

Sous la contrainte : L'intensification du travail de bureau dans le système scolaire public de Colombie- Britannique

**Rapport sur le sondage mené en 2014
par le SCFP auprès du personnel de
bureau du secteur de la maternelle à la
12^e année**

John Malcolmson, Ph.D

Service de la recherche du SCFP

Région de la Colombie-Britannique

Décembre 2014

Table des matières

Sommaire	6
Introduction	8
Comprendre le travail de bureau.....	8
Graphique 1 Nombre de travailleurs de bureau du système scolaire, par catégorie et niveau, 2013-2014	10
Graphique 2 Changements dans le nombre d'heures de travail de bureau au sein du système scolaire public de Colombie-Britannique.....	11
Dépenses des écoles pour le personnel de bureau	12
Graphique 3 Coûts des salaires des membres du personnel de soutien, excluant les adjoints à l'enseignement 2006/2007 à 2014/2015	12
Graphique 4 Programmes budgétaires des écoles destinés aux membres du personnel de bureau	13
Graphique 5 Coût total des salaires des travailleurs de bureau, 2006/2007 à 2014/2015	13
Sondage SCFP auprès des travailleurs de bureau.....	14
Graphique 6 Profil démographique du personnel de bureau selon l'âge	14
Graphique 7 Niveau d'éducation des membres du personnel de bureau	15
Graphique 8 Expérience en travail de bureau	16
Graphique 9 Expérience de travail auprès de l'employeur actuel	16
Graphique 10 Statut d'emploi actuel.....	17
Graphique 11 Sources de changements sur les lieux de travail	17
Graphique 12 Niveau général de satisfaction professionnelle.....	18
Graphique 13 Changements à la charge de travail et aux heures de travail.....	19
Graphique 14 Capacité de compléter le travail dans le délais requis	19
Graphique 15 Indicateurs spécifiques de changements de la charge de travail.....	20
Graphique 16 Impacts des changements à la charge de travail au cours des deux dernières années.....	21
Graphique 17 Remplacements des travailleurs de bureau absents.....	21
Graphique 18 Remplacement des membres en congé de courte durée	22
Graphique 19 Demandes de temps supplémentaire.....	22
Graphique 20 Utilisation des pauses café et des repas.....	23

Graphique 21 Effectuez-vous du travail non rémunéré ?	23
Graphique 22 Quantité hebdomadaire de travail non rémunéré	24
Graphique 23 Raisons d'effectuer du travail non rémunéré.....	24
Enjeux de santé et sécurité	25
Graphique 24 Principaux effets sur la santé de l'accroissement de la charge de travail.....	25
Graphique 25 Principales causes de stress sur les lieux de travail.....	26
Graphique 26 Répercussions des rencontres avec des parents/membres de la collectivité en colère	26
Graphique 27 Rencontres avec des élèves en colère ou agressifs	27
Graphique 28 Évaluation ergonomique des postes de travail du bureau.....	28
Graphique 29 Capacité d'ajuster les équipements de leur lieu de travail	28
Graphique 30 Douleur ou inconfort anormal	28
Graphique 31 La douleur est-elle liée au travail ?	29
Graphique 32 Pourcentage de temps passé au cours d'une journée moyenne sur des tâches de bureau spécifiques.....	29
Graphique 33 Capacité de maintenir une position de travail neutre et décontractée ?	30
Graphique 34 Capacité d'éviter les tâches répétitives au cours d'une journée de travail	30
Annexe 1 : Postes de personnel de soutien EDAS compris comme étant du travail de bureau.	33

Table des graphiques

Graphique 1 Nombre de travailleurs de bureau du système scolaire, par catégorie et niveau, 2013-2014	10
Graphique 2 Changements dans le nombre d'heures de travail de bureau au sein du système scolaire public de Colombie-Britannique.....	11
Graphique 3 Coûts des salaires des membres du personnel de soutien, excluant les adjoints à l'enseignement 2006/2007 à 2014/2015	12
Graphique 4 Programmes budgétaires des écoles destinés aux membres du personnel de bureau	13
Graphique 5 Coût total des salaires des travailleurs de bureau, 2006/2007 à 2014/2015	13
Graphique 6 Profil démographique du personnel de bureau selon l'âge	14
Graphique 7 Niveau d'éducation des membres du personnel de bureau	15
.....	15
Graphique 8 Expérience en travail de bureau	16
Graphique 9 Expérience de travail auprès de l'employeur actuel	16
Graphique 10 Statut d'emploi actuel.....	17
Graphique 11 Sources de changements sur les lieux de travail	17
Graphique 12 Niveau général de satisfaction professionnelle.....	18
Graphique 13 Changements à la charge de travail et aux heures de travail.....	19
Graphique 14 Capacité de compléter le travail dans le délais requis	19
Graphique 15 Indicateurs spécifiques de changements de la charge de travail.....	20
Graphique 16 Impacts des changements à la charge de travail au cours des deux dernières années.....	21
Graphique 17 Remplacements des travailleurs de bureau absents.....	21
Graphique 18 Remplacement des membres en congé de courte durée	22
Graphique 19 Demandes de temps supplémentaire.....	22
Graphique 20 Utilisation des pauses café et des repas.....	23
Graphique 21 Effectuez-vous du travail non rémunéré ?	23
Graphique 22 Quantité hebdomadaire de travail non rémunéré	24
Graphique 23 Raisons d'effectuer du travail non rémunéré.....	24
Graphique 24 Principaux effets sur la santé de l'accroissement de la charge de travail.....	25
Graphique 25 Principales causes de stress sur les lieux de travail.....	26

Graphique 26 Répercussions des rencontres avec des parents/membres de la collectivité en colère	26
Graphique 27 Rencontres avec des élèves en colère ou agressifs	27
Graphique 28 Évaluation ergonomique des postes de travail du bureau	28
Graphique 29 Capacité d'ajuster les équipements de leur lieu de travail	28
Graphique 30 Douleur ou inconfort anormal	28
Graphique 31 La douleur est-elle liée au travail ?	29
Graphique 32 Pourcentage de temps passé au cours d'une journée moyenne sur des tâches de bureau spécifiques.	29
Graphique 33 Capacité de maintenir une position de travail neutre et décontractée ?	30
Graphique 34 Capacité d'éviter les tâches répétitives au cours d'une journée de travail	30

Sommaire

Ce rapport porte sur le travail et la vie professionnelle des membres du personnel de bureau du système scolaire public de la Colombie-Britannique. Il est basé sur une étude de documents de recherche sur le sujet, une analyse de l'information disponible sur l'établissement des budgets des écoles et les résultats d'un sondage en ligne mené auprès des travailleurs de bureau au cours du printemps 2014. Le sondage a été complété par un total de 1 310 travailleurs de bureau à l'emploi de 49 conseils scolaires, un taux de participation avoisinant 30 % du total des employés de bureau du secteur scolaire de la Colombie-Britannique.

Les principales conclusions du rapport peuvent être résumées dans les termes qui suivent :

- Le travail de bureau d'aujourd'hui se fait dans un environnement soumis à de constantes pressions budgétaires sur les opérations, les programmes et les services des conseils scolaires. À cela, il faut ajouter la consigne de diriger un maximum de ressources vers la salle de classe, ce qui a mené à un effort constant visant à générer un maximum d'économies dans le secteur de la l'administration du système scolaire.
- Le résultat a été une diminution des heures de travail de bureau dans l'ensemble du secteur scolaire de Colombie-Britannique et en conséquence, une augmentation de la charge de travail, de la pression et du stress pour les travailleurs de bureau.
- Dans le système de la Colombie-Britannique, le travail de bureau demeure très majoritairement dominé par les femmes. Environ 98 % des personnes qui ont complété le sondage ont indiqué être de sexe féminin.
- L'âge moyen du travailleur de bureau qui a participé au sondage est de 51 ans et ce travailleur possède plus de 22 ans d'expérience comme employé de bureau, dont environ la moitié auprès de son employeur actuel.
- Un groupe majoritaire de travailleurs de bureau dit posséder une formation de niveau collégial. Un groupe plus restreint dit détenir un diplôme universitaire.
- Dans le secteur scolaire de la Colombie-Britannique, les postes sont en majorité permanents et à temps plein. Le salaire moyen du travailleur de bureau du secteur de la maternelle à la 12^e année est de près de 36 000 \$ par année.
- Les travailleurs de bureau rapportent que les exigences liées à leur emploi sont en augmentation, qu'il s'agisse de l'étendue et la complexité des tâches qui leur sont demandées, ou du stress associé à ces demandes.
- Malgré ces divers changements, les membres du personnel de bureau rapportent un haut taux de satisfaction face à leur travail et indiquent que les relations personnelles comptent pour beaucoup dans leur perception de leur travail.
- Le sondage a mis en évidence une gamme d'enjeux liés à la santé et la sécurité. Plusieurs travailleurs de bureau disent souffrir de douleurs – surtout au dos, au cou et aux épaules – et pour la plupart, ils considèrent que ces douleurs sont liées à leur travail.

- Le sondage a aussi mis en évidence une gamme d'enjeux de nature ergonomique principalement liés au fait que de nombreux membres du personnel de bureau travaillent de longues heures assis devant un ordinateur. Cette situation suscite des préoccupations quant à la viabilité ergonomique et la santé à long terme.
- Le temps travaillé et non rémunéré est un enjeu chez les travailleurs de bureau. En moyenne, un travailleur de bureau effectue une demi-heure par semaine de travail non rémunéré.
- Les membres du personnel de bureau rapportent aussi des problèmes liés à des rencontres agressives avec des parents, des membres de la collectivité et des élèves. La façon de gérer ces rencontres diffère selon les circonstances. Les rencontres avec les élèves sont plus susceptibles de mener au dépôt d'un rapport, à un suivi et à des conséquences, les élèves étant soumis à un code de conduite. Les parents et les membres de la collectivité ne sont pas soumis à un tel code et il est moins probable qu'il y ait un véritable suivi lors de rencontres donnant lieu à des comportements agressifs.

Le rapport indique toute une série de secteurs dans lesquels les travailleurs, leur syndicat et les employeurs des écoles publiques doivent mener des interventions communes afin d'améliorer l'environnement de travail des membres du personnel de bureau.

Introduction

Les travailleurs de bureau assurent des services essentiels dans nos écoles publiques. Ce sont eux qui font fonctionner les bureaux de l'administration des écoles locales. Ils font en sorte que les activités du conseil central se déroulent sans heurt. Ils administrent le service de la paie pour tout le personnel du conseil scolaire. Ils relaient les appels et les questions des parents et du public. Ils assurent la liaison avec le Ministère de l'Éducation dans divers domaines, dont la communication des données. De plus, ils interagissent quotidiennement avec les étudiants en les aidant à gérer leurs innombrables besoins, défis et problèmes.

À bien des égards, c'est le travail de bureau qui permet à notre système scolaire de fonctionner au jour le jour. Mais dans la grande majorité des cas, les travailleurs de bureau effectuent leur travail loin des projecteurs. Malgré les nombreuses interactions avec le public, les travailleurs de bureau œuvrent hors de vue du public, même si ce sont eux qui assurent les services essentiels permettant de maintenir la cohésion du système public.

L'objet de ce rapport est de mieux faire connaître le travail effectué par les travailleurs de bureau des écoles et leur contribution au système d'éducation public de la Colombie-Britannique. Le contenu de ce rapport repose en grande partie sur les résultats d'un sondage en ligne effectué auprès de travailleurs de bureau au printemps 2014 par la Division de la Colombie-Britannique du Syndicat canadien de la fonction publique (SCFP). Sur une période de 3 semaines, un total de 1 310 travailleurs de bureaux ont complété le sondage. Il s'agit d'un taux de participation d'environ 30 % des 4 300 travailleurs de bureau qui sont à l'emploi du système scolaire public de la Colombie-Britannique.

Afin de créer un cadre favorable à l'analyse des données fournies par le sondage et à la compréhension de la réalité du travail de bureau d'aujourd'hui dans nos écoles publiques, le rapport commence par une brève revue de la plus récente littérature analytique portant sur la nature contemporaine du travail de bureau. Il se penche sur les tendances en matière d'établissement des budgets dans les conseils scolaires et sur les impacts de ces tendances sur le personnel de soutien. Par la suite, le rapport passe à une analyse détaillée de la façon dont les travailleurs de bureau à l'emploi des écoles publiques de Colombie-Britannique voient leur travail, leur vie au travail et tout ce que ces constatations impliquent.

