

Les résultats de l'enquête sur la détresse psychologique au travail dans le secteur universitaire

Recherche réalisée par

Julie Cloutier Ph.D., Professeure à l'École des sciences de la gestion de l'UQAM
Sabrina Pellerin, Doctorante en administration à l'École des sciences de la gestion de l'UQAM

avec la collaboration de
Le Service aux collectivités de l'UQAM
Le Conseil provincial du secteur universitaire (CPSU) du Syndicat canadien de la fonction publique

Contexte

Au cours des deux dernières décennies, le secteur universitaire a subi des changements profonds. Les nombreuses coupes budgétaires et l'absence de réinvestissement ont conduit les directions des établissements universitaires du Québec à réduire leur personnel (ex. : suppression de postes, non-remplacement des personnes en absence de longue durée ou celles parties à la retraite) et à procéder à une réorganisation du travail. Les employés de soutien en fonction ont ainsi hérité des tâches et des responsabilités qui appartenaient aux postes supprimés ou inoccupés.

Les quelques études réalisées dans le milieu universitaire montrent que le personnel de soutien, soit le personnel non enseignant, est durement touché par la détresse psychologique (Biron, Brun et Ivers, 2008 ; Winefield et Jarrett, 2001). En effet, les membres du personnel non enseignant (ex. : personnel de bureau, professionnel et technique) sont plus nombreux à souffrir de détresse psychologique que l'ensemble des travailleurs des autres secteurs d'activité économique (Biron, Brun et Ivers, 2008 ; Winefield et Jarrett, 2001). Par exemple, une étude réalisée auprès de 1086 répondants dans le secteur universitaire québécois (Biron, Brun et Ivers, 2008) montrait déjà en **2008** que la proportion du personnel de soutien souffrant de détresse psychologique se chiffrait à **40,9 %**.

Compte tenu des plus récentes coupes budgétaires, où en sommes-nous ?

Les objectifs de l'étude

La détresse psychologique est un état psychologique pénible caractérisé par l'anxiété et la dépression (c.-à-d. l'irritabilité, la tristesse, la fatigue, le découragement et la dévalorisation de soi). Selon *l'Institut de la statistique du Québec* (2016), 29 % des travailleurs au Québec souffrent de détresse psychologique.

Notre étude visait trois (3) objectifs :

- Identifier les principaux facteurs de risque associés à la détresse psychologique dans le secteur universitaire ;
- Identifier les effets qu'exerce la détresse psychologique sur les comportements liés à la santé (ex. : consultation d'un psychologue, consommation de psychotropes) ;
- Identifier les effets qu'exerce la détresse psychologique sur les attitudes et comportements au travail (ex. : absentéisme, satisfaction au travail, intention de démissionner).

Cadre méthodologique

Les données concernant chacune des variables de notre étude ont été collectées à l'aide d'un questionnaire électronique autoadministré (plateforme *SurveyMonkey*). Les données concernant les facteurs de risque ont été collectées au mois de février 2018. Les données concernant le niveau de détresse psychologique et ses conséquences ont été collectées à l'aide d'un deuxième questionnaire administré au cours des mois d'avril et de mai 2018.

Les données proviennent de 11 établissements du secteur universitaire québécois. Les 9 154 employé(e)s membres d'un syndicat affilié au SFCP (excluant les professeur(e)s) ont été invités par courriel à se rendre sur la plateforme de sondage pour participer à notre enquête. De ce nombre, 921 participants ont dûment rempli les deux questionnaires. Compte tenu de la taille de la population visée (9154 employés), notre échantillon devait compter 370 participants pour être statistiquement représentatif de sa population (Krejcie et Morgan, 1970¹). Or, notre échantillon renferme 921 répondants. Cela signifie que notre échantillon est suffisamment grand pour représenter la réalité des employé(e)s de soutien dans les 11 établissements concernés.

Le niveau de détresse psychologique

Pour mesurer le niveau de détresse psychologique, nous avons utilisé l'*Indice de Détresse Psychologique de Santé Québec* (IDPSQ). Il s'agit de l'indice qui est utilisé par *Statistique Canada* dans le cadre de ses enquêtes sur la santé des populations. Cela permet donc de comparer le taux de détresse psychologique des employés de soutien à celui observé auprès des travailleurs du Québec. Nos résultats montrent que **53,4 %** des employés de soutien souffrent de détresse psychologique. C'est **12,5 points** de pourcentage de plus que ce qui avait été observé en 2008 (40,9 % ; Biron, Brun et Ivers, 2008). Et c'est **33,1 points** de pourcentage de plus que le taux de détresse psychologique enregistré pour le Québec en 2016 (29 %). La situation est donc préoccupante.

Nos résultats ont montré que le niveau de détresse psychologique ne varie pas en fonction des caractéristiques démographiques des répondants ou de l'établissement universitaire. En effet, tant les hommes que les femmes sont touchés par la détresse psychologique. Leurs caractéristiques personnelles ne contribuent, ni à accroître, ni à réduire le niveau de détresse psychologique : le niveau de scolarité ; le

¹ Krejcie, R.V. et Morgan, D.W. (1970). Determining sample size for research activities. *Educational and Psychological Measurement*, 30.

fait d'avoir au moins un enfant âgé de 5 ans et moins ; le fait d'avoir au moins un enfant âgé de 6 à 12 ans ; le groupe d'emplois ; le nombre d'années d'ancienneté et le nombre d'années de service. De plus, le taux de détresse psychologique est similaire dans les 11 établissements universitaires visés par notre enquête.

