

ABRÉGÉ DE RECHERCHE

LA SANTÉ AU TRAVAIL DES PRÉPOSÉES AUX BÉNÉFICIAIRES ET DES AUXILIAIRES EN SANTÉ ET SERVICES SOCIAUX EXPÉRIMENTÉES : DES CONSÉQUENCES DANS LA VIE PERSONNELLE ET FAMILIALE

SOURCE : Aubry, F., Couturier, Y. (2018). *La fragilisation de la santé au travail des préposées aux bénéficiaires et des auxiliaires en santé et services sociaux expérimentés du secteur public au Québec : quelles conséquences sur la vie personnelle et familiale ?*, Rapport de recherche. Centre de recherche et de partage des savoirs Interactions. CIUSSS du Nord-de-l'Île-de-Montréal, 38 pages.

<http://bit.ly/sante-pab-asss>



Centre de recherche et de partage des savoirs
CIUSSS du Nord-de-l'Île-de-Montréal

Dans le contexte actuel du vieillissement de la population, les préposées aux bénéficiaires (PAB) et les auxiliaires en santé et services sociaux (ASSS)¹ forment deux catégories d'emploi d'une très grande importance. Les premières réalisent des actes d'assistance quotidiens aux usagers et résidents dans diverses structures institutionnelles des CISSS et CIUSSS, alors que les ASSS réalisent globalement les mêmes activités, mais au domicile des personnes.

Dans ces métiers de service, les problématiques professionnelles peuvent avoir des effets sur la vie personnelle et familiale, et vice-versa. Par exemple, les quarts de travail des PAB et ASSS sont basés sur des horaires stricts et les employées doivent travailler durant les fins de semaine, ce qui peut provoquer des conflits d'horaires en lien avec les responsabilités parentales ou la vie personnelle. De plus, en matière d'activité de travail, le mandat de ces employées est d'assister quotidiennement des résidents en institution et des usagers à domicile, ce qui nécessite un travail physique et émotionnel important qui peut avoir des répercussions dans la vie familiale et personnelle. De même, puisque les PAB et ASSS sont majoritairement des femmes, la garde des enfants peut entraîner une difficulté à accepter des postes à temps complet, ce qui peut fragiliser leur statut d'emploi et leur revenu.

OBJECTIFS

Identifier les difficultés organisationnelles vécues par les PAB et les ASSS et leurs effets sur l'articulation travail-famille-vie personnelle.

MÉTHODE

Il s'agit d'une étude qualitative menée dans un centre intégré de santé et de services sociaux. Onze préposées aux bénéficiaires travaillant en CHSLD ont été interrogées, de même que onze auxiliaires en santé et services sociaux. La majorité a cumulé plus de 10 ans d'expérience.

¹ Nous féminisons ici le terme de préposée aux bénéficiaires, du fait du grand nombre de femmes exerçant le métier (près de 80 % au Québec, selon Grenier, N. 2008. *Portrait de la main d'œuvre Préposés aux bénéficiaires* (Rapport Grenier). Québec: Ministère de la Santé et des Services sociaux du Québec.)

FAITS SAILLANTS

Quatre enjeux majeurs ont été soulevés par les participantes :

- **L'intensification de la charge de travail** (accroissement du ratio de personnes à assister, perte du contact relationnel et manque de temps pour l'encadrement des nouvelles recrues), du fait notamment de l'alourdissement de la clientèle assistée, **qui provoque une fragilisation de la santé au travail** (répétitivité des actes, manque d'ancrage des formations destinées à prévenir les risques de blessures avec la réalité du terrain, agressivité et violence de certaines personnes), **ainsi que des conséquences négatives comme de la fatigue et du stress sur la relation de couple.**
- **L'éloignement des gestionnaires immédiats** (manque de fréquence dans les rencontres avec le gestionnaire immédiat, relations complexes avec les gestionnaires concernant la santé au travail, et manque d'appui des gestionnaires sur l'expérience professionnelle des employées expérimentées), et **leur incapacité à identifier des solutions pour les PAB et ASSS lors d'enjeux d'articulation travail-famille-vie personnelle.**
- **L'influence positive d'un second salaire** (celui du conjoint, principalement) pour maintenir la qualité de vie des PAB et ASSS dont le propre salaire est jugé trop faible.
- **La double charge de travail professionnelle et familiale** pour certains PAB et ASSS qui gardent une responsabilité familiale importante, ainsi que le développement de stratégies pour réduire ces charges. La complexité des horaires de travail et des horaires familiaux/personnels sont un indicateur majeur de cette double charge.

RECOMMANDATIONS

- 1) Réduire l'intensité de la charge de travail, notamment le ratio de résidents ou personnes par PAB/ASSS.
- 2) Réduire le taux de lésions professionnelles et de détresse psychologique en permettant aux PAB de participer directement au développement des programmes de prévention, comme les Principes pour le déplacement sécuritaire des bénéficiaires (PDSB).
- 3) Rapprocher davantage les gestionnaires « de proximité » des employées PAB et ASSS, afin qu'ils résolvent plus facilement les problématiques d'articulation travail-famille-vie personnelle que les employées pourraient subir.
- 4) Accroître le salaire des PAB et ASSS, et créer de nouveaux échelons salariaux pour ce personnel, afin que ces employées, majoritairement des femmes, haussent leur niveau de vie et ne dépendent pas d'un second salaire (le plus souvent celui du conjoint).
- 5) Rendre les horaires de travail plus flexibles pour les PAB et ASSS qui détiennent de lourdes responsabilités parentales (jeunes enfants, notamment).

PERSONNE RESSOURCE

François Aubry, professeur, Département de travail social Université du Québec en Outaouais et chercheur, Centre de recherche et de partage des savoirs InterActions, francois.aubry@uqo.ca

CONTACT

interactions.cnmtl@sss.gouv.qc.ca, www.centreinteractions.ca