Comprendre le travail de bureau

Le travail de bureau a très longtemps été clairement identifié comme étant un travail à prédominance féminine, à tel point d'ailleurs que récemment, deux chercheuses ont affirmé que « le travail de bureau fournit la lentille grâce à laquelle il est possible d'analyser la participation des femmes au marché du travail rémunéré de l'Amérique du Nord depuis la fin du 19^e siècle ».¹ La conception du travail de bureau comme orientation professionnelle distincte tire ses origines de la période victorienne, alors qu'est survenue une croissance du travail centré essentiellement sur l'administration des entreprises industrielles, commerciales

¹Kim England and Kate Boyer, "Women's Work: The Feminization and Shifting Meanings of Clerical Work," *Journal of Social History*, Volume 43, Number 2, Winter, 2009, p. 307.

et administratives. Du début à la moitié du 20^e siècle, le travail de bureau est devenu plus important et varié sous l'impulsion de l'application des normes industrielles au travail de bureau.² Ces changements ont provoqué une transformation en profondeur du statut du travail de bureau, généralement pour le pire, en raison de la prolétarianisation systématique du travail. Les relations traditionnelles d'intimité et de confiance ont fait place à des relations de subordination plus impersonnelles et à une discipline plus stricte.³ Cette tendance a coïncidé avec l'arrivée massive des femmes dans le monde en pleine expansion des bureaux modernes.

À compter de la dernière partie du 20^e siècle et toujours en ce début de 21^e siècle, les emplois de bureau ont été ciblés par les directions d'entreprise qui n'ont ménagé aucun effort pour améliorer l'efficacité de tout ce qui touche ce type de travail. Des efforts semblables ont été faits dans le cadre de l'entrée en scène et de la montée en popularité de l'approche LEAN. En conséquence, l'accent a été mis sur la rationalisation des coûts et de la gestion, ce qui a eu un effet sur les tâches, les processus et les résultats qui composent le travail de bureau contemporain.

Le terme travail de bureau porte sa propre description. Il fait référence à une large gamme d'emplois qui s'exercent dans les bureaux ou les lieux de travail des cols blancs. Ces emplois ont pour objectif premier d'aider les employeurs à effectuer les tâches administratives quotidiennes de l'entreprise, qu'il s'agisse de fabrication, de finance, de services ou d'administration publique. Aujourd'hui, le travail de bureau comprend de nombreuses fonctions discrètes, comme préparer des réunions ou des conférences, répondre au téléphone, faire des photocopies, gérer les dossiers et les communications électroniques, voir à l'entretien du matériel électronique du bureau, effectuer les achats, superviser les inventaires, rédiger des documents et préparer les présentations. Le travail de bureau peut aussi impliquer des contacts réguliers avec le public, comme lorsqu'il faut aider, conseiller ou orienter les gens afin qu'ils puissent avoir accès aux services dont ils ont besoin.

Toutes ces fonctions sont significatives pour ce qui est de la façon dont le travail de bureau est organisé et effectué dans le système scolaire public de Colombie-Britannique. La nature des tâches et le degré de responsabilité des travailleurs de bureau du secteur de la maternelle à la 12^e année en Colombie-Britannique varient beaucoup d'une école ou lieu de travail à l'autre. De fait, il existe des centaines de descriptions d'emplois SCFP qui correspondent à la description de travail de bureau. Comme c'est le cas dans le reste du marché du travail, la nature du travail de bureau a beaucoup changée avec le temps, notamment en raison de la progression continue des nouvelles technologies dans des secteurs comme les systèmes informatisés ou encore les communications.⁴ Les emplois eux-mêmes ont changé et il en va

²Craig Matheson, "Are clerical workers proletarian? A case study of the Australian Public Service," *The British Journal of Sociology*, Vol. 58, Issue 4, December 2007, pp. 577–602.

³ Bob Carter, Andy Danford, Debra Howcroft, Helen Richardson, Andrew Smith and Phil Taylor, "'All they lack is a chain': lean and the new performance management in the British civil service," *New Technology, Work and Employment*, Vol. 26, No. 2, 2011, p. 83

⁴ Ce processus est plus largement décrit dans la publication du Congrès du travail du Canada : *Women in the Workforce: Still a Long Way from Equality*, 2008.

de même de l'étendue, du niveau, de la diversité et de la complexité des exigences en matière de qualités et de compétences pour le travail de bureau d'aujourd'hui.

L'Association des employeurs des écoles publiques de Colombie-Britannique (BCPSEA) utilise des Systèmes d'emploi, de données et d'analyse (EDAS) qui tirent en continu des informations à partir des systèmes de données sur les ressources humaines des 60 conseils de la province. Le système EDAS répartit le travail de bureau parmi six catégories de travailleurs de soutien, lesquelles sont divisées en postes comprenant de la supervision ou pas.⁵ Le tableau qui suit donne la liste de ces catégories ainsi qu'un décompte récent du nombre de travailleurs œuvrant dans chacune des catégories.

Graphique 1 Nombre de travailleurs de bureau du système scolaire, par catégorie et niveau, 2013-2014

Personnel de soutien	Sans supervision	Avec supervision	Total
Ressources humaines	106	4	110
Service de la paie/avantages sociaux	137	11	148
Finance	293	12	305
Bureau de soutien à l'éducation du Conseil	568	9	577
Établissements (postes de secrétariat)	103	5	108
Administration scolaire	2,670	340	3,010
Total	3,877	381	4,258

Dans les catégories mentionnées sur cette liste, 91 % des membres du personnel occupent des postes qui ne comportent aucun aspect de supervision. De plus, comme l'indiquent les données, les travailleurs de bureau de l'administration scolaire constituent la plus importante catégorie, avec plus de 70 % du nombre total de travailleurs, les autres travaillant dans les bureaux centraux des conseils ou des établissements spécialisés. Les travailleurs de bureau qui ont des fonctions de supervision sont aussi largement concentrés dans les établissements scolaires locaux – près de 90 % du personnel occupant une fonction comportant de la supervision sont aussi largement concentrés dans les établissements scolaires locaux.

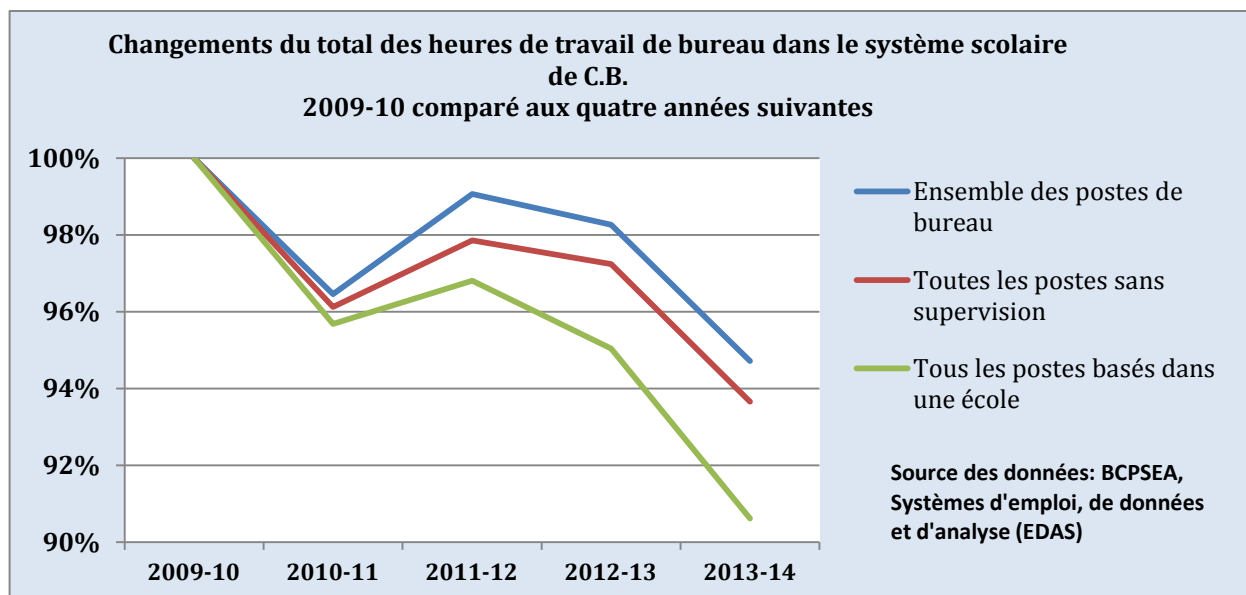
Comme les autres, les travailleurs de bureau des unités de négociation SCFP du système scolaire public ont été témoins des importants changements survenus sur leurs lieux de travail. Au sein du système scolaire, plus d'une décennie de compressions dans le financement et de délestage de coûts ont aussi donné l'impulsion à une restructuration des tâches des travailleurs de soutien, dont les travailleurs de bureau. Ce même effort visant une meilleure efficacité constaté ailleurs a été perçu, dans les écoles de Colombie-Britannique, comme un sous-produit des constantes pressions budgétaires doublées de mesures destinées à diriger un

⁵ Le regroupement utilisé ne fait pas officiellement partie de EDAS, mais nous l'employons ici afin d'établir une base statistique et un contexte en vue de l'analyse du travail de bureau qui suit.

maximum de ressources vers les salles de classe. Ces pressions ont engendré un grand effort visant à réaliser des économies de temps dans le secteur du travail de bureau et à rendre l'organisation du travail de bureau de plus en plus flexible.⁶

L'impact a été une diminution du déploiement des membres du personnel de bureau dans le réseau du système scolaire public de Colombie-Britannique. Les informations fournies par EDAS confirment un recul de la dotation de personnel et des heures travaillées dans l'ensemble du système. Entre 2009-2010 et 2013-2014, le nombre d'heures de travail de bureau effectué par le personnel permanent et temporaire a chuté de 5,3 % dans l'ensemble du système scolaire public de Colombie-Britannique. La part du lion de cette diminution est revenue au personnel qui n'a pas de fonctions de supervision, personnel dont les heures hebdomadaires de travail ont connu une diminution cumulative de 6,3 %. Si on se penche sur le plus important groupe de travailleurs de bureau, celui du personnel de bureau des écoles, la diminution sur la période de 4 ans est encore plus impressionnante à 9,4 %.⁷ Le graphique qui suit montre les changements annuels et cumulatifs à chacune de ces variables.

Graphique 2 Changements dans le nombre d'heures de travail de bureau au sein du système scolaire public de Colombie-Britannique.



Les informations fournies par EDAS confirment non seulement une réduction significative du nombre d'heures travaillées par le personnel de bureau, mais aussi que cette réduction est concentrée dans des sous-secteurs spécifiques – dans les postes qui ne comportent pas de supervision et dans les écoles où travaillent 7 membres de ce personnel sur 10. C'est là que les compressions budgétaires imposées par la province ont fait le plus mal à ce secteur d'emploi.

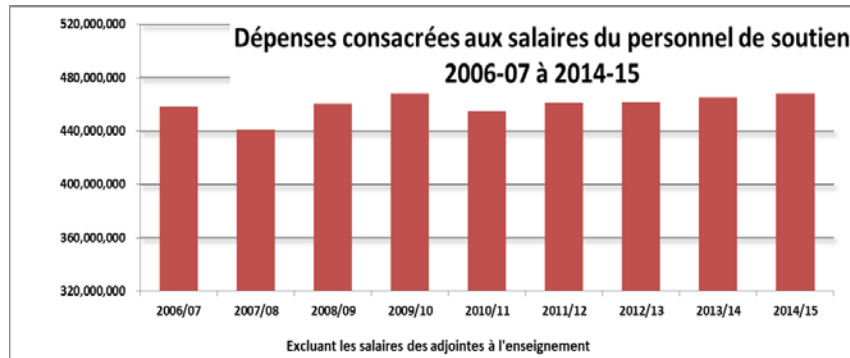
⁶ Les termes flexibilité et flexibilisation décrivent les efforts des directions pour obtenir une capacité maximale d'organiser, de déployer, de modifier ou de rendre excédentaire le travail sur les lieux de travail modernes. Matt Vidal, "Reworking Postfordism: Labor Process Versus Employment Relations," *Sociology Compass* 5/4, 2011.

