


# Conciliation travail-vie personnelle face aux horaires variables et imprévisibles générés dans le secteur du commerce de détail

33. Quel est votre horaire de travail cette semaine ?

Jour	Heures
Lundi	de <del>17</del> h à 9 h
Mardi	de 17 h à 9 h
Mercredi	de 17 h à 9 h
Jeudi	de <del>17</del> h à <del>9</del> h
Vendredi	de 17 h à 9 h 

Je ne  
veux pas  
de  
vendredi!

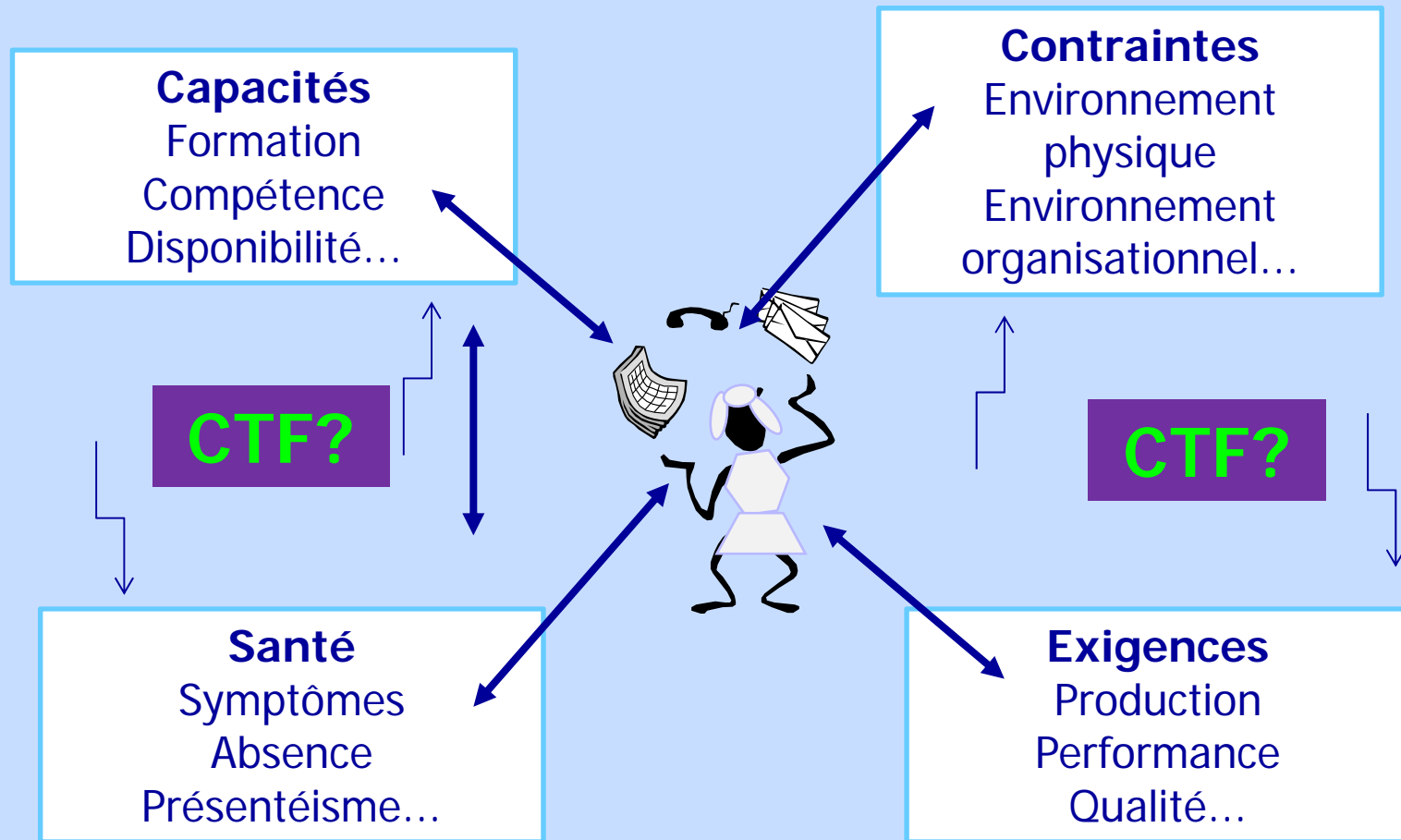
Karen Messing, France Tissot, Vanessa Couture, Stéphanie Bernstein, CINBIOSE, Université du Québec à Montréal

