

Université de Montréal

**Rapport au travail, mobilité professionnelle et parcours de vie : le cas de jeunes
infirmières et infirmières auxiliaires
d'un centre de santé et de services sociaux**

Par
Nancy Côté

Sciences humaines appliquées
Faculté des arts et des sciences

Thèse présentée à la Faculté des études supérieures
en vue de l'obtention du grade de
Philosophiæ Doctor (Ph.D.)
en sciences humaines appliquées

Novembre 2013

©Nancy Côté, 2013

Université de Montréal
Faculté des études supérieures

Cette thèse intitulée :

Rapport au travail, mobilité professionnelle et parcours de vie : le cas de jeunes infirmières et infirmières auxiliaires d'un centre de santé et de services sociaux

présentée par :

Nancy Côté

a été évaluée par un jury composé des personnes suivantes :

Président rapporteur : Jacques Hamel
Sociologie, Université de Montréal

Directrice de recherche : Deena White
Sociologie, Université de Montréal

Membre du jury : Carl-Ardy Dubois
Faculté des sciences infirmières, Université de Montréal

Examineur externe : Bernard Fusulier
Faculté des sciences économiques, sociales, politiques et de communication, Université catholique de Louvain

Thèse acceptée le 7 février 2014

SOMMAIRE

Cette thèse de doctorat, qui s'inscrit dans un programme de doctorat en sciences humaines appliquées, s'est d'abord construite en réponse à un problème concret, celui du roulement des infirmières et des infirmières auxiliaires dans le réseau de la santé et des services sociaux. En cours de route, il est toutefois apparu nécessaire d'élargir le questionnement à la question du rapport au travail des jeunes infirmières pour être en mesure de saisir les dynamiques sociales plus larges qui conditionnent certains choix professionnels, dont la décision de quitter son emploi. Cette thèse poursuit donc deux grands objectifs. D'une part, elle s'attarde à cerner l'ensemble des processus qui conduisent les jeunes infirmières à faire le choix de quitter leur emploi. D'autre part, elle vise à mieux comprendre comment a évolué leur rapport au travail dans le temps.

La perspective théorique retenue s'appuie sur deux approches complémentaires, soit celles de la perspective des parcours de vie et de divers courants en sociologie de l'individu qui ont comme point commun d'accorder une place importante au contexte social, aux contraintes structurelles, de même qu'à l'autonomie des acteurs et à leur capacité d'agir sur leur parcours de vie. Ces approches s'avèrent particulièrement pertinentes dans le cadre de notre étude puisqu'elles permettent de rendre compte des liens complexes entre le contexte social plus global, les différents contextes de vie d'un individu et ses comportements en emploi. Elles invitent à conceptualiser le rapport au travail comme un processus qui évolue dans le temps à travers lequel plusieurs éléments de la vie d'un individu et de ses proches se combinent pour donner une orientation particulière aux trajectoires professionnelles. Vu sous cet angle, la décision de quitter se présente également comme un processus qui se construit dans un laps de temps plus ou moins long où entrent en jeu plusieurs dimensions de la vie d'un individu. La perspective adoptée dans le cadre de cette thèse permet de combler des lacunes dans ce champ de recherche où peu d'études se sont attardées à comprendre les différents processus qui façonnent le rapport au travail dans le temps et qui conduisent les infirmières à la décision de quitter leur emploi.

Pour répondre aux objectifs de recherche, une étude qualitative a été menée. Des entrevues individuelles de type récit de vie ont été effectuées pour comprendre, du point de vue des participantes, comment a évolué leur rapport au travail et les processus qui les ont amenées à quitter leur emploi. Une étude de cas a été effectuée dans un centre de santé et de services sociaux de la province de Québec qui affichait un taux de roulement particulièrement élevé. L'étude visait les infirmières et les infirmières auxiliaires, groupe professionnel fortement touché par le roulement de la main-d'œuvre. Des entretiens en profondeur, d'une durée de 2h30 à 3 heures, ont été réalisées auprès de 42 infirmières et infirmières auxiliaires.

Les résultats de la recherche sont présentés à travers la production de trois articles scientifiques. Le premier article, *Pour une compréhension dynamique du rapport au travail: la valeur heuristique de la perspective des parcours de vie*, a pour objectif de faire ressortir l'intérêt que présentent les principes analytiques associés à cette perspective dans l'étude du rapport au travail. Dans cet article, nous démontrons que le rapport au travail est le résultat d'un processus complexe où les aspirations des individus, leurs conditions concrètes d'emploi et les événements qui surviennent dans leur vie personnelle et familiale entretiennent des liens dynamiques et interdépendants qui façonnent le rapport au travail tout au long de la vie. Cet article apporte des éléments de réflexion à la question posée par plusieurs chercheurs : par quel moyen saisir ce qu'il en est du rapport au travail des jeunes?

Le deuxième article, *Rencontre entre l'idéaltype de travailleur et l'idéal de travail : le cas de jeunes infirmières en début de vie professionnelle*, vise à rendre compte de la manière dont s'est faite la rencontre entre les attentes que les infirmières nourrissent à l'égard du travail et leur réalité concrète de travail à une période précise de leur trajectoire professionnelle, soit celle de leur insertion en emploi et des premières années de pratique. L'article démontre que trois dimensions du rapport au travail sont affectées par les nouvelles normes managériales qui prévalent dans le réseau de la santé et des services sociaux : 1) la place souhaitée du travail dans la vie, 2) la réalisation de soi par le travail et 3) le sens au travail. Cet article apporte une contribution dans la compréhension du rapport au travail de jeunes professionnelles qui

exercent un métier de relation d'aide dans le contexte spécifique du réseau québécois de la santé et des services sociaux.

Le troisième article, *Comprendre le roulement comme un processus lié au cycle de la vie : le cas des infirmières*, traite plus spécifiquement de la question du roulement de la main d'œuvre infirmière. Quatre parcours de départs sont présentés qui possèdent des caractéristiques distinctes relatives à la rencontre entre les attentes et la réalité concrète de travail, l'interaction entre le travail et la vie hors travail et la manière dont s'est construite dans le temps la décision de quitter son emploi. Les résultats démontrent que la décision de quitter se présente comme un processus qui se construit dans un laps de temps plus ou moins long, qui implique différentes dimensions de la vie d'un individu et qui est intimement lié à la quête de réalisation de soi au travail et dans les autres domaines de la vie. Cet article propose une façon d'appréhender le phénomène du roulement qui se distingue des modèles dominants qui abordent cette question à partir d'une lecture essentiellement individualisante et psychologisante des départs.

La contribution de cette thèse à l'avancement des connaissances réside principalement dans le fait qu'elle appréhende autrement la question du rapport au travail et celle du roulement de la main-d'œuvre en recourant à la perspective des parcours de vie et à la sociologie de l'individu. L'approche que nous avons préconisée permet de saisir les processus sociaux et la multiplicité des éléments à prendre en considération dans l'étude du rapport au travail des jeunes infirmières et de la décision de quitter son emploi. Elle met en exergue l'importance de considérer le contexte social plus global dans lequel s'inscrit tout individu qui, dans les sociétés contemporaines, doit s'engager dans un travail de construction identitaire tout au long de la vie.

Mots-clés : rapport au travail, parcours de vie, jeunes, infirmières et infirmières auxiliaires, roulement de la main-d'œuvre.

SUMMARY

This doctoral thesis in applied social sciences first set out to address a very concrete problem, namely turnover among nurses and nursing assistants in the health and social services system. Along the way, however, it became apparent that there was a need to broaden our investigation to include the issue of young nurses' relationship with work so as to grasp the broader social dynamics behind some work-related decisions, including the nurses' decision to leave their jobs. This thesis therefore pursued two main goals. First, it sought to identify all the processes that lead young nurses to decide to leave their jobs. Second, it aimed to better understand how young nurses' relationship with work evolves over the course of their lives.

The theoretical perspective chosen was based on two complementary approaches, that is, the life course perspective and various streams of sociology of the individual which all place great importance on the social context and structural constraints as well as the autonomy of actors and their capacity to take action to influence their life course. These approaches proved to be particularly fruitful for our study because they made it possible to consider the complex relationships between the more general social context, the particular contexts involved in individuals' lives, and their employment behaviours. Thus, the relationship with work was conceptualized as a process that evolves over time and through which different aspects of individuals' lives and of the lives of their loved ones combine to guide their professional trajectories. Viewed from this perspective, the decision to leave one's job involves a process that is constructed over a relatively long period of time and involves several dimensions of one's life. The perspective adopted in this thesis addresses some gaps in this field since few studies have examined – from the point of view of the actors themselves – the various processes that shape individuals' relationship with work over time and lead to the decision to leave their jobs.

To meet the goals of this research, a qualitative study was conducted. Individual life-narrative interviews were carried out to investigate – from their own point of view – how the participants’ relationship with work evolved and the processes that led them to leave their jobs. A case study was undertaken in a health and social services centre in the province of Quebec which had a particularly high turnover rate. It involved nurses and nursing assistants, a professional group affected by a high rate of turnover. In-depth interviews lasting from 2½ to 3 hours were conducted with 42 nurses and nursing assistants.

The study results were presented in three scientific articles. The first, *Pour une compréhension dynamique du rapport au travail: la valeur heuristique de la perspective des parcours de vie* (For a dynamic understanding of the relationship with work: the heuristic value of the life course perspective) aims to bring out the usefulness of the analytical principles associated with the life course perspective for the study of the relationship with work. This article shows that individuals’ relationship with work involves a complex process wherein their aspirations, concrete working conditions and the events that occur in their personal and family lives are dynamically and interdependently linked and shape their relationship with work throughout their lives. This article reflects on a question posed by researchers, that is, how best to grasp the factors involved in young people’s relationship with work?

The second article, *Rencontre entre l'idéaltype de travailleur et l'idéal de travail: le cas de jeunes infirmières en début de vie professionnelle* (Encounter between the ideal type of worker and the ideal of work: the case of young nurses at the start of their working lives) explores how nurses’ expectations regarding work came up against the concrete realities of their work at a specific time in their professional trajectory, that is, their initial integration into the job and their first years on the job. The article shows that three dimensions of the nurses’ relationship with work were affected by the new managerial practices prevailing in the health and social services system: 1) the desired role of work in their lives 2) the ability to self-actualize through work, and 3) the meaning given to work. This article makes an important contribution to the understanding of the relationship with work of young professionals practising a helping profession in Quebec’s health and social services system.

The third article, *Comprendre le roulement comme un processus lié au cycle de la vie: le cas des infirmières* (Understanding turnover as a lifecycle process : the case of nurses), more specifically examines turnover among nurses. It presents four turnover trajectories with distinct characteristics related to the mismatch between the nurses' expectations regarding work and the realities of their work, the interaction between work and life outside of work and the way the nurses' decision to leave their jobs developed over time. The results show that the nurses' decision to leave their jobs involved a process that developed over a shorter or longer period of time, involved various dimensions of their lives, and was intimately tied to the quest for self-actualization through work and in other spheres of their lives. This article proposes a way to grasp turnover that differs from the dominant models, which approach this issue from an essentially individualizing and psychologizing perspective.

The contribution of this thesis to the advancement of knowledge mainly resides in its innovative way of examining the relationship with work and employee turnover, that is, by applying the life course perspective and sociology of the individual to these issues. Our approach aimed to grasp the social processes and many other aspects that need to be taken into consideration when examining young nurses' relationship with work and their decision to leave their jobs. It highlights the importance of considering the broader social context affecting all people in modern societies who must construct their identity over the course of their lives.

Key words: relationship with work, life course, young workers, nurses and nursing assistants, employee turnover.

TABLE DES MATIERES

SOMMAIRE.....	i
SUMMARY.....	iv
LISTE DES TABLEAUX.....	xi
REMERCIEMENTS.....	xii
INTRODUCTION.....	14
SAISIR LE RAPPORT AU TRAVAIL DES JEUNES.....	15
L'ORGANISATION DE LA THÈSE.....	20
PREMIÈRE PARTIE.....	25
CHAPITRE 1 : PROBLÉMATIQUE ET RECENSION DES ÉCRITS.....	26
1.1 LE NOUVEAU MODÈLE CULTUREL.....	29
1.1.1 Le travail identitaire.....	32
La construction de soi et le travail.....	33
La construction de soi et la vie conjugale et familiale.....	35
1.2 L'EXPÉRIENCE DU MARCHÉ DU TRAVAIL CHEZ LES JEUNES.....	37
1.2.1 La précarité d'emploi.....	38
1.2.2 La précarité du travail.....	40
1.2.3 L'interaction entre la vie professionnelle et la vie familiale.....	42
Les stratégies de conciliation.....	44
1.2.4 Le rapport au travail : centralité du travail ou concurrence des sphères de la vie.....	47
1.3 LES JEUNES ET L'EMPLOYABILITÉ.....	51
1.3.1 Dispositifs de gestion et reconnaissance du travail des jeunes.....	54
1.3.2 Le désengagement au travail.....	56
1.4 PÉNURIE DE MAIN-D'ŒUVRE ET ROULEMENT DE PERSONNEL.....	58
Les modèles de roulement.....	60
1.4.1 Modes de gestion et pratique infirmière.....	63
1.4.2 La mobilité professionnelle dans un contexte de rareté de main-d'œuvre.....	67
1.5 LES OBJECTIFS.....	69

DEUXIÈME PARTIE	74
CHAPITRE 2 THÉORIES ET MÉTHODE	75
2.1 THÉORIES	75
2.1.1 L'approche des parcours de vie	76
L'axe temporel	77
L'axe multidimensionnel.....	81
2.1.2 La sociologie de l'individu	82
2.1.3 La négociation.....	84
Structures, human agency et négociations	86
Arbitrages, identité et négociations	88
2.2 MÉTHODE.....	92
2.2.1 Le choix de la population à l'étude.....	93
2.2.2 Les techniques de collecte de données.....	96
2.2.4 Les méthodes de recrutement.....	104
2.2.5 Le profil des participantes.....	105
2.2.6 Le traitement et l'analyse des données	106
2.2.7 Les limites.....	109
TROISIÈME PARTIE : LES RÉSULTATS.....	112
CHAPITRE 3 POUR UNE COMPRÉHENSION DYNAMIQUE DU RAPPORT AU TRAVAIL LA VALEUR HEURISTIQUE DE LA PERSPECTIVE DES PARCOURS DE VIE.....	113
PRÉAMBULE.....	113
RÉSUMÉ	115
INTRODUCTION	116
1. LES JEUNES ET LE RAPPORT AU TRAVAIL.....	118
2. LES PRINCIPES ANALYTIQUES DE LA PERSPECTIVE DES PARCOURS DE VIE	123
L'axe temporel : l'effet du temps sur les parcours de vie	124
L'axe multidimensionnel : l'individu au carrefour des multiples domaines de la vie	125

3. LE CAS DES JEUNES INFIRMIÈRES	127
L'origine des représentations et des attentes à l'égard du travail	130
La rencontre entre les attentes et la réalité de travail	132
L'évolution des trajectoires professionnelles : un repositionnement par rapport aux exigences des employeurs	134
Des attentes déçues aux stratégies pour améliorer sa situation en emploi	135
Vie familiale, santé et investissement au travail : l'encastrement des sphères de la vie....	139
L'effet du temps court et du temps long sur les trajectoires : le cas de Noémie.....	142
CONCLUSION.....	144
BIBLIOGRAPHIE.....	147

CHAPITRE 4 RENCONTRE ENTRE L'IDÉALTYPE DE TRAVAILLEUR ET L'IDÉAL DE TRAVAIL : LE CAS DES JEUNES INFIRMIÈRES EN DÉBUT DE VIE PROFESSIONNELLE 150

PRÉAMBULE	150
INTRODUCTION	152
PERSPECTIVES THÉORIQUES, ÉLÉMENTS MÉTHODOLOGIQUES ET PROFIL DES PARTICIPANTES	157
L'IDÉALTYPE DE L'INFIRMIÈRE	160
L'EXPÉRIENCE SUBJECTIVE DE TRAVAIL	163
La place du travail dans la vie.....	164
La réalisation de soi	168
Le sens au travail	172
S'AFFIRMER COMME SUJET : STRATÉGIES ET NÉGOCIATIONS.....	174
CONCLUSION.....	177
BIBLIOGRAPHIE.....	179

CHAPITRE 5 COMPRENDRE LE ROULEMENT COMME UN PROCESSUS LIÉ AU CYCLE DE LA VIE: LE CAS DES INFIRMIÈRES 183

PRÉAMBULE	183
RÉSUMÉ	185
INTRODUCTION	186
RECENSION DES ÉCRITS	191
LE CADRE CONCEPTUEL.....	196

UNE ÉTUDE DE CAS AUPRÈS DES INFIRMIÈRES ET DES INFIRMIÈRES AUXILIAIRES	201
LES RÉSULTATS.....	204
Le parcours 1 : Les attentes déçues.....	205
Parcours 2 : Le désir de stabilité	208
Parcours 3: Le passage à une autre phase de la vie.....	210
Parcours 4 : Faire face aux imprévus.....	214
DISCUSSION	218
CONCLUSION.....	223
BIBLIOGRAPHIE.....	225
CHAPITRE 6 CONCLUSION	231
6.1 LES PRINCIPAUX CONSTATS	232
6.1.2 De l'importance de saisir les processus sociaux	232
La dimension temporelle.....	233
La rencontre entre les attentes et la réalité de travail	235
L'interaction entre les multiples domaines de la vie	236
6.1.2 De l'importance du contexte.....	239
6.1.3 <i>Human agency</i> et négociations	241
Les négociations en milieu de travail.....	242
Les négociations dans le couple	245
6.2 CONTRIBUTION DE LA THÈSE AUX CONNAISSANCES SCIENTIFIQUES.....	246
6.3 PISTES D'ACTION.....	248
6.4 LIMITES DU PROJET ET PISTES DE RECHERCHE.....	250
BIBLIOGRAPHIE	252
ANNEXE 1 LE CERTIFICAT D'ÉTHIQUE.....	i
ANNEXE 2 LES FORMULAIRES DE CONSENTEMENT	iii
ANNEXE 3 LES SCHÉMAS D'ENTREVUE.....	vii
ANNEXE 4 LA FICHE DE RENSEIGNEMENTS	xiii

LISTE DES TABLEAUX

Tableau I : Profil des infirmières et des infirmières auxiliaires105

Tableau II : Profil des gestionnaires, acteurs-clés et représentants syndicaux.....106

REMERCIEMENTS

Ce projet a commencé dans le doute et s'est terminé dans le doute. Et entre les deux, des rencontres et des échanges qui m'ont permis d'apprendre, de repousser mes limites et de me découvrir tout au long de ce processus. Je tiens d'abord à remercier mes professeurs du département de sciences humaines appliquées, Gilles Bibeau, Jean Poupart, Marianne Kempeneers et Marie-Andrée Bertrand qui, chacun à leur façon, m'ont enseigné, non seulement mon métier de chercheur, mais aussi à mieux « voir » le monde dans lequel nous vivons à travers un regard curieux, attentif et respectueux de l'Autre, de son univers, de son monde. Leur passion, leur rigueur et leur niveau d'exigences a fait de mon passage au SHA une expérience marquante dans mon parcours intellectuel.

Comme plusieurs le savent, le doctorat est une grande aventure ponctuée de plusieurs transitions, d'événements marquants et parfois de bifurcations. Mon cheminement a été marqué par le départ soudain et inattendu de mon directeur de thèse Paul Bernard, décédé en février 2011. Il a été, pendant quatre ans, celui qui m'a guidée dans ce processus avec toute la ferveur et la passion qu'on lui connaît. C'est par lui qu'est venu mon intérêt pour la perspective des parcours de vie, approche qu'il contribua grandement à développer dans le champ des inégalités sociales et des politiques publiques. Je garde précieusement en mémoire nos échanges et certaines de ses paroles m'accompagnent toujours. Pour tout cela, je lui en suis reconnaissante.

C'est Deena White qui a eu la difficile tâche de reprendre là où Paul avait laissé et elle l'a fait avec un immense respect envers ma démarche de recherche. Elle a non seulement été d'un grand soutien jusqu'à la fin du parcours, mais elle a su m'amener à me dépasser, à pousser toujours un peu plus loin mes interprétations et à approfondir ma pensée. J'ai eu la chance de côtoyer une chercheuse dotée d'une vive intelligence, rigoureuse, très exigeante aussi, mais toujours juste et constructive dans ses remarques et ses critiques. Ce fut un immense plaisir et un privilège de travailler avec elle. Pour son temps, ses conseils et ses encouragements, je la remercie.

Je tiens également à remercier le CSSS de la Vieille-Capitale et l'équipe RIPOST pour leur soutien tout au long de ce projet. Ce soutien s'incarne à travers des personnes en chair et en os. D'abord Julie Villeneuve, Renée Bourbonnais et Nathalie Jauvin qui m'ont offert des conditions optimales pour réaliser ce doctorat. Romaine Malenfant, auprès de qui j'ai beaucoup appris et qui m'a permis d'acquérir une expérience diversifiée en recherche en m'intégrant à ses nombreux projets. Une pensée toute spéciale pour Nadine Bolduc et Audrey Duchesne, mes deux complices au quotidien, qui ont travaillé avec moi et qui ont été d'un grand soutien pour tout le volet partenariat de la recherche.

Il y a bien sûr les 42 infirmières et infirmières auxiliaires que j'ai rencontrées en entrevue que je tiens à remercier tout particulièrement. Pendant deux heures et demie parfois même trois heures, elles ont partagé avec moi leur histoire de vie, leurs rêves, leurs déceptions, souvent avec beaucoup d'émotion. Même si le travail était au centre de leurs récits, c'est toute leur vie qui est apparue tissée à ce fil qu'elles ont patiemment dénoué pour moi. Je remercie également les gestionnaires et les représentants syndicaux qui, à travers leur horaire chargé, ont pris du temps pour participer à ce projet parce qu'ils ont cru que la recherche pouvait aider à changer des choses.

Et puis, il y a toute ma petite famille, mes enfants, Kéane, Mattieu, Jean-Mikaël et Élie qui ont, à différents moments, dû partager leur mère avec les exigences du doctorat. Tout au long de ce processus, j'ai senti leur compréhension et leur fierté et je leur en suis reconnaissante. Je tiens également à remercier mon chum, Nick, pour son soutien indéfectible, sa patience, sa compréhension de même que son écoute. Dans les moments de doute, il était là. Ce doctorat, je le dois aussi à mes parents qui n'ont pas eu la chance de faire des études mais qui m'ont toujours encouragée dans mes projets. Leur soutien a fait une grande différence à une période de ma vie où l'intensité de la vie familiale et certains événements imprévus auraient pu orienter autrement mon parcours.

Enfin, je remercie le Conseil de recherches en sciences humaines du Canada (CRSH) qui a financé cette thèse.

I NTRODUCTION

Cette recherche s'inscrit dans un programme de doctorat en sciences humaines appliquées qui est structuré autour de deux grandes dimensions : la multidisciplinarité et la recherche appliquée. Cette thèse s'est construite en réponse à un problème très concret, soit celui du roulement des infirmières et des infirmières auxiliaires dans le réseau québécois de la santé et des services sociaux, qui constitue actuellement un enjeu important dans les établissements de santé puisque de nombreux problèmes sont associés au faible taux de rétention du personnel infirmier. Sans perdre de vue cette préoccupation issue des milieux, il nous a toutefois semblé nécessaire de recadrer ce problème dans un questionnement plus large sur le rapport au travail des jeunes puisque les choix professionnels sont intimement liés aux valeurs et aux attentes des individus à l'égard du travail et de la vie dans son ensemble. En situant la question du roulement de la main-d'œuvre dans un contexte plus large, il devenait ainsi possible de mieux percevoir les différents éléments impliqués dans la décision de quitter son emploi et d'en saisir la dynamique sociale plus globale. Cette thèse poursuit donc le double objectif de contribuer à une réflexion théorique plus large sur le rapport au travail des jeunes tout en apportant une contribution empirique à la problématique du roulement du personnel infirmier dans le réseau québécois de la santé et des services sociaux.

En ce qui concerne la dimension multidisciplinaire, la littérature consultée témoigne de la diversité des disciplines mises à contribution dans cette thèse et d'une certaine complémentarité entre elles. Toutefois, en ce qui concerne plus spécifiquement la question du roulement du personnel, la majorité des études ont été publiées dans des revues en management ou en sciences infirmières pour celles qui visent spécifiquement ce groupe. Les sciences sociales, mise à part la branche des relations industrielles, se sont très peu intéressées à ce phénomène. Ce qui explique que les modèles proposés reposent

essentiellement sur une lecture psychologique du phénomène et sur des caractéristiques individuelles. L'approche des parcours de vie et la sociologie de l'individu que nous avons privilégiées dans le cadre de cette démarche de recherche nous ont permis d'explorer les dimensions sociales impliquées dans le phénomène du roulement, ce qui constitue une contribution originale dans ce champ de recherche.

SAISIR LE RAPPORT AU TRAVAIL DES JEUNES

Le marché du travail a subi de profondes transformations depuis quelques décennies qui se traduisent notamment par de nouvelles normes managériales qui modifient en profondeur les milieux de travail, les façons de faire et les exigences en emploi (Mercure et Vultur, 2010; Linhart, 2008). Dans les milieux de travail, on s'attend des travailleurs à plus de flexibilité, de polyvalence, de disponibilité, d'autonomie sans toutefois que ces exigences s'accompagnent d'emblée de ressources adéquates pour atteindre les objectifs visés ou encore d'une plus grande reconnaissance des efforts consentis (Cousin, 2006). Le nouveau modèle productif instaure davantage de flexibilité et de précarité dans les parcours professionnels provoquant ce que Beck (2001) appelle la « déstandardisation du travail » qui consiste en l'affaiblissement du modèle jadis dominant de l'emploi stable et durable tout au long de la vie à partir duquel se structuraient le plan de carrière et les droits et protections des travailleurs. Plus flexibles et incertains, les itinéraires professionnels sont désormais moins linéaires, marqués par des allers-retours entre des périodes d'emploi, de formation et d'inactivité. Dans ce nouveau modèle biographique, il revient à l'individu de construire sa trajectoire professionnelle avec tous les aléas et les incertitudes que cela comporte (Beck, 2001). Les jeunes sont particulièrement concernés par ces changements puisqu'ils sont au début de leur trajectoire professionnelle et qu'ils construisent plusieurs projets de vie en même temps. À travers ces changements, c'est la représentation même de l'emploi et de la carrière qui se transforme. Les individus doivent s'adapter à la nouvelle réalité du marché du travail et développer des stratégies

qui, pour certains, viseront désormais, non plus la stabilité en emploi, qui apparaît un modèle de moins en moins accessible pour plusieurs, mais plutôt la stabilité sur le marché du travail (Trottier, 2000).

Ces nombreuses transformations du marché du travail s'accompagnent toutefois d'autres changements qui caractérisent nos sociétés modernes. Plusieurs auteurs observent que les valeurs du travail changent, que les individus semblent accorder une importance plus grande à la qualité de vie et à l'équilibre entre le travail et la vie personnelle (Martuccelli, 2006; Bajoît, 2003; Dubar, 2001). On attribue d'ailleurs souvent aux jeunes ces nouvelles valeurs qui seraient différentes de celles des générations qui les ont précédés. Certains comportements, comme le fait de changer fréquemment d'emploi ou le refus d'effectuer des heures supplémentaires, sont d'ailleurs souvent interprétés par les employeurs comme un manque de loyauté et de dévouement envers l'organisation ou encore comme la manifestation d'une certaine forme de distanciation à l'égard du travail au profit d'autres dimensions de leur vie (Francq *et al.*, 2006; Hinault, 2006; Malenfant *et al.* 2006; Flamant, 2005). Des changements s'observent également dans les parcours de vie des jeunes qui se sont diversifiés et complexifiés. Il n'existe plus de cheminement typique menant vers la vie adulte (Molgat, 2011; Gauthier, 2008; Galland, 2004). Les repères habituels pour baliser cette période marquée par plusieurs transitions– la fin des études, au départ du foyer parental, à l'entrée sur le marché du travail, à la formation du couple et de la famille de la vie– s'avèrent bien souvent insatisfaisants pour saisir cette nouvelle complexité sociale. Les différents temps sociaux tendent à s'enchevêtrer de sorte que les séquences d'emploi, d'éducation et de vie familiale se combinent aléatoirement conduisant à des parcours de plus en plus individualisés (Guillermard, 2008).

Ces phénomènes ont conduit plusieurs chercheurs à se questionner sur le rapport au travail des jeunes. Est-ce que les jeunes ont un rapport spécifique au travail (Castel, 2001)? Sont-ils si différents des travailleurs plus âgés? Ces différences sont-elles attribuables à des changements culturels ou ne seraient-elles pas plutôt le résultat de changements survenus dans les milieux de travail et sur le marché de l'emploi? Ces

questions apparaissent d'autant plus pertinentes que plusieurs organisations au Québec font face à des défis importants concernant la main-d'œuvre jeune. Plusieurs secteurs d'emploi sont aux prises avec des problèmes de rétention et appréhendent des pénuries de main-d'œuvre dans un avenir rapproché (Légaré, 2004; Latulippe, 2005; Audet, 2004). Les employeurs s'interrogent sur les raisons qui motivent autant de jeunes à quitter leur emploi, mais aussi sur les mesures à mettre en place pour les fidéliser à leur organisation.

Ce sont ces questionnements qui ont conduit à l'élaboration de cette thèse dans laquelle nous avons tenté de mieux saisir les différentes dimensions qui affectent le rapport au travail des jeunes et qui façonnent leurs conduites en emploi. La plupart des études tendent à minimiser la diversité des éléments à considérer et leurs interactions dans l'étude du rapport au travail. Elles ne parviennent pas à rendre compte du fait que le rapport au travail est un processus qui évolue dans le temps en fonction des attentes des individus, des différents événements qui surviennent dans leur vie et de la phase de la vie dans laquelle ils se situent. Ainsi, dans le cadre de cette recherche, nous avons voulu cerner comment se fait la rencontre entre les attentes des jeunes et leurs réalités concrètes de travail pour être en mesure de mieux comprendre les choix professionnels qu'ils font et les stratégies qu'ils développent pour se rapprocher de leur idéal de travail; la décision de quitter son emploi représentant l'une de ces stratégies. Nous avons également voulu comprendre comment les différentes dimensions de leur vie façonnent le rapport au travail et comment ce rapport évolue dans le temps en fonction des événements qui surviennent à la fois dans leur vie professionnelle, personnelle et familiale puisque le rapport au travail ne peut être appréhendé sans références aux autres domaines de la vie; ces différents événements pouvant également être liés à une phase particulière de la vie.

C'est par le biais d'une étude de cas effectuée auprès d'infirmières et d'infirmières auxiliaires œuvrant dans le réseau de la santé et des services sociaux que nous avons cherché à approfondir ces questionnements. Le réseau de la santé est un secteur intéressant pour étudier le rapport au travail des jeunes parce que c'est un milieu qui a connu plusieurs changements liés à l'organisation du travail et aux modes de gestion,

mais aussi parce qu'il pose des défis importants à l'articulation de la vie professionnelle, personnelle et familiale. Ce qui en fait un terrain privilégié pour questionner l'interaction entre les différentes dimensions de la vie. Quant au choix de se pencher spécifiquement sur les infirmières et les infirmières auxiliaires, il a été motivé par le fait que, dans l'établissement ciblé par l'étude, c'est parmi ce groupe que le taux de roulement est le plus élevé et que les perspectives de recrutement sont les plus critiques pour l'avenir. Il nous a paru également intéressant de questionner le rapport au travail de jeunes femmes qualifiées – les infirmières détiennent un diplôme d'études collégiales ou universitaires et les infirmières auxiliaires un diplôme d'études professionnelles – qui sont confrontées en début de vie professionnelle à la précarité et à l'instabilité d'emploi, alors que la précarité chez les jeunes est généralement associée à un faible niveau de qualification (Castel, 2001).

Une place importante a été faite dans cette thèse à la perspective des parcours de vie (Elder *et al.*, 2004; Lalive D'Épinay *et al.*, 2005; McDaniel et Bernard, 2011) et à différents courants en sociologie de l'individu (Martuccelli, 2006; Bajoît, 2003; Dubar, 2001) qui ont guidé notre démarche de recherche. Ces approches ont comme point commun d'accorder une place importante au contexte social, aux contraintes structurelles, de même qu'à l'autonomie des acteurs et à leur capacité d'agir sur leur parcours de vie. Elles permettent de rendre compte des liens entre le contexte social plus global, les différents contextes de vie d'un individu et ses comportements en emploi. Elles invitent à conceptualiser le rapport au travail comme un processus qui évolue dans le temps à travers lequel plusieurs éléments de la vie d'un individu et de ses proches se combinent pour donner une orientation particulière aux trajectoires professionnelles.

L'approche des parcours de vie insiste sur certains principes analytiques qui permettent, mieux que d'autres approches, de saisir le caractère dynamique des phénomènes sociaux et leur évolution dans le temps. Elle met notamment l'accent sur l'importance d'étudier les phénomènes sociaux dans la durée en adoptant une approche longitudinale. Elle permet de cerner comment les différentes dimensions de la vie d'un individu sont liées, et

comment cet individu est lié à un réseau de relations dont les trajectoires s'influencent mutuellement. Elle rend compte des différentes transitions de la vie, des événements et des bifurcations qui entraînent des changements sur le plan de l'identité personnelle et sociale et qui conduit souvent à l'adoption de nouveaux comportements et de nouvelles actions. Cette perspective accorde une place centrale au contexte social qui façonne la vision du monde d'un individu et oriente le choix des possibles. Le contexte est, dans ce sens, considéré à la fois comme une source de possibilités et de contraintes qui sont déployées par les individus de manières différentes.

Quant à la sociologie de l'individu, elle invite à réfléchir au rapport au travail des jeunes en lien avec l'évolution des sociétés contemporaines où il revient à l'individu de construire sa propre biographie. Plus réflexif, l'individu « postmoderne » est amené à faire des choix dans l'ensemble de sa vie qui se feront sur la base de ce qu'il en retire sur le plan de la formation de soi et de la réalisation de soi (Martuccelli, 2006). L'expérience que fait l'individu du travail et les choix qu'il sera amené à effectuer tout au long de sa trajectoire professionnelle ne peuvent se comprendre sans référence à ce travail de construction identitaire (Bajoît, 2003; Dubar, 2001).

Ainsi, l'approche que nous avons adoptée est centrée sur l'individu, mais l'individu dont il est question est un individu social qui se construit en interaction avec d'autres individus, qui est engagé dans un travail de construction de soi tout au long de la vie qui influence ses décisions professionnelles. Ainsi, le rapport au travail, et conséquemment la décision de quitter son emploi, s'insère dans un processus beaucoup plus large qui interpelle la personne dans ses liens avec les autres, dans ses aspirations à l'égard du travail en lien avec ses différents contextes de vie et l'environnement social dans lequel il évolue.

L'ORGANISATION DE LA THÈSE

Cette thèse est divisée en quatre parties. La première partie est consacrée à la problématique et à la recension des écrits sur la question du rapport au travail des jeunes et de la mobilité professionnelle. Une première section porte sur le changement social et ce que certains auteurs appellent le nouvel ethos de vie (Mercure et Vultur, 2010). Elle vise à décrire les changements sociaux qui ont cours depuis les dernières décennies et qui affectent profondément l'identité des individus, leurs valeurs, leurs attentes et leur engagement dans les différentes sphères de la vie. Une attention particulière a été portée à l'évolution des identités modernes puisque le travail identitaire qu'est amené à effectuer chaque individu constitue en quelque sorte le fil d'Ariane qui permet de lier les différents domaines de la vie que sont le travail, la vie familiale et sociale. Le concept de négociation s'avère également une notion intéressante pour comprendre le mode de régulation des sociétés modernes. Devant le brouillage des normes et des rôles qui conduit à la diversification et la désynchronisation des trajectoires, il semble que la négociation joue un rôle croissant dans la construction des biographies individuelles.

Une deuxième section s'attarde à camper les conditions dans lesquelles les jeunes amorcent leur vie professionnelle et l'expérience concrète qu'ils font du marché du travail. Les nombreux changements survenus sur le marché du travail ont fragilisé une proportion importante de jeunes qui présentent des trajectoires professionnelles marquées par une plus grande précarité et une stabilisation plus longue et périlleuse sur le marché du travail. Cette situation affecte de manière importante leur expérience subjective de travail, mais également leur engagement dans la vie familiale et conjugale posant avec acuité la question de la centralité du travail par rapport aux autres domaines de la vie.

Les jeunes en début de vie professionnelle sont ainsi nombreux à vivre un écart entre leurs attentes à l'égard du travail et leur réalité concrète d'emploi. La troisième section vise précisément à mieux comprendre comment se fait la rencontre entre, d'une part, les jeunes avec leurs attentes, leurs valeurs et leurs idéaux par rapport au travail et, d'autre

part, les conditions concrètes de travail dans lesquelles ils sont amenés à travailler. Cette rencontre est notamment marquée par un changement dans la relation entre employeurs et employés qui est caractérisée par un désengagement des organisations envers les salariés en termes de protection, de développement des compétences et d'emploi garanti à vie. C'est aux individus que revient en grande partie la responsabilité de développer leur employabilité tout au long de la vie et de s'assurer de demeurer « intéressant » sur le marché du travail. Ce changement modifie en profondeur les représentations du travail, affecte la relation avec l'employeur et conditionne toutes sortes de stratégies qui visent à s'adapter aux nouvelles exigences du marché du travail. La mobilité professionnelle constitue l'une de ces stratégies.

La quatrième section porte plus spécifiquement sur le réseau de la santé et des services sociaux et vise à cerner le contexte dans lequel les infirmières sont amenées à travailler. Les changements survenus lors des récentes réformes sont abordés de même que leur impact sur la réalité de travail des infirmières. Cette section vise également à comprendre l'ampleur de la pénurie de main-d'œuvre dans ce secteur au Québec et comment cela affecte l'employabilité des infirmières.

La deuxième partie présente les approches théoriques que nous avons utilisées de même que notre démarche méthodologique. La première section traite des principes analytiques associés à la perspective des parcours de vie et les dimensions de la sociologie de l'individu qui permettent de situer l'expérience de travail dans le contexte social propre aux sociétés contemporaines. La deuxième section aborde les aspects de la méthode de la recherche et des principes d'analyse. Bien que plusieurs informations présentes dans cette section se retrouvent aussi dans les trois articles présentés dans la section des résultats, plus de précisions sont apportées concernant les choix méthodologiques qui ont été faits, la population à l'étude et les grandes dimensions des schémas d'entrevues.

La troisième partie est consacrée à la présentation des résultats empiriques qui sont structurés autour des deux principaux objectifs de recherche poursuivis soit : 1) mieux

comprendre comment se façonne et évolue le rapport que les jeunes infirmières entretiennent avec le travail et 2) identifier les processus qui mènent les infirmières à la décision de quitter leur emploi. Cette partie est composée de trois articles, deux sont déjà publiés, et un troisième a été soumis à une revue scientifique. Le **premier article**, *Pour une compréhension dynamique du rapport au travail : la valeur heuristique de l'approche des parcours de vie*, a pour objectif de faire ressortir l'intérêt que présentent les principes analytiques associés à cette perspective dans l'étude du rapport au travail. Des exemples tirés des entrevues effectuées auprès du personnel infirmier illustrent comment ces différents principes analytiques permettent une meilleure compréhension du rapport que les infirmières entretiennent avec le travail et de son évolution dans le temps. L'article conclut que le rapport au travail est le résultat d'un processus complexe où les aspirations des infirmières, leurs conditions concrètes d'emploi et les événements qui surviennent dans leur vie personnelle et familiale entretiennent des liens dynamiques et interdépendants qui façonnent le rapport au travail tout au long de la vie. Bien que cet article présente certains résultats empiriques, il est essentiellement construit de manière descriptive afin de démontrer la valeur heuristique de cette approche sur le plan théorique.

Le deuxième article, *Rencontre entre l'idéaltype de travailleur et l'idéal de travail : le cas des jeunes infirmières en début de vie professionnelle*, est, quant à lui, consacré à une présentation plus systématique des résultats empiriques. Il vise à rendre compte de la manière dont s'est faite la rencontre entre les attentes que les infirmières nourrissent à l'égard du travail et leur réalité concrète de travail à une période précise de leur trajectoire professionnelle, soit celle de leur insertion en emploi et des premières années de pratique. L'article démontre que trois dimensions du rapport au travail sont particulièrement affectées par les nouvelles normes managériales qui prévalent dans le réseau de la santé et des services sociaux : 1) la place souhaitée du travail dans la vie, 2) la réalisation de soi par le travail et 3) le sens au travail. La forte mobilité professionnelle des infirmières en début de carrière constitue une réponse face à l'écart ressenti entre leurs attentes à l'égard du travail et de la profession et leurs conditions d'emploi.

Toutefois, c'est le contexte actuel, marqué par une pénurie importante de main-d'œuvre infirmière dans plusieurs établissements, qui rend cette mobilité possible.

Le troisième article traite plus spécifiquement de la question du roulement de la main-d'œuvre infirmière avec l'article *Comprendre le roulement comme un processus lié au cycle de la vie : le cas des infirmières*. Cet article a été conçu de manière à répondre plus directement aux préoccupations des gestionnaires des ressources humaines concernant le roulement du personnel infirmier. L'article poursuit un double objectif : contribuer à une réflexion théorique sur la question du roulement de la main-d'œuvre et produire des résultats utiles et pertinents pour la pratique en gestion des ressources humaines. Prenant appui sur la perspective des parcours de vie et la sociologie de l'individu, cet article propose une façon d'appréhender le phénomène du roulement en se distinguant des modèles dominants qui abordent cette question à partir d'une lecture essentiellement individualisante et psychologisante des départs. Les analyses qualitatives ont permis de dégager quatre parcours de départs possédant des caractéristiques distinctes relatives à la rencontre entre les attentes et la réalité concrète de travail, l'interaction entre le travail et la vie hors travail et la manière dont s'est construite la décision de quitter son emploi dans le temps. Les résultats démontrent que la décision de quitter se présente comme un processus qui se construit dans un laps de temps plus ou moins long, qui implique différentes dimensions de la vie d'un individu et qui est intimement lié à la quête de réalisation de soi au travail et dans les autres domaines de la vie.

Enfin, en guise de conclusion, une synthèse de l'ensemble des connaissances développées dans la thèse sera présentée de manière à faire ressortir l'originalité et l'utilité du recours à un cadre d'analyse plus complexe que ceux qui dominent ce champ d'étude afin de comprendre la multiplicité des éléments qui interviennent dans la construction et l'évolution du rapport au travail et dans la décision de quitter son emploi. Les principaux constats émergeant des articles scientifiques seront repris et présentés de manière à rendre plus explicite la cohérence de la thèse. Nous démontrerons par la suite en quoi cette thèse a contribué à l'avancement des connaissances scientifiques. Nous terminerons

en exposant les limites de la recherche et en identifiant des pistes qui mériteraient d'être développées pour faire avancer les connaissances sur ces questions.

Avant de terminer cette introduction, quelques précisions doivent être apportées. Les entrevues utilisées pour cette thèse ont été effectuées dans le cadre de deux projets de recherche. Le premier portait sur la fidélisation des infirmières et des infirmières auxiliaires d'un centre de santé et de services sociaux du réseau. En tant que professionnelle de recherche, j'étais la personne responsable du projet. L'autre projet, mené par Renée Bourbonnais, professeure au Département de réadaptation de l'Université Laval, portait sur le rapport au travail des infirmières (*Le rapport au travail : une question d'âge?*). J'ai été coordonnatrice sur ce projet et j'ai mené l'ensemble du terrain. J'ai notamment élaboré les schémas d'entrevues et j'ai conduit l'ensemble des entretiens auprès des infirmières, des infirmières auxiliaires, des gestionnaires et des représentants syndicaux. J'ai effectué l'ensemble des analyses et les résultats qui sont présentés dans cette thèse sont entièrement inédits. De plus, ma recherche doctorale a été effectuée en partenariat avec le milieu, au sein d'une équipe multidisciplinaire, ce qui rejoint les visées du doctorat en sciences humaines appliquées.

Par ailleurs, une thèse par articles comporte certains inconvénients pour le lecteur qui retrouvera des redondances en ce qui concerne la présentation de la problématique et les aspects méthodologiques de la recherche qui sont repris dans chacun des trois articles, même s'ils sont présentés un peu différemment en fonction des objectifs poursuivis. Nous sommes conscients de ces désavantages qui sont toutefois inévitables puisque les articles ont été construits de manière à être autonomes les uns des autres.

PREMIÈRE PARTIE

C HAPITRE 1

PROBLÉMATIQUE ET RECENSION DES ÉCRITS

Depuis quelques années au Québec, les organisations de travail font face au double défi d'un vieillissement accéléré de la main-d'œuvre et d'une diminution de la population en âge de travailler, ce qui a pour effet de réduire le bassin de travailleurs disponibles (ISQ, 2007; Légaré, 2004; Latulippe, 2005; Audet, 2004). La gestion stratégique de la main-d'œuvre devient alors un enjeu majeur dans les institutions publiques et parapubliques, qui craignent les effets de cette pénurie anticipée sur l'organisation du travail et l'offre de services. Aux difficultés de recrutement s'ajoutent des problèmes de rétention de la main-d'œuvre, phénomène particulièrement aigu parmi les jeunes travailleurs. Certains secteurs semblent plus affectés que d'autres. C'est le cas du réseau québécois de la santé et des services sociaux qui affiche un taux de roulement très élevé parmi les jeunes travailleurs qui ont moins de cinq ans d'ancienneté (consultation des statistiques de l'Agence de la santé et des services sociaux de la Capitale-Nationale). En plus d'affecter la continuité et la qualité des services, un taux important de roulement occasionne de nombreux problèmes dans les équipes : manque de personnel, surcharge de travail chez le personnel stable, perturbation des opérations quotidiennes, absentéisme, formations à répétition, perte d'expertise, etc. (Hayes *et al.*, 2011; Singh et Loncar, 2012; Takase, 2010; O'Brien-Pallas *et al.*, 2008; Jones, 2004, 2005). Cette situation pose des défis importants aux gestionnaires des ressources humaines qui se questionnent sur les stratégies à mettre en place pour attirer et retenir cette main-d'œuvre.

Plusieurs recherches menées dans des secteurs d'emploi diversifiés (secteurs manufacturiers, de l'enseignement, des services) et auprès de jeunes qualifiés et non qualifiés, bien qu'elles ne portent pas spécifiquement sur leur rapport au travail, ont

permis de constater que les employeurs considèrent les « jeunes d'aujourd'hui » comme une main-d'œuvre exigeante à plusieurs égards (Francq *et al.*, 2006; Hinault, 2006; Flamant, 2005; Malenfant, 2004, 2006). Les employeurs affirment que les jeunes sont moins engagés envers leur milieu de travail, moins disposés à s'investir en dehors des heures régulières, s'absentent fréquemment, n'hésitent pas à quitter leur emploi lorsqu'ils vivent des irritants en milieu de travail ou lorsque l'emploi occupé ne satisfait pas leurs attentes. Ils seraient également plus soucieux de leurs droits.

Plusieurs auteurs invoquent les valeurs des jeunes pour expliquer cette attitude en emploi (Gauthier et Girard, 2008; Audet, 2004; Gendron et Hamel, 2004; Royer *et al.*, 2004; Bajoît, 2003). Les jeunes rechercheraient un meilleur équilibre entre leur vie professionnelle et leur vie personnelle, et un emploi qui répond à leurs attentes professionnelles de réalisation de soi, d'autonomie et de reconnaissance. D'autres avancent que le travail ne semble plus occuper une place de premier plan dans la construction de l'identité, les individus cherchant à se réaliser et à se connaître à travers une diversité d'expériences de vie (Martuccelli, 2006; Dubar, 2001; Singly, 2005). Bref, le rapport que les jeunes entretiennent à l'égard du travail se serait modifié.

Paradoxalement, lorsqu'on s'attarde aux études empiriques auprès des jeunes menées dans plusieurs pays, au Québec, au Canada, aux États-Unis, en France et en Belgique entre autres, la majorité des auteurs constatent plutôt que les jeunes d'aujourd'hui accordent toujours beaucoup d'importance au travail (Gauthier, 2007; Hamel, 2007; Mercure, 2007; Galland, 2004; Bajoît, 2003; Castel, 2001; Dubar, 2000b; Fournier et Bourassa, 2000; Trottier, 2000; Inglehart, 1993). Ce qui ne veut toutefois pas dire que rien n'a changé quant au sens qui est attribué au travail. De fait, plusieurs de ces auteurs soutiennent que ce sont les attentes que les jeunes nourrissent à l'égard du travail qui seraient différentes de celles des cohortes qui les ont précédés (Gauthier *et al.*, 2004; Bajoît, 2003, 2000; Dubar, 2000b; Inglehart, 1993, 1997). Comme pour la génération du *baby-boom*, le travail représente pour eux non seulement un moyen de gagner leur vie et d'acquérir un statut social, il devient également une activité dans laquelle ils souhaitent

se réaliser, mettre à profit leurs compétences, relever des défis, se faire reconnaître dans leur spécificité (Martuccelli, 2006; Vendramin, 2005; Bajoît, 2003; Malenfant *et al.*, 2006). On pourrait toutefois avancer que, pour les jeunes, ces éléments seraient devenus essentiels pour assurer leur motivation et leur engagement dans les emplois qu'ils occupent. De plus, compte tenu du contexte socioéconomique dans lequel ils baignent, la mobilité professionnelle serait plus courante et les jeunes seraient sans doute moins hésitants à aller « voir ailleurs » afin de trouver les conditions de travail qui leur permettent de se réaliser au travail et dans leur vie personnelle.

C'est ce que nous souhaitons explorer dans le cadre de cette thèse en poursuivant un double objectif. Nous voulons mieux comprendre l'ensemble des processus qui conduisent les jeunes à faire le choix de quitter leur emploi en nous attachant à la fois aux événements qui surviennent dans leur vie au travail et hors travail. Notre questionnement vise à répondre à la question suivante : qu'est-ce qui motive autant de jeunes à vouloir quitter leur emploi? Cette question mérite toutefois d'être recadrée dans une réflexion plus large sur le rapport au travail puisque les choix professionnels sont intimement liés aux valeurs et aux attentes que les individus nourrissent à l'égard de la vie dans son ensemble. Cette recherche poursuit donc comme objectif plus général de mieux comprendre comment se façonne et évolue le rapport que les jeunes entretiennent avec le travail en considérant l'interaction entre la vie professionnelle, personnelle et familiale. Nous avons choisi de nous centrer sur un seul groupe professionnel, le personnel infirmier¹, à cause du taux de roulement particulièrement élevé au sein de cette catégorie d'emploi. L'étude de cas possède également l'avantage de permettre une analyse en profondeur du phénomène du roulement auprès de cette population spécifique.

¹ Le personnel infirmier comprend à la fois les infirmières et les infirmières auxiliaires. Dans le but d'alléger le texte, nous utiliserons le plus souvent le mot infirmière.

1.1 LE NOUVEAU MODÈLE CULTUREL

La jeunesse est un objet de plus en plus difficile à « saisir » sociologiquement depuis que les parcours de vie des jeunes se sont diversifiés et complexifiés (Molgat, 2011; Gauthier, 2008 ; Galland, 2004). En effet, il n'existe plus de cheminement typique menant vers la vie adulte et les repères habituels pour baliser cette période de la vie tels que la fin des études, le départ du foyer parental, l'entrée sur le marché du travail, la formation du couple et de la famille, s'avèrent bien souvent insatisfaisants pour saisir cette nouvelle complexité sociale.

Avec le processus d'allongement de la jeunesse et de désynchronisation des seuils d'entrée dans la vie adulte, les frontières pour déterminer cette période de la vie sont devenues plus floues et plus poreuses. Plusieurs parcours de vie sont marqués par un enchevêtrement des temps sociaux, de sorte que les séquences d'emploi, d'éducation et de vie familiale se combinent aléatoirement, conduisant à des cheminements plus diversifiés et individualisés (Guillermard, 2008). À travers toute cette diversité, il devient difficile de définir, d'une part, qui sont les jeunes et, d'autre part, de cerner la place et la signification du travail dans leur vie.

Ceci étant dit, plusieurs auteurs ont tenté de mieux comprendre la nature du rapport que les individus entretiennent avec le travail en l'analysant sous différents angles. Certains l'ont fait en invoquant un nouveau modèle culturel qui caractériserait nos sociétés (Bajoît, 2003; Dubar, 2001). Selon ces auteurs, les changements observés dans les attentes et les conduites des jeunes seraient le reflet des transformations culturelles plus larges qui résulteraient de la montée de l'individualisme dans les sociétés modernes et qui affecteraient plusieurs dimensions de la vie sociale, non seulement le travail, et concerneraient d'ailleurs l'ensemble des individus, pas seulement les jeunes (Martuccelli, 2006; Singly, 2005; Bajoît, 2003; Dubar, 2001). Ces changements n'affecteraient pas uniquement les conditions objectives d'existence; ils s'exprimeraient à travers la

subjectivité des individus, leurs attentes, leurs désirs et les valeurs sur lesquelles reposent leurs choix de vie.

Ces auteurs affirment que l'évolution récente des sociétés, que certains situent autour des années 1960, a changé de manière drastique le rapport des individus aux institutions sociales (à la famille, au travail, à l'éducation). Plusieurs auteurs s'entendent sur le fait que les parcours de vie se sont diversifiés et individualisés, qu'ils sont de moins en moins institutionnalisés et soumis à des cadres normatifs. Devant les multiples possibilités qu'offre la société, l'individu doit développer sa réflexivité, faire des choix dans tous les domaines de sa vie et se questionner sur les meilleures décisions à prendre pour réussir sa vie. Nous serions passés d'un type de société, Dubar (2001) l'appelle communautarisme et Bajoît (2003) le nomme le modèle culturel industriel, fondé sur une socialisation autoritaire, c'est-à-dire une socialisation où l'individu se soumet plus ou moins fidèlement à ce qu'on attend de lui dans les différents espaces sociaux, à une société où différents modèles de parcours de vie sont proposés et où l'individu, placé devant une multitude de choix, prend une distance par rapport aux rôles qu'on attend de lui dans la société.

On insiste dans ce modèle culturel sur les valeurs liées à l'autonomie, la réalisation de soi et l'expression de sa singularité (Martuccelli, 2006; Bajoît, 2003; Dubar, 2001). La qualité de vie est au cœur de ce qui est considéré comme une « vie bonne » et se présente comme une valeur phare qui guide les choix et les décisions. L'engagement des individus dans les différentes sphères de la vie (le travail, la famille, la vie sociale) devient corrélatif du désir de se réaliser et de se connaître soi-même, il n'est plus principalement lié à l'accomplissement de son devoir (Mercure et Vultur, 2010; Lalive d'Épinay, 1998). Les relations sociales deviennent elles aussi plus électives. Elles ne sont plus établies sur la base du devoir comme auparavant, mais en fonction des affinités et de ce qu'elles apportent à la réalisation de soi, à l'expression de soi et à la découverte de soi. Dubar

l'appelle le modèle sociétaire, Bajoît le modèle culturel identitaire². Réussir sa vie passe par le sentiment de devenir soi-même, de s'autoréaliser, de suivre sa propre voie. « *Le be yourself* est en train de devenir une injonction culturelle et sociale » (Bajoît : 2003 :75).

Deux précisions s'imposent. D'une part, ce ne sont pas seulement les jeunes qui adoptent les valeurs véhiculées par ce modèle culturel, mais ils le font plus que les autres puisqu'ils y ont été socialisés (Bajoît, 2003). D'autre part, on a souvent tendance à se représenter les jeunes comme un bloc monolithique, sans égard à leurs différences en ce qui concerne leur provenance sociale, les ressources à leur disposition, leurs expériences de vie et l'image de soi. Or, les jeunes n'ont pas tous la même histoire ni le même parcours de vie. Ils n'ont pas les mêmes attentes et ils ne réagissent pas tous de la même manière à des situations similaires. Comme Bajoît le démontre, certains vont adhérer entièrement au nouveau modèle culturel, d'autres colleront davantage à l'ancien, alors que certains tenteront de concilier ancien et nouveau modèle selon le contexte et les besoins. Les actions privilégiées par les individus et la logique qu'elles sous-tendent dépendront de l'importance que l'individu accorde à la dimension de la réalisation de soi par rapport à celle de la reconnaissance sociale. L'individu qui recherche la reconnaissance sociale sera davantage conformiste, alors que celui qui valorise la réalisation de soi se montrera plus rebelle, moins conciliant par rapport à ce qui est attendu de lui. Des besoins qui, dans les situations concrètes de la vie, se révèlent souvent contradictoires (Bajoît, 2003).

² Bien que les auteurs partagent certains points de vue, ils se distinguent sur d'autres aspects. Notre objectif ici n'est pas de faire une analyse de leur pensée respective. Nous prenons appui sur leurs travaux parce qu'ils ont des points de vue intéressants pour expliquer les changements sociaux qui ont marqués les sociétés contemporaines et parce que tous deux insistent sur la notion de travail identitaire en lien avec la socialisation. Les travaux de Martuccelli rendent compte également du travail biographique que l'individu doit effectuer tout au long de la vie. Il le fait toutefois à partir du concept d'épreuve qui insiste davantage sur l'imbrication entre structures sociales et autonomie des acteurs et moins sur la socialisation.

1.1.1 Le travail identitaire

La construction de soi devient, dans ce nouveau modèle culturel, un enjeu prioritaire qui va déterminer l'engagement des individus dans les différentes sphères de leur vie, lequel sera évalué en fonction de ce qu'ils en retirent sur le plan de la réalisation personnelle tant dans le domaine du travail, de la famille que dans celui plus général des relations sociales (Bajoît, 2003; Dubar, 2001; Zoll, 2001). Comme le mentionne Dubar, « l'identité sociale n'est pas seulement une identité pour autrui, elle est aussi une identité pour soi » soulignant que le travail identitaire ne vise plus uniquement l'intégration sociale d'un individu à la société. Il consiste à harmoniser ses désirs de réalisation personnelle et ses besoins de reconnaissance sociale.

Pour mieux comprendre toute la complexité du travail identitaire, et sans reprendre dans le détail l'argumentation des auteurs, disons qu'un individu possède plusieurs dimensions identitaires : une identité héritée (ou assignée), une identité visée (ou désirée) et une identité réelle (ou engagée). L'individu cherche à la fois à se réaliser personnellement (identité visée ou désirée), à être reconnu par les autres (identité héritée ou assignée) et il recherche une certaine forme de continuité entre ce que les autres attendent de lui et ce qu'il désire (identité réelle ou engagée) (Bajoît, 2000, 2003; Dubar, 2000, 2001). Le travail identitaire consiste justement à tenter de concilier ces différents besoins même s'ils ne sont pas toujours compatibles. Les tensions identitaires ressenties par les individus sont produites par l'écart entre l'identité donnée par autrui et la manière dont l'individu se définit lui-même et les choix qu'il fait pour se réaliser.

Dubar identifie deux formes de transactions, les transactions « internes » et les transactions « externes », pour illustrer les stratégies qui visent à atténuer ces tensions identitaires. Les transactions internes représentent en fait le travail que l'individu fait avec lui-même pour harmoniser ce que les autres attendent de lui et ce qu'il souhaite pour lui-même. Ces transactions sont dites subjectives. Les transactions externes sont un travail de négociation entre l'individu et les autrui significatifs pour arriver à concilier

les identités pour soi et les identités pour autrui. Ce sont des transactions dites objectives³. Elles impliquent des négociations entre l'individu en quête d'identité et de reconnaissance et les individus qui sont en position d'offrir ces marques de reconnaissance et de statuts. Au centre de ces négociations se retrouve le désir de reconnaissance des compétences, des savoirs, de sa différence, de sa singularité qui constituent un enjeu crucial qui va conditionner le type d'engagement des individus dans les divers espaces sociaux que sont le travail, la famille et les activités collectives.

