

# HEURES DE TRAVAIL ET SANTÉ

Marie-Josée Legault, École des sciences de l'administration, Université TÉLUQ

## L'évolution contemporaine des heures de travail

### La durée totale du temps passé au travail

Il y a 35 ans on croyait que la semaine de 30 heures serait bientôt la norme, alors qu'aujourd'hui on se préoccupe grandement du phénomène d'allongement des heures de travail et du fait qu'une proportion sans cesse grandissante travaille plus de 50 heures par semaine (Lapointe, 2005).

La croyance selon laquelle le temps de travail allait régulièrement diminuer, entretenue dans les années 70, n'était pas saugrenue; si l'on regarde les tendances passées à long terme, depuis un siècle, on travaille de moins en moins longtemps :

Au cours du siècle dernier, le temps de travail au Canada, dans le secteur manufacturier, a connu une réduction substantielle, la semaine de travail qui est passée de près de 60 heures à un peu moins de 40 heures. Cette évolution s'est faite en quatre phases. Dans la première phase, prenant place dans les vingt premières années du siècle, on assiste à une réduction marquée de la semaine de travail qui passe alors de 60 à 50 heures. La phase suivante s'étend sur les décennies 20 et 30 et elle se caractérise par la stagnation, en ce sens que les heures de travail demeurent inchangées. Les années 40 et 50 définissent les pourtours d'une troisième phase, pendant laquelle la durée hebdomadaire du travail est ramenée de 50 à 40 heures. Enfin, depuis 1971, s'est installée une dernière phase, durant laquelle les heures de travail se stabilisent autour de 40 heures par semaine.

En se basant sur les heures annuelles de travail, dans tous les secteurs d'activité et en tenant compte des vacances, des

congés et des absences au travail, on peut constater une légère réduction du temps de travail au cours des 25 dernières années. Au Canada, le temps annuel de travail est passé de 1 835 à 1 770 heures. Au Québec, on travaille aujourd'hui un peu moins qu'au Canada et le temps annuel de travail a connu une réduction plus importante au cours des 25 dernières années, passant de 1 845 à 1 720, soit une réduction de 135 heures au cours de la période ou l'équivalent d'un peu plus de trois semaines de 40 heures (Lapointe, 2005).

En revanche, l'évolution récente est moins claire. On assiste davantage à une polarisation du temps de travail; les jeunes travaillent beaucoup moins longtemps chaque semaine qu'aux autres époques de l'histoire (ils fréquentent l'école plus longtemps), les autres, en moyenne, travaillent à peu près autant et certaines catégories démographiques et professionnelles travaillent plus. Chez les travailleurs soumis à de plus longues semaines de travail, on observe une division selon le sexe; 30 % des hommes et près de 15 % des femmes travaillent plus de 40 heures par semaine. Le phénomène des heures excessives de travail touche en 2002 un homme sur trois et une femme sur six, en prenant en considération le groupe des 25 ans et plus. On compte près de 400 000 personnes qui travaillent 50 heures par semaine, en 2002, au Québec. Par rapport à 1976, le nombre de personnes qui travaillent 50 heures de travail et plus par semaine s'est accru du tiers. Chez les femmes, cet accroissement est vraiment considérable; en 2002, il y a près de trois fois plus de femmes qui travaillent 50 heures et plus par semaine, comparativement aux données de 1976. Les proportions sont inversées lorsqu'il s'agit des travailleurs à temps partiel, comptant près de 15 % chez les hommes et 30 % chez les femmes. Les jeunes sont aussi nombreux à travailler à temps partiel (Lapointe, 2005).

Cette tendance à la polarisation se dessine depuis un certain temps déjà, selon les observateurs de Statistique Canada :

Même si la semaine de travail demeurerait relativement stable au cours des dernières années, les proportions de gens travaillant soit des heures courtes, soit des heures longues augmentaient. En 1995, 24 % des travailleurs effectuaient moins de 35 heures par semaine [alors qu'en 1976, 16 % seulement étaient dans ce cas]. Au cours de la même période, le pourcentage de travailleurs effectuant de longues heures (plus de 40 heures) passait de 19 à 22 % (Statistique Canada, 1997).

À ce point de vue, nous nous distinguons des États-Unis :

L'évolution du temps de travail au Québec et au Canada, dans les trois dernières décennies, est à l'opposé de celle que les États-Unis ont alors connue. En effet, au sud de la frontière, le temps annuel de travail s'est accru de 199 heures entre 1973 et 2000, soit l'équivalent de 5 semaines de 40 heures [...] En fait, les Québécois travaillent en moyenne 232 heures de moins par

année que leurs voisins du Sud. Au Québec, nous avons davantage de vacances et des semaines de travail plus courtes et à cet égard, nous nous distinguons également des autres provinces canadiennes (Lapointe, 2005).

Au Québec, la moyenne des heures hebdomadaires travaillées et rémunérées est de 36,2 heures en 2000; elle est de 39 heures pour les hommes et de 33 heures pour les femmes. C'est là une durée plus courte que celle observée au Canada (36,8 heures). Elle est plus longue chez les travailleurs autonomes (42,6 heures) que chez les salariés (35,2 heures). Les travailleurs autonomes forment à cette date 14,3 % de la population active (Asselin, 2001).

La situation n'est pas telle qu'on puisse dire du Québec qu'il est guetté par le syndrome du *karoshi* japonais... où, en effet, quelques milliers de salariés meurent chaque année du *surmenage au travail*, phénomène très inquiétant en matière de santé au travail. Un Conseil national de défense des victimes du *karoshi* souligne en effet qu'un Japonais travaille 2 168 heures par an alors qu'un Américain en travaille en moyenne 1 949. Si les Japonais désignent le syndrome par ce terme particulier, nous n'en sommes pas exempts pour autant, mais il est pour l'instant souvent impossible de tracer un lien direct entre les morts par maladie cardiovasculaire ou les crises d'épuisement professionnel et le décès à proprement parler.

On travaille presque autant qu'il y a 25 ans, en général, mais encore faut-il bien voir comment se distribuent les heures de travail dans l'ensemble de la population active. On observe des écarts prononcés par rapport à la moyenne (c'est-à-dire la polarisation mentionnée plus haut) ou par rapport à la situation considérée comme normale, soit un horaire de travail se situant entre 30 et 40 heures par semaine :

Quoique cet horaire soit encore prédominant, il est en perte d'importance, face à la montée des situations extrêmes. En d'autres termes, les grandes tendances générales dissimulent des phénomènes fort préoccupants, en termes notamment de polarisation du temps de travail, selon les groupes démographiques et selon les professions (Lapointe, 2005).

Par polarisation, on entend un phénomène de dispersion des heures de travail, mettant en évidence d'une part une frange importante de travailleurs à temps partiel et, d'autre part, de travailleurs soumis à des heures dites excessives de travail, soit à des durées hebdomadaires dépassant largement la semaine dite normale de travail, par exemple définie dans la *Loi sur les normes du travail* (LNT) à 40 heures de travail.

Les statistiques démontrent que près de 54 % de la main-d'œuvre a une durée hebdomadaire dite normale de travail en 1995 (entre 35 et 40 heures), tant chez les hommes que chez les femmes (Statistique Canada, 1997). À la différence de la France et de l'Allemagne, on n'observe pas au Québec de tendance à la réduction de la semaine normale de 40 à 35 heures, au cours des 25 dernières années.

Qui sont les travailleurs touchés par les heures excessives de travail? Une part des personnes qui ont une longue durée de travail cumule deux ou plusieurs emplois. En 1990, au Canada, 4 % de l'ensemble des travailleurs étaient dans cette situation et 5 % des travailleurs à temps complet. Parmi les travailleurs ayant de longues semaines, 23 % cumulaient des emplois et la moitié étaient des travailleurs autonomes; parmi eux, les hommes étaient plus nombreux (53 %) que les femmes (34 %) à travailler de longues heures rémunérées (Cohen, 1992). Nous verrons à la section 6 que cela dissimule un autre fait, soit que les femmes travaillent autant d'heures que les hommes, mais celles-ci sont différemment réparties entre travail rémunéré et non rémunéré, les femmes ayant plus d'heures de travail non rémunéré (tâches domestiques).

En 2000, au Québec, 3,4 % des travailleurs cumulent plus d'un emploi; au Canada, 4,9 % des travailleurs le font. Au Québec, dans ce groupe, 58,4 % travaillent plus de 40 heures par semaine, plutôt que 84 % en 1976 (Asselin, 2001). Le cumul d'emplois a toujours été principalement le fait des travailleurs adultes, mais la distribution entre hommes et femmes est le principal changement des dernières années; en 1996, les femmes forment 51 % des personnes qui cumulent deux emplois ou plus. L'emploi principal des femmes cumulant plus d'un emploi est plus souvent à temps partiel que celui des hommes cumulant plus d'un emploi (Statistique Canada, 1997).

La scolarité influe beaucoup sur la pratique des longues heures de travail; les hommes et les femmes qui détiennent un diplôme post-secondaire sont les plus susceptibles de travailler de longues heures et, inversement, les moins diplômés sont aussi ceux qui tendent à travailler de courtes semaines, pas forcément volontairement. Cette tendance s'accroît; les hommes diplômés universitaires qui travaillent plus de 40 heures par semaine sont passés de 25 à 32 % entre 1976 et 1995. Chez les femmes, le taux passe de 13 % en 1976 à 18 % en 1995. Les enseignants (37,5 %), les gestionnaires (30,6 %) et les ingénieurs et programmeurs (28,2 %) sont des catégories particulièrement touchées par les heures supplémentaires non rémunérées. Chez les cols blancs, on observe en effet que les longues heures sont liées à un haut niveau de responsabilité et une certaine compétition pour les promotions, alors que chez les cols bleus, les longues heures s'expliquent davantage par la possibilité régulière de travailler en heures supplémentaires avec primes (Statistique Canada, 1997).

