

*“La carrière de PSSP  
est très enrichissante...  
j’aime aider les autres”*

Sondage des  
Préposés aux services  
de soutien à la personne  
(PSSP) dans le  
Grand Sudbury

Workforce  
Planning for

**Sudbury  
& Manitoulin**

Planification en  
main-d'œuvre



Ce projet est cofinancé par le Gouvernement du Canada  
et par le Gouvernement de l'Ontario. Le Gouvernement  
de l'Ontario et ses agences ne sont en aucun cas tenus de  
suivre les recommandations contenues dans ce document.

## Précisions sur les pénuries du marché du travail, les défis actuels et les solutions possibles

Préparé par:

Planification en main-d'œuvre pour Sudbury & Manitoulin

[www.planningourworkforce.ca](http://www.planningourworkforce.ca)

Mai 2019



## **TABLE DES MATIÈRES**

---

|   |    |
|---|----|
| CONTEXTE.....   | 1  |
| ANALYSE DE L'ENVIRONNEMENT .....  | 1  |
| LA PROFESSION DE PSSP .....   | 2  |
| MÉTHODOLOGIE .....  | 2  |
| RÉSUMÉ DES RÉSULTATS .....  | 2  |
| RÉSUMÉ DES COMMENTAIRES ET RECOMMANDATIONS .....  | 10 |
| SUJET À TRAITER 1: L'ATTRACTION – DES PROFESSIONNELS ATTENTIFS<br>ET BIENVEILLANTS..... | 10 |
| SUJET À TRAITER 2: UN SENTIER VERS LES SCIENCES INFIRMIÈRES .....                       | 10 |
| SUJET À TRAITER 3: DÉFIS DU MILIEU DE TRAVAIL .....                                     | 11 |
| SUJET À TRAITER 4: ACCEPTATION ET LA RECONNAISSANCE .....                               | 12 |
| SUJET À TRAITER 5: RÉTENTION .....  | 13 |
| SUJET À TRAITER 6: MODÈLES DE FORMATION.....  | 13 |
| SUJET À TRAITER 7: BASSIN DE PERSONNEL .....  | 13 |





## CONTEXTE

Les principaux intervenants qui emploient des Préposés au soutien de la personne (PSSP) disent qu'il y a une crise dans le Nord-Est de l'Ontario, y compris dans la Ville du Grand Sudbury (VGS) : il manque des PSSP formés/disponibles pour répondre à la demande. Comme il y a plusieurs raisons derrière cette pénurie, ses effets sont importants. Des équipes restent vacantes, des charges de travail sont de plus en plus lourdes et plus de PSSP quittent le métier qu'il n'y en a pour les remplacer; les efforts d'attraction d'étudiants sont inefficaces. De plus le travail de PSSP a une image de précarité, sous-payé et dévalorisé. La situation est exacerbée par le vieillissement de la population, la croissance des besoins en PSSP en milieux publics et privés (y compris à domicile), l'évolution du champ d'action et l'absence de cadre réglementaire de cette profession.

Suite à ces défis, Planification en main-d'œuvre pour Sudbury & Manitoulin (CPSM) et la VGS coopèrent pour chercher des solutions et traiter les défis autant que possible. Dans une première étape, la CPSM a réalisé un sondage auprès des PSSP actifs dans la profession, afin de mieux cerner les facteurs qui affectent l'attraction, le recrutement et la rétention de PSSP dans la VGS, de même que les réalités de leur travail. Un sondage auprès des agences qui emploient des PSSP constituera la seconde phase, conjointement avec la VGS. Les résultats des deux sondages seront rendus publics lors d'une réunion des principaux intervenants afin de discuter des solutions qui pourraient pallier les défis de personnel.

Ce rapport est axé sur le sondage des PSSP, dans lequel les membres de la profession font entendre leur voix, leurs opinions et leurs perspectives, ce qui contribue à nous éclairer sur les défis actuels. L'information obtenue explique ce qui les a attirés vers cette profession, quels aspects les retiennent et ce qui les motive à la quitter. Cela pourrait aider les intervenants à trouver des stratégies et des modes d'action pouvant pallier ou résoudre certains problèmes qui affectent la profession.

## ANALYSE DE L'ENVIRONNEMENT

Suite aux pressions d'agences diverses, le Réseau local d'intégration en santé du Nord-Est (RLISSNE) a créé un groupe de travail pour traiter les inquiétudes actuelles et prévues chez le personnel PSSP. Le RLISSNE a impliqué plusieurs organismes dans l'évaluation, ce qui a déclenché un ensemble d'actions de haut niveau, remises en cause par l'annonce récente du gouvernement provincial de dissoudre les RLISS. Alors que nous en sommes encore au début de cette transition, le RLISS continue d'agir dans l'exécution d'idées traitant des soucis actuels et prévus en pénuries de main-d'œuvre.

Bien que le RLISS soit plus axé sur les agences financées par les fonds provinciaux en santé, le sondage PSSP que nous présentons nous renseigne aussi bien en détails sur les voix collectives des PSSP qui travaillent dans ces agences que dans les autres. Toutes ces précisions doivent aussi être analysées dans leur contexte provincial et historique, avec beaucoup de variables situées en dehors de la portée de ce projet de recherche. C'est toutefois ce contexte qui nous place là où nous sommes. Voici, en gros, ce que cela comprend : l'ampleur du travail augmente/change; la population vieillissante exige plus de soins; des responsabilités autrefois l'apanage de professions comme les infirmières se voient transférées aux PSSP; les PSSP sont « sous-désignés » dans les codes CNP; un appui accru sur une main-d'œuvre PSSP moins bien payée que les autres professionnels de la santé; l'absence d'un organisme de réglementation pour défendre la valeur des PSSP, agréer et promouvoir la profession dans la province; les efforts timides du gouvernement provincial pour réglementer la profession sous forme de registre (couteux, la première tentative a échoué, résultats mitigés des efforts actuels); le manque de valorisation des PSSP en tant que membres à part entière du milieu de la santé; les charges de travail de plus en plus lourdes; les ratios élevés patient/client à personnel; les bas salaires et la nature précaire du travail.

La diffusion de l'information recueillie grâce au sondage aura lieu auprès des collèges locaux, des administrateurs et employeurs, associations pertinentes, leaders municipaux et provinciaux et autres; cela facilitera leur sensibilisation aux défis actuels en appuyant des solutions locales et provinciales.

### Facteurs historiques/ provinciaux

L'ampleur du travail augmente/change  
demande accrue – population vieillissante  
profession mal désignée  
Les PSSP coûtent moins  
Bas salaires  
Pas d'organisme de contrôle  
non reconnus comme membres de  
l'équipe de santé  
ratios clients/ personnel trop élevés  
travail précaire

## CNP pour PSSP<sup>1</sup>

**CNP 4412** – Les Aides familiaux/ familiales résidents, aides de maintien à domicile et personnel assimilé fournissent des soins à la résidence du client ou d'autres lieux résidentiels non institutionnels. Comme exemple de titres, sans exhaustivité, préposé/préposée aux soins personnels - soins à domicile, aide familial résident/aide familiale résidente, préposé/préposée - service de répit à domicile, aide de maintien à domicile

**CNP 3413** – Aides-infirmiers/ infirmières, aides-soignants/ soignantes et préposés aux patients travaillent dans les établissements de santé, comme les hôpitaux, les maisons de santé et les résidences-services pour personnes âgées, sous les titres aide-soignant/aide-soignante ou préposé aux soins-secteur médical.