Des tensions identitaires peuvent aussi survenir lorsque l'individu est confronté à des exigences contradictoires dans les différents cercles sociaux dans lesquels il s'inscrit. L'individu porte en lui plusieurs mondes associés au travail, à la vie familiale ainsi qu'aux différents réseaux sociaux auxquels il appartient. À travers ses appartenances multiples, l'individu cherche à atteindre une certaine forme de cohérence identitaire, c'est-à-dire à « construire une image de lui-même qui fasse un tout » (Coninck, 2006 :2). Lorsque des contradictions se manifestent entre ses multiples engagements, des tensions identitaires surgissent et l'individu doit nécessairement arbitrer entre ces différentes exigences (Martuccelli et Singly, 2009; Coninck, 2006; Pescosolido et Rubin, 2002; Simmel, 1950). Cette quête de cohérence identitaire fait partie du travail de construction de soi et nécessite des choix qui visent à réduire ces tensions.

La construction de soi et le travail

L'expérience subjective du travail prend inévitablement son sens en relation avec ce processus de construction de soi qui s'effectue tout au long de la vie. Au travail, les individus cherchent à se construire professionnellement à travers des expériences qui mettent à profit leurs compétences, leur savoir et qui leur permettent de relever des défis

³ Bien que différents, les deux types de transactions sont évidemment liés entre eux et s'influencent mutuellement. La manière de se définir soi-même va inévitablement influencer le contenu de ce qui sera négocié avec les autres significatifs, de même que les résultats des négociations peuvent modifier la perception qu'un individu a de lui-même.

pour se découvrir eux-mêmes. Les individus s'attendent du travail qu'il soit une activité qui leur procure un fort sentiment de réalisation de soi. Le travail demeure un moyen pour gagner sa vie et pour s'intégrer socialement, mais il devient bien plus que cela dans l'expérience subjective qu'en font les individus. La reconnaissance de l'Autre— le supérieur, le collègue, le client—, qui permet la validation de soi, s'avère essentielle dans ce processus de construction identitaire (Martuccelli, 2006; Bajoît, 2003; Dubar, 2001).

L'identité est celle d'un Moi qui veut combiner ses expériences, valoriser sa différence, vivre son authenticité. Mais elle ne peut se construire dans l'isolement et la pure subjectivité : elle a besoin de la reconnaissance des autres et pas seulement de ces « autres significatifs » très proches, mais aussi de ces « autres généralisés » que sont les institutions d'emploi, de formation ou de travail. (Dubar, 2000b :45)

L'engagement des jeunes dans leur emploi doit être compris en lien avec cette recherche de reconnaissance qui est nécessaire à la construction de soi (Dubar, 2000, 2001; Hinault, 2006). Toutefois, le travail ne constitue pas le seul espace de formation de soi. L'importance accordée au travail dans la définition de soi doit être mise en perspective avec les autres espaces sociaux dans lesquels s'inscrit l'individu, qui participent également à la construction de son identité, l'individu se concevant comme un tout même lorsqu'il s'inscrit dans un champ d'expérience spécifique (Coninck, 2006; Pescosolido, 2000; Simmel, 1950). Comme le mentionnent Almudever et Le Blanc « les conduites du sujet dans une sphère de vie (la sphère professionnelle, par exemple) prennent sens dans leur articulation avec les conduites développées dans les autres sphères d'investissement (familiale, sociale, personnelle) » (2004 :134). Ainsi, les attentes des individus à l'égard du travail sont indissociables de la manière dont ils souhaitent s'investir dans les autres sphères de leur vie (Mercure, 2007; Martuccelli, 2006; Tremblay, 2004; Barrère-Maurisson, 2003; Dubar, 2001; Krüger et Levy, 2001; Méda, 2001; Moens et Han, 2001).

La construction de soi et la vie conjugale et familiale

Le couple et la famille modernes deviennent également des espaces sociaux qui participent à la formation de soi (Martuccelli, 2006; Dubar, 2001). La famille s'est individualisée. Elle est devenue un lieu où l'on prône les principes d'égalité, de liberté, d'autonomie et d'authenticité qui ont mené à des changements considérables et rapides : un taux élevé de divorce, d'unions libres, de nouvelles unions et de familles recomposées, une forte baisse de la natalité ainsi qu'un relâchement des obligations entre générations (Ouellette *et al.*, 2005). Des transformations qui ont fait place à une très grande diversité de parcours conjugaux et parentaux. Les individus recherchent dans la relation de couple et dans l'expérience familiale des liens affectifs authentiques et enrichissants. Le partenaire devient celui qui nous révèle à nous-mêmes, la famille, un lieu d'épanouissement de soi et de relations authentiques (Singly, 2005 ; Dubar, 2001).

Parallèlement à ces transformations, on constate des changements importants dans la définition des rôles des pères et des mères. Les mères ont cherché à s'affranchir du rôle traditionnel qui les maintenait dans la sphère domestique où elles prodiguaient en grande partie les soins aux enfants et accomplissaient la plupart des tâches domestiques. Elles ont en grand nombre et sur une période assez courte investi le marché du travail dans plusieurs secteurs d'activités. Les hommes ont plutôt eu à s'adapter à des changements qu'ils n'avaient pas initiés. Ces changements ont amené de part et d'autre une redéfinition mutuelle des rôles, plus ou moins en profondeur, avec des gains et des pertes de nature différentes selon le genre. Les femmes ont gagné en autonomie et en indépendance, mais elles assument toujours plus que les hommes les responsabilités liées aux soins des enfants et aux tâches domestiques même si l'écart de temps consacré à ces activités tend à diminuer depuis quelques années entre les conjoints, et de manière plus marquée encore parmi les femmes qui ont des revenus plus élevés que leur conjoint (Lapierre-Adamcyk *et al.*, 2006 ; Tremblay, 2004). Les changements amorcés par les femmes ont obligé les hommes à s'investir davantage dans la sphère familiale, ayant ainsi la possibilité de construire des liens

affectifs plus forts avec leurs enfants, mais ces gains, moins perceptibles à court terme, laissent souvent les hommes avec l'impression d'une perte de leur liberté (Lapierre-Adamcyk *et al.*, 2006).

La dynamique de la relation entre les conjoints se modifie également. On remarque un processus d'individualisation de la vie privée des femmes, que Dubar (2001) appelle le féminisme pratique. L'activité professionnelle joue un rôle important dans la redéfinition identitaire des femmes. En plus de répondre à un besoin économique, il permet une distanciation à l'égard des rôles d'épouse et de mère et conséquemment une appropriation plus personnelle de sa vie privée (Dubar, 2001). « Même si elles consacrent à la famille plus de temps et d'investissement que les hommes, elles ont aussi une identité professionnelle qui influe sur la construction de leur identité personnelle » (Dubar, 2001 :66).

Les individus tentent de se libérer progressivement des institutions qui les enferment dans des rôles qui ne respectent pas leur individualité. La famille, dans cette perspective, est dorénavant constituée de relations entre des individus qui négocient entre eux les règles et les principes en fonction des besoins et des préférences individuelles nécessaires au bon fonctionnement de la famille et à la réalisation et l'expression de soi de chacun des membres dans un souci d'équité (Singly, 2005). Toutefois, certains auteurs nuancent l'ampleur de ce qui peut être négocié entre les conjoints dans nos sociétés (Krüger et Levy, 2001 ; Krüger, 2001 ; Moens et Han, 2001). La diversité des choix ne doit pas faire oublier que ces choix peuvent être contraints. Krüger et Levy mettent en garde contre ce qu'ils appellent l'«epistemological endogenism » qu'ils définissent comme la tendance à expliquer les phénomènes sociaux en les isolant de leur contexte. Ils relativisent la réelle marge de manœuvre dont disposent les individus, sans toutefois nier leurs possibilités de changer les choses⁴. Plus précisément, ils insistent sur le fait que les institutions contribuent à maintenir certaines inégalités entre les hommes et les femmes, souvent cachées par ce qui semble à première vue relever de préférences individuelles.

⁴ La construction des inégalités en cette matière est une question qui sera abordée dans la deuxième partie.

En résumé, le travail de construction de soi, qu'il se déroule dans la sphère privée ou professionnelle, procède des mêmes motivations, besoins, et attentes : se construire soi-même, se réaliser à travers différents espaces sociaux et se faire reconnaître par les autres. L'engagement dans différents champs d'expérience est accompagné du désir de s'autoréaliser et de se découvrir soi-même. Les interactions sociales, elles, sont investies d'attentes de reconnaissance de sa singularité, de ses compétences, de ses qualités. Le travail identitaire implique une plus grande subjectivité du sujet, mais paradoxalement, il ne peut se faire sans interactions avec les autres. Par ailleurs, le travail de construction identitaire, en même temps qu'il est central pour la formation de soi, comporte des difficultés qui sont liées à l'instabilité et la précarité qui caractérisent de plus en plus la vie dans les sociétés contemporaines. Les changements soudains et imprévisibles qui ponctuent désormais les parcours de vie, tant dans la sphère familiale que professionnelle, posent des défis plus grands aux travailleurs, aux parents et aux couples qui doivent intégrer ces expériences discontinues dans leur trajectoire de vie.

1.2 L'EXPÉRIENCE DU MARCHÉ DU TRAVAIL CHEZ LES JEUNES

Pour expliquer les attitudes et les comportements en emploi des jeunes, certains auteurs insistent davantage sur les effets des transformations du marché de l'emploi sur les conditions de travail des jeunes, lesquels influenceraient les trajectoires professionnelles et façonneraient un certain rapport au travail (Chauvel, 2002; Castel, 2001). Pour eux, les conditions particulières dans lesquelles se retrouvent les jeunes induiraient des comportements différents au travail de ceux des travailleurs plus âgés. Deux dimensions retiennent particulièrement l'attention : la précarité d'emploi, qui renvoie au degré de stabilité de l'emploi, et la précarité du travail qui est défini comme un affaiblissement de la reconnaissance au travail.

1.2.1 La précarité d'emploi

On reconnaît généralement que les jeunes sont plus fragiles aux transformations du marché de l'emploi et du travail (Gauthier, 2007 ; Galland, 2004 ; Gendron et Hamel, 2004 ; Castel, 2001 ; Fournier et Bourassa, 2001 ; Trottier, 2000 ; Guillaume et Nandrin, 2000). Les trajectoires professionnelles des jeunes se distinguent de celles des générations précédentes sur plusieurs points. Elles seraient davantage marquées par la précarité et la discontinuité (Pacaut *et al.*, 2006 ; Trottier, 2000 ; Fournier et Bourassa, 2000). D'abord, les jeunes intègrent plus tard le marché du travail. Le report de l'insertion professionnelle est généralement attribué à l'allongement de la durée des études (Pacaut *et al.*, 2006 ; Galland, 2004 ; ISQ, 2007), mais la période d'insertion est toutefois plus longue et elle est marquée par une plus grande précarité. De fait, l'insertion en emploi se fait pour une fraction de plus en plus importante de jeunes dans des emplois atypiques⁵ – contrat à durée déterminée, à horaires variables ou à temps partiel – malgré la reprise économique du milieu des années 1990 et une situation d'emploi plutôt favorable au Québec (Pacaut *et al.*, 2006; Bernier, 2006; Trottier, 2001; Fournier et Bourassa, 2001). Les femmes sont d'ailleurs plus nombreuses que les hommes, même s'ils sont touchés aussi en grand nombre par ce phénomène, à obtenir un premier emploi à temps partiel⁶.

Si les conditions d'entrée sur le marché du travail se sont détériorées pour une grande proportion de jeunes, la stabilisation sur le marché du travail est également plus longue à acquérir. D'abord, il est important de souligner que l'emploi régulier est toujours une réalité pour une certaine proportion de jeunes travailleurs⁷ (Trottier et Gauthier, 2007; Trottier, 2000; ISQ, 2007). Toutefois, les trajectoires professionnelles des jeunes sont

⁵ L'emploi atypique est celui qui se distingue de l'emploi typique, c'est-à-dire de l'emploi permanent, à temps plein, qui se déroule à l'intérieur des heures normales de travail.

⁶ Les statistiques de 2005 sur l'emploi des jeunes au Québec montrent une augmentation de l'emploi temporaire (contrats à durée déterminée) parmi les jeunes âgés entre 15 et 29 ans. La proportion est passée de 23,2 % en 1997 à 25,5 % en 2005. En excluant les étudiants, les jeunes travailleurs sont deux fois plus nombreux (17,5 %) à occuper des emplois temporaires que les travailleurs de 30 ans et plus (8,9 %) (ISQ, 2007).

⁷ Chez les diplômés universitaires, trois professionnels sur cinq arriveront à obtenir un emploi permanent en moins de deux ans selon l'étude qu'a menée Trottier (2000).

ponctuées d'arrêts plus fréquents et précoces, de discontinuités et d'expériences de travail hétérogènes⁸ (Pacaut *et al.*, 2006; Guillaume et Nandrin, 2000).

Plusieurs auteurs constatent que l'emploi classique tend à céder sa place aux formes d'emploi atypiques mieux adaptées aux exigences de flexibilité des organisations qui sont soumises à l'impératif de la compétitivité et de la rentabilité (Tremblay, 2008, 2004; Mercure, 2001a; Bourhis et Wils, 2001, Beck, 2001). On assiste selon Castel (1995, 2007) à un processus de précarisation de l'emploi qui se manifeste par une détérioration du lien d'emploi, des droits et des protections qui sont réservés à certains statuts de travailleurs. Ces emplois sont généralement caractérisés par une rémunération plus faible et un accès plus limité aux avantages sociaux liés à l'emploi, aux possibilités de progression en emploi ou à la formation continue (Lapierre-Adamcyk *et al.*, 2006; Tremblay, 2004). De plus, les travailleurs atypiques ne bénéficieraient pas de la même protection syndicale. On note dans certaines études un accès différencié aux règles relatives à la protection de l'emploi, au rappel au travail, aux assurances collectives, aux congés, au cumul de l'ancienneté et aux procédures de griefs et d'arbitrage (Bernier, 2006 ; Bernier et Vallée, 2004).

Les nouveaux travailleurs, principalement des jeunes, se retrouvent pendant une plus longue période en situation de précarité. La précarité, souvent présentée comme provisoire et transitoire, « s'installe en même temps qu'elle se développe », « ce n'est plus un mauvais moment à passer » (Castel, 2007 :422). Elle devient une condition normale de l'organisation du travail (Beck, 2001). Encore une fois, les femmes et les jeunes sont plus durement touchés par le maintien durable dans le segment précaire du marché de l'emploi (Paugam, 2000, 2007). Le marché du travail se segmente d'ailleurs toujours un peu plus. En se basant sur les observations de Michaël Piore et Peter Doeringer qui signalaient, dès les années 1970, l'existence d'un marché « externe »

⁸ La durée des emplois parmi les jeunes travailleurs de la catégorie des 20-24 ans et de celle des 25-29 ans a diminué. La moyenne est passée de 25,3 mois à 21,6 mois. La baisse la plus significative s'est produite dans la catégorie des emplois de plus de 24 mois. Le taux est passé de 43,2 % en 1976 à 34,2 % en 2005 parmi les 20-24 ans; et de 62 % à 57 % parmi les 25-29 ans pour la même période (ISQ, 2007).

(soumis aux aléas de la conjoncture économique et à la précarité) et d'un marché « interne » (emplois protégés, bien rémunérés et pourvus de garanties statutaires), Castel mentionne que la conjoncture actuelle représente « une aggravation de ce dualisme qui affecte désormais le « marché interne » lui-même » (2007 :429), ce que d'autres auteurs ont aussi observé par le biais de recherches empiriques (Lapointe et Dallaire, 2005 ; Paugam, 2000).

1.2.2 La précarité du travail

À la précarité de l'emploi, s'ajoute une autre forme de précarité, la précarité du travail qui est défini comme un affaiblissement de la reconnaissance au travail. L'intensification du rythme de travail en serait la cause principale (Paugam, 1999, 2007).

Le salarié est précaire lorsque son travail ne lui permet pas d'atteindre les objectifs fixés par l'employeur et lui semble sans intérêt, mal rétribué et faiblement reconnu dans l'entreprise. Puisque sa contribution à l'activité productive n'est pas valorisée, il éprouve le sentiment d'être plus ou moins inutile. On peut alors parler de précarité du travail. (Paugam, 2007 :380)

La précarité du travail affecte directement la satisfaction au travail. Selon Paugam, la satisfaction (ou l'insatisfaction) au travail se définit selon trois dimensions de l'être humain. Elle renvoie à *l'homo faber* qui recherche l'épanouissement dans l'acte le travail lui-même (dans le faire); il renvoie également à *l'homo oeconomicus* dont la satisfaction au travail est liée à sa rétribution; puis à *l'homo sociologicus* dont la reconnaissance par les autres constitue un facteur de motivation essentiel. Les transformations du marché de l'emploi et les changements structurels des organisations de travail ont posé de nouvelles difficultés sur ces trois dimensions. En ce qui relève de *l'homo faber*, les nouvelles formes d'organisation du travail, bien qu'elles favorisent la liberté d'initiative et l'autonomie dans le travail, ont des contraintes de temps et de qualité plus élevées, ce qui génère du stress et un sentiment d'incompétence parmi les travailleurs qui ne peuvent

rencontrer les exigences, et conduit plusieurs à ressentir divers degrés de détresse psychologique (Linhart, 2010; Cousin, 2006). Dans le domaine plus spécifique des services, dont les soins notamment, l'intensification du travail amène une complexité supplémentaire parce que la relation avec le client ou l'utilisateur exerce une pression directe sur les intervenants (Coninck et Gollac, 2006; Raveyre et Ughetto, 2006; Laville, 2005). Elle est souvent vécue à travers le sentiment « d'être toujours dans l'urgence », à travers les arbitrages et les choix difficiles que les travailleurs doivent individuellement effectuer pour prioriser certaines tâches, et se joue aussi sur le registre de la subjectivité où le sentiment de ne pas être à la hauteur engendre une série d'inconforts et atteint ultimement le sens du travail (Coninck et Gollac, 2006; Raveyre et Ughetto, 2006). Comment le mentionne Clot (2005), c'est bien souvent ce que l'on ne peut pas faire qui fait souffrir.

La dimension économique du travail soulève également des difficultés. L'accroissement des responsabilités exigées par les nouvelles organisations n'est pas toujours reconnu par un meilleur salaire. Les mauvaises conditions de travail (les risques et les pénibilités du travail physique, psychique et organisationnel) ne sont pas non plus toujours compensées par des primes ou des avantages. De plus, dans plusieurs milieux, la valeur de l'expérience de travail n'est pas reconnue (Paugam, 1999).

Les nouveaux environnements de travail de plus en plus compétitifs affectent également les relations sociales au travail (*homo sociologicus*). La quête de reconnaissance devient un enjeu majeur pour l'obtention d'une place au sein de l'organisation (Gaulejac, 2009; Paugam, 1999). Les méthodes modernes de management provoquent un changement dans les rapports sociaux au travail qui traditionnellement opposaient les patrons et les employés. Ce rapport, dorénavant centré sur la quête de la reconnaissance du travailleur auprès du supérieur, provoque un affaiblissement des liens avec le collectif de travail et le syndicat (Gaulejac, 2009; Paugam, 1999). On assiste à une individualisation des objectifs, à une individualisation des performances et inévitablement à une individualisation des problèmes vécus au travail. C'est un aspect majeur des nouvelles

organisations du travail qui mène à la fragilisation d'une proportion croissante de travailleurs.

Les difficultés associées au contexte de travail, qu'elles soient en lien avec les conditions objectives ou subjectives du travail, touchent l'ensemble des travailleurs. Toutefois, les jeunes se retrouvent souvent dans des contextes de travail où les difficultés se cumulent. Plusieurs se retrouvent dans des emplois précaires, sans aucune forme de sécurité d'emploi (Castel, 2000 ; Trottier, 2000 ; Fournier et Bourassa, 2000). Tout en ayant le moins d'expérience, ils additionnent les conditions les plus difficiles: horaires atypiques, clientèles les plus lourdes (Malenfant *et al.*, 2004; Mercure, 2001). Ils sont également moins socialisés au monde du travail, ce qui contribue à accroître les insécurités de toutes sortes qui sont exacerbées lorsqu'ils ne sont pas bien encadrés en début de fonction (Malenfant *et al.*, 2006; Almudever et Le Blanc, 2004). Ils ne sont d'ailleurs pas toujours bien accueillis par les collègues et les supérieurs qui, dans certains milieux, ont une vision plutôt négative des jeunes (Malenfant *et al.*, 2006; Francq *et al.*, 2006, Lapointe et Dallaire, 2005).

1.2.3 L'interaction entre la vie professionnelle et la vie familiale

Les conditions de travail plus difficiles dans lesquelles les jeunes se retrouvent posent des défis importants à ceux qui ont à prendre soin de jeunes enfants. Dans les sociétés contemporaines où les individus ont une vision plus égalitaire des rapports entre les hommes et les femmes, la conciliation du travail et de la famille s'avère un enjeu incontournable (Lemieux, 2008; Beck, 2001; Mercure, 2001). L'individualisation des parcours biographiques des hommes et des femmes et la participation des femmes à la sphère professionnelle font de la famille un espace où « l'on jongle continuellement avec de multiples ambitions contradictoires, entre les professions et les impératifs de mobilité, les contraintes imposées par la formation, les obligations liées aux enfants et au travail domestique » (Beck, 2001 : 248). C'est sur le couple, et plus fortement sur

les femmes, que reposent ces exigences de conciliation (Tremblay, 2004, 2005 ; Lapierre-Adamcyk *et al.*, 2006 ; Pacaut *et al.*, 2006 ; Fagnani, 2000). Exigences qui se sont accrues avec l'augmentation des familles biactives, des nouvelles formes d'emploi et la fragilité des unions. Au Canada, la majorité des familles est constituée de parents qui sont tous les deux sur le marché du travail. Dans 72% des familles biparentales avec enfants de moins de 12 ans, les deux conjoints travaillent. Seulement 25% des familles n'ont qu'un des deux parents qui travaille. L'emploi à temps plein est également très fréquent pour les deux parents. C'est 45% des familles dont les deux parents travaillent à temps plein⁹. Cette situation exerce une forte pression sur le temps dont les parents disposent pour assumer leurs responsabilités parentales (Lapierre-Adamcyk *et al.*, 2006).

Les horaires de travail constituent un autre élément qui a profondément modifié les arrangements nécessaires pour concilier les responsabilités professionnelles et familiales. On assiste, depuis quelques années à une déstandardisation des emplois et des horaires de travail (Lapierre-Adamcyk *et al.*, 2006 ; Rapoport et Le Bourdais, 2006 ; Tremblay, 2004, 2005). Seulement 24% des familles dont les deux parents travaillent ont des quarts de travail réguliers– du lundi au vendredi de jour– et 16% ont tous deux des quarts de travail atypiques– soirs, nuits et fin de semaine. De plus, 32% ont un parent avec un horaire régulier et l'autre, atypique. (Lapierre-Adamcyk *et al.*, 2006). L'horaire atypique a des effets sur la vie familiale, il conduit à une réduction du temps familial– c'est-à-dire du temps où les deux parents ensemble sont avec leurs enfants– au profit du temps parental – c'est-à-dire du temps où seulement l'un des deux parents est avec les enfants. La vie familiale en est à tout coup affectée surtout que le temps parental est généralement occupé aux tâches domestiques. La réduction du temps familial signifie une réduction des loisirs et de la détente en famille (Rapoport et Le Bourdais, 2006).

⁹ Au Canada, un travail à temps plein correspond à 30 heures ou plus par semaine (Lapierre-Adamcyk *et al.*, 2006).

Il n'y a pas que les horaires ou les heures de travail qui doivent être considérés lorsque l'on analyse la question de la conciliation du travail et de la famille. Certains travaux mettent également en évidence la charge mentale que représentent le travail d'articulation des différentes responsabilités (Garner *et al.*, 2006) et les difficultés, pour les femmes principalement, de s'investir comme elles le souhaiteraient dans leur travail et au sein de leur famille. Ce qui en laisse plusieurs avec l'impression de ne pas être à la hauteur ni au travail ni dans la vie familiale et génère beaucoup de culpabilité et d'insatisfactions (De Koninck *et al.*, 2001).

Les stratégies de conciliation

À l'arrivée d'un enfant, l'arrêt de travail pour les femmes n'est plus automatique et on observe une participation accrue des mères au marché du travail. « La réduction de la durée passée hors du marché du travail et le retour dans un emploi à plein temps traduisent un lien professionnel de plus en plus fort et soutenu pour une fraction grandissante de femmes » (Pacaut *et al.*, 2006 :75). L'accès à un service de garde public et financé par l'État aurait augmenté de manière significative le maintien en emploi des mères québécoises (ISQ, 2007; Tremblay, 2004).

Pour arriver à articuler leurs nombreuses responsabilités, les familles doivent toutefois déployer différentes stratégies. Les stratégies de conciliation dans les couples ne sont pas neutres. Même si elles sont souvent présentées comme des choix individuels, elles sont fortement influencées par les réalités des milieux de travail, les institutions et la situation économique des conjoints respectifs. (Lapierre-Adamcyk *et al.*, 2006 ; Tremblay, 2004 ; Barrère-Maurisson, 2003 Krüger et Levy, 2001 ; Krüger, 2001 ; Moens et Han, 2001). Les stratégies de conciliation sont généralement assumées par les femmes et les risques associés à ces décisions peuvent être élevés à long terme, même si à court terme, elles diminuent la pression du temps sur l'organisation de la famille et du travail (Lapierre-Adamcyk *et al.*, 2006 ; Rapoport et Le Bourdais, 2006 ;

Tremblay, 2004). Par exemple, lorsque la famille a recours au temps partiel, dans 87% des cas c'est le père qui est à temps plein. Quand un seul des parents travaille, dans 89% c'est le père qui travaille à temps plein (Lapierre-Adamcyk *et al.*, 2006). Cette décision mène généralement à une répartition moins équitable des responsabilités familiales, les femmes ayant plus de temps hors travail pour s'y consacrer, et elle conduit parfois les hommes à s'investir davantage dans leur travail pour compenser les pertes de revenus causés par une diminution du travail salarié de leur conjointe, ce qui maintient les individus dans une spécialisation des rôles (Tremblay, 2004; Lapierre-Adamcyk *et al.*, 2006). Cette stratégie comporte également un coût pour les femmes puisqu'elle mène à une perte de revenu et de mobilité professionnelle et un accès plus limité aux avantages sociaux, de même qu'à un allongement de la trajectoire professionnelle en fin de carrière (Lapierre-Adamcyk *et al.*, 2006; Tremblay, 2004, 2005).

On évoque parfois que cette stratégie aide à mieux concilier le travail et les responsabilités familiales si l'horaire est établi en fonction des préférences des travailleurs. Or, la plupart du temps, les horaires sont imposés selon les besoins de flexibilité des milieux de travail, ce qui accroît les difficultés de conciliation (Lapierre-Adamcyk *et al.*, 2006; Rapoport et Le Bourdais, 2006; Tremblay, 2004, 2005 ; Bourhis et Wils, 2001 ; Fagnani, 2000). Stratégie qui au départ visait plus de flexibilité pour l'organisation familiale, elle devient plutôt une contrainte de plus à l'organisation familiale, en plus de maintenir les femmes dans une situation de plus grande précarité sans que cette situation soit pour autant questionnée puisqu'elle est souvent associée à un choix individuel pour favoriser le bien-être familial (Maruani, 2007).

Le partage plus équitable entre conjoints est une autre pratique qui vise à mieux articuler le travail et la famille. Toutefois, dans la grande majorité des familles, les femmes consacrent plus de temps aux soins aux enfants et aux tâches domestiques, mais l'écart entre les hommes et les femmes a diminué au cours des dernières années, et de manière

plus significative parmi les femmes dont le salaire rejoint ou dépasse celui de leur conjoint (Tremblay, 2004).

On s'intéresse de plus en plus aux effets de la conciliation du travail et de la famille sur la santé des parents. Les femmes, peu importe le type d'emploi, signalent plus de conflits que les hommes entre leur vie professionnelle et leur vie personnelle, mais le niveau de conflit ressenti par les hommes semble avoir connu une hausse marquée ces dernières années. (Duxbury *et al.*, 1999). Ces difficultés occasionnent une diminution du bien-être, généralement attribué à une augmentation du stress, une humeur dépressive, de l'épuisement professionnel et une santé physique moins bonne. Au travail, les difficultés de conciliation génèrent une réduction de la satisfaction dans le travail et de l'engagement à l'égard de l'entreprise ainsi qu'un accroissement des absences (Tremblay, 2004 ; Duxbury *et al.*, 1999).

Encore une fois, les effets des conditions de travail sur l'organisation familiale touchent l'ensemble des familles, mais les jeunes travailleurs sont à une période de leur vie où la conciliation des responsabilités est plus exigeante puisqu'ils doivent s'occuper d'enfants en bas âge. Les études démontrent que l'âge des enfants, plus que leur nombre, accroît les difficultés de conciliation des responsabilités (Tremblay, 2004). En milieu de travail, ils sont ceux qui ont le moins d'ancienneté. Ils n'ont souvent pas les premiers choix d'horaires et de vacances. Ayant moins d'expérience, leur salaire est généralement moins élevé, ce qui rend l'accès à certains services d'aide moins accessibles (aide ménager, préparation de nourriture, etc.). Ces difficultés s'avèrent encore plus importantes pour les jeunes femmes qui se retrouvent plus souvent que les hommes dans des emplois précaires aux horaires variables et sur qui repose plus fortement la conciliation. Toutefois, il est important de souligner que les défis de conciliation augmentent aussi chez les hommes et deviennent un problème pour tous les travailleurs. S'ajoutent à ces difficultés en emploi les nombreux changements qui marquent la vie familiale, tels que la redéfinition des rôles entre les conjoints, rendue nécessaire à cause de la participation massive des mères au marché

du travail, ou la fragilité des unions, qui contribuent aussi à accroître les difficultés de conciliation, particulièrement en situation de monoparentalité. L'ensemble de ces éléments va jouer sur la manière dont les individus vont s'investir au travail.

1.2.4 Le rapport au travail : centralité du travail ou concurrence des sphères de la vie

Malgré la « crise de l'emploi », le travail salarié demeurerait, selon Castel, le mode dominant d'intégration sociale, même s'il remplit moins bien ses fonctions intégratrices. D'abord, le travail demeure l'activité autour de laquelle se structure l'organisation sociale (la formation, la période de la vie active, la retraite, les systèmes de protection, etc.) et il est encore la seule activité qui est porteuse de droits et de protections sociales, même si les sources d'inégalités entre les différents statuts de travailleurs s'accroissent considérablement. Ensuite, le travail exige du temps. Son importance en termes d'investissement temporel demeure une réalité pour une majorité d'individus. En même temps que les emplois à temps partiel sont plus fréquents, les situations de sur-travail deviennent elles aussi plus fréquentes (Castel, 2001; 1998).

Tout en partageant la lecture que fait Castel de la « crise de l'emploi » et de ses conséquences sur la manière dont les jeunes se représentent le travail, certains auteurs croient que les transformations qui ont cours affectent plus profondément le sens que les individus accordent au travail (Martuccelli, 2006). Le travail demeure toujours une activité importante dans leur vie, mais c'est le rapport subjectif au travail qui est train de changer, c'est-à-dire les attentes que les individus nourrissent à l'égard du travail. L'étude de Zoll (2001), effectuée auprès de jeunes Allemands, va dans ce sens. Ses résultats démontrent que les jeunes recherchent un emploi qui va leur permettre de stimuler leur créativité ou de se sentir utiles socialement. Ils cherchent par le biais du travail l'autoréalisation. Ceux qui y arrivent vont s'investir pleinement dans le travail, ne comptant plus les heures. En l'absence de ces qualités toutefois, ce qui est le cas pour une

proportion très importante d'emploi, le rapport que les jeunes entretiennent avec l'emploi occupé devient plus instrumental. Les jeunes dans cette situation vont limiter leur investissement psychique dans le travail réservant la dimension expressive à la dimension hors travail de leur vie. Zoll voit dans ce changement culturel lié à la montée de l'individualisme une « transformation radicale du rapport entre vie professionnelle et le non-travail, et par conséquent entre les temps de travail et les temps de non travail » puisque l'écart devient de plus en plus grand entre ce que les jeunes attendent du travail sur le plan expressif et ce que le travail peut leur offrir (2001 : 270). L'essentiel de ces transformations réside dans une nouvelle forme d'autoréférentialité chez les individus : on évalue chacun de ses actes en se demandant ce qu'il signifie pour soi, pour son développement personnel et pour son autoréalisation. Si le travail « échoue » à l'examen, il ne lui reste plus que son rôle instrumental (Zoll, 2001 :270).

Les travaux de Hamel (2003) sur les jeunes diplômés et non diplômés québécois nuancent toutefois les conclusions de Zoll. Selon Hamel, le rapport que les jeunes entretiennent à l'égard du travail n'est pas statique. Il évolue en fonction des événements qui surviennent dans la vie, du niveau de scolarité, de l'expérience de travail qui s'acquiert au fil des ans et de l'évolution de la situation d'un individu sur le marché du travail. « La conception du travail diffère par le fait que les sujets interviewés sont à des stades différents de leur entrée dans la vie adulte sur la base du calendrier biographique dans lequel l'âge joue un rôle important. » (Hamel : 2003 :137). Se basant sur une étude longitudinale effectuée auprès de jeunes diplômés québécois des années 1984 à 1989 qu'il a rencontrés dix ans plus tard, Hamel constate que l'intégration sociale par le travail demeure centrale dans les trajectoires des individus. Avec le temps, la dimension instrumentale— lorsque le travail correspond à un moyen pour atteindre une fin— perd graduellement son importance au profit de la dimension expressive du travail— lorsque le travail s'élargit à des valeurs, à des symboles d'accomplissement personnel et d'identité— à mesure que l'emploi occupé se rapproche de la formation suivie ou du type d'emploi convoité.

Ses résultats tendent à confirmer la thèse de la centralité du travail par rapport aux autres dimensions de la vie telles que la famille et les loisirs. Selon Hamel, les jeunes qui en sont à leurs premières armes sur le marché du travail sont conscients qu'ils doivent faire leurs preuves. Ils sont prêts à consacrer de nombreuses heures à leur travail et à faire les sacrifices nécessaires pour se tailler une place sur le marché du travail, à cumuler les emplois pour augmenter leurs chances d'obtenir un emploi satisfaisant. Si, en vieillissant, l'importance du travail tend à s'effacer au profit de la famille, Hamel (2003) note que la famille reste généralement subordonnée aux contraintes et au rythme du travail.

Quant aux travaux de Garner, Méda, et Senik (2006), ils démontrent que le fait d'avoir de jeunes enfants modifie la centralité du travail pour l'ensemble des travailleurs et de façon encore plus marquée chez les femmes. Plutôt que d'envisager l'importance accordée à la sphère familiale comme une identité de retrait par rapport au travail, les auteurs soulignent que l'engagement dans la sphère familiale procéderait plutôt d'un désir affirmé de s'engager dans la sphère familiale, de se définir par leur rôle de parent et d'accorder de l'importance aux activités reliées aux soins aux enfants et à la vie familiale.

La plus récente étude de Daniel Mercure et Mircea Vultur (2010), bien qu'elle ne porte pas spécifiquement sur les jeunes, apporte une contribution significative à ce débat en mettant en évidence la diversité des formes d'orientation au travail, identifiant six types d'ethos de travail qu'ils définissent comme étant « l'ensemble des valeurs, attitudes et croyances relatives au travail qui induisent une manière de vivre son travail au quotidien » (2010 :6). S'éloignant d'une conception monolithique de l'ethos du travail, les auteurs présentent un portrait diversifié des individus dans la manière de vivre le travail, ce qui est d'ailleurs confirmé par des recherches portant plus spécifiquement sur les jeunes (Méda, 2011 ; Fleury, 2011, 2010). Cette étude présente l'intérêt d'identifier des éléments structurants dans la construction du rapport au travail tels que la situation professionnelle concrète des individus, le statut de l'emploi, le contenu et les conditions de travail, de même que l'histoire professionnelle.

On peut conclure à partir de ces travaux qu'il existe une certaine diversité dans le type de rapport que les individus entretiennent à l'égard du travail et que ce rapport au travail est susceptible d'évoluer dans le temps. On retiendra aussi que le travail demeure une activité que les jeunes considèrent importante dans la construction de soi, mais que des conditions jugées insatisfaisantes provoquent une distanciation subjective par rapport au travail. Il apparaît également que les loisirs ne sont généralement pas la source d'un moins grand investissement dans le travail, mais que des conditions insatisfaisantes au travail conduisent les individus à vouloir se réaliser dans d'autres activités (Garner *et al.*, 2006; Joulain, 2004). La vie familiale procéderait cependant d'une autre logique. Le désir de s'investir auprès de ses enfants, de participer plus étroitement à leur éducation, de se définir aussi par son rôle de parent conduirait à relativiser l'importance du travail dans sa vie, plus particulièrement pour les femmes, qui, selon Méda (2001), auraient davantage des identités plurielles que les hommes. Ce désir n'est cependant pas toujours possible à réaliser. Le prix à payer peut être élevé quant au salaire, à la progression de carrière puisque ce moment correspond souvent à la période où les possibilités d'avancement de carrière se présentent.

Il est par ailleurs nécessaire de marquer une distinction entre la manière dont les individus se définissent et les conduites qu'ils adoptent en emploi. Les travaux au Québec de Jacques Hamel (2003) et de Daniel Mercure (2008) de même que ceux en France de Béatrice Delay (2008) soulèvent ce paradoxe chez les jeunes. L'accroissement des responsabilités familiales et financières chez ce groupe d'âge, jumelé à une dégradation des conditions de travail, et particulièrement de la rémunération, peut amener les jeunes à vouloir travailler davantage pour gagner plus malgré leur attachement à un équilibre entre travail et vie personnelle. D'autres auteurs soulignent que le contexte actuel de l'emploi, caractérisé par la complexification et l'intensification du travail, amène souvent les individus à devoir travailler plus d'heures pour essayer de répondre aux attentes des employeurs et des clients, mais aussi pour arriver à faire un travail qu'ils jugent eux-mêmes de qualité (Coninck et Gollack, 2006; Raveyre et Ughetto, 2006; Vendramin, 2005). Mercure souligne d'ailleurs que la pression plus forte qu'exerce le travail sur le

temps des individus risque d'accroître encore beaucoup plus l'écart ressenti entre la centralité subjective et la centralité objective du travail, c'est-à-dire entre la place souhaitée et la place réelle qu'occupe le travail dans la vie des individus (Mercure, 2008).

1.3 LES JEUNES ET L'EMPLOYABILITÉ

Le travail demeure une réalité incontournable pour assurer l'entrée dans la vie adulte, acquérir un statut social et se construire soi-même. D'ailleurs, les valeurs des jeunes et les exigences des employeurs ne seraient pas si opposées qu'on le croit. Plusieurs observateurs notent que les jeunes ont une bonne connaissance du marché du travail et intègrent assez tôt dans la vie ce que les employeurs valorisent et attendent d'eux. D'abord, les jeunes commencent à travailler de plus en plus tôt, ils sont plus nombreux au Québec à travailler pendant les études secondaires et ils y travaillent un nombre d'heures plus élevé (Hamel, 2007; ISQ, 2007). Cette expérience de travail leur permet d'acquérir une bonne connaissance des exigences d'embauche. Ils savent que les employeurs valorisent l'expérience de travail qui témoigne de l'acquisition de certaines compétences et de qualités individuelles (l'initiative et l'autonomie). Ils savent aussi que le diplôme n'est pas à lui seul une garantie d'insertion sur le marché du travail, les employeurs ayant une confiance mitigée à l'égard des diplômés dans certains secteurs (Vultur, 2007).

Le système scolaire contribue également à accroître la connaissance des jeunes à l'égard du marché du travail en intégrant des cours axés sur une meilleure connaissance des compétences et des exigences du marché de l'emploi (Goyer, 2007). Les jeunes vont donc développer des stratégies pendant leurs études, mais aussi au moment de leur insertion sur le marché du travail, pour se doter d'un « portefeuille de compétences » qui va les positionner avantageusement sur le marché du travail (Trottier et Gauthier, 2007; Vultur, 2007; Dubar, 2001).

Ces stratégies développées par les jeunes pour se construire professionnellement ne sont cependant pas étrangères au désengagement des employeurs envers eux, tant sur le plan de leur intégration en entreprise que sur les opportunités d'avenir à long terme au sein de l'organisation. La responsabilité des entreprises à l'égard des nouveaux travailleurs n'a cessé de diminuer à partir des années 1990 où l'on a remarqué que « ce n'était plus d'abord l'entreprise qui était collectivement responsable des compétences des salariés, mais chaque salarié qui devenait responsable de l'acquisition et de l'entretien de ses propres compétences » (Dubar, 2001 :112). Le complément de formation souvent nécessaire à un poste spécifique ainsi que la socialisation au travail sont de moins en moins assumés par les milieux de travail (Malenfant *et al.*, 2006; Nibona et Guillaume, 2005; Dubar, 2000). Les jeunes ont intégré l'idée qu'ils sont les propres acteurs de leur insertion et qu'ils ont la responsabilité de développer leur employabilité tout au long de la vie, en fonction de la lecture qu'ils font des impératifs du marché du travail et de leurs aspirations professionnelles (Gauthier et Trottier, 2007; Roy, 2007; Vultur, 2007; Nibona et Guillaume, 2005; Dubar, 2001). Enfin, la nature du lien qui relie les salariés à l'entreprise s'est transformée radicalement depuis que les travailleurs ont compris que les organisations de travail ne garantissent plus une carrière à vie aux salariés (Delay, 2008; Martuccelli, 2006; Castel, 2001). Ainsi les travailleurs, jeunes et moins jeunes, seraient toujours attachés au travail, mais ils seraient moins attachés à l'entreprise, qui n'offre plus la même protection ni les mêmes perspectives d'avenir. Dans ce contexte, plusieurs ont conclu que c'est sur eux que repose la responsabilité de s'insérer et de se stabiliser en emploi (Trottier et Gauthier, 2007; Roy, 2007; Vultur, 2007; Nibona et Guillaume, 2005; Dubar, 2001). La mobilité revêt alors une importance stratégique pour entretenir son employabilité en diversifiant ses expériences, en développant continuellement de nouvelles compétences dans l'espoir de décrocher le meilleur emploi possible. « La valeur de la mobilité devient un élément d'entretien de sa propre employabilité (...) » (Martuccelli, 2006 :85), elle devient une stratégie d'emploi.

Cette nouvelle configuration du marché de l'emploi affecte la manière dont les jeunes se représentent le travail et leurs comportements. Les résultats de la recherche qu'a menée Trottier (2000) démontrent que les représentations du travail des jeunes se situent sur un continuum où l'un des pôles demeure la stabilité avec un emploi à temps plein qui procure une sécurité d'emploi et des avantages sociaux; à l'autre pôle se retrouve une représentation du travail où l'emploi à durée déterminée devient la référence, où les parcours professionnels, marqués par la mobilité, sont ponctués de ruptures et de changements d'emploi. Pour ces jeunes, c'est la définition même de stabilité qui se modifie. Comme le souligne Trottier, « il ne s'agit plus de stabilité d'un emploi, mais de stabilité sur le marché du travail » par le développement de l'employabilité tout au long de la vie (2000 :47).

Plusieurs spécialistes des questions du travail s'entendent sur la responsabilité accrue qui incombe aux travailleurs de se faire sa place sur le marché du travail (Mercure, 2007 ; Nibona et Guillaume, 2005 ; Bajoît, 2003 ; Bourdon, 2001 ; Dubar, 2001 ; Bourassa et Fournier, 2000 ; Trottier, 2000). Pour certains jeunes, cette situation est vécue comme un défi qu'ils ont le goût de relever (Trottier, 2000). Toutefois, on insiste également sur les risques sociaux d'une telle situation, assumés principalement par les jeunes qui, en l'absence de protection, développent des stratégies qui peuvent être difficiles à maintenir à long terme, particulièrement lorsque s'ajoutent des responsabilités familiales. Ce sont des jeunes qui se retrouvent en situation de véritable hyperactivité qui cumulent les études et le travail ou plusieurs emplois pour maximiser leurs chances d'obtenir un emploi qui les intéresse (Hamel, 2003; Bourhis et Wils, 2001; Bourdon, 2001; Castel, 2001; Fournier et Bourassa, 2000;). Sans parler de tous ceux qui vivront des périodes d'aller-retour entre le travail et le chômage (Castel, 2001).

1.3.1 Dispositifs de gestion et reconnaissance du travail des jeunes

L'éthos de vie des jeunes ne serait donc pas incompatible avec les exigences du marché du travail. Les jeunes veulent s'impliquer, se réaliser dans la sphère professionnelle, avoir du plaisir à travailler et avoir la chance de faire valoir leurs compétences professionnelles et personnelles (Audet, 2004; Bajoît, 2003, Gauthier *et al.*, 2004). Rien d'incompatible avec les organisations de travail qui ont besoin de travailleurs performants, flexibles, autonomes, débrouillards qui ont le sens de l'initiative. Certains auteurs croient que le problème ne relève pas d'une incompatibilité entre les valeurs des jeunes et les exigences des employeurs. Il serait plutôt du côté des dispositifs de gestion qui se montrent inadaptés à offrir la reconnaissance que les jeunes attendent en retour de leur investissement dans le travail (Hinault, 2006).

En effet, la flexibilité des organisations de travail repose en grande partie sur le travail des jeunes et non sur celui des travailleurs qui détiennent des postes permanents avec une définition de tâches définie et un horaire de travail régulier et prévisible (Hinault, 2006; Lapointe et Dallaire, 2005). Ce contexte de travail flexible, qui nécessite une grande polyvalence de la part des travailleurs, accroît considérablement les exigences de l'emploi. Il exige le développement d'une expertise variée, l'adaptation continue à de nouvelles tâches, à de nouvelles équipes et de nouveaux environnements de travail. La maîtrise du travail devient beaucoup plus longue et difficile à acquérir. Cette situation s'avère encore plus ardue pour les travailleurs des secteurs plus spécialisés qui nécessitent une excellente maîtrise des savoirs et des techniques pour pouvoir intervenir efficacement et dans des situations parfois critiques, comme c'est le cas pour les infirmières (Lapointe et Dallaire, 2005).

Or, les dispositifs actuels de gestion ne reconnaissent pas officiellement les exigences spécifiques liées à la polyvalence ni l'importance de l'investissement des jeunes sur lesquels les changements en cours dans les organisations reposent en grande partie. Les règles de gestion des ressources humaines sont essentiellement basées sur des critères qui

ne correspondent plus aux réalités actuelles où plusieurs statuts de travailleurs cohabitent, effectuent les mêmes tâches sans toutefois bénéficier des mêmes avantages matériels, symboliques ou statutaires (Bernier, 2006; Hinault, 2006). « On assiste à des « dyschronies » dans les changements en cours, c'est-à-dire un décalage entre des évolutions de l'organisation et des règles de gestion faiblement évolutives » (Alter, 2003 cité dans Hinault, 2006 : 58).

De plus, les organisations de travail proposent généralement des parcours de progression en emploi très linéaires qui s'ajustent mal au désir de différenciation des jeunes. Hinault souligne que les jeunes travailleurs ne sont pas tous intéressés à se conformer aux parcours professionnels balisés par les milieux de travail. Il en résulte des trajectoires identitaires de jeunes en milieu de travail fortement teintées de non-reconnaissance et d'une baisse de motivation et d'engagement qui résulte d'une difficulté à se projeter avec désir dans les perspectives d'avenir qui s'offrent à eux dans les organisations de travail. Les messages contradictoires des organisations qui valorisent l'initiative et l'autonomie, mais qui du même coup se montrent incapables de proposer des cheminements de carrière flexibles ajustés à leurs intérêts et compétences « génèrent des désillusions profondes quant à leur possible reconnaissance dans l'entreprise. » (Hinault, 2006 :65).

Les besoins des travailleurs concernant la conciliation de leur travail et de la famille sont également peu considérés dans les milieux de travail. De façon générale, les employeurs offrent peu de mesures qui faciliteraient l'articulation des différentes responsabilités professionnelles et familiales même s'ils sont conscients qu'une partie de leurs problèmes de gestion relève directement de difficultés de conciliation (Mercure, 2007b; Tremblay, 2004; Duxbury *et al.*, 1999). Les conséquences de ce conflit se manifestent dans la sphère professionnelle par un plus haut taux d'absentéisme, une baisse de productivité, des coûts plus élevés liés à des problèmes de santé et d'épuisement professionnel, des difficultés de recrutement et de maintien en emploi de la main-d'œuvre (Tremblay, 2004).

1.3.2 Le désengagement au travail

Lorsque la situation en emploi est perçue comme étant trop difficile et la marge de manœuvre des travailleurs pour améliorer leur situation inexistante, l'insatisfaction à l'égard du travail peut conduire les travailleurs à différentes formes de désengagement, allant de la défection à l'apathie (Paugam, 1999, Bajoît, 1988). Paugam, se basant sur le modèle conceptuel de Hirschman (1971) et sur l'amélioration qu'en propose Bajoît (1988), identifie quatre types de stratégies auxquelles les travailleurs ont recours en milieu de travail lorsqu'ils ne sont pas satisfaits de leur situation : la défection, la protestation, la loyauté et l'apathie. Paugam (1999) a mis en évidence que les travailleurs n'ont pas tous la même marge de manœuvre dans une organisation de travail et que les stratégies développées vont dépendre directement de leur satisfaction au travail et du degré de stabilité d'emploi, deux dimensions qui définissent la forme d'intégration professionnelle d'un salarié.

Certains travailleurs vont choisir délibérément de quitter l'organisation (la défection) s'ils évaluent qu'ils ont des chances de se trouver un meilleur emploi dans une autre organisation. Les besoins de main-d'œuvre dans certains secteurs pourraient accroître dans les années à venir le recours à cette stratégie (Hinault, 2006). Par ailleurs, ceux qui sont les plus susceptibles de protester pour améliorer leurs conditions sont les travailleurs qui détiennent une sécurité d'emploi (Paugam, 1999). Or, un nombre croissant de jeunes se retrouvent plutôt dans des emplois plus ou moins précaires sans sécurité d'emploi. Quant aux syndicats à travers lesquels les salariés peuvent protester, nombreux sont les jeunes qui témoignent d'un faible taux de confiance envers cette organisation, phénomène qui semble être répandu également en France et en Belgique notamment (Mercure, 2007; Hamel, 2007; Bajoît, 2003; Paugam, 1999). Les jeunes considèrent que les syndicats ne défendent pas leurs intérêts, qu'ils représentent davantage les intérêts des générations précédentes. La règle d'ancienneté, qui structure une grande partie des droits syndicaux, les écarte systématiquement de certains privilèges et d'une possibilité d'avancement dans des délais qu'ils jugent acceptables (Malenfant, 2006; Paquet, 2005;

Gendron et Hamel, 2004). Ils sont également nombreux à croire qu'ils n'ont pas le pouvoir d'influencer les décisions syndicales (Paquet, 2005). Même parmi les salariés syndiqués, il existe une différence significative entre ceux qui détiennent une sécurité d'emploi et ceux qui n'en ont pas dans la défense de leurs droits. Les jeunes travailleurs syndiqués qui n'ont pas de sécurité d'emploi craignent, en recourant au syndicat, de briser le lien de confiance avec l'employeur qui peut plus facilement rompre leur lien d'emploi. Ainsi, même en étant syndiqué, un travailleur peut, par choix stratégique liés à ses intérêts à long terme, préférer ne pas recourir au syndicat.

Ce ne sont pas tous les travailleurs qui sont insatisfaits de leur travail, rappelons-le. L'instabilité d'emploi ne génère pas nécessairement une insatisfaction à l'égard du contenu de travail, mais elle exige un type d'investissement constamment motivé par le désir de se « tailler » une place dans l'organisation et l'obligation de faire continuellement ses preuves. En l'absence de stabilité, la loyauté peut être envisagée comme une stratégie avantageuse pour quelqu'un qui est satisfait de son travail et qui souhaite s'y faire une place. Ces travailleurs seront loyaux tant qu'ils maintiendront l'espoir d'obtenir un emploi stable (Paugam, 1999).

Devant l'impossibilité de quitter leur emploi ou de protester, et en cas d'insatisfaction au travail ou en l'absence de perspectives d'avenir, les individus développent des stratégies de distanciation du travail (Hinault, 2006). Les comportements des jeunes travailleurs jugés problématiques par les employeurs tels que l'absentéisme, le manque de sentiment d'appartenance, le refus de l'autorité, le manque d'intérêt dans le travail, seraient, selon certains auteurs, le résultat de l'incapacité des organisations de mobiliser les jeunes travailleurs et de maintenir leur motivation. Cette situation « conduit soit au conformisme, peu propice aux changements à venir alors que ceux-ci demanderaient au contraire un soutien à l'innovation dans les pratiques, soit à un retrait dans une résistance passive qui conduit à se passer des forces d'engagement dans le travail. » (Hinault, 2006 :59). L'apathie serait plutôt le résultat d'une désillusion et d'un sentiment d'impuissance face à la possibilité de changer les choses. Elle correspondrait à une

absence de marge de manœuvre du salarié pour améliorer sa situation (Paugam, 1999 : 737). Ce serait l'écart entre les attentes des jeunes par rapport au travail et la réalité à laquelle ils sont confrontés qui provoque cette plus ou moins grande distance par rapport au travail (Hinault, 2006 ; Bajoît, 2003 ; Dubar, 2001).

1.4 PÉNURIE DE MAIN-D'ŒUVRE ET ROULEMENT DE PERSONNEL

La défection, ou la mobilité professionnelle, constitue l'une des stratégies utilisées par les travailleurs pour tenter d'améliorer leur situation en emploi. Le contexte actuel au Québec pourrait accroître le recours à cette stratégie puisque plusieurs secteurs d'emploi sont aux prises avec un problème de rareté de main-d'œuvre (Chrétien, 2010). On observe au Québec, comme ailleurs dans le monde industrialisé, un double phénomène qui provoque une mutation démographique sans précédent qui affecte le monde de l'emploi (Chrétien, 2010). On assiste à un vieillissement accéléré de la main-d'œuvre qui se traduit par une hausse importante de départs à la retraite de travailleurs de la génération du *baby-boom*. Parallèlement à ce phénomène, le Québec a connu une baisse importante de son taux de natalité. Moins de jeunes entrent sur le marché du travail et plusieurs de ces jeunes amorcent leur vie professionnelle plus tard à cause de l'allongement de la période des études (Beaujot, 2006; Galland, 2004). Le vieillissement de la main-d'œuvre conjugué à une diminution de la population en âge de travailler ont pour effet de réduire de manière importante le bassin de main-d'œuvre disponible (ISQ, 2007; Légaré, 2004; Audet, 2004; Latulippe, 2005). La situation démographique au Québec serait d'ailleurs la pire de tous les pays industrialisés à cause de l'écart sans pareil entre le baby-boom et le baby-bust (déclin soudain du taux de naissance) qui accroît de manière exponentielle les besoins de main-d'œuvre (Légaré, 2004). Selon Statistique Canada, d'ici 2016, « le nombre de nouveaux travailleurs ne sera pas suffisamment élevé pour remplacer ceux qui prendront leur retraite, créant ainsi les conditions propices à d'importantes pénuries de main-d'œuvre au cours de la prochaine

décennie (Chrétien, 2010 : 5). Selon certains auteurs, la pression due à une rareté de main-d'œuvre se fera surtout sentir au sein des métiers qualifiés¹⁰ (Latulippe, 2005; Légaré, 2004; Lesemann, 2003; Sunter, 2001).

Au manque de main-d'œuvre se superpose un problème de rétention du personnel, qui est actuellement très élevé dans certains secteurs, dont notamment le réseau de la santé et des services sociaux au Québec. Ce phénomène s'observe d'ailleurs dans plusieurs pays occidentaux (Lavoie-Tremblay *et al.*, 2011; Loan-Clarke *et al.*, 2010; Pang *et al.*, 2002) et le problème est particulièrement aigu parmi la main-d'œuvre infirmière où les taux de roulement ont augmenté significativement depuis quelques années au Canada et ailleurs dans le monde (Hayes *et al.*, 2011; Takase, 2010; O'Brien-Pallas *et al.*, 2008; Cheung, 2004). Au Québec, plusieurs établissements de ce milieu sont aux prises avec un problème d'attraction et de rétention qui semble être la conséquence de la nouvelle configuration démographique, mais aussi du mode de gestion de la main-d'œuvre qui a été préconisé. En effet, les départs massifs à la retraite, qui ont été encouragés par de généreuses primes de départ, ont contribué à devancer l'âge de la prise de retraite de plusieurs infirmières expérimentées et ont aggravé la situation de la main-d'œuvre dans le réseau (Lesemann, 2003). De plus, les modes de gestion préconisés contribuent à créer des pénuries de main-d'œuvre en recourant à des statuts d'emploi précaires pour accroître la flexibilité organisationnelle. Le recours abusif à la flexibilité engendre une série de problèmes dont un mouvement de personnel important créant non seulement une pénurie quantitative, mais également une pénurie qualitative de la main-d'œuvre infirmière notamment (Lapointe et Dallaire, 2005).

¹⁰ Certains observateurs parlent d'une véritable « crise de la main-d'œuvre » (Légaré, 2004) qui toucherait davantage certains secteurs d'activités. D'autres auteurs nuancent l'ampleur de la crise en invoquant que la nouvelle structure du marché de l'emploi, caractérisée par un marché de biens et de services, nécessitera une quantité moins importante de main-d'œuvre, mais plus scolarisée (Latulippe, 2005; Sunter, 2001). L'accroissement important du niveau de scolarisation en général et des femmes tout particulièrement pourrait avoir comme effet de réduire l'écart entre les besoins et la disponibilité de main-d'œuvre.

De fait, dans ce secteur, le taux de roulement est particulièrement élevé parmi les jeunes travailleurs qui ont moins de cinq ans d'ancienneté (consultation des statistiques de l'Agence de la santé et des services sociaux de la Capitale-Nationale). Les milieux de travail sont conscients des coûts énormes liés à un taux important de roulement en ce qui a trait à la formation et au recrutement du personnel, mais aussi la santé des travailleurs réguliers qui, en situation de rareté de main-d'œuvre, se retrouvent avec une augmentation importante de leur charge de travail et pour plusieurs, l'obligation d'effectuer des heures supplémentaires (O'Brien-Pallas *et al.*, 2008; Waldman *et al.*, 2004; Cascio, 1987)

Les modèles de roulement

Même si la situation semble actuellement plus critique dans certains secteurs, le roulement ne constitue toutefois pas un phénomène nouveau. Cette question a d'ailleurs mobilisé l'attention de plusieurs chercheurs depuis l'étude effectuée par March et Simon en 1958 qui sont considérés comme les précurseurs dans le domaine. Ces auteurs soutenaient à l'époque que la perception d'un individu quant à la désirabilité et à la facilité de quitter une organisation expliquait la décision de quitter volontairement son emploi ou de rester au sein d'une organisation. Depuis, différents modèles ont été développés pour expliquer et prédire le roulement au sein des organisations. Parmi l'ensemble des études et des théories sur le sujet, il existe une très forte dominance des modèles qui étudient le phénomène à partir de variables individuelles. On retrouve notamment un courant très influent marqué par les travaux de March et Simon (1958) et de Mobley (1977) qui ont inspiré plusieurs chercheurs (Hom *et al.*, 1992; Hom & Griffeth, 1991, 1995; Tett et Mayer, 1993). Bien que présentant des différences, ces modèles se sont construits à partir des variables de la satisfaction au travail, de l'engagement organisationnel et de l'intention de quitter selon une lecture individualisante et psychologisante des départs. Selon cette approche, l'attention est portée essentiellement sur l'individu, son appréciation de l'emploi, ses attitudes et ses intentions sans référence au contexte social plus large qui entoure et façonne la prise de

décision ni aux interactions entre les individus qui interviennent dans ce processus décisionnel. Ce type d'études mène inévitablement à considérer les départs comme le résultat d'insatisfactions liées au travail (Holtom *et al.*, 2005)¹¹, occultant, d'une part, d'autres motivations qui pourraient être à la source des départs, et, d'autre part, l'importance des autres dimensions de la vie dans l'appréciation d'un emploi. De plus, ces modèles s'accompagnent généralement d'une conception de l'individu selon laquelle, placées dans un même contexte, les personnes réagiront de la même manière aux insatisfactions vécues. La diversité des individus, des valeurs, des aspirations, des situations professionnelles et personnelles n'est pas prise en considération dans le processus de prise de décision. Ce qui explique notamment le très faible pouvoir prédictif de ces modèles (Lee et Mitchell, 1994).