Les principaux facteurs de risques associés à la détresse psychologique

Plus d'une quarantaine de facteurs de risque ont été étudiés. Des analyses de régression multiple ont été effectuées afin de déterminer l'effet unique et indépendant des facteurs de risque. Pour toutes les analyses, l'effet des caractéristiques démographiques a été contrôlé. Nous présentons ici les principaux facteurs de risque.

- La surcharge de travail : 47,2 % des répondants indiquent qu'on leur demande de faire une quantité excessive de travail. Cette proportion grimpe à 61,8% pour le *Groupe professionnel*. Il s'agit ici du plus important facteur de risque;
- Les conflits travail-famille : 29,6 % des répondants indiquent que leur horaire de travail est souvent en conflit avec leur vie personnelle et leurs responsabilités familiales ; que lorsqu'ils rentrent à la maison après le travail, ils sont trop fatigué-es pour faire ce qu'ils voudraient faire ;
- Le conflit de rôle : 27,7 % des répondants indiquent recevoir des demandes contradictoires de deux ou plusieurs personnes. Cette proportion se chiffre à 32,8% pour le *Groupe professionnel* et à 59,4% pour le *Groupe métiers*;
- Le faible degré d'autonomie : 31,9 % des répondants indiquent ne pas avoir suffisamment de liberté pour décider comment faire leur travail ; ne pas avoir suffisamment la possibilité de prendre des décisions. Cette proportion atteint 39,6% pour le *Groupe bureau*;
- L'impossibilité d'utiliser ses compétences : 21,5 % des répondants indiquent ne pas avoir la possibilité d'utiliser leurs compétences ou d'en développer de nouvelles. Cette proportion grimpe à 33,9% pour le *Groupe bureau*;
- L'injustice relative à l'attribution des promotions : 64,4 % des répondants indiquent que les promotions ne sont pas attribuées de façon juste et équitable ;
- Le manque de reconnaissance : 39,4 % des employés indiquent ne pas recevoir de leur patron/patronne la reconnaissance qu'ils méritent ;
- Le manque de considération à l'égard des efforts : 39,4 % des employés indiquent que leur patron/patronne ne reconnaît pas leurs efforts. Cette proportion grimpe à 61,3% pour le *Groupe métiers*;
- Le manque de considération à l'égard de l'expertise : 21,3 % des répondants indiquent que leur patron/patronne montre peu de respect pour leurs connaissances et leurs habiletés et qu'il/elle ne fait pas confiance à leur jugement. Cette proportion atteint 35,5% pour le *Groupe métiers*.

En identifiant les principaux facteurs de risque, notre étude met en évidence les cibles d'amélioration prioritaires en vue de prévenir la détresse psychologique en milieu de travail et d'améliorer la santé mentale des employés de soutien. En effet, les interventions doivent viser à éliminer les facteurs de risque ou à en atténuer les effets. Ainsi, il semble impératif de procéder à l'embauche d'employé(e)s de soutien et de remplacer les personnes en absence de longue durée ou celles parties à la retraite de manière à alléger les tâches du personnel en fonction, ce qui permettrait du même souffle de réduire les conflits

travail-famille. Des améliorations devraient également être apportées sur le plan de la communication, du développement et de la carrière ainsi qu'en ce qui concerne la gestion du personnel.

Les conséquences associées à la détresse psychologique

La détresse psychologique entraîne des **conséquences sérieuses**. Parmi les employé(e)s qui **souffrent de détresse psychologique**...

- ... 46 % consomment au moins un type de psychotropes (médicaments pour réduire l'anxiété, pour aider à dormir ou pour remonter le moral, par exemple, des antidépresseurs) ;
- ... 45,6 % ont consulté un(e) professionnel (le) de la santé mentale au cours des 12 derniers mois (PAE y compris) ;
- ... 43,9 % souffrent d'une fatigue démesurée (se sentir vraiment épuisé-e à la fin d'une journée de travail ; se sentir vraiment fatigué-e en se levant le matin) ;
- ... 41,5 % souffrent d'insomnie (tous les jours ou la plupart du temps) ;
- ... 42,9 % se sont absenté-e-s au cours des 30 derniers jours pendant 4 jours en moyenne (consécutifs ou non) ;
- ... 16,8 % ont vécu un arrêt de travail au cours des 12 derniers mois ;
- ... 40,6 % ont l'intention de quitter leur emploi quand ils en auront l'occasion ;

Ces résultats corroborent ceux qu'ont obtenus Vézina et ses collègues (Vézina et al., 2011²). À partir des données collectées par l'*Institut de la statistique du Québec*, les chercheurs ont mis en évidence la relation entre la détresse psychologique et les comportements liés à la santé. Leurs résultats montrent notamment que parmi les travailleurs souffrant de détresse psychologique : 50 % consommaient des psychotropes (médicaments pour réduire l'anxiété, pour aider à dormir ou pour remonter le moral, par exemple, des antidépresseurs) ; 50 % avaient consulté un(e) professionnel (le) de la santé mentale au cours des 12 derniers mois et ; 42,2 % s'étaient absentés en raison de leur état de santé mentale. Ces résultats confirment que nos données concernant le niveau de détresse psychologique des employés de soutien sont fidèles à la réalité.

Nous tenons à remercier chaleureusement tous les employés qui ont consacré du temps à répondre à notre enquête. Vous contribuez à faire avancer les connaissances concernant la prévention de la détresse psychologique en milieu de travail. Nous vous en sommes très reconnaissantes !

² Vézina, M., E. Cloutier, S. Stock, K. Lippel, É. Fortin et autres (2011). Enquête québécoise sur des conditions de travail, d'emploi, et de santé et de sécurité du travail (EQCOTESST), Québec, Institut de recherche Robert-Sauvé en santé et sécurité du travail - Institut national de santé publique du Québec et Institut de la statistique du Québec.