Pour ce qui est des secteurs d'emploi, les travailleurs indépendants du secteur primaire y tenaient traditionnellement la grande part (agriculteurs, travailleurs forestiers), ainsi que les mineurs, car la moitié d'entre eux travaille plus de 40 heures par semaine; c'est également le cas de près de la moitié des cadres

et cette proportion s'est accrue depuis 1987. Les enseignants dépassent dorénavant les travailleurs indépendants du secteur primaire en ce qui a trait aux heures supplémentaires (Statistique Canada, 1997).

Même si le phénomène des heures excessives est resté stable dans l'emploi total, il s'est déplacé, s'accroissant chez les professionnels des « sciences naturelles et appliquées », catégorie professionnelle qui comprend entre autres le secteur de la haute technologie, des services technologiques aux entreprises, notamment des technologies de communication, et des télécommunications. Il s'est aussi accru dans les « sciences sociales, l'enseignement et l'administration publique » et chez les femmes qui travaillent dans les soins de santé et les sciences infirmières (de 7 % en 1987 à 12 % en 2002) autant que les hommes qui oeuvrent à titre de professionnels dans les soins de santé et en sciences infirmières (surtout les médecins), chez qui la part de ceux qui travaillent en heures excessives est passée de 27,3 % en 1987 à 39,5 % en 2002 (Lapointe, 2005). Chez les hommes, le transport et l'entreposage sont aussi des secteurs menacés par les heures excessives (Statistique Canada, 1997).

Les heures de travail sont en effet illimitées dans plusieurs secteurs de pointe (Johnson, Lero et Rooney, 2001, p. 37; Perlow, 1998, 1999, Teuchman, Totterdell et Parker, 1999). Or le secteur des emplois du savoir occupe une plus grande part de la main-d'œuvre dans l'économie contemporaine que le secteur primaire : les travailleurs dits du savoir représentent 34 % de l'emploi total au Québec en 2002 (CETECH, 2004, p. 78).

## Le cas des emplois du savoir

C'est chez les travailleurs dits du savoir que l'on observe le plus grand nombre d'heures excessives de travail, on l'a vu plus haut. Des études de cas réalisées dans le secteur des services technologiques aux entreprises confirment sans hésitation cette tendance (Chasserio et Legault, 2005; Legault, 2005, 2004; Legault et Chasserio, 2003). C'est aussi le travail du savoir qui explique en grande partie le revirement de la tendance historique à la réduction des heures de travail.

Ces longues heures dans les professions du savoir s'expliquent par la nature du mandat confié à ces travailleurs. À la différence des ouvriers d'usine et des employés de bureau typiques de la société industrielle, assignés à l'exécution de tâches bien définies, les travailleurs du savoir travaillent en contexte de gestion par projets, ils doivent le plus souvent produire un « livrable » : déposer un rapport, résoudre tel ou tel problème, organiser telle ou telle activité, etc. (Lapointe, 2005).

Ils ont le plus souvent une grande autonomie dans le choix des moyens à utiliser et dans la planification de leur travail, mais les résultats ou les performances à atteindre sont mal définis, en plus d'être en ascension constante :

*A priori*, au moment d'engager l'action, on se lance dans quelque chose dont on ne cerne pas parfaitement les contours auxquels on doit aboutir. Les salariés sont donc de plus en plus dans des situations où ils doivent interpréter ce qu'on leur demande réellement, jusqu'où on attend d'eux qu'ils s'investissent et se dépensent, là où ils seraient supposés d'arrêter. Où prend fin, par exemple, la liste de ce qui serait à faire pour répondre à l'objectif d'exploiter un portefeuille de clients fixé à un conseiller patrimonial dans une banque? Où s'achève ce qui est à accomplir pour un enseignant décidé à démêler le cas compliqué d'un élève cumulant des difficultés qui conduisent sur le terrain familial, social, etc.? » (Ughetto, 2003, p. 4)

Depuis 1997, selon les définitions de l'Enquête sur la population active de Statistique Canada, les heures habituelles de travail sont celles pendant lesquelles les salariés travaillent à un taux régulier; les heures supplémentaires, rémunérées ou non, sont comptées séparément. Chez les travailleurs indépendants ou autonomes, la distinction est inutile et les heures habituelles correspondent au total des heures travaillées.

Mais la question de la rémunération des heures supplémentaires est toujours posée, et elle est utile car la pratique des heures supplémentaires évolue grandement à la faveur des autres pratiques qui se mettent en place dans les nouveaux secteurs économiques :

Traditionnellement dans les usines et les bureaux, le temps fait est considéré comme du temps payé. Il n'y a pas de temps de travail qui se fait sans avoir l'assurance qu'il sera payé ou remboursé en journées équivalentes de congé (à taux et demi, lorsqu'on dépasse la semaine normale de travail). Tous comptent leur temps et c'est le royaume du chronomètre et des cartes de *punch*. Dans la société post-industrielle, les professionnels du savoir au contraire ne comptent pas et ne ménagent pas leur temps pour mener à terme leur mandat, résoudre un problème ou préparer un dossier dans le cadre d'échéances toujours plus serrées. Pour ce faire, ils n'hésitent pas à amener leur travail à la maison; faisant ainsi disparaître les frontières de temps et d'espace qui séparaient le travail du hors travail dans la société industrielle. En effet, étant donné les matières et les outils qu'il mobilise, le travail industriel ne pouvait sortir de l'usine [...] ce qui n'est plus le cas pour le professionnel du savoir; les nouvelles TIC rendent possible, en tout lieu et en tout temps, un travail qui œuvre sur l'immatériel (Lapointe, 2005).

Plusieurs chercheurs se penchent sur ce phénomène contemporain de la transformation de la notion même du temps de travail (Bailyn, Drago et Kochan, 2001; Docherty, Forslin et Shani, 2002; Gurstein 2001; Méda, 1999; Ray 2004).

Encore ici, des études de cas réalisées dans le secteur des services technologiques aux entreprises confirment sans hésitation cette tendance (Chasserio et Legault, 2005; Legault, 2005, 2004; Legault et Chasserio, 2003).

Les travailleurs du savoir sont deux fois plus nombreux que les travailleurs de la société industrielle à travailler en heures supplémentaires et, en moyenne, ils travaillent un nombre d'heures supplémentaires deux fois plus élevé. Pire, chez les travailleurs du savoir, plus de 80 % du temps supplémentaire n'est pas rémunéré (lire aussi à ce sujet Legault, 2004; Legault et Chasserio, 2003) :

Les travailleurs du savoir travaillent souvent en heures supplémentaires gratuitement, afin de terminer un projet ou de s'assurer que le livrable soit bien rendu à temps. Chez les travailleurs industriels, c'est la situation inverse qui domine : les trois quarts du temps supplémentaire effectué sont rémunérés. Le temps supplémentaire, en ce qui concerne les travailleurs industriels, est commandé par l'employeur et rémunéré à temps et demi (ou compensé en temps), introduisant un certain effet dissuasif sur les employeurs qui y font appel, tandis que dans le cas des travailleurs du savoir, il est fait à l'initiative du travailleur et n'est pas rémunéré (Lapointe, 2005).

Il s'agit là d'une tendance économique plus vaste. Cela est consistant avec les statistiques canadiennes selon lesquelles la moitié des gens qui déclarent des heures supplémentaires sont des professionnels et des gestionnaires; on y pratique les heures supplémentaires en grand nombre mais, fait important, elles y sont bien moins souvent rémunérées que chez les autres catégories professionnelles (Johnson, Lero et Rooney, 2001, p. 38 et 52).

Dans les emplois du savoir, l'imprécision des résultats et des performances attendus font en sorte que les travailleurs doivent eux-mêmes estimer les limites de la demande qu'on leur adresse. Dans un contexte de grande compétition, les ressources sont excessivement réduites dans toutes les organisations mais les informations à traiter sont de plus en plus nombreuses. La demande élevée de travail se traduit par des heures excessives de travail, souvent réalisées à la maison; en effet, dans les emplois de cols blancs, l'équipement nécessaire est léger et le travail se fait aussi bien à la maison qu'au bureau, à la différence du travail d'usine. Ces heures supplémentaires ne sont pas toujours comptées ni rémunérées; non seulement on les réalise souvent à la maison mais aussi, que la demande ait été formellement exercée ou pas, pour répondre à une pression au rendement. Les professionnels sont souvent évalués selon leur performance et, pour cette raison, ils augmenteront souvent les heures sans demande officielle.

En cela, les travailleurs du savoir que nous avons étudiés ne sont pas des cas d'exception; en 2003, une proportion légèrement plus élevée d'employés ont fait des heures supplémentaires non rémunérées, soit 11 %, alors que la proportion de ceux qui ont fait des heures supplémentaires rémunérées était de 9 %. En 2003 toujours, 21 % des employés ont travaillé en heures supplémentaires,

rémunérées ou non rémunérées, ce qui représente 2,6 millions d'employés. Il s'agit d'une augmentation par rapport à 1997, année où 18 % de tous les employés avaient effectué des heures supplémentaires. En 2003, ces employés ont travaillé en moyenne 8,5 heures par semaine de plus que leurs heures habituelles, ce qui constitue une certaine diminution par rapport à la moyenne de 9,3 heures enregistrée en 1997 (Statistique Canada, 2003).