Considérant le caractère limitatif de ces approches, *The Unfolding Model*, développé par Lee & Mitchell en 1994 et révisé par Lee et ses collègues en 1999, proposa une approche plus large englobant d'autres motifs de départs. Ce modèle a contribué à décentrer l'attention sur la variable de la satisfaction au travail pour l'englober dans un processus décisionnel plus large où d'autres facteurs tels que le scénario envisagé, la violation de l'image, la satisfaction relative au travail, la recherche d'emploi, les offres ou les possibilités d'emploi, le temps, ont été identifiés comme pouvant jouer un rôle important dans le processus de prise de décision. Toutefois, malgré cette volonté d'élargir le regard et de considérer d'autres éléments dans l'étude du roulement, l'attention est demeurée axée sur les processus psychologiques et les délibérations mentales impliqués dans la décision de quitter son emploi.

Par ailleurs, certains auteurs ont cherché à décentrer l'attention sur l'individu en faisant ressortir explicitement dans leur modèle les liens entre les variables individuelles et les variables organisationnelles dans la compréhension du roulement. Ainsi, selon *The Organizational Model of Employee Persistence* proposé par Peterson (2004), le degré

¹¹Ce courant rallie plusieurs chercheurs dans le domaine et demeure le plus influent parmi les théories sur le roulement (Maertz & Campion, 1998; Lee et al., 1996; Hom et al., 1992).

d'intégration des individus au sein d'une organisation serait déterminant dans le désir de rester ou de quitter. Selon ce modèle, l'interdépendance entre les caractéristiques individuelles et celles de l'organisation déterminerait le degré de *person-organization fit* qui serait, selon l'auteur, un bon indicateur de l'intérêt de l'individu à persister ou non au sein de l'organisation. Malgré la prise en compte explicite du contexte organisationnel et de son impact sur l'intention de rester ou de quitter, le modèle renvoie à une conception relativement statique de la rencontre entre l'individu et son milieu de travail. Il ne permet pas de rendre compte de la manière dont les milieux de travail façonnent les attentes des individus à l'égard de leur emploi, et comment en retour les individus peuvent exercer une influence sur les milieux de travail. De plus, le modèle est limité à un moment bien précis de la trajectoire professionnelle, soit la période de l'intégration en emploi. Or, ce *fit* entre l'individu et l'organisation n'est pas donné une fois pour toutes. Il sera dans certains cas à retravailler à la lumière des attentes et des besoins changeants des individus à l'égard de leur emploi, mais aussi en fonction des changements au sein des organisations et des transformations en cours dans l'univers du travail qui génèrent des besoins différents en termes de profil de travailleurs recherchés¹².

Quant aux études qui portent spécifiquement sur le roulement des infirmières, les départs sont principalement expliqués par l'insatisfaction au travail. Le processus généralement décrit démontre que la charge de travail élevée, à la source de plusieurs de ces difficultés, occasionne un niveau de stress important, diminue la satisfaction au travail et accroît la possibilité de quitter son emploi (Takase *et al.*, 2009; O'Brien-Pallas *et al.*, 2008). Chez les infirmières, les études révèlent que ce n'est généralement pas une seule insatisfaction qui conduit au désir de quitter, mais une combinaison de plusieurs facteurs tels que la charge de travail combinée au manque de contrôle sur son travail, au manque de soutien de l'équipe ou encore à l'impossibilité d'offrir des soins jugés de qualité (Chiu *et al.*, 2009; Flinkman *et al.*, 2008; Estryn-Behar *et al.*, 2007). Bien que révélant des aspects

¹² Le concept de *life course fit*, utilisé par Pagnan (2010), intègre dans la conceptualisation des départs la phase de la vie dans laquelle se situent les individus qui induit des besoins et des attentes spécifiques à l'égard du travail susceptibles d'évoluer au fil du temps. Elle en traite cependant principalement en lien avec la conciliation du travail et de la famille.

problématiques importants du travail infirmier, ces études font très peu de liens entre les choix professionnels qui sont faits et le contexte social plus large, l'évolution de la profession, les valeurs des infirmières à l'égard du travail et les enjeux qui se posent dans leur vie personnelle et familiale en lien avec le roulement. La question se pose d'ailleurs différemment pour les jeunes qui débutent en emploi et les plus anciennes, les taux de roulement étant nettement plus élevés pendant la première année de pratique (Halfer & Graf, 2006), et les motifs de départ différents selon que l'on soit une nouvelle recrue ou une infirmière expérimentée (Cheung, 2004; Takase *et al.* 2009; Beecroft, 2008). Des résultats qui laissent entrevoir que les liens entre la décision de quitter son emploi et la phase de la vie professionnelle, personnelle et familiale de même que les valeurs et attentes à l'égard du travail méritent d'être approfondis dans les études portant sur le roulement.

1.4.1 Modes de gestion et pratique infirmière

Pour comprendre ce qui amène autant de jeunes infirmières à vouloir quitter leur emploi, il s'avère nécessaire de situer le contexte dans lequel elles sont amenées à exercer leur profession ainsi que certaines caractéristiques de leur pratique. Le réseau de la santé et des services sociaux a connu, depuis quelques années, de nombreux changements qui ont modifié en profondeur les modes de gestion, l'organisation du travail et les pratiques de soins. Ces changements ont fortement affecté les conditions de travail des infirmières et généré de nombreuses insatisfactions. Parmi les changements survenus, mentionnons les compressions budgétaires qui ont obligé les établissements à repenser l'ensemble de l'organisation des services dans une logique de rationalisation des ressources (Alderson *et al.*, 2011a et b; Dubois et Dussault, 2002/3; Lapointe *et al.*, 2000). Le système de santé au Québec a par ailleurs amorcé, à partir du milieu des années 1990, une série de transformations, communément appelées le virage ambulatoire, qui ont mené à des fusions d'établissements dans le but d'améliorer l'efficacité administrative et de mettre en place un système de soins intégrés mieux adapté aux besoins d'une population

vieillissante. Ces transformations s'inscrivent en droite ligne avec les principes du nouveau management public basé sur des valeurs d'efficacité, d'efficience et d'économie qui ont conduit les établissements de santé à la recherche d'une plus grande flexibilité organisationnelle (Rouillard *et al.*, 2008; O'Flynn, 2007). Les valeurs du secteur public se sont transformées pour se rapprocher davantage de la culture du secteur privé basée sur des critères de performance (Dubois et Dussault, 2002/3; Rouillard *et al.*, 2008; O'Flynn, 2007). Ces changements ne sont pas spécifiques au réseau de la santé. Ils s'inscrivent dans les transformations plus globales du marché du travail et des nouveaux modes de gestions qui caractérisent désormais autant les organisations privées que publiques (Gaulejac, 2009).

Ces transformations ont eu des effets sur les pratiques et sur les conditions de travail dans le réseau. Elles ont conduit à une intensification du travail et à des exigences de productivité accrues. Les équipes de travail ont été déstructurées à la suite du déplacement massif du personnel infirmier, ce qui a provoqué une détérioration importante du climat de travail. De plus, la recherche toujours plus grande de flexibilité a fait en sorte que les nouvelles recrues doivent maintenant composer avec des horaires de travail plus flexibles et imprévisibles et attendre plus longtemps avant de se stabiliser en emploi. Ces nombreux changements ont généré une augmentation importante de problèmes de santé, dont plusieurs cas d'épuisement professionnel, et des départs à la retraite anticipés pour fuir ces conditions de travail difficiles (Alderson *et al.* 2011a et b; Bourbonnais *et al.*, 2005; Dallaire *et al.*, 2004).

De plus, un écart toujours plus grand se creuse entre la rationalité gestionnaire et l'éthique du soin. En effet, les « métiers sur autrui », pour reprendre l'expression de Dubet (2002), doivent composer avec une logique gestionnaire qui laisse de moins en moins de place au jugement professionnel et à la pratique d'un métier en accord avec leurs valeurs professionnelles. Des instruments standardisés ont été développés pour encadrer et contrôler l'offre de services (Lapointe *et al.*, 2000; Osberg *et al.*, 1995). Le recours aux statistiques pour compiler le nombre et la durée des interventions est

d'ailleurs vu par les intervenants comme un envahissement de la logique gestionnaire sur leur pratique (Pelchat *et al.*, 2005). Ils sont également souvent coincés entre des logiques organisationnelles contradictoires, une logique administrative qui prône une rationalisation et une standardisation des pratiques pour mieux contrôler les coûts et la qualité, et une logique des services qui, pour satisfaire les usagers, doit tenir compte de leurs besoins singuliers en diversifiant les services (Laville, 2005). Or, les organisations arrivent mal à coordonner ces différentes logiques, et ce sont souvent les intervenants individuellement qui doivent arbitrer entre elles, selon les circonstances, le contexte et leur jugement professionnel (Coninck et Gollack, 2006; Raveyre et Ughetto, 2006). « Il s'ensuit des interrogations vécues isolément, sans possibilités de références institutionnelles, qui déclenchent des culpabilisations ou des inquiétudes » (Laville, 2005:72).

La pratique infirmière a subi, elle aussi des transformations. Les « métiers sur autrui » se sont modifiés « de l'intérieur ». De vocation, ils se sont professionnalisés comme en témoignent l'allongement des études, l'importance croissante accordée à la dimension technique dans la pratique et l'élévation des exigences à l'embauche (Dubet, 2002). Des façons de faire en changement qui provoquent parfois des irritants entre « nouveaux » et « anciens » qui ne partagent pas toujours les mêmes visions de l'intervention comme certaines études auprès d'intervenants psychosociaux et d'infirmières l'ont démontré (Pelchat *et al.*, 2005; Malenfant *et al.*, 2000). De plus, le souci de rentabilité et les problèmes de main-d'œuvre qui sévissent dans le réseau obligent à une redéfinition des tâches entre professionnels qui se révèle être un enjeu important pour la pratique infirmière.

On observe également des changements dans les attentes que les intervenants nourrissent à l'égard du travail. La relation avec le client est généralement ce qui motive le choix de leur métier. C'est pour se sentir utile socialement, pour aider les autres qu'ils choisissent de devenir intervenants dans le domaine social ou de la santé (Martuccelli, 2006; Dubet, 2002). Or, la relation avec le client est désormais chargée d'attentes élevées. En même

temps que le travail sur des personnes génère ainsi un très fort sentiment de réalisation de soi, l'intensité relationnelle avec la clientèle, surtout lorsque les contacts avec les collègues sont peu fréquents, peut faire en sorte que ce type de travail soit difficile à vivre au quotidien. Bien plus que le contrôle hiérarchique, ce serait, selon Martuccelli (2006), la relation avec le client qui est dorénavant source d'usure et de stress au travail, à cause de la pression directe de la demande, de la sollicitation quotidienne et plus personnelle des usagers à l'égard des intervenants. Ainsi, en même temps qu'ils accordent une importance plus grande à la dimension relationnelle au travail, ces professionnels deviennent également plus vulnérables sur le plan émotionnel parce qu'ils sont soumis, personnellement et directement, aux aléas journaliers des interactions sans autre protection, les collectifs de travail jouant moins bien leur fonction protectrice (Gaulejac, 2009).

Le réseau de la santé est un milieu où il existe un écart important entre la situation des jeunes professionnels qui débutent et ceux qui ont plusieurs années d'ancienneté. D'abord, c'est un secteur d'emploi où le recours aux horaires atypiques, de soir, de nuit, de fin de semaine est fréquent (ISQ, 2007). Comme le choix des horaires de travail est généralement déterminé en fonction de l'ancienneté, ce sont les jeunes qui commencent dans le réseau qui se retrouvent avec ce type d'horaires. Or, les horaires constituent un élément déterminant dans l'évaluation que les jeunes font d'un bon emploi (Mercure, 2008). De plus, la porte d'entrée dans le réseau n'est plus l'emploi permanent et le recours à la flexibilité est devenu pratique courante (ISQ, 2007; Lapointe et Dallaire, 2005). La grande majorité des jeunes commencent leur carrière par le biais de contrats à durée déterminée. Les jeunes doivent souvent combiner plusieurs contrats à temps partiel, ils travaillent dans plusieurs départements différents, auprès de clientèles tout aussi diverses. Ils doivent également s'ajuster à des équipes toujours changeantes, ce qui rend plus difficile et plus longue l'acquisition des compétences nécessaires pour intervenir de manière efficace et se sentir à la hauteur. Le manque de connaissances techniques provoqué par une trop grande polyvalence et, conséquemment, la difficulté d'acquérir une assurance dans le travail, occasionne des frictions entre les professionnels qui

débutent et les plus expérimentés qui voient leurs tâches s'alourdir pour pallier le manque d'autonomie des premiers (Lapointe et Dallaire, 2005). C'est tout le travail d'équipe qui en est affecté, ainsi que le climat de travail. Puisqu'ils sont amenés à travailler dans plusieurs équipes différentes, il devient également difficile pour eux d'obtenir la reconnaissance qu'ils recherchent par leurs pairs. De plus, sur le plan de la santé et de la sécurité au travail, les jeunes professionnels dans certains secteurs d'emploi seraient plus nombreux à être victimes d'agressions physiques et psychologiques de la part de la clientèle (Shields et Wilkins, 2009).

1.4.2 La mobilité professionnelle dans un contexte de rareté de main-d'œuvre

Dans un contexte où l'emploi se fait plus rare, comme ce fut le cas jusqu'à la fin des années 1990, les jeunes semblent avoir peu de marge de manœuvre sur le marché du travail. La littérature fait plutôt état de jeunes qui se conforment aux exigences d'un marché de l'emploi où il est parfois nécessaire de cumuler les emplois et les formations pour multiplier ses chances d'obtenir un emploi jugé intéressant, au prix parfois d'un investissement moindre dans les autres dimensions de leur vie (Bourdon, 2001; Castel, 2001). Toutefois, le contexte actuel semble placer avantageusement certains jeunes sur le marché du travail, dans les secteurs où la pression due à la rareté de la main-d'œuvre se fait plus fortement ressentir. Actuellement, les jeunes quittent leur emploi en plus grand nombre que les travailleurs plus âgés. On explique généralement cette situation par le fait que les jeunes travailleurs sont à une période d'expérimentation du marché du travail (Galland, 2004) ou par un calcul de coûts et bénéfices, les jeunes ayant moins à perdre en quittant leur emploi que les travailleurs qui ont acquis au fil des années divers avantages liés à leur ancienneté (Griffeth, Hom et Gaertner, 2000).

La mobilité des jeunes semble devenir leur force de négociation sur le marché de l'emploi. Certains jeunes peuvent tirer avantage, et ils le font, du contexte actuel de la

main-d'œuvre. Il semble que ce soit leur capacité plus grande de mobilité qui force les organisations à changer leur mode de gestion¹³ (Audet, 2004). Les jeunes vont là où les conditions de travail leur apparaissent plus intéressantes et ces éléments ne sont pas uniquement liés au salaire ni à la stabilité d'emploi, même s'ils ne sont pas négligeables. L'idée qu'ils se font d'un travail intéressant est également liée aux conditions qui favorisent l'utilisation de leurs compétences, la réalisation et l'expression de soi, le plaisir et le climat de travail. Les conditions qui favorisent une meilleure articulation du travail, de la famille et des loisirs font également partie des critères à partir desquels ils évaluent la qualité d'un emploi (Malenfant *et al.*, 2006 ; Audet, 2004 ; Collectif, 2003). Bien sûr, il est exagéré de penser que tous les jeunes travailleurs détiennent la même marge de manœuvre sur le marché de l'emploi. Toutefois, ce ne sont pas seulement les jeunes qui ont une formation qualifiée qui jouissent d'une grande mobilité. On note le même phénomène dans certains secteurs d'emploi qui nécessitent des qualifications moins spécialisées (Trottier et Gauthier, 2007 ; Gauthier *et al.*, 2004), tel que le secteur manufacturier (Malenfant *et al.*, 2006).

En résumé, les jeunes, qui se retrouvent en début de trajectoire professionnelle, doivent souvent cumuler plusieurs difficultés à la fois. L'intensification du travail, l'augmentation des exigences de qualifications et de productivité, la flexibilisation des modes d'organisation du travail les touchent tout particulièrement. Parallèlement, l'allongement de la période de formation fait qu'il n'est pas rare que les premières années d'expérience sur le marché du travail correspondent au moment où les responsabilités familiales surviennent. Les jeunes cumulent donc des difficultés à la fois au travail et

¹³ On voit de plus en plus dans la littérature en management des recommandations qui soulignent l'importance de favoriser la reconnaissance au travail, la mobilisation des compétences, la motivation en emploi (Branham, 2004 ; Griffeth et Hom, 2001, Osberg *et al.*, 1995). On met en évidence l'importance d'un bon climat de travail, de la cohésion des équipes et du plaisir au travail. La conciliation du travail et du hors travail devient également un enjeu important. De plus, on insiste aussi sur une nouvelle forme de gestion appelée « gestion participative » où l'on invite à « négocier » plutôt qu'imposer les règles. Ces recommandations ne visent pas seulement les jeunes, mais ils constituent néanmoins la clientèle cible des plans de relève dans plusieurs secteurs d'emploi.

dans la sphère familiale qui contraignent les possibilités de réalisation de soi. On peut alors se demander comment cette situation affecte le rapport au travail des jeunes infirmières et les choix professionnels qu'elles sont amenées à effectuer.

1.5 LES OBJECTIFS

Comme nous l'avons annoncé précédemment, l'objectif de cette thèse est de cerner l'ensemble des processus qui conduisent les jeunes infirmières à faire le choix de quitter leur emploi. Pour répondre à la question : qu'est-ce qui motive autant de jeunes infirmières à vouloir quitter leur emploi ?, il est nécessaire de cerner le rapport que les jeunes entretiennent avec le travail et le hors-travail. Défini en termes d'attentes, de représentations, de valeurs, de statut et de droits qu'il mobilise et génère (Hamel, 2007; Gendron et Hamel, 2004), le rapport que les jeunes entretiennent avec le travail est généralement appréhendé dans la littérature selon trois angles différents: le rapport au travail serait 1) le résultat de conditions de travail particulières dans lesquelles les jeunes se retrouvent en début de carrière (Castel, 2001); 2) façonné par leur socialisation qui induirait des valeurs plus expressives au travail (Bajoît, 2003; Gauthier *et al.*, 2004; Gauthier, 2002; Vultur *et al.*, 2002; Zoll, 2001; Dubar, 2001.); 3) ou encore conditionné par les événements de la vie personnelle, principalement le fait de devenir parent, qui peuvent aussi modifier les attentes et les attitudes des individus à l'égard du travail (Delay, 2008; Garner *et al.*, 2006; Méda, 2001). Le travail serait concurrencé par d'autres domaines de la vie, ce qui conduirait à une certaine forme de décentralisation subjective de son importance sur le plan de la définition de soi et de l'investissement temporel et affectif. Ce sont principalement ces trois dimensions– les conditions de travail, les valeurs, le fait de devenir parent– auxquelles les auteurs réfèrent pour aborder la question du rapport au travail¹⁴.

¹⁴ Plus exceptionnellement le lien en santé et rapport au travail a été analysé. Voir les travaux d'Hélaridot (2006).

Contrairement à la plupart des études qui se concentrent davantage sur l'une ou l'autre de ces dimensions, nous pensons qu'elles doivent être toutes considérées pour bien cerner le rapport que les jeunes infirmières entretiennent avec le travail. À ces trois dimensions, nous en ajoutons une quatrième– le pouvoir de négociation des jeunes infirmières dans les milieux de travail et dans leur vie hors travail– qui conditionne leur niveau d'engagement, tant dans la sphère professionnelle que familiale, et qui influence les perceptions qu'elles ont du travail.

Ainsi, nous pensons qu'il est nécessaire de situer le rapport au travail dans la réalité concrète du marché du travail et dans l'expérience qu'en font les jeunes infirmières pour mieux cerner la centralité objective par rapport à la centralité subjective, c'est-à-dire la place réelle qu'occupe le travail dans la vie des infirmières par rapport à celle qu'elles souhaiteraient qu'il occupe. En ce qui concerne la vie personnelle, nous ne nous limitons pas au fait d'être parent. D'autres dimensions doivent être prises en considération, la santé, la situation professionnelle du conjoint ou de la conjointe ou tout autre changement qui conduit à une redéfinition de l'espace professionnel. De plus, l'âge ne doit pas être le seul facteur de différenciation entre les travailleurs même s'il peut être pertinent pour comprendre certaines facettes de leur réalité et de leurs valeurs (Delay, 2008; Vendramin, 2005). Il nous semble tout aussi important de distinguer les jeunes entre eux en fonction d'autres éléments : leurs capacités et leurs ressources, leur origine sociale, leur situation en emploi, leur situation familiale, leur état de santé, leur niveau de formation et leurs compétences. On peut aussi penser que le pouvoir de négociation des jeunes affecterait également certaines dimensions de leur rapport au travail. En effet, la capacité des jeunes infirmières à négocier des conditions de travail qui répondent davantage à leurs attentes en emploi ou sur le plan de la conciliation du travail et du hors-travail peut également contribuer à maintenir un niveau d'intérêt, de motivation et d'engagement qui va influencer leur manière de vivre le travail. De la même façon, leur capacité à négocier et à mobiliser les ressources dans leur vie personnelle et familiale peut avoir une influence sur leur investissement au travail (Nicole-Drancourt, 1994).

Nous formulons ainsi les quatre dimensions à considérer pour une compréhension globale du rapport au travail et des conduites en emploi des jeunes infirmières : 1) leurs conditions de travail, 2) leurs valeurs et attentes à l'égard du travail, 3) la dynamique entre leur rapport au travail et leur rapport au hors-travail et 4) leur pouvoir de négociation en milieu de travail et dans la sphère personnelle et familiale.

Voici, de manière détaillée, les objectifs généraux et spécifiques que nous poursuivons dans cette recherche. Pour répondre à notre question de recherche, nous devons :

1. Comprendre l'ensemble des processus qui mènent les infirmières à vouloir quitter leur emploi.
 - 1.1. En cernant leurs valeurs, leurs attentes et leurs représentations à l'égard du travail;
 - 1.2. En détaillant leur expérience concrète du marché du travail en étant attentif à ce qui se passe dans les autres dimensions de leur vie (personnelle et familiale);
 - 1.3. En développant une compréhension des conduites qu'ils adoptent en milieu de travail et des stratégies qu'ils développent en lien avec leur réalité professionnelle et personnelle;
 - 1.4. En documentant le contexte plus général du milieu de la santé et des services sociaux tel que les particularités de l'organisation du travail, les changements qui sont survenus dans les modes de gestion et dans les pratiques et les enjeux auxquels le système québécois de la santé fait face, particulière en ce qui concerne la main-d'œuvre jeune.

2. Comprendre comment évolue le rapport au travail des jeunes en fonction des événements qui surviennent dans leur vie professionnelle, familiale et personnelle :
 - 2.1. En identifiant ce qui a constitué, de leur point de vue, les points critiques de leur trajectoire professionnelle, c'est-à-dire les événements de leur vie personnelle et professionnelle qui ont modifié, à la hausse ou à la baisse, leur implication dans le travail ou l'importance qu'ils y accordent dans la définition de soi;

2.2. En effectuant une analyse fine des négociations qui se sont déroulées tant dans l'univers professionnel que personnel et familial et qui avaient comme enjeu leur investissement en emploi ou plus généralement leur rapport au travail.

Peu d'études, à part celle de Garner *et al.* (2006), se sont penchées sur l'interaction entre les différentes dimensions de la vie pour comprendre la relation entre la place objective et la place subjective qu'occupe le travail dans la vie des individus. Ces travaux portaient toutefois spécifiquement sur le contexte français et étaient axés exclusivement sur les perceptions à l'égard du travail et non sur la manière dont ces perceptions se traduisent dans les conduites. De plus, la plupart des études qui s'intéressent au rapport au travail des jeunes se sont concentrées principalement sur les représentations, les attitudes et les stratégies des jeunes à un moment précis de leur trajectoire en emploi. Dans la littérature, nous retrouvons peu d'études, à part celles de Hamel (2003) et de Fleury (2008), qui ont analysé ce rapport dans une perspective longitudinale, en essayant de comprendre comment il évolue dans le temps selon les différents événements qui se produisent dans la vie au travail aussi bien que dans la vie hors travail. L'étude de Hamel, bien qu'intéressante, exploite peu l'impact de la vie personnelle et familiale sur l'évolution du rapport au travail. L'étude de Fleury, basée sur des données quantitatives, a fait un portrait intéressant des valeurs des jeunes à l'égard de plusieurs dimensions de leur vie, qu'il compare d'ailleurs à celles de la génération des baby-boomers. Toutefois, la méthodologie privilégiée ne permettait pas de saisir la perspective des acteurs et le sens qu'ils donnent à leurs actions; ceci nous apparaît particulièrement important dans ce projet pour comprendre les motivations des infirmières à quitter leur emploi et la manière dont elles expliquent l'évolution de leur rapport au travail.

Du côté des études sur le roulement, les différentes approches préconisées offrent une vision limitée du phénomène pour plusieurs raisons. D'abord, elles négligent de considérer la dimension sociale présente dans le processus de décision, c'est-à-dire les interactions entre les individus impliqués dans la décision de quitter, l'importance des autres dimensions de la vie qui peuvent orienter les choix professionnels et le contexte

social plus global qui définit un certain cadre et qui influence l'évolution des trajectoires professionnelles. Ensuite, parce que les différents modèles ne permettent pas de comprendre le processus qui mène au départ puisque l'emphase est généralement mise sur la cause ou l'événement déclencheur qui provoque le départ. On sait très peu de choses sur la manière dont s'installe, au fil du temps, le désir de quitter son emploi, sur l'effet cumulé des insatisfactions ou encore sur les liens entre les irritants en milieu de travail et la réalité familiale et personnelle. Enfin, très peu d'études ont abordé la question du roulement à partir de la perspective des acteurs. Les études quantitatives ou encore celles qui visent à valider des modèles existants ne permettent pas d'avoir accès au sens que les individus donnent à leur action, à ce qui motive leurs choix et à la manière dont ils expliquent leurs décisions.

Pour combler ces lacunes et intégrer l'ensemble des connaissances pertinentes aux questions posées par cette thèse, nous adoptons un cadre théorique fondé sur l'approche des parcours de vie, la sociologie de l'individu et la sociologie de la négociation, apte à rendre compte de la multiplicité des éléments à considérer dans l'étude du rapport au travail et du roulement de la main-d'œuvre. Ce cadre est présenté dans la section suivante.

DEUXIÈME PARTIE

C HAPITRE 2

THÉORIES ET MÉTHODE

2.1 THÉORIES

L'approche que nous avons adoptée s'inspire de la perspective des parcours de vie (Elder *et al.*, 2004; Lalive D'Épinay *et al.*, 2005; McDaniel et Bernard, 2011) et de différents courants en sociologie de l'individu (Martuccelli, 2006, 2204; Bajoît, 2003; Dubar, 2001) qui ont comme point commun d'accorder une place importante au contexte social, aux contraintes structurelles, de même qu'à l'autonomie des acteurs et à leur capacité d'agir sur leur parcours de vie. Ces approches permettent de rendre compte des liens entre le contexte social plus global, les différents contextes de vie d'un individu et ses comportements en emploi. Elles invitent à conceptualiser le rapport au travail comme un processus qui évolue dans le temps à travers lequel plusieurs éléments de la vie d'un individu et de ses proches se combinent pour donner une orientation particulière aux trajectoires professionnelles.

Toutes deux adoptent un angle d'analyse qui se situe au niveau de l'individu, non pas dans sa dimension psychologique, mais dans sa dimension sociale, c'est-à-dire en tentant de cerner comment l'individu se construit tout au long de la vie en interaction avec les environnements sociaux dans lesquels il évolue. Les deux approches s'attardent aux structures sociales qui circonscrivent le champ des possibles et répartissent différemment les ressources selon l'âge, le genre, la classe sociale, l'origine ethnique, etc. Elles laissent

toutefois une place à l'imprévisibilité de la vie, à des degrés différents toutefois¹⁵, qui peut ouvrir de nouvelles voies ou encore être source de nouvelles contraintes.

Une attention particulière est ainsi accordée aux bifurcations, aux événements soudains et imprévus qui bouleversent les parcours de vie (Elder, 2004; Martuccelli et Singly, 2009;). Selon ces perspectives, l'individu n'est pas appréhendé comme un être passif soumis aux différents contextes et aux structures sociales. Il est considéré comme un acteur dans la construction de sa biographie pouvant influencer le cours des événements, faire des choix, prendre des décisions et agir sur son environnement social. De plus, à la fois la perspective des parcours de vie et la sociologie de l'individu conçoivent l'individu comme un acteur qui s'inscrit dans plusieurs espaces sociaux– le travail, la famille, la vie sociale, etc.– qui sont liés les uns aux autres. L'intelligibilité du monde social nécessite la prise en considération de l'interrelation entre ces différents domaines et du nécessaire travail de l'acteur qui en résulte. Ces deux approches comportent toutefois des spécificités sur lesquelles nous voulons particulièrement insister dans l'étude du rapport au travail et du roulement de la main-d'œuvre.

2. 1.1 L'approche des parcours de vie

L'approche des parcours de vie¹⁶ permet de saisir le caractère dynamique des phénomènes sociaux et leur évolution dans le temps. Elle repose sur quatre principes

¹⁵ Il existe actuellement un débat sur la standardisation des parcours de vie. Certains auteurs soutiennent que les parcours de vie se sont dé-standardisés, qu'ils sont de moins en moins soumis à des cadres normatifs et institutionnels. Les parcours seraient plus flexibles à cause des opportunités plus nombreuses qu'offrent les sociétés contemporaines permettant aux individus de construire de manière plus personnelle leur biographie. Il existerait également une grande diversité dans les situations de travail, de vie familiale et d'éducation de même que dans leur coordination (Gherghel, 2013; Settersten, 2003). D'autres nuancent toutefois ces propos en démontrant que les trajectoires éducationnelles et professionnelles demeurent fortement institutionnalisées et réglementées, mais que ce serait plutôt la trajectoire familiale qui se serait désynchronisée par rapport aux deux autres trajectoires (Gherghel, 2013; Brückner et Mayer, 2005). Quant aux tenants de la sociologie de l'individu, ils reconnaissent généralement une part très importante à l'imprévisibilité dans les parcours de vie (Martuccelli et Singly, 2009).

¹⁶ Plusieurs auteurs ont inspiré notre conception de l'approche des parcours de vie. Nous nous sommes principalement basés sur l'approche de Glenn Elder et d'auteurs canadiens et européens s'inscrivant dans

analytiques : 1) la vie représente une trajectoire constituée d'expériences qui s'étendent de la naissance à la mort; 2) la vie est faite de multiples facettes en interaction (travail, famille, santé, formation, vie sociale, etc.); 3) la vie est constituée de liens sociaux de sorte que les trajectoires de vie s'influencent mutuellement; 4) les contextes sociaux, locaux et nationaux affectent la vie des individus qui, en retour, ont un impact sur ces différents contextes (McDaniel et Bernard, 2011).

La perspective des parcours de vie est ainsi construite autour de deux grandes dimensions liées l'une à l'autre: l'axe multidimensionnel et l'axe temporel. Les données produites doivent nous permettre de saisir les interactions entre les différentes dimensions de la vie d'un individu, de même que les interactions entre sa vie et celle de ses proches (l'axe multidimensionnel). Elles doivent aussi nous permettre de cerner l'effet du temps sur le déroulement des trajectoires individuelles (l'axe temporel). La capacité d'agir des acteurs (*human agency*) s'exprime à travers ces deux axes.

L'axe temporel

Étudier le rapport au travail des jeunes et leurs comportements en emploi selon la perspective des parcours de vie, c'est considérer le rapport au travail comme une dimension qui évolue dans le temps en fonction de divers éléments. Pour saisir la dimension temporelle, il est utile de conceptualiser les différentes dimensions de la vie sous forme de trajectoire. C'est l'ensemble des trajectoires de travail, de famille, de santé et d'éducation qui constitue le parcours de vie d'un individu (Lalivé D'Épinay, 2005). Les trajectoires sont faites de continuités et de ruptures avec un cheminement tracé par le passé. Elles sont ponctuées de phases plus stables et de périodes de changements qui se traduisent en transitions— passage d'un statut à un autre qui nécessite l'adoption de nouveaux comportements—, en événements de la vie (*life events*)— changements relativement brusques dans le cours de l'existence d'un individu— ou encore en

cette tradition (McDaniel et Bernard, 2011; Lalivé d'Épinay, 2005). Nous avons aussi puisé certains concepts du côté de la sociologie française à partir des travaux de Michel Grossetti plus particulièrement (2004).

bifurcations (*turning point*)– changements qui réorientent de manière significative le cours de l'existence individuelle (Sapin *et al.*, 2007; Lalive D'Épinay *et al.*, 2005; Elder, 2004). Des événements imprévisibles peuvent modifier de façon inattendue le parcours de vie des individus, et se présenter sous forme de nouvelles possibilités ou de nouvelles contraintes. Toutefois, la réalité du passé, de même que certains choix et certaines décisions antérieures conditionnent la survenue d'autres événements, donne une direction spécifique à une trajectoire (*path dependency*). Comme le mentionnent McDaniel et Bernard (2011), le passé façonne les contraintes et les possibilités qui se présentent, de même que les aspirations et les attentes des individus. Cette perspective souligne donc l'importance de cerner à la fois les continuités et les ruptures qui s'expriment à travers les trajectoires individuelles.

Cette perspective suggère que les transitions, événements, bifurcations peuvent avoir des effets à long terme dans les parcours de vie des individus. Sur le plan analytique, cette perspective conduit à considérer les changements selon deux temporalités distinctes : le temps court et le temps long. Ainsi, les changements sont analysés en eux-mêmes (temps court), mais ils s'inscrivent également dans des séquences plus longues qui orientent sur le long terme les parcours de vie (temps long) (Grossetti, 2004 ; Héléardot, 2006). Le temps court est celui où se vit la crise ou le changement; le temps long est celui de l'évolution dans le temps des effets que produira l'événement dans l'ensemble du parcours de vie. Il s'agit en fait de deux temporalités distinctes qui sont liées l'une à l'autre.

Le moment et l'enchaînement des événements et des transitions jouent également un rôle déterminant dans la manière dont les trajectoires des individus vont évoluer. Nous savons par exemple que l'arrivée d'un enfant peut avoir des effets à long terme sur le déroulement de la vie professionnelle d'un individu et sur ses possibilités d'avancement (Lapierre-Adamcyck *et al.*, 2006; Pacaut *et al.*, 2006; Rapoport *et al.*, 2006), conséquences d'ailleurs différentes pour les hommes et les femmes. Chaque phase de la vie renvoie également à une réalité spécifique à laquelle le chercheur doit être attentif.

Étudier le rapport au travail des jeunes et leurs conduites en emploi, c'est ainsi tenir compte du moment particulier que représente la jeunesse en tant que période par excellence où se conjuguent plusieurs transitions de vie et caractérisée par une phase intensive de construction de plusieurs projets de vie: le départ de la maison familiale, l'entrée sur le marché du travail, la mise en couple et l'expérience de la parentalité. (Molgat, 2011; Gauthier, 2008; Galland, 2004).

Cette perspective porte également une attention particulière aux inégalités cumulatives, qui façonnent, dans le temps, le parcours de vie des individus. Plusieurs auteurs soulignent que les inégalités— autant les avantages que les désavantages initiaux— ont tendance à croître avec l'effet du temps (McDaniel et Bernard, 2011; Shuey and O'Rand, 2006; O'Rand, 2002). Les inégalités de genre, d'âge, d'emploi, de santé et d'éducation peuvent affecter les attentes des jeunes à l'égard du travail et leur engagement dans leur emploi. Nous savons par exemple que le choix d'une formation, fortement lié au genre, offre des perspectives salariales et des possibilités d'avancement très inégales (Kruger et Levy, 2001), ce qui a des effets sur les stratégies de conciliation privilégiées. Dans le domaine de l'emploi, la forte segmentation du marché du travail s'est effectuée au détriment de la protection sociale et de la sécurité d'emploi d'une proportion croissante de jeunes travailleurs, générant ainsi de fortes inégalités intergénérationnelles (Castel, 2001; Chauvel, 2002). Il existe aussi des inégalités importantes entre les jeunes (inégalités intragénérationnelles) en fonction des ressources personnelles et des capitaux scolaires dont ils sont pourvus; des inégalités qui sont générées également par les premiers pas dans la vie active, c'est-à-dire le secteur occupé, le type de contrat, la durée du parcours d'insertion, qui ont un effet durable sur l'évolution de la trajectoire professionnelle (Delay, 2008). De plus, certains auteurs observent l'émergence de nouvelles inégalités liées aux conditions de l'épanouissement de soi dans le travail (Vendramin, 2005). Nous savons par exemple que certains métiers conduisent plus que d'autres à développer des problèmes de santé physique ou mentale au travail, comme c'est le cas notamment des infirmières (Bourbonnais, 2005a et b, 2001a et b, 1999a et b).

La dimension temporelle s'incarne aussi à travers les liens intergénérationnels. Ces liens, qui peuvent prendre diverses formes et se dérouler dans différents espaces sociaux, jouent un rôle majeur dans le déroulement des trajectoires de vie. Les familles et les milieux de travail sont des lieux où se mettent en scène des rapports intergénérationnels qui remplissent différentes fonctions. Ils visent, notamment, la socialisation des plus jeunes par des personnes expérimentées via la transmission de valeurs, de perceptions et d'un savoir particulier. Plus spécifiquement, par rapport à ce projet, on peut penser que les expériences vécues par les parents par rapport à leur emploi peuvent influencer les représentations des jeunes face au travail (Delay, 2008; Martuccelli, 2006), ou que les valeurs familiales des parents peuvent influencer certains choix de conciliation. La fonction de mentorat, où les débutants sont socialisés par des travailleurs seniors chargés de leur enseigner les particularités de leur travail et la culture de l'organisation, peut aussi avoir un effet sur les valeurs et les comportements en emploi. Les générations maintiennent des liens, transmettent des valeurs, des savoir-faire et partagent différentes formes de ressources (capital social, culturel, économique).

Étudier le rapport au travail selon la perspective des parcours de vie, c'est également tenir compte de changements sociaux qui marquent les sociétés modernes : nouvel éthos de vie, désynchronisation et diversification des trajectoires de vie et changements dans le domaine de l'emploi. Toutefois, malgré la diversification des trajectoires, la culture et la société joueraient toujours un rôle dans l'aménagement des différentes transitions et des événements de la vie. Selon Lalive d'Épinay, « à chaque étape est associé un cadre social et culturel, c'est-à-dire un ensemble d'enjeux, d'options et de contraintes, de rôles et de statuts d'âge spécifiques, qui structure l'existence de tous ceux qui accèdent à la période de vie en question » (2005 :198). La société propose des scénarios qui sont des cadres normatifs indiquant l'âge attendu des différentes étapes de la vie¹⁷. Les scénarios

¹⁷ Les auteurs ne s'entendent pas sur l'importance des cadres normatifs dans la structuration des parcours de vie. Settersten (2003) se demande dans quelle mesure l'âge serait un réel déterminant des vies humaines puisque les individus peuvent suivre d'autres voies que les scénarios dominants proposés par la société et vivre les transitions de la vie à des âges très différents.

baliseraient et orienteraient également la conception que se font les individus de ce qui est accessible pour eux dans la vie (McDaniel et Bernard, 2011).

L'axe multidimensionnel

Les événements ne sont pas isolés du champ dans lequel ils se produisent. L'approche des parcours de vie considère généralement qu'il y a une interdépendance assez forte entre les multiples domaines de la vie— le travail, la santé, l'éducation et la vie familiale et sociale (l'encastrement des sphères de la vie). Les changements produits dans une sphère peuvent avoir des effets dans les autres sphères, ce que Grossetti (2004) nomme la superposition des contextes, provoquant ainsi un niveau d'instabilité maximal dans l'ensemble de la biographie d'une personne et pouvant réorienter l'ensemble du parcours de vie. La perspective des parcours de vie souligne également l'importance de considérer les individus au sein d'un réseau de relations dont les vies s'influencent mutuellement. Ce qui survient dans la vie d'un proche peut avoir des effets à court et à long termes sur l'orientation du parcours d'un individu (Krüger, 2001; Moens et Han, 2001), une interdépendance qui augmente l'imprévisibilité des parcours de vie (Carpentier et White, 2013) et nécessite divers ajustements tout au long de la vie. Différentes études ont notamment démontré que la vie familiale pouvait avoir un impact sur la façon dont se vit le travail (Garner *et al.*, 2006 ; Lapierre-Adamcyk *et al.*, 2006 ; Tremblay, 2004 ; Krüger et Levy, 2001 ; Bouchayer, 1994 ; Pitrou, 1987) et que des problèmes de santé étaient susceptibles d'affecter le rapport au travail des individus (Hélaridot, 2006).

Les périodes de transitions, les événements ou les bifurcations sont des moments privilégiés pour étudier les interactions entre les différentes dimensions de la vie. Ces moments constituent des périodes où plusieurs choses se passent en même temps. En période de transitions, les individus doivent abandonner les rôles qui leur sont familiers et adopter de nouveaux comportements. La survenue d'événements ou de bifurcations, mais aussi les transitions, obligent souvent les individus à réajuster certains choix de vie, à

établir une hiérarchisation différente des dimensions de leur vie (Lalive D'Épinay, 2005; Elder, 2004). L'individu sera alors amené à réévaluer sa situation, à prendre des décisions, faire des choix en fonction de la perception qu'il a de sa situation actuelle, de ses projets de vie de même que de la manière dont il se définit et qu'il souhaite s'investir dans les différentes sphères de sa vie. Ces périodes représentent des moments où souvent les individus doivent négocier des arrangements avec les personnes concernées par les changements dans le but de trouver des aménagements qui permettent de stabiliser leur nouvelle situation (Strauss, 1978).

2.1.2 La sociologie de l'individu

Du côté de la sociologie de l'individu, plusieurs travaux issus de différents courants théoriques aux États-Unis, en Angleterre, en France et au Canada¹⁸, ont contribué à mettre en évidence tout le travail nécessaire de l'acteur dans la construction de sa biographie et dans le processus de construction de soi dans les sociétés contemporaines. Les tenants de cette approche reconnaissent que les parcours de vie se sont diversifiés et individualisés, qu'ils sont de moins en moins institutionnalisés et soumis à des cadres normatifs. Devant les multiples possibilités qu'offre la société, l'individu doit développer sa réflexivité, faire des choix dans tous les domaines de sa vie et se questionner sur les meilleures décisions à prendre pour réussir sa vie. Ces choix comportent cependant des risques que les individus doivent apprendre à gérer dans leur biographie, le choix est devenu contrainte et oblige à une plus grande réflexivité (Kuty, 2004). Ce travail de construction de soi, même s'il repose sur l'individu, n'est toutefois pas coupé de dynamiques structurelles plus larges. La notion d'épreuve, telle que développée par Martuccelli, constitue un opérateur analytique qui permet de relier les processus structuraux et les itinéraires personnels. Les épreuves sont définies comme « des défis historiques, socialement produits, inégalement distribués que les individus sont contraints d'affronter » (2006 :12). Une analyse effectuée à partir des épreuves subjectives « doit

¹⁸ Voir l'ouvrage de Danilo Martuccelli et François de Singly pour plus d'informations sur le sujet (2009).

surtout essayer de cerner les moments où les existences sont effectivement touchées par des événements sociaux, déstabilisées ou fragilisées, et les manières dont les individus parviennent ou non, à y faire face » (Martuccelli, 2004 :305). Dans ce sens, le travail dans les sociétés contemporaines est considéré comme une épreuve pouvant prendre différentes formes selon la position sociale des individus, le contexte de travail, le métier exercé. Les individus y réagiront toutefois de manière très différente selon leurs aspirations, leurs ressources, leur situation personnelle, leur marge de manœuvre, etc. Les milieux de travail constituent un espace interactif où se fait la rencontre entre des structures sociales rigides et l'autonomie d'acteurs capables de développer des stratégies pour agir sur les contraintes structurelles.

L'épreuve du travail prend inévitablement son sens en relation avec ce processus de construction de soi qui s'effectue tout au long de la vie. Les individus s'attendent du travail qu'il soit une activité qui leur procure un fort sentiment de réalisation de soi. Ils recherchent un emploi qui va leur permettre de se découvrir eux-mêmes, d'affirmer leur singularité, de se dépasser. Le travail demeure un moyen pour gagner sa vie et pour s'intégrer socialement, mais il devient bien plus que cela dans l'expérience subjective qu'en font les individus. La reconnaissance de l'Autre– le supérieur, le collègue, le client–, qui permet la validation de soi, s'avère essentielle dans ce processus de construction identitaire (Martuccelli, 2006; Bajoît, 2003; Dubar, 2001). Toutefois, le travail ne constitue pas le seul espace de formation de soi. L'importance accordée au travail dans la définition de soi doit être mise en perspective avec les autres espaces sociaux dans lesquels s'inscrit l'individu, dont la famille et les différents réseaux sociaux auxquels il appartient, et qui participent également à la construction de son identité. À travers ses appartenances multiples, l'individu cherche à atteindre une certaine forme de cohérence identitaire en tentant de concilier les intérêts parfois divergents des différents mondes qu'il porte en lui, générant inévitablement des tensions qu'il doit arbitrer (Martuccelli et Singly, 2009; Coninck, 2006; Pescosolido et Rubin, 2002; Simmel, 1950). Les décisions liées à la sphère professionnelle font ainsi partie d'un processus beaucoup plus large de quête et de cohérence identitaires qui impliquent la vie dans son ensemble.

De ce fait, la notion d'épreuve dirige l'attention sur la manière dont se vit, du point de vue de l'individu, la rencontre entre ses attentes à l'égard du travail, ses aspirations, ses valeurs et l'expérience concrète qu'il fait du marché du travail qui façonnera la construction de soi. Cette expérience s'ancre inévitablement dans le contexte actuel du marché de l'emploi caractérisé notamment par une plus grande précarité d'emploi, des exigences de productivité accrues, une intensification du travail et une plus grande sollicitation de la subjectivité des travailleurs (Gaulejac, 2009; Linhart, 2008). Le concept d'épreuve renvoie également à un certain positionnement épistémologique et méthodologique. Selon cette perspective, l'intelligibilité des phénomènes sociaux s'appréhende à l'échelle de l'individu, puisqu'il est celui qui effectue ce travail de construction de soi. Au niveau méthodologique, c'est par le récit que font les acteurs de leurs « épreuves » ou de leurs différentes expériences de vie qu'il est possible de saisir le mieux ce travail de construction identitaire qui nécessite une position réflexive par rapport aux choix qui sont faits et à ce qui motive l'action (Martuccelli et Singly, 2009). La méthode de l'entretien s'avère particulièrement riche pour saisir ce travail sur soi.

2.1.3 La négociation

Les individus construisent leur biographie en effectuant des choix, en développant différentes stratégies et en négociant avec différents acteurs pour arriver à changer une situation ou pour atteindre un but. Pour Strauss (2006), la négociation ne se limite pas à la politique ou aux relations de travail. Strauss définit la négociation comme un processus d'interaction entre des individus qui se déroule dans le cadre de leurs activités quotidiennes. La négociation dont il est question ici réfère à toute activité de la vie quotidienne qui nécessite des arrangements entre des acteurs qui peuvent à la fois partager un intérêt général et commun et avoir à défendre des enjeux qui peuvent être propres à chacun (Strauss, 2006). Il propose de « considérer le monde social comme un ensemble d'arrangements et de bricolages permanents, comme un monde chaque jour (re)négocié » (Bourque et Thuderoz, 2002 : 23).

Plusieurs auteurs affirment que la société d'aujourd'hui offrirait beaucoup plus d'occasions de « négocier » différentes dimensions de la vie sociale. Nous serions à « l'âge de la négociation » pour reprendre l'expression de Thuderoz (2004), ce qui signifie, notamment, qu'il existe une expansion significative de ce qui peut être et doit être négocié dans nos sociétés. L'extension de la négociation serait causée par une plus grande indétermination institutionnelle qui ne formule plus de normes uniques, ce qui conduit à une pluralité de choix normatifs qui amènent les individus à prendre de nombreuses décisions et à négocier des arrangements. Ce qui est mis en évidence ici c'est tout le travail de subjectivation que l'individu doit entreprendre pour construire et gérer sa biographie qui nécessite aussi la mise en négociation de sa vision du monde et de ses choix dans un processus de délibération (Dubet, 1994). La négociation apparaît ainsi comme une modalité fondamentale du vivre ensemble (Bourque et Thuderoz, 2002).

Au cours de leur vie, les individus à maintes occasions faire des choix, prendre des décisions et tenter de composer avec des périodes de changements qui impliquent des négociations avec leur entourage, famille, amis, employeurs, collègues, représentants de l'État. Les principes analytiques de la perspective des parcours de vie permettent de considérer que même si la négociation se déroule dans un espace-temps circonscrit, c'est-à-dire à un moment donné et dans un domaine précis de la vie, c'est l'ensemble des dimensions de la vie d'un individu et de son histoire qui sont contenus dans la négociation dont les conséquences débordent largement le moment présent. Sur l'axe temporel, une négociation implique les événements du passé, fait directement référence à la réalité actuelle des individus ainsi qu'à la vision qu'ils se font de leur avenir, et a des conséquences plus ou moins durables dans le futur. Sur l'axe multidimensionnel, une négociation implique plusieurs acteurs, concernés à différents degrés par la négociation, dont les enjeux peuvent s'étendre à plusieurs domaines de la vie à la fois. L'ordre négocié, pour reprendre l'expression de Strauss (1978), est fait de compromis et il est également le résultat d'un rapport de force entre des acteurs interdépendants qui occupent une position sociale spécifique qui, selon Kolb et Putnam (2004), est déterminante dans le processus de négociation. Les individus ne sont pas tous égaux dans une négociation.

On pourrait, sur le plan théorique, distinguer deux niveaux de négociation, liés l'un à l'autre. D'une part, les négociations visent à agir sur les contraintes et les possibilités pour élargir le champ des possibles qu'offrent les différents espaces sociaux dans lesquels s'insèrent les individus, et qui sont porteurs de structures sociales. D'autre part, les négociations visent à hiérarchiser différemment l'investissement des individus dans les différentes sphères de leur vie. Ce deuxième point réfère à tout un processus où l'individu, en fonction des événements qui surviennent dans sa vie, de la manière dont il se définit et des projets qu'il vise, doit prioriser certains domaines de la vie au détriment d'autres et ainsi arbitrer entre ses différentes appartenances dans un souci de cohérence identitaire. Ces deux niveaux agissent l'un sur l'autre dans un mouvement dialectique, puisque les scénarios proposés par la société façonnent l'identité des individus, mais l'individu va aussi négocier les scénarios en fonction de sa construction identitaire, c'est-à-dire en fonction de ses priorités, de ce qu'il est et de ce qu'il veut devenir. Ces deux dimensions sont détaillées aux sections suivantes.

Structures, human agency et négociations

Les individus négocient à partir d'un contexte spécifique avec les moyens dont ils disposent. Les négociations visent soit à préserver ou à modifier certains éléments du contexte pour améliorer une situation et pour atteindre un but (Bernard, 2007). Elles visent ultimement à modifier les scénarios proposés par la société, ou encore à rendre plus égalitaire leur accessibilité, souvent liée à l'âge, au genre et à l'appartenance sociale (Sen, 2003; Chauvel, 2002). De fait, l'individu s'insère dans plusieurs contextes : sociétal, familial, professionnel et social. Chacun de ces contextes est porteur de structures sociales qui sont source de contraintes et de possibilités que l'individu tentera de saisir ou de négocier selon ses propres intérêts, ses valeurs, ses aspirations (Bourque et Thuderoz, 2002). Les entreprises, les établissements scolaires, la famille, institutions de niveau mésocial, représentent des points de contact entre les individus et les structures sociales. Ce sont des espaces de médiation et de négociation des déterminants structurels,

et, en même temps, des champs d'expérience qui façonnent l'identité des individus et l'idée qu'ils se font du déroulement de leur vie (Lalive D'Épinay, 2005). Il est donc important de comprendre ce qui est négocié dans ces différents espaces, en considérant le poids des structures sociales et des institutions qui conditionnent les possibilités et les contraintes, mais qui façonnent aussi, par le biais des scénarios proposés par la société d'appartenance, les attentes, les aspirations et ce que les individus considèrent qu'il est possible de négocier (McDaniel et Bernard, 2011; Kruger et Levy, 2001). La diversité des choix ne doit pas faire oublier qu'ils peuvent être contraints, et par conséquent être perçus par les individus comme étant non négociables.

De plus, l'impression d'avoir ou non le choix réfère à tout un processus social où se rencontrent l'individu dans ce qu'il a de plus intime (ses valeurs, son histoire de vie, ses ressources, ses aspirations, ses rêves) et la société dans ses dimensions les plus rigides et inégalitaires (accès différencié aux ressources matérielles, éducatives, de santé; propositions de scénarios selon l'âge, le genre et la classe sociale, etc.). En effet, l'histoire de vie et la position sociale des individus sont aussi, en partie, le résultat du poids des structures sociales. Les individus ont toutefois une certaine marge de manœuvre pour faire changer les choses, même si les moyens dont ils disposent peuvent être très variables de l'un à l'autre (Sen, 2003). La société n'est pas statique. Elle évolue. C'est cette dynamique entre le *human agency* et les structures sociales qu'il nous faut arriver à cerner en analysant les processus de négociation dans ces différents espaces. Il faudra toutefois que l'analyse, tout en faisant place au point de vue des acteurs et à la manière dont ils expliquent leurs actions, puisse retracer ces processus structuraux plus globaux qui peuvent ne pas être transparents aux yeux des acteurs eux-mêmes (McDaniel et Bernard, 2011; Martuccelli, 2004; Bernard 1993).

Pour rendre compte autrement que sous forme d'épreuves psychologiques et morales, l'analyse doit également cerner les différents mécanismes sociaux produisant ces épreuves. La prise de vue « panoramique » doit ainsi constamment aller de pair avec le zoom en « gros plan », afin de cerner les multiples diffractions au travers desquelles se distille ce processus. (Martuccelli, 2004 :306)

En conséquence, les représentations, les motivations et les choix individuels doivent sans cesse être replacés dans un contexte plus large et dans une analyse plus macro des phénomènes sociaux. Dans le cadre de ce projet, nous porterons une attention à la perception qu'ont les jeunes infirmières de ce qui est possible pour elles de négocier et de ce qui ne l'est pas; nous examinerons également ce qu'elles négocient et dans quel but en portant une attention particulière aux éléments de contexte, à leur position sociale et aux moyens dont elles disposent pour tenter d'obtenir ce qu'elles souhaitent. Nous voulons en fait mieux comprendre comment s'exerce leur capacité d'agir (*human agency*) en lien avec les contraintes structurelles présentes dans leur milieu de travail et dans leur vie personnelle et familiale.

Arbitrages, identité et négociations

Les arbitrages que font les individus entre les différentes dimensions de leur vie et les priorités qu'ils établissent sont intimement liés à leur identité. Comme nous l'avons vu, certains travaux en sociologie ont contribué à rendre compte de toute la complexité du travail de construction identitaire. Les travaux de Dubar (2001) et Bajoît (2003) ont démontré que l'individu cherche à la fois à se réaliser personnellement, à être reconnu par les autres et il recherche une certaine forme de continuité entre ce que les autres attendent de lui et ce qu'il désire (Bajoît, 2000, 2003; Dubar, 2000, 2001). Dans la perspective de Dubar, ce travail de construction identitaire implique deux types de transactions : des transactions « internes » et des transactions « externes » (2001). Les transactions internes représentent en fait le travail que l'individu fait avec lui-même pour harmoniser ce que les autres attendent de lui et ce qu'il souhaite pour lui-même. Ces transactions sont dites subjectives. Les transactions externes constituent un travail de négociation entre l'individu et les autres significatifs pour arriver à concilier les identités pour soi et pour autrui. Ce sont des transactions dites objectives. Elles impliquent des négociations entre l'individu en quête d'identité et de reconnaissance et les individus qui sont en position d'offrir ces marques de reconnaissance et de statuts.

Les travaux de Simmel (1950) et d'autres chercheurs s'inscrivant dans cette voie (Coninck, 2006; Pescosolido, 2000), ont aussi contribué à mieux comprendre la nature du travail identitaire qui caractérise les individus des sociétés contemporaines. Simmel a démontré que l'individu moderne s'inscrit dans plusieurs cercles sociaux à la fois. Placé devant des exigences contradictoires émanant de ses multiples appartenances, l'individu cherchera à réduire les tensions identitaires en effectuant des choix et en priorisant certains aspects de sa vie dans le but d'atteindre une certaine cohérence identitaire (Martuccelli et Singly, 2009; Coninck, 2006; Simmel, 1950). On peut penser toutefois que ce repositionnement « à l'intérieur de soi » ne se fera pas de manière isolée. Il implique des interactions et, souvent, des négociations avec les personnes concernées par ces changements. Ainsi, le travail identitaire nécessite, dans un mouvement dialectique, un travail en soi et un travail en interaction avec les autres personnes significatives impliquées dans la situation en changement.

Comme nous l'avons déjà mentionné, les différents domaines de la vie sont liés. Le travail, la famille, l'éducation et la santé doivent être appréhendés comme un système dynamique. Un changement dans un domaine nécessite généralement des ajustements dans d'autres sphères de la vie. Ce principe analytique en implique un autre, le parcours de vie des individus est toujours lié à celui d'autres individus. Un changement (transition, événement marquant, bifurcation) qui survient dans la vie d'un individu a des effets dans la vie des autres personnes avec qui il a des liens. Pour mieux comprendre le rapport que les infirmières entretiennent avec le travail et les choix professionnels qu'elles font, nous devons donc nous attarder aux négociations au sein de la famille et dans les milieux de travail qui ont un impact sur la manière de vivre le travail. Nous devons cerner ce qui, au sein des familles, est négocié entre les conjoints ou les proches et qui a un effet sur l'implication professionnelle de chacun; et ce qui, en milieu de travail, est négocié pour obtenir une plus grande satisfaction au travail et pour rester motivé et engagé dans son travail, en considérant bien sûr que l'objet des négociations peut concerner des aspects de la vie personnelle et familiale. La distinction de genre est importante à explorer puisque la majorité des études démontrent que les hommes et les femmes ne vivent pas la même

réalité et ne nourrissent pas non plus les mêmes attentes à l'égard de leur vie professionnelle et familiale (Garner *et al.*, 2006; Lapierre-Adamcyk *et al.*, 2006 ; Tremblay, 2004 ; Méda, 2003; Dubar, 2001; Krüger, 2001).

Plus spécifiquement, dans la sphère familiale, au-delà des négociations concernant la répartition des tâches domestiques et des soins aux enfants, on peut penser que les négociations peuvent porter sur la manière dont les conjoints souhaitent vivre leur vie de famille, ce qu'ils attendent et ce qu'ils recherchent par le biais de cette expérience. Il s'agit en fait de cerner ce que la famille représente pour les infirmières, la manière dont elles souhaitent s'y investir et les négociations qui en résultent pour atteindre leur but. Tous ces éléments façonnent le rapport que les infirmières entretiennent avec le travail, et, conséquemment, le degré d'implication recherché ou souhaité dans la sphère professionnelle.

Dans la sphère professionnelle, pour mieux cerner la dimension identitaire, il nous faudra explorer ce que signifie le travail pour les jeunes infirmières, ce qu'elles attendent du travail, ce qu'elles en retirent, la manière dont elles souhaitent s'y investir et les stratégies et négociations qui en résultent pour que l'emploi occupé se rapproche le plus de leurs attentes. Il nous faudra cerner comment les autres dimensions de leur vie influencent leur perception du travail et leur implication dans la sphère professionnelle. Le temps, souvent associé à la question des horaires quand il est question de travail, est à notre avis un enjeu beaucoup plus vaste qui mérite une attention particulière, parce qu'il relie tous les domaines de la vie et qu'il revêt un caractère central pour les individus. Quelles sont les dimensions de leur vie ou de leur identité qui sont concernées par le temps, le temps qui manque, qu'on ne peut planifier, qui épuise, sur lequel on souhaite avoir plus d'emprise ? Nous souhaitons donc porter une attention particulière à la signification que les infirmières accordent au temps à travers l'expérience subjective qu'elles font du travail.