⁷ Les données de EDAS sur le personnel de bureau qui n'effectue pas de travail d'administration, 2009-10 et 2013-14.

Dépenses des écoles pour le personnel de bureau

Les dépenses totales destinées au personnel de soutien ont aussi souffert d'importantes compressions depuis 2005. Le graphique qui suit illustre les dépenses totales consacrées par les conseils scolaires de Colombie-Britannique aux salaires des membres du personnel de soutien au cours de la période 2006 – 2007 à 2014 – 2015. Ces chiffres ne comprennent pas les salaires des adjoints à l'enseignement.⁸

Graphique 3 Coûts des salaires des membres du personnel de soutien, excluant les adjoints à l'enseignement 2006/2007 à 2014/2015



Malgré la baisse manifeste des dépenses en salaires pour l'année 2007-2008 et une certaine volatilité au fil des ans, les dépenses consacrées aux salaires des membres du personnel de soutien qui ne sont pas des adjoints à l'enseignement sont demeurées

relativement stables au cours de la période illustrée. Elles ont même été légèrement supérieures en 2009-2010 que ce qui est prévu au budget de 2014-2015.

Toutefois, au cours de la même période, les dépenses totales des écoles ont augmenté de 11,9 %, de 4,488 milliards de dollars en 2006-2007 à un montant budgété de 5,022 milliards en 2014-2015.⁹ La plus grande part de cette augmentation a été consacrée à la hausse des salaires négociés avec les professionnels et le personnel de soutien et de l'administration du système scolaire. Il est toutefois clair que les augmentations accordées au cours de cette période ne sont pas allées dans les poches des membres du personnel de soutien qui ne sont pas des adjoints à l'enseignement. De fait, les données qui précèdent confirment que les membres du personnel de soutien qui ne sont pas des adjoints à l'enseignement ont vu leur nombre diminuer et leur salaire collectif maintenu à des niveaux d'augmentation très modestes, une fraction infime du taux de croissance des budgets. Les fonds ainsi libérés ont été utilisés ailleurs dans le système scolaire public et ont notamment été utilisés au triage des nouvelles demandes en matière d'éducation des élèves en difficulté.

Qu'en est-il de la portion consacrée spécifiquement aux salaires des travailleurs de soutien ? Et quels sont les modèles de dépenses des conseils scolaires affectées à ce sous-secteur pour

⁸ Calculé à partir du budget du Ministère de l'Éducation de Colombie-Britannique, Informations sur les revenus et les dépenses, (diverses années), les tableaux 25 et 6 ont été téléchargés à partir de l'adresse www.bced.gov.bc.ca/accountability/district/revenue/. Les chiffres de 2014-2015 sont des prévisions alors que pour les autres années, il s'agit des véritables dépenses vérifiées.

⁹ Ministère de l'Éducation de Colombie-Britannique, Informations sur les revenus et les dépenses, (diverses années). Graphique 5

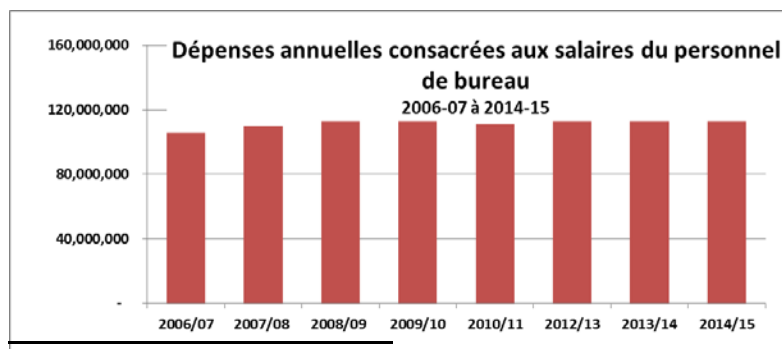
la période visée ? Il existe 5 programmes budgétaires spécifiques touchant la majorité, sinon la totalité des membres du personnel de bureau. Ces programmes ne touchent que très peu, sinon aucun des membres du personnel de soutien qui ne sont pas des travailleurs de bureau. Ils sont les suivants :

Graphique 4 Programmes budgétaires des écoles destinés aux membres du personnel de bureau

Programmes budgétaires touchant les emplois de bureau	Nom du programme
Programme 1.41	Administration scolaire
Programme 4.11	Administration de l'enseignement
Programme 4.41	Administration des affaires
Programme 5.41	Administration de l'exploitation et de l'entretien
Programme 7.41	Administration des transports

Le prochain graphique illustre les dépenses destinées aux salaires du personnel de bureau pour la période allant de 2006-2007 à 2014-2015 pour les 5 programmes budgétaires. L'examen de ces programmes permet effectivement de recentrer l'attention plus précisément sur les coûts des emplois de bureau au sein du système scolaire public.¹⁰ Se concentrer sur ces programmes constitue la meilleure façon de cibler le véritable coût des emplois de bureau parce qu'ainsi, nous excluons les coûts rattachés aux autres catégories de travailleurs de soutien, principalement les différentes catégories d'aides scolaires, les concierges, les conducteurs d'autobus et les travailleurs des transports, les gens de métier et le personnel de l'entretien. Les salaires des adjoints à l'enseignement sont comptabilisés dans un autre poste budgétaire et n'ont aucune incidence sur ces calculs.

Graphique 5 Coût total des salaires des travailleurs de bureau, 2006/2007 à 2014/2015



L'information contenue dans ce graphique indique une hausse du coût des salaires du personnel de bureau pour les deux premières années. Comme pour le coût des salaires de l'ensemble des travailleurs de soutien pour

¹⁰ Les données pour ces années sont des dépenses réelles tirées des États financiers vérifiés du Ministère de l'Éducation et publiés sous une forme résumée par le ministère sur le site Web contenant les informations sur les dépenses et les revenus. La seule exception porte sur l'année 2014-2015 pour laquelle les informations proviennent des prévisions budgétaires pour l'année, les États financiers vérifiés n'étant pas encore disponibles. Les données ont été téléchargées à partir du site www.bced.gov.bc.ca/accountability/district/revenue/.

2008/2009 et les années suivantes, les coûts liés au personnel de bureau ont été relativement stables. Malgré des fluctuations annuelles, les dépenses liées aux salaires n'ont augmenté que de 4 % au cours des 5 dernières années étudiées. Pour mettre ce chiffre en perspective, notons que les augmentations de salaire du personnel SCFP ont été de 10,2 % depuis la première année de l'étude, soit 2006-2007. La seule façon de concilier la hausse des taux salariaux et la stagnation des coûts d'ensemble des salaires est de reconnaître qu'il y a eu une diminution significative du nombre d'heures travaillées par les membres du personnel de bureau. Les données EDAS confirment cette réalité et l'impact de ces compressions est confirmé par les réponses des participants au sondage. Ce sondage a mis au jour les pressions sur la charge de travail en permettant aux travailleurs de bureau de parler de leur travail et de leur environnement de travail en changement.

Sondage SCFP auprès des travailleurs de bureau

Les membres du personnel de bureau SCFP sont depuis longtemps impatients d'obtenir une meilleure reconnaissance de la nature du travail qu'ils effectuent. Qu'il s'agisse de charge de travail, de stress lié au travail, de problèmes ergonomiques ou des impacts des restructurations, les travailleurs de bureau tentent depuis longtemps de faire reconnaître les problèmes auxquels ils sont confrontés dans leur environnement de travail d'aujourd'hui et de trouver des solutions à ces problèmes. C'est avec cet objectif en tête qu'a été lancé le sondage auprès des travailleurs de bureau du secteur de la maternelle à la 12^e.

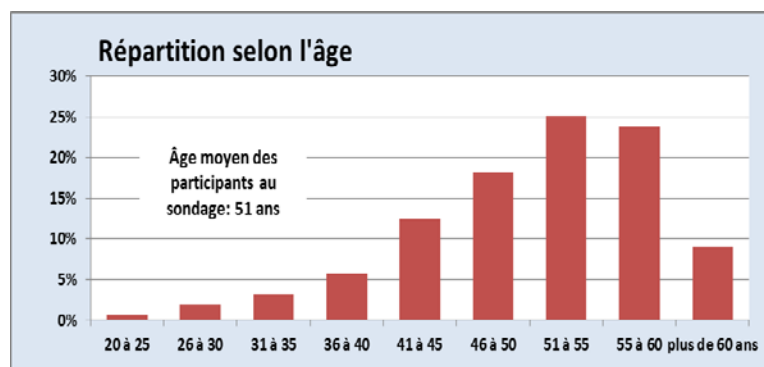
L'objectif du sondage était de récolter des informations permettant de décrire la réalité du travail de bureau dans les différents conseils scolaires, lieux de travail et environnements de travail. Tel qu'indiqué plus haut, un total de 1 310 travailleurs de bureau, soit plus de 30 % du nombre total de travailleurs ont pris part au sondage. Ces travailleurs œuvraient dans 49 des 60 conseils scolaires de la province, dont un conseil qui n'est pas représenté par le SCFP.

Traditionnellement, le travail de bureau regroupe principalement des femmes et la participation hommes/femmes au sondage confirme que c'est toujours le cas dans le système scolaire public de Colombie-Britannique. De tous les participants au sondage, un peu moins de 98 % étaient des femmes.

Le sondage s'intéressait aussi à l'âge des participants. Le graphique qui suit indique la répartition selon l'âge des participants.

Graphique 6 Profil démographique du personnel de bureau selon l'âge

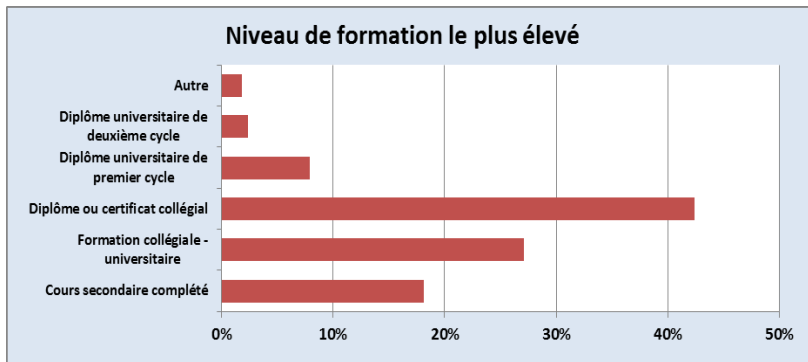
Le groupe le plus important est celui des 51 à 55 ans qui compte pour 25 % des participants, suivi de près par les 56 à 60 ans. Ensemble, ces deux groupes composent près de 50 % de la totalité



des répondants. À l'autre bout du spectre, les travailleurs âgés de moins de 40 ans ne constituent que moins de 12 % du groupe. La moyenne d'âge des répondants au sondage était d'un peu moins de 51 ans.¹¹

Pour ce qui est du niveau d'éducation, le plus important groupe de participants, environ 42 %, disait détenir un diplôme ou un certificat collégial. Environ 10 % des répondants disent détenir un diplôme universitaire – de premier ou de deuxième cycle.

Graphique 7 Niveau d'éducation des membres du personnel de bureau



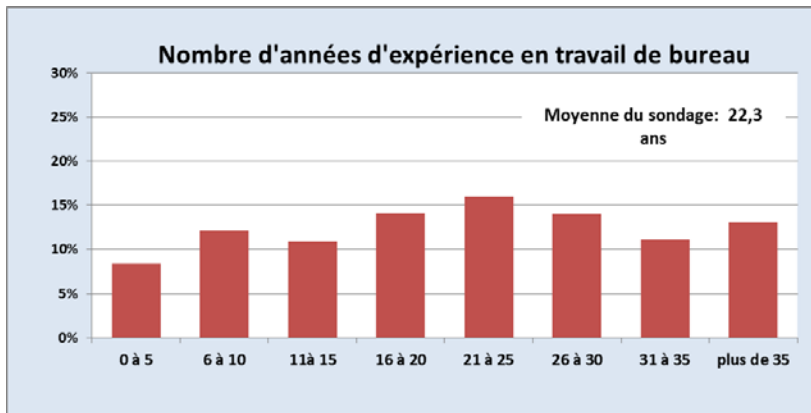
Près de 27 % des répondants ont dit posséder une éducation postsecondaire. Une autre tranche de 18 % a dit avoir complété une éducation secondaire. Le graphique 7 fait le portrait des différents niveaux d'éducation

des répondants.