Un plus grand pourcentage d'hommes adultes âgés de 25 à 54 ans a déclaré avoir fait des heures supplémentaires rémunérées en 2003 (13 %) que de femmes adultes (6 %). Une grande proportion d'hommes adultes travaille dans les ressources naturelles, les services publics, la fabrication et la construction, secteurs d'activité où la rémunération des heures supplémentaires est plus courante. Parmi les adultes de 25 à 54 ans, 13 % ont effectué des heures supplémentaires non rémunérées, sans distinction de sexe. Les employés travaillant dans les services d'enseignement étaient les plus susceptibles de déclarer des heures supplémentaires non rémunérées (33 %), suivis de ceux qui travaillent dans les services professionnels, scientifiques et techniques (19 %), d'où est extraite la population que nous avons étudiée (Statistique Canada, 2003).

Selon une autre enquête française sur les conditions de travail de l'ensemble des salariés entre 1991 et 1998, les ingénieurs représentent la principale catégorie de salariés déclarant qu'ils n'ont pas le temps suffisant pour réaliser leur travail (Cezard et Hamon-Cholet, 1999) et compensent ce manque de temps comme ils le peuvent, parfois en augmentant leur temps de travail à leurs frais.

Les jeunes sont beaucoup moins susceptibles que les employés plus âgés de déclarer des heures supplémentaires non rémunérées. Cette situation peut être attribuable au fait que les emplois occupés par des jeunes sont plus souvent temporaires, de sorte que ces derniers peuvent avoir moins d'attachement à l'égard de leur emploi et être moins disposés à faire des heures supplémentaires non rémunérées. De plus, bon nombre de jeunes travaillent dans des secteurs comme le commerce de détail, qui ne demandent généralement pas beaucoup d'heures supplémentaires, mais en revanche des heures brisées (Statistique Canada, 2003).

Les exigences professionnelles s'intensifient depuis les dernières années; la charge de travail des employés croît et, avec elle, la demande d'heures de travail. Le sentiment de pression et de surcharge de travail se révèle alors très lié à la durée du travail qui se prolonge en vertu de trois facteurs :

- l'omniprésence des heures supplémentaires, dans les tâches dites de développement : création des produits principaux de l'organisation, la plupart du temps dispositifs informatiques, et livraison des services aux entreprises clientes;
- la fréquente affectation des employés aux tâches de soutien aux clients et de dépannage, dont les horaires sont par définition irréguliers, imprévisibles et s'ajoutent à la tâche normale;



- les situations d'urgence qui obligent à prolonger les heures régulières : réunions imprévisibles, travail à finir, demande de dernière minute, réclamation d'un client.

Cela entraîne chez les employés une augmentation de la charge de travail, à la fois qualitative et quantitative, qui pourrait résulter, selon le corpus d'études exposé en introduction, en symptômes de stress (Legault et Belarbi-Basbous, 2006).

En contexte de gestion par projets, on produit un objet par définition unique à l'intérieur d'une durée déterminée, correspondant à un contrat liant l'organisation-fournisseur à une entreprise-client; l'organisation-fournisseur produit en succession des objets livrables à un prix et une échéance donnés. Dans un tel contexte, le rythme et l'intensité du travail sont grandement influencés par le client et ses exigences, plus encore que par l'employeur et ses représentants. Cela non plus ne leur est pas propre. En effet, selon une enquête française réalisée par la Direction de l'animation de la recherche des études et des statistiques (DARES), le nombre de professionnels intermédiaires salariés (et non travailleurs autonomes) dont, entre 1984 et 1998, le rythme de travail n'est plus dicté par un supérieur immédiat mais par le client est passé de 32 % en 1984 à 62 % en 1998 :

Et de fait, les salariés sont plus nombreux qu'au début des années 80 à disposer de marges d'initiative. Mais les liens entre contrainte et initiative dans le travail sont complexes : alors que le contact avec le client confère une plus grande latitude, cette dernière se trouve réduite lorsque les délais sont serrés (Bué et Rougerie, 1999, p. 1).

C'est là l'un des aspects de la nouvelle contrainte marchande propre aux entreprises qui fabriquent des produits sur mesure ou en petites séries :

L'entreprise « marchande » est confrontée à la variabilité du marché et cherche en conséquence à rendre le plus variable possible ses coûts de production. [...] L'impératif de la satisfaction de la clientèle a toujours existé, il était même au coeur de la réussite du modèle fordien, basé sur la consommation de masse. Cependant, à la réduction des coûts unitaires s'ajoute aujourd'hui un souci de qualité et de variété des produits, qui amène à revoir la place des salariés, à leur donner plus d'autonomie et à demander un engagement plus grand de leur part (Bué et Rougerie, 1999, p. 3).

Dans ce qu'on appelle la nouvelle économie, on remet entre autres en cause le modèle fordiste de la production de masse. Issu de l'industrialisation massive de la production de biens, et prenant modèle sur l'organisation du travail mise en place à l'usine d'automobiles Ford, ce modèle privilégiait l'emploi salarié bien rémunéré, la sécurité d'emploi, la fidélité des salariés à leur employeur au

moyen de bonnes conditions de travail et d'avantages sociaux, incluant des horaires réguliers et la rémunération des heures supplémentaires avec primes (la syndicalisation n'y était pas systématiquement découragée). Ces avantages avaient été offerts en échange de la déqualification massive des travailleurs, survenue à la faveur de l'industrialisation massive.

En effet, pendant les quelques décennies des Trente glorieuses, soit pendant les années 50 à 80, un grand nombre d'entreprises soutenaient le bien-fondé de ce qu'on désigne comme le compromis fordiste : conserver une main-d'œuvre stable, prendre en charge une partie des problèmes usuels des employés au moyen de politiques d'entreprises (santé et sécurité, loisirs, maladie, repos, retraite, formation, satisfaction au travail), assurer l'équité et l'uniformité des politiques et des pratiques. Pour ce faire, on incluait dans les fonctions traditionnelles de la gestion des ressources humaines un certain nombre d'avantages contribuant à l'atteinte de ces objectifs : aménagement et réduction du temps de travail, télétravail, congés payés, procédures de plaintes, pratiques de mobilisation, etc. Pour ce faire, des directions des ressources humaines de taille parfois considérable étaient nécessaires.

Or, depuis les années 70, faute de redistribution suffisante, ni sous forme de gains de pouvoir d'achat, ni sous forme de réduction de la durée du travail à salaire constant, les gains de productivité, même ralentis, se sont convertis en chômage croissant. La croissance du prix des matières premières importées du sud (en particulier le pétrole) amena les firmes des pays fordistes à chercher de plus en plus à contourner des règles salariales en sous-traitant la production dans les pays moins dotés de politiques sociales car, parallèlement, le rendement en matière de profits chutait : ralentissement de la productivité, croissance du prix total du travail (y compris le salaire indirect de l'État-providence), croissance du prix relatif des matières premières.

Dans ce nouveau contexte, les faillites augmentent dans le secteur privé, de même que les pressions à la réduction du déficit gouvernemental dans le secteur public, l'emploi diminue, les pressions relatives à la réduction des demandes syndicales sont fortes et le pouvoir de négociation des syndicats s'affaiblit.

Dans le cas particulier de la nouvelle économie, cette tendance s'illustre éloquentement. Les directions n'accordent pas une importance première à conserver une main-d'œuvre stable ni à uniformiser les conditions de travail dans un souci d'équité, au contraire. On observe que les pratiques de gestion des ressources humaines dans ladite nouvelle économie se distinguent radicalement du modèle fordiste antérieur :

- la concurrence entre les travailleurs y étant très élevée et devant le rester, les politiques de « protection » des employés, dont le but est entre autres de conserver à long terme sa main-d'œuvre n'y sont pas encouragées si elles peuvent nuire au potentiel concurrentiel des entreprises (Gadrey, 2000);

- les directions d'entreprises de la nouvelle économie ne visent pas la stabilité de la main-d'œuvre mais, au contraire, sa flexibilité et sa mobilité (Castells, 1998, p. 86, p. 307; Chennouf, 2001; Gadrey, 2000, p. 32-36 et 87);
- la capacité d'innovation des employés y est plus importante qu'une stricte compétence technique ou que la fidélité à l'organisation (Gadrey, 2000). Les systèmes de « marchés internes du travail » (visant la sécurité d'emploi), les rigidités salariales et les horaires de travail stables ou prévisibles sont dits incompatibles avec l'impératif d'innovation constante et, encore plus, avec les conditions de production de services qui doivent pouvoir s'adapter souplement aux flux de clientèle. Au contraire, on y valorise la mobilité géographique et professionnelle (Gadrey, 2000, p. 32-33).

Parallèlement à ces changements économiques, la société change et les travailleuses et les travailleurs sont de plus en plus demandeurs d'un autre type de flexibilité, cette fois à leur avantage, soit la possibilité d'aménager leurs horaires de travail de façon à concilier l'emploi et la vie privée, entre autres la famille. Les travailleurs souhaitent plus de temps pour leur vie privée, par exemple sous la forme d'une semaine de quatre jours, afin de mieux partager temps consacré au travail et temps personnel. Présentée dans les années 70 pour réduire le chômage en partageant l'emploi, la revendication prend un nouvel essor de nos jours pour favoriser l'équilibre entre le travail et la vie privée. Les programmes gouvernementaux d'aménagement et de réduction du temps de travail (ARTT) ont toutefois fort à faire pour satisfaire à cette demande!

Depuis 1994, le programme ARTT du gouvernement du Québec succède au programme d'aménagement concerté du temps de travail (PACTT) du même gouvernement (Tremblay, 2005). Parmi les mesures proposées, certaines ne favorisent pas l'augmentation de l'emploi et ne font que contenir les dégâts en limitant les pertes d'emploi; tel est le cas de la préretraite. D'autres proposent de maintenir les avantages sociaux des employés qui choisissent de s'en prévaloir. Ainsi, si l'employé perd du salaire, il ne perd pas en matière de rentes, de cumul d'ancienneté, etc. Ces mesures sont par exemple : le partage de poste, le congé sabbatique à traitement différé, le congé sans traitement et la semaine de travail réduite. Ces mesures pourraient contribuer à créer des emplois si des travailleurs réduisaient volontairement leurs heures de travail. Quelques grandes entreprises ont mis en place la semaine de quatre jours avec succès, notamment Alcan, Papiers Scott, Sico (Tremblay, 2005).