La perspective des parcours de vie et la sociologie de l'individu offrent des bases théoriques et méthodologiques qui permettent de rendre compte des dimensions sociales qui façonnent le rapport au travail et orientent les décisions professionnelles. Ces approches insistent sur l'importance de considérer l'interaction entre le contexte sociohistorique, les contextes de vie et les comportements individuels. La sociologie de l'individu nous invite à mettre en relation le travail de construction de soi avec l'expérience que les infirmières font du marché du travail pour mieux comprendre les choix professionnels qui sont faits.

L'approche que nous avons adoptée est centrée sur l'individu, mais il ne s'agit pas d'un individu qui se définit exclusivement par ses dimensions psychologiques. L'individu dont il est question dans notre perspective est un individu social, qui se construit en interaction avec d'autres individus et qui est engagé dans un travail de construction de soi tout au long de la vie. En somme, la décision de quitter son emploi s'insère dans un processus beaucoup plus large qui interpelle l'individu dans ses liens avec les autres et dans ses aspirations à l'égard du travail qui se définissent en lien avec ses différents contextes de vie.

Conséquemment, prenant appui sur ces approches théoriques, nous concevons le « rapport au travail » comme le résultat de la rencontre entre les représentations, les attentes et les valeurs que les individus entretiennent à l'égard du travail et l'expérience concrète qu'ils font du marché du travail, qui, dans un mouvement itératif, contribue à redéfinir continuellement leur identité en fonction des événements qui surviennent aussi bien dans leur vie au travail que dans leur vie hors travail.

2.2 MÉTHODE

C'est en prenant appui sur ces perspectives théoriques que nous avons amorcé en 2009 une étude de cas auprès d'infirmières et d'infirmière auxiliaires¹⁹. Nous avons obtenu, du comité d'éthique de la recherche de la Faculté des arts et des sciences (CÉRFAS), un certificat d'éthique pour effectuer le terrain de recherche (voir l'annexe 1) puis chaque participante a signé un formulaire de consentement éclairé (voir l'annexe 2). Des entrevues individuelles de type récit de vie ont été effectuées pour comprendre, du point de vue des participantes, comment a évolué leur rapport au travail et les processus qui les ont amenées à quitter leur emploi. Les entretiens auprès des infirmières constituent le cœur du projet, mais d'autres sources de données ont également été interrogées en complément à ce volet. Des entrevues individuelles semi-dirigées ont été effectuées auprès de gestionnaires, d'acteurs-clés du milieu et de représentants syndicaux. Elles avaient pour but de nous familiariser davantage avec le contexte de travail dans lequel les infirmières sont amenées à travailler, les exigences avec lesquelles elles doivent composer dans l'exercice de leurs fonctions et ce qui est recherché comme profil lors de l'embauche. Nous avons également pu avoir accès à des données quantitatives recueillies lors d'un autre projet auquel nous avons participé au sujet de la même population à l'étude²⁰. Ces résultats nous ont permis d'établir la manière dont les départs se sont répartis dans le temps sur une période donnée.

Tout au long de cette démarche de recherche, nous avons pu compter sur la participation active d'un comité consultatif²¹ impliqué à toutes les étapes de la recherche. Ce projet a

¹⁹ Puisque nous ne présenterons pas une analyse différenciée selon le titre d'emploi et dans le but d'alléger le texte, nous utiliserons seulement le mot infirmière considérant toutefois que les résultats présentés concernent aussi bien les infirmières que les infirmières auxiliaires.

²⁰ Ce projet portait sur la fidélisation des infirmières et des infirmières auxiliaires d'un Centre de santé et de services sociaux de la région de Québec. Il a été mené entre 2009 et 2011.

²¹ Le comité consultatif, de nature paritaire, était composé de plusieurs acteurs clés de l'établissement : des représentants de la direction des ressources humaines, de la direction des soins infirmiers, de la direction des affaires universitaires, du conseil des infirmières et des infirmiers, du conseil des infirmières et infirmiers auxiliaires de même que du syndicat local de cette catégorie d'emploi. Des acteurs d'autres organisations étaient aussi présents : des représentants du ministère de la Santé et des Services sociaux

été développé en co-construction avec les membres de ce comité qui ont participé à l'identification des objectifs et de la question de recherche. Par leur expérience et leur connaissance du terrain, ils ont également contribué à éclairer certains choix méthodologiques, notamment l'identification de la population à l'étude et les critères de sélection. Ils nous ont également facilité l'accès au terrain lors de la période du recrutement. La diffusion des résultats s'est étalée sur plusieurs rencontres où des résultats préliminaires ont d'abord été présentés. Ces rencontres avaient pour but d'échanger avec les membres du comité sur nos premières analyses de recherche et de vérifier si notre lecture de la situation faisait écho à leur expérience terrain. Elles ont aussi permis de recueillir leurs commentaires et leurs réactions dans le but de pousser plus loin la réflexion sur certains aspects des résultats et de considérer certains éléments qui nous avaient échappé lors de l'analyse. Ces échanges furent très fructueux et ont permis d'ancrer notre démarche de recherche dans les préoccupations du milieu et la réalité du terrain tout en faisant évoluer les connaissances et la réflexion sur la réalité de travail des jeunes infirmières.

Ce chapitre traite des différentes étapes qui ont ponctué la démarche de recherche : le choix de la population à l'étude, les techniques de collecte de données, les procédures d'échantillonnage, les méthodes de recrutement, le profil des participantes et le traitement et l'analyse des données. Nous terminerons cette section en abordant les limites de la recherche.

2.2.1 Le choix de la population à l'étude

Le réseau de la santé est un secteur intéressant pour étudier l'évolution du rapport au travail des jeunes et le phénomène du roulement parce qu'on y observe : 1) des

(MSSS), de l'Association québécoise des établissements de santé et des services sociaux (AQESSS) ainsi que l'Ordre régional des infirmières et des infirmiers du Québec (ORIIQ).

changements à plusieurs niveaux : dans l'organisation du travail, dans les modes de gestion et dans les pratiques de soins; 2) des conditions de travail qui posent des défis à l'articulation de la vie professionnelle et personnelle; 3) un nombre croissant de jeunes professionnels qui développent des problèmes de santé, et 4) un taux de roulement élevé. Nous avons choisi de faire une étude de cas institutionnelle dans un seul établissement pour étudier en profondeur les différents éléments qui interviennent dans la construction du rapport au travail des infirmières et dans la décision de quitter son emploi. Comme il s'agit d'une étude sur un seul cas, le choix du cas est particulièrement important. Il doit être fait en fonction de sa pertinence théorique, de ses caractéristiques et de sa qualité intrinsèque, de sa typicité, de la possibilité d'apprendre avec le cas choisi, de son intérêt social et enfin de son accessibilité pour l'enquête (Pirès, 1997). Ce sont ces différents critères qui ont guidé le choix de l'établissement à l'étude.

Nous avons fait le choix de mener l'étude dans un CSSS de la province de Québec qui affichait un taux de roulement particulièrement élevé, comparable toutefois à plusieurs autres établissements situés en milieu urbain. Le CSSS choisi est un établissement semblable à plusieurs autres CSSS que ce soit par les services qui y sont offerts ou les employés qui y travaillent. Les CSSS sont des établissements qui offrent des services de première ligne à la population sur un territoire donné. Situé essentiellement en milieu urbain, le CSSS où s'est déroulée l'étude dessert une population d'environ 300 000 personnes. Il comporte deux missions principales : 1) les CLSC (centre local de services communautaires), où sont offerts des services de santé et de services sociaux, de nature préventive ou curative, de réadaptation ou de réinsertion et 2) les centres d'hébergement qui accueillent des personnes âgées qui, en raison de leur perte d'autonomie, ne peuvent plus demeurer dans leur milieu de vie naturel. Cet établissement embauche 3500 employés de diverses professions de la santé et des services sociaux. On retrouve notamment des infirmières, des infirmières auxiliaires, des préposés aux bénéficiaires, des physiothérapeutes, des ergothérapeutes, des travailleurs sociaux, des psychologues, des aides familiales, des techniciens en pharmacie, etc.

Un seul groupe professionnel a été visé par la recherche. Plusieurs catégories d'emploi sont touchées par le roulement du personnel, mais c'est parmi la profession infirmière (bachelière, technicienne et auxiliaire) que les difficultés de rétention sont les plus importantes au sein de l'établissement (consultation des statistiques de l'établissement). C'est en outre dans cette catégorie d'emploi que les perspectives de recrutement sont les plus critiques pour l'avenir. Le choix de se pencher sur le personnel infirmier présente également un intérêt sociologique puisque, dans la littérature, on associe généralement la précarité de l'emploi chez les jeunes à un faible niveau de qualification (Castel, 2001). Or, les infirmières et les infirmières auxiliaires, qui sont pourtant des professionnelles qualifiées, sont confrontées en début de vie professionnelle à la précarité et à l'instabilité d'emploi, et ce, malgré la pénurie de main-d'œuvre qui sévit dans plusieurs établissements de santé au Québec (Table nationale de concertation sur la main-d'œuvre en soins infirmiers, 2008). Il nous a paru intéressant d'interroger comment ce contexte d'emploi affecte le rapport au travail de jeunes femmes qualifiées.

Nous avons fait le choix méthodologique de rencontrer des infirmières âgées de moins de 35 ans. D'abord, l'analyse des fichiers administratifs a mis en évidence le nombre particulièrement élevé de départs parmi ce groupe d'âge, même si de nombreux départs se produisent également parmi d'autres catégories d'âge. Ensuite, cette période est associée à un moment du cycle de la vie où s'effectuent de nombreuses transitions dans les sphères conjugale, familiale et professionnelle, considérant que les différentes transitions se produisent généralement à un âge plus avancé chez les jeunes (Molgat, 2011; Gauthier et Girard, 2008). D'un point de vue empirique, la sélection de cette tranche d'âge nous assure de pouvoir interroger l'impact des multiples domaines de la vie sur le rapport au travail des jeunes infirmières. Cette limite arbitraire, puisqu'il n'y a pas de définition précise de la jeunesse²², apparaît compatible avec la littérature sur les

²² Il n'existe pas de consensus sur une définition de la jeunesse. Les sociologues définissent la jeunesse en référence aux différentes phases de la vie qui marquent le passage de l'adolescence à la vie d'adulte (Gauthier, 2008 ; Galland, 1995). Les organismes gouvernementaux ont leur définition opérationnelle de ce qu'est un jeune. Par exemple, l'Institut de la statistique du Québec subdivise les âges de la jeunesse en plusieurs catégories : les 15 à 19 ans, les 20-24 ans, les 25 à 29 ans et les 30-34 ans pour marquer les différences entre ces groupes. Au niveau fédéral, les programmes destinés aux jeunes s'adressent

jeunes, et réaliste puisqu'une partie de notre échantillon devait avoir complété une formation de niveau baccalauréat.

2.2.2 Les techniques de collecte de données

De l'avis de plusieurs chercheurs, l'entrevue est la méthode la plus appropriée pour explorer les perceptions, les motivations et le sens que les individus confèrent à leurs actions (Kaufmann, 2013; Bertaux, 2010, Demazière et Dubar, 1997; Poupart, 1997; Bernard, 1993). Plus spécifiquement le récit de vie est considéré par certains auteurs comme étant une approche « particulièrement adaptée à la saisie de processus, c'est-à-dire des enchaînements de situations, d'interactions, et d'actions » et la plus pertinente pour saisir l'articulation entre les domaines de la vie (Bertaux, 2010 :72). Cette méthode s'avère également particulièrement riche pour saisir tout le travail de construction de soi que sont amenés à effectuer les individus dans les sociétés contemporaines (Martuccelli et Singly, 2009).

Pour saisir le rapport au travail comme un processus qui évolue dans le temps et les différents mécanismes sociaux impliqués dans la décision de quitter son emploi, des entretiens en profondeur de type récit de vie, d'une durée de deux heures et demie à trois heures, ont été menés durant lesquels les infirmières ont été invitées à raconter le déroulement de leur trajectoire professionnelle. Nous empruntons à Bertaux (2010) la définition de ce qui constitue un récit de vie que nous concevons, non pas dans sa forme restrictive comme étant un récit qui porte sur l'ensemble d'une vie, mais plutôt à partir du type de contenu recueilli lors de l'entretien. Comme le mentionne Bertaux, pour être considéré comme un récit de vie, l'entrevue doit dépasser le seuil de la simple description des faits, des explications ou encore des évaluations pour aller vers la mise en récit d'une

généralement aux individus âgés de 15 à 30 ans; au niveau provincial, l'âge varie en fonction des programmes, certains s'adressant aux 25 ans et moins, d'autres aux 35 ans et moins (consultation des sites Internet des différents programmes offerts).

situation donnée qui correspond bien souvent à une partie seulement de l'expérience de vie.

La conception que nous proposons consiste à considérer qu'il y a du récit de vie dès lors qu'un sujet raconte à quelqu'un d'autre, chercheur ou pas, un épisode quelconque de son expérience vécue. Le verbe « raconter » (faire le récit de) est ici essentiel : il signifie que la production discursive du sujet a pris la forme narrative. (2010 :35)

L'entretien doit être conduit de manière à entrer dans l'univers de l'individu, dans « son monde », d'avoir accès à son interprétation de la situation, à sa logique, aux liens qu'il fait entre les différents événements qui ont marqué sa vie et aux motivations qui ont guidé ses choix et ses décisions.

Les entretiens ne nous livrent jamais des « faits » mais des « mots ». Ces mots expriment ce que le sujet vit ou a vécu, son point de vue sur « le monde » qui est « son monde » et qu'il définit à sa manière, en même temps qu'il l'apprécie et qu'il tente de convaincre son interlocuteur de sa validité. C'est à la « découverte » de ces « mondes » que sont destinés les entretiens de recherche centrés sur les sujets qui ont accepté le dialogue. (Demazière et Dubar, 1997 :7)

Pour arriver à « produire du récit de vie », la manière de conduire l'entretien s'avère une étape essentielle de la démarche. Par des questions ouvertes, le participant est amené à « prendre le contrôle de l'entretien narratif » en racontant son histoire à sa propre manière, dans l'ordre qu'il le souhaite afin qu'il puisse exposer la trame de son histoire telle qu'il se la représente et telle qu'elle fait sens pour lui (Bertaux, 2010). Pour arriver à cette fin, les participantes rencontrées en entrevue étaient d'abord informées de la manière dont l'entrevue allait se dérouler, que l'entretien allait être fait en mode conversation, que nous allions retourner plusieurs années en arrière et qu'elles pouvaient prendre le temps qu'il fallait pour se remémorer certains faits. Nous insistions également toujours sur le fait qu'il n'y avait ni de bonnes ni de mauvaises réponses, que ce qui nous intéressait était de connaître leur histoire et ce qu'elles avaient vécu.

Pour amorcer l'entrevue, une première question plus factuelle était posée sur leur situation professionnelle actuelle afin de débiter de manière à mettre la personne à l'aise avant d'entrer dans le vif du sujet. Ensuite, l'entrevue se poursuivait avec une question ouverte permettant à la participante de se mettre en mode « récit »; la question se voulait très large, pour, dès le départ, l'amener à penser son expérience professionnelle en lien avec les autres dimensions de sa vie²³. Lorsque la personne n'abordait pas d'emblée les différents thèmes identifiés dans le schéma, des sous-questions permettaient d'orienter la discussion sur ces aspects de leur expérience. Le schéma a été construit de manière à être évolutif. Une première série de cinq entrevues a été effectuée en guise de prétest où nous avons modifié la question de départ et reformulé certaines questions. Par la suite, une analyse en continu a été effectuée tout au long de la réalisation des entrevues pour ajuster et enrichir le schéma d'entrevue et pousser plus loin certains questionnements.

Le schéma d'entrevue destiné aux infirmières (voir annexe 3) était divisé en trois blocs répondant à des objectifs spécifiques :1) cerner l'évolution des représentations, valeurs et attentes à l'égard du travail à travers le temps; 2) comprendre comment s'est fait la rencontre entre les attentes et les expériences concrètes de travail à chacune des expériences professionnelles – l'expérience spécifique au sein du CSSS était abordée dans cette section– et 3) saisir l'évolution de la place du travail dans la vie (la centralité du travail).

Même si l'étude de cas s'est déroulée dans un seul établissement, les infirmières ont été questionnées sur l'ensemble de leur trajectoire professionnelle depuis la fin de leurs études pour mieux saisir la manière dont avait évolué leur rapport au travail dans le temps. Cela permettait également de situer à quel moment est survenu l'expérience du CSSS dans la trajectoire professionnelle des participantes et de mieux comprendre les attentes qu'elles nourrissaient envers ce nouvel emploi en lien avec leurs expériences de travail antérieures et leurs projets futurs.

²³ La question posée était : Quand vous étiez plus jeune, comment envisagiez-vous votre vie, de façon générale, et pas seulement par rapport au travail? Puis, suivait cette deuxième question : Par rapport à la vie que vous souhaitiez avoir quand vous étiez jeune, comment se sont passées les choses finalement?

Un premier bloc de questions visait à cerner les valeurs, attentes et représentations à l'égard du travail en remontant à leur conception du travail lorsqu'elles étaient plus jeunes, avant même qu'elles fassent officiellement le choix d'une formation et qu'elles intègrent le marché du travail. Avec ces questions, nous voulions cerner l'influence qu'avaient eue leurs parents sur leurs représentations et valeurs à l'égard du travail. Le deuxième bloc de questions visait à saisir leur histoire professionnelle en lien avec les événements de leur vie personnelle et familiale qui ont eu un impact sur leur manière de vivre le travail. Des questions visaient également à recueillir des informations sur les choix, les décisions et les stratégies qui ont été déployées afin de diminuer l'écart entre leurs attentes et leurs réalités concrètes de travail, et qui pouvaient être de nature très variée : négociations en milieu de travail ou dans la vie personnelle, mobilité professionnelle, retour aux études, cumul études-travail, etc. Dans cette section, l'expérience de travail au sein du CSSS à l'étude était également abordée en détail afin de retracer les processus qui ont mené les infirmières à vouloir quitter leur emploi. Le troisième bloc de questions visait à saisir comment a évolué la centralité du travail par rapport aux autres domaines de la vie. Cela pouvait autant référer à l'importance du travail dans la définition de soi qu'à l'investissement temporel et affectif dans le travail. Les infirmières devaient identifier les événements qui sont survenus aussi bien dans leur vie professionnelle que personnelle ou dans celle de leurs proches et qui ont modifié leurs attentes à l'égard du travail, la signification du travail dans leur vie ou leur investissement en emploi, que ce soit à la hausse ou à la baisse.

Sans nécessairement constituer un échantillon formel, nous avons voulu compléter les entrevues individuelles par quelques entrevues auprès de gestionnaires, d'acteurs-clés et de représentants syndicaux parce qu'ils jouent un rôle important dans la définition du profil d'embauche, de l'intégration en emploi des nouvelles infirmières et de la mise en œuvre des stratégies de rétention. Ces entrevues avaient également pour objectif de mieux comprendre, d'un point de vue organisationnel, le contexte de travail des jeunes infirmières, les exigences à leur égard et la perception des différents acteurs des problèmes de roulement. L'idée n'était pas de confronter le discours des infirmières avec

celui des gestionnaires ou des représentants syndicaux, mais plutôt de nous doter d'autres points de vue pour nous permettre d'avoir une vue d'ensemble du phénomène tel qu'il était vécu au sein de cet établissement. Contrairement aux entrevues effectuées auprès des infirmières, les entrevues auprès des gestionnaires et acteurs syndicaux ont été structurées en fonction de thèmes précis (voir l'annexe 3). Nous les avons questionnés sur les exigences d'embauche et les attentes par rapport au rendement des nouvelles infirmières, leur compréhension de la situation de la main-d'œuvre jeune, leur interprétation du problème du taux de roulement des jeunes, les solutions que certains ont pu mettre en place dans leur milieu, les mesures qui, selon eux, devraient être implantées. Ces entretiens semi-dirigés, plus courts, ont été d'une durée variant entre 1 heure et 1h30.

Les entrevues auprès du personnel infirmier et des gestionnaires ont été faites en alternance de manière à enrichir les schémas d'entrevues destinés aux deux groupes d'acteurs. Une série d'entrevues a d'abord été menée auprès des infirmières qui avaient quitté leur emploi, suivi de quelques entrevues auprès des gestionnaires et d'acteurs-clés. En procédant de cette manière, les informations recueillies auprès des jeunes infirmières nous ont servi à questionner plus précisément les gestionnaires et les acteurs syndicaux sur les éléments problématiques qui ont été soulevés lors des entrevues. À l'inverse, le schéma d'entrevue utilisé pour questionner les jeunes infirmières a évolué en cours de route pour y intégrer des éléments qui ont été identifiés par les gestionnaires et les acteurs syndicaux.

2.2.3 Les procédures d'échantillonnage

La constitution de l'échantillon fut guidée par ce que Pirès (1997) appelle un échantillon par approfondissement-contraste. L'étude de cas suppose un échantillon par homogénéisation, qui repose sur l'étude d'un groupe ou d'une population relativement homogène (Pirès, 1997). Dans ce type d'échantillon, la diversité externe est limitée au profit d'une diversité interne au groupe. Ainsi, le choix de se pencher sur le personnel

infirmier au sein d'un établissement limite certaines différences du fait que les personnes rencontrées travaillent pour le même employeur, sont régies par la même convention collective et se retrouvent toutes dans un contexte de pratique similaire. Toutefois, nous avons été soucieux de nous assurer d'une certaine diversité au sein du personnel infirmier lors du recrutement. Nous avons identifié des critères de diversité interne pertinents à partir de la littérature, de notre connaissance du terrain et des échanges avec le comité consultatif: l'âge, le genre, le diplôme, le nombre d'années d'ancienneté, le fait d'avoir ou non des enfants, le nombre d'enfants ainsi que le secteur d'emploi (famille, enfance, jeunesse, soins à domicile, centres d'hébergement, etc.).

De ce fait, les infirmières et les infirmiers rencontrés devaient toutes, à un moment de leur trajectoire professionnelle, avoir travaillé pour le CSSS à l'étude. Lors des entrevues, certaines avaient fait le choix de quitter leur emploi et d'autres travaillaient toujours au sein de l'établissement. Les infirmières qui avaient quitté leur emploi devaient avoir moins de cinq ans d'ancienneté au sein de l'établissement, période durant laquelle se sont produits la majorité des départs (résultats des analyses quantitatives). Nous avons également voulu rencontrer des infirmières qui ont des enfants et d'autres qui n'en ont pas, l'effet de la grossesse et de l'arrivée d'un enfant sur les trajectoires professionnelles étant bien documenté dans la littérature en ce qui concerne les femmes du moins, tout comme l'âge des enfants peut également influencer la manière de vivre le travail (Chardon et Daguet, 2008; Malenfant et De Koninck, 2004; Tremblay, 2004; De Koninck, Malenfant *et al.*, 2001). Même si 80% du personnel infirmier sont des femmes, nous souhaitions rencontrer également des hommes, dans une proportion moindre toutefois, pour comparer leur rapport au travail à celui des femmes, et voir comment dans leur cas, le hors travail influence leur rapport au travail. On sait par exemple que la conciliation du travail et de la famille se pose différemment pour les hommes et les femmes (De Koninck, Malenfant *et al.*, 2001; Chardon et Daguet, 2008).

Nous avons aussi voulu assurer une certaine diversité en termes d'âge afin de pouvoir rencontrer de jeunes infirmières qui se trouvent à des phases différentes de leur vie

professionnelle, personnelle et familiale. De plus, le personnel infirmier est composé d'infirmières auxiliaires qui détiennent un diplôme d'études professionnelles (DEP), d'infirmières techniciennes qui détiennent un diplôme collégial (DEC) et d'infirmières bachelières qui détiennent un baccalauréat. Certaines poursuivent des études de maîtrise en soins infirmiers. Nous nous sommes donc assurés lors du recrutement d'obtenir une diversité relativement à la formation puisque ces infirmières peuvent être amenées à occuper des fonctions différentes. Nous avons également cherché à recruter des infirmières qui travaillent dans des secteurs diversifiés puisque la réalité de travail peut être très différente d'un secteur à l'autre.

Comme le mentionne Pirès (1997), le fait de n'avoir qu'un seul cas n'empêche pas la généralisation. Quand une recherche de ce type est bien construite, le cas cesse « d'être particulier et peut contribuer de manière significative à la connaissance » (1997 :140). La généralisation est possible lorsque le chercheur arrive, par un équilibre entre précision et ouverture, à identifier les processus, les propriétés ou qu'il peut dégager les effets ou les fonctions du système à l'étude. Les résultats deviennent « une série de clés susceptibles de les aider à comprendre ce qui se passe ailleurs » (Pirès, 1997 :152). Ainsi, au cours du recrutement, nous avons cherché à obtenir une diversité interne en fonction des critères que nous nous sommes donnés et nous avons été en mesure d'atteindre un certain niveau de saturation empirique. Toutefois, nous adhérons à l'idée de Kaufmann qui souligne que la saturation empirique ne peut porter sur l'ensemble des dimensions d'une recherche.

Il est rare qu'une recherche débouche sur la mise en évidence d'un seul modèle : elle est plutôt constituée d'un écheveau d'hypothèses, concepts et modèles, situés à des niveaux très divers. La saturation ne peut donc porter sur l'ensemble, et il semble même assez fréquent qu'un modèle central ne parvienne pas à être saturé.
(Kaufmann, 2013 :29)

Les données recueillies ont permis d'atteindre la saturation du modèle en ce qui concerne les processus de départ que nous avons identifiés. Les dernières entrevues effectuées n'apportaient aucune information vraiment nouvelle qui aurait pu remettre en

question nos interprétations. Les résultats ainsi obtenus sont donc généralisables à d'autres infirmières de moins de 35 ans qui travaillent au CSSS à l'étude ou encore dans d'autres CSSS²⁴. Toutefois, en ce qui concerne la question de l'évolution du rapport au travail, nous ne croyons pas avoir fait le tour de toutes les situations possibles. En poussant l'analyse plus loin, certains éléments nous sont apparus peu explicités. Quelques entrevues supplémentaires nous auraient permis de préciser certaines dimensions, de compléter et d'enrichir nos interprétations²⁵.

Pour le recrutement des gestionnaires et des acteurs-clés, nous avons cherché à rejoindre les différents paliers hiérarchiques puisque leurs préoccupations et leur marge de manœuvre concernant la main-d'œuvre sont différentes. Nous avons voulu rejoindre les assistantes aux supérieurs immédiats (ASI) qui sont celles qui accueillent et encadrent les infirmières qui débutent dans l'établissement. Les ASI ne sont pas des gestionnaires même si elles effectuent certaines tâches qui relèvent généralement de la gestion; elles font partie du personnel syndiqué et elles sont plutôt considérées comme des paires. Toutefois, compte tenu du rôle important qu'elles jouent auprès des jeunes professionnelles, leur participation au projet était incontournable. Parmi les autres acteurs-clés, nous voulions rencontrer les personnes qui, au service des ressources humaines, effectuent le recrutement, certains membres du Conseil des infirmières et des infirmiers (CII) et du Conseil des infirmières et infirmiers auxiliaires (CIIA), dont certains qui font partie du comité de la relève. Dans la catégorie « gestionnaires », les chefs de programme, les coordonnateurs d'équipe et les conseillères cliniciennes ont été identifiés comme des acteurs à rencontrer. Les représentants syndicaux locaux qui représentent la catégorie des infirmières et des infirmières auxiliaires ont également été rencontrés.

²⁴ Les membres du comité consultatif, qui était composé à la fois de représentants locaux, régionaux et provinciaux, reconnaissaient que les résultats dévoilés pouvaient très bien s'appliquer à la réalité vécue par les jeunes infirmières dans d'autres CSSS.

²⁵ Par exemple, la question du bénévolat a été évoquée dans une seule entrevue sans que la personne élabore sur le sujet ou que nous ayons pensé à la questionner davantage sur ce thème. Il aurait été pertinent de recueillir d'autres témoignages qui mettent en parallèle leur rapport au travail et leur engagement dans des activités de bénévolat ou d'autres activités citoyennes.

2.2.4 Les méthodes de recrutement

Les infirmières qui avaient quitté leur emploi ont été contactées dans un premier temps par une lettre d'information qui fut acheminée par le service des ressources humaines de l'établissement. Dans cette lettre, les objectifs de la recherche ainsi que les modalités de participation étaient présentés. Toutes les infirmières ayant quitté l'établissement entre 2005 et 2009 ont été rejointes de cette manière. Seulement cinq infirmières ont répondu à notre appel à ce moment. Les envois avaient été faits quelques jours seulement avant la mobilisation générale du réseau de la santé pour procéder à la vaccination contre la grippe AH1N1 qui s'est déroulée pendant l'automne 2009 et l'hiver 2010. Nous pensons que ce contexte particulier peut expliquer le faible taux de réponses obtenues. Nous avons par la suite procédé à une deuxième phase de recrutement, à la suite de l'approbation du comité d'éthique de la recherche et de l'accord du service des ressources humaines, où les infirmières ont été contactées, de manière aléatoire, par téléphone à leur domicile par la chercheuse. Cette méthode de recrutement fut très efficace. Toutes les autres participantes ont été jointes de cette façon.

En ce qui concerne les infirmières encore à l'emploi de l'établissement, elles ont été informées du projet par le biais de dépliants publicitaires laissés dans des endroits stratégiques sur leurs lieux de travail et dans leur casier. Les personnes intéressées étaient invitées à nous joindre par courriel ou par téléphone. Lors du premier contact téléphonique, plus d'informations étaient transmises sur les objectifs de la recherche et les modalités de participation. Quelques questions étaient aussi posées afin de s'assurer de recruter des participantes qui répondent à nos critères de sélection et qui présentent des profils diversifiés en fonction des critères qui avaient été identifiés (voir l'annexe 4).

Pour recruter les gestionnaires, acteurs-clés et représentants syndicaux, nous avons procédé par des appels téléphoniques à leur bureau. Ils ont été sélectionnés de façon aléatoire à partir d'une liste que nous avons obtenue de l'établissement.

2.2.5 Le profil des participantes

Entre novembre 2009 et décembre 2010, nous avons rencontré en entrevues individuelles 42 infirmières et infirmières auxiliaires âgées de moins de 35 ans. Le tableau 1 ci-dessous présente de manière détaillée le profil des participantes.

Tableau I : Profil des infirmières et des infirmières auxiliaires (N=42)

Âge	{ 25-29 ans	21
	{ 30-35 ans	21
Sexe	{ Hommes	3
	{ Femmes	39
Titre d'emploi	{ Infirmières	34
	{ Infirmières auxiliaires	8
Nombre d'enfants	{ Aucun	20
	{ Enceinte du premier	3
	{ 1 à 2 enfants	25
	{ 3 à 4 enfants	2
Études	{ DEP	8
	{ Technique	8
	{ Baccalauréat	20
	{ Études de 2e cycle	6
Ancienneté	{ 6 mois et moins	8
	{ De 7 à 18 mois	9
	{ De 19 mois à 5 ans	17
	{ Plus de 5 ans	8
Secteur d'emploi²⁶	{ CHSLD	14
	{ FEJ-SM	8
	{ SAD	10
	{ SC	4
	{ CRQ-GMF	3
	{ UMF	2
	{ Info-santé	1
	{ Santé-voyage	3
	{ Santé au travail	1
	{ Autres	2
Lien d'emploi	{ En emploi	16
	{ Ont quitté	26

²⁶ Le total ne correspond pas au nombre de participants puisqu'une personne peut avoir travaillé dans plusieurs secteurs.

Quant aux gestionnaires, acteurs-clés et représentants syndicaux, douze personnes ont été rencontrées entre mars et octobre 2010 comme l'illustre le tableau 2.

Tableau II : Profil des gestionnaires, acteurs clés et représentants syndicaux

Conseillère clinicienne	3
En charge du recrutement	2
Assistante du supérieur immédiat (ASI)	2
Chef d'unité	1
Chef de programme	1
Représentant syndical	2
Membre du Conseil des infirmières et des infirmiers (CII)	1
Total :	12

2.2.6 Le traitement et l'analyse des données

Comme il s'agissait de reconstituer des trajectoires professionnelles en lien avec les autres domaines de la vie, nous nous sommes basés sur une méthode d'analyse qui est utilisée par les approches biographiques (Bertaux, 2010; Creswell, 1998). Cette méthode rejoint sur plusieurs points les principes des entretiens compréhensifs (Kaufmann, 2013) et ceux de la théorisation ancrée (Laperrière, 1997; Paillé, 1994; Strauss et Corbin, 1990; Glaser et Strauss, 1967). Dans ce type de démarche de recherche, le travail d'analyse consiste à entrer dans l'univers des individus pour arriver à une compréhension « de l'intérieur » qui permet de découvrir la rationalité des acteurs et leur logique d'action (Charmaz, 2004; Demazière et Dubar, 1997).

Chaque histoire est tissée autour d'événements et d'actes structurants qui constituent le noyau central à partir duquel se construit le récit par ce que Ricœur a appelé « la mise en intrigue » (1985). L'analyse des récits de vie consiste à dégager des mécanismes et des processus sociaux en retraçant l'enchaînement des événements qui mène à la situation

étudiée et en identifiant les régularités ou les récurrences qui caractérisent ce phénomène (Kaufmann, 2013; Bertaux, 2010; Demazière et Dubar, 1997). Partant du cas particulier, l'analyse construit progressivement un modèle d'interprétation du phénomène par la mise en relation des récits entre eux qui conduit à la théorisation du phénomène à l'étude.

Tel est l'esprit du recours aux récits de vie dans cette perspective : remonter du particulier au général grâce à la mise en rapport de cas particulier, de ce qu'ils contiennent de données factuelles, d'indices donnés par les sujets, par la recherche de récurrences d'un parcours de vie à l'autre et à la mise en concepts et en hypothèse de ces récurrences. (Bertaux, 2010 :25)

C'est à partir de cette perspective que nos données de recherche ont été analysées. Toutes les entrevues effectuées ont été enregistrées après avoir reçu l'accord des participants et transcrites verbatim. Chaque entrevue a fait l'objet d'au moins deux écoutes, à des moments différents dans le processus d'analyse, avec des prises de notes détaillées sur les éléments qui apparaissaient alors plus importants, les intuitions, les impressions, les idées d'analyse qui émergeaient et les pistes de réflexion à approfondir.

Par la suite, un résumé compréhensif de chacune des entrevues a été effectué. Ces résumés, assez longs, reprenaient l'ensemble des dimensions abordées en entrevue en relatant le plus fidèlement possible les propos des participantes. Des extraits de verbatims particulièrement éloquents étaient insérés dans le texte pour appuyer et illustrer les idées des participantes qui nous apparaissaient importantes. Toutes les trajectoires professionnelles ont été reconstruites chronologiquement en cherchant à identifier l'enchaînement des événements qui a contribué à façonner le rapport au travail des participantes ou qui a mené à la décision de quitter son emploi. Les événements pouvaient autant se rapporter à l'univers du travail qu'à celui de la vie personnelle et familiale. Nous avons été soucieux à cette étape de ne pas perdre les liens faits par les participantes entre différents événements de leur vie qui se seraient produits à des périodes différentes. Nous avons également été attentifs aux contradictions dans les discours des participantes qui, selon Kaufmann (2013), révèlent bien souvent un

processus central du phénomène que l'on étudie. Ce premier travail de traitement de données a permis une meilleure appropriation du contenu, de développer une connaissance plus fine de chacune des trajectoires en plus de poursuivre le repérage de certains codes, catégories ou hypothèses qui avaient été amorcés lors de l'écoute des entretiens.

Les entretiens ont par la suite été codifiés à l'aide du logiciel N'Vivo. Les codes ont été regroupés en catégories plus larges. Une analyse transversale de chacune des catégories a été effectuée. Au fur et à mesure que se précisaient les liens entre les différentes catégories, l'analyse s'est raffinée et a porté sur la mise en relation de différentes catégories. Ce travail d'analyse comparative a conduit à l'identification d'une typologie des parcours de départ, c'est-à-dire des parcours qui présentent des similarités à partir de facteurs déterminants qui ont été identifiés dans les entretiens (Demazière et Dubar, 1997). Il a également permis de dégager des mécanismes et des processus sociaux permettant de mieux comprendre la manière dont le rapport au travail évolue dans le temps. Toutefois, nos interprétations se sont également construites à travers notre sensibilité théorique qui a inévitablement orienté notre regard vers certaines dimensions plus que d'autres, ce qui est inhérent à toute démarche de recherche.

The overall context, the immediate situation, and the researcher's training and theoretical proclivities all influence what an interviewer asks and hears or what ethnographer records. We do come from certain standpoints (Charmaz, 2004 : 983).

Ainsi, bien que le modèle d'interprétation que nous proposons émerge et s'ancre dans la réalité empirique, il est également construit à partir d'idées et de réflexions théoriques qui nous ont permis de pousser plus loin l'analyse, d'aller au-delà du discours des participantes, tout en restant lié à leur expérience subjective, pour atteindre une compréhension qui tient compte de dynamiques sociales plus larges. Cette façon de procéder permet de « faire parler » davantage les données, mais les nouvelles hypothèses émises doivent cependant être validées en retour par les données empiriques comme l'explique Kaufmann.

À mesure de la montée en généralité en effet, le chercheur doit apprendre à se libérer de la seule induction, et d'une induction trop puriste, pour la combiner avec des propositions théoriques établies, cependant mises à l'épreuve du terrain. Il doit malaxer concepts issus du frottement avec les faits, et concepts plus exogènes faisant voyage inverse, vers le terrain. À ce point, les lectures théoriques deviennent des instruments essentiels (alors qu'elles tendent actuellement à être laminées par l'idéalisation du terrain) (2013 :92)

Quant aux entrevues effectuées auprès des gestionnaires, elles ont été codifiées à partir des thèmes identifiés dans le schéma d'entrevue, mais en étant soucieux de laisser émerger d'autres catégories qui sont ressorties lors de l'analyse. Les codes ont par la suite été regroupés en catégories plus larges. Une analyse transversale des catégories a été effectuée. Ce volet ne constitue pas le cœur de la recherche. Il vient plutôt en appui pour mieux comprendre comment se vit l'insertion professionnelle des jeunes infirmières et identifier des éléments de l'organisation du travail qui pourraient aider la compréhension de leur situation en emploi. Le but n'était donc pas de faire une analyse qui respecte fidèlement toutes les étapes de la méthode de la théorisation ancrée, mais de s'inspirer de certains de ses principes.

2.2.7 Les limites

Dans le cadre de ce projet, l'analyse a porté sur le récit qu'ont fait les participants de leur trajectoire professionnelle. Cette posture méthodologique suppose de s'attarder à l'interprétation que font les acteurs de leurs expériences et au sens qu'ils donnent à leurs actions. L'analyse des récits soulève un enjeu, celui de la reconstruction a posteriori du parcours de vie par les acteurs (Bertaux, 2010). En effet, tout récit est le fruit d'une reconstruction rétrospective des événements et des motivations effectuée par les acteurs et qui évolue tout au long de leur parcours de vie. Le regard porté sur une période donnée de l'existence est largement influencé par tout ce qui est intervenu depuis cette période.

Le problème n'est pas tant celui du biais de mémoire, mais du filtrage ou des multiples médiations qui s'opèrent entre l'expérience vécue et le récit qu'en font les acteurs. Par exemple, ces derniers vont se souvenir davantage de certains éléments qui font sens pour eux et ils accorderont moins d'importance à d'autres aspects, même s'ils sont tout autant constitutifs de leur histoire; ou encore ils feront une lecture différente de leurs motivations et de leurs choix à la lumière des événements survenus depuis. Que l'événement se soit passé il y a plusieurs années ou seulement quelques jours, c'est le même processus qui opère. Cela constitue une limite inhérente à ce type d'approche, qui est toutefois compensée par la richesse des informations que l'approche par récit de vie permet d'obtenir. Peu d'autres méthodes donnent accès à une telle profondeur au niveau de l'expérience vécue (Kaufmann, 2013; Bertaux, 2010). Ces limites peuvent toutefois être minimisées par la mise en relation des différents récits, ce qui permet de faire ressortir les régularités et les récurrences et de dépasser les médiations et les singularités individuelles.

Le choix d'effectuer une étude de cas comporte également des avantages et des limites. Il présente notamment l'avantage, en limitant certaines différences liées aux conditions de pratique, de permettre une analyse approfondie de l'interaction entre le contexte de travail, l'évolution du rapport au travail et la décision de quitter son emploi, en lien avec les dimensions de la vie personnelle et familiale. Même si ce choix ne permet pas de généraliser à l'ensemble de la population des infirmières au Québec ou plus largement à d'autres contextes de travail qui éprouvent les mêmes difficultés, il permet toutefois de dégager des éléments importants à considérer dans l'étude du rapport au travail et du roulement de la main-d'œuvre qui pourront alimenter une réflexion théorique plus générale sur ces questions.

Des limites sont aussi liées à la catégorie d'âge sélectionnée, puisque l'étude visait les jeunes infirmières de moins de 35 ans qui sont pour la plupart en début de vie professionnelle. Une recherche auprès d'infirmières plus âgées, qui se situent à d'autres phases de leur vie professionnelle, familiale et personnelle, aurait permis d'obtenir une

vision plus globale de l'évolution du rapport au travail et aurait probablement révélé des parcours de départ différents.

TROISIÈME PARTIE

LES RÉSULTATS

C HAPITRE 3

POUR UNE COMPRÉHENSION DYNAMIQUE DU RAPPORT AU TRAVAIL : LA VALEUR HEURISTIQUE DE LA PERSPECTIVE DES PARCOURS DE VIE

PRÉAMBULE

Cet article ²⁷ répond à l'un des objectifs de la thèse qui vise à mieux comprendre comment évolue le rapport que les jeunes infirmières entretiennent avec le travail. Prenant appui sur les principes analytiques de la perspective des parcours de vie, cet article s'est attardé à identifier les dimensions à considérer dans l'étude du rapport au travail pour en saisir le caractère dynamique. Les différents principes de cette approche y sont présentés et mis en relation avec le récit qu'ont fait les participantes de leur trajectoire professionnelle. Les dimensions à considérer ont été identifiées à partir des différents événements qui, du point de vue des infirmières, ont modifié leur façon de vivre le travail ou encore la place du travail dans la définition de soi; ces événements pouvant aussi bien se rapporter à leur vie professionnelle, personnelle ou familiale.

Cet article ne présente pas une analyse exhaustive des résultats de la recherche, mais s'attarde à rendre compte de la valeur heuristique que présente l'approche des parcours de vie dans l'étude du rapport au travail. Il vise à démontrer l'importance de considérer l'interaction entre les multiples dimensions de la vie dans une perspective temporelle afin d'être en mesure d'atteindre une compréhension fine et nuancée de ce que représente le travail dans la vie des jeunes infirmières à différents moments de leur vie.

²⁷ Cet article a été publié dans la revue Sociologie et sociétés, Vol. XLV, n°1, printemps 2013, p.179-201.

Cet article a été publié dans la revue *Sociologie et sociétés* dans un numéro spécial portant sur les inégalités, les parcours de vie et les politiques publiques. Ce numéro a été publié en l'honneur de Paul Bernard, professeur de sociologie à l'Université de Montréal, qui, dans les dernières années de sa vie, a grandement contribué au développement de l'approche des parcours de vie dans le domaine des inégalités sociales et des politiques publiques. *Sociologie et sociétés* est une revue avec comité de pairs, dotée d'un comité de rédaction international et ouverte à l'interdisciplinarité. L'intérêt de publier dans ce numéro spécial réside dans la possibilité de mettre en lumière la pertinence de cette approche sociologique dans l'étude d'un phénomène social complexe qu'est le rapport au travail.

RÉSUMÉ

L'article a pour but de rendre compte de la valeur heuristique de l'approche des parcours de vie pour saisir le caractère dynamique du rapport au travail et de son évolution dans le temps. Les principes analytiques associés à cette approche insistent sur l'importance de saisir les interactions entre les différentes dimensions de la vie d'un individu, de même que les interactions entre sa vie et celle de ses proches, tout en considérant l'effet du temps sur le déroulement des trajectoires individuelles et du contexte dans lequel elles s'inscrivent. À partir d'une étude de cas effectuée auprès de jeunes infirmières du réseau québécois de la santé et des services sociaux, l'auteure démontre que le rapport au travail est le résultat d'un processus complexe où les aspirations des individus, leurs conditions concrètes d'emploi et les événements qui surviennent dans leur vie personnelle et familiale entretiennent des liens dynamiques et interdépendants qui façonnent le rapport au travail tout au long de la vie.

INTRODUCTION

L'objet de cet article est de rendre compte des possibilités qu'offre la perspective des parcours de vie pour mieux comprendre comment évolue le rapport que les individus entretiennent avec le travail tout au long de la vie. Pour ce faire, nous nous appuyons sur les données d'une recherche qualitative que nous avons menée auprès de jeunes infirmières et infirmières auxiliaires²⁸. Notre objectif n'est pas de faire une présentation exhaustive de nos résultats de recherche²⁹, mais de faire ressortir, à partir d'exemples tirés de notre corpus empirique, l'intérêt que présentent les principes analytiques associés à cette perspective dans l'étude du rapport au travail. Notre questionnement porte spécifiquement sur le rapport au travail des jeunes infirmières et s'insère dans un contexte où plusieurs organisations font face à des taux de roulement importants parmi cette main-d'œuvre, situation qui est particulièrement critique dans le réseau québécois de la santé et des services sociaux. Les gestionnaires se questionnent sur les valeurs des jeunes et sur les moyens pour favoriser leur rétention et les fidéliser à l'organisation. Dans ce contexte, une compréhension fine et nuancée de ce que représente le travail pour eux, de ce qu'ils recherchent dans un emploi et de leurs réalités concrètes de travail, appréhendée en lien avec leur situation personnelle et familiale, s'avère particulièrement importante pour développer des mesures appropriées qui tiennent compte des réalités spécifiques dans lesquelles les jeunes infirmières amorcent et poursuivent leur vie professionnelle.

Nous défendons l'idée que la perspective théorique des parcours de vie possède une valeur heuristique importante pour mieux saisir comment évolue le rapport que les

²⁸ Puisque les infirmières sont majoritairement des femmes, le féminin sera utilisé dans le but d'alléger le texte.

²⁹ Le lecteur intéressé à en savoir davantage sur les résultats de cette recherche pourra consulter la référence suivante. CÔTÉ, N. (2013), « Rencontre entre l'idéaltype de travailleur et l'idéal de travail : le cas des jeunes infirmières en début de vie professionnelle », in MALENFANT, R. ET CÔTÉ, N. (dir.), *Vers une nouvelle conception de l'idéaltype du travailleur*, Québec, Presses de l'Université du Québec.

individus entretiennent avec le travail tout au long de la vie. L'analyse en termes de parcours de vie permet de cerner l'effet du temps sur le rapport au travail en fonction des événements qui surviennent aussi bien dans l'univers du travail que dans celui du hors travail (santé, vie familiale, vie sociale, etc.). Elle amène à situer les attentes et les aspirations des individus dans l'expérience concrète qu'ils font du marché du travail, puis, en retour, à s'attarder à la manière dont les milieux de travail façonnent les attentes de ces individus et leurs comportements en emploi. Par l'importance accordée au contexte, elle rend compte de la diversité des situations présentes sur le marché du travail et dans la vie familiale et de leur influence sur la manière de vivre le travail.

Ainsi, le rapport au travail à travers cette perspective est mis en relation avec le rapport à l'emploi et au travail non salarié, qui entretiennent une relation dynamique influençant les trajectoires professionnelles. Le travail réfère à l'ensemble des conditions d'exercice de cette activité, c'est-à-dire, au contenu du travail, à la rétribution ainsi qu'aux rapports avec les collègues, les supérieurs et les clients (Paugam, 2000). Quant à l'emploi, il réfère plus spécifiquement au marché du travail, à ses conditions d'accès et de retrait, au type de contrat de travail duquel découlent des droits et des protections sociales et qui renvoie au degré de stabilité de la situation professionnelle (Maruani et Reynaud, 2004 ; Paugam, 2000). Le travail domestique, même s'il ne s'inscrit pas dans un rapport salarial, n'en demeure pas moins un travail puisqu'il s'inscrit dans le cadre d'une production nécessitant du temps, de l'énergie et un investissement subjectif pouvant entrer en conflit avec le travail rémunéré (Lallement, 2010). Le rapport au travail ne peut donc être conçu sans référence à ces trois dimensions qui façonnent les trajectoires professionnelles.

Après avoir fait état, dans la première partie, de la manière dont le rapport au travail des jeunes est abordé dans la littérature et de certaines limites que posent ces différentes études, nous présenterons, en deuxième partie, les principes analytiques de la perspective des parcours de vie et en quoi ils contribuent à appréhender autrement la question du rapport au travail. À partir d'exemples tirés d'une étude de cas menée auprès de jeunes

infirmières et infirmières auxiliaires, la troisième partie sera structurée autour de plusieurs dimensions du rapport au travail que l'approche des parcours de vie permet de faire ressortir. Nous démontrerons que les valeurs des jeunes infirmières à l'égard du travail sont façonnées à la fois par leur milieu d'origine, la société dans laquelle elles évoluent et leur profession, révélant ainsi une grande diversité entre les jeunes à l'égard des valeurs du travail. Nous rendrons également compte de la manière dont les conditions concrètes de travail, dans le contexte spécifique du réseau de la santé, affectent les attentes, les valeurs et les conduites en emploi des infirmières à différents moments de leur trajectoire professionnelle et comment, en retour, elles tentent de réduire l'écart entre leurs attentes et la réalité concrète de travail en nous attardant plus particulièrement aux stratégies qu'elles développent pour améliorer leur situation en emploi. Nous verrons également comment se redéfinit la place du travail dans leur vie à partir du moment où elles ont des enfants, les motifs qui sous-tendent leurs choix de conciliation et ce que cela révèle de leur rapport au travail. Finalement, un cas sera présenté, celui de Noémie, pour illustrer un concept central des parcours de vie, soit l'effet du temps court et du temps long sur les trajectoires professionnelles et le rapport au travail.

1. LES JEUNES ET LE RAPPORT AU TRAVAIL

La jeunesse est un objet de plus en plus difficile à « saisir » sociologiquement depuis que les parcours de vie des jeunes se sont diversifiés et complexifiés (Gauthier, 2008 ; Galland, 2004). En effet, il n'existe plus de cheminement typique menant vers la vie adulte et les repères habituels pour baliser cette période de la vie tels que la fin des études, le départ du foyer parental, l'entrée sur le marché du travail, la formation du couple et de la famille, s'avèrent bien souvent insatisfaisants pour saisir cette nouvelle complexité sociale. Avec le processus d'allongement de la jeunesse et de désynchronisation des seuils d'entrée dans la vie adulte, les frontières pour déterminer

cette période de la vie sont devenues plus floues et plus poreuses. Plusieurs parcours de vie sont marqués par un enchevêtrement des temps sociaux, de sorte que les séquences d'emploi, d'éducation et de vie familiale se combinent aléatoirement, conduisant à des cheminements plus diversifiés et individualisés (Guillermard, 2008). À travers toute cette diversité, il devient difficile de définir, d'une part, qui sont les jeunes et, d'autre part, de cerner la place et la signification du travail dans leur vie.

Ceci étant dit, plusieurs auteurs ont tenté de mieux comprendre la nature du rapport que les individus entretiennent avec le travail en l'analysant sous différents angles. Certains l'ont fait en invoquant un nouveau modèle culturel qui caractériserait nos sociétés et qui favoriserait la valorisation de certaines valeurs telles que l'autonomie, la réalisation de soi et l'expression de sa singularité (Bajoît, 2003; Dubar, 2001) ou encore la vertu de soi dans le travail (Martuccelli, 2006). Au travail, l'engagement des individus serait corrélatif de la possibilité de se réaliser et de se découvrir soi-même à travers l'emploi occupé. Ainsi, les choix et les décisions professionnelles seraient intimement liés à cette quête identitaire. Les jeunes ne seraient pas les seuls à adopter ces valeurs, mais ils le seraient davantage que les autres groupes d'âge, ayant été socialisés dans ce modèle culturel (Bajoît, 2003).

Pour d'autres auteurs, comme Castel (2001), les attitudes et les comportements des jeunes en emploi, de même que leur rapport au travail, seraient plutôt la conséquence de changements structurels dans le domaine de l'emploi qui génèreraient de nouvelles inégalités affectant plus particulièrement les jeunes les moins pourvus en capitaux scolaires, sociaux et culturels. Plus flexibles et incertains, les itinéraires professionnels seraient désormais moins linéaires, marqués par des allers retours entre des périodes d'emploi, de formation et d'inactivité. L'affaiblissement du modèle jadis dominant de l'emploi stable et durable tout au long de la vie, à partir duquel se structuraient le plan de carrière et les droits et les protections des travailleurs, céderait graduellement la place à

un modèle où les individus doivent assurer eux-mêmes leur employabilité sur le marché du travail (Trottier, 2000).

Les travaux de Nicole-Drancourt (1994), bien qu'ils ne portaient pas spécifiquement sur le rapport au travail, ont contribué à rendre compte de plusieurs principes structurants des trajectoires d'insertion des jeunes. Ses résultats ont démontré l'importance de prendre en considération la socialisation primaire et secondaire qui prédispose un certain « rapport à l'activité »³⁰, de s'attarder à l'identité sexuée qui délimite certains choix à l'égard du travail et de la famille et de porter une attention à la capacité des individus à négocier et à mobiliser les ressources nécessaires, dans la sphère du travail et de la famille, pour s'inscrire durablement en emploi.

On a aussi tenté de saisir le rapport au travail à travers son opposition entre sa valeur instrumentale— lorsque le travail remplit principalement une finalité économique et matérielle— et sa valeur expressive— principalement lorsque le travail est source de réalisation et de définition de soi³¹. Les jeunes ont été associés, dans certaines thèses qui ont alimenté de vifs débats sur la question, à un rapport davantage instrumental au travail (Zoll, 2001 ; Gorz, 1998 ; Méda, 1995), dans le sens où le travail ne semblait plus occuper une place de première importance dans leur vie et dans la définition de soi. Certains ont vu dans ces changements le signe de transformations plus profondes qui annonçaient une manière différente de vivre le travail et plus globalement un désir d'accorder plus d'importance aux autres domaines de la vie.

Jacques Hamel (2003), tout comme d'autres chercheurs depuis (Mercure, 2007 ; Méda, 2010), a contribué à nuancer cette vision dichotomique entre rapports instrumental et expressif en démontrant, à partir d'une étude longitudinale effectuée auprès de jeunes

³⁰ Nicole-Drancourt définit le « rapport à l'activité » comme le désir de se réaliser dans le travail.

³¹ Différentes typologies ont été utilisées pour saisir le rapport au travail : matérialiste / postmatérialiste, expressive/instrumentale, intrinsèque/extrinsèque, symbolique, sociale (Méda, 2011).

diplômés québécois, qu'après dix ans sur le marché du travail, plusieurs étaient passés d'un rapport instrumental à un rapport expressif au travail au fur et à mesure que l'emploi occupé s'alignait sur le diplôme obtenu ou sur un emploi satisfaisant. En adoptant une approche longitudinale, Hamel introduit alors la notion de changement dans le temps, un même individu pouvant passer d'un rapport au travail à un autre selon l'évolution de sa situation sur le marché du travail et de ses obligations familiales. Bien qu'intéressante, son analyse exploite peu l'impact de la vie personnelle et familiale sur l'évolution du rapport au travail, outre que pour signifier que les obligations familiales ont tendance à ancrer davantage les individus dans un rapport instrumental par les nombreuses charges financières qui pèsent sur eux à cette période de leur vie.

La plus récente étude de Daniel Mercure et Mircea Vultur (2010), bien qu'elle ne porte pas spécifiquement sur les jeunes, apporte une contribution significative à ce débat en mettant en évidence la diversité des formes d'orientation au travail, identifiant six types d'*ethos* de travail qu'ils définissent comme étant « l'ensemble des valeurs, attitudes et croyances relatives au travail qui induisent une manière de vivre son travail au quotidien » (2010 :6). S'éloignant d'une conception monolithique de l'*ethos* du travail, les auteurs présentent un portrait diversifié des individus dans la manière de vivre le travail, qui est d'ailleurs confirmé par des recherches portant plus spécifiquement sur les jeunes (Méda, 2011 ; Fleury, 2011, 2010). Cette étude présente l'intérêt d'identifier des éléments structurants dans la construction du rapport au travail tel que la situation professionnelle concrète des individus, le statut de l'emploi, le contenu et les conditions de travail, de même que l'histoire professionnelle. Toutefois, comme Hamel, les auteurs s'attardent peu aux dimensions personnelle et familiale qui peuvent contribuer à façonner le rapport au travail. Leur résultat concernant la centralité du travail et l'adhésion aux normes managériales nous laisse toutefois penser que ces sphères de la vie ont un effet non négligeable sur le rapport au travail.

Sous un registre un peu différent, les récents travaux de Dominique Méda (2011, 2010) soulèvent plusieurs questions à la fois méthodologique et théorique qui démontrent la complexité que représente toute entreprise qui vise à appréhender ce que représente réellement le travail dans la vie des individus. Adoptant une position critique, elle met en exergue la vision parfois réductrice de certaines enquêtes qui mettent principalement l'accent sur les valeurs et les aspirations des individus à l'égard du travail, lesquelles ne reflètent bien souvent pas la vraie nature du rapport que les individus entretiennent avec le travail³². En omettant de recadrer les attentes dans les réalités concrètes de travail, ces études occultent les conditions difficiles dans lesquelles les individus sont amenés à travailler et les fortes déceptions et désillusions qui s'en suivent.

À l'instar de Méda, nous croyons que ces différentes études, bien qu'elles dégagent des éléments importants à prendre en compte dans l'étude du rapport au travail, tendent à minimiser la diversité des éléments à considérer, ainsi que leurs interactions. En fait, elles ne parviennent pas à bien rendre compte du fait que le rapport au travail est un processus qui évolue dans le temps en fonction des attentes des individus, du cycle de la vie, des événements qui surviennent dans la sphère professionnelle et personnelle³³ et des contextes dans lesquels s'insèrent les expériences de travail. Peu de travaux portant spécifiquement sur le rapport au travail se sont penchés sur la dynamique entre l'ensemble de ces dimensions– conditions concrètes d'emploi, valeurs et attentes à l'égard du travail, parentalité, santé, formation– et leur effet sur l'évolution du rapport au travail.

Ainsi, en réponse à la question posée par Méda : « Par quel moyen saisir ce qu'il en est du rapport au travail des jeunes ? » (2011 :180), nous proposons une perspective

³² Dominique Méda défend la thèse que, dans les enquêtes sur les valeurs et les représentations, les individus ont tendance à surévaluer la valeur travail pour ne pas entacher l'estime de soi ou encore par une aliénation qui les empêche de voir qu'ils peuvent également se réaliser à l'extérieur du travail.

³³ Par rapport à la vie personnelle, c'est essentiellement l'effet de la parentalité sur le rapport au travail qui est examiné (Garner et al, 2006; Méda, 2001) ou plus marginalement les liens entre santé et rapport au travail (Hélaridot, 2006).

théorique qui permet de rendre compte de la multiplicité des éléments à considérer dans l'étude du rapport au travail et de la dynamique qui les relie. Prenant appui sur la perspective des parcours de vie, nous concevons le « rapport au travail » comme le résultat de la rencontre entre les représentations, les attentes et les valeurs que les individus entretiennent à l'égard du travail et l'expérience concrète qu'ils font du marché du travail, qui, dans un mouvement itératif, contribue à redéfinir continuellement leur identité en fonction des événements qui surviennent aussi bien dans leur vie au travail que dans leur vie hors travail.

2. LES PRINCIPES ANALYTIQUES DE LA PERSPECTIVE DES PARCOURS DE VIE

La perspective des parcours de vie se veut un moyen pour saisir l'historicité du sujet en proposant un cadre d'analyse que McDaniel et Bernard (2011) ont regroupé en quatre principes analytiques : 1) la vie représente une trajectoire constituée d'expériences qui s'étendent de la naissance à la mort; 2) la vie est faite de multiples facettes en interaction (travail, famille et vie sociale, santé éducation); 3) la vie est constituée de liens sociaux de sorte que les trajectoires de vie s'influencent mutuellement; 4) les contextes sociaux, locaux et nationaux affectent la vie des individus qui, en retour, ont un impact sur ces différents contextes. Ainsi, cette approche met en évidence l'importance de saisir les interactions entre les différentes dimensions de la vie d'un individu, de même que les interactions entre sa vie et celle de ses proches (l'axe multidimensionnel), tout en considérant l'effet du temps sur le déroulement des trajectoires individuelles (l'axe temporel). Le pouvoir qu'ont les individus d'agir sur leurs parcours de vie (*human agency*) s'exprime à travers ces deux axes.