# Question de recherche

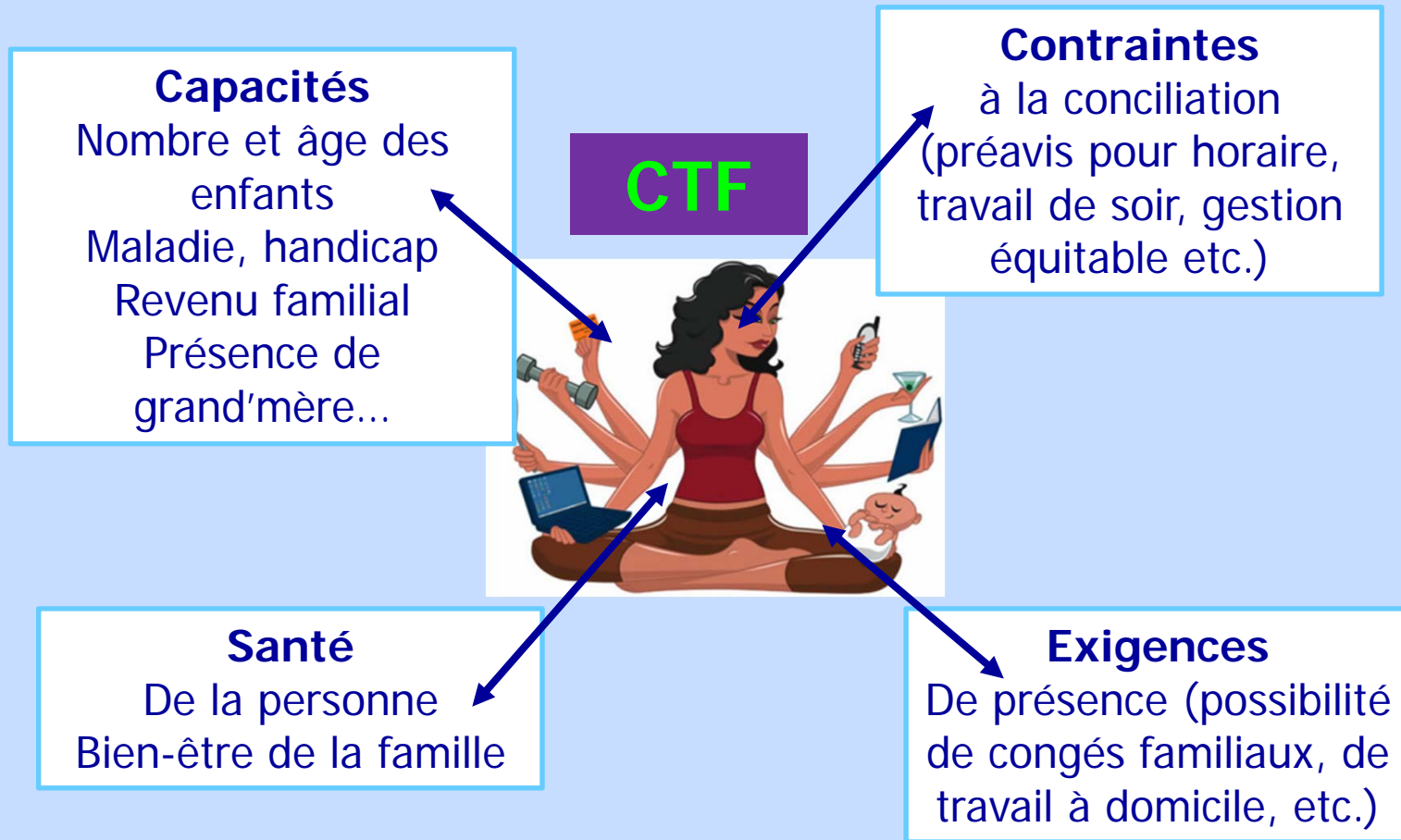


- Quels facteurs dans le travail facilitent la conciliation entre le travail et les besoins de la famille dans des **emplois subalternes** dans le secteur des services, où les horaires sont élaborés par des **logiciels** qui ne tiennent compte que des ventes ou des représentations informatisées des besoins des usagers?