Il semble cependant qu'elles aient peu d'adeptes chez les employeurs. Le programme ARTT souffre selon certains observateurs des mêmes vices que le précédent, soit qu'on lui consacre peu de ressources (humaines, financières et techniques), on le diffuse et le promeut trop peu, on n'encourage ni ne promeut les mesures autres que la préretraite, celle qui est la plus défensive (Tremblay, 2005).

## La diversification des horaires de travail

Dans le secteur manufacturier et dans certains services, notamment celui de la santé, il y a longtemps qu'on travaille par quarts, soit de soir, de nuit ou de fin de semaine. Dans certaines usines, par exemple les raffineries de pétrole, on combine les deux problèmes de la durée excessive de travail et du travail par quarts en mettant en place des horaires de 12 heures. Cet allongement des quarts est populaire auprès des travailleurs, car il réduit la semaine de travail en la concentrant. De tels horaires entraînent néanmoins plus de fatigue, si la cadence est maintenue tout au long du quart (Bourdouxhe, Quéinnec, Granger, Baril, Guertin et Massicotte, 1997).

C'est sur la toile de fond dessinée plus haut que se diversifient de façon croissante les horaires de travail, diversification justifiée par l'impératif de flexibilité des entreprises. Je n'aborderai ici que la question des horaires de travail. Chez les Canadiens actifs (en emploi en 2002), 31,7 % travaillent par quarts; en d'autres termes, ils n'ont pas un horaire normal de jour. Aux États-Unis, c'est plus de 40 % et au Québec, 27,6 % en 2002; les salariés à temps complet y occupent davantage des horaires par quarts (55 %) que les salariés à temps partiel (21,7 %) en 2002 (Asselin, 2005). C'est ce qu'on désigne comme l'économie 24/7, soit l'économie qui fonctionne 24 heures par jour, 7 jours par semaine, principalement dans le secteur des services.

Ce chiffre inclut les travailleurs par quarts du secteur des services et les étudiants travaillant pendant l'année scolaire. Ces deux derniers groupes ont une importante interface commune (étudiants travaillant dans le secteur des services) et sont à l'origine de l'augmentation de la part des travailleurs par quarts dans les années 70 et 80.

La plupart ne le font pas par choix. Le quart d'entre eux travaillent régulièrement pendant le quart de soir ou de nuit, mais la moitié ont en revanche des quarts *rotatifs* (alternativement de jour, de soir et de nuit) ou *irréguliers* (horaires de toutes sortes sauf normaux et sans régularité, imprévisibles). On y retrouve beaucoup de travailleurs autonomes, qui établissent eux-mêmes leurs heures de travail, sous la contrainte de la demande (Shields, 2002). Les quarts rotatifs ou irréguliers, on le verra, sont les pires pour la santé. Tous les quarts posent des problèmes à la vie de famille et à la vie sociale, que les travailleurs vivent seuls ou pas.

Si la proportion de travailleurs par quarts est stable, elle n'est pas composée des mêmes individus car les travailleurs quittent le plus tôt possible cette condition, selon les données longitudinales de l'*Enquête sur les horaires et les conditions de travail* et de l'*Enquête nationale sur la santé de la population* de Statistique Canada. En d'autres termes, si l'on compte de façon stable environ 30 % de la population active qui travaille par quarts depuis 1990 au Canada, ce ne sont pas pour autant les mêmes personnes qui composent ce groupe, car l'abandon du travail par quarts est la règle plutôt que l'exception. Dans la majorité des cas (quatre travailleurs sur cinq), les travailleurs par quarts passent à un horaire de jour normal plutôt qu'à une autre forme de travail par quarts, ou

se retirent entièrement du marché du travail. Chez ceux qui travaillent en quarts *irréguliers*, le taux de déperdition est pire encore; au bout de quatre ans, 12 % des hommes et 11 % des femmes ont toujours cet horaire; en revanche, 75 % des travailleurs des deux sexes qui avaient un horaire régulier de jour l'ont gardé (Shields, 2002).

Les quarts sont fréquents chez les cols bleus, les vendeurs au détail et le personnel des services, notamment de transport en commun et de santé; ils le sont moins chez les cols blancs ou les employés de bureau. Chez les cols bleus, on les trouve en particulier dans le secteur des produits du pétrole et du charbon, les produits chimiques, les produits minéraux et métalliques, l'industrie du bois, du caoutchouc, les textiles et le tabac. Dans ces secteurs, les quarts continus sont en général fondés sur des impératifs technologiques, soit le coût associé à la remise en marche des installations, cuves (alumineries) ou autres.

Dans le secteur des services, on travaille par quarts dans les services hospitaliers, les services de sécurité (policiers, pompiers, agents de services correctionnels, gardiennage d'immeubles et de personnes), les services ménagers, les communications (téléphone, télégrammes et postes), les télécommunications (radio, télévision, câble), les services aux entreprises (entre autres informatiques), les spectacles et le divertissement, l'hôtellerie, la restauration et les débits de boisson, et le transport des personnes et des marchandises (camionnage, trains et avions). Dans ces secteurs, les quarts continus sont plutôt fondés sur la demande des consommateurs.

Ils sont plus fréquents chez les plus jeunes, sans doute par un effet d'ancienneté sur les choix d'horaires. Les travailleurs vivant dans un ménage avec enfants sont moins nombreux chez les travailleurs par quarts, parmi lesquels on trouvera plus de célibataires, d'hommes séparés ou divorcés. Cette situation n'étonne pas, puisqu'il existe un lien démontré entre le travail par quarts, les problèmes familiaux, une moins grande satisfaction conjugale et des tensions dans le ménage. Les travailleurs par quarts sont aussi moins nombreux chez les titulaires d'un diplôme d'études postsecondaires. En revanche, les ménages à faible revenu comptent davantage de travailleurs par quarts, sauf les travailleurs par quarts rotatifs, plus fréquents dans le secteur de la santé et dans les services de protection, plus souvent syndiqués et mieux payés (Shields, 2002).

## Les risques pour la santé des travailleurs

### Les longues heures de travail

Dans l'histoire ouvrière, les heures de travail ont constamment fait l'objet d'une grande préoccupation et d'âpres négociations. L'un des liens les plus fréquemment établis entre les longues heures de travail est celui qu'on fait avec le niveau de détresse psychologique (nous verrons en détail cette notion à la section 7, au texte 16). Sous l'effet d'une conjoncture économique esquissée plus haut, dans plusieurs secteurs, les employés doivent témoigner d'un engagement au travail tel qu'on l'attendait auparavant d'un entrepreneur (Vinet, Bourbonnais, Brisson, 2003, p. 20-22). Or, curieusement, les heures de travail comme facteur de santé au travail font peu l'objet d'attention à proprement parler. De façon étonnante, on mène peu d'études en santé au travail à ce propos et elles offrent peu des résultats probants quant aux maladies engendrées et à la mortalité; elles en offrent plus au point de vue du risque d'accident. Toutefois, ce facteur est compris dans le modèle général de Karasek et Theorell (1990) que nous étudierons de façon détaillée à la section 7 sur la santé psychologique au travail.

De multiples études empiriques ont mis à l'épreuve l'appareil théorique de Karasek et Theorell (1990) et permettent de bien maîtriser la relation entre l'augmentation de la tension physiologique et psychologique des travailleurs et deux facteurs importants :

- L'augmentation de la demande psychologique du travail, de la charge de travail, à la fois quantitative et qualitative, physique et psychologique; si l'on impose aux travailleurs un flux constant d'objets ou de clients à traiter, si l'on ajuste de façon serrée l'effectif à la demande pour éliminer les temps morts et maximiser le temps travaillé, le travailleur ressent une fatigue accrue qui augmente le risque de stress puis de maladie (augmentation de la charge quantitative). Si l'on augmente en outre la responsabilité des travailleurs envers le résultat, leur engagement dans des relations personnelles investies dans l'exécution du travail, chaque heure travaillée entraîne une fatigue plus grande (augmentation de la charge qualitative) qui s'ajoute à la précédente. Si la charge qualitative n'est pas un mal, bien au contraire, la surcharge qualitative définit la position d'un employé qui perçoit qu'il ne détient pas les compétences ou les connaissances requises pour effectuer le travail ou la tâche qu'on lui demande d'accomplir.
- La réduction de l'autonomie et de la latitude décisionnelle au travail, à la fois dans les décisions en matière de présence au travail, d'aménagement des heures et des lieux de travail, et d'exécution du travail, augmente aussi la tension au travail.

C'est au chapitre de la demande de travail que se manifestent les risques pour la santé des heures de travail.

Le lien entre heures de travail et santé n'est ni direct ni automatique et la longueur brute de la semaine de travail n'est pas le seul facteur en cause; les problèmes de santé sont liés à la perception qu'a le travailleur de ses heures de travail. Si les heures de travail conviennent peu au travailleur, sont mal assorties à celles de son conjoint et aux besoins de sa famille, les probabilités d'épuisement professionnel et d'autres problèmes sont grandes; si en revanche les heures conviennent, il y a peu de chances de voir apparaître des problèmes liés aux longues heures de travail (Barnett, 2004).