L'axe temporel : l'effet du temps sur les parcours de vie

La perspective des parcours de vie permet de saisir les phénomènes sociaux dans la durée en mettant au cœur de l'analyse l'individu : ses représentations, ses expériences, ses actions. Pour saisir la dimension temporelle, il est essentiel de conceptualiser les différentes dimensions de la vie sous forme de trajectoires. C'est l'ensemble des trajectoires de travail, de famille, de vie sociale, de santé et d'éducation qui constituent le parcours de vie d'un individu (Lalivé D'Épinay *et al.*, 2005). Les trajectoires sont ponctuées de phases plus stables et de périodes de changements qui se traduisent en transitions– passage d'un statut à un autre qui nécessite l'adoption de nouveaux comportements–, en événements (*life events*)– changements relativement brusques dans le cours de l'existence d'un individu– ou encore en bifurcations (*turning point*)– changements qui réorientent de manière significative le cours de l'existence individuelle (Lalivé D'Épinay *et al.*, 2005; Elder, 2004). Des événements imprévisibles peuvent modifier de façon inattendue le parcours de vie des individus, et se présenter sous forme de nouvelles possibilités ou de nouvelles contraintes. Toutefois, ces imprévus de la vie n'empêchent pas que certains choix et certaines décisions antérieures peuvent également conditionner la survenue d'autres événements, donner une direction spécifique à une trajectoire (*path dependency*). Le passé façonne ainsi les contraintes et les possibilités qui se présentent, de même que les aspirations et les attentes des individus (McDaniel et Bernard, 2011). Le contexte dans lequel prennent forme les transitions, les expériences et les représentations sociales est lui aussi toujours en changement et produit des contraintes et des opportunités différentes selon les milieux et les époques. Toutefois, l'acteur ne se conforme pas mécaniquement aux contraintes et aux possibilités qu'offre le système social et culturel, mais il va plutôt « négocier les modèles de parcours de vie disponibles » (Lalivé D'Épinay, 2005 :202).

Sur le plan analytique, cette perspective conduit à considérer les transitions, événements, bifurcations selon deux temporalités distinctes, le temps court et le temps long. Ainsi, les changements sont analysés en eux-mêmes (temps court), mais ils s'inscrivent également dans des séquences plus longues qui orientent sur le long terme les parcours de vie (temps long) (Grossetti, 2004 ; Héléardot, 2006). Le temps court est celui où se vit la crise ou le changement; le temps long est celui de l'évolution dans le temps des effets que produira l'événement dans l'ensemble du parcours de vie. Il s'agit en fait de deux temporalités distinctes qui sont liées l'une à l'autre. Le moment et la séquence des événements et des transitions jouent également un rôle déterminant dans la manière dont les trajectoires des individus vont évoluer.

La dimension temporelle s'incarne aussi à travers les liens intergénérationnels. Ces liens, qui peuvent prendre diverses formes et se dérouler dans différents espaces sociaux, jouent un rôle majeur dans le déroulement des trajectoires de vie. Plus spécifiquement par rapport au travail, on peut penser que les expériences vécues par les parents par rapport à leur emploi peuvent influencer les représentations des jeunes face au travail (Delay, 2008), ou que les valeurs familiales des parents peuvent influencer certains choix de conciliation. Dans certains milieux de travail, la fonction de mentorat, où les débutants sont socialisés par des travailleurs seniors chargés de leur enseigner les particularités du métier et de la culture organisationnelle, peut aussi avoir un effet sur les valeurs et les comportements en emploi.

L'axe multidimensionnel : l'individu au carrefour des multiples domaines de la vie

Les événements ne sont pas isolés du champ dans lequel ils se produisent. L'approche des parcours de vie considère généralement qu'il y a une interdépendance assez forte

entre les multiples domaines de la vie– le travail, la santé, l'éducation et la vie familiale et sociale (l'encastrement des sphères de la vie). Les changements produits dans une sphère peuvent avoir des effets dans les autres sphères, ce que Grossetti (2004) nomme la superposition des contextes, provoquant ainsi un niveau d'instabilité maximal dans l'ensemble de la biographie d'une personne et pouvant réorienter l'ensemble du parcours de vie.

La perspective des parcours de vie souligne également l'importance de considérer les individus au sein d'un réseau de relations dont les vies s'influencent mutuellement. Ce qui survient dans la vie d'un proche peut avoir des effets à court et à long terme sur l'orientation du parcours d'un individu (Barrère-Maurisson, 2003). Les décisions professionnelles de l'un des conjoints peuvent par exemple avoir des effets sur la situation professionnelle de l'autre conjoint et plus largement sur l'ensemble de leur situation familiale.

Les périodes de transitions, les événements ou les bifurcations sont des moments privilégiés pour étudier les interactions entre les différentes dimensions de la vie. Ces moments constituent des périodes où plusieurs choses se passent en même temps. La survenue d'événements ou de bifurcations, mais aussi les transitions, obligent souvent les individus à réajuster certains choix de vie et à établir une hiérarchisation différente des dimensions de leur vie. L'individu sera alors amené à réévaluer sa situation, à prendre des décisions, à faire des choix en fonction de la perception qu'il a de sa situation actuelle et de la manière dont il envisage l'avenir. Ces périodes constituent également des moments où les individus doivent négocier des arrangements avec les personnes concernées par les changements dans le but de trouver des aménagements qui permettent de stabiliser la nouvelle situation (Strauss, 1978).

Ainsi, étudier le rapport au travail des jeunes et leurs comportements en emploi selon la perspective des parcours de vie, c'est considérer le rapport au travail comme une

dimension qui évolue dans le temps en fonction des événements qui surviennent dans la vie professionnelle et personnelle de l'individu et de ses proches. C'est tenir compte du moment particulier que représente la jeunesse en tant que période par excellence où se conjuguent plusieurs transitions de vie (Molgat, 2011; Gauthier, 2008; Galland, 2004). C'est porter une attention à la marge de manœuvre que détiennent les individus pour agir sur leur parcours de vie et aux ressources à leur disposition. C'est également tenir compte du contexte caractérisé par de nombreux changements sociaux qui marquent les sociétés modernes : nouvel éthos de vie, désynchronisation et diversification des trajectoires de vie et changements dans le domaine de l'emploi.

3. LE CAS DES JEUNES INFIRMIÈRES

À l'aide d'exemples tirés d'une étude de cas menée auprès de jeunes infirmières et infirmières auxiliaires œuvrant dans le réseau de la santé et des services sociaux, nous illustrerons ce que les différents principes analytiques associés à la perspective des parcours de vie permettent de révéler du rapport au travail de ces professionnelles. Le réseau de la santé est un secteur intéressant pour étudier l'évolution du rapport au travail des jeunes parce qu'on y observe : 1) des changements à plusieurs niveaux, soit dans l'organisation du travail, dans les modes de gestion, dans les pratiques de soins; 2) des conditions de travail qui posent des défis à l'articulation de la vie professionnelle et personnelle; 3) un nombre croissant de jeunes professionnels qui développent des problèmes de santé, et 4) un taux de roulement important parmi les jeunes infirmières et infirmières auxiliaires.

Le choix de se pencher sur le personnel infirmier présente également un intérêt sociologique puisque, dans la littérature, on associe généralement la précarité de l'emploi chez les jeunes à un faible niveau de qualification (Castel, 2001). Or, les infirmières et les

infirmières auxiliaires, qui sont pourtant des professionnelles qualifiées, sont, elles aussi, confrontées en début de vie professionnelle à la précarité et à l'instabilité d'emploi, et ce, malgré la pénurie de main-d'œuvre qui sévit dans plusieurs établissements de santé au Québec (Table nationale de concertation sur la main-d'œuvre en soins infirmiers, 2008). Il nous a paru intéressant d'interroger comment ce contexte d'emploi affecte le rapport au travail de jeunes femmes qualifiées.

Concernant l'âge nous avons fait le choix d'établir la limite à 35 ans. Cette période est associée à un moment du cycle de la vie où s'effectuent de nombreuses transitions dans les sphères conjugale, familiale et professionnelle, considérant que les différentes transitions se produisent généralement à un âge plus avancé (Molgat, 2011; Gauthier et Girard, 2008). D'un point de vue empirique, la sélection de cette tranche d'âge nous assure de pouvoir interroger l'impact des multiples domaines de la vie sur le rapport au travail des jeunes infirmières. Ce choix correspond également à des considérations plus pragmatiques puisque le taux de roulement particulièrement élevé parmi les infirmières de moins de 35 ans peut refléter certains changements dans leur rapport au travail que nous avons voulu questionner.

Pour mieux comprendre le rapport que les jeunes infirmières entretiennent avec le travail, nous avons eu recours à l'approche par récit de vie. Nous avons rencontré en entrevues individuelles 42 jeunes infirmières et infirmières auxiliaires qui travaillaient ou avaient travaillé dans le réseau de la santé et des services sociaux. Des entretiens en profondeur, d'une durée de deux heures et demie à trois heures, ont été menés durant lesquels les infirmières ont été invitées à raconter leur trajectoire professionnelle. L'objectif général visait à cerner comment avait évolué leur rapport au travail dans le temps. Le schéma d'entrevue comportait trois objectifs spécifiques :1) cerner l'évolution des représentations, valeurs et attentes à l'égard du travail; 2) comprendre comment s'est fait la rencontre entre les attentes et les expériences concrètes de travail à chacune des expériences professionnelles et 3) saisir l'évolution de la place du travail dans la vie.

Concernant cette dernière dimension, les infirmières devaient identifier les événements qui sont survenus aussi bien dans leur vie professionnelle que personnelle, ou dans celle de leurs proches, et qui ont modifié leurs attentes à l'égard du travail, la signification du travail dans leur vie ou encore leur investissement en emploi, que ce soit à la hausse ou à la baisse.

L'analyse des récits soulève un enjeu, celui de la reconstruction *a posteriori* du parcours de vie par les acteurs (Bertaux, 2010). En effet, tout récit est le fruit d'une reconstruction rétrospective des événements et des motivations effectuée par les acteurs et qui évolue tout au long de leur parcours de vie. Le regard porté sur une période donnée de l'existence est largement influencé par tout ce qui est intervenu depuis cette période. Le problème n'est pas tant celui du biais de mémoire, mais du filtrage ou des multiples médiations qui s'opèrent entre l'expérience vécue et le récit qu'en font les acteurs. Que l'événement se soit passé il y a plusieurs années ou seulement quelques jours, le même processus opère. Cela constitue une limite inhérente à ce type d'approche, qui est toutefois compensée par la richesse des informations que l'approche par récit de vie permet d'obtenir. Peu d'autres méthodes donnent accès à une telle profondeur au niveau de l'expérience vécue (Bertaux, 2010).

Le choix d'effectuer une étude de cas comporte également certaines limites. Les résultats présentés ne seront pas nécessairement représentatifs de l'ensemble des travailleurs. Par contre, le processus qui en sera dégagé, et qui permettra de mieux comprendre la multiplicité des éléments à considérer dans l'étude du rapport au travail, pourra alimenter une réflexion plus générale sur la manière d'appréhender le rapport au le travail parmi l'ensemble des travailleurs, peu importe leur âge.

L'origine des représentations et des attentes à l'égard du travail

La perspective des parcours de vie met en évidence l'importance de s'attarder aux liens entre les générations qui, dans le cas de l'étude du rapport au travail, s'avère particulièrement intéressant pour cerner comment se façonnent les premières représentations du travail. Avant même d'amorcer leur carrière, la plupart des infirmières³⁴ ont déjà une idée de ce qu'elles recherchent dans le travail, une façon de se représenter leur idéal de travail et la place qu'elles souhaitent qu'il occupe dans leur vie. L'expérience que leurs parents ont eue du marché du travail, les choix qu'ils ont faits et les répercussions de ces choix sur leur santé et leur vie familiale et personnelle, a façonné, sous forme de continuité ou de rupture, leurs propres représentations et valeurs à l'égard du travail. Plusieurs exemples dans les entrevues illustrent cette influence. Frédérique a grandi dans une famille peu éduquée dont les parents devaient travailler un nombre d'heures important pour arriver financièrement. Elle a toujours vu ses parents s'investir sans compter, travaillant tard le soir et les fins de semaine. La valeur « travail » est très importante pour sa famille, et, dans son récit, elle y réfère souvent pour expliquer sa résignation devant la nécessité d'offrir une grande disponibilité en début de carrière— sur trois quarts de travail³⁵, sur appel, à toutes les fins de semaine— pour pouvoir en arriver à travailler à temps plein, même si elle ne souhaite pas que le travail occupe une place aussi grande dans sa vie à elle.

Ma mère c'est une vaillante. Elle a travaillé fort dans sa vie et mon père aussi. Ça nous a été inculqué à moi et à ma sœur, et on travaille fort. [...] Moi, je pense de la même manière que j'ai été élevé. Faut travailler dans la vie, c'est comme ça.

Frédérique, infirmière auxiliaire, 27 ans

³⁴ Nous ne présenterons pas une analyse différenciée selon le titre d'emploi puisque l'objectif visé par cet article est d'illustrer en quoi l'approche des parcours de vie peut être intéressante pour l'étude du rapport au travail. Ainsi, dans le but d'alléger le texte, nous utiliserons seulement le mot infirmière considérant toutefois que les résultats présentés concernent aussi bien les infirmières que les infirmières auxiliaires.

³⁵ Un quart de travail réfère à la période de temps travaillé, celui-ci étant subdivisé en 3 quarts : de jour, de soir et de nuit.

Andréa, de son côté, a refusé de marcher dans les traces de son père parce qu'elle voulait avoir une qualité de vie et être présente pour sa vie familiale.

Mon père était très absent quand j'étais jeune. [...] J'ai vu mon père faire des 90 heures de travail toute sa vie jusqu'à ce que ma mère décède. [...] je ne voulais pas faire la vie de mon père.

Andréa, infirmière, 34 ans

Ainsi, le contexte familial et social duquel sont issus les jeunes influence la manière de se représenter le travail et façonne une certaine attitude à l'égard du travail, sous forme de continuité ou de rupture par rapport au modèle qui leur a été transmis. L'influence des parents est parfois plus grande qu'il n'y paraît à première vue par rapport à la place qu'elles souhaitent accorder au travail dans leur vie, révélant une grande diversité entre les jeunes en fonction de leur milieu d'origine.

Par ailleurs, les attentes des infirmières face au travail ne sont pas différentes de celles de bien des jeunes qui recherchent dans le travail une source d'épanouissement, la possibilité de se réaliser, de se découvrir eux-mêmes, d'être reconnus dans leur spécificité et de mettre à profit leurs connaissances. Ces jeunes infirmières incarnent les valeurs du nouveau modèle culturel où le travail devient un espace de construction identitaire et de formation de soi. Toutefois, elles se distinguent de la tendance observée dans la population en général par les valeurs qui sous-tendent le choix du métier. Si, comme le démontrent Mercure et Vultur (2010), l'utilité sociale ne représente plus la principale finalité du travail, chez la plupart des infirmières, elle est ce qui motive prioritairement leur choix professionnel. C'est principalement pour aider les autres et se sentir utiles qu'elles choisissent de devenir infirmière. Leur formation contribuera par la suite à renforcer ces valeurs qui constituent encore une dimension importante de la profession, qui n'est toutefois plus associée à un rapport vocationnel au travail chez la plupart des jeunes infirmières.

La rencontre entre les attentes et la réalité de travail

La perspective des parcours de vie nous incite à porter une attention particulière aux transitions, aux événements marquants de la vie et aux bifurcations qui ponctuent les trajectoires. En ce sens, l'entrée dans le réseau constitue une transition importante dans la vie professionnelle des infirmières puisque c'est le moment où, pour la première fois, leurs aspirations sont confrontées aux réalités concrètes de travail. Cette transition est décrite par plusieurs participantes comme un point critique de leur trajectoire professionnelle qui a été vécu comme un véritable choc. La rencontre entre les attentes et la réalité de travail est généralement marquée par un décalage important entre le travail idéal et le travail réel. Pour plusieurs, c'est une période de profonde remise en question de leur choix professionnel. Nombreuses sont celles qui ont d'ailleurs pensé quitter la profession à ce moment, indicateur d'un profond malaise en début de vie professionnelle.

Les principaux problèmes soulevés par les jeunes infirmières se rapportent autant aux conditions de travail associées à des finalités instrumentales (revenus, sécurité et stabilité d'emploi, horaires, etc.) qu'aux conditions liées à la valeur expressive du travail (la reconnaissance, la réalisation de soi, la définition de soi, etc.). Ainsi, la plupart des jeunes participantes ont commencé leur vie professionnelle dans des conditions marquées par la précarité et l'insécurité, malgré la pénurie de main-d'œuvre qui sévit dans le réseau. Aucune n'a bénéficié d'un poste stable et régulier en début de fonction. Plusieurs d'entre elles ont dû composer avec des horaires changeants et imprévisibles dont le nombre d'heures pouvait varier d'une semaine à l'autre, générant un degré d'instabilité de revenus important. De plus, à cause du manque de personnel dans les équipes et du roulement important de la main-d'œuvre, elles travaillent souvent dans l'urgence et elles sont peu encadrées en début de fonction, ce qui rend plus difficile le développement de leur sentiment de compétence et la réalisation de soi par le travail. Le rapport à la profession est également mis à l'épreuve puisque la relation avec la clientèle est, dans

plusieurs cas, source de déception et de tensions éthiques. Nombreuses sont les infirmières qui constatent avoir très peu de temps pour la dimension relationnelle des soins et pour offrir des soins qu'elles considèrent être de qualité. « C'est sûr qu'il y a comme un écœurement qui se fait. Tu sais, ça te tente moins d'aller travailler [...] tu es comme désillusionnée un peu, vis-à-vis ton travail, parce que tu n'as pas l'impression d'accomplir les choses comme il faut » (Camille, infirmière, 27 ans). Elles sont d'ailleurs nombreuses à avoir vécu des épisodes de détresse, d'anxiété et de maladie qu'elles associent à ces conditions difficiles et aux tensions générées par l'écart entre leur idéal de profession et de travail et leurs réalités concrètes en emploi.

Une attention portée à la phase de la vie dans laquelle elles se trouvent au moment où elles amorcent leur carrière dans le réseau ainsi qu'aux ressources à leur disposition permet de mettre en évidence que les contraintes du travail n'auront par ailleurs pas le même effet sur l'expérience subjective de travail. Celles qui avaient déjà des enfants au moment de leur insertion dans le réseau auront plus de difficultés à composer avec l'imprévisibilité des horaires, surtout si elles n'ont pas de ressources, conjoint ou famille, pour prendre le relais auprès des enfants. Au contraire, les personnes qui sont en mesure d'offrir une grande disponibilité, qui n'ont ni enfant ni conjoint, vont s'ajuster plus facilement aux exigences de flexibilité qui pèsent sur elles. Celles pour qui le métier d'infirmière représente une réorientation de carrière, qui ont commencé à pratiquer à un âge plus avancé et qui ont acquis une certaine expérience du marché du travail, seront mieux outillées que les plus jeunes pour faire face aux difficultés rencontrées en début de carrière. L'ensemble de ces éléments, qui témoignent d'une diversification des parcours professionnels, influencera la manière de vivre le travail et les choix professionnels qui sont faits.

L'évolution des trajectoires professionnelles : un repositionnement par rapport aux exigences des employeurs

En analysant l'effet du temps sur les trajectoires, comme la perspective des parcours de vie nous invite à le faire, on constate qu'une première expérience de travail négative ne sera pas nécessairement déterminante dans l'évolution du rapport au travail si des expériences positives viennent faire contrepoids aux déceptions vécues en début de carrière et si elles arrivent à occuper un emploi qui se rapproche de leurs attentes. Quand elles trouvent leur place, c'est-à-dire un emploi dans lequel elles peuvent s'investir, se développer professionnellement et se réaliser, on remarque généralement un investissement émotif plus grand dans le travail³⁶ comme ce fut le cas pour Andréanne qui, après plusieurs emplois insatisfaisants, trouvera finalement l'emploi idéal. « J'aimais ça. Je sentais que je connaissais ce que je faisais. J'étais compétente. Enfin, j'avais trouvé ma place ! » (Andréanne, infirmière, 28 ans).

Toutefois, lorsque les expériences négatives se succèdent, ou lorsque la personne se retrouve trop longtemps dans des conditions difficiles, cela peut mener à une redéfinition de la signification et de la place du travail dans la vie pouvant conduire l'infirmière jusqu'à la désertion du réseau ou de la profession. Ce n'est généralement pas la profession qui est remise en question, mais les conditions de pratique et les tensions engendrées par l'écart trop important entre les attentes – à l'égard du travail, de l'emploi et de la profession – et la réalité de travail. À partir de l'expérience professionnelle de Nadia, on peut en effet se demander dans quelle mesure le fait de se retrouver à répétition dans des conditions de travail difficiles ne conduit pas, assez tôt dans le cycle de vie professionnelle, à un désengagement affectif et à une certaine forme de distanciation du travail, au sens où le travail en arrive à représenter de moins en moins une source de

³⁶ Lorsqu'elles cumulent deux emplois dans des secteurs ou des établissements différents, ou encore lorsque les remplacements se succèdent, elles peuvent difficilement s'investir entièrement dans leur travail comme elles le souhaiteraient.

valorisation et de définition de soi et qu'il revêt davantage une fonction instrumentale puisqu'il ne parvient pas à être un espace de réalisation de soi. Ainsi, au début de sa vie professionnelle, Nadia cumule deux emplois dans deux établissements différents. Elle a très peu de congés et de vacances, travaille beaucoup et ses heures sont souvent réparties sur 6 jours et trois quarts de travail. C'est une période intense où elle compose avec des horaires changeants et un nombre d'heures de travail important. Au fil du temps, elle arrive à améliorer sa situation, mais sa charge de travail demeure très élevée. Elle doit faire des heures supplémentaires obligatoires et des insatisfactions persistent par rapport à l'envahissement du travail dans sa vie personnelle. À 32 ans, et après seulement une dizaine d'années à travailler comme infirmière, le travail est devenu, au fil du temps, une obligation.

[Le travail] c'est plus une obligation parce qu'il faut travailler pour vivre et avoir des objectifs. Au début, quand on a 20 ans, c'est la fin des études, c'est une transition, c'est un plaisir d'accéder au monde du travail, d'avoir un revenu, puis d'apprendre. Passé 30 ans bien, c'est une obligation. [...] Veut, veut pas, au travail, on est toujours poussé.

Nadia, infirmière, 32 ans

Aujourd'hui, Nadia se positionne différemment par rapport aux demandes des employeurs qui exigent d'elle une flexibilité et l'obligation de faire des heures supplémentaires. Ces différents éléments constituent maintenant pour elles des facteurs de démotivation et de désengagement au travail.

Des attentes déçues aux stratégies pour améliorer sa situation en emploi

Compte tenu du contexte dans lequel elles sont amenées à travailler, plusieurs infirmières en arrivent à devoir réviser la place qu'elles souhaitaient accorder au travail dans leur vie.

Même si elles disent accorder une grande importance à leur qualité de vie et à l'équilibre entre le travail et la vie personnelle, le travail (ou la construction de leur vie professionnelle par la poursuite d'études) occupera, particulièrement en début de carrière, une place prioritaire, laissant souvent peu de temps pour les autres dimensions de la vie. Dans ce sens, on observe dans plusieurs entrevues un écart important dans la manière dont les jeunes infirmières se définissent en termes d'équilibre recherché et les choix professionnels qu'elles font. Certaines cumulent deux emplois, d'autres se mettent disponibles sur les trois quarts de travail et à toutes les fins de semaine, ou encore elles cumulent le travail et des études universitaires, ce qui est très fréquent chez les jeunes infirmières³⁷. Sandrine dira en référant à ses débuts professionnels: « ma vie était un agenda que je trimballais» (infirmière, 27 ans) ; et Maude évoque la période de ses études universitaires en affirmant: « Je n'ai pas eu de vie pendant 3 ans » (infirmière, 25 ans). Elles le vivent comme une période de compromis nécessaires le temps d'améliorer leur situation en emploi, une mise entre parenthèses de certaines valeurs qui sont difficilement conciliables avec la nécessité de faire sa place dans le réseau.

Compte tenu de l'expérience qu'elles font du marché du travail, et du contexte particulier du réseau, certaines valeurs vont prendre de l'importance au fur et à mesure que les infirmières avancent dans leur vie professionnelle. Si, pour certaines, la sécurité d'emploi ne semblait pas être une valeur importante dans le choix d'un emploi en début de carrière, elle va devenir synonyme de meilleures conditions de travail et d'un moyen pour limiter l'envahissement du travail dans la vie personnelle et familiale. Après quelques années, elles aspirent à autre chose que d'effectuer des remplacements, de se promener dans plusieurs points de service, d'être sur appel et contactées à la dernière minute pour entrer travailler. Elles souhaitent avoir « leur place», rester dans le même secteur et dans la même équipe assez longtemps pour être en mesure de développer une expertise et être

³⁷ Après des études collégiales, plusieurs infirmières font le choix de poursuivre leurs études universitaires en soins infirmiers afin d'améliorer leur situation en emploi. Elles cumulent alors études et travail selon différentes modalités. Certaines vont travailler et étudier à temps plein, d'autres, plus nombreuses, vont travailler à temps partiel et étudier à temps plein.

reconnues par leurs pairs. Or, dans le réseau, ces conditions sont généralement associées à l'obtention d'un poste³⁸, même si ce ne sont pas tous les postes qui procurent ces avantages³⁹. Au moment de réaliser certains projets de vie comme l'achat d'une maison, fonder une famille, ou tout simplement avoir du temps pour s'investir dans une vie conjugale, l'importance de la sécurité d'emploi devient manifeste dans les choix qui sont faits, plusieurs privilégiant un emploi offrant une sécurité à long terme à un emploi plus intéressant, mais moins stable. La réalisation de soi passe aussi par d'autres domaines de la vie que le travail.

Ce qui a été vraiment décisif dans mon cas [dans la décision de quitter son emploi] c'est la stabilité d'emploi. Le fait qu'une semaine je travaille 12 heures puis l'autre semaine 30, je ne peux pas gérer mon budget. Au-delà des travailleurs, on est des gens qui ont une vie. [...] Autant j'adorais mon travail, puis quand je vous dis aimer son travail, là, j'en mangeais. [...] Mais je ne pouvais pas gérer ce que ça me causait comme anxiété de ne pas savoir si j'allais travailler la semaine d'après, puis l'autre semaine d'après.

Laurie, infirmière, 25 ans

Comme le suggère la perspective des parcours de vie, les stratégies qu'elles développeront pour réduire l'écart entre leurs attentes et la réalité concrète de travail s'inscriront dans les contraintes et les opportunités offertes par le contexte du marché de l'emploi. Ainsi, le contexte de rareté de main-d'œuvre offre aux infirmières de nombreuses possibilités d'emploi que plusieurs saisiront dans le but d'améliorer leur situation en emploi. Toutefois, la mobilité professionnelle ne doit pas être interprétée comme une distanciation par rapport à la valeur travail. Malgré les difficultés vécues en

³⁸ Il faut marquer une distinction entre la stabilité d'emploi et la sécurité d'emploi. On peut avoir un emploi stable sans pour autant avoir une sécurité d'emploi garantie à vie. Par contre, dans le contexte du réseau de la santé, stabilité et sécurité sont généralement associées l'une à l'autre parce que l'obtention d'un poste garantit généralement un certain nombre de conditions de travail stables.

³⁹ Récemment, certains établissements ont développé des postes qui assurent aux infirmières un nombre d'heures stable sur un seul quart de travail, mais qui permet aux gestionnaires de les faire travailler dans plusieurs points de service selon les besoins ponctuels de main-d'œuvre dans les équipes. Les personnes qui détiennent ce type de poste sont donc susceptibles de travailler dans plusieurs équipes différentes.

début de carrière, leur idéal de travail demeure. Elles continuent d'espérer trouver un emploi dans lequel elles vont pouvoir se réaliser et se développer personnellement et professionnellement. Les différentes expériences de travail s'inscrivent dans une logique de quête identitaire.

Ça a été de me connaître à travers chacun des emplois que j'ai faits puis de découvrir moi-même qui j'étais puis qui je voulais être là-dedans.

Gabrielle, infirmière, 29 ans

Malgré les opportunités nombreuses, certaines seront beaucoup moins mobiles que d'autres. Ce sont des infirmières qui sont moins polyvalentes, soit que leurs compétences et habiletés les limitent à un secteur précis, soit qu'elles n'aiment tout simplement pas le changement et qu'elles manifestent souvent une moins grande confiance à l'égard de leur potentiel et de leurs compétences. Plutôt que de tenter d'améliorer leur sort en changeant d'emploi, elles vont miser sur le cumul de l'ancienneté qui leur permettra éventuellement d'avoir accès à un plus vaste choix de contrats et ultimement à l'obtention d'un poste à l'intérieur du même établissement. Ainsi, les capacités individuelles et la perception qu'ont les individus de leur valeur sur le marché du travail font partie des éléments à prendre en considération dans l'étude du rapport au travail. Les participantes qui étaient moins mobiles se conformaient davantage aux exigences des employeurs et trouvaient « normaux » ces compromis en début de vie professionnelle. Face aux dimensions plus problématiques de leur travail, elles manifestaient également une plus grande résignation, considérant bien souvent qu'elles n'avaient pas d'autres choix.

C'est ça qui était le plus décevant. Tu es là pour le client, c'est son milieu de vie, il dépend de nous autres, mais finalement c'est lui qui écope. Q. Puis vous le vivez comment quand vous vous apercevez de ça? R. : On se fait une carapace. On n'a pas le choix. On n'a pas le choix parce que c'est de même partout.

Marie-Annick, infirmière, 27 ans

Vie familiale, santé et investissement au travail : l'encastrement des sphères de la vie

L'approche des parcours de vie suppose généralement une imbrication assez forte entre les multiples domaines de la vie (encastrement des sphères de la vie). Les infirmières identifient différents événements qui sont survenus dans leur vie familiale et personnelle qui les ont conduites à redéfinir la place du travail dans leur vie. Bien que la naissance d'un enfant constitue généralement un événement qui nécessite un réaménagement du quotidien et certains ajustements avec la sphère professionnelle, le type de rapport entretenu avec le travail avant la grossesse ne se transforme pas radicalement avec la venue des enfants. Le lien de causalité entre la naissance des enfants et un changement dans le rapport au travail n'est pas aussi direct. Même si nos analyses démontrent que certaines participantes ont diminué leur temps de travail et que d'autres auraient souhaité le faire après la naissance des enfants, il est intéressant de se pencher sur les motifs qu'invoquent les infirmières pour expliquer leurs choix. Chez plusieurs, la décision de réduire son temps de travail n'est pas basée sur le désir de s'investir davantage dans la sphère familiale. Elle est plutôt en lien avec des conditions de travail qui contraignent fortement les possibilités d'articulation du travail, de la famille et de la vie conjugale.

C'est le cas des horaires de travail qui représentent un facteur majeur dans la manière dont les infirmières vont être en mesure de concilier le travail et leurs nouvelles responsabilités familiales. Ce qui n'est pas étonnant puisque les femmes constituent toujours celles sur qui reposent le plus fortement les exigences de conciliation du travail et de la famille (Lapierre-Adamcyk *et al.*, 2006). Pour elles, la question des horaires de travail devient un enjeu majeur de conciliation. Celles qui ont des horaires changeants et imprévisibles (sur appel, sur plusieurs quarts de travail, avec l'obligation d'effectuer des heures supplémentaires) vont avoir beaucoup plus de difficultés à maintenir le même investissement temporel au travail à partir du moment où elles doivent composer avec des responsabilités familiales et à prendre soin de jeunes enfants. Ces difficultés seront

exacerbées si le conjoint a lui aussi des horaires atypiques et changeants, ce qui est de plus en plus fréquent au sein des familles canadiennes et québécoises (Lapierre-Adamcyk *et al.*, 2006). L'organisation du quotidien peut devenir un vrai casse-tête, tout particulièrement pour les familles qui n'ont pas de ressources pour de l'aide ponctuelle en cas de conflits d'horaire. De plus, les horaires de travail mettent à rude épreuve la vie conjugale. Plusieurs des participantes avaient vécu une séparation qu'elles attribuaient en grande partie à leurs horaires de travail. Dans ces conditions, plusieurs vont choisir de diminuer le temps consacré au travail pour réduire la pression sur l'organisation du quotidien et se doter d'un contexte de vie plus favorable à la réalisation de soi dans les multiples sphères de leur vie.

À l'opposé, celles qui ont la possibilité d'avoir une certaine flexibilité dans leur horaire de travail, selon leur convenance et non selon celle de l'employeur ne remettent généralement pas en question le degré d'implication qu'elles avaient au travail avant la grossesse, bien que la plupart souhaitent limiter les heures supplémentaires. Celles qui étaient à temps plein et qui bénéficient de ce type de conditions souhaitent généralement revenir travailler à temps plein après leur congé de maternité. C'est que ce type d'horaire leur permet une souplesse qui minimise la désorganisation professionnelle et familiale lorsque surviennent des imprévus ou des événements qui nécessitent un investissement plus important dans la sphère familiale.

En plus des horaires, la cadence de travail va aussi être un élément à considérer dans la façon dont les infirmières vont être en mesure de s'investir dans leur travail à partir du moment où elles ont des enfants. À maintes reprises dans les entrevues, elles mentionnent travailler dans un contexte où le rythme de travail est très intense. Bien que variable d'une journée à l'autre, la charge de travail est généralement considérée comme étant très lourde. Elles doivent se dépêcher, courir, arbitrer entre différentes tâches toutes aussi importantes les unes que les autres. Le travail infirmier est également très demandant émotionnellement. C'est un travail de relation d'aide qui nécessite une proximité, une écoute,

de la compassion pour des patients ou leur famille qui vivent des situations difficiles. Ces différentes formes de sollicitation jumelées à l'intensité de la vie familiale particulièrement élevée lorsque les enfants sont jeunes font que certaines infirmières en arrivent à souhaiter restreindre leur temps de travail, pour « souffler un peu », se ressourcer, et pour éviter de faire des erreurs médicales, qui constitue une préoccupation chez plusieurs.

Je voulais aussi travailler à temps complet au début quand j'étais jeune, mais là, surtout avec des enfants, je veux travailler à temps partiel [...] parce que c'est toujours des chiffres exigeants. On prend soin des gens. [...] On n'est pas psychologues, mais on fait de la relation d'aide. On se donne toute la journée.

Maryse, infirmière, 32 ans

Ainsi, du point de vue des participantes, ce ne sont pas leurs responsabilités familiales qui viennent modifier leur rapport au travail, mais plutôt les conditions du milieu de travail qui, rendant difficiles l'articulation de leurs différentes responsabilités, les empêchent de s'investir comme elles le souhaiteraient au travail. Ce qui est une nuance très importante, même si, objectivement, leurs choix traduisent un investissement temporel moins grand dans le travail. La stratégie du temps partiel, ou plutôt ce « choix contraint », témoigne d'inégalités de genre encore très présentes puisque ce sont essentiellement les femmes qui y ont recours pour des raisons de conciliation. Il comporte également un coût puisqu'il mène à une perte de revenu et de mobilité professionnelle, à un accès plus limité aux avantages sociaux et à l'allongement de la trajectoire professionnelle (Lapierre-Adamcyk *et al.*, 2006).

Les conditions de travail n'expliquent toutefois pas toujours le choix de s'investir moins au travail pour celles qui ont des enfants. Bien qu'il s'agisse de cas plus marginaux, mais non moins intéressants sociologiquement, certaines personnes ont fait le choix de travailler à temps partiel parce qu'elles souhaitent clairement prioriser leur vie familiale,

le travail revêtant plutôt une fonction instrumentale. Le type de rapport entretenu avec le travail avant la grossesse renseigne sur les motivations qui sous-tendent ce choix, d'où l'importance, comme le suggère la perspective des parcours de vie, de lier le « avant » et le « après » pour comprendre l'influence du passé sur les choix présents. Ainsi, pour Érika, infirmière de 28 ans, et Éliane, infirmière de 35 ans, le travail n'a jamais occupé une place importante sur le plan de la valorisation ou de la définition de soi. Même si elles travaillaient à temps plein avant d'avoir des enfants, d'autres activités remplissaient cette fonction, comme le bénévolat ou encore la vie sociale et conjugale. À partir du moment où elles ont des enfants, la vie familiale devient une priorité, et, en comparaison avec la valorisation et l'épanouissement qu'elle leur procure, le travail s'ancre encore plus dans sa fonction instrumentale.

Ainsi, la mise en relation entre le type de rapport que les participantes entretenaient avec le travail avant la grossesse, l'enchaînement des événements qui les a menées à la décision de s'investir moins au travail après la naissance des enfants et la manière dont elles expliquent leurs choix permet de mettre en évidence une multiplicité de facteurs dans la manière dont le rapport au travail de ces femmes va évoluer à partir du moment où elles auront des enfants. Cela révèle également des liens dynamiques et interdépendants très complexes entre rapport au travail, conditions de travail et vie familiale et interpelle une analyse qui ne peut faire l'économie du genre.

L'effet du temps court et du temps long sur les trajectoires : le cas de Noémie

L'axe temporel de la perspective des parcours de vie met en évidence, sur le plan analytique, deux types de temporalité, soit le temps court et le temps long. Appliqué à l'étude du rapport au travail, cela veut dire qu'un événement qui survient dans la vie

personnelle d'un individu peut avoir des répercussions plusieurs années plus tard sur les trajectoires professionnelles. Juxtaposé à l'axe multidimensionnel, qui place l'individu au carrefour de l'interaction entre les multiples domaines de sa vie (travail, famille, santé et éducation), il permet une compréhension globale du rapport au travail qui se construit et se redéfinit tout au long de la vie. Le cas de Noémie est intéressant à cet égard. Lors de son deuxième congé de maternité, Noémie prend la décision de quitter son emploi pour un autre qui correspond davantage à ses compétences. Son nouvel emploi est toutefois précaire, elle est sur appel et elle ne bénéficie pas de congé de maladie et d'autres avantages sociaux associés à un poste. À peu près à la même période, elle apprend que son fils est atteint d'un handicap important. Commence le rythme infernal des rendez-vous chez le médecin et en réadaptation. Comme elle est sur appel et qu'elle n'a pas de congés de maladie, la gestion des horaires devient rapidement difficile. Son conjoint travaille beaucoup, il n'est guère présent dans la vie familiale. Elle assume donc en grande partie la conciliation du travail et des nombreuses responsabilités familiales associées au fait qu'elle a à prendre soin d'un enfant handicapé en plus d'un autre en bas âge. Elle tient tout de même à continuer à travailler au même rythme. C'est un nouvel emploi et elle veut faire sa place. Au fil des ans, elle réussira à obtenir un poste avec des horaires stables et prévisibles, et pourra bénéficier de congés de maladie, ce qui facilitera grandement la gestion de ses rendez-vous. Entre-temps, la situation de son fils s'améliore d'année en année et progressivement, l'état de crise s'estompe et la vie de Noémie reprend un cours plus normal. Toutefois, ces années difficiles auront un effet à plus long terme sur le rapport au travail de Noémie. Même si sa situation s'est stabilisée, la fatigue accumulée, le rythme de vie effréné qu'elle a soutenu pendant ces années et l'impression de ne pas avoir été présente comme elle l'aurait souhaité auprès de ses enfants lorsqu'ils étaient petits, provoque une remise en question importante de ses choix professionnels. Au moment de l'entrevue, elle avait pris la décision de diminuer à trois jours semaine son temps de travail pour pouvoir se consacrer davantage à ses enfants.

Parce que dans ma vie familiale, avec deux enfants, un chum qui travaille quand même beaucoup, qui rentre très tard tous les soirs, quand j'ai des devoirs, j'ai tout à faire, j'ai des fois besoin d'air et de respirer un peu. Les dernières années, quand les enfants étaient petits, puis ils ont été malades souvent, je n'avais pas nécessairement de congés de maladie. [...] Ça fait que j'ai comme beaucoup, beaucoup, beaucoup ramé puis des fois je sens que ah! j'aurais besoin d'une journée.

Noémie, infirmière, 33 ans

Si l'analyse n'avait tenu compte que du temps court, le temps de la crise, on aurait pu conclure que cet événement n'avait eu que très peu d'impact sur le rapport au travail de Noémie. En considérant le temps long, on constate plutôt que ces années de crise l'ont épuisé, qu'elles l'ont éloigné de ses valeurs familiales et qu'elle souhaite désormais prioriser différemment certaines dimensions de sa vie en accordant une place moins importante au travail en termes de temps au profit de sa vie familiale.

CONCLUSION

À partir du cas des jeunes infirmières, nous avons tenté de démontrer comment l'approche des parcours de vie permet de rendre compte du caractère dynamique et complexe de l'évolution du rapport au travail. Les résultats ont permis d'illustrer que le rapport au travail est un processus qui évolue dans le temps en fonction des attentes et des valeurs que les infirmières nourrissent à l'égard du travail, mais aussi en fonction des conditions concrètes de travail dans lesquelles elles sont amenées à exercer leur profession et des événements de la vie au travail et hors travail, qui façonnent en retour ce qu'elles recherchent en emploi, la place que le travail occupera à différents moments de leur vie et la construction de leur identité. Le genre est une autre dimension importante à considérer puisqu'il influence les choix de conciliation et ultimement la disponibilité

pour le travail. L'effet de la dynamique entre ces différentes dimensions sera toutefois très variable d'un individu à l'autre selon sa situation en emploi, les ressources à sa disposition ou encore ses capacités personnelles (ou la perception qu'il a de ses capacités) à composer avec les difficultés. Bien qu'il puisse exister quelques traits « générationnels », le rapport au travail est le fruit des expériences passées, des conditions de vie et des attentes des individus à l'égard du travail et du hors travail, rendant celui-ci particulièrement hétérogène.

En somme, loin d'être uniforme, le niveau de centralité varie d'une infirmière à l'autre, et tout au long du parcours de vie. Cela étant dit, malgré cette hétérogénéité, il semblerait que des conditions de travail difficiles conduisent à un rapport plus critique à l'égard du travail, et ce, même lorsque les infirmières se montraient relativement conciliantes au début de leur vie professionnelle par rapport aux exigences des employeurs, notamment en matière de flexibilité et de disponibilité. La précarité affecte autant les dimensions instrumentales qu'expressives du travail. Elle génère en effet une insatisfaction à l'égard de l'instabilité des revenus et de l'imprévisibilité des horaires, mais les conséquences de ces conditions affectent la capacité de se réaliser au et par le travail. Ces conditions peuvent orienter à court ou à plus long terme le rapport au travail, comme le démontrent les exemples de Nadia et de Noémie. Elles provoquent chez certaines un repositionnement de certaines valeurs à l'égard du travail, comme c'est le cas pour la sécurité d'emploi qui va devenir une priorité chez plusieurs au moment d'amorcer différents projets de vie.

La perspective des parcours de vie incite ainsi les employeurs affectés par le roulement important de leur main-d'œuvre à s'ouvrir à une nouvelle—compréhension, plus englobante et dynamique, des aspirations et des attitudes en emploi des jeunes infirmières qui tient compte du contexte de travail dans lequel elles sont amenées à travailler. Les mesures de fidélisation préconisées devraient agir sur les dimensions de l'organisation du travail qui entravent les possibilités de réalisation de soi au travail et dans la vie

personnelle. Plus largement, cette perspective offre, en termes de politiques publiques, des pistes de réflexion intéressantes en suggérant la nécessité de développer des services ou des mesures, tant au sein des organisations de travail qu'en dehors d'elles, qui tiennent compte des besoins changeants des individus selon le cycle de vie. Elle s'avère particulièrement utile dans le contexte où le maintien en emploi des travailleurs deviendra incontournable pour faire face aux enjeux liés à la pénurie de la main-d'œuvre qui affectent différents secteurs d'emploi.

BIBLIOGRAPHIE

- BAJOÏT, G. (2003), *Le changement social : approche sociologique des sociétés occidentales contemporaines*, Paris, Armand Colin.
- BARRÈRE-MAURISSON, M.-A. (2003), *Travail, famille : le nouveau contrat*, Paris, Gallimard.
- BERTAUX, D. (2010), *L'enquête et ses méthodes. Le récit de vie*, Paris, Armand Colin.
- CASTEL, R. (2001), « Les jeunes ont-ils un rapport spécifique au travail en France ? », in ROULLEAU-BERGER, L. et M. GAUTHIER (dir.), *Les jeunes et l'emploi dans les villes d'Europe et d'Amérique du Nord*, La Tour d'Aigues, Éditions de l'aube, p. 287-298.
- DELAY, B. (2008), *Les jeunes : un rapport au travail singulier? Une tentative pour déconstruire le mythe de l'opposition entre les âges*. Centre d'études de l'emploi.
- DUBAR, C. (2001), *La crise des identités. L'interprétation d'une mutation*, Paris, Presses Universitaires de France.
- ELDER, G. H., M. KIRKPATRICK JOHNSON et R. CROSNOE (2004), « The Emergence and Development of Life Course Theory », in MORTIMER, J. T. et M. J. SHANAHAN (dir.), *Handbook of the Life Course*, New York, Kluwer Academic/Plenum Publishers, p. 3-19.
- FLEURY, C. (2011), « L'orientation au travail des jeunes québécois » in Vultur, M. et D. Mercure (dir.), *Perspectives internationales sur le travail des jeunes*, Québec, Presses de l'Université Laval, p. 199-221.
- FLEURY, C. (2010), « L'orientation au travail des générations : le cas de la génération X au Québec », *Sociologies* [En ligne], Premiers textes, mis en ligne le 11 avril 2011. URL : <http://sociologies.revues.org/3427>.
- GALLAND, O. (2004), *Sociologie de la jeunesse*, Paris, Colin.
- GARNER, H., D. MÉDA et C. SENIK (2006), « La place du travail dans les identités », *Économie et statistique*, n° 393-394, p. 21-40.
- GAUTHIER, M. (2008), « La sociologie de la jeunesse », in LAFONTANT, J. ET S. LAFLAMME (dir.), *Initiation thématique à la sociologie*, Sudbury (Ont.), Éditions Prise de parole, p. 157-182.
- GAUTHIER, M. et M. GIRARD (2008), *Caractéristiques générales des jeunes adultes de 25-35 ans au Québec*, Québec, Observatoire Jeunes et Société, Institut national de la recherche scientifique.
- GORZ, A. (1998), « Le travail fantôme » in Kergoat et al. (dir.), *Le monde du travail*, Paris, Éditions La Découverte.

- GROSSETTI, M. (2004), *Sociologie de l'imprévisible. Dynamiques de l'activité et des formes sociales*, Paris, Presses universitaires de France.
- GUILLEMARD, A.-M. (2008), « Un cours de vie plus flexible, de nouveaux profils de risque, enjeux pour la protection sociale » in Guillemard, A.-M. (dir.), *Où va la protection sociale?*, Paris, PUF.
- HAMEL, J. (2003), « Pour une vue longitudinale sur les jeunes et le travail », *Cahiers internationaux de sociologie*, vol. CXV, p. 255 à 268.
- HÉLARDOT, V. (2006), « Parcours professionnels et histoires de santé : une analyse sous l'angle des bifurcations », *Cahiers internationaux de sociologie*, vol. 1, n° 120, p. 59-83.
- LALIVE D'EPINAY, C., J.-F. BICKEL, D. SPINI et S. CAVALLI (2005), « Parcours de vie : émergence d'un paradigme interdisciplinaire », in GUILLAUME, J.-F. (dir.), *Parcours de vie*. Presses Universitaires de Liège, p.187-210.
- LAPIERRE-ADAMCYK, É., N. MARCIL-GRATTON et C. LE BOURDAIS (2006), « A Balancing Act : Parents' Work Arrangements and Family Time », in MCQUILLAN, K. et Z. R. RAVANERA (dir.), *Canada's Changing Families : Implications for Individuals and Society*, Toronto, University of Toronto Press, p. 49-75.
- MARUANI, M. et E. REYNAUD (2004), *Sociologie de l'emploi*, Paris, La Découverte.
- MCDANIEL, S. et P. BERNARD (2011), « The Lifecourse as a Policy Lens : Challenges and Opportunities », *Canadian Public Policy- Analyse de politiques*, vol. 37, numéro spécial, p. 1-11.
- MÉDA, D. (2011), « Les jeunes ont-ils un rapport spécifique au travail? » in Vultur, M. et D. Mercure (dir.), *Perspectives internationales sur le travail des jeunes*, Québec, Presses de l'Université Laval, p. 177-198.
- MÉDA, D. (2010), « Comment mesurer la valeur accordée au travail? », *Sociologie*, vol. 1 n° 1, p. 121-141
- MÉDA, D. (2001), *Le temps des femmes*, Paris, Flammarion.
- MÉDA, D. (1995), *Le travail, une valeur en voie de disparition*, Paris, Flammarion.
- MERCURE, D. (2007), « Les jeunes et le travail : un fait social total », in BOURDON, S. et M. VULTUR (dir.), *Les jeunes et le travail*, Québec, Les Éditions de l'IQRC, p. 283-303.
- MERCURE, D. et M. VULTUR (2010), *La signification du travail. Nouveau modèle productif et ethos du travail au Québec*, Presses de l'Université Laval, Québec.

- NICOLE-DRANCOURT, C. (1994), « Mesurer l'insertion professionnelle », *Revue de sociologie française*, vol. 35, n° 1, p. 37-68.
- PAUGAM, S. (2007), « La solidarité organique à l'épreuve de l'intensification du travail et de l'instabilité de l'emploi », in PAUGAM, S. (dir.), *Repenser la solidarité. L'apport des sciences sociales*, Paris, Presses Universitaires de France.
- PAUGAM, S. (2000), *Le salarié de la précarité*, Paris, Presses Universitaires de France.
- STRAUSS, A. (1978), *Negotiations, Varieties, Contexts, Processes, and Social Order*, San Francisco, London, Jossey-Bass Publishers.
- TABLE NATIONALE DE CONCERTATION SUR LA MAIN-D'ŒUVRE EN SOINS INFIRMIERS (2008), *Rapport final*, Québec, ministère de la Santé et des Services sociaux du Québec.
- TROTTIER, C. (2000), « Le rapport au travail et l'accès à un emploi stable, à temps plein, lié à la formation : vers l'émergence de nouvelles normes ? », in FOURNIER, G. et B. BOURASSA (dir.), *Les 18 à 30 ans et le marché du travail. Quand la marge devient la norme...*, Québec, Les Presses de l'Université Laval.
- ZOLL, R. (2001), « Jeunes, sens du travail et nouvel individualisme en Allemagne », in ROULLEAU-BERGER, L. et M. GAUTHIER (dir.), *Les jeunes et l'emploi dans les villes d'Europe et d'Amérique du Nord*, La Tour d'Aigues, Éditions de l'aube, p. 261-272.

C HAPITRE 4

RENCONTRE ENTRE L'IDÉALTYPE DE TRAVAILLEUR ET L'IDÉAL DE TRAVAIL : LE CAS DES JEUNES INFIRMIÈRES EN DÉBUT DE VIE PROFESSIONNELLE

PRÉAMBULE

Cet article⁴⁰ répond à l'objectif plus général de la thèse qui s'attarde à comprendre comment évolue le rapport au travail des infirmières. Il vise à rendre compte de la manière dont s'est faite la rencontre entre les attentes que les infirmières nourrissaient à l'égard du travail et leur réalité concrète d'emploi, pour mieux comprendre comment cela a affecté leur rapport au travail. L'article analyse l'interaction entre les exigences du nouveau modèle productif et l'expérience subjective de travail des infirmières qui a affecté trois principales dimensions de leur rapport au travail : 1) la place souhaitée du travail dans la vie, 2) la réalisation de soi par le travail et 3) le sens au travail. Il vise cependant une période spécifique de la trajectoire professionnelle des infirmières, soit celle de leur insertion professionnelle et des premières années vécues dans le réseau, qui constitue selon certains auteurs une nouvelle phase de la vie professionnelle. L'article termine sur les négociations et les stratégies utilisées par les infirmières pour réduire l'écart entre leurs attentes et leur réalité de travail. Dans cette section, c'est la capacité actancielle (*human agency*) des acteurs qui est mise en évidence en lien toutefois avec les contraintes et les opportunités liées à leur contexte spécifique de travail.

⁴⁰ Côté, N. (2013) Rencontre entre l'idéaltype de travailleur et l'idéal de travail : le cas des jeunes infirmières en début de vie professionnelle. Dans R. Malenfant et N. Côté (dir.), *Vers une nouvelle conception de l'idéaltype du travailleur*, Québec, Presses de l'Université du Québec, 49-71.

Les résultats des entrevues réalisées auprès des gestionnaires, des acteurs-clés et des représentants syndicaux ont servi à documenter certains éléments du contexte de travail des infirmières et à préciser ce qu'était l'idéaltype d'infirmières dans le réseau québécois de la santé et des services sociaux. À travers ces entrevues, nous avons pu dégager ce qui était recherché et valorisé comme profil d'infirmière lors de l'embauche ainsi que les attentes et les exigences des gestionnaires à l'égard de celles-ci.

Cet article apparaît dans un ouvrage collectif qui a été publié à la suite d'un colloque international tenu dans le cadre du 79^e congrès de l'ACFAS en 2011. Tous les articles présentés dans ce livre ont été soumis à une rigoureuse évaluation par les pairs. L'article que nous avons soumis s'inscrivait en droite ligne avec le thème du colloque qui portait sur *L'idéaltype du travailleur : perspectives théoriques et impacts sociaux d'un modèle dominant*.

INTRODUCTION

Depuis plusieurs décennies, le monde du travail s'est transformé en profondeur occasionnant des changements importants autant dans les modes de gestion que dans les conditions objectives et subjectives de travail de nombreux travailleurs. Plusieurs auteurs observent entre autres une intensification du travail, une augmentation des contraintes psychosociales ainsi qu'un écart toujours grandissant entre le travail prescrit et le travail réel dans plusieurs secteurs (Bourbonnais *et al.*, 2005; Melchior, 2008). Les organisations recourent également à une forme de mobilisation plus subtile en sollicitant un engagement subjectif du travailleur sur lequel reposent en grande partie l'efficacité et la productivité des organisations (Linhart, 2008; Périlleux, 2003). Ainsi, la figure du travailleur idéal se transforme graduellement et un nouveau modèle s'impose dans des secteurs très diversifiés. Concrètement, cela se traduit par la recherche d'un profil de travailleur autonome, débrouillard, disponible, polyvalent, qui sait faire preuve d'initiative dans son milieu et qui est *consacré* à l'entreprise. Sont valorisés les travailleurs prêts à en faire toujours plus, les travailleurs « dévoués », dont l'appréciation est parfois marquée par des rétributions financières ou symboliques, ou encore par certains avantages.

Toutefois, les travailleurs ont aussi des exigences par rapport à l'emploi qu'ils désirent occuper. Certains auteurs soulignent d'ailleurs que les attentes entretenues par les individus à l'égard du travail seraient de nos jours plus élevées et iraient bien au-delà de la recherche de conditions matérielles intéressantes ou d'un statut social. Les attentes s'inscriraient plutôt dans une quête de sens et d'épanouissement de soi qui n'est plus nécessairement et principalement liée à l'accomplissement de son devoir (Mercure et Vultur, 2010; Lalive d'Épinay, 1998). Le travail représente alors non seulement un moyen de gagner sa vie et d'acquérir un statut social, il devient également une activité dans laquelle l'individu souhaite se réaliser, mettre à profit ses compétences, relever des défis, se faire reconnaître dans sa spécificité (Martuccelli, 2006; Bajoît, 2003; Dubar, 2001). De plus, les individus chercheraient davantage à baliser la place du travail dans

leur vie pour atteindre un certain équilibre entre la sphère professionnelle, personnelle et familiale. Bien que les jeunes aient souvent été perçus comme étant l'incarnation de ces changements, certains travaux démontrent plutôt que les individus de tout âge en sont affectés, même s'ils le sont à des degrés différents (Bajoit, 2003).

Dans le cadre de cet article, nous avons voulu explorer comment se fait la rencontre entre l'idéaltype du travailleur recherché par les employeurs et l'idéal de travail porté par les travailleurs. Pour le dire autrement, nous avons voulu rendre compte de la manière dont s'est faite la rencontre entre les attentes que les individus nourrissent à l'égard du travail et leurs réalités concrètes de travail, pour mieux comprendre comment cela affecte leur rapport au travail. L'expérience subjective de travail est intimement liée aux normes managériales présentes dans les milieux de travail et aux attentes implicites et explicites des employeurs envers les travailleurs. Le nouveau modèle productif instaure un certain nombre de règles et de conditions de travail avec lesquelles doivent composer les travailleurs. Parmi elles, la flexibilité, qui touche à la fois les horaires, les contrats de travail et les compétences, est omniprésente au sein des organisations qui recherchent des travailleurs capables de s'adapter au flux tendu et aux aléas du marché et de la clientèle (Mercure et Vultur, 2010; Cousin, 2006; Périlleux, 2003). Comme le mentionne Cousin, « les nouveaux mots d'ordre sont adaptabilité, flexibilité, diversité, polyvalence et service au client » (2006 :61). Dans ce nouveau modèle, l'emploi classique tend à céder sa place aux formes d'emploi atypiques mieux adaptées aux exigences de flexibilité des organisations de travail qui sont soumises à l'impératif de la compétitivité et de la rentabilité (Tremblay, 2008, 2004; Mercure, 2001). On assiste également à un processus de précarisation de l'emploi qui se manifeste par une détérioration du lien d'emploi, des droits et des protections qui sont réservés à certains statuts de travailleurs (Castel, 2007).

L'injonction à l'autonomie et à la responsabilisation des travailleurs est également au cœur du nouveau modèle productif (Linhart, 2010; Mercure et Vultur, 2010; Cousin, 2006). Étant dorénavant responsables des résultats, les travailleurs doivent faire preuve de créativité, d'inventivité et d'initiative pour répondre aux exigences du travail. Bien

réelle, cette autonomie comporte toutefois un coût important pour les salariés puisqu'elle s'accompagne de contraintes de temps plus élevées. Pour diminuer cette tension entre obligation des résultats et contraction du temps, le travailleur est amené à s'investir subjectivement dans son travail et aller au-delà du travail prescrit, avec, comme promesse, que le travail leur procurera la réalisation de soi et la reconnaissance de leur valeur et de leur spécificité. Les nouvelles normes managériales mobilisent la subjectivité des salariés et incitent de façon permanente au dépassement de soi dans le but d'en faire toujours plus et de faire toujours mieux pour assurer la performance des entreprises (Linhart, 2010, 2008; Cousin, 2006). Ainsi, « L'autonomie reste relative parce qu'elle demeure un principe d'efficacité. Elle n'est pas « donnée » au salarié dans l'optique d'une réappropriation de leur travail, mais parce qu'elle offre une des meilleures garanties de faire face aux aléas de la production » (Cousin, 2006 :63). L'autonomie constitue bien souvent un piège qui mobilise l'individu dans sa globalité, sa force de travail, sa personnalité, sa subjectivité⁴¹, pour le développement de l'organisation et non celui de l'individu, ce qui constitue, aux yeux de certains auteurs, une nouvelle forme d'aliénation au travail (Linhart, 2010; Cousin, 2006).