La recherche exige une approbation éthique

Pourtant, en tant que société nous avons imposé de plus en plus de tâches aux PSSP afin de répondre à un large éventail de besoins dans les hôpitaux, les maisons de soins de longue durée, les maisons de retraite, les domiciles et autres établissements en santé. Les PSSP répondent à de nombreux besoins, que ce soit pour notre population vieillissante ou pour ceux désireux de rester chez eux pour récupérer. Ceci pour dire que non seulement nous devons trouver des moyens de traiter les problèmes de cette profession, mais nous devons aussi traiter certains défis actuels et à venir d'attraction, de recrutement et de rétention de la main-d'œuvre PSSP.

## LA PROFESSION DE PSSP

Les données d'EMSI<sup>2</sup> estiment qu'en 2017, il y avait 341 personnes dans **CNP 4412** et 1530 dans **CNP 3413**, un total de 1871 employés. Du point de vue de ce sondage, il est impossible de dire combien de PSSP font partie des 1871 personnes identifiées sous ces CNP. Il est donc impossible aussi de préciser la représentativité de notre échantillon, bien que les chercheurs soient confiants dans la validité des réponses obtenues.

## MÉTHODOLOGIE

Le sondage auprès du personnel PSSP a été effectué à l'aide du logiciel de sondage en ligne Survey Monkey. Le questionnaire a été conçu par la CPSM et la Division des services sociaux de la VGS avec l'intention d'assurer l'anonymat, tout en recueillant de l'information chez le personnel actif comme PSSP. Les questions portaient sur les aspects préférés de leur travail, les défis à relever et les facteurs qui faciliteraient l'attraction et la rétention des PSSP. On leur demandait aussi s'ils prévoyaient de rester ou de quitter cette profession dans l'avenir.

La CPSM a dirigé la diffusion du sondage et demandé aux employeurs de PSSP dans la VGS, aux collèges locaux et autres organismes de formation et aux associations de PSSP, d'envoyer le sondage à tous les PSSP actifs. Chacun devait contacter ses employés/diplômés et/ou membres qui sont PSSP. Une affiche a été diffusée chez les employeurs et placée aux endroits fréquentés par le personnel comme les coins repas. Une annonce a été diffusée à la radio CBC. Le sondage a été ouvert près d'un mois.

La recherche impliquant des sujets humains, la CPSM a obtenu l'approbation du Comité d'éthique de la recherche du Collège Cambrian pour conformer le projet avec l'Énoncé de politique des trois conseils : Éthique de la recherche avec des êtres humains<sup>3</sup> et le tutoriel Groupe en éthique de la recherche.<sup>4</sup> Une fois le sondage fermé, un analyste du marché du travail a été engagé pour l'analyse des résultats.

## RÉSUMÉ DES RÉSULTATS

### Profil des répondants

Plusieurs questions démographiques concernaient l'âge, le sexe, l'affiliation à un groupe désigné, le statut matrimonial, les enfants (et leur âge), le niveau d'éducation et le nombre d'années d'expérience comme PSSP. Chaque question a été conçue avec soin pour aider les chercheurs à déterminer si ces variables influençaient les réponses. Par exemple, est-ce que les PSSP avec une longue expérience avaient des opinions et des perspectives différentes? Est-ce que les PSSP avec des enfants à la maison voyaient les garderies comme un problème? Est-ce que les PSSP les mieux éduqués étaient mieux payés?

80 personnes ont commencé le sondage, mais 54 l'ont complètement rempli. En moyenne, il y a eu 62 réponses à chaque question.

1 CNP est l'acronyme de la Classification nationale des professions utilisée par le Gouvernement du Canada. Elle utilise un langage standardisé pour décrire le travail effectué par la population active du Canada

2 Outil de modélisation économique sous licence du Ministère de l'Agriculture, de l'alimentation et des affaires rurales de l'Ontario

3 Groupe interagences en éthique de la recherche <http://www.pre.ethics.gc.ca/fra/index/>

4 <https://tpps2core.ca/welcome>

## AGE

63% des répondants (N=47) ont déclaré avoir moins de 35 ans.

## SEXE

On a demandé aux répondants à quel sexe ils s'identifiaient. La grande majorité étaient des femmes (91%), les autres des hommes. Les deux autres choix étaient trans et autre, mais personne n'a choisi ces options.

## GROUPES DÉSIGNÉS

Il y avait une gamme d'options parmi lesquelles les répondants pouvaient s'auto-désigner. Sur les 75 répondants, 64% ne s'identifiaient à aucun groupe, 8% s'identifiaient comme Autochtones, 20% comme Francophones, 7% comme immigrants, 9% comme handicapés et 4% comme minorité visible.

## STATUT MATRIMONIAL

74 répondants ont rempli cette section ayant pour question : quel est votre statut matrimonial? 45% étaient célibataires, 47% mariés/en union libre et 8% étaient divorcés.

## ENFANTS

74 répondants ont rempli cette section. 46% avaient des enfants de moins de 16 ans vivant avec eux, 51% n'en avaient pas et 3% ont déclaré en avoir chez eux à l'occasion.

## NIVEAU D'ÉDUCATION

Il fallait cocher toutes les cases qui s'appliquaient pour répondre à la question, mais il semble que tout le monde n'a pas répondu de la même manière. Alors que certains ont coché toutes les cases vraies pour eux, d'autres n'ont choisi que le plus haut niveau atteint car 25 répondants disaient avoir un D.E.S. (ou CEGEP) alors que 40 avaient un diplôme collégial, or il est fort peu probable que 15 personnes aient pu obtenir un diplôme collégial sans avoir un diplôme du secondaire.