# Approche ergonomique à l'analyse de l'activité de travail



# Approche ergonomique à la conciliation travail-famille (CTF)



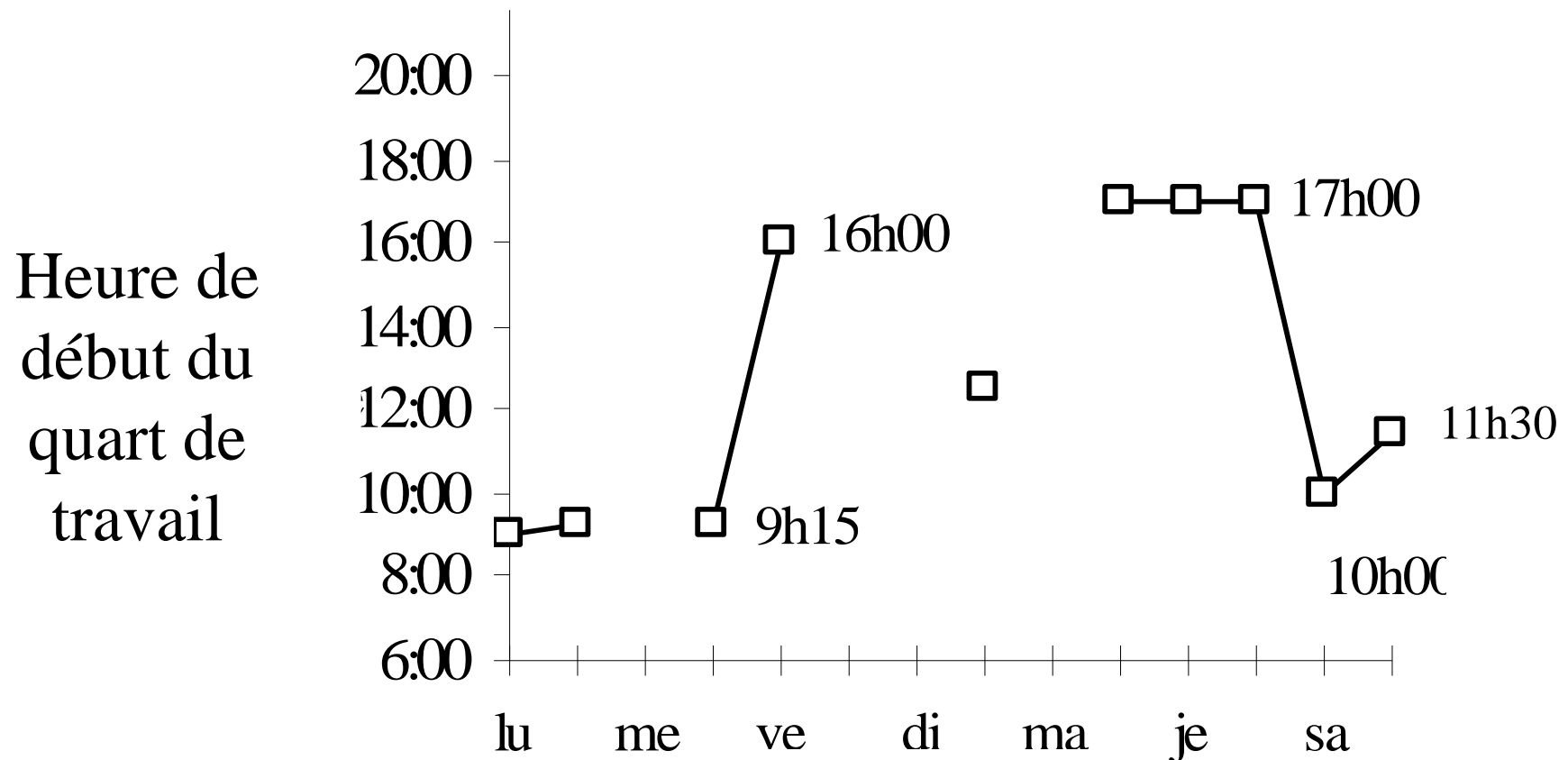
# Première étude (FTQ)

- Centre d'appels
- Horaires élaborés à l'aide d'un logiciel qui tient compte du volume anticipé d'appels, celui-ci variant selon
  - l'heure
  - le jour de la semaine
  - les programmes de télévision
  - les fêtes, etc.