Dans ce contexte, on peut se demander comment les jeunes qui amorcent leur carrière composent avec les nouvelles normes managériales de flexibilité, d'autonomie et de mobilisation subjective au travail qui pèsent sur eux, alors qu'ils ont peu d'expérience de travail et qu'ils sont à une période de leur vie où ils construisent plusieurs projets de vie en même temps (départ de la maison familiale, mise en couple, arrivée des enfants, poursuite d'études avancées, etc.); ou comment l'intensification du travail, qui occasionne un accroissement important des exigences et des rythmes de travail, agit sur leur expérience subjective de travail et façonne leur rapport au travail. Les jeunes sont particulièrement affectés par les changements qui surviennent sur le marché du travail

⁴¹ Linhart définit ainsi la subjectivité : « La subjectivité est alors appréhendée à travers ce qui caractérise la personne, à la différence des outils, machines, des autres ressources productives, c'est-à-dire à travers la spécificité de ses dimensions cognitives, de son registre émotionnel, affectif et moral, en liaison aussi avec une biographie, une trajectoire particulière, ce qui fait que la personne est différente des autres et ainsi non interchangeable » (2008 :8).

compte tenu de leur position dans le cycle de la vie professionnelle. L'insertion en emploi se fait pour une fraction de plus en plus importante d'entre eux dans des emplois atypiques— contrat à durée déterminée, à horaires variables ou à temps partiel— malgré la reprise économique du milieu des années 1990 et une situation d'emploi plutôt favorable au Québec (Pacaut *et al.*, 2006; Trottier, 2000). Ils sont plus durement touchés par le maintien durable dans le segment précaire du marché de l'emploi (castel, 2001; Paugam, 2000, 2007). L'accès restreint à un emploi stable et durable accroît également la difficulté d'une construction identitaire professionnelle continue (Dubar, 2001). Ils sont de plus ceux sur qui repose, en grande partie, la flexibilité organisationnelle, contrairement aux travailleurs établis qui bénéficient d'un poste stable (Hinault, 2006), ce qui a des effets importants dans leur vie personnelle et familiale. Toutefois, étant donné le contexte actuel où plusieurs secteurs d'emploi sont traversés par des pénuries de main-d'œuvre, il y a lieu de voir si cette situation ne serait pas favorable à l'instauration de meilleures conditions de travail pour les jeunes, et si ces derniers ne bénéficieraient pas d'une marge de manœuvre plus grande pour négocier des conditions qui se rapprochent de leur idéal de travail.

Ainsi, l'étude que nous avons menée est une étude de cas qui propose de regarder, dans un secteur d'emploi spécifique (le réseau de la santé et des services sociaux) et auprès de jeunes professionnelles qui pratiquent dans un contexte de travail similaire (les infirmières et infirmières auxiliaires^{42,43}), comment ces nouvelles normes managériales affectent leur rapport au travail. Plus spécifiquement, dans le cadre de cet article, c'est l'interaction entre les deux idéaux-type— l'idéal de travail porté par ces professionnelles

⁴² Le féminin sera utilisé puisque les infirmières et les infirmières auxiliaires sont à très forte majorité des femmes.

⁴³ Il y a plusieurs éléments qui distinguent les infirmières et les infirmières auxiliaires. D'abord, elles ne passent pas par les mêmes filières de formation. Les infirmières détiennent un diplôme d'études collégiales (DEC) ou un diplôme universitaire, alors que les infirmières auxiliaires ont un diplôme d'études professionnelles (DEP), une formation qui est beaucoup plus courte. Elles n'effectuent pas non plus les mêmes tâches, les infirmières auxiliaires travaillant généralement sous la supervision des infirmières. Toutefois, dans le travail quotidien, leurs rôles respectifs ne sont pas toujours très bien définis. Lorsque tout le monde est débordé, c'est souvent l'urgence de la situation qui dicte ce qu'il y a à faire, bien que certains actes soient réservés aux infirmières.

et l'idéaltype de travailleurs recherché dans le réseau— que nous avons voulu saisir. Nous avons voulu comprendre, au-delà des contraintes qui pèsent sur elles, comment les infirmières et les infirmières auxiliaires composent avec les exigences du travail et quelles stratégies sont mobilisées dans un contexte de pénurie de main-d'œuvre. Le réseau de la santé et des services sociaux (RSSS) a été ciblé parce qu'il représente un secteur aux prises avec d'importantes pénuries de main-d'œuvre. C'est également un milieu où de nombreux changements sont survenus, notamment dans les modes de gestion et dans l'organisation des soins (Alderson *et al.*, 2011a et b; Lapointe *et al.*, 2000). Depuis quelques années, ce secteur est également aux prises avec un taux de roulement très important parmi les infirmières (Hayes *et al.*, 2011; O'Brien-Pallas *et al.*, 2008), ce qui indique un certain changement par rapport à la marge de manœuvre dont ce groupe professionnel détient sur le marché du travail.

Après avoir abordé la perspective théorique et les questions méthodologiques, nous verrons comment les nouvelles normes managériales et les changements dans le RSSS ont contribué à façonner un nouvel idéaltype d'infirmière et d'infirmière auxiliaire⁴⁴ adapté à des exigences d'efficacité et de productivité qui se confrontent à leur idéal de la profession. Puis, nous illustrerons, à partir du récit des participantes, comment ces changements ont affecté leur expérience subjective de travail et certaines dimensions de leur rapport au travail. Nous nous concentrerons toutefois sur une phase très spécifique de leur trajectoire professionnelle, soit celle de leur insertion professionnelle et des premières années vécues dans le RSSS, qui constitue à leurs yeux un moment « critique » où elles ont été confrontées à un écart important entre leurs attentes à l'égard du travail et leur réalité concrète de travail⁴⁵. Enfin, nous verrons comment, à cette période de leur vie, elles ont tenté de réduire cet écart pour que le travail fasse sens et afin d'assurer une certaine pérennité de leur identité professionnelle.

⁴⁴ Cet article n'a pas pour objectif de différencier la situation des infirmières et des infirmières auxiliaires. Ainsi, dans le but d'alléger le texte, nous utiliserons seulement le mot infirmière considérant toutefois que les résultats présentés concernent aussi bien les deux groupes professionnels.

⁴⁵ L'expérience de stage n'est pas vraiment représentative du travail réel comme la majorité des infirmières et des infirmières auxiliaires l'a soulevée.

PERSPECTIVES THÉORIQUES, ÉLÉMENTS MÉTHODOLOGIQUES ET PROFIL DES PARTICIPANTES

Dans le cadre de notre étude, nous avons voulu explorer les possibilités qu'offre la perspective des parcours de vie pour mieux comprendre comment évolue le rapport au travail tout au long de la vie. Quatre principes analytiques guident cette approche : 1) la vie représente une trajectoire constituée d'expériences qui s'étend de la naissance à la mort; 2) la vie est faite de multiples facettes en interaction (travail, santé, famille, vie sociale, éducation, etc.); 3) la vie est constituée de liens sociaux de sorte que les trajectoires de vie s'influencent mutuellement et 4) les contextes sociaux, locaux et nationaux affectent la vie des individus qui, en retour, ont un impact sur ces différents contextes (McDaniel et Bernard, 2011). Concrètement, pour une meilleure compréhension de l'évolution de la place et de la signification du travail dans la vie des gens, de leurs choix, de leurs décisions et de leurs valeurs, le schéma d'entrevue et l'analyse ont porté sur l'interaction entre les quatre grands domaines de la vie : le travail, la famille et le réseau social, la santé et l'éducation. Nous avons voulu cerner comment la vie familiale et sociale, les problèmes de santé, le choix du métier ainsi que le niveau de scolarité ont pu façonner ou modifier le rapport que les individus entretiennent avec le travail, ce rapport au travail étant également susceptible de se modifier en fonction de la phase de la vie que traverse l'individu et d'événements vécus par ce dernier ou ses proches. Ainsi, lors de l'analyse, nous avons tenu compte de ces événements et nous avons porté une attention particulière à la phase de la vie dans laquelle se situent les individus, et qui réfère à des réalités très spécifiques. Sans oublier enfin que l'expérience subjective de travail s'insère toujours dans un cadre plus large et structurant que sont les milieux de travail, qui sont source à la fois de contraintes et de possibilités pour les travailleurs.

Les résultats que nous présenterons sont issus d'un corpus d'entretiens semi-dirigés qui ont été effectués entre 2009 et 2010 auprès de 42 infirmières et infirmières auxiliaires

âgées de moins de 35 ans⁴⁶. Nous avons choisi de nous centrer sur les jeunes infirmières parce que nous voulions rendre compte de la manière dont elles ont vécu leur insertion professionnelle et leurs premières années de pratique dans le contexte des changements survenus ces dernières années et en lien avec les nouvelles approches managériales prônées par les établissements du RSSS. Ce choix nous apparaît d'autant plus pertinent que la phase de la prime insertion professionnelle constitue selon certains auteurs un nouvel âge de la vie qui est caractérisé par une instabilité sur le marché du travail qui peut s'échelonner sur plusieurs années (Lima, 2008). Recrutées sur une base volontaire, les infirmières rencontrées devaient travailler ou avoir travaillé dans le Centre de santé et de services sociaux (CSSS)⁴⁷ qui avait préalablement été identifié en raison du taux de roulement élevé des effectifs infirmiers. Nous avons conduit des entretiens en profondeur, d'une durée de deux heures et demie à trois heures, où les infirmières ont été invitées à faire le récit de leur trajectoire professionnelle, en commençant par le choix du métier et le déroulement de leur formation. Nous avons obtenu des informations sur l'ensemble des emplois qu'elles ont occupés, autant dans le réseau qu'à l'extérieur de celui-ci, soit dans des centres hospitaliers, dans différents CSSS, dans des Centres jeunesse, dans des instituts de soins spécialisés, dans la fonction publique fédérale, dans les agences privées, etc. Nous avons également été attentifs aux événements de leur vie personnelle qui ont eu un impact sur la manière de vivre le travail. Par ailleurs, dans l'optique de connaître l'idéaltype d'infirmières qui est recherché dans le réseau, une dizaine de questionnaires et d'acteurs-clés impliqués dans le processus de recrutement,

⁴⁶ Les infirmières ayant été beaucoup plus nombreuses à répondre à notre appel, nous avons rejoint au total 38 infirmières et 8 infirmières auxiliaires, dont 39 femmes et 3 hommes. Cette forte majorité féminine s'explique par la composition de la main-d'œuvre dans le RSSS. Nous voulions rencontrer des gens avec ou sans enfants afin de mieux cerner l'effet de la vie familiale sur l'expérience subjective de travail. Parmi les personnes rencontrées, 20 n'avaient pas d'enfants, 19 avaient un ou plusieurs enfants et 3 étaient enceintes d'un premier enfant. Leurs années d'expérience dans le réseau variaient entre 1 an et 12 ans, mais la grande majorité travaillait dans le réseau depuis 3 à 8 ans. La plupart avaient occupé entre 3 à 5 emplois depuis leur insertion dans le réseau, mais elles étaient 4 à n'avoir occupé qu'un seul emploi et 3 à en avoir occupé plus de 10. Sur les 42 participantes, 28 travaillaient toujours comme infirmière dans le RSSS, 8 s'étaient dirigées vers le secteur privé, 3 avaient quitté la profession et 3 autres songeaient sérieusement à prendre le même virage.

⁴⁷ Les centres de santé et de services sociaux (CSSS) sont des établissements qui desservent des services de première ligne à la population sur un territoire donné.

d'accueil et de formation ont été rencontrés, ainsi que les représentants syndicaux des infirmières et des infirmières auxiliaires⁴⁸.

Dans le cadre de ce projet, l'analyse a porté sur le récit qu'ont fait les participants de leur trajectoire professionnelle. Cette posture méthodologique suppose de s'attarder à l'interprétation que font les acteurs de leurs expériences et au sens qu'ils donnent à leurs actions. L'analyse des récits soulève un enjeu, celui de la reconstruction *a posteriori* du parcours de vie par les acteurs (Bertaux, 2010). En effet, tout récit est le fruit d'une reconstruction rétrospective des événements et des motivations effectuée par les acteurs et qui évolue tout au long de leur parcours de vie. Le regard porté sur une période donnée de l'existence est largement influencé par tout ce qui est intervenu depuis cette période. Le problème n'est pas tant celui du biais de mémoire, mais du filtrage ou des multiples médiations qui s'opèrent entre l'expérience vécue et le récit qu'en font les acteurs. Par exemple, ces derniers vont se souvenir davantage de certains éléments qui font sens pour eux et ils accorderont moins d'importance à d'autres aspects, même s'ils sont tout autant constitutifs de leur histoire; ou encore ils feront une lecture différente de leurs motivations et de leurs choix à la lumière des événements survenus depuis. Que l'événement se soit passé il y a plusieurs années ou seulement quelques jours, c'est le même processus qui opère. Cela constitue une limite inhérente à ce type d'approche, qui est toutefois compensée par la richesse des informations que l'approche par récit de vie permet d'obtenir. Peu d'autres méthodes donnent accès à une telle profondeur au niveau de l'expérience vécue (Bertaux, 2010).

De plus, lors de l'analyse, ces limites peuvent être minimisées par la mise en relation des différents récits. Chaque histoire est tissée autour d'événements et d'actes structurants qui constituent le noyau central à partir duquel se construit le récit par ce que Ricœur a appelé « la mise en intrigue » (1985). Ainsi, lors de l'analyse, nous avons reconstitué les trajectoires professionnelles des participantes selon l'ordre chronologique des

⁴⁸ Les infirmières et les infirmières auxiliaires font partie, syndicalement, de la même catégorie d'emploi.

événements qui ont marqué leur trajectoire professionnelle. Nous avons par la suite mis en relation les différents récits afin de dégager les mécanismes et les processus sociaux qui permettent de mieux comprendre la manière dont les individus en arrivent à vivre le travail et les choix qu'ils font en prenant soin de les recadrer dans leur contexte. La mise en relation des récits permet de dégager les récurrences et, au-delà des spécificités individuelles et des filtrages auxquels ont recours les individus, de faire ressortir la trame sociale qui oriente les parcours de vie (Bertaux, 2010).

Dans les sections suivantes, nous présenterons les résultats de nos analyses concernant l'impact du nouveau modèle productif sur l'idéaltype de l'infirmière et sur leur expérience subjective de travail. Le choix de procéder à une étude de cas comporte des avantages et quelques limites. Le fait de cibler un secteur spécifique et deux catégories de professionnelles qui partagent à plusieurs égards les mêmes réalités de travail permet une analyse plus approfondie des liens entre les nouvelles normes managériales et le rapport au travail. Toutefois, les résultats présentés ne seront pas nécessairement représentatifs de l'ensemble des jeunes travailleurs. On peut penser par ailleurs que certains éléments pourraient être généralisables à des contextes de pratiques similaires ou encore à d'autres métiers qui présentent certaines similitudes notamment les professions qui impliquent une relation d'aide.

L'IDÉALTYPE DE L'INFIRMIÈRE

Au cours des dernières décennies, le RSSS a connu de nombreux changements qui ont modifié en profondeur les modes de gestion, l'organisation du travail et les pratiques de soins. Ces transformations s'inscrivent en droite ligne avec les principes du nouveau modèle managérial désigné sous le nom de « Nouveau Management Public » (Rouillard *et al.*, 2008). Parmi ces changements, mentionnons les compressions budgétaires qui ont obligé les établissements à repenser l'ensemble de l'organisation des services dans une

logique de rationalisation des ressources (Alderson *et al.*, 2011a et b; Lapointe *et al.*, 2000). Le système de santé au Québec a par ailleurs amorcé, à partir du milieu des années 1990, une série de transformations, communément appelées le virage ambulatoire, qui ont mené à des fusions d'établissements dans le but d'améliorer l'efficacité administrative et de mettre en place un système de soins intégrés mieux adapté aux besoins d'une population vieillissante. Comme le mentionnent Alderson et ses collègues, « le "managérialisme" mise sur l'entrepreneuriat public, la créativité, la flexibilité, la prise de risque chez les gestionnaires comme chez les travailleurs, la liberté managériale et le souci de la clientèle, pour accroître l'efficacité, l'efficacité, l'économie organisationnelle et la qualité des services » (2011a :31).

Ces nombreux changements ont eu des effets sur les pratiques et sur les conditions de travail dans le réseau. Plusieurs professionnels ont connu une intensification de leurs tâches et la déstabilisation de leur équipe de soins. Ils ont vu le climat de travail s'envenimer, conduisant à des problèmes de santé, dont plusieurs cas d'épuisement professionnel et des départs à la retraite anticipés pour fuir ces conditions de travail difficiles (Alderson *et al.* 2011a et b; Bourbonnais *et al.*, 2005; Dallaire *et al.*, 2004).

Les « métiers sur autrui », pour reprendre l'expression de Dubet (2002), doivent également composer avec une logique gestionnaire qui laisse de moins en moins de place au jugement professionnel et à la pratique d'un métier en accord avec les valeurs professionnelles. Des instruments standardisés ont été développés pour encadrer et mieux contrôler l'offre de services, dans un souci de rentabilité et d'efficacité (Lapointe *et al.*, 2000; Osberg *et al.*, 1995). Ces multiples contraintes se présentent dans un contexte où plusieurs établissements du réseau éprouvent des difficultés à combler leurs besoins de main-d'œuvre.

Tous ces changements contribuent à définir autrement l'idéaltype de l'infirmière. Au-delà des compétences techniques que requiert cette profession, l'analyse des entrevues individuelles auprès du personnel infirmier, des gestionnaires, des différents acteurs-clés

et des représentants syndicaux a permis de dégager les principales caractéristiques du profil d'infirmière recherché et valorisé par les gestionnaires. S'inscrivant directement dans la lignée de l'idéaltype du travailleur défini plus haut, les résultats révèlent que sont recherchées des infirmières prêtes à offrir une grande disponibilité et à faire preuve de flexibilité et de souplesse particulièrement en début de carrière pour répondre aux besoins de l'établissement. Cela se traduit entre autres par une offre d'horaires de travail atypiques et souvent imprévisibles, aux multiples variantes : le travail sur appel, les fins de semaine, sur plusieurs quarts de travail ainsi que des heures supplémentaires, parfois volontaires, parfois obligatoires.

La gestion exige également du personnel infirmier une mobilité beaucoup plus grande au sein de l'établissement. L'émergence de différents types de postes, tels les postes à temps partiel, les postes d'équipe volante et les postes sectoriels⁴⁹, permet à l'employeur une plus grande flexibilité dans l'utilisation de sa main-d'œuvre en fonction des besoins très ponctuels et changeants des équipes. Pour les infirmières qui n'ont pas de poste stable ou qui détiennent un poste « flexible », cela signifie travailler dans plusieurs points de service ou installations et changer fréquemment d'équipe de travail et de clientèle. Cela demande aux infirmières une grande polyvalence, une diversité de compétences et une grande capacité d'adaptation, que ce soit par rapport aux tâches, aux milieux physiques ou aux relations avec autrui.

Les gestionnaires recherchent également des professionnelles qui deviennent fonctionnelles très rapidement, et ce, dans un contexte où le milieu de travail joue beaucoup plus difficilement son rôle pour parfaire la formation de base reçue dans les établissements d'enseignement. Les supérieurs s'attendent plutôt à accueillir des nouveaux employés déjà très performants et autonomes dès l'embauche, alors que, depuis quelques années, les professionnelles doivent composer avec un alourdissement des clientèles qui nécessite des formations de plus en plus spécialisées.

⁴⁹ Les postes sectoriels sont des postes qui garantissent un travail à temps plein sur un même quart de travail, mais qui implique toutefois une mobilité dans plusieurs installations.

Les employeurs recherchent enfin des infirmières qui s'investissent subjectivement dans leur travail, et, du point de vue de l'organisation, cela signifie quelqu'un qui est prêt à se consacrer à son travail sans compter son temps, qui ne s'en tient pas qu'au travail prescrit, qui fait donc preuve d'initiative, et qui, lorsque nécessaire, est prêt à faire passer sa vie personnelle au second plan.

Une personne des ressources humaines m'a dit [...] : « Quand t'es infirmière puis que tu travailles dans le réseau de la santé, des fois, ta vie, il faut que tu mettes ça de côté ».

Florence, infirmière, 27 ans

Ces affirmations témoignent de l'avis des personnes rencontrées de l'imprégnation encore très présente du caractère vocationnel de la profession infirmière. De fait, l'organisation sollicite un type d'engagement vocationnel, mais qui ne réfère pas au même sens que les infirmières donnent à la vocation. C'est un engagement qui se traduit en nombre d'heures, en disponibilité et en mobilité, mais qui n'interpelle pas les infirmières dans ce qui est important pour elles, c'est-à-dire la dimension relationnelle des soins.

L'EXPÉRIENCE SUBJECTIVE DE TRAVAIL

En début de vie professionnelle, quelles dimensions du rapport au travail sont affectées par l'idéaltype d'infirmière ? Comment cela teinte-t-il l'expérience subjective de travail des infirmières ? Pour répondre à ces questions, nous avons analysé comment se vit, du point de vue des participantes, la rencontre entre l'idéaltype de travailleur qui est véhiculé dans le réseau et leur idéal de travail à elles. Nous avons été en mesure de constater que cette rencontre affecte trois principales dimensions de leur rapport au travail: 1) la place souhaitée du travail dans la vie, 2) la réalisation de soi par le travail et

3) le sens au travail. Bien sûr, chacune des infirmières n'a pas nécessairement abordé l'ensemble de ces dimensions. Certaines ont davantage insisté sur une dimension du rapport au travail, d'autres ont fait référence à travers leur récit à plusieurs de ces dimensions. Il est également important de souligner que nous avons fait le choix de nous pencher sur une période particulièrement critique de leur trajectoire professionnelle, soit celle de leur insertion dans le RSSS et des premières années de travail. C'est une période qui fut vécue assez difficilement par la majorité des personnes que nous avons rencontrées.

La place du travail dans la vie

La place du travail dans la vie est une dimension difficile à bien cerner étant donné la confusion observée entre la place souhaitée et la place réelle qu'il occupe (Méda, 2010). Les jeunes entretiennent un discours autour de l'importance d'équilibrer leur vie professionnelle et personnelle, de l'importance de la famille, des amis et des voyages. Or, l'analyse des témoignages révèle une contradiction entre, d'un côté, la manière dont les jeunes infirmières se définissent, les valeurs qu'elles prônent par rapport à la place du travail et, d'un autre côté, les choix qu'elles font et les décisions qu'elles prennent. L'exemple de Laurie⁵⁰, infirmière de 25 ans, est sur ce point très évocateur. Lorsqu'elle est amenée à parler de ses valeurs, Laurie, sans hésitation, se définit ainsi :

La nouvelle réalité, c'est que les jeunes, on aime ça, avoir une bonne qualité de vie. On veut passer du temps avec notre famille, avec nos amis. On veut partir en voyage.

⁵⁰ Pour assurer la confidentialité, nous avons eu recours à des noms fictifs.

Toutefois, un peu plus loin dans l'entrevue, elle détaillera son emploi du temps.

J'avais un cours le matin, j'allais travailler au CLSC l'après-midi, puis j'allais travailler au CHUL le soir. Je dormais quelques heures chez nous, je retournais à l'école. Je retournais travailler le soir. [...] Je faisais à l'hôpital à peu près sept jours par quinzaine. J'avais quatre cours à l'université puis je travaillais une vingtaine d'heures au CLSC.

Malgré la valeur accordée à sa vie personnelle, le travail occupe néanmoins une place importante, au détriment même de sa vie personnelle à cette période de sa vie où elle travaille activement à se construire une place sur le marché du travail, comme ce fut le cas de plusieurs personnes que nous avons rencontrées. Elle accepte la situation le temps de se trouver un emploi plus stable et régulier, ce qui lui prendra toutefois trois ans avant d'y arriver.

Ainsi, même si la grande majorité des participantes rencontrées ont dit vouloir limiter ou baliser la place du travail dans leur vie, la recherche de l'équilibre est un idéal difficile à atteindre dans le contexte spécifique au RSSS, particulièrement pour celles qui se trouvent en début de vie professionnelle. C'est surtout l'imprévisibilité des horaires qui s'avère être très contraignante et qui envahit la vie personnelle et familiale, et ce, même lorsque les personnes ne sont pas au travail. C'est le cas par exemple des infirmières qui sont « sur appel ». Elles doivent offrir une très grande disponibilité pour arriver à combler le nombre d'heures qu'elles souhaitent effectuer, ce qui veut dire pour certaines être disponibles toutes les fins de semaine. Elles doivent aussi être joignables et prêtes à rentrer travailler en tout temps pendant la période où elles se sont déclarées disponibles, car plus d'un certain nombre de refus— un appel de l'employeur laissé sans réponse étant considéré comme un refus— peut engendrer des réprimandes ou encore une note au dossier. Leur vie hors travail doit donc s'ajuster en conséquence.

À un moment donné, la qualité de vie, il n'y en a plus quand tu es sur appel. [...] . Il faut que tu sois vraiment disponible à 100% pour ton travail, mais là tu as d'autres choses à faire dans ta vie que d'attendre le travail. [...] Sur la liste de rappel, tu penses juste au travail. Je restais chez nous, je regardais le téléphone, « Hey vont-ils m'appeler aujourd'hui? ». Je voyais les heures avancer durant le jour puis là je me disais « Bon, j'ai encore rien fait, mais j'attends encore le téléphone».

Vanessa, infirmière auxiliaire, 29 ans

Le fait d'être sur appel donne à plusieurs l'impression de devoir « dormir à côté du téléphone » comme l'ont mentionné plusieurs participantes en référence à la grande disponibilité dont elles doivent faire preuve qui n'est ni rémunérée, ni reconnue de quelque façon. La situation dans laquelle se retrouvent ces jeunes infirmières se rapproche de ce que Béatrice Appay (1997) a conceptualisé sous la notion de corvéabilité, c'est-à-dire « une mise à disposition permanente et aléatoire de la force de travail » qui est caractéristique d'une forme de domination au travail très présente dans de nombreux métiers fortement féminisés. « C'est une forme de domination et d'exploitation qui tend à rendre invisible le travail effectué et donc à le dévaloriser, à le sous-estimer ou à ne pas le rémunérer comme dans le cas du travail domestique» (Appay, 1997 : 517). Ce sentiment de non-reconnaissance du travail est très présent dans les discours des jeunes infirmières. De plus, pour les personnes en couple ou avec des jeunes enfants, la disponibilité et la flexibilité attendues entrent souvent en conflit avec leur engagement dans les autres sphères de leur vie, et génèrent, à des degrés différents, des tensions, notamment dans le couple, qui en ont mené plusieurs à des séparations conjugales.

Plusieurs jeunes recherchent un poste pour mettre fin à ce type d'horaires. Si la situation est généralement plus avantageuse pour celles qui y arrivent, le fait d'avoir un poste ne garantit pas toujours un horaire stable. Plusieurs occupent un emploi qui leur demande d'effectuer des heures supplémentaires obligatoires, bien que cette situation soit très variable d'un établissement et d'un secteur à l'autre. De nombreuses infirmières

racontent les difficultés qu'elles doivent surmonter pour arriver à concilier leur vie professionnelle, personnelle et familiale lorsqu'elles ne peuvent pas prévoir l'heure à laquelle se terminera leur journée de travail. De plus, le fait de devoir travailler certaines fins de semaine, lors des jours fériés et l'impossibilité de prendre des vacances l'été en même temps que les enfants contribuent également au sentiment que le travail envahit la vie personnelle et familiale. Même si théoriquement elles ont la possibilité de demander un congé si elles veulent assister à un événement spécial, celui-ci est généralement refusé à cause du manque de main-d'œuvre dans les équipes, ce qui génère beaucoup de mécontentement.

L'envahissement du travail dans la vie personnelle ne résulte pas uniquement des horaires, mais peut également se manifester par une difficulté à « décrocher » après une journée de travail à cause de la charge mentale associée au fait de prodiguer des soins, comme cela a été observé dans d'autres professions (Melchior, 2008). Les infirmières se retrouvent souvent dans des contextes où la cadence de travail est rapide, où elles doivent travailler dans l'urgence, et les risques d'erreurs sont ainsi d'autant plus élevés. De retour à la maison, plusieurs déroulent leur journée de travail dans leur tête et se questionnent sur la qualité des soins qu'elles ont prodigués. À certains moments, le sentiment de compétence fait place au doute générant ainsi de l'angoisse et de l'anxiété, particulièrement parmi les jeunes qui ont peu d'expérience.

[Le travail] a pris de plus en plus de place, c'est sûr. [...] des fois, il y a des gens ou des choses qui nous touchent puis on revient chez nous puis on y pense. Ou des grosses journées où ça a été vite, là, tu te demandes « J'ai-tu fait ça? J'ai-tu oublié ça? ». C'est sûr que ça m'occupe pas mal plus l'esprit.

Sabrina, infirmière auxiliaire, 27 ans

Certaines deviennent, au fil du temps, fatiguées de travailler à ce rythme et d'être absorbées mentalement par leur travail. « On dirait que les congés on les vit moins parce que tu traines toujours de la fatigue. Tu as un congé et t'es sur le break toute la journée »

(Nadia, infirmière, 32 ans). Une partie de leur temps de congé est consacrée à « préparer » leur semaine de travail pour minimiser l'impact des horaires imprévisibles dans l'organisation de leur quotidien.

En somme, les débuts de la vie professionnelle des jeunes infirmières sont marqués par un écart important entre la place souhaitée et la place réelle qu'occupe le travail dans leur vie soit par le temps qui y est consacré ou par la place qu'il occupe dans leur vie et dans leur esprit même lorsqu'elles ne sont pas au travail.

La réalisation de soi

Les infirmières recherchent dans le travail des conditions qui vont leur permettre de se réaliser et de se faire reconnaître par les autres dans leur spécificité. Le travail doit contribuer à la fois au développement professionnel et personnel en favorisant la créativité, la connaissance et le dépassement de soi. Elles ont le désir de s'impliquer et d'apporter une contribution significative au sein de leur équipe. Ce sont des dimensions qui sont centrales dans leur discours et qui vont teinter leur appréciation d'un emploi. Or, en début de carrière, l'expérience qu'elles font du RSSS vient plutôt ébranler leur sentiment de compétence et leurs perspectives de développement professionnel.

En effet, pour plusieurs jeunes qui commencent, l'entrée dans le réseau est vécue comme un véritable choc. À cause de la charge de travail et du manque de personnel dans les équipes, la formation à la tâche et l'encadrement en début de fonction sont souvent négligés et considérés nettement insuffisants, surtout par celles qui en sont à leur premier emploi. Les attentes des supérieurs sont par ailleurs très élevées à leur égard pour qu'elles deviennent fonctionnelles rapidement. De plus, le fait de devoir être très mobiles et polyvalentes, de travailler dans plusieurs équipes et auprès de clientèles différentes rend

inévitablement l'apprentissage d'un poste et l'aisance au travail beaucoup plus longs à acquérir.

Ces expériences génèrent chez plusieurs un sentiment de ne pas être compétentes, efficaces et à leur place, et engendrent différents problèmes de santé, anxiété, fatigue, insomnie et détresse dès les débuts de la vie professionnelle. Plusieurs réalisent à ce moment que le travail d'infirmière n'est pas du tout ce à quoi elles s'attendaient et nombreuses sont celles qui remettent en question le choix de leur métier à cette période de leur vie.

Je ne m'attendais pas à ce que j'ai vu, à ce que j'ai vécu dans les hôpitaux. Je trouve que la formation infirmière n'est pas représentative de la job qu'il y a. [...] Tu sais, en stages, on a deux patients. [...] Tu arrives de jour, tu en as quatre, cinq, puis tu es de jour, là. Puis de nuit, en chirurgie, je capotais, là, tu en as huit, neuf.[...] Ça m'a écœurée.

Marie, infirmière, 30 ans

Les infirmières bachelières, celles qui ont un diplôme d'études universitaires en soins infirmiers, réalisent souvent très vite que leur rôle ne correspond pas au rôle élargi de l'infirmière tel que présenté dans leur formation universitaire. Plusieurs perdent leurs repères et ne savent plus comment prendre leur place en tant que professionnelle au sein des équipes multidisciplinaires, puisqu'elles se sentent davantage confinées à un rôle d'exécutante.

À ces conditions peu propices au développement du sentiment de compétence, s'ajoutent aussi chez certaines une déception et une frustration par rapport au manque de soutien perçu pour leur développement professionnel. À cet effet, certaines déplorent ne pas avoir accès aux mêmes formations que les plus anciennes, d'autres se montrent très déçues de ne pas avoir reçu de soutien concret de la part de leur supérieur pour faciliter la poursuite de leurs études alors que le discours officiel tenu dans plusieurs organisations tend plutôt à encourager très fortement la poursuite des études universitaires en soins

infirmiers⁵¹. Pour mener à terme leur projet scolaire, elles doivent bien souvent limiter leur investissement au travail, ajuster, lorsque c'est possible, leur horaire de cours en fonction des exigences de leur emploi, ou encore jongler avec des horaires de travail et d'études très exigeants. Ces différents exemples témoignent à leurs yeux d'un manque de reconnaissance de l'importance de leur place et de leur contribution au sein d'une équipe et d'une organisation.

La réalisation de soi passe aussi par la reconnaissance par l'Autre (supérieurs, collègues, etc.) de ses compétences, de son apport singulier et de son engagement au travail (Dubar, 2000). Or, nombreuses sont les infirmières qui constatent que leur supérieur est très éloigné des réalités terrain, qu'il lui est difficile d'apprécier leur charge de travail et d'avoir des attentes réalistes envers elles. Plusieurs se retrouvent dans une position où elles doivent régulièrement justifier leur charge de cas et la durée de leurs interventions, ce qui leur laisse plutôt l'impression qu'elles n'en font jamais assez et que leur contribution n'est pas reconnue à sa juste valeur. Le sentiment de manque de reconnaissance est très présent dans leurs récits, comme en témoignent d'autres études sur le sujet (Alderson *et al.*, 2011a et b).

Par rapport à la reconnaissance de leur implication et de leur engagement au travail, des difficultés importantes sont également soulevées. Pour contrer les effets du manque de main-d'œuvre dans les équipes, la pression est forte sur les infirmières pour effectuer des heures supplémentaires, pour travailler lors des congés ou encore pour offrir une plus grande disponibilité. Or, plusieurs constatent après un certain temps que leur implication au travail et les nombreux efforts consentis pour accommoder leur supérieur, dépanner l'équipe et veiller à ce que les clients reçoivent les services appropriés ne sont pas reconnus par leur supérieur. Alors que leur travail exige des compromis, parfois

⁵¹ Il est très fréquent que des infirmières techniciennes poursuivent leurs études universitaires en soins infirmiers tout en travaillant à temps partiel ou à temps plein dans un établissement du réseau. Au Québec, les étudiantes en soins infirmiers ont accès à un programme de formation en soins infirmiers intégrée qui s'inscrit dans un continuum de formation DEC-BAC de cinq ans. Il offre deux voies de sortie: l'une au collégial, après trois ans d'études, l'autre à l'université, après deux années d'études supplémentaires.

importants, dans leur vie personnelle, la déception est très vive lorsqu'elles réalisent l'absence de réciprocité pour les accommoder en retour par l'octroi d'un congé ou l'aménagement de leur horaire qui faciliterait pourtant la conciliation de leur travail et de leur vie familiale.

Si je me mets à temps plein pour leur faire plaisir, mais, en même temps, si ça joue sur ma vie de famille, je me dis il faudrait peut-être que je m'écoute moi. Puis eux quand ils refusent un congé que j'ai vraiment de besoin, ils ne se préoccupent pas de moi. [...] On vient comme blasé, un peu. On vient comme « Mais pourquoi moi je les dépannerais ? » [...] Ça fait que c'est des irritants comme ça qui fait des fois, on se sent comme des numéros.

Olivia, infirmière, 29 ans

Ces situations reflètent à leurs yeux le peu de considération de l'organisation pour les événements qui se rapportent à leur vie personnelle, mais témoigne aussi des attentes que les infirmières nourrissent à l'égard de leur employeur pour être reconnues comme une personne à part entière, dans leur globalité, et non seulement comme une travailleuse au service d'une organisation. Ainsi, la reconnaissance attendue ne se limite pas à la sphère professionnelle, mais les infirmières souhaitent que leurs besoins par rapport à leur vie personnelle et familiale soient pris en considération par leur employeur. Si elles composent avec le fait que leur travail empiète sur leur vie personnelle, elles s'attendent en retour à ce que l'employeur considère ces besoins selon ce qu'elles appellent « le principe du donnant-donnant ». Lorsque ce n'est pas le cas, cela les renforce dans leur sentiment d'être un numéro et suscite une démobilité importante chez celles qui le vivent. Elles vont, par exemple, être moins enclines à dépanner leur supérieur lorsqu'il manque de personnel sur le plancher, elles vont limiter leurs heures supplémentaires et parfois même refuser d'en faire. Certaines avouent être désormais moins dévouées au travail, d'autres vont progressivement se détacher des problèmes vécus par l'équipe lorsque ça ne les concerne pas directement. Bref, il s'installe progressivement une conception plus individualiste du travail d'un côté, et de l'autre, une plus grande résistance face à la mobilisation de leur subjectivité par le travail. Lorsque l'emploi

occupé ne remplit pas ses promesses de réalisation de soi, elles deviennent plus critiques et distantes face au travail. Leurs déceptions par rapport à la non-reconnaissance de leur vie personnelle au travail révèlent autre chose. Malgré une idéologie managériale qui fait du travail le principal lieu de réalisation et de dépassement de soi (Linhart, 2008), il semble évident que la plupart des jeunes infirmières que nous avons rencontrées n'adhèrent pas à cette vision et qu'elles souhaitent se réaliser dans d'autres domaines de la vie.

En résumé, les infirmières dressent le portrait d'un contexte d'entrée qui met à rude épreuve leur sentiment de compétence et qui en questionne plusieurs sur le choix professionnel qu'elles ont fait. Le manque de reconnaissance ressenti de leur valeur, de l'importance de leur contribution et des besoins liés à leur vie personnelle et familiale rend également plus difficile la réalisation de soi par le travail et génère différents degrés de distanciation par rapport au travail.

Le sens au travail

Cette dimension réfère plus explicitement aux valeurs et à l'éthique professionnelle des infirmières qui choisissent ce métier pour se sentir utiles et pour aider les autres. La dimension relationnelle est centrale dans le choix du métier (Alderson *et al.*, 2011a et b; Dubet, 2002). Du point de vue de l'idéaltype, si pour les employeurs, l'engagement subjectif des infirmières dans leur travail se traduit par le fait de ne pas compter leurs heures, pour les infirmières, c'est le lien avec l'utilisateur qui compte. Or, la dimension relationnelle des soins constitue la part invisible de leur travail, alors même que c'est leur investissement subjectif important qui permet, dans la mesure du possible, le maintien d'une qualité de soins en dépit de la lourdeur de la tâche et de la cadence de travail. Cette dimension de leur travail est très peu reconnue et elle est même parfois considérée négativement comme du « maternage » par certains gestionnaires qui ne partagent pas la

même vision des soins ni du temps nécessaire pour effectuer les interventions. Le temps accordé aux patients pour l'écoute et le réconfort n'est pas considéré comme un temps productif selon elles. La dimension relationnelle des soins n'est d'ailleurs pas prise en compte dans la charge de travail qui leur est attribuée, pas plus qu'elle ne l'est dans l'appréciation de leur travail.

Par ailleurs, la charge souvent trop lourde les oblige à aller à l'essentiel, les empêchant parfois d'effectuer des soins en accord avec leurs valeurs professionnelles, ce qui génère chez plusieurs un sentiment de culpabilité et des tensions éthiques à différents degrés. Les infirmières sont souvent placées devant l'obligation d'effectuer des arbitrages déchirants par rapport aux soins à prodiguer, ce qui leur laisse l'impression de ne jamais être à la hauteur. Comme le mentionne Clot (2005), c'est bien souvent ce que l'on ne peut pas faire qui fait souffrir.

Bien, c'était la charge, entre autres. [...] OK. C'est normal, toutes les autres sont débordées.». Puis, après ça, c'est de prioriser : « Qu'est-ce que tu fais, en premier? C'est quoi qui est urgent? Qu'est-ce qui ne l'est pas? ». Oup, il t'arrive une complication, ça bouleverse toutes tes priorités. Tu sais, c'est de s'habituer à ça. [...] Bien, souvent, ce qui est laissé de côté, c'est ce qui est important pour le patient.

Gabrielle, infirmière, 29 ans

Pour les professionnelles qui sont placées dans ce type de conditions de travail, il s'agit moins de trouver le sens, c'est-à-dire de retrouver dans un emploi ce qu'elles recherchaient ou s'attendaient d'un travail; mais il s'agit plutôt de construire du sens au travail, c'est-à-dire de tenter, par différentes stratégies, de se dégager un espace qui permet de prodiguer des soins le plus possible en cohérence avec leurs valeurs professionnelles ou d'ajuster leurs attentes en fonction d'une évaluation réaliste du contexte.

On se fait une carapace. On n'a pas le choix. On n'a pas le choix parce que c'est de même partout. C'est le client qui écope. « Bonjour, Monsieur! », on ne demande même pas si ça va bien parce qu'on n'a pas le temps de savoir si ça va bien ou pas, là, il faut que ça aille bien. [...] Moi, je ne suis pas capable de le faire. Je vais couper mon heure de dîner au lieu de le faire, mais j'en ai beaucoup [des collègues] qui disent, « Ah... pas le temps de savoir s'il allait bien à matin. Pas le temps!

Marie-Annick, infirmière, 27 ans

S'AFFIRMER COMME SUJET : STRATÉGIES ET NÉGOCIATIONS

Devant l'écart important entre les attentes des infirmières à l'égard du travail et de leur profession et leur réalité concrète de travail, il est intéressant de se pencher sur les stratégies qu'elles mobilisent et les négociations qu'elles entament avec leur supérieur et le syndicat afin de réduire cet écart. Nos résultats révèlent que les jeunes infirmières qui commencent dans le réseau ont très peu de marge de manœuvre, dans leur milieu de travail, pour négocier des conditions qu'elles considèrent satisfaisantes. Les demandes négociées concernent principalement les horaires de travail, qui ont un impact direct sur l'organisation de leur quotidien. Horaires plus stables et prévisibles, aménagement plus flexible des heures de travail pour les imprévus et les urgences familiales, congés pour des raisons personnelles, sont des exemples de demandes qui leur sont souvent refusées par l'employeur qui évite généralement la gestion du « cas par cas ». De point de vue du syndicat, les demandes particulières qui ne sont pas prévues dans la convention collective reçoivent également peu d'écoute. Elles doivent plutôt mobiliser leurs ressources personnelles et leur réseau (conjoint, mère, voisines) pour être en mesure de s'ajuster aux exigences de disponibilité et de flexibilité attendues d'elles.

Les infirmières auront conséquemment recours à différentes stratégies, principalement individuelles, pour baliser la place du travail dans leur vie, trouver dans le travail une

occasion de réalisation de soi ou encore se protéger ou protéger ce qui fait sens dans le travail. Ainsi, certaines jeunes infirmières vont privilégier le travail à temps partiel parce que leur emploi est considéré comme étant si exigeant que la diminution du temps de travail devient un moyen ne pas s'épuiser physiquement, mentalement et émotionnellement au travail. Elles ont recours au temps partiel pour rester fonctionnelles au travail, pour continuer à se sentir compétentes et efficaces au travail de même que pour maintenir le goût d'exercer cette profession encore longtemps. Elles prennent individuellement sur leurs épaules, la responsabilité de se doter de conditions où elles vont être en mesure de perdurer dans un milieu où elles côtoient quotidiennement des collègues qui ont connu des épisodes d'épuisement professionnel, ce qui constitue une source importante d'inquiétude pour elles. Ces choix comportent toutefois des risques liés notamment à l'allongement de leur trajectoire professionnelle et à la perte de certains avantages.

D'autres infirmières vont faire le choix de poursuivre des études universitaires dans le but avoué de mettre toutes les chances de leur côté pour se trouver un emploi plus satisfaisant, souvent éloigné du terrain et des exigences de soins directs aux patients qui ne leur apportent pas la satisfaction attendue. Plusieurs choisissent le domaine de la gestion des soins infirmiers où les tâches et les horaires de travail leur semblent plus intéressants. Les études constituent à leurs yeux un moyen pour améliorer plus rapidement leur place dans le réseau en contournant la règle de l'ancienneté, puisque les postes réservés aux infirmières bachelières sont octroyés selon les compétences et le diplôme obtenu, non prioritairement par ancienneté. Pour celles qui souhaitent prendre certaines distances avec la clientèle— ce qui n'est pas le cas de toutes celles qui poursuivent une formation universitaire soulignons-le—, on peut se demander dans quelle mesure ce type de choix ne constitue pas une forme de renoncement au métier dans le sens où ce qui les avait attirées dans cette profession est ce qui maintenant les en éloigne.

Enfin, il y a différents types de défections auxquelles ont recours les jeunes infirmières. Il n'est pas rare par exemple de voir des infirmières se déclarer malade à la dernière minute et ne pas rentrer travailler pour pouvoir assister à un événement familial ou social auquel

elles tiennent. Elles en arrivent à opter pour cette solution puisque leurs demandes de congé sont pratiquement systématiquement refusées. C'est une façon d'affirmer l'importance de leur vie familiale sur le travail et de protéger cette dimension de leur vie. Puis il y a les autres, très nombreuses, qui vont quitter volontairement leur emploi pour en trouver un qui correspond davantage à leurs attentes, que ce soit dans le RSSS, au privé ou dans un tout autre domaine que celui des soins infirmiers. Ce sont essentiellement les conditions de travail qui les amènent à quitter leur emploi ou leur profession, et non le manque d'intérêt pour la profession.

À partir de ces quelques exemples, nous voulons surtout mettre en évidence le fait que les jeunes infirmières vivent un sentiment d'impuissance devant ce qu'elles appellent « la grosse machine ». Elles voient peu de possibilité de compromis et d'arrangements, dans leur milieu de travail, avec l'employeur ou encore avec le syndicat, pour se rapprocher de leur idéal de travail. Les stratégies qu'elles mobilisent sont surtout des stratégies individuelles, qui, bien qu'elles contribuent à améliorer momentanément leur situation, sont relativement limitées quant à la possibilité de redéfinir un cadre de pratique en cohérence avec leurs valeurs professionnelles et leurs attentes plus générales à l'égard du travail et de la conciliation des différentes dimensions de leur vie. Elles semblent également avoir peu de pouvoir pour intervenir collectivement dans leur milieu de travail (Alderson *et al.*, 2011a et b).

Si elles se sentent plutôt impuissantes à faire changer des choses dans leur milieu de travail, elles ne sont pas pour autant passives par rapport à leur situation professionnelle. Elles ont, en fait, une possibilité d'action très grande sur le marché du travail liée aux nombreuses offres d'emploi actuellement disponibles dans ce secteur. Parmi les personnes que nous avons rencontrées, elles sont nombreuses à avoir fait le choix de quitter un emploi qui ne satisfaisait pas leurs attentes. Les trajectoires professionnelles des jeunes infirmières sont d'ailleurs, pour la plupart, marquées d'une succession d'emploi selon la logique « je cherche ma place ». De leur point de vue, la mobilité

professionnelle est perçue comme un moyen pour se rapprocher de leur idéal de travail et de la profession.

CONCLUSION

Plusieurs dimensions du rapport au travail sont affectées par les conditions difficiles qui sévissent dans le réseau de la santé et des services sociaux et par la valorisation d'un certain idéaltype d'infirmière promu par les nouvelles normes managériales. Les résultats démontrent qu'il existe un écart important, au début de la vie professionnelle, entre les attentes des infirmières et leur réalité concrète de travail, qui affecte trois principales dimensions du rapport au travail : la place du travail dans la vie, la réalisation de soi par le travail et le sens du travail. En effet, malgré leur désir affirmé de baliser la place du travail, l'imprévisibilité des horaires, le travail obligatoire les fins de semaine sans possibilité de prendre des congés et l'inquiétude générée par le fait de produire des soins dans l'urgence dénotent une présence plus invasive du travail dans leur vie personnelle et familiale. De plus, le manque de reconnaissance— de leur implication, de leur compétence, mais aussi de l'importance de leur vie personnelle— et de soutien perçu ne favorisent pas la construction et le maintien d'une identité professionnelle positive ni la réalisation de soi par le travail. Les valeurs professionnelles et la perception de la profession sont, enfin, mises à l'épreuve dans un contexte où la dimension relationnelle des soins ne peut être suffisamment valorisée, et provoquent des questionnements éthiques sur la qualité des soins et le sens de leur travail, voire de la souffrance au travail. Bien sûr, les jeunes infirmières n'ont pas nécessairement vécu l'ensemble des difficultés que nous venons d'énumérer. Pour certaines, leur entrée dans le réseau a été plus facile que d'autres, et plusieurs, après quelques expériences difficiles, sont finalement arrivées à trouver leur place dans le réseau.

Toutefois, quand l'emploi occupé ne répond pas aux attentes, les infirmières détiennent une marge d'action plus grande sur le marché du travail étant donné le contexte de rareté de main-d'œuvre au Québec. Plus de possibilités d'emploi s'offrent à elles et elles vont être nombreuses à les saisir. En effet, les départs volontaires sont considérés, du point de vue des individus qui font ce choix, comme une décision qui vise à améliorer leur situation en emploi et à se rapprocher de leur idéal de travail. Ainsi, bien plus que les stratégies individuelles, c'est le roulement important de la main-d'œuvre qui exerce une pression sur les employeurs pour qu'ils offrent de meilleures conditions de travail. Un taux important de roulement coûte cher aux organisations et affecte l'offre, la continuité et la qualité des services, ce qui les amène à chercher des moyens pour fidéliser la main-d'œuvre. Face à cette pression, les organisations développent des stratégies visant à rendre le travail plus attrayant. Dans l'établissement à l'étude par exemple, ces mesures visaient principalement la diminution de l'insécurité liée aux horaires de travail instables. Pour l'instant, les mesures mises en place ne remettent pas en question la flexibilité et la polyvalence dont doivent faire preuve les infirmières. Elles ne remettent pas non plus en question le type d'engagement subjectif qui est visé par l'organisation, pas plus qu'elles ne résolvent le paradoxe de l'autonomie/contrainte de temps qui est au cœur du malaise infirmier.

Il est trop tôt pour savoir comment les organisations vont arriver à composer avec la pénurie de main-d'œuvre qui modifie le rapport de force entre employeurs et travailleurs plus enclins à « aller voir ailleurs » et à « magasiner » leur emploi, comme l'ont à maintes reprises souligné les gestionnaires que nous avons rencontrés. Difficile aussi de cerner pour l'instant l'impact des mesures mises en place dans certaines organisations, ainsi que celles à venir, sur l'expérience subjective de travail des infirmières. Toutefois, il y a lieu de se demander jusqu'à quel point ces mesures contribueront à l'ébauche d'un modèle de travail plus près des attentes et des représentations que nourrissent les infirmières à l'égard du travail et de la profession, et qui permettrait de maintenir une main-d'œuvre motivée et engagée au travail.

BIBLIOGRAPHIE

- Alderson, M., Saint-Jean, M., Rhéaume, J., & Ruelland, I. (2011a). Impasses dans le travail d'infirmières en Centres d'Hébergement et de Soins de Longue Durée soumis à des changements organisationnels significatifs. *Aporia*, 3 (4), 30-46.
- Alderson, M., Saint-Jean, M., & Rhéaume, J. (2011b). When Paradoxes Hamper the Search for Meaning: The Psychodynamics of Work of Nurses in a Residential and Long-Term Care Facility. *Journal of Nursing Care*, 1(1), 1000102. Open Access Journal. <http://omicsgroup.org/journals/JNC/JNC-1-102.pdf>
- Appay, B. (1996). Flexibilité et précarisation : vers la corvéabilité? Dans H. Hirata, & D. Senotier (Éds.), *Femmes et partage du travail* (pp. 119-136). Paris :Syros.
- Bajoît, G. (2003). *Le changement social : approche sociologique des sociétés occidentales contemporaines*. Paris : Armand Colin.
- Bernard, P., & McDaniel, S. (2011). The Lifecourse as a Policy Lens : Challenges and Opportunities. *Canadian Public Policy- Analyse de politiques*, 37, numéro spécial, 1-13.
- Bertaux, D. (2010). *L'enquête et ses méthodes. Le récit de vie*. Paris : Armand Colin.
- Bourbonnais R, Brisson, C., Vinet, A., Vézina, M., & Lower, A. (2006). «Development and implementation of a participative intervention to improve the psychosocial work environment and mental health in an acute care hospital. *OEM*, 63, 326-334.
- Bourbonnais, R., Brisson, C., Vézina, M., Masse, B., & Blanchette, C. (2005). Psychosocial work environment and certified sick leave among nurses during organizational changes and downsizing. *Relations industrielles/Industrial Relations*, 60(3), 483-509.
- Castel, R. (2001). « Les jeunes ont-ils un rapport spécifique au travail? », dans L. Roulleau-Berger et M. Gauthier (dir.), *Les jeunes et l'emploi dans les villes d'Europe et d'Amérique du Nord*, La Tour d'Aigues, Éditions de l'aube, p.287-309.
- Castel, R. (2007). Au-delà du salariat ou en deçà de l'emploi ? L'institutionnalisation du précarariat. Dans S. Paugam (Éds.), *Repenser la solidarité : l'apport des sciences sociales*, Paris, PUF.
- Clot Y. (2005). « Une intensification du travail peut-elle en cacher une autre? » dans P. Askenazy, D. Carton, F. DeConinck et M. Gollac (coord.), *Organisation et intensité du travail*, Toulouse, Octarès, p. 313-319.

- Cousin, O. (2006). Quelle place accordée au travail? *L'Homme et la société*, 4 (162), 59-77.
- Dallaire, C., O'Neill, M., Lessard, C., & Normand, S. (2004). La profession infirmière au Québec : des défis majeurs qui persistent. Dans V. Lemieux, P. Bergeron, C. Bégin, & G. Bélanger (Éds.), *Le système de santé au Québec*, (pp. 297-334). Québec : Les Presses de l'Université Laval.
- Dubar, C. (2000). Quelles problématiques de la socialisation dans les recherches sur les jeunes ? Dans G. Bajoît, G., Digneffe, F., Jaspard, J.-M. & Q. N. de Brauwere (Éds.), *Jeunesse et société : la socialisation des jeunes dans un monde en mutation*, Bruxelles : De Boeck Université.
- Dubar, C. (2001). *La crise des identités. L'interprétation d'une mutation*. Paris : PUF.
- Dubet, F. (2002). *Le déclin de l'institution*. Paris : Seuil.
- Hayes, L. J., O'Brien-Pallas, L., Duffiels, C., Shamian, J., Buchan, J., Hughes, F. Laschinger, H. K. & North, N. (2011). Nurse turnover: A literature review- An update. *International Journal of Nursing Studies*, doi.1016/j.ijnurstu.2011.10.001.
- Hinault, A.-C. (2006). Reconnaissance des jeunes au travail : la panne des dispositifs de gestion. *Sociologies Pratiques*, 1(2), 51-65.
- Lalivé D'Épinay, C. (1998). Significations et valeurs du travail, de la société industrielle à nos jours. Dans M. De Coster & F. Pichault (Éds.), *Traité de sociologie du travail*, (pp 67-94). Bruxelles : Éditions De Boeck Université.
- Lapointe, P.-A., Chayer, M., Malo, F. B., & Rivard, L. (2000). La reconfiguration des soins de santé et la réorganisation du travail infirmier. *Nouvelles pratiques sociales*, 13(2), 164-180.
- Lima, L. (2008). Le temps de la prime insertion professionnelle : un nouvel âge de la vie. Dans A.-M. Guillemard (Éds.), *Où va la protection sociale?*, (pp. 49-67). Paris : Presses Universitaires de France.
- Linhart, D. (2010). Individualisation et mobilisation subjective dans le monde du travail. Dans P. Corcuff, C. Le Bart & F. de Singly (Éds.), *L'individu aujourd'hui*, (pp. 255-262). Presses universitaires de Rennes
- Linhart, D. (Éd.). (2008). *Pourquoi travaillons-nous : une approche sociologique de la subjectivité au travail*. Ramonville Saint-Agne : Érès.

- Martuccelli, D. (2006). *Forgé par l'épreuve. L'individu dans la France contemporaine*. Paris : Armand Colin.
- Méda, D. (2010). Comment mesurer la valeur accordée au travail? *Sociologie*, 1(1), 121-141.
- Melchior, J.-P. (2008). L'intensification du travail: une atteinte à l'éthique professionnelle des travailleurs sociaux. Dans D. Linhart (Éd), *Pourquoi travaillons-nous? Une approche sociologique de la subjectivité au travail*, (pp.159-182). Ramonville Saint-Agne : Érès.
- Mercure, D. (2001). Nouvelles dynamiques d'entreprise et transformation des formes d'emploi : du fordisme à l'impartition flexible. Dans J. Bernier, R. Blouin, G. Laflamme, F. Morin & P. Verge (Éds.), *L'incessante évolution des formes d'emploi et la redoutable stagnation des lois du travail*, (pp. 5-20). Sainte-Foy : Les Presses de l'Université Laval.
- Mercure, D. & Vultur, M. (2010). *La signification du travail. Nouveau modèle productif et ethos du travail au Québec*. Québec : Presses de l'Université Laval.
- O'Brien-Pallas, L., Murphy, G. T. & Shamian, J. (2008). Final report: Understanding the Costs and Outcomes of Nurses' Turnover in Canadian Hospitals. (Nursing Turnover Study FRN # 66350). Toronto: Toronto University, Nursing Health Services Unit.
- Osberg, L., Wien, F., & Grude, J. (1995). *Vanishing Jobs : the labour market in the 1990s*. Toronto : J. Lorimer.
- Pacaut, P., Le Bourdais, C., & Huot, P.-M. (2006). Changement dans la dynamique de la participation des hommes et des femmes au marché du travail au Canada. *Cahiers québécois de démographie*, 35(1), 51-82.
- Paugam, S. (2007). « La solidarité organique à l'épreuve de l'intensification du travail et de l'instabilité d'emploi », dans S. Paugam (dir.), *Repenser la solidarité : l'apport des sciences sociales*, Paris, PUF.
- Paugam, S. (2000). *Le salarié de la précarité*, Paris, Presses Universitaires de France.
- Périlleux, T. (2003). La subjectivation du travail. *Déviance et société*, 27(3), 243-255.
- Ricoeur, P. (1985). *Temps et récit*. Paris : Le Seuil
- Rouillard, C, Fortier, I, Montpetit, É, Gagnon, AG (2008). *De la réingénierie à la modernisation de l'État québécois*. Québec : Presses de l'Université Laval.

Tremblay, D.-G. (2008). *L'éclatement de l'emploi*. Presses de l'Université du Québec.

Tremblay, D.-G. (2004). *Conciliation emploi-famille et temps sociaux*. Québec, Télé-université.

Trottier, C. (2000). Le rapport au travail et l'accès à un emploi stable, à temps plein, lié à la formation : vers l'émergence de nouvelles normes ? Dans G. Fournier, & B. Bourassa (Éds.), *Les 18 à 30 ans et le marché du travail. Quand la marge devient la norme*, Québec : Les Presses de l'Université Laval.

C HAPITRE 5

COMPRENDRE LE ROULEMENT COMME UN PROCESSUS LIÉ AU CYCLE DE LA VIE: LE CAS DES INFIRMIÈRES

PRÉAMBULE

Cet article répond à l'objectif de la thèse qui vise à comprendre les processus qui mènent les infirmières et les infirmières auxiliaires à vouloir quitter leur emploi au sein du CSSS à l'étude. Il a été construit de manière à répondre aux préoccupations des organisations qui se questionnent sur les raisons de ces nombreux départs et à offrir des pistes de réflexion pour des interventions pratiques dans les milieux de travail. D'un point de vue théorique, il propose une manière différente d'aborder la question du roulement en s'attardant à l'interaction entre les différents contextes de vie, l'environnement social dans lequel l'individu évolue et la décision de quitter son emploi. L'approche théorique que nous proposons pour l'étude du roulement s'inspire des principes analytiques de la perspective des parcours de vie et de différents courants de la sociologie de l'individu.

L'article propose également une analyse empirique qui, à partir du récit des participantes, a mis en lumière différents processus de départ. L'analyse des résultats a permis d'établir une typologie de quatre parcours de départ qui présentent des caractéristiques distinctes relatives à la rencontre entre les attentes et la réalité concrète de travail, l'interaction entre le travail et la vie hors travail et la manière dont s'est construite la décision de quitter son emploi dans le temps. Ces différents parcours révèlent des logiques d'action différentes qui renvoient aux attentes des individus à l'égard, non seulement du travail, mais de la vie dans son ensemble.

Ainsi, cet article propose une lecture du roulement, qui bien que centré sur l'individu, embrasse une réalité social beaucoup plus large qui invite les organisations à réfléchir à des modes de gestion qui tiennent compte des besoins évolutifs de réalisation de soi au travail et dans les autres domaines de la vie.