Chez les travailleurs du savoir des services technologiques aux entreprises - étant donné que les heures supplémentaires sont travaillées à l'initiative du travailleur et qu'elles ne sont pas rémunérées -, il n'y a aucune incitation pour l'employeur à les réduire et, notamment, à préciser davantage les performances attendues qui, du reste, sont assez difficiles à définir. Et cela se poursuit dans une dynamique « autoentretendue ». Cette dynamique insidieuse est porteuse de risques élevés d'épuisement professionnel (Legault, 2004; Legault et Belarbi-Basbous, 2006; Vinet, Bourbonnais et Brisson, 2003, dans cet ouvrage).

Lors d'une enquête menée récemment sur la conciliation entre la vie privée et la vie professionnelle dans sept organisations montréalaises de la nouvelle économie (Legault, 2004), notre équipe de recherche a été saisie de la très grande préoccupation des travailleurs pour les heures de travail et les problèmes de santé, bien que cela ne soit pas là l'objectif premier de l'enquête (Legault et Belarbi-Basbous, 2006).

Les sept entreprises étudiées ont en commun d'avoir adopté la gestion par projets. Lorsque l'organisation du travail prend la forme de la gestion par projets, particulièrement dans le secteur des services technologiques aux entreprises, la qualification du travail et le type d'intervention du client, son rôle et son importance dans le processus de production de biens ou de services peuvent faire varier grandement la façon dont se déploie le premier de ces facteurs (la grandeur de la demande) pour produire le résultat final soit, ici, l'état de santé d'une population de travailleurs. La très grande autonomie des travailleurs très qualifiés induit en outre dans notre population un niveau de responsabilité qui augmente la demande qualitative (dans les termes du modèle de Karasek et Theorell, que nous verrons à la section 7) mais qui remet en cause à notre avis la relation traditionnellement positive établie entre l'autonomie et la santé psychologique.

En effet, cette autonomie est ici synonyme de responsabilité totale face à la satisfaction du client, dans un climat de grande compétition. La pression ressentie est alors très grande et les professionnels qui travaillent dans ce secteur augmentent dans un premier temps leurs heures de travail de façon notoire pour satisfaire à cette pression. Les heures y sont non seulement longues mais irrégulières, placées de façon capricieuse s'étendant souvent aux soirées ou à la fin de semaine, car l'exigence de flexibilité y est très grande.

Dans le secteur des services technologiques aux entreprises, la concurrence élevée impose aux représentants de négocier des contrats à des prix très bas, entraînant des budgets très serrés, à réaliser dans des délais sans cesse plus courts. Les observateurs ont bien décrit la position confortable que confère au client une telle concurrence dans ce secteur (Frame, 1995, Anderson-Gough, Grey et Robson, 2000).

En effet, dans ce milieu fort réticent à la réduction du temps de travail, à l'aménagement des heures de travail et au travail à domicile, les principaux arguments invoqués pour justifier les horaires irréguliers et les longues heures de travail comprennent les impératifs du client (délais serrés du contrat, urgent besoin d'avoir le produit) et du travail en équipe solidaire (chacun détient des compétences particulières et doit être là au cas où on aurait besoin de lui, sous peine de retarder la livraison du produit). En résultante, les travailleurs qualifiés de ce secteur sont davantage soumis au client et à leur équipe, et sanctionnés par ces deux entités, qu'à leur supérieur immédiat; les experts disent répondre aux exigences du client et de l'équipe plutôt qu'à celles d'un employeur.

Soucieux au premier chef de leur réputation, les professionnels des services technologiques aux entreprises sont disposés à donner la flexibilité et la disponibilité nécessaires à un client en constante interaction avec eux, à la différence par exemple des travailleurs industriels, car il achète un produit fait sur mesure. Le client intervient pour que le produit soit adapté aux informations qu'il doit traiter, au système informatique déjà implanté dans l'organisation, à ses usagers, etc. La commande, par ailleurs, évolue sans cesse au fur et à mesure du développement du produit; mis au courant par le concepteur des limites, contraintes qui s'opposent à sa commande telle que formulée mais aussi de possibilités qu'il ne soupçonnait pas, il retire et ajoute des particularités à sa commande en cours de développement. Cela ne favorise pas la planification des opérations et force les experts à aménager sans cesse une contradiction entre les exigences des contrats en matière de budget et de délai, d'une part, et les exigences du client en constante évolution, ses ajouts, ses attentes au chapitre de la qualité car ce sont eux qui transigent, bien souvent. Dans ces milieux, en effet, la direction transfère aux producteurs le rôle de transiger avec le client pendant la production même et une partie importante de leur travail est d'ordre diplomatique (Legault, 2005).

De ce fait, le rôle qui incombe à la direction des ressources humaines est de plus en plus restreint; elle n'intervient finalement pas dans les relations entre le chef de projet et l'employé et laisse au premier une grande marge de manœuvre (Chasserio et Legault, 2005). Or l'influence du client s'exerce hors de tout contrôle sur le chef de projet (et sur le professionnel) parce qu'elle n'est nulle part prévue à l'organigramme officiel...

Cela, à notre avis, distingue les professionnels des services spécialisés aux entreprises de ceux d'autres secteurs professionnels étudiés : bureaucraties gouvernementales, services aux entreprises assurés par des bureaucraties (services bancaires, comptables, financiers, d'assurance, juridiques, etc.). Privés du rempart que peut constituer une direction des ressources humaines à



l'endroit d'exigences démesurées, ces professionnels ont plus en commun à ce point de vue avec les employés non syndiqués et non professionnels des services personnels ou avec les entrepreneurs autonomes qu'avec les professionnels du premier groupe. Dans le cas des professionnels des services informatiques aux entreprises, les heures de travail sont illimitées, entre autres en fonction de l'effectif insuffisant, des délais serrés, de la transformation de la commande en cours de route et de la combinaison de tâches de création des produits informatiques demandés et des tâches de soutien qui suivent la production et visent l'installation (Legault et Chasserio, 2003).

Selon le modèle de Karasek et Theorell (1990) évoqué plus haut, la charge de travail quantitative et qualitative, physique et psychologique, doit être proportionnelle aux capacités et au potentiel d'adaptation du travailleur. Lorsqu'elle dépasse ses limites physiologiques et psychologiques, il y a menace d'épuisement professionnel ou d'autres symptômes.

On dit qu'il y a une surcharge quantitative lorsqu'un employé doit accomplir trop de tâches à la fois ou, encore, effectuer des tâches dans une période insuffisante. Cette forme de surcharge augmente depuis quelques années dans les organisations à la faveur des compressions de coûts (Minet, 2004, Observatoire des hommes et des organisations, 2002, O'Driscoll et Cooper, 1996). La surcharge de travail en général est affaire de quantité, mais on parlera de surcharge qualitative lorsque on exige trop intellectuellement d'un travailleur par rapport à sa formation, à l'information qu'il détient pour faire le travail, lorsqu'on le soumet à des contraintes de temps inappropriées par rapport à ses capacités et au niveau de difficulté de la tâche.

Les nombreuses études empiriques mettant à l'épreuve le modèle d'explication évoqué au début de cet article accréditent bien sûr cette affirmation, entre autres au Québec (Vinet, Bourbonnais et Brisson, 2003, dans cet ouvrage, p. 24-25). Selon Vinet, Bourbonnais et Brisson (2003, p. 24), la hausse contemporaine des problèmes de santé psychologique est entre autres due à des exigences devenues démesurées. Sur le plan physique et quantitatif, la chasse aux temps morts, à la source d'horaires de plus en plus irréguliers, se combine à l'implantation des TIC pour intensifier le travail en assurant des flux continus et sans relâche aux travailleurs de bureau ou de production de masse. Chez les travailleurs de la vente, du service conseil ou de la pratique professionnelle privée, les TIC ont pour effet d'augmenter la disponibilité en tout temps (courriel, téléphone portable) et de faire disparaître la frontière entre la maison et le travail en permettant de travailler à distance. Cela permet d'allonger les heures de travail (Vinet, Bourbonnais et Brisson, 2003, p. 25). Il importe toutefois de distinguer selon les secteurs d'emploi et le niveau de qualification du travail; l'évolution des heures de travail révèle de fait un profil polarisé, comme on l'a vu plus haut.

Sur le plan psychologique, la demande évolue aussi de façon inquiétante dans la société, cette fois en vertu du « débordement par les clientèles », en lien avec l'augmentation de l'emploi dans le secteur des services. Dans les emplois moins qualifiés, un effectif insuffisant pour une demande à la hausse dans les services

aux particuliers entraîne aussi des communications fréquemment interrompues par le téléphone, les collègues, le courrier électronique ou d'autres sources (Ball, Trevino et Sims, 1993). Dans les professions où prévaut la relation d'aide (soins de santé, services sociaux, enseignement), l'investissement psychologique et la responsabilité du bien-être d'autrui sont à l'origine de la surcharge psychologique qui ne peut qu'augmenter en cas de surcharge quantitative. On observe donc tant l'augmentation des heures que l'intensification du travail pendant les heures travaillées.

Les travailleurs de ces secteurs sont en fait victimes de l'hypersollicitation par le client, que nous aborderons dans le texte 16. L'hypersollicitation du client se manifeste entre autres par l'augmentation des exigences de flexibilité en matière d'heures de travail et de portefeuille de compétences; on assiste donc à une augmentation de la charge quantitative et qualitative qui, de surcroît, est régie par le client au lieu de l'être par un employeur. Elle se manifeste aussi par la transformation radicale des indicateurs de l'engagement au travail, facteur premier d'évaluation des employés professionnels, à un tel point que ces experts salariés tiennent un discours d'entrepreneur. Chez les ingénieurs des entreprises du savoir, on professe que la performance individuelle assure la position compétitive de l'entreprise sur le marché et, par conséquent, la satisfaction du client assure son propre emploi (Singh et Vinnicombe, 2000). Les employés sont donc appelés à se comporter dans l'intérêt de leur employeur comme si l'entreprise était la leur.