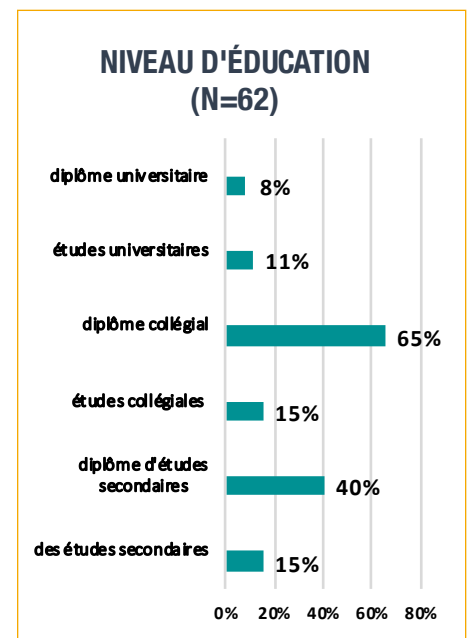
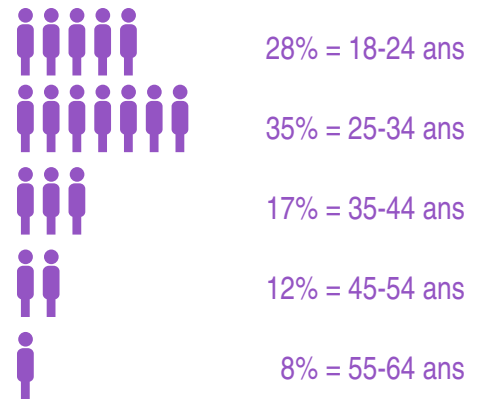
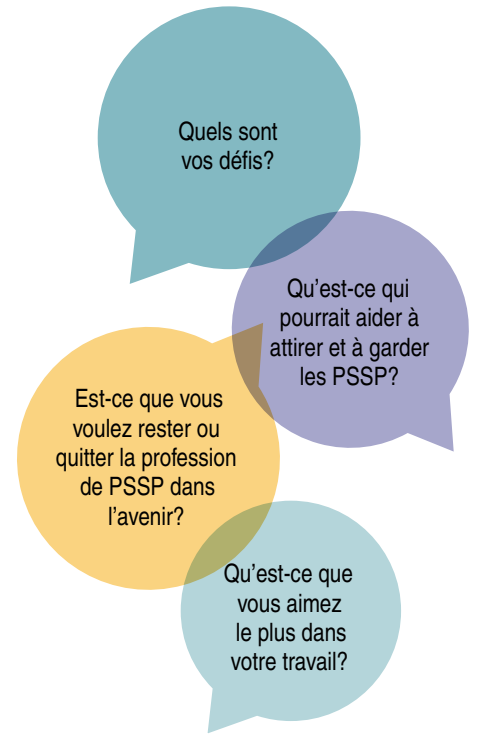
L'intention derrière cette question (et peut-être la cause de confusion) était le fait que les exigences pour être PSSP ont varié au cours des années, ce qui a fait varier les niveaux d'éducation requis. Par exemple, quelqu'un peut être retourné étudier en vue d'un certificat, alors qu'un autre a pu obtenir sa qualification de PSSP suite à son expérience du domaine.

La pénurie de PSSP provoque l'émergence de modèles de formation hybrides. Par exemple, dans le Grand Sudbury on offre à des étudiants qui échouent l'examen final de qualification dans une autre discipline reliée à la santé de suivre un programme de formation en PSSP fortement réduit : cela permet de leur procurer des emplois dans ce domaine dans un effort de pallier les pénuries.

Il est donc plus prudent d'interpréter les résultats de cette question comme indicatifs du plus haut niveau d'éducation atteint par les répondants, ce qui signifie que 73% d'entre eux avaient un diplôme collégial ou universitaire.

## CERTIFICAT DE PSSP

92% des répondants ont dit qu'ils détenaient un certificat de PSSP.





Années  
d'expérience  
comme PSSP

**48%**

Plus de 3 ans d'expérience;

**18%**

3 à moins de 5 ans d'expérience

**11%**

5 à moins de 7 ans

**23%**

7 ans ou plus

**55%**  
1<sup>ère</sup> carrière

## ANNÉES D'EXPÉRIENCE COMME PSSP

48% travaillaient comme PSSP depuis moins de 3 ans, 18% de 3 à moins de 5 ans, 11% de 5 à moins de 7 ans et 23% depuis 7 ans ou plus.

## PREMIÈRE CARRIÈRE

55% des répondants ont déclaré que PSSP était leur première carrière, indépendamment de leurs années d'expérience dans la profession.

Les questions démographiques avaient pour but d'obtenir une meilleure compréhension de la main-d'œuvre PSSP du Grand Sudbury, mais elles soulèvent d'autres interrogations : pourquoi cette surreprésentation féminine? Est-ce que les femmes qui entrent pour la première fois sur le marché du travail trouvent la profession plus attirante et, si oui, pourquoi? Par exemple, est-ce que le rôle de PSSP cadre avec leurs besoins comme parent ou personne soignante? Et est-ce que les programmes PSSP accélérés sont plus attractifs pour les gens qui entrent sur le marché du travail comme première carrière?

## Caractéristiques de l'emploi

### STATUT D'EMPLOI

La question portait sur le statut de l'emploi. Les réponses sont présentées sous forme de table croisée selon que l'on aie plus ou moins de 3 ans d'expérience comme PSSP.

Sur 58 répondants à cette question, la majorité était répartie entre le personnel à temps plein et à temps partiel, avec seulement 3% d'occasionnels. Cependant, selon le tableau 1 il y a une différence dans la réponse en fonction de l'expérience. 69% des PSSP avec moins de 3 ans d'expérience étaient à temps partiel, ou occasionnels, alors que les deux-tiers des PSSP avec plus de 3 ans de métier étaient à temps plein. Plusieurs répondants ont relevé qu'ils faisaient aurtant d'heures qu'un PSSP à plein temps, bien qu'ils soient considérés comme étant à temps partiel.

TABLEAU 1: STATUT D'EMPLOI SELON L'EXPÉRIENCE COMME PSSP (N=58)

| STATUT                               | TOTAL | MOINS DE 3 ANS | 3 ANS ET PLUS |
|--------------------------------------|-------|----------------|---------------|
| Temps plein                          | 48%   | 31%            | 66%           |
| Temps partiel                        | 48%   | 62%            | 34%           |
| Contrat à durée limitée              | 0%    | 0%             | 0%            |
| Occasionnel (au besoin, remplaçants) | 3%    | 7%             | 0%            |



## Salaire horaire

16% – 15 à 17 \$  
59% – 18 à 20 \$  
21% – 23 à 17 \$  
12% – 24 \$+

## HEURES HEBDOMADAIRES DE TRAVAIL

On a demandé aux répondants la durée moyenne de leur semaine de travail. Sur 59 réponses. 49 % ont déclaré travailler 31 à 40 heures, ce qui est considéré comme à temps plein. 15% travaillaient plus de 41 h par semaine et 36% moins de 30h par semaine.

## PAYE HORAIRE (SAUF HEURES SUP)

La question sur le salaire horaire hormis les heures supplémentaires a donné 58 réponses. Les heures supplémentaires n'ont pas été prises en compte afin de donner une image plus précise des salaires des PSSP. 16% des répondants gagnaient entre 15 et 17\$ de l'heure, 59% entre 18 et 20\$, 14% entre 21 et 23\$ et 12% 24\$ et plus. Bien entendu, les PSSP à temps plein ont des salaires supérieurs à ceux des PSSP à temps partiel.





## TRAVAIL POUR UNE AGENCE D'EMPLOI

Environ le tiers des répondants travaillent pour une agence d'emploi et il est intéressant de voir que 25% de ces répondants travaillent à temps plein alors que 75% de ceux qui ne travaillent pas pour une agence sont à temps plein. Cela correspond au fait que les agences d'emploi sont souvent utilisées comme bouche-trous en termes d'horaires et de lieux de travail.