L'article a été traduit en anglais et sera soumis à *Organizations Studies*, une revue internationale et multidisciplinaire, avec comité de pairs, dédiée à l'étude des organisations. Cette revue est particulièrement pertinente parce qu'elle rejoint un public à la fois intéressé par le développement théorique et les connaissances empiriques ayant des implications pour la pratique.

RÉSUMÉ

Prenant appui sur la perspective des parcours de vie et la sociologie de l'individu, cet article propose une façon d'appréhender le phénomène du roulement qui se distingue des modèles dominants qui abordent cette question à partir d'une lecture essentiellement individualisante et psychologisante des départs. L'approche proposée insiste sur l'importance de considérer l'interaction entre les différents contextes de vie d'un individu, l'environnement social dans lequel il évolue et les choix professionnels qu'il fait. À partir d'une étude de cas effectuée auprès d'infirmières et d'infirmières auxiliaires, nous présenterons quatre parcours de départ qui présentent des caractéristiques distinctes relatives à la rencontre entre les attentes et la réalité concrète de travail, l'interaction entre le travail et leur vie hors travail ainsi que la manière dont s'est construite la décision de quitter son emploi dans le temps. Les résultats démontrent que la décision de quitter se présente comme un processus qui se construit dans un laps de temps plus ou moins long, qui implique différentes dimensions de la vie d'un individu et qui est intimement lié à la quête de réalisation de soi au travail et dans les autres domaines de la vie.

INTRODUCTION

Depuis quelques années, nombreuses sont les études qui font état d'un problème important de roulement au sein des établissements de santé, et ce, dans plusieurs pays occidentaux (Lavoie-Tremblay *et al.*, 2011; Loan-Clarke *et al.*, 2010; Pang *et al.*, 2002). Ce problème est particulièrement aigu parmi la main-d'œuvre infirmière où les taux de roulement ont augmenté significativement depuis quelques années au Canada, comme c'est le cas ailleurs dans le monde (Hayes *et al.*, 2011; Takase, 2010; O'Brien-Pallas *et al.*, 2008; Cheung, 2004). En plus d'affecter la continuité et la qualité des services, un taux important de roulement occasionne de nombreux problèmes au sein même des équipes : manque de personnel, surcharge de travail chez le personnel stable, perturbation des opérations quotidiennes, absentéisme, formations à répétition, perte d'expertise, etc. (Mohr *et al.*, 2012; Singh et Loncar, 2012; Hayes *et al.*, 2011; Takase, 2010; O'Brien-Pallas *et al.*, 2008; Jones, 2004, 2005). Compte tenu des coûts directs et indirects élevés que représentent les départs en emploi (O'Brien-Pallas *et al.*, 2008; Waldman *et al.*, 2004; Cascio, 1987) et des problèmes qui se répercutent sur l'ensemble de la main-d'œuvre, fidéliser les infirmières⁵² s'avère un enjeu majeur au sein des établissements de santé qui, de surcroît, appréhendent dans les années à venir une pénurie de main-d'œuvre (Maddalen & Crupi, 2008). Dans un contexte où plusieurs pays sont à repenser l'organisation de leur système de santé pour atteindre une meilleure efficacité, pouvoir compter sur une main-d'œuvre stable devient également essentiel à la mise en œuvre des réformes préconisées. Ainsi, la capacité même des organisations à se renouveler repose sur des équipes stables et du personnel expérimenté en mesure de former et d'intégrer la relève (Mohr *et al.*, 2012)

⁵² Puisque les infirmières sont majoritairement des femmes, le féminin sera utilisé dans le but d'alléger le texte.

Même si la situation semble actuellement plus critique dans certains secteurs, le roulement ne constitue toutefois pas un phénomène nouveau. Cette question a d'ailleurs mobilisé l'attention de plusieurs chercheurs depuis l'étude effectuée par March et Simon en 1958 qui sont considérés par plusieurs comme les précurseurs dans le domaine (Donnelly et Quirin, 2006; Holtom *et al.*, 2005; Mitchell *et al.*, 2001). Ces auteurs soutenaient à l'époque que la perception d'un individu quant à la désirabilité et à la facilité de quitter une organisation expliquait la décision de quitter volontairement son emploi ou de rester au sein d'une organisation. Depuis, différents modèles ont été développés pour expliquer et prédire le roulement au sein des organisations. On constate toutefois dans la littérature que tous ces modèles s'ancrent principalement dans un même paradigme. La majorité des études se sont principalement attardées à comprendre le roulement à partir d'une analyse centrée sur l'individu dans sa dimension essentiellement psychologique à partir de variables individuelles telles que la satisfaction au travail, l'engagement organisationnel et l'intention de quitter ou encore sous l'angle des processus psychologiques et des délibérations mentales impliquées dans la décision de quitter son emploi. Elles s'inscrivent dans un paradigme qui conçoit l'individu comme un être rationnel qui effectue des choix calculés en fonction des coûts et bénéfices dans l'atteinte d'un but précis. Il est fondé sur le postulat que, placés dans un même contexte, les individus réagiront tous de la même façon aux mêmes insatisfactions. Ces différents modèles, qui constituent l'approche dominante dans l'étude du roulement, ont essentiellement une visée explicative et prédictive des départs. Les études développées visent bien souvent à valider les modèles existants à partir de variables prédéterminées par les chercheurs eux-mêmes.

De notre avis, ces approches offrent une vision limitée du phénomène du roulement pour plusieurs raisons. D'abord, elles négligent de considérer la dimension sociale présente dans le processus de décision, c'est-à-dire les interactions entre les individus impliqués dans la décision de quitter, l'importance des autres dimensions de la vie qui peuvent orienter les choix professionnels et l'environnement social dans lequel les individus

s'inscrivent qui définit un certain cadre et qui influence l'évolution des trajectoires professionnelles. Ensuite, les différents modèles ne permettent pas de comprendre le processus qui mène au départ puisque l'emphase est généralement mise sur la cause ou l'événement déclencheur qui provoque le départ. On sait très peu de choses sur la manière dont s'installe, au fil du temps, le désir de quitter son emploi, sur l'effet cumulé des insatisfactions ou sur les liens entre les irritants en milieu de travail et la réalité familiale et personnelle. Enfin, très peu d'études ont abordé la question du roulement à partir de la perspective des acteurs. Les études quantitatives ou celles qui visent à valider des modèles existants ne permettent pas d'avoir accès au sens que les individus donnent à leur action, à ce qui motive leurs choix et à la manière dont ils expliquent leurs décisions.

Dans cet article, nous souhaitons proposer une autre façon d'appréhender le phénomène du roulement en adoptant une perspective qui contribue à la compréhension de cette complexité sociale. L'approche que nous avons utilisée s'inspire de la perspective des parcours de vie (Elder *et al.*, 2004; Lalive D'Épinay *et al.*, 2005; McDaniel et Bernard, 2011) et de différents courants en sociologie de l'individu (Martuccelli, 2006, 2204; Bajoît, 2003; Dubar, 2001) qui ont comme point commun d'accorder une place importante au contexte social, aux contraintes structurelles, de même qu'à l'autonomie des acteurs et à leur capacité d'agir sur leur parcours de vie. Ces approches permettent de rendre compte des liens entre le contexte social plus global, les différents contextes de vie d'un individu et ses comportements en emploi. Elles invitent à conceptualiser les départs comme un processus qui se construit dans le temps où plusieurs éléments de la vie d'un individu et de ses proches se combinent pour faire pencher la balance vers un départ, révélant conséquemment une diversité de processus et de motivations rattachés au désir de quitter son emploi.

Ces approches nous amènent à considérer que les motivations et les choix des individus s'ancrent inévitablement dans une réalité qui est elle aussi sociale. À cet égard, la sociologie de l'individu nous invite à mettre le phénomène du roulement en perspective

avec l'évolution des sociétés contemporaines où il revient maintenant à l'individu de construire sa propre biographie. Plus réflexif, l'individu postmoderne est amené à faire des choix dans l'ensemble de sa vie. Ces choix se feront sur la base de ce qu'il en retire sur le plan de la formation de soi et de la réalisation de soi (Martuccelli, 2006). L'expérience que fait l'individu du travail et les choix qu'il sera amené à effectuer tout au long de sa trajectoire professionnelle ne peuvent se comprendre sans référence à ce travail de construction identitaire (Bajoît, 2003; Dubar, 2001). Appréhender le phénomène du roulement à partir de la perspective des acteurs et du récit qu'ils font de leur expérience de travail s'avère ainsi la voie privilégiée pour saisir ce travail biographique.

L'approche que nous avons adoptée est elle aussi centrée sur l'individu, mais il ne s'agit pas du même individu que celui présenté dans les modèles cités précédemment. L'individu dont il est question dans notre perspective est un individu social qui se construit en interaction avec d'autres individus et qui est engagé dans un travail de construction de soi tout au long de la vie qui influence ses décisions professionnelles. Ainsi, la décision de quitter son emploi s'insère dans un processus beaucoup plus large qui interpelle l'individu dans ses liens avec les autres, dans ses aspirations à l'égard du travail en lien avec ses différents contextes de vie. Saisir cette complexité sociale permet d'acquérir une autre compréhension des départs en cernant la manière dont ils se construisent dans le temps, la diversité des éléments qui participent à la décision de quitter son emploi et l'effet combiné de leur interaction. Elle invite donc à réfléchir au développement de mesures de rétention et de fidélisation plus globales qui tiennent compte de l'interaction entre l'individu, son contexte de travail et ses différents contextes de vie, plutôt que de se centrer essentiellement sur l'individu.

Dans la première partie de cet article, nous démontrerons en quoi les différentes approches et études recensées dans la littérature présentent une vision restreinte du roulement, tant par la perspective qu'elles adoptent que par les méthodes utilisées. Cette

vision ne permet pas de rendre compte des dimensions sociales impliquées dans la décision de quitter son emploi, lesquelles constituent pourtant des éléments incontournables dans la compréhension du roulement. La deuxième partie sera consacrée à l'approche théorique qui a guidé notre démarche de recherche. Nous présenterons les points communs des approches de parcours de vie et de la sociologie de l'individu, leurs spécificités respectives et en quoi elles permettent une meilleure compréhension du phénomène du roulement, mieux adaptée que d'autres approches à l'identification de mesures de rétention et de fidélisation en milieu de travail.

Dans la troisième partie, nous démontrerons comment une approche socialisante peut être appliquée à l'étude du roulement en présentant les résultats empiriques d'une étude de cas réalisée auprès d'infirmières et d'infirmières auxiliaires qui ont fait le choix de quitter leur emploi. Nous présenterons quatre parcours de départ qui ont été dégagés des récits des participantes et qui possèdent des caractéristiques distinctes relatives à la manière dont s'est faite la rencontre entre les attentes que les infirmières nourrissent à l'égard du travail et leur réalité concrète d'emploi, l'interaction entre le travail et leur vie hors travail ainsi que le moment où survient le départ dans leur trajectoire d'emploi. Nous démontrerons que chacun des parcours s'inscrit dans une logique différente de départ – à l'exception du quatrième parcours qui est quelque peu différent – et que les motivations à la source du désir de quitter sont intimement liées à l'environnement social et aux contextes de vie dans lesquels évoluent les infirmières. Malgré ces distinctions, la quête identitaire et la recherche de la réalisation de soi constituent cependant des aspirations fortes qui traversent l'ensemble des parcours de départ.

RECENSION DES ÉCRITS

Dans la littérature, on retrouve un nombre important d'études qui portent sur le roulement de la main-d'œuvre dans des secteurs diversifiés. Parmi l'ensemble des études et des théories, il existe une très forte dominance des modèles qui étudient le phénomène à partir de variables individuelles. On retrouve notamment un courant très influent marqué par les travaux de March et Simon (1958) et de Mobley (1977) qui ont inspiré plusieurs chercheurs (Hom *et al.*, 1992; Hom & Griffeth, 1991, 1995; Tett et Mayer, 1993). Bien que présentant des différences, ces modèles se sont construits à partir des variables de la satisfaction au travail, de l'engagement organisationnel et de l'intention de quitter selon une lecture individualisante et psychologisante des départs. Selon cette approche, l'attention est portée essentiellement sur l'individu, son appréciation de l'emploi, ses attitudes et ses intentions sans référence au contexte social plus large qui entoure et façonne la prise de décision ni aux interactions entre les individus qui interviennent dans ce processus décisionnel. Ce type d'études mènent inévitablement à considérer les départs comme le résultat d'insatisfactions liées au travail (Holtom *et al.*, 2005)⁵³, occultant, d'une part, d'autres motivations qui pourraient être à la source des départs, et, d'autre part, l'importance des autres dimensions de la vie dans l'appréciation d'un emploi. De plus, ces modèles s'accompagnent généralement d'une conception de l'individu selon laquelle, placées dans un même contexte, les personnes réagiront de la même manière aux insatisfactions vécues. La diversité des individus, des valeurs, des aspirations, des situations professionnelles et personnelles n'est pas prise en considération dans le processus de prise de décision. Ce qui explique notamment le très faible pouvoir prédictif de ces modèles (Lee et Mitchell, 1994).

Considérant le caractère limitatif des approches qui mettent l'emphase principalement sur l'insatisfaction au travail, *The Unfolding Model*, développé par Lee & Mitchell en 1994

⁵³Ce courant rallie plusieurs chercheurs dans le domaine et demeure le plus influent parmi les théories sur le roulement de la main-d'œuvre (Maertz & Campion, 1998; Lee *et al.*, 1996; Hom *et al.*, 1992).

et révisé par Lee et ses collègues en 1996, proposa une approche plus large englobant d'autres motifs de départs. Ce modèle a contribué à décentrer l'attention sur la variable de la satisfaction au travail pour l'englober dans un processus décisionnel plus large où d'autres facteurs tels que le scénario envisagé, la violation de l'image, la satisfaction relative au travail, la recherche d'emploi, les offres ou les possibilités d'emploi, le temps sont susceptibles de jouer un rôle important dans le processus de prise de décision. Toutefois, malgré cette volonté d'élargir le regard et de considérer d'autres éléments dans l'étude du roulement, l'attention demeure axée sur les processus psychologiques et les délibérations mentales impliqués dans la décision de quitter son emploi.

Par ailleurs, certains auteurs ont cherché à décentrer l'attention sur l'individu en faisant ressortir explicitement dans leur modèle les liens entre les variables individuelles et les variables organisationnelles dans la compréhension du roulement. Ainsi, selon *The Organizational Model of Employee Persistence* proposé par Peterson (2004), le degré d'intégration des individus au sein d'une organisation serait déterminant dans le désir de rester ou de quitter. Selon ce modèle, l'interdépendance entre les caractéristiques individuelles et celles de l'organisation déterminerait le degré de *person-organization fit* qui serait, selon l'auteur, un bon indicateur de l'intérêt de l'individu à persister ou non au sein de l'organisation. Malgré la prise en compte explicite du contexte organisationnel et de son impact sur l'intention de rester ou de quitter, le modèle renvoie à une conception relativement statique de la rencontre entre l'individu et son milieu de travail. Il ne permet pas de rendre compte de la manière dont les milieux de travail façonnent les attentes des individus à l'égard de leur emploi, et comment en retour les individus peuvent exercer une influence sur les milieux de travail. De plus, le modèle est limité à un moment bien précis de la trajectoire professionnelle, soit la période de l'intégration en emploi. Or, ce *fit* entre l'individu et l'organisation n'est pas donné une fois pour toutes. Il sera dans certains cas à retravailler à la lumière des attentes et des besoins changeants des individus à l'égard de leur emploi, mais aussi en fonction des changements au sein des

organisations et des transformations en cours dans l'univers du travail qui génèrent des besoins différents en termes de profil de travailleurs recherchés⁵⁴.

Quant aux études qui portent spécifiquement sur le roulement des infirmières, les départs sont principalement expliqués par l'insatisfaction au travail. Le processus généralement décrit démontre que la charge de travail élevée, à la source de plusieurs de ces difficultés, occasionne un niveau de stress important, diminue la satisfaction au travail et accroît la possibilité de quitter son emploi (Takase *et al.*, 2009; O'Brien-Pallas *et al.*, 2008). Chez les infirmières, les études révèlent que ce n'est généralement pas une seule insatisfaction qui conduit au désir de quitter, mais une combinaison de plusieurs facteurs tels que la charge de travail combinée au manque de contrôle sur son travail, au manque de soutien de l'équipe ou encore à l'impossibilité d'offrir des soins jugés de qualité (Chiu *et al.*, 2009; Flinkman *et al.*, 2008; Estryn-Behar *et al.*, 2007). Bien que révélant des aspects problématiques importants du travail infirmier, ces études font très peu de liens entre les choix professionnels qui sont faits et le contexte social plus large, l'évolution de la profession, les valeurs des infirmières à l'égard du travail et les enjeux qui se posent dans leur vie personnelle et familiale en lien avec le roulement. La question se pose d'ailleurs différemment pour les jeunes qui débutent en emploi et les plus anciennes, les taux de roulement étant nettement plus élevés pendant la première année de pratique (Halfer & Graf, 2006), et les motifs de départ différents selon que l'on soit une nouvelle recrue ou une infirmière expérimentée (Cheung, 2004; Takase *et al.* 2009; Beecroft, 2008). Des résultats qui laissent entrevoir que les liens entre la décision de quitter son emploi et la phase de la vie professionnelle, personnelle et familiale de même que les valeurs et attentes à l'égard du travail méritent d'être approfondis dans les études portant sur le roulement.

⁵⁴ Le concept de *life course fit* a été utilisé par Pagnan (2010) qui intègre dans la conceptualisation des départs la phase de la vie dans laquelle se situent les individus qui induit des besoins et des attentes spécifiques à l'égard du travail susceptible d'évoluer au fil du temps. Elle en traite cependant principalement en lien avec la conciliation du travail et de la famille.

Ainsi, trois grands constats se dégagent des différents modèles et des nombreuses études sur le roulement que l'on retrouve dans la littérature. Premièrement, l'unité d'analyse est généralement l'individu dans sa dimension essentiellement psychologique. Lorsque le contexte est considéré, il l'est en tant que variable individuelle qui s'ajoute aux autres variables. Ce type d'étude ne rend pas compte de l'interaction entre l'individu et son environnement social (Pescosolido, 1992). Ces modèles présentent plutôt un individu isolé qui prend seul la décision de quitter son emploi en se basant sur un calcul coûts et bénéfices ou encore sur une évaluation de l'adéquation entre ses attentes à l'égard du travail et sa réalité d'emploi. Or, la réalité sociale est souvent beaucoup plus complexe que cela. La décision de quitter s'ancre également dans une réalité sociale, pas seulement dans une réalité psychologique ou économique, bien que ces aspects soient aussi des dimensions importantes à considérer. L'interaction avec les personnes impliquées dans le processus de prise de décision peut interférer sur l'issue de la décision. Les choix professionnels qui sont faits sont également teintés par les différents enjeux qui se présentent dans la vie familiale et personnelle.

Deuxièmement, on connaît très peu de choses sur le processus même de départ, c'est-à-dire la séquence des événements qui mènent à la décision de quitter son emploi. Ces études mettent généralement l'accent sur la cause ou l'événement déclencheur qui provoque le départ. Celles qui abordent la question sous l'angle des processus se sont attardées à mieux comprendre les processus psychologiques qui mènent à la décision de quitter son emploi. Peu de connaissances ont été développées sur la manière dont s'installe, au fil du temps, l'intention de quitter par une attention portée à l'enchaînement des événements menant au départ en incluant les multiples dimensions de la vie et le contexte social plus général dans l'analyse du roulement. Une telle approche induit des questions fort différentes de celles posées par modèles traditionnels sur le roulement. Plutôt que de s'interroger sur le lien entre telle variable et la décision de quitter son emploi, le questionnement porte sur les événements, les situations de vie qui, dans le temps, amènent un individu à prendre la décision de quitter son emploi. Une telle

perspective suppose que certains événements, même s'ils n'ont pas provoqué un départ au moment où ils se sont produits, peuvent, par un effet cumulé, contribuer indirectement à la décision de quitter lorsque mis dans la balance avec d'autres éléments jugés problématiques. Les études basées sur les variables ne peuvent saisir cet effet cumulatif dans le temps. Elles ne peuvent pas non plus saisir comment les différentes dimensions de la vie sont liées dans ce processus; comment par exemple les exigences de la vie familiale, combinées à certains irritants en milieu de travail peuvent conduire à un départ. À notre avis, seule une approche longitudinale permet une meilleure compréhension des différents processus qui mènent au départ de l'emploi. Une telle approche possède, de plus, l'avantage d'en arriver à une compréhension du roulement qui permet aux organisations d'intervenir en amont, c'est-à-dire avant que la personne ne prenne la décision de quitter son emploi, ce qui n'est pas le cas des autres approches qui se concentrent sur les aspects psychologiques du roulement.

Troisièmement, très peu d'études tentent de mieux comprendre les raisons des départs à partir de la perspective des acteurs. Une proportion importante d'études vise plutôt à valider des modèles existants construits à partir de variables prédéterminées. Ces modèles sont le reflet d'une conception du roulement issue d'un construit développé par les chercheurs eux-mêmes; elles ne donnent pas accès au construit des acteurs, c'est-à-dire à la manière dont eux-mêmes expliquent leurs choix et leurs décisions. L'approche par récit de vie⁵⁵ permet, quant à elle, de rendre compte de l'expérience subjective des acteurs, d'avoir accès au sens que les individus donnent à leurs actions, à leur interprétation de la situation et à la manière dont ils en arrivent à effectuer des choix (Bertaux, 2000). Elle fait ressortir ce qui est significatif pour eux dans le processus de prise de décision, en considérant à la fois l'univers du travail et celui de la vie personnelle

⁵⁵ L'idée ici n'est pas de faire l'éloge d'une méthode au détriment d'une autre, chacune possédant ses avantages, mais dans ce champ de recherche, le déséquilibre est frappant, la grande majorité des études étant de nature quantitative. Même lorsque la technique de l'entrevue est utilisée, c'est dans plusieurs cas pour de très courts entretiens constitués de questions qui visent à valider un modèle. On demeure en fait dans un paradigme de recherche plus quantitatif que qualitatif.

et familiale, puisque les individus ne conçoivent pas ces différentes dimensions de leur vie comme des zones compartimentées. Elle permet de retracer l'enchaînement des événements menant au départ à partir de l'analyse des trajectoires professionnelles et par la mise en relation des différents récits de vie, de dégager des typologies ou des patterns qui, lors de l'analyse, peuvent être reliés au contexte plus global de l'action (Bertaux, 2000)

LE CADRE CONCEPTUEL

La perspective des parcours de vie⁵⁶ associée à la sociologie de l'individu (Martuccelli, 2006, Martuccelli et Singly, 2009) permet une compréhension renouvelée du phénomène du roulement parce qu'elles mettent en évidence l'importance de considérer l'interaction entre le contexte sociohistorique, les différents contextes de vie des individus et les comportements en emploi. Toutes deux adoptent un angle d'analyse qui se situe au niveau de l'individu, non pas dans sa dimension psychologique comme les modèles cités précédemment, mais dans sa dimension sociale, c'est-à-dire en tentant de cerner comment l'individu se construit tout au long de la vie en interaction avec les environnements sociaux dans lesquels il évolue. Les deux approches s'attardent aux structures sociales qui circonscrivent le champ des possibles et répartissent différemment les ressources selon l'âge, le genre, la classe sociale, l'origine ethnique, etc. Elles laissent toutefois une place à l'imprévisibilité de la vie, qui peut ouvrir de nouvelles voies ou encore être source de nouvelles contraintes. Une attention particulière est ainsi accordée aux bifurcations, aux événements soudains et imprévus qui bouleversent les parcours de vie (Elder, 2004; Martuccelli et Singly, 2009;). Selon ces perspectives, l'individu n'est

⁵⁶ Plusieurs auteurs ont inspiré notre conception de l'approche des parcours de vie. Nous nous sommes principalement basés sur l'approche de Glenn Elder (2004) et d'auteurs canadiens et européens s'inscrivant dans cette tradition (McDaniel et Bernard, 2011; Lalive d'Épinay *et al.*, 2005). Nous avons aussi puisé certains concepts du côté de la sociologie française à partir des travaux de Michel Grossetti notamment (2004).

pas considéré comme un être passif soumis aux différents contextes et aux structures sociales. Il est considéré comme un acteur dans la construction de sa biographie pouvant influencer le cours des événements, faire des choix, prendre des décisions et agir sur son environnement social. De plus, à la fois la perspective des parcours de vie et la sociologie de l'individu considèrent l'individu comme un acteur qui s'inscrit dans plusieurs espaces sociaux à la fois– le travail, la famille, la vie sociale, etc. – qui sont liés les uns aux autres. L'intelligibilité du monde social nécessite ainsi la prise en considération de l'interrelation entre ces différents domaines et du travail de l'acteur qui en résulte.

Ces deux approches comportent toutefois des spécificités sur lesquelles nous voulons particulièrement insister par rapport à l'étude du roulement. L'approche des parcours de vie met de l'avant certains principes analytiques à considérer dans l'étude des phénomènes sociaux qui peuvent être regroupés selon deux axes: l'axe multidimensionnel et l'axe temporel. L'axe multidimensionnel réfère à l'interaction entre les multiples dimensions de la vie d'un individu (travail, famille, formation, santé, etc.) de même qu'aux interactions entre sa trajectoire de vie et celle de ses proches. Selon cette perspective, les changements produits dans une sphère peuvent avoir des effets dans les autres sphères, ce que Grossetti (2004) nomme la superposition des contextes, provoquant ainsi un niveau d'instabilité maximal dans l'ensemble de la biographie d'une personne et pouvant réorienter l'ensemble du parcours de vie. De plus, ce qui survient dans la vie d'un proche peut avoir des effets à court et à long termes sur l'orientation du parcours d'un individu (Krüger, 2001; Moens et Han, 2001), une interdépendance qui augmente l'imprévisibilité des parcours de vie (Carpentier et White, 2013) et nécessite divers ajustements tout au long de la vie.

L'axe temporel réfère aux différentes façons dont le temps marque les trajectoires individuelles. Il implique de considérer les phénomènes sociaux comme le résultat de processus qui se construisent dans le temps à partir du cumul d'expériences individuelles et collectives. L'enchaînement des événements, de même que le moment où ils

surviennent dans le parcours de vie, est aussi considéré dans l'analyse puisqu'ils peuvent avoir des effets décisifs sur le déroulement futur des trajectoires. La phase de la vie dans laquelle se situe l'individu est également au cœur d'une analyse en termes de parcours de vie puisqu'elle campe des réalités qui lui sont spécifiques, et ce, malgré des distinctions individuelles évidentes. Sur le plan analytique, cette perspective conduit à considérer les transitions, événements, bifurcations selon deux temporalités distinctes, le temps court et le temps long. Ainsi, les événements sont analysés en eux-mêmes (temps court), mais ils s'inscrivent également dans des séquences plus longues dont les effets peuvent être perçus à plus long terme (Grossetti, 2004). Les expériences de vie des individus s'inscrivent également dans un contexte sociohistorique et dans différents contextes de vie qui vont inévitablement teinter leurs expériences, leur marge de manœuvre individuelle et collective et les choix qu'ils seront amenés à faire.

Ainsi, dans l'étude du roulement, nous avons situé l'individu dans le temps en tenant compte de la phase de la vie dans laquelle il se trouve et des réalités spécifiques qui y sont liées considérant bien sûr que les attentes et les besoins sont amenés à évoluer au fil du temps. Nous avons considéré les multiples dimensions de sa vie (formation, famille, travail, santé) pour mieux cerner comment l'interaction entre ces différentes sphères participe à la décision de quitter son emploi. Nous avons également situé cet individu dans un réseau de relations où les événements qui surviennent dans la vie des proches (conjoint, enfants, parents, etc.) peuvent influencer les choix professionnels qui sont faits. Nous avons examiné la capacité d'agir (*human agency*) dont l'individu dispose, au travail et dans sa vie personnelle, pour agir sur ce qui pose problème au travail. Nous avons de plus considéré les différents contextes dans lesquels évolue cet individu qui sont à la fois source de possibilités et de contraintes. Nous avons donc conçu les départs comme un processus qui se construit dans un laps de temps qui peut être plus ou moins long où interviennent différents facteurs qui, conjugués, peuvent avoir un effet irréversible sur la décision de quitter son emploi.

Du côté de la sociologie de l'individu, plusieurs travaux issus de différents courants théoriques aux États-Unis, en Angleterre, en France et au Canada⁵⁷, ont contribué à mettre en évidence tout le travail nécessaire de l'acteur dans la construction de sa biographie et dans le processus de construction de soi dans les sociétés contemporaines. Plusieurs auteurs s'entendent sur le fait que les parcours de vie se sont diversifiés et individualisés, qu'ils sont de moins en moins institutionnalisés et soumis à des cadres normatifs. Devant les multiples possibilités qu'offre la société, l'individu doit développer sa réflexivité, faire des choix dans tous les domaines de sa vie et se questionner sur les meilleures décisions à prendre pour réussir sa vie. Ce travail de construction de soi, même s'il repose sur l'individu, n'est toutefois pas coupé de dynamiques structurelles plus larges. La notion d'épreuve, telle que développée par Martuccelli, constitue un opérateur analytique qui permet de relier les processus structuraux et les itinéraires personnels. Les épreuves sont définies comme « des défis historiques, socialement produits, inégalement distribués que les individus sont contraints d'affronter » (Martuccelli, 2006 :12). Une analyse effectuée à partir des épreuves subjectives « doit surtout essayer de cerner les moments où les existences sont effectivement touchées par des événements sociaux, déstabilisées ou fragilisées, et les manières dont les individus parviennent ou non, à y faire face » (Martuccelli, 2004 :305). Dans ce sens, le travail dans les sociétés contemporaines⁵⁸ est considéré comme une épreuve pouvant prendre différentes formes selon la position sociale des individus, le contexte de travail, le métier exercé. Les milieux de travail constituent un espace interactif où se fait la rencontre entre des structures sociales rigides et l'autonomie d'acteurs capables de développer des stratégies et de mobiliser différentes ressources pour agir sur les contraintes structurelles.

⁵⁷ Voir l'ouvrage de Danilo Martuccelli et François de Singly pour plus d'informations sur le sujet (2009).

⁵⁸ Le travail dans les sociétés contemporaines est caractérisé par une plus grande précarité des liens d'emploi et une flexibilité accrue des trajectoires professionnelles (Beck, 2001; Castel, 2001; Pescosolido et Beth, 2000). L'affaiblissement du modèle jadis dominant de l'emploi stable et durable tout au long de la vie, à partir duquel se structuraient le plan de carrière et les droits et les protections des travailleurs, céderait graduellement sa place à un modèle où la responsabilité incombe désormais à l'individu de construire sa trajectoire professionnelle, avec tous les risques que cela comporte (Castel, 2001). Plus flexibles et incertains, les itinéraires professionnels sont de plus en plus marqués par l'occupation de multiples emplois et par des allers retours entre des périodes d'emploi, de formation et d'inactivité.

L'épreuve du travail prend inévitablement son sens en relation avec ce processus de construction de soi qui s'effectue tout au long de la vie. Les individus s'attendent du travail qu'il soit une activité qui leur procure un fort sentiment de réalisation de soi. Ils recherchent un emploi qui va leur permettre de se découvrir eux-mêmes, d'affirmer leur singularité, de se dépasser. Le travail demeure un moyen pour gagner sa vie et pour s'intégrer socialement, mais il devient bien plus que cela dans l'expérience subjective qu'en font les individus. La reconnaissance de l'Autre— le supérieur, le collègue, le client—, qui permet la validation de soi, s'avère essentiel dans ce processus de construction identitaire (Martuccelli, 2006; Bajoît, 2003; Dubar, 2001). Toutefois, le travail ne constitue pas le seul espace de formation de soi. L'importance accordée au travail dans la définition de soi doit être mise en perspective avec les autres espaces sociaux dans lesquels s'inscrit l'individu, dont la famille et les différents réseaux sociaux auxquels il appartient, qui participent également à la construction de son identité. À travers ses appartenances multiples, l'individu cherche à atteindre une certaine forme de cohérence identitaire en tentant de concilier les intérêts parfois divergents des différents mondes qu'ils portent en lui, générant inévitablement des tensions qu'il doit arbitrer (Martuccelli et Singly, 2009; Coninck, 2006; Pescosolido et Rubin, 2002; Simmel, 1950). Les décisions liées à la sphère professionnelle font ainsi partie d'un processus beaucoup plus large de quête et de cohérence identitaires qui impliquent la vie dans son ensemble.

Ainsi, la notion d'épreuve dirige l'attention sur la manière dont se vit, du point de vue de l'individu, la rencontre entre ses attentes à l'égard du travail, ses aspirations, ses valeurs et l'expérience concrète qu'il fait du marché du travail qui façonnera la construction de soi. Cette expérience s'ancre inévitablement dans le contexte actuel du marché de l'emploi caractérisé notamment par une plus grande précarité d'emploi, des exigences de productivité accrues, une intensification du travail et une plus grande sollicitation de la subjectivité des travailleurs (Gaulejac, 2009; Linhart, 2008). Le concept d'épreuve renvoie également à un certain positionnement épistémologique et méthodologique. Selon cette perspective, l'intelligibilité des phénomènes sociaux s'appréhende à l'échelle

de l'individu, puisqu'il est celui qui effectue ce travail de construction de soi. Au niveau méthodologique, c'est par le récit que font les acteurs de leurs « épreuves » ou de leurs différentes expériences de vie qu'il est possible de saisir le mieux ce travail de construction identitaire qui nécessite une position réflexive par rapport aux choix qui sont faits et à ce qui motive l'action (Martuccelli et Singly, 2009). La méthode de l'entretien s'avère particulièrement riche pour saisir ce travail sur soi.

La sociologie de l'individu et la perspective des parcours de vie offrent des bases théoriques et méthodologiques qui permettent de décentrer l'analyse du roulement d'une approche essentiellement psychologisante pour l'élargir à sa dimension sociale par une attention portée à l'interaction entre le contexte sociohistorique, les contextes de vie et les comportements individuels. Suivant cette voie, la notion de processus s'avère centrale dans l'étude du roulement. C'est en retraçant l'enchaînement des événements menant au départ, à partir de la perspective des acteurs, qu'une autre compréhension des motifs de départ peut être développée. Ces motifs sont à étudier en lien avec le processus de construction de soi et le sens qui est maintenant dévolu au travail dans les sociétés contemporaines.

UNE ÉTUDE DE CAS AUPRÈS DES INFIRMIÈRES ET DES INFIRMIÈRES AUXILIAIRES

C'est en prenant appui sur ces perspectives théoriques que nous avons amorcé en 2009 une étude de cas auprès d'infirmières et d'infirmière auxiliaires⁵⁹. Le projet visait à mieux comprendre, à partir de la perspective des acteurs, les raisons qui motivent autant d'infirmières à vouloir quitter leur emploi. Une étude de cas a été menée dans le centre de santé et de services sociaux (CSSS) qui présentait un taux de roulement particulièrement

⁵⁹ Puisque nous ne présenterons pas une analyse différenciée selon le titre d'emploi et dans le but d'alléger le texte, nous utiliserons seulement le mot infirmière considérant toutefois que les résultats présentés concernent aussi bien les infirmières que les infirmières auxiliaires.

élevé dans la province de Québec au Canada. Les CSSS sont des établissements qui offrent des services de première ligne à la population sur un territoire donné. Situé essentiellement en milieu urbain, le CSSS où s'est déroulée l'étude dessert un territoire qui compte environ 300 000 personnes. Il comporte deux missions principales : 1) les CLSC (centre locaux de services communautaires), où sont offerts des services de santé et des services sociaux, de nature préventive ou curative, de réadaptation ou de réinsertion et 2) les centres d'hébergement qui accueillent des personnes âgées qui, en raison de leur perte d'autonomie, ne peuvent plus demeurer dans leur milieu de vie naturel. Cet établissement embauche 3500 employés de diverses professions de la santé et des services sociaux. Outre les infirmières et les infirmières auxiliaires, on retrouve des préposés aux bénéficiaires, des physiothérapeutes, des ergothérapeutes, des travailleurs sociaux, des psychologues, des aides familiales, des techniciens en pharmacie, etc.

L'étude que nous avons menée était axée sur le personnel infirmier âgé de moins de 35 ans, le nombre de départs étant particulièrement élevé dans cette catégorie d'âge. De plus, comme les différentes transitions de la vie dans les sphères conjugale, familiale et professionnelle surviennent à un âge plus avancé chez les jeunes, la sélection de cette tranche d'âge nous assurait de pouvoir interroger les liens entre les multiples dimensions de la vie et la décision de quitter son emploi (Molgat, 2011; Gauthier et Girard, 2008).

Dans un premier temps, nous avons effectué une analyse quantitative des fichiers administratifs de l'ensemble du personnel infirmier de moins de 35 ans qui a travaillé entre avril 2005 et mars 2009. Ces analyses visaient notamment à identifier la répartition des départs dans le temps. Nous avons ainsi été en mesure d'établir un continuum de départ qui s'échelonne sur 5 ans, ce qui constitue l'intervalle de temps durant lequel est survenue la grande majorité des départs. Au total, 420 infirmières ont travaillé dans l'établissement entre 2005 et 2009. De ce nombre, 149 ont quitté et 271 étaient toujours en emploi après 2009, ce qui correspond à 35,5% de départs qui se répartissent ainsi sur le continuum : 62% des départs ont eu lieu pendant les 18 premiers mois, dont 41% à

l'intérieur de 6 mois et 52% à l'intérieur de 12 mois. Les autres départs, soit 32%, sont échelonnés sur une période allant de 19 mois à 5 ans.

Dans un deuxième temps, des entrevues sous forme de récits de vie, d'une durée de deux heures et demie à trois heures, ont été réalisées auprès de 26 infirmières et infirmières auxiliaires. Les participantes devaient avoir moins de 5 ans d'ancienneté pour se situer dans l'intervalle de temps où la majorité des départs se produisent. Une démarche rétrospective et longitudinale a été adoptée dans le but de mieux comprendre comment en sont arrivées les infirmières à vouloir quitter leur emploi. Les infirmières ont été questionnées sur l'ensemble de leur trajectoire professionnelle, sur les événements de leur vie survenus au travail ou encore dans leur vie personnelle, familiale ou sociale qui ont contribué, de leur point de vue, à la décision de quitter leur emploi. Les entretiens ont porté sur les attentes et les valeurs à l'égard du travail et des autres dimensions de leur vie, leur expérience concrète de travail, leur appréciation de l'emploi, autant les éléments positifs que les insatisfactions ressenties, de même que leurs projets de vie et de carrière. Une attention a été portée au sens donné à leurs actions et à la manière dont s'est construite dans le temps leur décision de quitter leur emploi.

L'étude de cas présente l'avantage, en limitant certaines différences liées aux conditions de pratique, de permettre une analyse approfondie de l'interaction entre le contexte de travail et la décision de quitter son emploi, en lien avec les dimensions de la vie personnelle et familiale. Même si cette méthodologie ne permet pas de généraliser à l'ensemble de la population des infirmières au Québec ou plus largement à d'autres contextes de travail qui éprouvent les mêmes difficultés, elle permet toutefois de dégager une typologie de départ qui rend compte de la multiplicité des éléments à considérer dans l'étude du roulement, qui pourra alimenter une réflexion théorique plus générale sur la manière d'appréhender le roulement. Cette étude comporte également des limites notamment parce qu'elle visait les jeunes infirmières de moins de 35 ans qui sont pour la plupart en début de vie professionnelle. Une recherche auprès d'infirmières plus âgées,

qui se situent à d'autres phases de leur vie professionnelle, familiale et personnelle, permettrait d'obtenir une vision plus globale des parcours de départ des infirmières.

LES RÉSULTATS

L'analyse du matériel qualitatif a permis d'établir quatre parcours types de départ qui se situent sur un continuum de 5 ans. Les critères qui ont servi à développer cette typologie ont émergés de l'analyse des données empiriques, en comparant les différents discours entre eux, en dégagant ce qui semblait être central pour les participantes dans la structuration de leurs récits de départ et en les regroupant selon leurs ressemblances et divergences (Demazière et Dubar, 1997). Ils ne sont cependant pas dissociés d'un certain positionnement théorique qui oriente inévitablement le regard vers certains aspects du récit qui apparaîtront plus significatifs que d'autres dans la structuration des parcours de départ (Charmaz, 2004). Ainsi, la typologie proposée se structure autour de trois grandes dimensions qui ont été dégagées de l'analyse transversale des récits des participantes et des sensibilités théoriques propre à la perspective des parcours de vie et à la sociologie de l'individu. La première renvoie à la manière dont est vécue la rencontre entre les attentes et la réalité de travail et comment cette rencontre a évolué dans le temps. Les attentes sont liées aux raisons qui ont motivé le choix du métier, à ce qu'elles recherchent dans le travail ainsi qu'aux motifs qui sous-tendent leur choix de venir travailler dans cette organisation. À travers cette dimension, c'est toute la question de la satisfaction au travail et de la réalisation de soi qui est abordée, et plus globalement l'expérience subjective de travail.

La deuxième dimension concerne l'interaction entre le travail et le hors travail. Elle renvoie à l'articulation des différents domaines de la vie – le travail, la vie familiale, la santé, la vie sociale, etc. – et à la manière dont les individus tentent de composer avec

leurs appartenances à de multiples cercles sociaux. Cette dimension ne réfère pas seulement à ce que les personnes vivent dans leur situation actuelle. Elle concerne également les différents projets de vie qu'elles souhaitent réaliser et leur articulation avec leur situation de travail. Elle comprend également la manière dont les liens avec les proches – conjoint, enfants, parents – influencent leurs choix professionnels. La réalité qui est exprimée à travers cette deuxième dimension est donc intimement liée à la phase de la vie dans laquelle se situent les individus. Quant à la troisième dimension, elle réfère plus spécifiquement à l'aspect temporel des parcours de départ, c'est-à-dire à la manière dont la décision de quitter se construit dans le temps et à l'enchaînement des événements qui conduisent au départ. Certains départs se produisent rapidement après l'embauche, d'autres à plus long terme, révélant des logiques d'action très différentes selon le moment où survient le départ dans la trajectoire d'emploi et dans le parcours de vie d'un individu.

Le parcours 1 : Les attentes déçues

Les infirmières qui correspondent à ce premier parcours ont en commun de ressentir un écart important entre leurs attentes à l'égard de l'emploi et leur réalité concrète de travail en début de fonction, qui est souvent vécu comme un véritable choc. La plupart en étaient à leur première expérience dans un CSSS, certaines en étaient même à leur premier emploi, mais plusieurs avaient eu des expériences antérieures en milieu hospitalier. Dans cette catégorie, la décision de quitter son emploi se prend assez rapidement, soit généralement à l'intérieur des 6 à 8 premiers mois. Les insatisfactions soulevées sont nombreuses et varient d'une infirmière à l'autre. Elles réfèrent autant au contenu de l'emploi qu'aux conditions dans lesquelles elles sont amenées à pratiquer. Certaines déplorent le manque d'encadrement et de soutien en début de fonction. Cette situation est vécue très difficilement et suscite chez plusieurs un très fort sentiment d'incompétence.

Elle sème le doute quant à leur capacité d'exercer cette profession et de devenir « une bonne infirmière », affectant directement la capacité de réalisation de soi au travail. Les horaires de travail sont aussi problématiques. Plusieurs doivent composer avec des horaires instables et un nombre d'heures variable d'une semaine à l'autre. Dans certains secteurs, elles doivent offrir une très grande disponibilité sur plusieurs quarts de travail pour arriver à combler leurs heures. Cette flexibilité, qui permet à l'employeur d'ajuster sa main-d'œuvre en fonction des besoins ponctuels des équipes, est toutefois vécue du côté des infirmières comme un envahissement du travail sur la vie personnelle et familiale qui affecte leur qualité de vie. Plusieurs conjoints exercent d'ailleurs des pressions sur les infirmières pour qu'elles diminuent leurs disponibilités au travail, ce qui contribue généralement à une diminution de leurs heures de travail. L'instabilité des revenus générée par ces horaires rend la situation encore plus problématique pour celles qui ont des responsabilités financières et familiales.

Des insatisfactions sont aussi liées à la nature même du travail. Pour certaines, elles résultent de l'impossibilité de travailler auprès d'une clientèle de leur choix, le secteur d'emploi leur étant imposé⁶⁰. Pour d'autres, la nature des tâches ne correspond pas à ce qu'elles s'attendaient ou encore à ce qui leur avait été décrit lors de l'entrevue d'embauche. Plusieurs soulignent que leur charge de travail élevée les empêche d'effectuer des soins en cohérence avec leurs valeurs professionnelles. Elles doivent aller vite, ce qui les oblige à négliger certains soins aux patients.

J'aime pas être obligée de traiter les gens juste comme des numéros de dossiers, juste des numéros de chambres. C'est ça qui me fâche. Je suis pas bien dans ma peau, j'aime pas ce que je fais, quand je peux pas prendre le temps d'être présente pour ce monde-là, quand c'est juste « Bon, bien, bonjour », médicaments, puis pansement, puis « Salut! Bye! Moi, je repars. Ça me dérange pas comment tu vas. Ça me dérange pas, ce qui se passe dans ta vie.

⁶⁰ Comme le manque de main-d'œuvre est plus critique en soins de longue durée, il n'est pas rare que les infirmières soient dirigées vers ce secteur.

Moi, j'ai une job à faire » puis c'est tout, là. Mais on a comme pas le choix d'agir comme ça si on veut être capable de tout faire, mais je suis pas bien dans ma peau puis je m'aime pas quand je travaille de même. C'est ça qui me dérange. Puis je me dis si je veux arriver, si je veux réussir, si je veux passer à travers de mes journées, j'ai pas le choix d'agir comme ça.

Sabrina, infirmière auxiliaire, 27 ans

Rares sont celles qui vont quitter pour une seule raison. Leurs récits témoignent plutôt d'une expérience subjective marquée par plusieurs insatisfactions qui, cumulées, vont inciter la personne à vouloir se trouver un autre emploi assez rapidement. Le choix de quitter est principalement basé sur le constat que cet emploi n'est pas propice à la réalisation de soi au travail. Cette décision sera d'autant plus facile à prendre que leur lien d'emploi est doublement fragile en début de fonction. Elles sont d'une part plus susceptibles de recevoir d'autres offres d'employeurs, leurs démarches d'emploi étant pour la plupart récentes. D'autre part, elles ne sont pas encore attachées à l'organisation qui les embauche ni à leurs collègues de travail.

Les infirmières qui s'inscrivent dans ce parcours sont à une période de transition dans leur vie professionnelle lorsqu'elles arrivent au CSSS— fin des études, passage d'infirmière technicienne à infirmière bachelière— ou ont vécu des changements dans leur vie personnelle— problème de santé, divorce, déménagement. La décision de quitter s'inscrit alors dans une quête ou une exploration du marché du travail selon la logique « je cherche ma place ». Elles cherchent un emploi qui leur convient, dans lequel elles vont pouvoir se réaliser professionnellement et qui, pour certaines, sera adapté à leur nouvelle réalité de vie.

Parcours 2 : Le désir de stabilité

Dans cette catégorie, les départs surviennent généralement à plus long terme, soit entre deux et cinq ans. Les infirmières qui s'inscrivent dans ce parcours connaissent bien les conditions de travail présentes dans le réseau. Elles sont prêtes à faire des compromis en début de fonction pour arriver à faire leur place au sein de l'établissement. L'effet de choc dont parlent plusieurs dans le premier parcours n'est pas vécu par les infirmières du second parcours, mais elles aspirent néanmoins à améliorer leur situation au fil du temps. Elles aiment leur emploi, ce qui explique qu'elles y soient demeurées aussi longtemps. Les difficultés sont surtout liées au manque de stabilité qui génère des horaires de travail imprévisibles et instables ou qui conduit les infirmières à devoir cumuler plusieurs contrats en même temps, souvent dans des établissements différents. La gestion du temps devient ainsi un vrai casse-tête pour elles. La charge de travail représente un irritant majeur pour certaines qui se voient dans l'obligation d'effectuer des heures supplémentaires sur une base régulière. Ainsi, à cette étape de leur vie professionnelle, le travail occupe une place importante et laisse en fait peu d'espace aux autres dimensions de leur vie, ce qu'elles acceptent pour un certain temps du moins. Toutefois, au fil du temps, la situation va devenir plus difficile à vivre subjectivement pour plusieurs raisons. D'abord, elles trouvent éprouvant de maintenir ce rythme de travail en continu. Après quelque temps, elles ressentent un certain essoufflement ou encore un sentiment d'usure. De plus, un certain pessimisme s'installe progressivement par rapport à une amélioration possible de leur situation dans un délai qu'elles considèrent acceptable.

Je ne voyais pas comment j'allais pouvoir m'en sortir. Mes tâches augmentaient toujours. Je ne voyais pas du tout la lumière au bout du tunnel... ». [...] Il était temps que je sorte de là. Puis là, justement, on m'a recommandé d'aller me prendre un billet de maladie. [...] Je ne dormais plus, j'étais vraiment épuisée. C'est là que j'ai pris la décision de démissionner. Je ne retournerai pas dans cet enfer-là.

Sarah, infirmière, 30 ans

Enfin, ce qui apparaît central dans leur décision de quitter leur emploi est lié au fait que la précarité constitue un frein à la réalisation de soi dans les autres domaines de la vie. Après quelques années sur le marché du travail, elles arrivent à une phase de leur vie où elles désirent réaliser d'autres projets; elles souhaitent s'investir dans une vie de couple, s'acheter une maison, avoir des enfants, faire des voyages. Or, les conditions d'emploi précaires dans lesquelles elles se retrouvent permettent difficilement de concrétiser ces projets à cause de l'instabilité des revenus, mais aussi des horaires qui sont incompatibles avec la manière dont elles souhaitent s'investir dans les autres sphères de leur vie.

[J'ai choisi de quitter] pour une question de qualité de vie. J'ai travaillé 276 jours dans l'année avec mes deux emplois. Des fois, je travaillais de jour et de soir dans la même journée. Je travaillais quasiment toutes les fins de semaine. C'était rendu épouvantable, je travaillais tout le temps. [...] Tu sais, j'ai dit « Là, ça va faire. Ça fait que le premier qui m'offre quelque chose de convenable puis qui améliore la qualité de vie, bien, c'est ça que je prends ». Ça a été long. Tu sais, j'y ai pensé longtemps [avant de prendre la décision de quitter] parce que j'aimais vraiment ça, cet emploi-là, puis c'était plus proche de chez nous, mon secteur était dans ma rue souvent. J'aimais bien ça sauf que d'un autre côté, combien de temps je serais restée sur la liste de rappel? On le sait pas. Peut-être six mois, peut-être un an, peut-être bien que ça aurait été quatre, cinq ans, je le sais pas. Là, on avait la maison, on voulait avoir des enfants puis, tu sais, avoir des vacances aussi. Si t'as pas de temps plein, t'as pas de vacances... Juste d'avoir deux enfants, c'est fou, là, tu peux pas rien faire avec un emploi comme ça. Ça fait que j'ai dit « C'est beau. On choisit. Je prends l'autre emploi».

Sandrine, infirmière, 27 ans

Ainsi, contrairement au premier parcours, ce n'est pas le contenu même du travail qui pose problème, mais les conditions dans lesquelles elles sont amenées à pratiquer. La précarité et l'instabilité les empêchent d'atteindre un certain équilibre dans la vie à laquelle elles aspirent. L'idée de quitter s'installe progressivement au fur et à mesure que les autres dimensions de la vie prennent de l'importance et qu'elles réalisent que leur situation en emploi ne s'améliorera vraisemblablement pas dans un avenir rapproché.

Les départs qui s'inscrivent dans ce parcours sont ainsi motivés par une logique de stabilisation. Les infirmières cherchent un emploi stable qui va leur permettre de se réaliser à la fois au travail et dans les autres domaines de leur vie, que ce soit à travers la famille, la réalisation de projets plus personnels ou tout simplement pour avoir du temps pour une vie sociale et des loisirs. Si le travail occupait une place prioritaire en début de carrière le temps de « faire sa place », il n'occupe plus à cette étape de leur vie une place hégémonique en termes de définition de soi. Elles sont prêtes à laisser un emploi qu'elles aiment et une équipe qu'elles apprécient pour un emploi plus stable, qui parfois les intéresse un peu moins, mais qui convient mieux à leur désir de se réaliser dans les autres sphères de leur vie.

Parcours 3: Le passage à une autre phase de la vie

Dans ce parcours, nous retrouvons des infirmières qui, après quelques années au sein de l'établissement, arrivent à une autre phase de leur vie professionnelle ou familiale et qui éprouvent d'autres besoins par rapport à leur emploi. Ces infirmières aimaient leur emploi, ce qui explique que, dans ce groupe-ci également, les départs surviennent à plus long terme. Dans le récit qu'elles font de leur parcours de départ, elles insistent très peu sur les insatisfactions, que ce soit par rapport au contenu du travail ou aux conditions d'emploi, contrairement aux infirmières du premier et du second parcours. Si elles ont fait le choix de quitter leur emploi, c'est parce que l'organisation n'était pas en mesure de répondre à leurs nouveaux besoins à l'égard du travail. La plupart auraient souhaité poursuivre leur carrière au sein de l'organisation. Nous retrouvons dans cette catégorie deux principaux cas de figure : 1) celles qui manifestent le désir de progresser professionnellement et qui s'inscrivent dans une logique de construction de soi par le développement professionnel (parcours 3a); et 2) celles qui vivent des changements dans

la situation familiale qui nécessitent des réajustements avec leur emploi, s'inscrivant dans une logique de quête de cohérence identitaire (parcours 3b).

Le premier cas de figure représente des infirmières qui souhaitent évoluer professionnellement en relevant de nouveaux défis, en mettant à profit leurs connaissances ou en poursuivant des études universitaires en soins infirmiers⁶¹. Ce désir de cheminer professionnellement ne s'exprime pas nécessairement par une volonté de gravir les échelons ou de monter dans la hiérarchie (Martuccelli, 2006). Il n'est pas motivé par le statut ou le salaire non plus. Il s'agit plutôt pour les infirmières d'occuper un emploi qui va leur permettre d'utiliser leurs compétences, de découvrir d'autres facettes d'elles-mêmes et de se réaliser professionnellement. C'est une façon de s'éprouver et de se connaître à travers des situations nouvelles, ces différentes expériences s'insérant dans une démarche de quête identitaire (Bajoît, 2003; Dubar, 2001).

*Ça a été de me connaître à travers chacun des emplois que j'ai
faits puis de découvrir moi-même qui j'étais puis qui je voulais être
là-dedans.*

Gabrielle, infirmière, 30 ans

Le désir de quitter est généralement initié par un événement tel que la fin d'un cycle d'études universitaires ou une offre d'emploi intéressante qui se présente et qui marque une nouvelle étape dans le cheminement professionnel des infirmières. Ce souci de se développer professionnellement, qui relève d'un véritable travail de construction de soi, se traduit par une loyauté moins grande envers l'établissement qui les embauche, puisque du point de vue des individus, l'organisation ne leur offre pas les conditions propices à leur évolution professionnelle. Au moment où elles aspirent à des changements, elles

⁶¹ Chez les infirmières, la conciliation du travail et des études est un enjeu important du cheminement professionnel. Au Québec, il est très fréquent que des infirmières techniciennes poursuivent leurs études universitaires en soins infirmiers tout en travaillant à temps partiel ou à temps plein dans un établissement du réseau.

n'entrevoient tout simplement aucune possibilité au sein de leur établissement comme le démontre Gabrielle, nouvellement diplômée de la maîtrise.

[...] moi, j'aimerais ça avoir un défi de plus. Je serais capable de faire de l'évaluation, comme la conseillère. [...] Je pourrais faire du développement, je peux faire de la recherche. Avez-vous quelque chose pour moi? Elle me dit « J'ai pas vraiment rien ».

Gabrielle, infirmière, 30 ans

Comme elles ont intégré que c'est sur elles que repose la responsabilité de développer leur employabilité tout au long de leur vie professionnelle, que les milieux de travail n'offrent plus de garantie d'emploi à vie (Castel, 2007), la réflexion qui entoure la prise de décision ne se fait pas sur la base d'une quelconque dette envers l'organisation qui les a embauchées, mais sur l'intérêt que comporte l'emploi dans le processus de construction de soi, révélant du même coup la présence d'un lien entre employé et employeur à redéfinir et à renégocier constamment. Le fait d'occuper un emploi à la hauteur de ses compétences renvoie également au besoin très présent dans le récit des infirmières d'être reconnu dans leur spécificité et d'être apprécié à leur juste valeur (Martuccelli, 2006; Bajoît, 2003; Dubar, 2001).

En ce qui concerne le deuxième cas de figure, celui qui implique des changements dans la situation familiale, la décision de quitter s'inscrit dans une logique de recherche de cohérence identitaire. Nous choisissons le terme « cohérence identitaire » plutôt que « conciliation travail/famille » parce que le travail que sont amenées à effectuer les infirmières dépasse le fait de devoir concilier différentes tâches, activités ou responsabilités dans ces différents univers, bien que cela fasse aussi partie de leur réalité. Les difficultés évoquées dans leur récit sont en lien avec le travail de construction de soi et plus précisément la gestion des tensions qui résultent de l'appartenance à différents espaces sociaux dont les exigences sont parfois incompatibles (Coninck, 2006; Pescosolido et Rubin, 2000). Les participantes font le récit de véritables tensions identitaires entre un emploi qu'elles adorent et une vie familiale dans laquelle elles

souhaitent également s'investir. Arrivées à une autre phase de leur vie familiale, avec des exigences et des réalités spécifiques, ces infirmières doivent revoir certains choix en fonction de ce qui est prioritaire pour elles à ce moment de leur vie. Le relatif équilibre qu'elles avaient réussi à atteindre dans leur vie professionnelle et familiale est rompu en période de changement et nécessite un repositionnement « à l'intérieur de soi » duquel découleront des choix qui viseront à tendre vers un nouvel équilibre. Il est toutefois important de souligner que l'établissement des priorités ne se fait pas seul et de manière isolée. La recherche de ce nouvel équilibre se fait en relation avec les personnes impliquées par ce changement, souvent le conjoint lorsqu'il s'agit de la sphère familiale, qui exercent une influence importante sur l'issue des décisions. Le récit de Maryse est particulièrement intéressant à cet égard.

Ça a été parfait, travailler de soir quand les enfants étaient jeunes. [Quand mon fils a commencé l'école] j'ai fait le choix de me chercher un emploi de jour parce que je ne voyais plus mon fils ni mon chum. Ça été un choix pour la vie de famille. [...] Mon chum, il n'avait plus de patience avec les enfants puis, tu sais, lui, il était à bout, là, tout le temps tout seul. [...] Ah il était temps, côté « humeur » à mon chum (rire). [...] Quand je lui ai dit que je m'étais trouvé une autre job puis que je m'en allais de jour, il m'a dit « Ah! Il était temps! ».

Maryse, infirmière, 32 ans

Un choix pour la vie de famille qui est toutefois déchirant pour Maryse qui ajoutera, en parlant de son choix professionnel, *je peux pas croire que j'ai été obligée de lâcher une job que j'aimais de même*. Elle abandonne un poste de soir qu'elle adore, qui lui procure une stabilité, des avantages, de l'ancienneté, pour un emploi de jour dans un autre établissement. Cet emploi, moins intéressant et moins stable qui l'amène à repartir à zéro, lui permet toutefois de s'investir comme elle le souhaite dans sa vie familiale, ce qui est une priorité pour elle et son conjoint à cette période de sa vie. Lors de l'entrevue, ce choix apparaissait encore être difficile à accepter.

Ainsi, dans les deux cas de figure que nous venons de présenter, la décision de quitter son emploi est liée au passage d'une phase de la vie à une autre, au niveau professionnel ou familial, et à l'incapacité de l'organisation de répondre aux besoins changeants des infirmières. Elle n'est pas liée à une expérience subjective de travail marquée par de l'insatisfaction à l'égard de l'emploi, au contraire. La plupart ont vécu une expérience positive et auraient souhaité pouvoir évoluer au sein de leur organisation. La décision de quitter est plutôt motivée par le désir de cheminer professionnellement ou de réduire les tensions identitaires entre le travail et la famille.