Le temps passé au travail semble un facteur clé de mesure de l'engagement, sans distinction entre les organisations de notre population. C'est par le « présentisme » des employés, soit les nombreuses heures de travail supplémentaires volontiers consenties, qu'on mesure leur engagement, par ailleurs un important facteur d'évaluation et de promotion et de constitution de leur réputation (Chasserio et Legault, 2005; Legault et Chasserio, 2003, Perlow, 1998). Comme leurs carrières sont nomades, leur réputation constitue leur plus important atout sur le marché de l'emploi.

Bailyn, dans son étude sur des professionnels employés par des entreprises du savoir confirme également cette importance d'être « visible » à son travail :

*Managers expect to see their employees at work during a particular period of the day, and they often use time as one of the criteria for the evaluation of performance. To them, time and productivity are closely linked (Bailyn, 1993, p. 79).*

Les personnes qui travaillent de longues heures sont plus enclines que les personnes ne se considérant pas comme des bourreaux de travail à souffrir d'un manque de bien-être émotionnel, à connaître des problèmes de stress, à entretenir des habitudes de vie délétères : augmentation de poids, tabagisme, consommation d'alcool, à souffrir d'épuisement, d'anxiété, d'hypertension (Kemeny, 2002, dans cet ouvrage; Shields, 2000, dans cet ouvrage).

Parmi les problèmes de santé relevés dans le discours des travailleurs du savoir (Legault et Belarbi-Basbous, 2006), nous retrouvons également la fatigue intense, les maux de tête, les maux de dos, les serremments au niveau de la poitrine, l'urticaire, les comportements colériques, les insomnies ou encore les vomissements (Belarbi, 2005, p. 121) qui sont, d'une part, des symptômes dus au stress (Asberg, Nygren et Rylander, 2001) et, d'autre part, les premiers signes de l'épuisement professionnel (Estryn-Behar, 1997, p. 27). L'épuisement professionnel apparaît comme une des conséquences principales de la surcharge de travail chez les répondants de cette enquête (Legault, 2004) comme en général, selon les études.

L'allongement de la journée de travail (au-delà de 8 heures) réduit le temps consacré aux loisirs et à la détente, augmentant ainsi les risques de problèmes de santé; la fatigue augmente avec la diminution du temps de sommeil et de loisirs, sans compter les obstacles à la vie familiale et sociale du travailleur (Paradis, 2001, dans cet ouvrage) qui constituent, comme on le verra dans le texte 16, un rempart important contre les problèmes de santé.

Les professionnels de la comptabilité à qui l'on propose des horaires flexibles (réduction des heures hebdomadaires, temps partiel temporaire ou possibilité de modifier certaines plages horaires pour un même total d'heures), manifestent selon les observations bien moins de stress et d'épuisement professionnel que ceux qui se voient imposer un horaire régulier à temps complet à des heures fixes (Almer et Kaplan, 2002). Le stress lié au conflit et à l'ambiguïté de rôles (cette notion est définie à la section 7, texte 16) est, entre autres, réduit en vertu d'un arrangement clair mettant fin à l'expression d'attentes contradictoires quant au nombre de clients à traiter, aux heures à donner, au dévouement attendu.

Hélas, les gestionnaires semblent envisager les choses bien autrement au moment d'établir des politiques de temps de travail pour les professionnels qu'ils embauchent et qu'ils promeuvent. Le fait de demander ou de jouir déjà d'aménagement de temps de travail, par ailleurs plus fréquent chez les femmes (réduction des heures hebdomadaires ou possibilité de modifier certaines plages horaires pour un même total d'heures) est un facteur qui les défavorise au moment de l'embauche et de la promotion. L'étude du comportement des gestionnaires devant des candidatures à la promotion est à cet égard révélatrice. Des chercheurs (Cohen et Single, 2001) ont conduit une expérience consistant à soumettre à des gestionnaires de moyennes et grandes firmes comptables des candidatures fictives à la promotion; tous les candidats démontraient des performances égales ou supérieures aux attentes de leur groupe, mais on faisait varier le sexe et les horaires de travail des candidats. Les résultats démontrent que les candidatures d'employés qui ont des horaires flexibles sont moins considérées au moment de devenir partenaires ou associés, pour se voir confier un mandat de plus grande envergure, pour être réembauchés s'ils ont un statut temporaire et qu'elles sont en revanche plus facilement considérées pour un renvoi s'il faut licencier des employés.

## Les horaires atypiques

Les effets sur la santé des horaires par quarts sont connus depuis longtemps. Les problèmes de sommeil apparaissent d'abord (perturbation, déficit de sommeil et fatigue chronique), suivis de problèmes digestifs, hormonaux et circulatoires et de problèmes d'humeur qui en découlent, puis de problèmes psychologiques liés aux effets néfastes des horaires sur la vie sociale et familiale et au niveau croissant de détresse psychologique (ce concept et sa mesure sont définis à la section 7, plus particulièrement dans le texte 16). Les horaires atypiques sont en effet facteur de détresse psychologique et peuvent entraîner des troubles mentaux comme l'anxiété et la dépression.

Les inconvénients les plus manifestes des horaires de 12 heures dans les raffineries sont aussi la perturbation et le déficit du sommeil, la fatigue chronique, les problèmes digestifs, cardiovasculaires et psycho-émotionnels, les perturbations de la vie familiale et sociale. À ce dernier point de vue, toutefois, les chercheurs observent que ces horaires, associés à la semaine comprimée, perturbent moins la vie familiale et sociale et, de ce fait, entraînent moins de tension que les quarts de soir ou de nuit de 8 heures qui s'étendent sur 5 à 7 jours de travail consécutifs.

La plupart des problèmes de santé des travailleurs par quarts sont associés à ceux du sommeil, c'est-à-dire qu'on les constate chez les mêmes travailleurs (Gadbois, Gaudart, Guyot-Delacroix, Laville, Prunier-Poulmaire, Pueyo, Weill-Fassina, 2000). Les problèmes de sommeil augmentent avec l'âge, ce qui n'arrange rien. Évidemment, tout problème de sommeil pose un problème de vigilance et augmente en outre les risques d'accident (Bourdouxhe, Quéinnec, Granger, Baril, Guertin et Massicotte, 1997; Rousseau, 2003). On parle aussi de « niveau d'alerte » dans le texte de Paradis (2001, dans cet ouvrage). Ces problèmes sont liés à la perturbation des rythmes circadiens, car les fonctions biologiques de l'organisme comme la thermorégulation, les processus cognitifs et la sécrétion d'hormones suivent un cycle de 24 heures qui associe le sommeil à la nuit, entre autres. On a longtemps pensé que le corps pouvait s'y habituer à la longue, mais les études démontrent que tel n'est le cas que pour une minorité; en général, le rythme quotidien du corps humain donne un rendement maximal le jour et minimal la nuit. Environ 15 % des personnes sont immunes aux inconvénients de la rupture des rythmes circadiens; ce sont parmi eux qu'on trouve les « survivants » au travail par quarts... (Paquin, 2004).

Même rotatifs, ces horaires font sentir leurs effets néfastes et, dans certains cas, plus encore à cause des changements fréquents (Ménard, 1998; Shields, 2002). Certains problèmes de santé graves sont liés au travail par quarts : hypertension, problèmes gastro-intestinaux comme les ulcères, problèmes du système reproducteur chez les femmes, cancer du sein. Ces horaires peuvent aussi aggraver les problèmes comme l'asthme, le diabète et l'épilepsie. Ces problèmes ne se manifestent pas chez tout le monde et certains travailleurs s'adaptent au travail par quarts et y restent; ils constituent toutefois une minorité

selon les données de l'*Enquête sur les horaires et les conditions de travail* de Statistique Canada (Shields, 2002).

Les problèmes se manifestent parfois d'entrée de jeu, immédiatement, chez les travailleurs dont on dit qu'ils sont « intolérants au travail par quarts » ou qu'ils souffrent du « syndrome de mésadaptation au travail par quarts » (Shields, 2002). En général, les problèmes de santé chroniques (chez les hommes surtout) et la détresse psychologique se manifesteront à long terme, souvent après deux ans. En revanche, après quatre ans de travail par quarts, le niveau de détresse psychologique moyen des personnes qui n'ont pas changé de statut n'est plus élevé et s'approche de la moyenne générale de la population. On l'explique par un effet de sélection, mentionné plus haut, selon lequel les travailleurs tendent à quitter le travail par quarts pour être remplacés par de nouveaux... ceux qui y demeurent semblent s'y adapter. Les problèmes de santé de ceux qui y sont depuis au moins quatre ans sont moins grands que les problèmes de l'ensemble de la population de travailleurs par quarts, nouveaux et anciens confondus (Shields, 2002).

Les horaires par quarts semblent prédisposer les travailleurs à d'autres comportements nuisibles à la santé, comme consommer l'alcool en excès, être inactif pendant ses heures de loisirs, mal se nourrir et faire de l'embonpoint. L'horaire atypique est un facteur de stress et il entraîne donc en outre les problèmes qui lui sont habituellement associés : dépression, angoisse, migraine, hypertension et maladies coronariennes. Les travailleurs par quarts sont aussi plus nombreux à faire état d'une grande demande psychologique et d'une faible autonomie au travail, contraintes porteuses de tension; ils ont moins de soutien de la part de leurs collègues, peut-être parce que ces emplois favorisent moins la formation de communautés de pairs (Shields, 2002; la section 7 et le texte 16, en particulier, traitent en détail de ces choses).

Ces effets sur la santé augmentent avec l'âge car le corps perd progressivement ses facultés d'adaptation; il est heureux à ce point de vue de constater que la plupart des travailleurs par quarts cessent de le faire avec le temps, soit parce que leur ancienneté leur permet de choisir d'autres horaires, soit parce qu'ils changent d'employeur et d'emploi ou, enfin, parce qu'ils quittent la population active (Shields, 2002).