Nous avons posé aux participants deux questions sur leur expérience en matière de travail de bureau : depuis combien de temps ils travaillent dans le secteur et depuis combien de temps ils travaillent pour leur employeur actuel. À la première question, une majorité de répondants a répondu posséder une grande expérience du travail de bureau. Le graphique 8 qui suit en fait le portrait.

¹¹ Les données sur le personnel de soutien compilées dans EDAS par le PSEA de Colombie-Britannique (Association des employeurs des écoles publiques) suggèrent qu'en 2013-2014, l'âge moyen des travailleurs de bureau à l'emploi du système scolaire public de Colombie-Britannique était plus élevé que 55,6 ans. Cet écart pourrait indiquer que les membres plus jeunes que la moyenne ont été plus enclins à compléter le sondage que leurs collègues plus âgés. En comparaison, près de 4 000 adjoints à l'enseignement ont participé au sondage du SCFP de 2007, *Recognition & Respect* (Reconnaissance et respect) et leur âge moyen était de moins de 46 ans.

Graphique 8 Expérience en travail de bureau



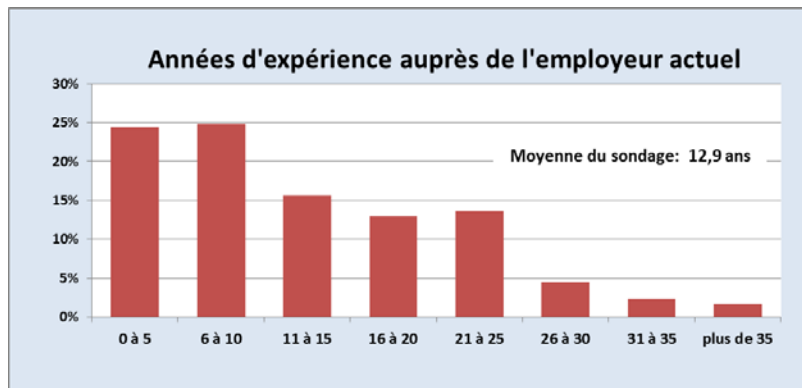
Il est particulièrement intéressant de constater qu'un grand nombre de participants disent avoir plus de 30 ans d'expérience dans le domaine du travail de bureau, près du quart des répondants. En moyenne les membres du personnel de bureau du secteur de la maternelle à la 12^e disent

cumuler 22,3 ans d'expérience dans le domaine. Ces chiffres nous disent notamment que les travailleurs de bureau de la maternelle à la 12^e sont très attachés à leur domaine de travail et à leur secteur professionnel.

Pour ce qui est de la deuxième question, depuis combien de temps ils travaillent pour leur employeur actuel, le portrait est assez différent.

Graphique 9 Expérience de travail auprès de l'employeur actuel

Ici, la distribution des réponses montre qu'une majorité de répondants ne travaille pour l'employeur actuel que depuis peu de temps. Près de la moitié des participants travaillent pour leur employeur actuel depuis 0 à 10 ans et les travailleurs qui rapportent une plus

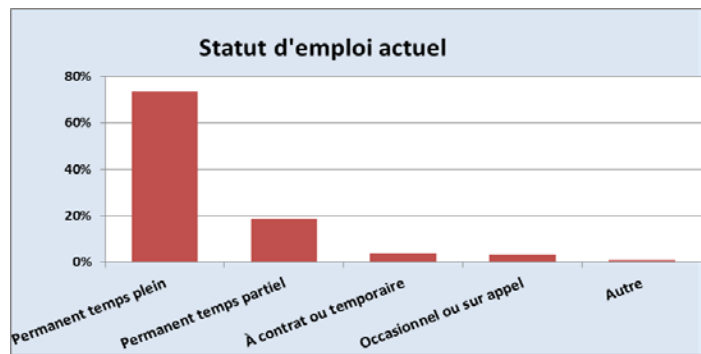


longue expérience de travail auprès de leur employeur actuel forment des groupes beaucoup plus restreints. La moyenne pour l'ensemble des répondants se situe juste sous la barre des 13 ans.

Les données fournies par le sondage indiquent aussi qu'une forte proportion des travailleurs de bureau du secteur occupent un poste régulier à temps plein. Le prochain graphique indique la répartition des postes.

Graphique 10 Statut d'emploi actuel

Les emplois permanents ou continus à temps plein dominent avec 74 % des répondants qui disent détenir un poste à temps plein. Lorsqu'on y ajoute les postes permanents à temps partiel, le total grimpe à plus de 92 % des membres du personnel. Les autres



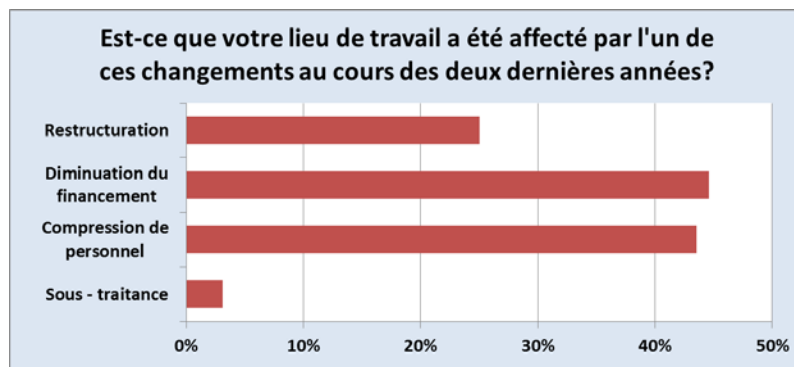
répondants sont surtout des employés temporaires ou à contrat déterminé.¹² Il est clair que dans le secteur de la maternelle à la 12^e, ce sont les emplois permanents à temps plein qui sont la norme.

Comme la plus grande proportion des travailleurs de bureau détient un emploi permanent à temps plein, le niveau moyen de rémunération des participants au sondage équivaut approximativement à un salaire à temps plein annualisé. Le salaire moyen annuel est de 35 659 \$. Près de 15 % des répondants ont dit gagner moins de 25 000 \$ et 14 % ont dit gagner plus de 40 000 \$.

La plupart des répondants ont dit travailler dans des zones urbaines ou suburbaines. Parmi les 1 310 répondants, seuls 265 ou 20 % ont dit travailler dans des écoles ou des conseils situés en région rurale ou en région éloignée.

Nous avons aussi interrogé les participants sur un certain nombre de facteurs externes capables d'affecter leur travail. Nous avons formulé quatre propositions. Le graphique qui suit résume les réponses.

Graphique 11 Sources de changements sur les lieux de travail



Ce sont les compressions dans le financement et la diminution de la dotation de personnel qui ont été identifiées le plus fréquemment. Les perceptions des membres du personnel correspondent aux tendances identifiées à la suite de l'analyse des données EDAS et des informations sur le

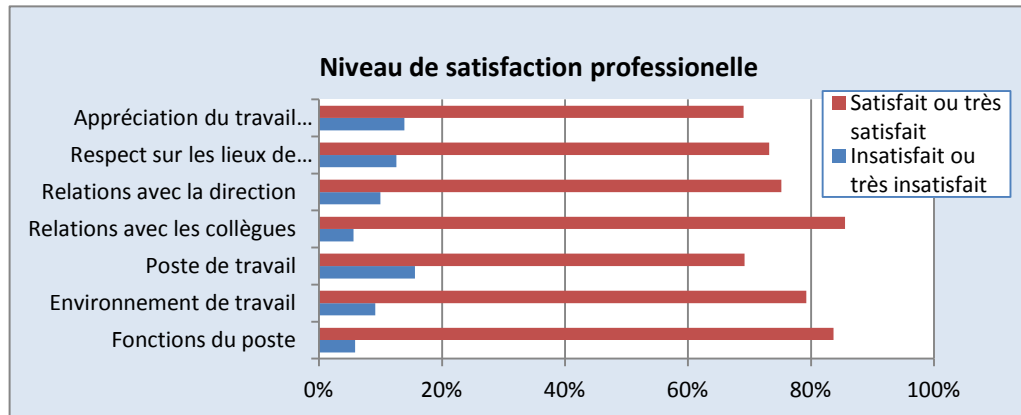
financement fournies par le ministère. Le troisième élément le plus souvent cité, environ le

¹² Étant donné la nature de leur emploi, les travailleurs occasionnels ont eu moins connaissance de l'existence du sondage et y ont eu moins accès, un facteur qui explique la faible participation des travailleurs occasionnels au sondage. Les données EDAS montrent que le système scolaire public a largement recours aux travailleurs occasionnels. En 2013-2014, les travailleurs occasionnels représentaient près du quart de tous les membres du personnel de soutien du système scolaire public de Colombie-Britannique. Nous ne savons pas très bien combien de ces employés occupent des postes de travail de bureau.

quart des répondants, a été la restructuration. Avec seulement 3 % des répondants la mentionnant comme facteur de changement, la sous-traitance ne semble pas être un enjeu d'importance.

Le sondage s'est aussi intéressé à la satisfaction professionnelle. Le graphique 12 fait le portrait des réponses.

Graphique 12 Niveau général de satisfaction professionnelle



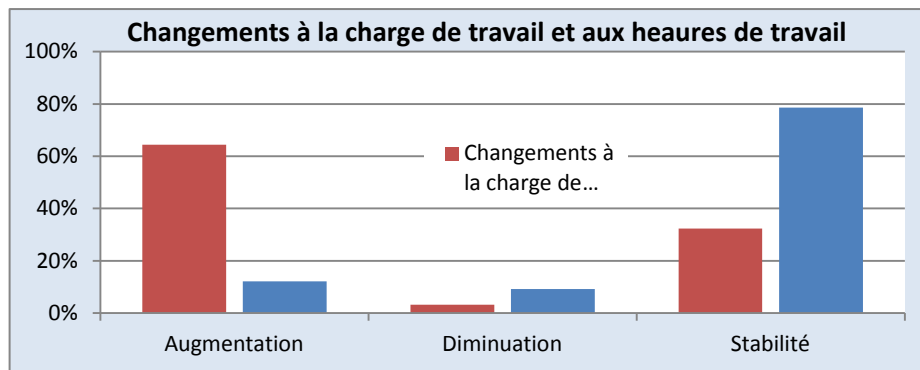
Le graphique dresse le portrait du niveau de satisfaction ou de mécontentement quant aux 7 variables énoncées à l'axe vertical du tableau. Comme le démontre le graphique, les membres du personnel de bureau manifestent un haut niveau de satisfaction professionnelle dans tous les cas (en rouge dans le graphique). Le plus haut taux de satisfaction touche les relations avec les collègues de travail et les fonctions de l'emploi. Ces résultats confirment une forte identification à ce travail en général et aux emplois en particulier, une identification très positive. En revanche, les plus bas taux de satisfaction (en bleu ou la barre inférieure dans le graphique) touchent les variables comme le poste de travail, l'appréciation du travail effectué et le respect manifesté au travail. Mais même dans ces cas, le taux de mécontentement n'est que 13 % à 16 %. Les autres sources de mécontentement affichent des taux encore plus bas.

Nous avons demandé aux travailleurs de bureau quelles étaient les sources de changements dans la charge de travail et le nombre d'heures travaillées et payées. Au total, 45 % des répondants ont affirmé que les baisses de financement ont eu un impact négatif sur leur lieu de travail. C'est dans une proportion similaire que les travailleurs ont indiqué que les compressions de personnel ont aussi affecté leur lieu de travail. Une fois de plus, ces perceptions confirment que les enjeux de financement sont perçus comme ayant un impact sur la charge de travail et les changements sur les lieux de travail.

Nous avons aussi demandé aux répondants si les changements à la charge de travail et aux heures de travail ont touché leur lieu de travail. Pour une bonne majorité – plus de 60 % - il y a eu augmentation de la charge de travail. Pour ce qui est des heures de travail, près de 80 % des répondants ont affirmé qu'il n'y avait pas eu de changement. Très peu de travailleurs de bureau ont indiqué que leur charge de travail ou les heures travaillées et payées avaient connu une baisse.