# L'horaire varie de jour en jour - début variable, congé variable

Téléphoniste, ancienneté de 15 ans



# Affectation d'horaires



- Horaire publié jeudi pour la semaine qui commence le dimanche suivant
- Aucune communication possible pendant le travail
- Début d'horaire et pauses variables
- 30 téléphonistes avec un enfant de < 13 ans étaient suivies pendant 2 semaines

## Résultats: Les stratégies des téléphonistes ayant des enfants de 12 ans et +

Rappelons qu'elles ne peuvent pas communiquer entre elles sur les lieux de travail

Jacqueline n'aime pas les miennes non plus. Annie les aime... Je vais les échanger avec Annie pour avoir des heures que je peux offrir à Jacqueline pour avoir les heures de Marie. "



# Échanges d'horaire



- 156 tentatives d'échange ou de changement d'horaire pendant les 2 semaines, pour 30 téléphonistes
- 1 succès sur 5,3 tentatives **donc**
- 212 tentatives de changer l'horaire de garde
- Donc la ressource de garde connaît la même instabilité que la téléphoniste

# Commerces de détail "Qualiprix" (FTQ)



- Catégories d'emploi:
  - Temps plein à statut régulier (29% du personnel)
  - Temps partiel à disponibilité illimitée 5h-23h, 7j/s (30% du personnel)
  - Temps partiel à disponibilité limitée/aux études (41% du personnel)
- Horaire publié 2-3j à l'avance
- Taux de roulement de 80% par année

# Étude, 2010-11



- Observations dans 2 magasins
- 550 questionnaires dans 7 autres magasins
  - Taux de réponse = 90%
  - 82% ont écrit des commentaires en réponse à une question ouverte

# Résultats



**Le paradoxe: plus on a de bouches à nourrir, plus on veut travailler de longues heures.**

**Plus on a de responsabilités familiales, moins on peut travailler de longues heures.**

**Ce paradoxe peut être résolu différemment par les hommes et les femmes**

ébut

urs  
es

ait  
tés

## Difficultés de conciliation (33% des réponses)

- Plus pour les femmes, surtout celles ayant des enfants de moins de 13 ans
- 56% (H et F) pensent quitter
- 24% trouvent la gestion inéquitable
- Nous avons construit un indice de difficultés d'horaire à partir des réponses, entretiens et observations
- Points : travail de soir (1), fds (2), jours/semaine (2)



# Régression logistique multiple (difficulté CTF)



	Femmes	Hommes
Situation		
- Seul-e	1.00	--
- Couple	2.74 [1.18-6.35]*	
- Famille	3.13 [1.38-7.10]**	
Indice horaire <sup>a</sup>		
- 0 – 1.5	1.00	1.00
- 2 – 2.5	2.78 [1.18-6.35]*	3.27 [1.05-10.17]*
- 3 - 5	2.94 [1.26-6.88]*	4.49 [1.44-14.0]**

<sup>a</sup>Nombre de quarts/soirs/jours de fin de semaine

# Régression logistique multiple (pense quitter)

	Femmes	Hommes
Difficulté CTF	3.14 [1.79-5.50]***	3.50 [1.63-7.52]***
Perception iniquité horaire	3.00 [1.58-5.62]***	2.60 [1.12-6.02]*
Insatisfaction nombre d'heures	2.06 [1.18-3.59]*	2.01 [1.07-3.78]*
Temps partiel	---	3.05 [1.54-6.01]***

# Les gens veulent

- F
- F
- C
- F
- Horaire régulier
- Plus d'h/j, moins de j/s

Plus si femme

Plus si responsabilités familiales





# Vers l'avenir



- Inclure les choix d'horaire dans le logiciel qui génère les horaires
- + de préavis
- + de polyvalence? (risque de briser équipes)
- + d'emplois réguliers? (mais pourrait avoir l'effet contraire)
- Lois: Limiter les heures d'ouverture? Limiter la variabilité permise?

# L'avenir



- Nous collaborons avec des chercheurs spécialisés dans les logiciels
- Nous cherchons des terrains
  
- Merci
  - CRSH
  - Ministère de la famille du Québec
  - Équipe Catherine Des Rivières-Pigeon