Dans la même situation, les hommes souffrent davantage que les femmes de problèmes chroniques, à l'exclusion de la détresse psychologique, mieux partagée entre les sexes; on présume qu'un facteur explicatif réside dans le fait pour les femmes d'avoir choisi l'horaire, souvent pour des raisons de conciliation entre l'emploi et la famille. L'horaire peut en effet permettre à une mère de rester avec ses enfants le jour et de travailler le soir. En effet, on l'a vu, la détermination à travailler par quarts et le libre choix de cet horaire est l'un des facteurs individuels associés à la tolérance de cette condition (Shields, 2002).

En revanche, une étude menée sur une population d'infirmières a démontré que l'indice d'insomnie est plus élevé chez les infirmières ayant travaillé de nuit entre quatre et neuf ans, mais seulement chez celles qui ont travaillé au moins cinq nuits par mois, et ce, indépendamment de leur âge actuel (Infante-Rivard, Dumont et Montplaisir, 1989) Chez celles qui ont travaillé de nuit pendant dix ans et plus, l'indice d'insomnie diminue, comme s'il y avait un effet d'adaptation; il faut toutefois se garder de conclure, car ce résultat peut refléter avant tout l'élimination de celles qui ne tolèrent pas le travail par quarts et changent d'horaire. Des études en laboratoire, menées dans le cadre du même projet de recherche, ont révélé chez les sujets souffrant d'un indice élevé d'insomnie un sommeil non réparateur, marqué par de fréquents éveils de courte durée et une diminution des stades de sommeil lent profond. Il en résulte une baisse de la vigilance, particulièrement durant les heures suivant le réveil (Infante-Rivard, Dumont et Montplaisir, 1989 ).

Les études sur les effets sur la santé des horaires de travail posent un important problème de départage des facteurs multiples souvent en présence et causant des problèmes ou des symptômes dits non spécifiques (voir le texte 1 à ce sujet) : entre autres, des problèmes d'organisation du travail, de manque d'effectifs, de sous-investissement, etc. Par exemple, dans une raffinerie étudiée pour résoudre des problèmes liés aux horaires de 12 heures, les travailleurs de jour comme de nuit souffrent de fatigue chronique à cause du manque d'effectifs et des heures supplémentaires requises, même si les travailleurs des quarts de nuit en souffrent plus. Comme les quarts sont rotatifs au sein d'un cycle de 54 jours, les effets sont souvent chroniques et ne disparaissent jamais entièrement. Il arrive aussi régulièrement que les gens travaillent 30 jours consécutifs par quart de soir ou de nuit, sans jours de repos. Ce sont là des problèmes qui n'incombent pas directement aux horaires par quarts, mais qui demeurent des problèmes généraux d'organisation du travail.

Notons aussi l'importance manifeste de la cadence et de l'intensité du travail dans les effets sur la santé du travail de nuit; les travailleurs qui peuvent dormir pendant le quart de nuit courent moins de risque pour la santé que ceux qui travaillent avec la même intensité que les travailleurs du quart de jour (Bourdouxhe, Quéinnec, Granger, Baril, Guertin et Massicotte, 1997).

Ajoutons enfin la fréquence des heures supplémentaires en sus des heures de quart, la longueur des préavis pour les changements d'horaire ou d'équipe, les services accessibles pendant les quarts de soir et de nuit (alimentation, soutien spécialisé nécessaire ou utile au travail). Tous ces facteurs dépassent le cadre strict du travail par quarts mais influent sur la santé des travailleurs.

## L'indemnisation des lésions qui en découlent

On ne peut désigner de lésions professionnelles propres aux longues heures de travail ou au travail par quarts, qui satisferaient le critère des problèmes ou des symptômes dits spécifiques (voir texte 1 à ce sujet). Les problèmes de santé qui en découlent sont généraux, peuvent être imputés à diverses causes et on les indemnise souvent à même les régimes collectifs d'assurance-salaire liés à l'employeur et non par la CSST.

Elles prendront parfois la forme générale des lésions qui découlent du stress (voir section 7 à ce sujet), qui peuvent être physiques ou psychologiques; dans ces cas, peut-être pourra-t-on les lier au travail. Mais le lien avec le travail risque d'être difficile à établir, étant donné le caractère flou des maladies professionnelles découlant de l'usure. Les accidents de travail résultant du déficit de vigilance seront plus aisément liés au travail, bien sûr, même si l'effet des longues heures ne sera pas mis en cause.

## Les textes proposés dans cette section

### Texte 5 : Travailler huit, dix, douze ou quatorze heures par jour

Le texte de Marcos Paradis résume plusieurs considérations importantes en matière d'horaires de travail, quand une entreprise doit établir des quarts de travail. Le texte a donc pour point de départ implicite la contrainte des quarts; en d'autres termes, pour qui doit établir des quarts de travail dans un milieu où le travail doit se faire en continu, quel est le système idéal de quarts? La réponse, on s'en doute, n'est pas univoque.

Vous serez peut-être intrigués par la mention « Par exemple, le niveau maximum de bruit continu auquel un travailleur peut être exposé passe de 90 à 87 décibels lorsque la période de travail continu s'allonge de huit à douze heures ». Pour bien comprendre, il faut savoir que :

- Il s'agit ici de la norme permise dans le *Règlement sur la santé et la sécurité du travail* (LRQ, c. S-2.1, r. 19,01), art. 131 : « Dans un établissement, aucun travailleur ne doit être exposé aux niveaux de bruit continu prévus ci-dessous pendant une période de temps plus longue que celle qui est indiquée au tableau qui suit... ». L'article précise dans un tableau les niveaux de bruit continu (incluant le bruit produit par des impulsions répétées à une fréquence supérieure à une par seconde) permis en milieu de travail selon le nombre d'heures de travail en heures par jour.

- Pour 8 heures de travail par jour, le règlement édicte qu'on peut tolérer 90 dBa mais pour 12 heures de travail par jour, on ne peut en tolérer que 87. Pour bien apprécier, il faut savoir qu'une augmentation de 3 dBa correspond à un doublage de l'intensité (l'échelle des décibels est logarithmique). En d'autres termes, passez de 87 à 90 dBa et vous doublez le volume!

## Texte 6 : Déterminés à réussir – un portrait des bourreaux de travail au Canada

Le texte de Anna Kemeny traite de la délicate question des travailleurs excessifs, des drogués du travail, des *workaholics*. Il est intéressant de se pencher sur cette notion plutôt galvaudée mais qui évoque une image assez typique de notre époque qui nous était annoncée comme la société des loisirs.

La définition du terme énoncée à la note 4 est importante; elle circonscrit les limites du phénomène et nous incite à user de prudence. Le terme définit à la fois un profil psychologique et des faits liés à un usage du temps. Le bourreau de travail participe à son martyre, si l'on peut dire; il ne suffit pas de se voir imposer de longues heures de travail pour être un bourreau de travail. D'où certaines statistiques étonnantes qui révèlent qu'on peut travailler plus de 60 heures par semaine sans en être et, d'autre part, ne pas avoir d'emploi rémunéré et se considérer comme un bourreau de travail. Le travailleur qui cumule deux emplois pour joindre les deux bouts et atteint ainsi 60 heures de travail par semaine n'est pas forcément un bourreau de travail, s'il le fait malgré lui et dans le seul but de gagner sa vie.

## Texte 7 : Les longues heures de travail et la santé

Le texte de Margot Shields vous est conseillé davantage pour les effets des longues heures sur la santé qu'on y étudie que pour les statistiques sur les heures de travail; en effet, celles qui vous sont fournies dans cette introduction de la section 3 sont plus à jour.

## Bibliographie

Aaberg, Marie, Nygren Ake et Gunnar Rylander (2001) « Le stress professionnel et ses conséquences », *Stress et surmenage : un problème grandissant chez les travailleurs non manuels*, Actes du séminaire de la Fédération internationale des organisations de travailleurs de la métallurgie, Stockholm, du 23 au 25 avril 2001, p. 12-29

Almer, Elizabeth Dreike et Steven E. Kaplan (2002) « The effects of flexible work arrangements on stressors, burnout and behavioural job outcomes in public accounting », *Behavioral Research in Accounting*, vol. 14, p. 1-34



- Anderson-Gough, Fiona, Christopher Grey et Keith Robson (2000) « In the name of the client: The service ethic in two professional services firms », *Human Relations*, vol. 53, n° 9, p. 1151-1174
- Asselin, Suzanne (2005) « Conditions de travail et rémunération », dans Institut de la statistique du Québec, *Données sociales du Québec*, Édition 2005, chapitre 6
- Asselin, Suzanne (2001) « La population active », dans Institut de la statistique du Québec, *Portrait social du Québec. Données et analyse*, Gouvernement du Québec, 2001, p. 217-244
- Bailyn, Lotte (1993) *Breaking the Mold. Women, Men, and Time in the New Corporate World*, New York, The Free Press
- Ball, G.A., Trevino, L.K. et Sims, H.P. (1993) « Justice and organizational punishment: Attitudinal outcomes of disciplinary events », *Social Justice Research*, vol. 6, n° 1, p. 39-67
- Barnett, Rosalind (2004) « The role of meaning in the relationship between working hours and health », Communication prononcée à la conférence *Long Working Hours, Safety and Health: Toward a National Research Agenda*, National Institute for Occupational Safety and Health (NIOSH) et US Department of justice
- Baylin, Lotte, Robert Drago et Thomas A. Kochan (2001) *Integrating Work and Family. A Holistic Approach*, Executive Summary. Boston, MIT Sloan School of Management
- Belarbi, Hind (2005) *Les facteurs de risque organisationnels pour la santé mentale chez les travailleurs qualifiés dans la nouvelle économie*, mémoire de maîtrise, département de sociologie, Université de Montréal
- Bourdouxhe, Madeleine, Yvon Quéinnec, Denise Granger, Raymond Baril, Serge Guertin et Paul Massicotte (1997) *Effets de l'horaire rotatif de 12 heures sur la santé et la sécurité au travail des opérateurs d'une raffinerie de produits pétroliers. Résumé*, rapport RR-162, Institut de recherche Robert-Sauvé en santé et en sécurité du travail du Québec (IRSST)
- Bué, Jennifer et Catherine Rougerie (1999) L'organisation du travail entre contrainte et initiative. Résultats de l'enquête « Conditions de travail de 1998 ». Premières synthèses, Direction de l'animation de la recherche des études et des statistiques (DARES), 8 pages, Ministère de l'Emploi et de la Solidarité, France, 99.08 n° 32.1, 8 p.
- Castells, Manuel (1998) *La société en réseaux*, tome 1 de *L'ère de l'information*, Paris, Fayard
- CETECH (2004) *Les travailleurs hautement qualifiés au Québec. Portrait dynamique du marché du travail*, Montréal, Gouvernement du Québec

Cezard, Michel et Sylvie Hamon-Cholet (1999) « Travail et charge mentale », Premières synthèses, Ministère de l'Emploi et de la Solidarité, Direction de l'animation de la recherche, des études et des statistiques en France (DARES), 99.07 – N° 27.1, 10 p.