Le graphique qui suit illustre les réponses à ces questions.

Graphique 13 Changements à la charge de travail et aux heures de travail



Lorsqu'on leur demande plus spécifiquement s'ils ont vécu des changements à leurs tâches ou à leur description d'emploi, près de 70 % des répondants ont répondu oui. Et pourtant, plus des trois quarts de ce sous-groupe affirment qu'il n'y a eu aucun changement aux heures de travail en réaction à la transformation de leur environnement de travail. Seulement un répondant sur six issus de ce sous-groupe a répondu que ses heures de travail avaient connu une augmentation à la suite des changements apportés à leur travail.

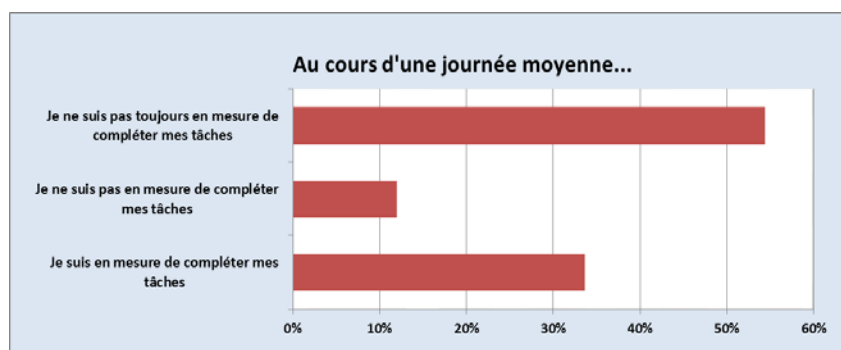
L'écart entre ces variables - les changements à l'environnement de travail et aux exigences de l'emploi vs les heures de travail stables ou peut-être même réduites – permet de comprendre pourquoi les travailleurs de bureau se disent préoccupés par l'intensification de leurs tâches. Il explique aussi ce que les travailleurs disent lorsqu'ils sont appelés à commenter l'impact de ces changements sur leur capacité à compléter leurs tâches. Le graphique qui suit montre la tendance des réponses à une question portant sur la perception des membres du personnel de bureau quant à leur capacité à terminer les tâches auxquelles ils ont été affectés au cours d'une journée type.

Graphique 14 Capacité de compléter le travail dans le délais requis

Il ressort clairement de ces réponses que la capacité du personnel de bureau de compléter ses tâches dans les délais impartis est soumise à d'intenses pressions. Si près de 3 travailleurs de bureau sur 10 disent ne pas éprouver de problème à compléter leur

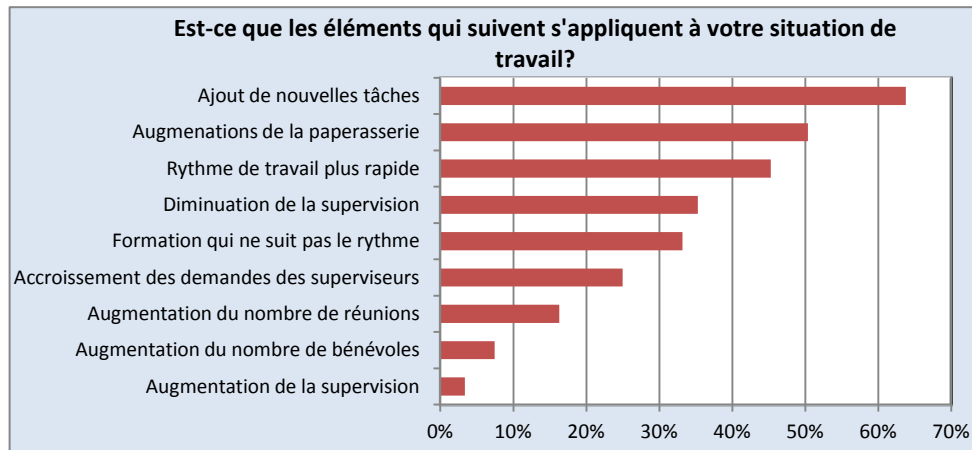
travail dans les délais prescrits, les autres affirment éprouver des problèmes à respecter ces exigences. Comme le démontre le tableau, plus de la moitié des répondants affirment que leur capacité à compléter les tâches qui leur ont été confiées dans les délais requis varie (par exemple, compléter une tâche le jour même).

Nous avons aussi demandé aux travailleurs de bureau leurs commentaires sur d'autres indicateurs spécifiques de changements à la nature de leur travail et à la charge de travail.



Cette question portait spécifiquement sur les changements survenus au cours des deux dernières années.

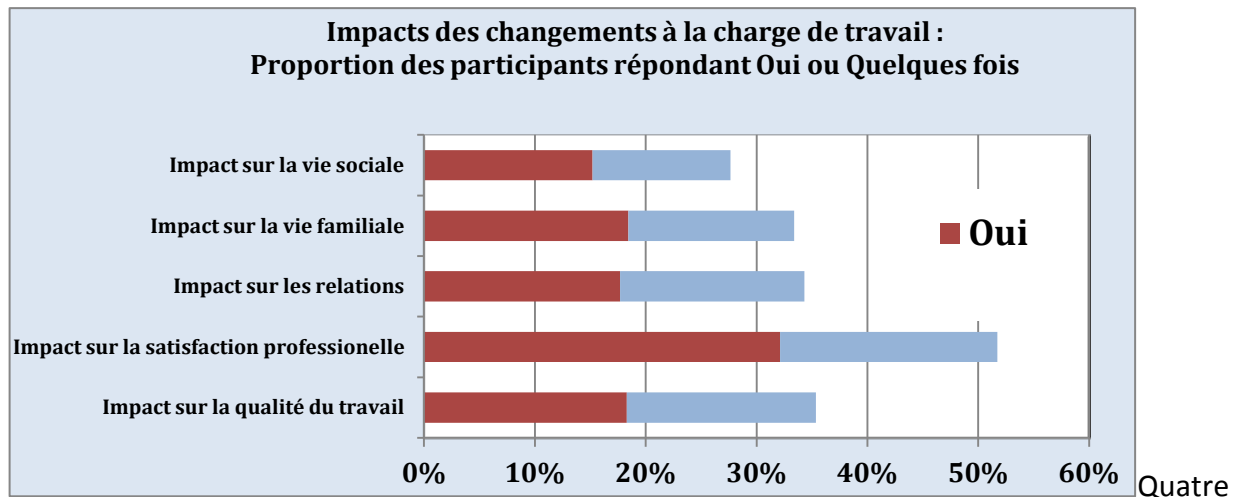
Graphique 15 Indicateurs spécifiques de changements de la charge de travail



Ici, la principale préoccupation concerne l'imposition de nouvelles tâches, de plus de paperasseries et d'un rythme de travail plus rapide sur les lieux de travail. Parmi les autres changements, notons une diminution de la supervision et de la formation qui n'ont pas suivi le rythme de l'augmentation des exigences. Le tableau plus haut indique la tendance des réponses pour tous les facteurs suggérés comme étant possibles.

Les travailleurs de bureau ont identifié un certain nombre d'impacts découlant, selon eux, de ces changements à la charge de travail (augmentation). De 5 impacts possibles suggérés dans le sondage, le seul pour lequel une majorité de travailleurs a répondu oui (le total des gens qui ont répondu oui et quelques fois) est celui qui suggérait une diminution de la satisfaction professionnelle. Cette donnée est intéressante compte tenu des réponses à une question précédente sur la satisfaction professionnelle, réponses qui indiquaient un très haut taux de satisfaction. Le graphique qui suit illustre les réponses des travailleurs qui considèrent que les changements ont eu des impacts sur leur travail.

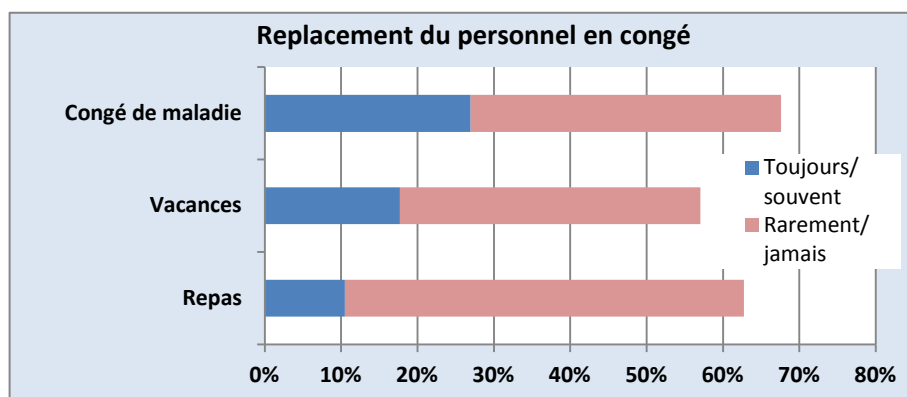
Graphique 16 Impacts des changements à la charge de travail au cours des deux dernières années.



des 5 mesures donnent un modèle de réponse similaire : de 15 % à 18 % répondent oui et une même proportion de 15 % à 18 % répondent quelques fois. L'impact le plus fréquemment cité concerne la satisfaction professionnelle. Ces réponses suggèrent que l'intensification du rythme de travail et l'alourdissement de la charge de travail identifiés par plusieurs répondants ont un impact sur la satisfaction professionnelle vécue par les travailleurs de bureau.

Les enjeux liés à la charge de travail identifiés par les travailleurs de bureau ont des répercussions dans le domaine des remplacements lors d'absences ou de congés. Les réponses aux questions portant sur le remplacement indiquent que le remplacement des travailleurs absents pour congés de maladie, périodes de repas ou vacances est une pratique rare dans le système scolaire public. Le graphique qui suit illustre comment les travailleurs de bureau perçoivent leur expérience en matière de remplacement des travailleurs absents sur leur lieu de travail.

Graphique 17 Remplacements des travailleurs de bureau absents

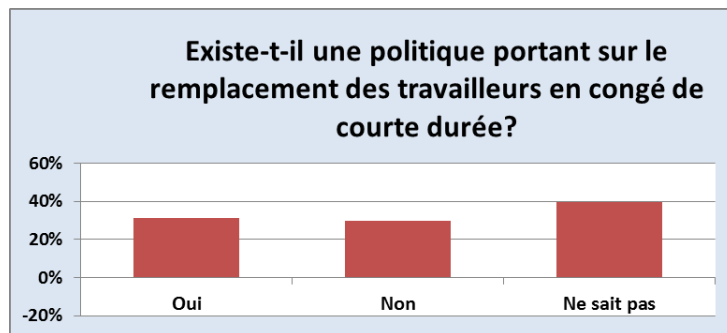


Comme nous pouvons le constater, la plupart des travailleurs de bureau considèrent qu'ils ne sont que rarement ou jamais remplacés. Dans la plupart des cas, un faible pourcentage seulement rapporte que ces remplacements sont fréquents ou constituent la norme sur leur

lieu de travail. L'exception est évidente, les congés de maladie, sans doute parce que la nature et la durée de l'absence ont une incidence sur la décision de procéder à un remplacement. Dans tous les cas toutefois, c'est une beaucoup plus grande proportion de répondants qui affirment que les différentes formes de remplacement sont soit rares, soit totalement absentes.

Nous avons aussi demandé aux membres du personnel de bureau s'ils connaissaient la politique de la direction en matière de remplacement des travailleurs absents en congés de courte durée. Comme le confirme le graphique qui suit, la connaissance de cette politique est confuse et parfois contradictoire.

Graphique 18 Remplacement des membres en congé de courte durée



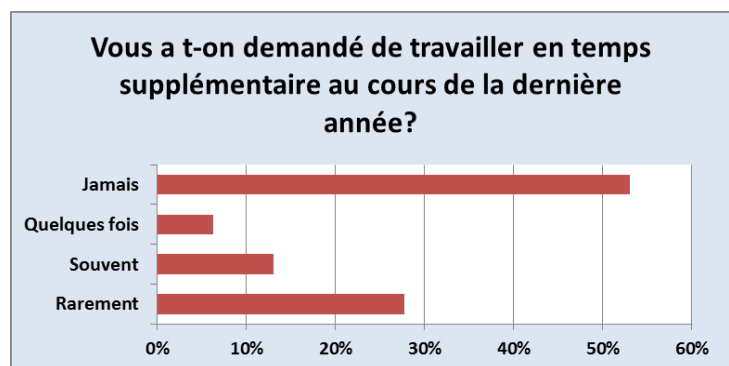
Le plus important groupe de répondants – près de 40 % - ne savait pas si une telle politique existait chez l'employeur. Pour ce qui est des 60 % restants, la proportion de oui et de non est à peu près la même. Il apparaît donc évident que peu importe si une telle politique existe, la connaissance de

son existence ou non est très inégale chez les employés.