## LIEU DE TRAVAIL

On demandait aux PSSP où ils travaillent et leurs réponses nous donnent deux précisions: la typologie des employeurs, plus une indication du nombre de PSSP oeuvrant chez plus d'une catégorie d'employeur. La ligne des pourcentages totaux du tableau 2 montre que certains répondants ont coché plus d'une case comme lieu de travail. Cela semble particulièrement de cas des PSSP actifs auprès d'une agence d'emploi, avec des réponses totales de 121% (contre 108% pour les autres). Cela correspond au fait que c'est l'agence qui décide d'envoyer les PSSP là où l'on en a besoin.

1/3 des PSSP travaillent pour une agence d'emploi

TABLEAU 2: LIEU DE TRAVAIL SELON L'HORAIRE ET L'EMPLOYEUR

| TYPOLOGIE DES EMPLOYEURS        | TOTAL       | TEMPS PARTIEL | TEMPS PLEIN | TRAVAILLE POUR UNE AGENCE D'EMPLOI | NE TRAVAILLE PAS POUR UNE AGENCE D'EMPLOI |
|---------------------------------|-------------|---------------|-------------|------------------------------------|---|
| Maison de soins                 | 71%         | 74%           | 65%         | 53%                                | 81%                                       |
| Maison de retraite              | 9%          | 11%           | 8%          | 11%                                | 8%  |
| Résidence                       | 5%          | 4%            | 8%          | 5%                                 | 5%  |
| Fournisseur de soins à domicile | 18%         | 19%           | 15%         | 37%                                | 8%  |
| Hôpital                         | 7%          | 7%            | 8%          | 11%                                | 5%  |
| Personne privée/famille         | 2%          | 0%            | 4%          | 5%                                 | 0%  |
| <b>TOTAL</b>                    | <b>113%</b> | <b>115%</b>   | <b>108%</b> | <b>121%</b>                        | <b>108%</b>                               |

## AVANTAGES SOCIAUX

57% des PSSP ne recevaient pas d'avantages sociaux, mais il y a des écarts importants, sauf pour le niveau d'éducation. Ainsi 85% des PSSP à temps partiel et 75% des répondants ayant moins de 3 ans d'expérience ne recevaient aucuns avantages sociaux, alors que, chez ceux à temps plein, 64% avaient un plan dentaire et médicaments, 54% avaient un plan de santé complémentaire et 46% un plan de retraite ou des REER. Les avantages sociaux étaient les plus importants après 3 ans d'expérience.

## MOTIFS D'ABSENTÉISME

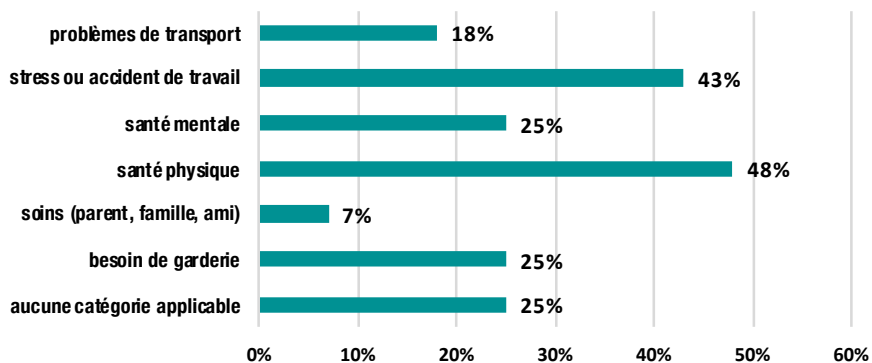
On demandait aux répondants de cocher les motifs d'absence qui s'appliquaient à eux. 25% des répondants ont dit qu'aucun des motifs ne s'appliquait. La proportion était un peu plus élevée pour les personnes employées par une agence d'emploi. On peut supposer que le fait de travailler pour une agence permet plus de flexibilité dans la disponibilité et le lieu de travail, comparé à un employeur traditionnel. De plus, les plus jeunes n'ont pas forcément des parents âgés dont ils doivent s'occuper, ce qui s'appliquerait aux motifs de soins familiaux classés assez bas comparativement aux autres motifs.

57% n'ont pas d'avantages sociaux

Deux principaux motifs d'absentéisme:

1. Santé physique;
2. Stress ou accident du travail

### MOTIFS D'ABSENTÉISME (N=56)



On avait aussi permis aux répondants d'ajouter d'autres motifs d'absence et 7 répondants l'ont fait en ajoutant : conflit d'horaire avec des activités scolaires des enfants; stress du travail avec pénurie de personnel; surcroît de travail; route fermée à cause de mauvais temps; et maladie.

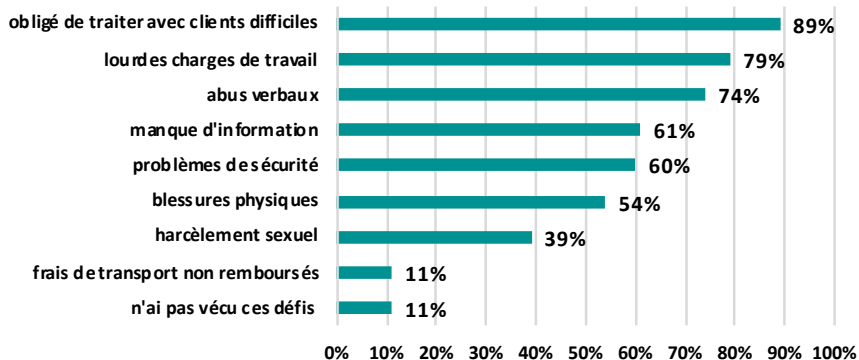
### DÉFIS AU TRAVAIL

Une question portait sur les défis associés au travail de PSSP, sans toutefois leur demander quelle était la fréquence des difficultés. Le graphique ci-dessous illustre les réponses à partir d'une liste préétablie, mais il est clair que le défi principal est l'obligation de traiter avec des clients difficiles, avec 89% de mentions. A noter que les PSSP oeuvrant pour des agences d'emploi ont rapporté moins de problèmes, ce qui suggérerait que le fait d'aller dans une variété d'endroits les exposerait moins à des situations répétitives dont les autres font l'expérience de manière quotidienne et répétitive.

3 principaux défis:

- 1 Clients difficiles;
- 2 Lourdes charges;
- 3 Abus verbaux

### LES DÉFIS AU TRAVAIL (N=57)



Comme dans le cas des questions précédentes, les répondants pouvaient ajouter d'autres descriptions de problèmes, par exemple : se sentir pressés et manquer des pauses du fait de la pénurie de personnel; l'abus familial et un milieu de travail désagréable (le client fume dans son domicile).