Chasserio, Stéphanie et Marie-Josée Legault (2005) « Dans la nouvelle économie, la conciliation entre la vie privée et la vie professionnelle passe par... l'augmentation des heures de travail! », *Recherches sociographiques*, vol. 46, n° 1, p. 119-142

Chennouf, Soheil (2001) *Taux de roulement des spécialistes en TI dans les services informatiques au Québec en 1999*, Direction de la planification et de l'information sur le marché du travail, Emploi Québec

Cohen, Gary (1992) « Les bourreaux de travail », *Perspective*, Statistique Canada, vol. 4, n° 1, p. 8-15

Cohen, J. R. et L. E. Single (2001) « An examination of the perceived impact of flexible work arrangements on professional opportunities in public accounting », *Journal of Business Ethics*, vol. 32, n° 4, p. 317-318

Docherty, Peter, Jan Forslin et Rami Shani (2002) *Creating Sustainable Work Systems*, London, Routledge

Dumont, Marie et Dr Jacques Montplaisir (1988) « Prévalence des troubles du sommeil et de la vigilance dans une population d'anciennes travailleuses de nuit », *Comptes rendus du 20<sup>e</sup> congrès annuel de l'Association canadienne d'ergonomie*, Montréal, p. 111-114

Estryn-Behar, Madeleine (1997) *Stress et souffrance des soignants à l'hôpital (Reconnaissance, analyse et prévention)*, Paris, Estem

Frame, Davidson J. (1995) *Le nouveau management de projet*, Paris, Afnor

Gadbois, C., Corinne Gaudart, S. Guyot-Delacroix, Antoine Laville, S. Prunier-Poulmaire, V. Pueyo, A. Weill-Fassina (2000) « Les temporalités dans le travail. Effets et régulations », *Psychologie du travail et des organisations*, vol. 6, n° 1-2, p. 45-67

Gadrey, Jean (2000) *Nouvelle économie, nouveau mythe?*, Paris, Flammarion

Gurstein, Penny (2001) *Wired to the World, Chained to the Home: Telework in Daily Life*, British Columbia, UBC Press

Infante-Rivard, Claire, Marie Dumont et Jacques Monplaisir (1989) « Sleep disorder symptoms among nurses and nursing aides », *International Archives of Occupational Environmental Health*, vol. 61, n° 5, p. 353-358

Johnson, Karen L., Donna S. Lero et Jennifer A. Rooney (2001) *Recueil travail-vie personnelle 2001, 150 statistiques canadiennes sur le travail, la famille et le bien-être*, Développement des ressources humaines Canada et Center for Families, Work and Well-Being

Karasek, R., T. Theorell (1990) *Healthy Work: Stress, Productivity and the Reconstruction of Working Life*, New York, Basic Books

Kemeny, Anna (2002) « Déterminés à réussir - un portrait des bourreaux de travail au Canada », *Tendances sociales canadiennes*, Statistique Canada, n° 64, p. 2-8

Lapointe, Paul-André (2005) « Paradoxes et évolution récente du travail dans la société post-industrielle », dans Gilles Laflamme et Paul-André Lapointe, *Le travail tentaculaire : existe-t-il une vie hors du travail?*, Québec, Presses de l'Université Laval, p. 7-29

Legault, Marie-Josée et Hind Belarbi-Basbous (2006) « Gestion par projets et santé mentale au travail dans la nouvelle économie », *Perspectives interdisciplinaires sur le travail et la santé* (PISTES), www.unites.uqam.ca/pistes (revue électronique), vol. 8, n° 1

Legault, Marie-Josée (2005) « Differential gender effects of project management and management by project on skilled professionals », accepté pour publication, Actes du 41<sup>e</sup> colloque de l'Association canadienne des relations industrielles (ACRI) - *Canadian Industrial Relations Association (CIRA) Reformulating Industrial Relations in Liberal Market Economies - Reformuler les relations industrielles dans une économie de marché libérale*

Legault, Marie-Josée (2004) *Les politiques et les pratiques de conciliation entre la vie professionnelle et la vie privée dans sept organisations de la nouvelle économie de Montréal*, remis au Fonds québécois de recherche sur la société et la culture (FQRSC), 120 pages

Legault, Marie-Josée et Stéphanie Chasserio (2003) « Family obligations or cultural constraints? Obstacles in the path of professional women », *Journal of International Women's Studies* (JIWS) [en ligne], vol. 4, n° 3, 31 p.

Méda, Dominique (1999) *Qu'est-ce que la richesse?*, Paris, Alto Aubier

Ménard, Nicole (1998) « Organisation du travail et horaires rotatifs », *Prévention au travail*, vol. 11, n° 1, p. 18-21

Minet, Francis (2004) *Les conditions de travail*, CNAM - Économie et management, Gestion des hommes (B5), accessible à l'adresse suivante : <https://formation.cnam.fr/rechercher-par-discipline/gestion-des-hommes-et-des-equipes-1015710.kjsp?RF=>

Observatoire des hommes et des organisations (2002) *Violence en entreprise*, Étude conduite par le Lab'ho et le groupe Information et management, accessible à l'adresse suivante : <https://www.groupe-adecco.fr/lab-ho/>

O'Driscoll, M.P. et C.L. Cooper (1996) « Sources and management of excessive job stress and burnout », dans P. Warr (dir.), *Psychology at Work*, 4<sup>th</sup> ed., New York. Penguin

Paquin, Mali Isle (2004) « Travailler à dormir debout », *La Presse Affaires*, 4 septembre, p. 2

Paradis, Marcos (2001) « Travailler huit, dix, douze ou quatorze heures par jour... du pareil au même ? », *Effectif*, vol. 4, n° 5, p. 39-43

Perlow, Leslie A. (1999) « The time famine: Toward a sociology of work time », *Administrative Science Quarterly*, vol. 44, p. 57-81

Perlow, Leslie A. (1998) « Boundary control: the social ordering of work and family time in a high-tech corporation », *Administrative Science Quarterly*, vol. 43, p. 328-357

Ray, Jean-Emmanuel (2004) « Temps professionnel et temps personnels », *Droit social*, n° 1, p. 58-69

Rousseau, Claudie (2003) « Horaires atypiques. Le cas du travail le week-end », dans Karnas, G., C. Vandenberghe et N. Delobbe (dir.) *Bien-être au travail et transformation des organisations*, Actes du 12<sup>e</sup> congrès de psychologie du travail et des organisations, vol. 3, Louvain, Presses universitaires de Louvain

Shields, Margot (2002) « Travail par quarts et santé », *Rapports sur la santé*, Statistique Canada, vol. 13, n° 4, p. 11-36

Shields, Margot (2000) « Les longues heures de travail et la santé », *Perspective*, Statistique Canada, vol. 12, n° 1, p. 53-62

Singh, Val et Susan Vinnicombe (2000) « What does commitment really means? Views of UK and Swedish engineering managers », *Personnel Review*, vol. 29, n°2, p. 228-258

Statistique Canada (2003) « Heures de travail et absences du travail », *Regard sur le marché du travail*, cat. 71-222-XWF

Statistique Canada (1997) « Les heures de travail », *Le point sur la population active*, cat. 71-005-XPB

Teuchman, Katja, Peter Totterdell et Sharon K. Parker (1999) « Rushed, unhappy and drained: an experience sampling study of relations between time pressure, perceived control, mood and emotional exhaustion in a group of accountants », *Journal of Occupational Health Psychology*, vol. 4, n° 1, p. 37-54

Tremblay, Diane-G. (2005) « L'aménagement et la réduction du temps de travail (ARTT) : d'une solution au chômage à une amélioration de la qualité de vie et des difficultés de la conciliation entre l'emploi et la famille », *Regards sur le travail*, vol. 1, n° 3, p. 38-40

Ughetto, Pascal (2003) *La place du travail. La subjectivité au coeur du rapport au travail*, Document préparatoire à l'audition par le Conseil économique et social, section du travail, dans le cadre de la saisine gouvernementale sur *La place du travail*, Paris, 30 avril 2003

Vinet, Alain, Renée Bourbonnais et Chantal Brisson (2003) « Travail et travail et santé mentale. Une relation qui se détériore », dans Audet, Michel, *Santé mentale et travail. L'urgence de penser autrement l'organisation*, Ste-Foy, Presses de l'Université Laval, p. 5-40