpersonnelle au travail : comment peut-on agir? » Conférence offerte dans le cadre des « Pauses scientifiques » du CSSS-IUGS. Sherbrooke (novembre 2008).
- JAUVIN, N. « Comprendre pour mieux intervenir ». Conférence prononcée dans le cadre de l'ouverture du Colloque sur le harcèlement psychologique du Comité d'action en santé sécurité du Conseil central du Montréal métropolitain (CSN) (Montréal), 28 avril 2009.
- St-Arnaud, L., JAUVIN, N. « Santé mentale et retour au travail ». Conférence prononcée dans le cadre de la clôture du Colloque sur le harcèlement psychologique du Comité d'action en santé sécurité du Conseil central du Montréal métropolitain (CSN) (Montréal), 28 avril 2009.