Les défis signalés par les PSSP sont tous très importants et doivent être traités du point de vue de la sécurité au travail. La majorité des lieux de travail ne sont pas exposés à des situations de clientèle difficile et abusive, de charges de travail trop lourdes et de craintes vis-à-vis de la sécurité et du risque de blessures physiques. Ces questions exigent bien plus d'attention afin de minimiser les risques par une réduction des charges de travail et des stratégies et politiques de gestion du milieu de travail et de formation. La section de ce rapport portant sur les recommandations revient sur ces sujets.

## Attraction, recrutement et rétention des PSSP

Les autres questions du sondage traitaient des opinions des répondants en tant que PSSP, leur attitude concernant leur avenir dans la profession et les moyens de rendre celle-ci plus attrayante pour les autres.

### MOTIFS DE CHOIX D'UNE PROFESSION PSSP

A la question portant sur les motifs de choix de la profession de PSSP, le principal motif d'attrait selon les répondants était d'aider et s'occuper des clients (81% du total), suivi de plus loin par un constat pratique, PSSP est un métier très demandé (61%) et pouvoir travailler en tête-à-tête avec les clients (53%). Il est clair que la profession attire des personnes soucieuses du bien-être des autres.

48% des répondants voyaient le métier de PSSP comme un moyen d'entrée dans le secteur santé, notamment comme infirmière. Sur 13 répondants proposant d'autres raisons, 6 personnes mentionnaient que PSSP est un bon moyen d'obtenir de l'expérience en vue de devenir infirmière. D'autres ont précisé qu'elles n'avaient pas pu être admises dans un programme de sciences infirmières; nous verrons plus loin que ce thème est récurrent lorsque l'on pose des questions concernant l'avenir des PSSP.

## 3 motifs de choix du métier de PSSP

1

Aider et s'occuper des clients;

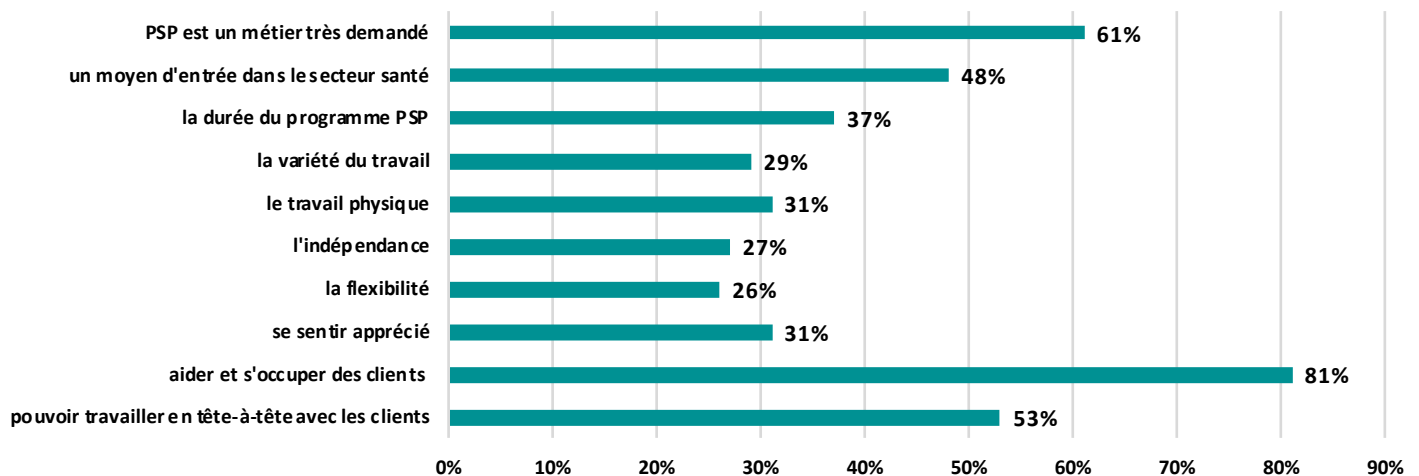
2

Métier très demandé;

3

Travailler en tête-à-tête avec les clients

### MOTIFS DE CHOIX DU MÉTIER DE PSSP (N=62)



### FAIRE DE PSSP UNE PROFESSION PLUS ATTRAYANTE

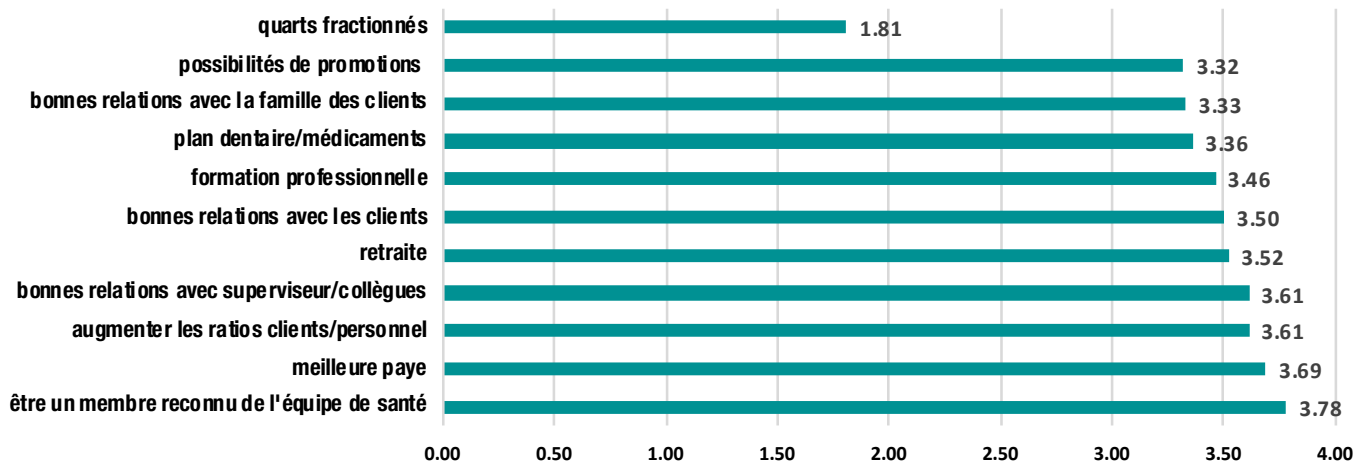
Une échelle en 5 points permettait aux répondants d'évaluer des actions pouvant rendre le métier de PSSP plus attrayant, chacun des cinq points correspondant à une valeur. Chaque action a donc été assortie d'un score moyen chez les 56 répondants.

Le graphe montre que chaque action sur la liste a été cotée au-dessus de "3" (très important) sauf quarts fractionnés avec "1,81" (juste sous modérément important). Selon la proportion de répondants (par opposition à la cote sur l'échelle), les 4 énoncés suivants ont été les plus choisis: être un membre reconnu de l'équipe de santé (78%); meilleure paye (80%); ratio personnel/client élevé (74%); et bonnes relations avec superviseur/collègues (69%).