Le prochain enjeu abordé par le sondage est celui du temps supplémentaire. Nous avons demandé aux membres du personnel de bureau si leur employeur leur avait demandé d'effectuer du temps supplémentaire et si cette demande était fréquente.

Graphique 19 Demandes de temps supplémentaire

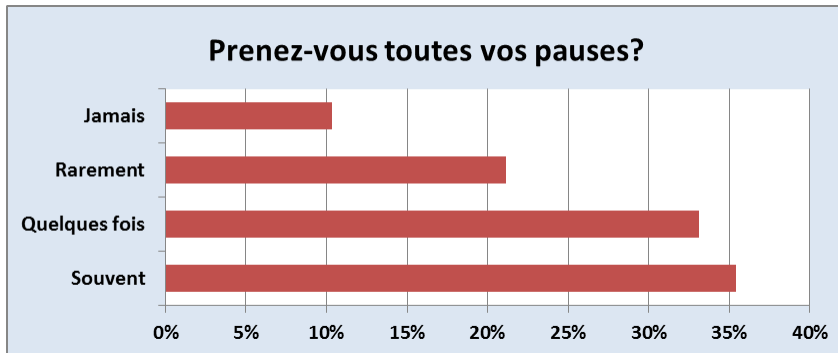
Les membres à qui on a demandé d'effectuer du temps supplémentaire et ceux à qui on ne l'a pas demandé représentent à peu près le même nombre. Dans le premier groupe, ils sont environ 20 % à qui l'employeur demande quelques fois ou souvent d'effectuer du temps supplémentaire alors que les autres disent qu'une telle demande est rare. Dans l'ensemble, il semble que le temps supplémentaire ne soit pas la norme chez les travailleurs du bureau du secteur de la maternelle à la 12^e.



Nous avons aussi demandé aux membres s'ils profitent pleinement de leurs pauses café et de leurs périodes de repas. Dans ce domaine, la pratique semble symptomatique de la pression

de la charge de travail et de l'intensification des tâches, particulièrement compte tenu des circonstances dans lesquelles les travailleurs décident de ne pas prendre ces pauses.

Graphique 20 Utilisation des pauses café et des repas



Un peu plus du tiers des répondants dit prendre ses pauses café et ses périodes de repas régulièrement ou toujours. Une proportion un peu moindre dit prendre ses pauses au complet quelques fois. Le dernier tiers affirme ne prendre toutes ses pauses que

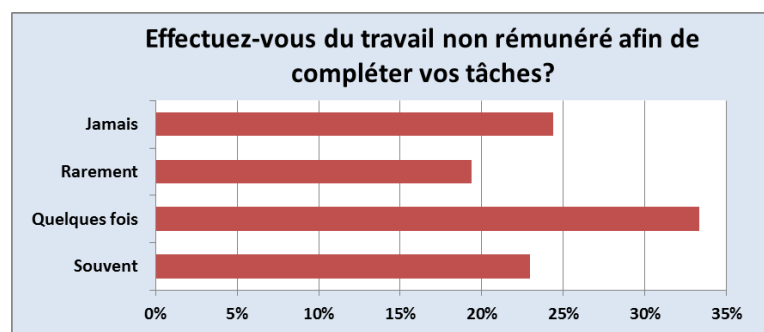
rarement ou jamais. Ce portrait nous indique que le travail s'intensifie effectivement, sans doute en raison des compressions de personnel dans les écoles et les conseils scolaires et de la pression interne pour que le travail soit complété dans les délais impartis. Une autre confirmation de la tendance à l'intensification du travail illustrée dans ce rapport.

L'enjeu suivant est celui du travail non rémunéré – du temps donné bénévolement et officieusement, donc non rémunéré, par les travailleurs de bureau. Comme dans le cas des pauses qui ne sont pas prises, le travail non rémunéré est effectué lorsque les travailleurs sentent le besoin de donner encore un peu de leur temps afin de compléter une tâche ou de répondre à un besoin lié à leur travail.

Le tableau qui suit montre comment les travailleurs ont répondu à la question « Effectuez-vous du travail non rémunéré en plus de vos heures de travail régulières afin de compléter les tâches auxquelles vous êtes affecté » ?

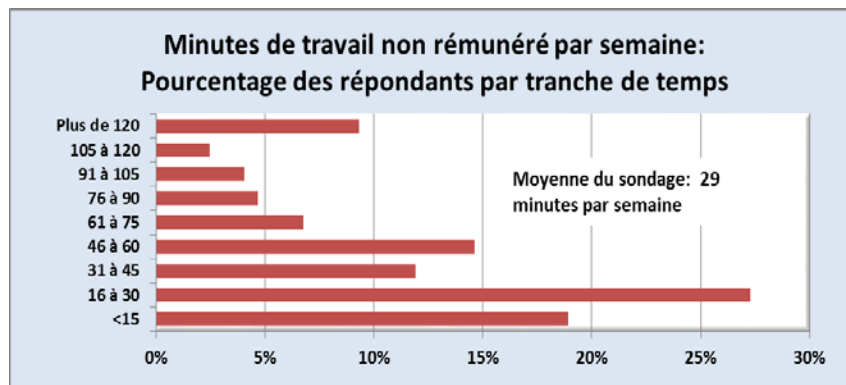
Graphique 21 Effectuez-vous du travail non rémunéré ?

Près du quart des participants au sondage ont affirmé ne jamais faire de travail non rémunéré pour leur employeur. Un groupe un peu plus restreint a affirmé le faire rarement. Ensemble, ces deux groupes représentent plus de 4 travailleurs sur dix. Le groupe le plus important – environ un tiers des participants - dit effectuer du travail non rémunéré quelques fois, alors que les autres affirment travailler souvent sans rémunération. Les deux derniers groupes représentent environ 57 % des répondants.



Ces réponses indiquent que le travail non rémunéré est un enjeu et même un problème pour les membres du personnel de bureau.

Graphique 22 Quantité hebdomadaire de travail non rémunéré



Combien de temps de travail non rémunéré est effectué en moyenne ? Pour répondre à cette question, nous avons proposé aux membres 9 possibilités de durée allant de moins de 15 minutes par semaine à plus de 120 minutes par semaine. Le

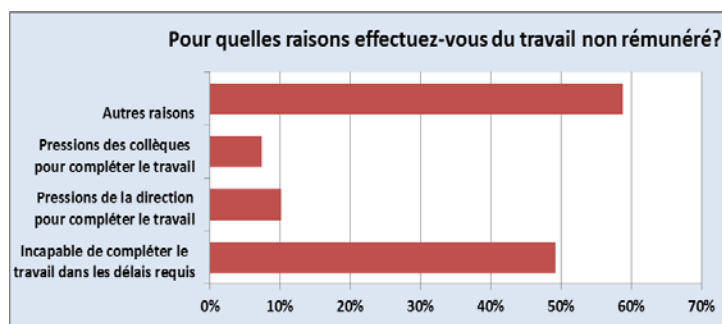
tableau situé à gauche indique la répartition des réponses. La plus grande proportion de répondants – environ 27 % - dit travailler entre 15 et 30 minutes sans rémunération au cours d'une semaine moyenne. Les autres groupes les plus importants sont dans l'ordre, les travailleurs qui disent travailler sans rémunération 15 minutes ou moins par semaine, ceux qui disent le faire entre 46 et 60 minutes par semaine et enfin, ceux qui disent travailler sans rémunération plus de 120 minutes ou 2 heures par semaine.

En moyenne, chez les travailleurs qui disent en effectuer, le temps de travail non rémunéré équivaut à 47 minutes par semaine. Si on calcule le temps de travail non rémunéré pour l'ensemble des répondants, ceux qui disent en effectuer et ceux qui disent ne pas donner de temps, la moyenne du temps de travail non rémunéré pour l'ensemble du personnel du secteur de la maternelle à la 12^e est d'environ 29 minutes par semaine.

Quelles sont les raisons de ce travail non rémunéré ? Pour cette question, nous avons proposé aux répondants trois raisons, plus une catégorie autres raisons. Le tableau qui suit illustre la répartition des réponses.

Graphique 23 Raisons d'effectuer du travail non rémunéré

Le tableau nous donne des réponses qui dépassent les 100 %, ce qui signifie que les participants ont répondu qu'il pouvait y avoir plus d'une raison. C'est l'option autres raisons qui domine à près de 60 %. Par ailleurs, la raison la plus fréquente d'effectuer du travail non rémunéré est



« Impossible de compléter le travail à faire dans les délais fixés », une réponse choisie par un peu moins de la moitié des participants. Les pressions provenant des collègues ou de l'employeur ne semblent pas être un facteur déterminant dans la décision d'effectuer du travail non rémunéré, cette réponse ayant été choisie par 10 % ou moins des répondants.

Les résultats portant sur les raisons d'effectuer du travail non rémunéré confirment une fois de plus l'intensification du travail de bureau. La durée du travail non rémunéré est moindre

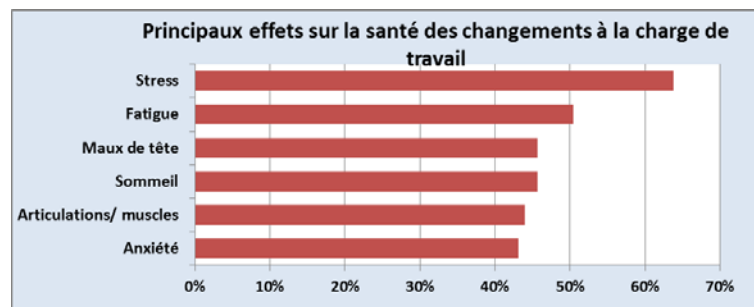
chez les travailleurs de bureau que chez les adjoints à l'enseignement.¹³ Toutefois, le sondage nous confirme que les membres du personnel de bureau sont incapables de compléter leurs tâches à l'intérieur des délais prescrits. C'est la réalité des pressions budgétaires menant à une diminution du rapport temps/personnel qui explique pourquoi le travail non rémunéré est présent chez les travailleurs du secteur de la maternelle à la 12^e. L'existence du travail non rémunéré nous indique donc à quel point la pression de la charge de travail est importante chez les travailleurs de bureau.

Enjeux de santé et sécurité

Les travailleurs de bureau sentent aussi que le stress et la pression attribuables à la charge de travail ont des conséquences négatives sur leur santé. Sur une liste de 13 effets possibles sur la santé, 6 ont été identifiés dans une proportion de plus de 40 % par les travailleurs de bureau. Le graphique 24 contient le détail de ces réponses.

Graphique 24 Principaux effets sur la santé de l'accroissement de la charge de travail

C'est le stress qui ressort comme étant le principal effet sur la santé des changements à la charge de travail chez les membres du personnel de bureau. Mais les autres facteurs sont aussi importants, avec un taux de réponse

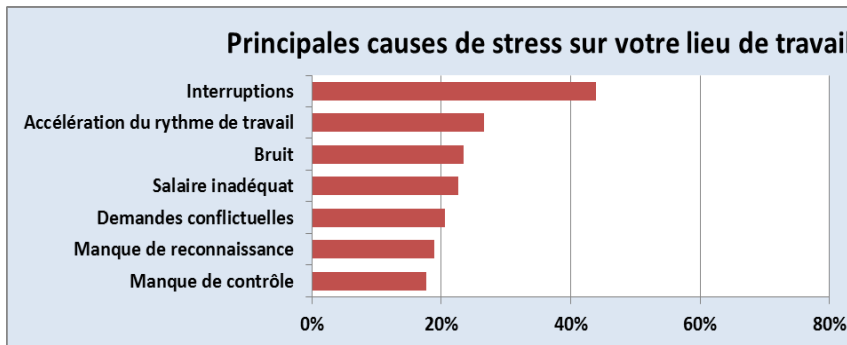


variant entre 40 % et 50 %. L'enjeu du travail et de la charge de travail est donc largement considéré comme ayant des impacts négatifs sur la santé.