### FAIRE DE PSSP UNE PROFESSION PLUS ATTRAYANTE

|                       | VALEUR |
|-----------------------|--------|
| Extrêmement important | 4      |
| Très important        | 3      |
| Modérément important  | 2      |
| Peu important         | 1      |
| Pas important du tout | 0      |

## COMMENT FAIRE DE PSSP UNE PROFESSION PLUS ATTRAYANTE (N=56)



### SATISFACTION D'ÊTRE PSSP

Une échelle en 5 points a permis de mesurer la satisfaction à l'égard de la profession de PSSP. Sur 59 réponses, 24% des PSSP étaient satisfaits en totalité, 20% très satisfaits, 31% modérément, 17% l'étaient un peu seulement et 8% pas du tout. Bien que la satisfaction l'emporte, moins de la moitié des PSSP se situaient entre modérément et totalement satisfaits.

### CONTINUER OU QUITTER LA PROFESSION DE PSSP

Le sondage demandait si les répondants prévoyaient de continuer en tant que PSSP ou de quitter la profession, ce qui a donné une variété de résultats. D'abord, moins d'une moitié (46%) des PSSP prévoyait de continuer, alors que les 54% restants prévoyaient de quitter dans les 5 ans. Les plus susceptibles de partir sont ceux ayant moins de 3 ans d'expérience, ceux qui ont un diplôme postsecondaire, qui travaillent à temps partiel, qui ne travaillent pas pour une agence d'emploi et qui gagnent 21\$ l'heure ou plus.

Ce résultat en soi devrait constituer une alerte importante pour les législateurs et les employeurs des PSSP. La section des recommandations comporte plus de précisions, mais on ne peut assez souligner qu'il faut implanter des mesures encourageant le personnel PSSP actuel à rester tout en attirant des candidatures nouvelles.

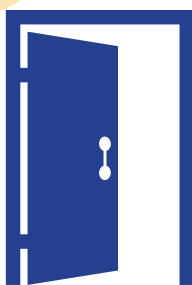
### OPTIONS AU DÉPART DE LA PROFESSION DE PSSP

32 des répondants prévoyant de quitter la profession dans les 5 années à venir ont aussi précisé les 49 possibilités d'options qu'ils envisagent.

Il y avait une répartition presque identique entre les personnes qui se dirigeaient vers un autre domaine de travail (41%) et celles qui voulaient rester dans le secteur santé et suivre une formation postsecondaire (38%). Sur huit personnes ayant cité "Autre," six allaient devenir infirmières ou étudier dans le domaine, les deux autres s'engageaient dans des études sans donner de précisions.

Parmi les personnes ayant planifié de sortir de la profession de PSSP, certaines étudiaient déjà en sciences infirmières et travaillaient temporairement comme PSSP, alors que d'autres avaient clairement l'ambition et l'intention de suivre d'autres choix de carrières.

54%  
prévoient de quitter  
la profession dans  
les 5 ans



### TROIS CHOSES QUE J'AIME LE PLUS COMME PSSP

Le tableau 3 présente les six thèmes les plus cités en réponse à la question portant sur les trois principales caractéristiques décrivant la satisfaction tirée de la profession de PSSP.

| MOTIFS                   | COMMENTAIRES (directement des réponses des PSSP)   | RÉPONSE        |                |                |            |
|--------------------------|--|----------------|----------------|----------------|------------|
|                          |  | 1 <sup>è</sup> | 2 <sup>è</sup> | 3 <sup>è</sup> | total      |
| aider                    | Prendre soin des autres, leur donner un service  | 28             | 16             | 11             | 55         |
| environnement de travail | Profession où l'on travaille fort, avec d'autres personnels en santé, gens bien, tout le monde en équipe | 6              | 14             | 24             | 44         |
| appréciation             | Sourires quand on est apprécié, reconnaissance   | 5              | 8              | 12             | 25         |
| social                   | Rencontre de gens nouveaux, travail avec le public   | 5              | 12             | 3              | 20         |
| Les clients              | Rendre les clients heureux, bien et les conforter  | 8              | 3              | 0              | 11         |
| flexibilité              | Heures flexibles, flexibilité des quarts de travail  | 4              | 0              | 2              | 6          |
| <b>TOTAL</b>             |  | <b>56</b>      | <b>53</b>      | <b>52</b>      | <b>161</b> |

Nous constatons de nouveau que, malgré les défis, la satisfaction tirée de l'aide aux autres est la plus forte parmi les répondants, qui plus est, cet aspect de la tâche a été le premier à être mentionné, ce qui en fait un aspect des plus satisfaisants de la profession. L'environnement du travail comprend le fait de travailler dans le milieu de la santé et en équipe. L'Appréciation, l'aspect social et les clients font aussi partie des récompenses intrinsèques de la profession. La Flexibilité est plus axée sur les facteurs tangibles comme les horaires et les quarts de travail.

### TROIS CHOSES QUE J'AIME LE MOINS COMME PSSP

A l'inverse de la précédente, cette question décrit les pires choses auxquelles les PSSP font face. Ces résultats proviennent de citations directes et reflètent 9 sujets à traiter concernant les PSSP:

- EFFECTIFS:** pénuries d'effectifs; ratio patients par employé; lourdes charges de travail; pas assez de temps pour donner les soins nécessaires; trop pressés
- SALAIRES:** terribles salaires; la paye; bas salaires
- MILIEU DE TRAVAIL:** manque de fiabilité des collègues; équipes de gestion peu compétentes; scènes
- FATIGUE ÉMOTIONNELLE:** pas s'appréciation; parfois stressée; clients qui meurent
- TRAVAIL PHYSIQUE:** physiquement difficile parfois; physiquement exigeant; démolit le corps
- HORAIRES:** longues heures; quart fractionné; travaille toutes les fins de semaine
- VOYAGES:** obligé de voyager; pas de remboursement du kilométrage; doit utiliser mon propre véhicule
- PAS D'AVANTAGES SOCIAUX:** pas de plan de retraite; dans le secteur santé mais aucun avantage social
- CLIENTS:** clients difficiles; on se fait frapper et donner des coups de pied; résidents malpolis et abusifs

C'est de loin la charge de travail et le manque de personnel qui inquiètent le plus, suivis par les plaintes sur les bas salaires. Les PSSP se voient comme étant sous-payés malgré un surcroît de travail.

### PRINCIPAUX DÉFIS DES PSSP DANS LE GRAND SUDBURY:

La dernière question du sondage était: "Selon vous, quels sont les défis les plus importants auxquels les PSSP font face dans la Ville du Grand Sudbury?"



| TABLE 4: CHALLENGES |           |
|---------------------|-----------|
| THEME               | MENTIONS  |
| staffing/workload   | 28        |
| low wages           | 19        |
| workplace           | 11        |
| emotional toll      | 8         |
| physical work       | 0         |
| scheduling          | 4         |
| travel              | 3         |
| no benefits         | 3         |
| clients             | 4         |
| safety              | 1         |
| none                | 1         |
| <b>TOTAL</b>        | <b>82</b> |

Contrairement à la question précédente invitant 3 réponses, celle-ci proposait un seul espace, ce qui n'a pas empêché les réponses multiples, puisque les 54 répondants ont proposé 82 énoncés.

Les catégories d'insatisfaction mentionnées correspondent presque exactement aux pires problèmes que vivent les PSSP. Le tableau 4 indique le nombre de fois où un sujet de défi a été mentionné et, de loin, c'est effectifs/charges qui domine, et bas salaires en seconde place. Le reste des énoncés suivent à peu près le même ordre qu'avant, sauf que le travail physique exigeant n'est pas cité. Comme précédemment, il était possible d'ajouter d'autres défis importants, ce qui incluait : entrer dans un domicile inconnu (sécurité); profession non réglementée; perception publique des PSSP; harcèlement au travail – constamment poussés à faire vite; collègues déplaisants; personnel à temps partiel – on travaille chaque fin de semaine; difficile de prendre des vacances; conflits entre variations d'horaires et garde des enfants; quarts de 16 heures ou travail 6 jours sur 7; info insuffisante sur les clients nuit à leurs soins et à la sécurité des PSSP (contamination); transports/horaires des bus de Sudbury; soins des clients; toujours à travailler à la limite – on ne veut pas laisser les clients ou le personnel sans service.

## RÉSUMÉ DES COMMENTAIRES ET RECOMMANDATIONS

Ce sondage nous a fourni de précieuses précisions sur les réalités de la profession de PSSP, sur ce qui motive des personnes à y entrer, sur les satisfactions qu'elle procure et les défis qui affectent son attractivité, le recrutement et la rétention.

Les principales questions émanant du sondage ont été sélectionnées comme sujets des recommandations qui figurent ici. Beaucoup se complètent, sur la base des réponses au sondage et de conversations avec des intervenants importants, y compris des employeurs/formateurs de PSSP.

### SUJET À TRAITER 1: L'ATTRACTION – DES PROFESSIONNELS ATTENTIFS ET BIENVEILLANTS

Les PSSP sont avant tout des professionnels soucieux du soin et du confort des autres – ils veulent le bien-être de leurs clients, c'est leur motivation pour avoir choisi cette profession et y rester: s'assurer que l'on s'occupe de leurs clients et les aider du mieux possible afin d'avoir le sentiment de faire une différence. Les PSSP ont besoin de reconnaissance pour leur formidable contribution. Ajoutons que le métier de PSSP attire un large éventail de personnes, étant la première carrière pour un peu plus de la moitié d'entre elles.

#### RECOMMANDATION

Développer une campagne de sensibilisation axée sur ce thème afin d'attirer les personnes qui aiment travailler avec des gens en s'occupant de leur bien-être. Souligner les côtés gratifiants et satisfaisants du travail des PSSP avec des témoignages de clients et de leur famille.

#### RECOMMANDATION

Coopérer avec les écoles secondaires locales (leaders co-op, MHS – Majeures Hautes spécialisations), les collègues (programmes liés à la santé) et l'université (formation intégrée au travail) en vue de stages co-op, de placements et d'occasions d'apprendre par expérience afin d'exposer les étudiants aux milieux de travail en santé et aux professions comme PSSP.

### SUJET À TRAITER 2: UN SENTIER VERS LES SCIENCES INFIRMIÈRES

Le sujet des sciences infirmières a été récurrent dans ce sondage. Pour les PSSP répondants, ce métier constitue un sentier solide vers les professions en sciences infirmières. Beaucoup de PSSP prévoient de quitter la profession d'ici 5 ans dans le but de faire carrière en infirmerie. D'un





autre côté, des personnes sont devenues PSSP faute de n'avoir pu accéder à un programme de sciences infirmières, ou n'ont pas pu réussir leurs examens de fin d'études (en infirmerie ou un autre programme relié à la santé).

### RECOMMANDATION

Explorer les possibilités d'intégrer la formation et la certification PSSP au premier semestre de tous les programmes de formation professionnelle en santé. L'application de cette recommandation aurait pour effet de donner à tous les professionnels de la santé une formation de PSSP, ce qui augmenterait le bassin de PSSP formés et alimenterait le flot continu de nouveaux PSSP, même s'ils doivent ensuite bifurquer vers d'autres professions. Il y a des personnes étudiantes qui le font pour accroître leur revenu durant leurs études. Cette stratégie sensibilisera d'autres professionnels de la santé au rôle intégrateur des PSSP – en tant que maillon critique dans les équipes et dans la chaîne des soins de santé.

## SUJET À TRAITER 3: DÉFIS DU MILIEU DE TRAVAIL

Bien que souvent les PSSP se sentent valorisés dans leur milieu de travail, il existe quatre principaux défis contribuant au stress, au burnout, à l'absentéisme et aux démissions : les clients, le travail/culture, les politiques d'embauche et les salaires.

**CLIENTS:** Selon les PSSP, la majorité des clients apprécie beaucoup leur travail, mais il y en a d'autres (et leurs familles) qui sont très difficiles et dans certains cas violents (verbalement, physiquement, sexuellement) et placent la personne PSSP à risque de blessure émotionnelle et physique. 89% des PSSP répondants ont signalé des clients difficiles.

### RECOMMANDATION

Développer et appliquer un code de conduite des clients et des familles.

### RECOMMANDATION

Développer une formation interne, des politiques, des protocoles et des appuis destinés au personnel PSSP faisant face à des clients et/ou familles difficiles.

**ENVIRONNEMENT DE TRAVAIL/CULTURE:** La nature du travail de PSSP rend difficile toute comparaison de leur environnement de travail avec ceux d'autres professions. Un certain nombre de répondants ont cependant souligné qu'il était très difficile de travailler avec des collègues sur qui l'on ne peut pas se fier et des superviseurs médiocres.

### RECOMMANDATION

Évaluer les politiques et les pratiques internes afin de déterminer si elles permettent d'assurer un milieu de travail sécuritaire et sans harcèlement; explorer des possibilités d'amélioration. Comme dans toute organisation, ces questions et ces processus sont sous la responsabilité des dirigeants. Chaque employeur doit se poser la même question : est-ce que ce milieu est propice au travail? Est-ce que les PSSP se sentent appuyés et respectés les uns par les autres, collègues, superviseurs et équipes de gestion des agences? Nous ne pouvons pas dresser la liste de toutes les stratégies nécessaires pour créer une culture de travail positive, mais les gestionnaires et les superviseurs ont l'obligation de traiter ces problèmes en adoptant et en appliquant des politiques internes et en sensibilisant les parties prenantes à ces politiques et aux protocoles d'intervention en cas de non respect.

**POLITIQUES D'EMBAUCHE:** Le défi principal mentionné par les PSSP résulte des pénuries de personnel, des ratios patients/clients - PSSP trop élevés et des lourdes charges de travail workload (devoir faire vite sans avoir assez de temps pour faire le travail). La majorité des PSSP sont là parce qu'ils ont à cœur le bien-être des personnes. Le fait de rendre leur tâche impossible par manque de temps provoque chez ces personnes le fardeau émotionnel de ne pas pouvoir offrir une présence

## Politiques

- code de conduite client/famille;
- environnement de travail/culture;
- effectifs, ratios, charge de travail;
- justice salariale, rémunération et avantages sociaux;
- partage d'information







## Fait

1

Le registre obligatoire des PSSP estime leur nombre à 100 000 en Ontario;

2

Il n'y a pas d'organisme de réglementation des PSSP en Ontario

humaine suffisante; un fait exacerbé par le manque d'information sur le client, lors d'un décès et/ou quand il y a une enquête sur le PSSP qui n'a pas eu le temps d'exécuter son travail correctement. Les agences privées de personnel comblent en ce moment ce vide à un coût important pour le système de santé : ne peut-on pas le faire d'une manière moins coûteuse?