Nous avons demandé aux participants quelles étaient les principales sources de stress. Comme l'indique le tableau qui suit, les interruptions du travail, le rythme accéléré du travail et le bruit sur les lieux de travail constituent les principales sources de stress au travail.

¹³ En comparaison, chez les adjoints à l'enseignement, le travail non rémunéré équivaut en moyenne à près de 2 heures par semaine. John Malcolmson, *Recognition & Respect: addressing the unpaid work of education assistants in BC*, CUPE (2008). p.24.

Graphique 25 Principales causes de stress sur les lieux de travail



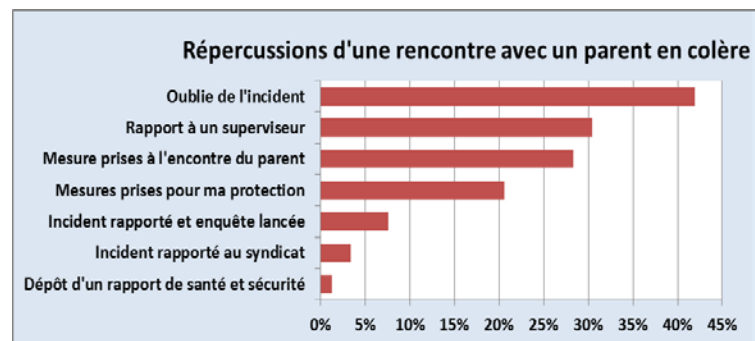
D'autres sources de stress sont identifiées moins fréquemment, soit dans une proportion d'environ 20 %.

Nous avons aussi demandé aux membres du personnel de bureau de commenter les possibles rencontres

avec des parents ou des membres du public en colère et/ou violents. Environ 6 répondants sur dix ont affirmé avoir vécu de telles rencontres. Nous avons ensuite demandé aux membres quel suivi avait été fait à la suite de ces épisodes. Le tableau qui suit illustre les réponses des membres.

Graphique 26 Répercussions des rencontres avec des parents/membres de la collectivité en colère

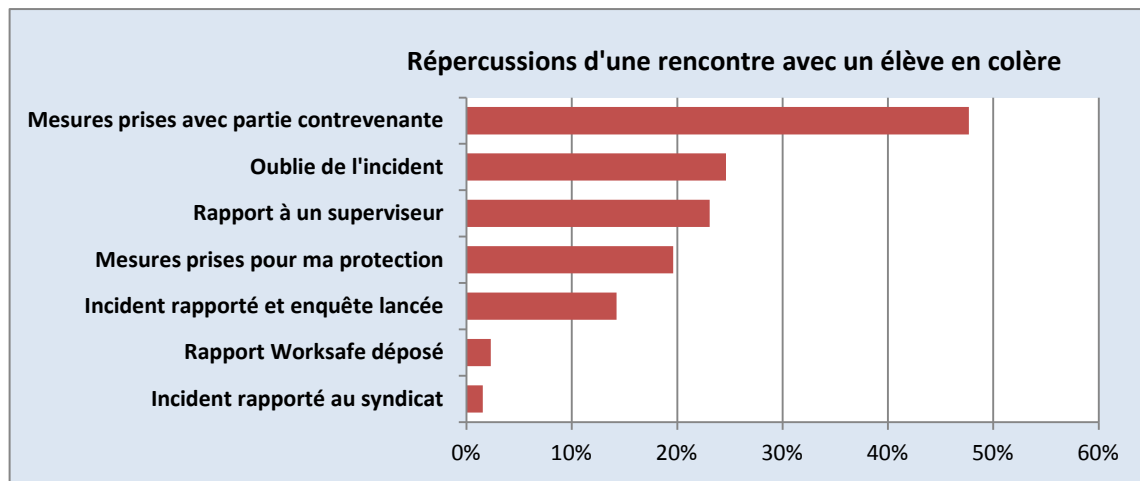
Il est intéressant de constater que dans une importante proportion, les membres ont indiqué avoir tout simplement décidé d'oublier l'incident. Si cette réaction était justifiée pour certaines de ces rencontres, il est possible et même probable que d'autres rencontres auraient dû entraîner une réaction



plus appropriée. Le fait que les personnes avec lesquelles ces échanges ont eu lieu ne font partie de la communauté scolaire est possiblement la raison pour laquelle les membres du personnel de bureau ont l'impression que rien ne peut être fait en réaction aux comportements agressifs. Les réactions les plus fréquentes après celle consistant à tout oublier est le signalement de l'incident auprès d'un superviseur et une intervention menée auprès des personnes responsables de ces comportements agressifs, ce que près de 30 % des répondants ont fait. Nous ne savons toutefois pas en quoi consistaient les interventions dont il est question ici.

Une question semblable a été posée dans le domaine des relations avec les élèves. Ici, la réponse a été totalement différente. Les travailleurs de bureau sont beaucoup moins enclins à oublier un incident et donc beaucoup plus portés à prendre des mesures en réaction aux comportements agressifs. Environ 4 travailleurs de bureau sur 10 ont dit avoir vécu des incidents de ce genre avec des élèves. Le tableau 27 illustre le suivi qui a été fait.

Graphique 27 Rencontres avec des élèves en colère ou agressifs



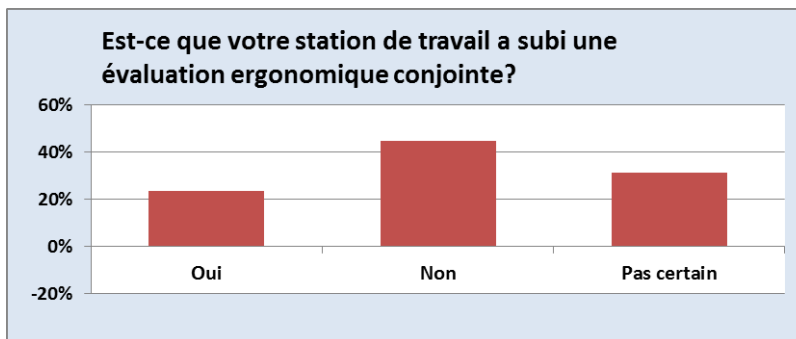
Près de la moitié des participants ont dit avoir pris des mesures formelles à l'encontre des responsables de ces incidents agressifs et, dans une plus faible proportion, les participants ont dit avoir initié des mesures se limitant à un rapport sur l'incident destiné à un superviseur ou un enquêteur. Ces réponses indiquent que les travailleurs de bureau sont plus portés à appliquer les politiques et les procédures portant sur les comportements, rendant ainsi les élèves responsables de leurs actes, au même titre que les autres membres de la communauté scolaire.

Il est intéressant de noter que dans les deux cas, ces rencontres n'entraînent que rarement une intervention d'un conseiller syndical. Cet aspect devrait être étudié attentivement afin de déterminer s'il y a lieu de prendre des mesures pour mieux informer les membres des circonstances dans lesquelles l'intervention d'un représentant syndical devrait être envisagée.

La plupart des participants ont aussi indiqué que le niveau de stress lié à leur travail avait une incidence sur l'utilisation de leurs congés de maladie. Interrogés sur les changements survenus dans ce domaine au cours des deux dernières années, environ 55 % des participants ont affirmé que le niveau de stress était en augmentation. En moyenne, les membres du personnel de bureau disent utiliser 3 jours de congé de maladie par année en raison de problèmes liés au stress. Mais chez un plus grand nombre de répondants – près de 37 % - un seul congé de maladie est utilisé chaque année en raison d'un problème lié au stress.

Les participants ont aussi répondu à des questions portant sur l'environnement ergonomique à leur travail. Comme l'indique le tableau qui suit, plus de 30 % des répondants ont dit ne pas être certains que leur espace de travail personnel avait été soumis à une évaluation ergonomique conjointe. Si on y ajoute l'importante proportion de membres qui ont affirmé qu'aucune évaluation de cet ordre n'a jamais été effectuée, ce sont près des trois quarts des participants qui ont rapporté n'avoir aucune expérience en matière d'évaluation ergonomique ou ne pas en avoir pris connaissance.

Graphique 28 Évaluation ergonomique des postes de travail du bureau



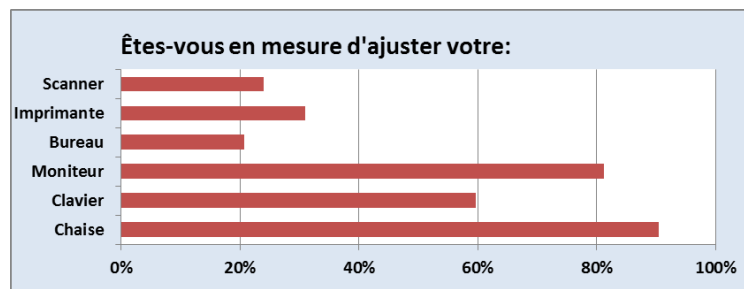
Un peu moins d'un répondant sur quatre a indiqué qu'une telle évaluation avait été menée. Il est clair que l'enjeu de l'ergonomie ne figure pas au sommet des préoccupations des employeurs lorsqu'il s'agit de l'organisation des bureaux et des stations de travail, pas

plus d'ailleurs que la participation des travailleurs de bureau à ce dossier.

Ceci dit, la plupart des membres du personnel de bureau disent avoir la possibilité d'apporter des modifications à l'ergonomie de leur poste de travail afin de répondre à leurs besoins personnels. Les travailleurs sont plus préoccupés par la possibilité d'apporter des ajustements à leur chaise, leur moniteur et leur clavier, ce qui est conforme au temps qu'ils passent en position assise et devant l'écran de leur ordinateur.

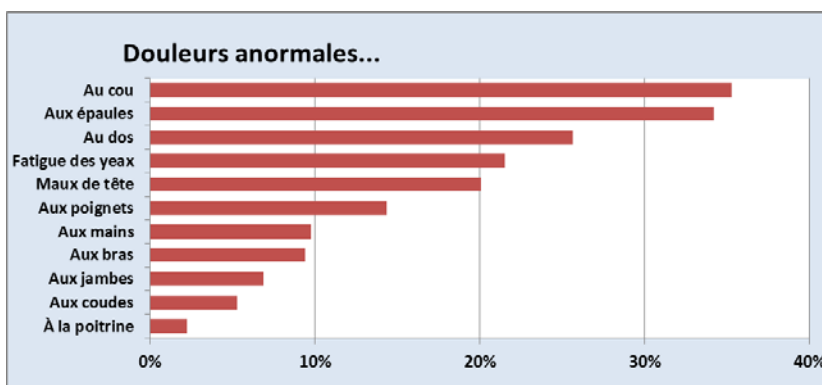
Graphique 29 Capacité d'ajuster les équipements de leur lieu de travail

Évidemment, les ajustements aux autres types d'équipement comme les scanners, les imprimantes et les bureaux sont moins souvent mentionnés comme priorités pour les travailleurs de bureau.



La question suivante portait sur la douleur ou l'inconfort touchant les travailleurs de bureau, à savoir si la douleur est anormale et si elle est perçue comme étant une conséquence du travail. Plusieurs travailleurs de bureau disent ressentir une douleur anormale. Comme l'indique le prochain tableau, une forte proportion de travailleurs parle de douleur au cou, aux épaules et au dos, des douleurs qu'un quart à un tiers des répondants décrivent comme anormales.

Graphique 30 Douleur ou inconfort anormal

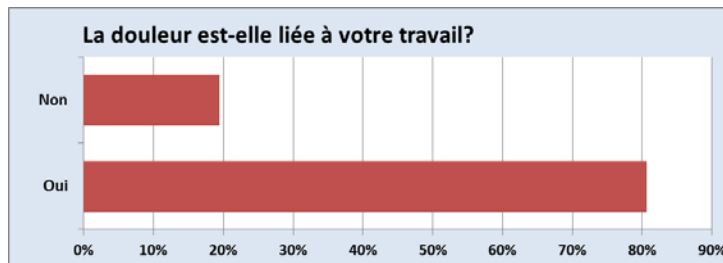


Les douleurs au cou, aux épaules et au dos – dans tous les cas, possiblement symptomatiques de stress ou de pression ergonomique – trônent au sommet de la liste des douleurs et des inconforts. Les autres types de douleur et d'inconfort

sont beaucoup moins fréquents dans les réponses des participants.