### RECOMMANDATION

Appliquer des stratégies et des étapes de réduction des ratios patients/clients. Parmi les options, envisager l'embauche de PSSP supplémentaires par équipe, ainsi que des PSSP « volants » afin de combler les absences, notamment si un client a besoin d'un surcroît de soins à un moment particulier. La stratégie est utilisée par certains hôpitaux.

### RECOMMANDATION

Effectuer une analyse coûts/bénéfices afin de déterminer précisément le coût de : ne rien faire; payer pour de l'aide extérieure; le potentiel de dommages collatéraux pour les clients en cas d'absence de soins; et le coût de la perte de personnel PSSP de valeur.

### RECOMMANDATION

Développer des protocoles de partage d'informations importantes sur les clients (en respectant la confidentialité) et appuyer les PSSP (et autres personnels) subissant des blessures, de l'abus, du harcèlement, le décès d'un client et/ou d'autres préjudices ou traumatismes indirects.

**SALAIRES:** Il est important de traiter la question d'établir des salaires justes et équitables, une couverture d'assurance santé en termes d'avantages sociaux et le remboursement des frais de déplacement. Bien que les salaires varient en fonction de l'ancienneté ou du fait de travailler ou non pour une agence d'emploi, ils demeurent trop bas eu égard aux tâches accomplies. Répétons que l'ampleur des tâches des PSSP a changé, de même que leur niveau de responsabilité, tandis que les salaires restent obstinément bas.

### RECOMMANDATION

Appuyer la nécessité d'un organisme provincial de réglementation afin d'instaurer des salaires équitables.

### RECOMMANDATION

Appliquer d'autres stratégies et pratiques de rémunération (assurance maladie complémentaire et soins dentaires, remboursement des déplacements, développement professionnel, formation et bonus à l'embauche).

## SUJET À TRAITER 4: ACCEPTATION ET LA RECONNAISSANCE

Ce sujet englobe deux aspects: le milieu de travail et l'environnement général du secteur santé.

**LE MILIEU DE TRAVAIL:** Il existe encore des lieux de travail où le PSSP n'est pas reconnu comme membre important de l'équipe de santé. Cela signifie qu'on ne leur donne pas accès à des informations importantes afin qu'ils puissent aider leurs clients dans leurs besoins de soins personnels et/ou qu'on ne les invite pas à participer aux décisions de l'équipe au sujet des soins à donner au client. On arrive donc à établir dans ces lieux de travail un "ordre de préséances" où les PSSP sont relégués "au-dessous" des autres professionnels de la santé.

### RECOMMANDATION

Développer des politiques internes où l'équipe des PSSP est comprise dans les discussions pertinentes aux soins des clients, ainsi que dans les possibilités de formation interdisciplinaire et cross-culturelle destinées au personnel de santé.



**L'ENVIRONNEMENT GÉNÉRAL DU SECTEUR SANTÉ:** Le sondage n'a pas abordé directement le besoin de créer un organisme pour réglementer la profession, mais le sujet est apparu sous diverses formes. Il est très décourageant de voir le gouvernement fédéral persister à regrouper le travail des PSSP dans des codes CNP qui ne reconnaissent pas la forte dépendance de la société vis-à-vis de cette profession, tant dans les domaines public que privé. Le nouveau registre obligatoire des PSSP<sup>5</sup> estime leur nombre à 100 000 en Ontario, ce qui souligne l'importance de créer un organisme de contrôle. Selon Statistique Canada il y a seulement quelques milliers d'infirmières autorisées de plus en Ontario (n=104 923)<sup>6</sup> - elles ont un organisme de contrôle et sont bien rémunérées.

---

**RECOMMANDATION (déjà notée):**

Appuyer la nécessité d'un organisme provincial de réglementation afin d'instaurer/encourager des salaires équitables, des ratios clients/PSSP plus bas, un développement professionnel continu, des modifications des codes CNP, etc.

---

**SUJET À TRAITER 5: RÉTENTION**

Notre société doit s'inquiéter non seulement d'attirer mais aussi de retenir les PSSP. Près de 50% des personnes répondantes disent qu'elles quitteront la profession dans les 5 ans. De plus, les collègues qui offrent cette formation ont des inscriptions minimales.

---

**RECOMMANDATION (en plus des recommandations précédentes)**

Envisager l'embauche d'immigrants afin de réduire les pénuries et créer des sentiers destinés aux employés étrangers temporaires. Cela pourrait exiger des activités supplémentaires de sensibilisation culturelle afin de minimiser le risque de discrimination.

---

**SUJET À TRAITER 6: MODÈLES DE FORMATION**

Beaucoup de PSSP sont attirés par une carrière en infirmerie. Il existe plusieurs programmes postsecondaires de PSSP dans le Grand Sudbury et un modèle hybride existe aussi (afin d'accélérer la certification des personnes étudiantes ayant terminé un programme de santé qui n'ont pu se qualifier aux examens de fin d'études).

---

**RECOMMANDATION**

Explorer et tester l'efficacité de modèles de formation hybrides et autres qui pourraient pallier les pénuries de personnel.

---

**RECOMMANDATION (déjà notée)**

Appuyer les co-ops, les placements d'été et les stages étudiants.

---

**SUJET À TRAITER 7: BASSIN DE PERSONNEL**

Le coût supplémentaire d'usage d'une agence privée de recrutement pour combler les absences a permis de pallier une crise immédiate à court terme, mais il faut explorer des solutions à plus long terme.

---

**RECOMMANDATION**

Effectuer une analyse coûts-bénéfices de création d'une agence/système de recrutement public vs. privé pour traiter les pénuries immédiates et à long terme de PSSP et déterminer l'approche la plus efficiente et la plus optimale en termes de coûts pour répondre aux besoins en personnel et à ceux des clients.



---

<sup>5</sup> <https://www.psw-on.ca/>

<sup>6</sup> <https://www.cna-aicc.ca/fr/pratique-soins-infirmiers/la-pratique-des-soins-infirmiers/ressources-humaines-de-la-sante/statistiques-infirmieres/ontario>

## **Sondage des Préposés aux services de soutien à la personne (PSSP) dans le Grand Sudbury**

---

**Précisions sur les pénuries du marché du travail, les défis actuels et les solutions possibles**

Préparé par:

**Workforce  
Planning for**

**Sudbury  
& Manitoulin**

**Planification en  
main-d'oeuvre**

[planningourworkforce.ca](http://planningourworkforce.ca)

Mai 2019