Graphique 31 La douleur est-elle liée au travail ?

Nous avons aussi demandé aux membres une importante question, à savoir s'ils croient que la douleur qu'ils ressentent est liée à leur travail. Comme l'indique le tableau plus haut, environ quatre participants au sondage sur cinq considèrent que la douleur qu'ils ressentent est liée à leur travail. Compte tenu de l'importante prévalence des douleurs au cou, aux épaules et au dos, cette réponse n'est guère surprenante.



Nous avons aussi posé aux travailleurs de bureau des questions portant plus généralement sur la façon dont ils organisent leur temps de travail. Plus spécifiquement, nous leur avons demandé de quelles fonctions distinctes étaient faites leurs journées de travail et combien de temps ils consacraient à ces fonctions. Le tableau qui suit donne le détail des réponses sur ces tâches spécifiques.

Graphique 32 Pourcentage de temps passé au cours d'une journée moyenne sur des tâches de bureau spécifiques.

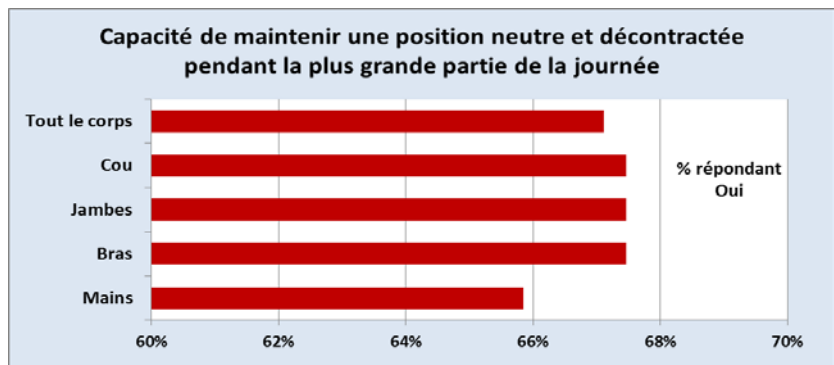
Heures passées quotidiennement à effectuer les tâches suivantes	>de 5 à 7 heures	>de 3 à 5 heures	>de 0 à 3 heures
En position assise	59 %	30 %	10 %
À un ordinateur	54 %	36 %	9 %
À utiliser des écouteurs	8 %	1 %	91 %
Au téléphone	8 %	6 %	86 %
À atteindre quelque chose	5 %	6 %	89 %
En torsion	4 %	7 %	88 %
En position debout	2 %	2 %	96 %
À soulever des objets légers	0 %	2 %	98 %
À classer des dossiers	0 %	1 %	99 %
À soulever des objets lourds	0 %	0 %	100 %

Ces gestes au travail ne s'excluent pas les uns les autres, il est possible que les travailleurs de bureau en fassent deux ou plus en même temps, c'est pourquoi les colonnes du tableau qui précède n'arrivent pas à 100 %. Les deux premières fonctions, être en position assise et être devant un ordinateur donnent une idée claire des fonctions qui dominent la journée de travail des membres du personnel de bureau. Ces données confirment qu'une bonne part du travail de bureau effectué au sein du système scolaire est faite devant un ordinateur. Les autres fonctions occupent beaucoup moins de temps soit de 0 à 3 heures par jour.

Le temps passé de façon intensive à des fonctions ou tâches spécifiques peut provoquer des problèmes de santé. Pour diminuer les risques de tels problèmes, il est important que les travailleurs aient la possibilité d'apporter des modifications à leur posture et leur position. La question suivante nous a permis de savoir si les travailleurs de bureau avaient la capacité ou la possibilité d'effectuer de tels changements dans le cadre de leur travail.

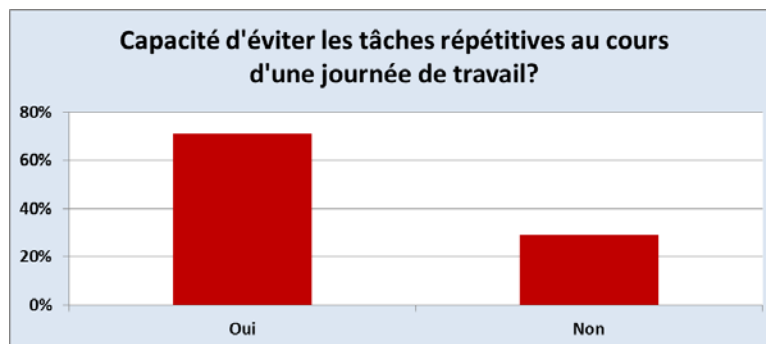
Graphique 33 Capacité de maintenir une position de travail neutre et décontractée ?

Comme l'indique le tableau de droite, près des deux tiers des participants disent être en mesure de maintenir une position neutre et décontractée, mais la proportion est plus faible dans le cas plus spécifique des mains. La majorité, environ 95 % des travailleurs



disent aussi être en mesure de prendre des pauses fréquentes pour se lever, s'étirer et faire quelques pas et ainsi obtenir un soulagement après avoir maintenu longtemps la même position. Comme l'indique le tableau suivant, une proportion plus faible, mais tout de même importante, soit 71 % des répondants, disent être en mesure d'éviter d'avoir à passer de longues périodes de temps à effectuer une même activité répétitive.

Graphique 34 Capacité d'éviter les tâches répétitives au cours d'une journée de travail



Si la plupart des travailleurs de bureau disent être en mesure d'éviter les tâches répétitives et leurs conséquences négatives pendant leurs journées de travail, une importante minorité d'environ 30 % dit ne pas pouvoir éviter des tâches répétitives. Il s'agit donc, pour cette portion

des membres du personnel de bureau du secteur de la maternelle à la 12^e d'un avertissement clair à l'effet que ces travailleurs sont exposés au problème des microtraumatismes répétés.

Dans l'ensemble, l'information tirée de cette portion du sondage confirme que le personnel de bureau est exposé à toute une gamme de défis de santé et d'ergonomie. Dans le cas de la santé, les problèmes sont directement liés à la nature du travail, à la charge de travail et à l'intensification du travail.

Conclusion

Les données compilées pour ce rapport confirment que le travail de bureau et les travailleurs qui l'effectuent dans nos écoles sont sous pression. S'il y a plusieurs causes directes à cette pression, la réalité des compressions budgétaires répétées menant à un effort constant d'économie des heures travaillées et des tâches qui ne sont pas perçues comme offrant des services directs aux élèves doit être vue comme une cause fondamentale de cette pression. Ces sont les politiques fiscales de la province et le délestage de coûts non financés qui sont au cœur des changements documentés dans ce rapport, des changements qui submergent le travail de bureau dans notre système scolaire public. Le résultat a été l'intensification du travail dans les bureaux, l'exigence faite à un personnel réduit d'en faire plus et le fait que les travailleurs sont laissés à eux-mêmes pour gérer la pression générée par l'augmentation de la charge de travail et les problèmes qui en découlent.

Ces changements sont survenus sous l'œil d'une indifférence vigilant d'un gouvernement provincial plus préoccupé par les baisses d'impôt et les diminutions de services que par la mise à disposition des ressources nécessaires pour répondre aux besoins des élèves des écoles publiques. Il a beaucoup été question de la nécessité, pour le système scolaire, de consacrer un maximum de ressources à la prestation des services dans les salles de classe. Cette notion est largement appuyée par le public, mais elle est sans fondement parce qu'elle fait abstraction de ce qui doit être fait en coulisses et hors des salles de classe pour que nos écoles soient exploitées de façon sécuritaire, intelligente et efficace. Il y a des limites aux compressions qui peuvent être imposées aux membres du personnel de bureau et cette tendance est insoutenable à moyen et à long terme.

En participant au sondage, le personnel de bureau SCFP du secteur de la maternelle à la 12^e a permis d'améliorer notre compréhension de la réalité du travail dans l'environnement actuel de l'administration scolaire. Nous sommes en mesure de confirmer que dans le système scolaire d'aujourd'hui, le travail de bureau est soumis à d'importants changements en matière de technologie et d'organisation, des changements qui ont des impacts majeurs sur les tâches effectuées par les travailleurs de bureau. Nous savons aussi de façon certaine que les travailleurs de bureau apportent au travail qu'ils effectuent une vaste expérience. Et nous savons qu'ils sont parfaitement formés et qualifiés pour faire face aux défis auxquels ils sont confrontés.

Plusieurs de ces travailleurs ont vu de nouvelles tâches être ajoutées à leur emploi. En l'absence d'une augmentation correspondante des heures travaillées, le résultat a été une augmentation du stress lié au travail et une pression interne pour que les travailleurs effectuent du travail non rémunéré afin que le travail puisse être fait dans les délais impartis. Le stress lié au travail a eu différents impacts, dont certains sur la santé et le bien-être des travailleurs. Dans ce domaine, de nombreux répondants au sondage ont rapporté que leurs conditions de travail ont provoqué de la fatigue, de l'anxiété, du stress, des maux de têtes et des troubles du sommeil. La plupart des travailleurs ont aussi parlé du stress découlant de leurs rencontres avec des parents, des membres du public ou des élèves turbulents et agressifs.

Le rapport soulève aussi des préoccupations en matière d'ergonomie. Les commentaires faits par les membres du personnel de bureau donnent à penser que beaucoup de travail reste à faire dans ce domaine, qu'il s'agisse d'évaluation des postes de travail et/ou de correctifs. Il faut aussi éduquer les travailleurs de bureau à propos des mesures qui doivent être prises pour faire respecter leur droit à un poste et un environnement de travail dont l'ergonomie est adéquate. Pour cet enjeu, comme pour les autres, il est temps que les membres du personnel de bureau reçoivent l'attention et le respect qu'ils méritent au sein de notre système scolaire public.

Ce rapport met en évidence qu'il est urgent que les travailleurs, le SFCP et les gestionnaires des écoles travaillent ensemble à aborder les enjeux et les préoccupations auxquels sont confrontés les travailleurs de bureau. Nous savons que ces enjeux peuvent être complexes et comporter de nombreux aspects. Il en va de même des façons dont nous devons les aborder, que ce soit dans le cadre de négociations, de discussions syndicales-patronales ou quotidiennement sur les lieux de travail. C'est là que les travailleurs de bureau SFCP contribuent à l'organisation et à la prestation des importants services connus et attendus de nos communautés scolaires.

Annexe 1 : Postes de personnel de soutien EDAS compris comme étant du travail de bureau

Les emplois de personnel de soutien considérés dans ce rapport comme étant des emplois de bureau sont énumérés plus bas. Les emplois ont été regroupés de cette façon afin de faciliter l'analyse effectués dans le cadre de ce rapport. L'étiquette travail de bureau n'est pas utilisée par le système EDAS en soi.

Appellation EDAS du poste	Détails descriptifs et exemples	Niveau	Code de poste EDAS
Ressources humaines		Sans supervision	2110
Service de la paie/avantages sociaux			2120
Finance	(Transmission de rapports, Comptes à recevoir, Comptes à payer, Établissement des budgets, Achats etc.)		2130
Bureau de soutien à l'enseignement du conseil	(Secrétaire d'administrative, Adjoint aux communications etc.)		2140
Établissements	(Secrétaire administrative établissement, Secrétaire, service de conciergerie, Secrétaire, service de l'entretien, Location Coordination etc.)		2310
Administration des écoles	(personnel de bureau)		2370
Ressources humaines		Avec supervision	2112
Service de la paie/avantages sociaux			2122
Finance	(Transmission de rapports, Comptes à recevoir, Comptes à payer, Établissement des budgets, Achats etc.)		2132
Bureau de soutien à l'enseignement du conseil	(Secrétaire d'administrative, Adjoint aux communications etc.)		2142

Établissements	(Secrétaire administrative établissement, Secrétaire, service de conciergerie, Secrétaire, service de l'entretien, Location Coordination etc.)		2312
Administration des écoles	(personnel de bureau)		2372