Parcours 4 : Faire face aux imprévus

Parmi les infirmières qui s'inscrivent dans ce parcours, la décision de quitter fut provoquée par un événement déclencheur soudain, imprévisible et inattendu, qui est survenu à des moments différents de la trajectoire en emploi des infirmières. Pour certaines, cet événement s'est produit peu de temps après leur embauche, pour d'autres quelques années plus tard. Bien que certaines vivaient des insatisfactions au travail, ce ne sont pas les insatisfactions qui ont initié le désir de quitter leur emploi. Toutefois, comme nous le verrons plus loin, certains événements déclencheurs ont contribué à générer de fortes insatisfactions qui ont, par la suite, conduit au départ. À travers le récit des infirmières, différents types d'événements déclencheurs ont été identifiés et des logiques d'action différentes ont été mobilisées selon la nature des événements, les mêmes que celles identifiées dans les parcours 1, 2 et 3.

L'événement déclencheur peut prendre la forme d'une offre d'emploi imprévue qui concorde davantage avec les intérêts et la perspective de carrière de l'individu. Les infirmières qui correspondent à ce profil aimaient leur emploi au sein du CSSS, mais l'offre reçue représentait pour elles une occasion inattendue de travailler auprès de la clientèle de leur choix, de cheminer professionnellement et d'avoir des conditions

d'emploi plus intéressantes. La décision de quitter s'inscrit alors dans une logique de développement professionnel, à l'instar de certaines des infirmières du parcours 3.

Parmi les autres événements déclencheurs, nous retrouvons les nombreux changements organisationnels survenus au cours des dernières années qui ont provoqué une détérioration importante de la situation en emploi de certaines infirmières, plus particulièrement des plus vulnérables, c'est-à-dire celles dont la situation professionnelle n'était pas encore stabilisée et qui avaient à composer avec des responsabilités familiales. Ces nombreux changements, qui visaient généralement une plus grande flexibilité organisationnelle dans l'utilisation de la main-d'œuvre, a pénalisé certaines infirmières qui se sont retrouvées avec une diminution de leurs heures de travail ou encore un horaire incompatible avec leurs responsabilités familiales. Cette dégradation de leur condition a été vécue très difficilement, surtout parmi celles qui occupaient leur emploi depuis quelques années et qui s'étaient investies pleinement dans leur travail. Elles y ont vu un manque de reconnaissance de leur importance pour l'organisation, un signe qu'elles étaient facilement remplaçables alors qu'elles auraient souhaité évoluer dans cette organisation. Leur récit est empreint d'un sentiment d'impuissance, ne pouvant rien faire pour changer les choses et ayant peu de marge de manœuvre dans leur vie familiale pour s'ajuster à leur nouvelle réalité de travail. Dans leur cas, la décision de quitter représente moins un choix qu'une situation qu'elles subissent et qui les conduit à devoir explorer d'autres horizons professionnels. À nouveau, elles doivent « chercher leur place » dans l'univers du travail selon une logique qui s'apparente à celle qu'on retrouve dans le parcours 1. À la suite de ces événements, certaines ont quitté le réseau public, d'autres la profession.

Dans certains contextes, la survenue d'un problème de santé peut aussi constituer un événement déclencheur obligeant l'infirmière à devoir quitter son emploi. Cette situation se pose également surtout pour celles qui n'ont pas de stabilité d'emploi et qui cumulent des contrats dans différents établissements, comme ce fut le cas de Laurie, qui, à la suite

à d'un problème de santé important, dû revoir son rythme de travail et choisir entre deux emplois. Entre « l'emploi de rêve » et l'emploi stable, elle choisira celui qui lui permet de réaliser d'autres projets de vie et qui lui offre une certaine perspective d'avenir. Le fait d'avoir à assumer seule les obligations financières, n'ayant pas de conjoint avec qui partager les frais ou sur qui compter en cas de manque de travail, fera également pencher la balance vers l'emploi stable, selon une logique de stabilisation semblable à celle qu'on retrouve dans le parcours 2.

Ce qui a été vraiment décisif dans mon cas [dans la décision de quitter mon emploi] c'est la stabilité d'emploi. Le fait qu'une semaine je travaille 12 heures puis l'autre semaine 30, je ne peux pas gérer mon budget. Au-delà des travailleurs, on est des gens qui ont une vie. [...] Autant j'adorais mon travail, puis quand je vous dis aimer son travail, là, j'en mangeais. [...] Mais je ne pouvais pas gérer ce que ça me causait comme anxiété de ne pas savoir si j'allais travailler la semaine d'après, puis l'autre semaine d'après.

Laurie, infirmière, 25 ans

Assumer seules les risques de la précarité, alors qu'elles sont dans une période de leur vie où elles ont de lourdes responsabilités financières, est un élément important à considérer dans le processus de prise de décision. Le travail est bien sûr une dimension importante de leur vie, mais elles ne sont pas prêtes à occuper un emploi qu'elles aiment à n'importe quel prix.

Certaines infirmières ont également fait l'objet de plaintes au travail. Dans ces cas, l'élément déclencheur n'est pas vraiment l'erreur ou la faute professionnelle reprochée, mais plutôt le manque de soutien et d'appui du supérieur qui témoigne, de leur point de vue, du peu de reconnaissance et de considération pour tout le travail accompli jusqu'alors, une seule erreur pouvant compromettre la reconnaissance acquise auprès du supérieur. Cette situation révèle du même coup toute la fragilité du travail de construction identitaire qui est tributaire du nécessaire regard de l'autre (Martuccelli, 2006; Dubar,

2001). Elle génère chez les infirmières un fort sentiment d'injustice et elle conduit à l'expérience d'une très grande vulnérabilité qui les a ébranlées profondément, au point d'en faire sérieusement réfléchir certaines à quitter la profession.

Les infirmières qui s'inscrivent dans ce parcours sont, chacune à leur manière, en mode réactif. Elles réagissent à un événement inattendu, survenu à des moments différents de leur trajectoire en emploi, qui vient bouleverser la manière dont elles envisageaient leur avenir au sein de cette organisation. Les événements imprévisibles n'ont pas le même impact sur l'expérience subjective de travail. Certains événements sont vécus de manière positive et contribuent à l'amélioration de la situation en emploi des infirmières et à la réalisation de soi au travail. D'autres sont plutôt vécus comme des moments difficiles auxquels elles doivent faire face, qui nécessitent des réajustements professionnels importants, qui ont fait bifurquer certaines trajectoires professionnelles et qui entravent la construction de soi par le travail. Les différents événements déclencheurs ne sont pas liés à une phase particulière de la vie, mais l'impact qu'ils ont sur les trajectoires professionnelles et la manière dont les infirmières réagiront à ces événements seront influencés par leur positionnement dans le cycle de la vie professionnelle et leur situation familiale. De plus, le manque de reconnaissance est l'une des situations qui a été vécu le plus difficilement. L'intensité avec laquelle les infirmières réagissent à cet événement illustre bien que les attentes à l'égard du travail s'inscrivent également dans un registre affectif (Martuccelli, 2004). Ainsi, les motivations à la source du désir de quitter et la signification qu'aura ce départ dans le parcours professionnel de même que l'impact sur la construction de soi seront très différents selon la nature de l'événement déclencheur.

DISCUSSION

Les quatre parcours de départ démontrent que placées dans un contexte de travail similaire, les infirmières n'auront pas la même expérience subjective de travail. On a vu que la rencontre entre les attentes et la réalité concrète de travail se vit très différemment selon les parcours de départ. Dans le parcours 1, elle est marquée par de multiples insatisfactions qui concernent autant les conditions qui entourent le travail que le travail lui-même. On observe parmi ce groupe un écart important entre ce qu'elles recherchaient dans un emploi et leur situation de travail, ce qui a contribué à provoquer leur départ. Pour les infirmières des parcours 2 et 3, l'écart ne se vit pas en début de fonction, mais il s'installe progressivement au fur et à mesure que l'infirmière souhaite se réaliser dans d'autres domaines de la vie (parcours 2), qu'elle souhaite progresser professionnellement (parcours 3a) ou encore qu'elle doive s'ajuster à sa nouvelle réalité familiale (parcours 3b). Pour les infirmières du parcours 4, l'écart, ou la prise de conscience de cet écart, s'installe plutôt brusquement lorsque survient l'événement déclencheur. À l'exception des infirmières du parcours 1, la grande majorité des infirmières des autres parcours appréciait leur travail ou l'organisation dans laquelle elles travaillaient. Ce n'est pas le contenu du travail qui pose problème, mais bien les conditions qui entourent le travail— la précarité, l'instabilité, les heures supplémentaires— ou l'incapacité de l'organisation de répondre à leurs besoins changeants à l'égard de l'emploi, et qui entravent les possibilités de réalisation de soi autant au travail et dans les autres domaines de la vie.

L'attention portée à l'interaction entre le travail et la vie hors travail a permis de faire ressortir que la décision de quitter implique très souvent plusieurs dimensions de la vie d'un individu ainsi que des interactions avec les proches concernés par cette décision. Elle fait souvent partie d'une réflexion plus large où l'expérience subjective de travail, les projets de vie, les objectifs de carrière, la phase de la vie, l'influence du conjoint, s'agencent différemment pour former des parcours de départ diversifiés. Nous l'avons vu, il existe une imbrication très forte entre les attentes de réalisation de soi au travail et les

attentes de réalisation de soi dans les autres dimensions de la vie à partir de laquelle la qualité de l'emploi occupé est évaluée. Toutefois, le poids de la vie personnelle et familiale dans la décision de quitter sera très variable selon les parcours de départs. Les infirmières du parcours 2 sont à une période de leur vie où elles souhaitent limiter l'envahissement du travail dans leur vie personnelle parce qu'elles désirent s'investir dans les autres domaines de leur vie. Elles recherchent une stabilité au travail afin de concrétiser différents projets de vie conjugal et familial ou encore simplement pour avoir une vie sociale plus intéressante. De la même manière, les infirmières du parcours 3b, qui se retrouvent à une autre phase de leur vie familiale, cherchent un emploi qui sera adapté à leur nouvelle réalité de vie dans le but d'atteindre une cohérence identitaire. Le départ, dans ces cas, est provoqué par l'incapacité qu'éprouvent les infirmières à harmoniser leurs différents besoins identitaires à travers l'emploi qu'elles occupent (Dubar, 2001). Chez les infirmières du parcours 4, la situation se présente un peu différemment. Ce sont des changements organisationnels ou encore la survenu d'un problème de santé qui ont généré une incompatibilité avec la situation familiale ou les projets de vie conduisant au départ de l'emploi. La préoccupation concernant l'articulation entre le travail et le hors travail est par ailleurs moins présente chez la plupart des infirmières du parcours 1 qui semblent plutôt désireuses de trouver leur place sur le marché du travail et de se réaliser professionnellement, et pour celles appartenant au parcours 3a qui cherchent à relever d'autres défis et à se découvrir à travers de nouvelles expériences professionnelles⁶².

Considérant le temps écoulé entre l'embauche et le départ effectif, il est possible de rendre visible des processus différents à l'œuvre dans la décision de quitter son emploi qui se caractérisent autant par le moment où survient le départ dans la trajectoire en emploi que par les différentes logiques qui sont mobilisées dans la prise de décision.

⁶² Au moment où elles ont pris la décision de quitter l'établissement, la grande majorité des infirmières des parcours 1 et 3a n'avaient pas d'enfants. Elles étaient à une phase de leur vie où elles se consacraient davantage à la construction de leur trajectoire professionnelle et à la réalisation de soi par le travail. Pour les quelques-unes qui avaient des enfants, la préoccupation concernant l'articulation entre le travail et la vie familiale était toutefois présente dans la décision de quitter.

Ainsi, les départs peuvent survenir très tôt, comme ce fut le cas pour les infirmières qui s'inscrivent dans le parcours 1, ou à plus long terme comme le démontrent les parcours 2 et 3. Ils peuvent également survenir à n'importe quel moment du continuum lorsque c'est un événement déclencheur qui provoque le départ, à l'instar du parcours 4. Les départs qui surviennent tôt dans la trajectoire en emploi sont le fait d'infirmières qui cherchent leur place sur le marché du travail. Elles sont à une période de transition dans leur vie professionnelle ou personnelle lorsqu'elles arrivent au CSSS et elles souhaitent occuper un emploi qui répond à leurs attentes à l'égard de la profession infirmière et du travail en général ou mieux adapté à leur nouvelle situation de vie. Le manque d'encadrement et de soutien en début de fonction, l'instabilité et l'imprévisibilité des horaires, l'impossibilité de travailler avec la clientèle de leur choix et d'effectuer leur métier en cohérence avec leurs valeurs professionnelles sont tous des aspects problématiques à la source des départs dans ce parcours. Les départs qui se produisent sur le long terme procèdent quant à eux de logiques différentes. Les changements dans la vie de ces infirmières surviennent au moment où elles sont à l'embauche du CSSS. Elles en viennent progressivement à vouloir accorder plus de place à leur vie hors travail (parcours 2), leur situation familiale change (parcours 3b) ou encore elles terminent une formation universitaire qui leur permet d'accéder à d'autres types d'emplois (parcours 3a). Les problèmes soulevés concernent essentiellement le manque de stabilité en emploi qui entrave les possibilités de réalisation de soi dans les autres domaines de la vie, l'impossibilité perçue de cheminer et d'évoluer professionnellement au sein de l'établissement ou encore les tensions identitaires qui résultent de l'impossibilité de s'investir comme elles le souhaitent dans la sphère familiale à cause des contraintes liées à l'emploi. Quant au parcours 4, les départs sont provoqués par un événement déclencheur soudain et imprévisible qui peut être de nature très varié. Les problèmes évoqués par les infirmières concernent principalement le manque de reconnaissance ressenti lors de changements organisationnels ou d'une plainte formulée à leur égard, l'obligation de choisir entre deux emplois à cause d'un problème de santé ou encore une offre d'emploi plus intéressante.

Ainsi, la décision de quitter se présente le plus souvent sous la forme d'un processus, qui se construit dans un temps plus ou moins long, et qui s'inscrit dans différentes logiques. Dans ce sens, les études qui concentrent leur attention sur la cause ou l'événement déclencheur qui provoque le départ occultent l'aspect progressif et graduel de nombreux départs. Elles ne permettent pas de retracer l'enchaînement des événements qui mène au départ, de faire ressortir les liens entre les différentes dimensions de la vie d'un individu et les motivations profondes qui sont à la base de sa décision. Pour les organisations, concevoir les départs comme un processus comporte un intérêt certain pour identifier non seulement *comment* intervenir en développant des interventions plus ciblées en fonction des différentes logiques de départ, mais également *quand* intervenir en identifiant les moments les plus propices à la mise en place de mesures qui agiront en amont de la décision de quitter, puisqu'une fois que la décision de quitter est prise, il est généralement trop tard. En conséquence, des mesures de rétention et de fidélisation devraient être développées pour agir sur les départs qui surviennent tôt dans la trajectoire en emploi en misant notamment sur un meilleur encadrement et soutien en début de fonction, des horaires de travail plus stables et prévisibles et en ayant une sensibilité à l'égard de ce que les infirmières recherchent dans un emploi. D'autres mesures devraient être mises en place pour prévenir les départs qui surviennent sur le plus long terme. Ces mesures pourraient entre autres s'attarder à la question de la stabilisation en emploi, du cheminement professionnel au sein de l'établissement et tenir compte des besoins changeants des infirmières à l'égard de leur emploi en lien avec leur réalité personnelle et familiale.

L'accès au récit que font les infirmières de leur parcours de départ, la manière dont elles expliquent ce qui les a amenées à prendre cette décision, le sens qu'elles donnent à ce choix contribuent incontestablement à une meilleure compréhension des processus de départ. À cet égard, au-delà des distinctions qui caractérisent les quatre parcours de départ, il est intéressant de constater que, dans le discours des participantes, les motivations qui sous-tendent le désir de quitter sont bien souvent mises en relation avec

le travail de construction identitaire et la quête de réalisation de soi (Martuccelli, 2006). Or, le contexte de travail qui caractérise le système québécois de la santé place les infirmières dans des conditions qui rendent plutôt difficile la réalisation de soi à la fois au travail et dans les autres domaines de la vie. Les nombreux changements successifs qu'a connus le réseau ont provoqué une grande instabilité au sein des équipes de travail qui, dans plusieurs cas, n'arrivent plus à jouer leur rôle intégrateur et protecteur (Alderson *et al.*, 2011; Gaulejac, 2009). Les nouveaux modes de gestion préconisés s'appuient sur les principes du New Public Management basé sur des valeurs d'efficacité, d'efficience et d'économie qui conduisent les établissements de santé à la recherche d'une flexibilité organisationnelle toujours plus grande (Rouillard *et al.*, 2008; O'Flynn, 2007). Ces changements ne sont pas spécifiques au réseau de la santé, ils s'inscrivent dans les transformations plus globales du marché du travail et des nouveaux modes de gestions qui caractérisent désormais autant les organisations privées que publiques (Gaulejac, 2009). Concrètement pour les infirmières cela veut dire devoir composer avec des horaires de travail plus flexibles et imprévisibles et une plus grande instabilité en emploi, particulièrement en début de vie professionnelle. Ces changements conduisent également à une intensification du travail et à des exigences de productivité accrues qui, bien souvent, entrent en contradictions avec les valeurs professionnelles des infirmières qui manquent de temps pour offrir des soins qu'elles considèrent être de qualité. C'est un contexte qui est en fait peu favorable à la reconnaissance de leur travail puisqu'un écart toujours plus grand se creuse entre la rationalité gestionnaire et l'éthique du soin (Alderson *et al.*, 2011).

Les pénuries de main-d'œuvre au sein de cette profession placent cependant avantageusement les infirmières sur le marché du travail (Maddalen & Crupi, 2008). Les offres d'emploi sont nombreuses dans ce secteur et les infirmières peuvent plus aisément quitter leur emploi pour un autre qui se rapproche davantage de leurs attentes. Plusieurs le font et considèrent qu'elles sont ainsi en mesure d'améliorer plus rapidement leur situation en emploi sans avoir à patienter de nombreuses années afin d'obtenir un

poste et des conditions intéressantes. Pour les milieux de travail toutefois, cela constitue un problème important puisqu'un taux de roulement élevé coûte cher à l'organisation, déstabilise les équipes de travail, affecte la continuité des soins et nuit ultimement à la dispensation et à la qualité des services (Hayes *et al.*, 2011; O'Brien-Pallas *et al.*, 2008; Jones, 2004, 2005). Les établissements désireux de diminuer leur taux de roulement auraient conséquemment intérêt à agir sur les conditions qui entravent la réalisation de soi au travail et qui limitent la possibilité de s'investir dans les autres sphères de leur vie. Essentiellement, c'est ce que révèlent les récits des infirmières que nous avons rencontrées même si ces besoins prennent des formes différentes selon les parcours de départ.

CONCLUSION

Le recours à la perspective des parcours de vie et à la sociologie de l'individu a permis de faire ressortir l'importance de considérer les dimensions sociales dans l'étude du roulement en démontrant les liens complexes entre les choix professionnels qui sont faits, les différents contextes de vie des individus et l'environnement social dans lequel ils évoluent. L'identification de quatre parcours de départ a démontré que la décision de quitter son emploi résulte de différents processus qui sont intimement liés à la manière dont se fait la rencontre entre les attentes que les infirmières nourrissent à l'égard du travail et leur réalité concrète d'emploi, l'interaction entre le travail et le hors travail et la manière dont s'est construite dans le temps la décision de quitter son emploi. En conséquence, dans un contexte de travail similaire, l'expérience subjective de travail sera très différente selon les attentes et les aspirations des individus à l'égard du travail, la phase de la vie dans laquelle ils se trouvent et leur situation professionnelle, personnelle et familiale.

La typologie que nous proposons démontre que la décision de quitter se présente comme un processus qui se construit dans un laps de temps plus ou moins long, qui est intimement lié à la quête de réalisation de soi au travail et dans les autres domaines de la vie. Contrairement aux modèles dominants sur le roulement qui véhiculent une conception essentiellement individualisée et psychologisante des départs qui conduit généralement à des interventions axées sur l'individu en lien avec ses capacités d'adaptation aux changements ou encore la gestion de ses priorités, l'approche préconisée dans cette étude met en évidence l'importance de tenir compte de l'interaction entre le contexte de travail de l'individu, son contexte de vie et l'environnement social plus global dans lequel il s'inscrit pour mieux comprendre ce qui le pousse à vouloir quitter son emploi. Selon cette approche, pour réduire le roulement et accroître la rétention des infirmières, les organisations gagneraient à développer des mesures qui agissent sur les conditions de travail qui entravent les possibilités de réalisation de soi au travail et l'investissement dans les autres domaines de la vie. Globalement, cette façon de conceptualiser les départs invite les organisations et les syndicats à réfléchir à un mode de gestion qui tient compte des attentes des individus à l'égard du travail et du hors travail ainsi que des besoins qui évoluent en fonction des différentes phases de la vie.

BIBLIOGRAPHIE

- Alderson, M., Saint-Jean, M., & Rhéaume, J. (2011). When Paradoxes Hamper the Search for Meaning: The Psychodynamics of Work of Nurses in a Residential and Long-Term Care Facility. *Journal of Nursing & Care, 1*(1), 1-13.
- Bajoit, G. (2003). *Le changement social : approche sociologique des sociétés occidentales contemporaines*. Paris: Armand Colin.
- Beck, U. (2001). *La société du risque : sur la voie d'une autre modernité*. Paris: Aubier.
- Beecroft, P. C., Dorey, F., & Wenten, M. (2008). Turnover intention in new graduate nurses : a multivariate analysis. *Journal of Advanced Nursing, 62*(1), 41-52.
- Bertaux, D., & Delacroix, C. (2000). Case histories of families and social processes: enriching sociology. Dans P. Chamberlayne, J. Bornat & T. Wengraf (dir.), *The Turn to Biographical Methods in Social Science: Comparative Issues and Examples* London: Routledge.
- Buchan, J. (1999). Still attractive after all these years? Magnet hospitals in a changing health care environment. *Journal of Advanced Nursing, 30*(1), 100-108.
- Carpentier, N., & White, D. (2013). Perspective des parcours de vie et sociologie de l'individuation. *Sociologie et sociétés, 45*(1), 279-300.
- Cascio, W. (1987). *Costing Human Resources: The Financial Impact of behavior in organizations*. Boston, MA.
- Castel, R. (2007). Au-delà du salariat ou en deçà de l'emploi ? L'institutionnalisation du précarariat. Dans S. Paugam (dir.), *Repenser la solidarité : l'apport des sciences sociales* (p. 415-433). Paris: PUF.
- Chan, E.-Y., & Morrison, P. (2000). Factors influencing the retention and turnover intentions of registered nurses in a Singapore hospital. *Nursing and Health Sciences, 2*, 113-121.
- Charmaz, K. (2004). Premises, Principles, and Practices in Qualitative Research: Revisiting the Foundations. *Qualitative Health Research, 14*(7), 976-993.
- Cheung, J. (2004). The decision process of leaving nursing. *Australian Health Review, 28*(3), 340 - 348.

- Chiu, Y.-L., Chung, R.-G., Wu, C.-S., & Ho, C.-H. (2009). The effects of job demands, control, and social support on hospital clinical nurses' intention to turn over. *Applied Nursing Research, 22*(4), 258-263.
- Coninck, F. d. (2006). À distance de soi-même. L'individu clivé vu par Max Weber et par Georg Simmel et son intérêt heuristique actuel. *¿Interrogations?, [en ligne]*,
- Demazière, D., & Dubar, C. (1997). *Analyser les entretiens biographiques : l'exemple des récits d'insertion*. Paris: Nathan.
- Donnelly, D. P., & Quirin, J. J. (2006). An extension of Lee and Mitchell's unfolding model of voluntary turnover. *Journal of Organizational Behavior, 27*, 59-77.
- Dubar, C. (2001). *La crise des identités. L'interprétation d'une mutation*. Paris: PUF.
- Elder, G. H., Kirkpatrick Johnson, M., & Crosnoe, R. (2004). The Emergence and Development of Life Course Theory. Dans J. T. Mortimer & M. J. Shanahan (dir.), *Handbook of the Life Course* (p. 3-19). New York: Kluwer Academic/Plenum Publishers.
- Estryn-Behar, M., Van der Heijden, B., Fry, C., & Hasselhorn, H.-M. (2010). Analyse longitudinale des facteurs personnels et professionnels associés au turnover parmi les soignants. *Recherche en soins infirmiers*(103), 29-45.
- Estryn-Behar, M., Van der Heijden, B., Oginska, H., Camerino, D., Le Nézet, O., Conway, P. M., . . . Hasselhorn, H.-M. (2007). The impact of social work environment, teamwork characteristics, burnout, and personal factors upon intent to leave among European nurses. *Medical Care, 45*(10), 939-950.
- Flinkman, M., Laine, M., Leino-Kilpi, H., Hasselhorn, H.-M., & S., S. (2008). Explaining young registered Finnish nurses' intention to leave the profession: A questionnaire survey. *International Journal of Nursing Studies, 45*(5), 727-739.
- Gauthier, M. (2007). De «jeunes chômeurs» à «jeunes travailleurs» : évolution de la recherche sur les jeunes et le travail au Québec depuis les années 1980 Dans S. Bourdon & M. Vultur (dir.), *Les jeunes et le travail* (p. 23-50). Québec: Les Éditions de l'IQRC.
- Gherghel, A. (2013). *La théorie du parcours de vie. Une approche interdisciplinaire dans l'étude des familles*. Québec: Les Presses de l'Université Laval.

- Griffeth, R. W., Hom, P. W., & Gaertner, S. (2000). A Meta-Analysis of Antecedents and Correlates of Employee Turnover: Update, Moderator Tests, and Research Implications for the Next Millennium. *Journal of Management*, 26(3), 463-488.
- Grossetti, M. (2004). *Sociologie de l'imprévisible. Dynamiques de l'activité et des formes sociales*. Paris: PUF.
- Halfer, D., & Graf, E. (2006). Graduate nurse perceptions of the work experience. *Nursing Economic\$, 24(3)*, 150-155.
- Hayes, L. J., Brien-Pallas, L. O., Duffield, C., Shamian, J., Buchan, J., Hughes, F., . . . North, N. (2011). Nurse turnover : A literature review – An update. *International Journal Of Nursing Studies*, 49(7), 887-905.
- Hayes, L. J., O'Brien-Pallas, L., Duffield, C., Shamian, J., Buchan, J., Hughes, F., . . . Stone, P. W. (2006). Nurse turnover: A literature review. *International Journal Of Nursing Studies*, 43(2), 237-263.
- Holtom, B. C., Mitchell, T. R., Lee, T. W., & Inderrieden, E. J. (2005). Shocks as causes of turnover: what they are and how organizations can manage them. *Human Resource Management 44(3)*, 337-352.
- Hom, P. W., Caranikas-Walker, F., Prussia, G. E., & Griffeth, R. W. (1992). A meta-analytical structural equations analysis of a model of employee turnover. *Journal of Applied Psychology*, 77, 890-909.
- Hom, P. W., & Griffeth, R. W. (1995). *Employee Turnover*. Cincinnati: South-western College publishing.
- Jones, C. B. (2004). The Costs of Nurse Turnover. Part 1: An Economic Perspective. *Journal of Nursing Administration*, 34(12), 562-570.
- Jones, C. B. (2005). The Costs of Nurse Turnover. Part 2: Application of the Nursing Turnover Cost Calculation Methodology. *Journal of Nursing Administration*, 35(1), 41-49.
- Lalive d'Epinay, C., Bickel, J.-F., Cavalli, S., & Spini, D. (2005). Le parcours de vie: émergence d'un paradigme interdisciplinaire (Guillaume, J.-F. (dir). *Parcours de vie. Regards croisés sur la construction des biographies contemporaines*. (p. 187-209). Liège: Éditions de l'ULG.

- Lavoie-Tremblay, M., Paquet, M., Marchionni, C., & Drevniok, U. (2011). Turnover Intention Among New Nurses: A Generational Perspective. *Journal of Nurse in Staff Development*, 27(1), 39-45.
- Lee, T. W., & Mitchell, T. R. (1994). An alternative Approach: The Unfolding Model of Voluntary Employee Turnover. *The Academy of Management Review*, 19(1), 51-89.
- Lee, T. W., Mitchell, T. R., Wise, L., & Fireman, S. (1996). An unfolding Model of Voluntary Employee Turnover. *Academy of Management Journal*, 39(1), 5-36.
- Linhart, D. (Dir.). (2008). *Pourquoi travaillons-nous? Une approche sociologique de la subjectivité au travail*. Toulouse: Érès.
- Loan-Clarke, J., Arnold, J., Coombs, C., Hartley, R., & Bosley, S. (2010). Retention, turnover and return - a longitudinal study of allied health professionals in Britain. *Human Resource Management Journal*, 20(4), 391-406.
- Maddalena, V., & Crupi, A. (2008). *A Renewed Call for Action: A Synthesis report on the Nursing Shortage in Canada*. Ottawa: Canadian Federation on Nurses Unions.
- Maertz, C. P., & Campion, M. A. (1998). 25 years of Voluntary Turnover Research: a Review and Critique. *International Review of Industrial and Organizational psychology*, 13.
- Maertz, C. P., & Campion, M. A. (2004). Profiles in Quitting: Integrating Process and Content Turnover Theory. *Academy of Management Journal*, 47(4), 566-582.
- March, J., & Simon, H. A. (1958). *Organizations*. New-York: Wiley.
- Martuccelli, D. (2006). *Forgé par l'épreuve. L'individu dans la France contemporaine*. Paris: Armand Colin.
- Martuccelli, D., & Singly, F. d. (2009). *Les sociologies de l'individu*. Paris: Armand Colin.
- McDaniel, S., & Bernard, P. (2011). Life Course as a Policy Lens : Challenges and Opportunities. *Canadian Public Policy* 37(Numéro spécial), S1-S13.
- Mitchell, T. R., Holtom, B. C., Lee, T. W., Sablinski, C. J., & Erez, M. (2001). Why People Stay: Using Job Embeddedness to Predict Voluntary Turnover. *The Academy of Management Journal*, 44(6), 1102-1121.

- Mobley, W. H. (1977). Intermediate Linkages in the Relationship Between Job Satisfaction and Employee Turnover. *Journal of Applied Psychology*, 62(2), 237-240.
- Mohr, D. C., Young, G. J., & Burgess Jr, J. F. (2012). Employee turnover and operational performance: the moderating effect of group-oriented organisational culture. *Human Resource Management Journal*, 22(2), 216-233.
- Molgat, M. (2011). De « l'âge adulte émergent » aux transitions : comment comprendre la jeunesse d'aujourd'hui? Quelques enseignements à partir de figures de jeunes en difficultés. Dans M. Goyette, A. Pontbriand & C. Bellot (dir.), *Les transitions à la vie adulte des jeunes en difficulté : concepts, figures et pratiques* (p. 33-55). Québec: Presses de l'Université du Québec.
- Morrell, K., Loan-Clarke, J., & Wilkinson, A. (2004). The Role of Shocks in Employee Turnover. *British Journal of Management*, 15(4), 335-349.
- O'Brien-Pallas, L., Murphy, G. T., & Shamian, J. (2008). Final Report: Understanding the Costs and Outcomes of Nurses' Turnover in Canadian Hospitals (p. 25). Nursing Health Services Research Unit.
- O'Flynn, J. (2007). From New Public Management to Public Value: Paradigmatic Change and Managerial Implications. *The Australian Journal of Public Administration*, 66(33), 353-366.
- Pagnan, C. E. (2010). *Understanding Turnover Intentions: The Role of Life Course Fit*. (Purdue University, West Lafayette, Indiana).
- Pang, T., Lansang, M. A., & Haines, A. D. (2002). Brain drain and health professionals: a global problem needs global solutions. *British medical Journal*, 324(7336), 499-500.
- Park, J. S., & Kim, T. H. (2009). Do types of organizational culture matter in nurse job satisfaction and turnover intention? *Leadership in Health Services*, 22(1), 20-38.
- Pescosolido, B. A. (1992). Beyond Rational Choice: The Social Dynamics of How People Seek Help. *American Journal of Sociology*, 97(4), 1096-1138.
- Pescosolido, B. A., & Rubin, B. A. (2000). The Web of Group Affiliations Revisited: Social Life, Postmodernism, and Sociology. *American Sociological Review*, 65, 52-76.

- Peterson, S. L. (2004). Toward a Theoretical Model of Employee Turnover : A Human Resource development Perspective. *human Resource Development Review*, 3(3), 209-227.
- Porter, L. W., & Steers, R. M. (1973). Organizational work and personal factors in employee turnover and absenteeism. *Psychological Bulletin*, 80, 151-176.
- Rouillard, C., Fortier, I., Montpetit, É., & Gagnon, A. G. (2008). *De la réingénierie à la modernisation de l'État québécois*. Québec: Presses de l'Université Laval.
- Simmel, G. (1950). *The sociology of Georg Simmel*. New-York Free Press.
- Singh, P., & Loncar, N. (2010). Pay Satisfaction , Job Satisfaction and Turnover Intent. *Relations industrielles / Industrial Relations*, 65(3), 470-490.
- Takase, M. (2010). A concept analysis of turnover intention : Implications for nursing management. *Collegian*, 17(1), 3-12. doi: 10.1016/j.colegn.2009.05.001
- Takase, M., Oba, K., & Yamashita, N. (2009). Generational differences in factors influencing job turnover among Japanese nurses: An exploratory comparative design. *International Journal Of Nursing Studies*, 46(7), 957-967. doi: 10.1016/j.ijnurstu.2007.10.013
- Tett, R., & Meyer, J. (1993). Job satisfaction organizational commitment, turnover intention, and turnover : Path analyses based on a meta-analytic findings. *Personnel psychology*, 46(2), 259-293.
- Waldman, J. D., Kelly, F., Arora, S., & Smith, H. L. (2004). The Shocking Cost of Turnover in Health Care. *Health Care Management Review*, 29(1), 2-7.
- Youngblood, S. A., Mobley, W. H., & Meglino, B. M. (1983). A longitudinal analysis of the turnover process. *Journal of Applied Psychology*, 68, 507-516.

C ONCLUSION

Cette thèse de doctorat s'est d'abord construite en réponse à un problème très concret, soit celui du roulement des infirmières et des infirmières auxiliaires dans le réseau de la santé et des services sociaux. En cours de route, il nous est toutefois apparu nécessaire d'élargir notre questionnement à la question du rapport au travail chez les jeunes infirmières pour être en mesure de saisir les dynamiques sociales plus larges qui conditionnent certains choix professionnels, dont la décision de quitter son emploi. À travers ces questionnements, nous avons cherché à saisir les processus sociaux à l'œuvre. Par rapport à la question du roulement, nous voulions arriver à identifier l'ensemble des processus qui mènent les infirmières à vouloir quitter leur emploi. Sur la question du rapport au travail, nous nous sommes attardés à mieux comprendre comment évolue le rapport que les jeunes infirmières entretiennent avec le travail en conceptualisant le rapport au travail comme un processus susceptible d'évoluer dans le temps en fonction d'événements ou de situations qui se produisent aussi bien dans la vie au travail que dans la vie hors travail. C'est par le biais de la production de trois articles scientifiques que nous avons tenté de répondre à ces deux objectifs de recherche.

Dans le cadre de cette conclusion, nous proposons de faire la synthèse de l'ensemble de la thèse. Nous présenterons, dans un premier temps, les grands constats qui émergent des articles scientifiques dans lesquels les principaux résultats de notre recherche ont été exposés. Dans un deuxième temps, nous démontrerons en quoi cette thèse a contribué à l'avancement des connaissances scientifiques. Puis, nous présenterons quelques pistes d'action visant à réduire le roulement du personnel infirmier destinées aux gestionnaires des ressources humaines. Nous terminerons en exposant les limites de la recherche et en identifiant des pistes qui mériteraient d'être développées pour faire avancer les connaissances sur ces questions.

6.1 LES PRINCIPAUX CONSTATS

Les articles scientifiques ont été construits de manière à être autonomes les uns des autres. Ils ont été élaborés en lien avec la politique éditoriale des revues visées et pour certains, en ayant une orientation spécifique à suivre. Ce qui explique qu'à certains moments, le fil conducteur de l'ensemble de la thèse n'est pas toujours clairement visible. C'est cette cohérence d'ensemble que nous souhaitons dégager dans cette conclusion à travers les différents constats qui émergent des résultats présentés dans les trois articles scientifiques.

6.1.2 De l'importance de saisir les processus sociaux

À partir des objectifs poursuivis par cette recherche, nous avons cherché à identifier les processus sociaux impliqués dans la décision de quitter son emploi et dans l'évolution du rapport au travail en nous attardant à l'effet du temps sur les trajectoires comme la perspective des parcours de vie nous invite à le faire. Nous avons cherché à retracer l'enchaînement des événements qui a mené au départ en étant attentif aux interactions entre les différents contextes de vie d'un individu, le contexte social plus général et les comportements en emploi des infirmières. L'analyse de l'évolution du rapport au travail, dans lequel s'inscrit cette réflexion sur le roulement du personnel, a procédé de la même manière, c'est-à-dire en tentant, à travers une approche rétrospective longitudinale, de dégager les différentes dimensions qui ont façonné et orienté le rapport au travail des infirmières dans le temps.

La perspective des parcours de vie de même que la sociologie de l'individu ont posé les prémisses théoriques qui nous ont permis de dégager ces différents processus sociaux du récit des participantes. Que ce soit par le biais de l'étude du roulement ou celle du rapport au travail, trois dimensions se sont avérées essentielles dans la structuration des trajectoires professionnelles : 1) la dimension temporelle ou l'enchaînement des événements dans le temps; 2) la rencontre entre les attentes et la réalité concrète de travail et 3) l'interaction entre le travail et la vie hors travail.

La dimension temporelle

La dimension temporelle est au cœur d'une analyse visant à saisir les processus sociaux. À travers cette dimension, nous avons cherché à comprendre la manière dont le rapport au travail des infirmières a évolué dans le temps par la mise en relation de différents événements, situations ou encore décisions, qui, du point de vue des participantes, a contribué à modifier leurs attentes à l'égard du travail, leur investissement temporel ou affectif au travail, que ce soit à la hausse ou à la baisse, ou encore la place du travail dans la définition de soi. C'est à partir de ces dimensions subjectives que le rapport au travail des infirmières fut appréhendé (Hamel, 2007; Mercure, 2007; Garner *et al.*, 2006). Nous nous sommes attardés à retracer des séquences ou des enchaînements d'événements pour mieux comprendre comment les infirmières en étaient arrivées à se représenter le travail de cette façon ou à prendre la décision de quitter leur emploi (Bertaux, 2010). Sur le plan analytique, la considération de deux temporalités, le temps court et le temps long (Grossetti, 2004), a permis de cerner l'effet du changement au moment où il s'est produit, mais également les effets à plus long terme sur l'évolution du rapport au travail ou la décision de quitter son emploi.

Cette façon de conceptualiser le rapport au travail comme un processus qui évolue dans le temps a permis de mettre en évidence les « passages » d'un type de rapport au travail à un autre et les multiples dimensions de la vie qui ont conduit à ce changement. Toutefois, dans le cadre de cette thèse, nous n'avons pas cherché à dresser une typologie des types de rapport au travail. Nous avons fait le choix de nous centrer sur les processus et les périodes de changements– événements, transitions, bifurcations– qui ont amené une manière différente de vivre le travail.

L'approche rétrospective et longitudinale que nous avons privilégiée a ainsi permis de rendre compte du caractère dynamique et complexe du rapport au travail en mettant en évidence que le rapport au travail évolue dans le temps en fonction des attentes, de l'expérience qui est faite du marché du travail, des événements qui surviennent aussi bien dans la vie au travail que dans la vie hors travail et de la phase de la vie dans laquelle se retrouvent les infirmières. Le

rapport au travail est le fruit d'expériences passées, des conditions de vie et des attentes des individus à l'égard du travail et du hors travail, rendant celui-ci particulièrement hétérogène. Les ressources à la disposition des infirmières et leur capacité à négocier au travail et dans leur vie familiale les conditions nécessaires à leur investissement dans la sphère professionnelle influencent également la manière de vivre le travail. Saisir le rapport au travail comme un processus s'avère central pour développer une compréhension nuancée de ce que représente le travail pour les jeunes infirmières et de ce qu'elles recherchent par le biais de cette activité. Des conclusions hâtives sur les « nouvelles » valeurs des jeunes peuvent avoir des conséquences indésirables sur les programmes, mesures et politiques sociales destinés aux jeunes.

De la même manière, la décision de quitter se présente le plus souvent comme un processus qui se construit dans un laps de temps plus ou moins long. Ce n'est souvent pas un événement isolé qui provoque le désir de quitter, mais un cumul d'événements ou une même situation qui perdure dans le temps. Sur cette question aussi il s'avère essentiel de considérer l'évolution de l'interrelation entre la situation professionnelle des infirmières et les différentes dimensions de leur vie pour être en mesure de développer une compréhension fine de ce qui amène les infirmières à vouloir quitter leur emploi. Ainsi, l'analyse des processus a permis de dégager une typologie qui présente quatre parcours répondant à des logiques de départs distinctes qui témoignent de motivations très variées qui sont fortement liées à leurs attentes à l'égard du travail ainsi qu'à la phase de la vie dans laquelle se trouvent les infirmières. Nous avons vu que certains départs s'inscrivent dans une logique où les infirmières cherchent leur place sur le marché du travail. Elles sont à une période de transition dans leur vie lorsqu'elles arrivent au CSSS et elles recherchent un emploi qui correspond à leurs aspirations professionnelles ou à leur nouvelle réalité de vie. D'autres départs relèvent plutôt d'une logique de stabilisation en emploi motivée par le désir de se réaliser dans les autres domaines de la vie. Certains départs sont provoqués par le passage à une autre phase de la vie et participent d'une logique de développement professionnel ou d'une quête de cohérence identitaire. Enfin il y a les départs qui sont provoqués par un événement déclencheur soudain et imprévisible lié à des

événements survenus dans la vie professionnelle ou dans la vie personnelle et qui s'ancrent dans l'une ou l'autre de ces trois logiques.

La rencontre entre les attentes et la réalité de travail

La deuxième dimension réfère à la rencontre entre les attentes nourries à l'égard du travail et les réalités concrètes d'emploi. À partir de la notion d'épreuve empruntée à Martuccelli (2004), nous avons porté une attention particulière à la manière dont s'est vécue, du point de vue des infirmières, la rencontre entre leurs attentes à l'égard du travail, leurs aspirations, leurs valeurs et l'expérience concrète qu'elles ont faite du marché du travail. Cette rencontre a été déterminante dans l'évaluation de leur emploi. L'analyse des récits des participantes a permis de révéler qu'il existe un décalage entre le travail idéal et le travail réel chez les infirmières qui est particulièrement important en début de vie professionnelle. Cet écart affecte trois principales dimensions du rapport au travail des infirmières soit la place du travail dans la vie, la réalisation de soi au travail et le sens au travail.

En effet, nous avons pu constater que les insatisfactions sont nombreuses au sein de ce groupe professionnel. Les principales difficultés soulevées se rapportent aux horaires de travail instables et imprévisibles de même qu'à l'intensification du travail qui ont conduit plusieurs infirmières à ressentir un envahissement du travail dans leur vie personnelle et familiale. Le peu d'encadrement en début de fonction, la flexibilité et la polyvalence attendues d'elles, les exigences de productivité ont rendu également plus difficile le développement d'un sentiment de compétence, la réalisation de soi au travail et la possibilité de se faire reconnaître par leurs pairs et leur supérieur. L'écart rapporté par plusieurs entre la logique gestionnaire et l'éthique du soin affecte également grandement le sens au travail des infirmières, qui, par manque de temps, doivent aller à l'essentiel et bien souvent négliger la dimension relationnelle des soins. La rencontre entre les attentes et la réalité de travail n'est pas statique. Les milieux de travail façonnent également les aspirations des infirmières qui ajusteront certaines de leurs attentes en fonction de leur perception des possibilités qu'offre ce milieu de travail. Ainsi, plusieurs infirmières consentent en début de fonction à faire une grande place au travail dans leur vie au

détriment de leur vie personnelle et sociale pour arriver à se tailler une place dans le réseau. Elles le font pendant un certain temps, ayant toutefois comme objectif d'améliorer leur situation au fil du temps. La rencontre entre les attentes et la réalité de travail est également réévaluée lorsque des événements significatifs se produisent dans la vie ou lors d'un passage d'une phase de la vie à une autre. Le type de rapport que les infirmières entretiennent avec le travail est notamment lié à la manière dont elles évaluent cette rencontre à différents moments de leur trajectoire professionnelle, ce qui conditionnera le désir de rester ou de quitter son emploi.

L'interaction entre les multiples domaines de la vie

L'interaction entre le travail et le hors travail constitue une troisième dimension qui s'est avérée très importante à considérer dans l'étude du rapport au travail et des processus de départ. Les récits des participantes sont parsemés d'exemples qui témoignent de l'interrelation complexe entre la vie professionnelle, personnelle et familiale. Chez les infirmières, le poids de la vie hors travail est très important dans la décision de quitter son emploi et dans l'évolution du rapport au travail à cause principalement des horaires de travail imprévisibles et atypiques – horaire de soir, de nuit, de fin de semaine, heures supplémentaires obligatoires, etc. – provoquant chez plusieurs le sentiment d'un envahissement du travail dans leur vie privée. Le travail s'imisce également dans la vie hors travail lorsque les infirmières éprouvent de la difficulté à décrocher après une journée de travail, ce qui est très fréquent chez les jeunes qui se remémorent leur journée pour s'assurer de ne rien avoir oublié et de ne pas avoir fait d'erreurs. Travailler dans l'urgence, devoir aller vite et répondre à plusieurs demandes en même temps génèrent beaucoup d'incertitudes et d'angoisse. Le fait que les frontières soient aussi poreuses entre le travail et le hors travail est un irritant pour ces jeunes femmes rendues à une phase de leur vie où elles souhaitent également s'investir dans d'autres projets de vie.

La mise en évidence de l'interrelation entre les différents domaines de la vie permet également de révéler certains enjeux propres au travail de construction identitaire. Les résultats ont

démontré qu'il existe une imbrication forte entre les attentes de réalisation de soi au travail et les attentes de réalisation de soi dans les autres sphères de la vie. Les infirmières souhaitent s'investir à la fois au travail et dans une vie familiale et sociale. Pour elles, le travail ne doit pas être un frein à la réalisation de soi dans les autres domaines de la vie. Sauf quelques exceptions, elles ne sont pas dans une logique où elles cherchent à prioriser une dimension de leur vie au détriment d'une autre. Elles recherchent plutôt une cohérence identitaire à travers leurs multiples appartenances qui fut cependant difficile à atteindre à cause des conditions difficiles de travail dans le réseau. Dans certains cas, la diminution du temps de travail ou encore le fait de quitter son emploi visaient spécifiquement à réduire les tensions identitaires provoquées par la difficulté de concilier des exigences contradictoires entre le travail et la vie familiale. Ainsi, les stratégies de conciliation privilégiées ou la décision de changer d'emploi n'étaient bien souvent pas motivées par le besoin de consacrer davantage de temps à la vie familiale. Elles visaient plutôt à limiter l'envahissement du travail dans leur vie hors travail. Ce qui nous apparaît être une nuance importante à apporter.

Même si l'interaction entre la vie familiale et le travail a occupé une grande place dans leurs récits, d'autres éléments sont à prendre en considération dans l'étude du rapport au travail et des comportements en emploi. Les problèmes de santé des infirmières ou de leurs proches (enfants, conjoint) ont grandement affecté la manière de vivre le travail de plusieurs. Certains ont fait le choix de quitter leur emploi pour cette raison, d'autres ont dû réviser le temps consacré au travail. L'analyse entre le rapport au travail et la santé a été moins approfondie dans le cadre de cette thèse parce que des choix ont dû être faits dans l'écriture des articles scientifiques. On a vu cependant avec le cas de Noémie et de Laurie comment un problème de santé, jumelé à une situation personnelle et familiale particulière, peut modifier le rapport au travail à court ou à long terme, et mener à la décision de quitter son emploi. Ces cas démontrent bien la dynamique entre les différentes dimensions de la vie dans l'évolution du rapport au travail.

De la même manière que les attentes à l'égard du travail des infirmières ont évolué dans le temps, l'interrelation entre les différentes dimensions de la vie va évoluer de différentes

manières en fonction des événements survenant dans la vie professionnelle et personnelle ainsi que des transitions et des passages d'une phase de la vie à l'autre. Dans le cadre de cette recherche, nous avons été en mesure d'identifier certaines transitions ou événements marquants qui ont été particulièrement significatifs dans l'évolution du rapport au travail des jeunes infirmières et dans la décision de quitter son emploi. Il s'agit notamment de la phase de la prime insertion professionnelle, de la mise en couple, de l'arrivée des enfants, de problèmes de santé, du désir de progresser professionnellement, du passage d'une phase de la vie familiale à une autre (ex. les enfants qui commencent l'école primaire) et de la rupture conjugale. Ces différents événements n'auront toutefois pas le même impact sur le rapport au travail et les comportements en emploi selon la situation professionnelle et personnelle de la personne.

En résumé, étudier le rapport au travail comme un processus qui évolue dans le temps amène à développer une compréhension plus nuancée de la manière dont les jeunes infirmières vivent le travail puisque cela permet de constater que les valeurs et les aspirations à l'égard du travail évoluent au fur et à mesure qu'elles expérimentent le marché du travail, qu'elles souhaitent s'investir dans les autres dimensions de leur vie et qu'elles ont à composer avec des responsabilités financières et familiales. Les attentes à l'égard du travail tendent alors à changer ou à être mises en perspective avec les attentes qu'elles nourrissent à l'égard des autres dimensions de leur vie, affectant leur rapport au travail et influençant les choix professionnels qui sont faits.

Ainsi, la prise en considération de ces trois dimensions nous a conduits à concevoir le « rapport au travail » comme le résultat de la rencontre entre les représentations, les attentes et les valeurs que les infirmières entretiennent à l'égard du travail et l'expérience concrète qu'elles font du marché du travail, qui, dans un mouvement itératif, contribue à redéfinir continuellement leur identité en fonction des événements qui surviennent aussi bien dans leur vie au travail que dans leur vie hors travail.

6.1.2 De l'importance du contexte

Tout au long de la démarche de recherche, une attention particulière a été portée au contexte dans lequel s'est inscrite l'expérience de travail des infirmières. Bien que les récits de vie soient centrés sur l'individu, ce n'est pas l'individu dans ses dimensions psychologiques qui a retenu notre attention dans le cadre de cette thèse, mais l'individu social, celui qui se construit en interaction avec les autres, qui est façonné par son milieu d'origine, son histoire de vie, son genre et qui est engagé dans un travail de construction de soi tout au long de la vie. À travers cette démarche de recherche, nous nous sommes attardés à comprendre les liens entre le contexte social plus global, les différents contextes de vie des infirmières et leur manière de vivre le travail. Ce regard plus global nous a permis de déceler une diversité de facteurs impliqués dans l'évolution du rapport au travail et dans la décision de quitter son emploi et ainsi de rendre compte de toute la complexité de ce phénomène.

Le recours à la sociologie de l'individu a permis de recadrer l'expérience de travail des infirmières dans le contexte des sociétés contemporaines où c'est sur l'individu que repose la responsabilité de construire sa biographie et de se construire soi-même (Martuccelli, 2004; Beck, 2001). Dans cette perspective, le travail doit contribuer au développement à la fois professionnel et personnel en favorisant la créativité, la connaissance et le dépassement de soi. C'est dans ce contexte que les récits des infirmières sur leur rapport au travail et leurs parcours de départ prennent tout leur sens. Lorsque l'emploi occupé n'offre pas la possibilité de se développer, de découvrir d'autres facettes de soi-même, de se réaliser, ou encore lorsque les exigences du travail entrent en conflit avec leur désir de se réaliser dans les autres domaines de leur vie, les infirmières vont faire le choix de quitter cet emploi ou alors elles développeront une certaine distanciation par rapport au travail qui se manifestera par une diminution de l'investissement temporel et affectif dans l'emploi ou de son importance dans la définition de soi. L'expérience subjective de travail s'inscrit pour plusieurs dans une quête identitaire– pour se découvrir soi-même– ou de cohérence identitaire– pour « se construire une image qui fait un tout » (Coninck, 2006 :2) qui façonnera leur rapport au travail et orientera certains choix professionnels.

Une attention portée au contexte spécifique de travail dans le réseau de la santé et des services sociaux nous a permis de mieux saisir les embûches auxquelles sont confrontées les jeunes infirmières dans leur quête de réalisation de soi. L'instauration de nouvelles normes managériales a modifié en profondeur les milieux de travail, les façons de faire et les exigences en emploi en requérant des travailleurs plus de flexibilité, de polyvalence, de disponibilité et d'autonomie (Mercure et Vultur, 2010; Linhart, 2008). Cela s'est traduit pour les infirmières par des horaires de travail instables et imprévisibles, des trajectoires professionnelles marquées par la précarité et l'instabilité et l'obligation d'offrir une grande disponibilité en emploi pour arriver à faire sa place dans le milieu. Des conditions de travail difficiles qui confrontent les infirmières dans leurs valeurs professionnelles et leurs attentes à l'égard du travail, mais qui les interpellent également fortement dans leur désir de s'investir aussi dans une vie sociale, conjugale et familiale. La mobilité professionnelle constitue souvent une réponse à des conditions difficiles qui ne correspondent pas à la manière dont elles envisageaient mener leur vie.

En effet, lorsque l'emploi occupé ne répond pas à leurs attentes, plusieurs infirmières vont faire le choix de changer d'emploi plutôt que de revoir à la baisse leurs attentes à l'égard du travail. Elles chercheront alors un emploi qui se rapprochera de leur idéal de travail, un emploi dans lequel elles auront le goût de s'investir professionnellement. Ainsi, malgré les difficultés vécues en début de carrière, leur idéal de travail demeure, pendant un certain temps du moins. Le manque d'effectifs infirmiers dans le réseau facilite le recours à la défection puisque les possibilités d'emploi sont très nombreuses dans ce secteur. La mobilité professionnelle n'est pas le signe d'une importance moins grande accordée à la valeur du travail, elle témoigne cependant d'un attachement moins grand envers l'organisation qui les embauche qui n'offre plus de garantie d'emploi à long terme et qui, dans certains cas, n'offre pas non plus de conditions propices à la réalisation de soi et au développement professionnel. Ayant intégrée l'idée qu'elles sont responsables de la construction de leur parcours professionnel, les choix seront faits en fonction des possibilités qu'elles auront de se développer professionnellement et de se réaliser au travail et dans leur vie personnelle.

L'attention portée au contexte de travail et aux choix professionnels qui sont faits en lien avec les valeurs des jeunes infirmières à l'égard du travail a révélé certaines contradictions dans le discours des participantes qui se sont avérées être des éléments importants à considérer dans l'analyse de leur rapport au travail (Kaufmann, 2013). Nous avons, par l'exemple de Laurie notamment, démontré qu'il existe parfois un écart important entre la manière dont les jeunes infirmières se définissent elles-mêmes et les choix professionnels qu'elles font. En recadrant leurs discours dans leur contexte de travail, il nous a été possible de faire ressortir, qu'en dépit de leurs valeurs, les infirmières doivent aussi s'ajuster aux exigences du marché du travail. Même si l'importance accordée à la qualité de vie et à l'équilibre entre le travail et la vie personnelle est très présente dans les discours, le travail occupe une place centrale dans leur vie, particulièrement en début de vie professionnelle, laissant parfois très peu de place aux autres dimensions de leur vie. Les valeurs qu'elles énoncent se présentent davantage comme un idéal vers lequel elles souhaitent tendre lorsqu'elles seront stabilisées en emploi. À cet égard, il est juste de souligner que les valeurs ne déterminent pas automatiquement les conduites et les comportements des individus (Méda, 2011, 2010; Bréchon, 2002). D'autres éléments, circonstances, situations vont les amener à effectuer des choix qui vont parfois à l'encontre de la manière dont elles se définissent elles-mêmes. La mise en relation des valeurs, du contexte de travail et des choix professionnels qui sont faits apporte un éclairage essentiel à la compréhension du rapport au travail des jeunes infirmières.

6.1.3 *Human agency* et négociations

Dans cette recherche nous avons ainsi tenté de saisir les tensions entre les structures sociales et l'autonomie de l'acteur en nous attardant aux stratégies auxquelles ont eu recours les infirmières tout au long de leur trajectoire professionnelle pour arriver à réduire l'écart entre leurs attentes à l'égard du travail et leur réalité concrète d'emploi. Nous avons porté une attention particulière aux négociations, qui se sont déroulées dans la sphère professionnelle et familiale, et qui visaient la manière dont les infirmières souhaitaient s'investir au travail. Nous

avons emprunté à Strauss (2006) la définition du concept de négociation qu'il définit de manière très large comme étant un processus d'interaction entre des individus qui se déroule dans le cadre de leurs activités quotidiennes. Pour Strauss, le monde social est « un ensemble d'arrangement et de bricolages permanents », c'est « un monde qui est chaque jour (re)négocié » (Bourque et Thuderoz, 2002). Nous avons ainsi tenté, à partir du récit des participantes, de saisir ces espaces de négociations qui contribuent à façonner l'évolution du rapport au travail et qui interviennent dans la décision de quitter son emploi. Les résultats de ces analyses sont présentés dans le deuxième article et se retrouvent un peu éparés dans les autres articles. Dans le cadre de cette conclusion, nous avons regroupé les principaux résultats qui se rapportent à cette dimension et nous avons cherché à pousser plus loin la réflexion sur la capacité actancielle des acteurs (*human agency*) et leur pouvoir de négociation en lien avec leur investissement et leur engagement au travail.

Les négociations en milieu de travail

À travers les propos des participantes, nous avons observé que certaines négociations avaient pour but d'agir sur les contraintes structurelles liées aux conditions d'emploi présentes dans le réseau. D'abord, il faut dire que la profession infirmière campe déjà un certain contexte de travail avec des conditions d'emploi et de conciliation travail-famille spécifiques à ce secteur. La profession infirmière est un métier fortement féminisé qui s'ancre dans une tradition de don de soi et de vocation toujours très présente dans les discours et les pratiques (Dubet, 2002; Dallaire *et al.*, 2004). Les nouvelles normes managériales qui sollicitent toujours une plus grande disponibilité et un engagement de la subjectivité du travailleur recourent abondamment à cette icône de l'infirmière dévouée et disponible en tout temps. Nombreuses sont les jeunes qui rejettent cette image à laquelle elles n'adhèrent pas. Le fait de réfuter le caractère vocationnel du travail infirmier constitue une manière d'affirmer qu'elles ont une vie en dehors du travail dans laquelle elles souhaitent s'investir et y consacrer du temps. Cette représentation de l'infirmière, longtemps valorisée dans le milieu, n'est plus convenable pour elles et ce n'est plus de cette manière que la plupart se définissent professionnellement.

Il n'est donc pas surprenant que ce qui est négocié en milieu de travail pour réduire l'écart entre les attentes et la réalité de travail soit principalement centré sur les horaires de travail et les demandes de congés qui constituent un problème majeur à la réalisation de soi dans les autres domaines de la vie. Elles ressentent toutefois un sentiment d'impuissance à changer les choses face à ce qu'elles appellent la « grosse machine » puisque leurs demandes sont rarement considérées. Les stratégies qu'elles développent sont pour la plupart des stratégies individuelles (diminution du temps de travail, poursuite d'études universitaires, refus de rentrer travailler, etc.) qui améliorent momentanément leur situation, mais qui ne contribuent pas à redéfinir un cadre de pratique en cohérence avec leurs valeurs professionnelles. Elles semblent également avoir peu de pouvoir pour intervenir collectivement dans leur milieu de travail que ce soit par le biais de leur collectif de travail ou du syndicat (Alderson *et al.*, 2011 a et b).

Leur réelle marge de manœuvre réside dans leur plus grande mobilité professionnelle rendue possible grâce aux nombreuses possibilités d'emploi présentes dans ce secteur aux prises avec un manque d'effectif infirmier. Si elles ne peuvent changer les choses dans leur milieu de travail, elles ont la possibilité de changer d'emploi et d'améliorer ainsi leur situation. Plusieurs ont fait le choix de quitter leur emploi, nombreuses sont celles également qui, tout en continuant d'exercer leur métier d'infirmière, ont quitté le réseau public. D'autres, moins nombreuses, avaient fait le choix de quitter la profession. Du point de vue des infirmières, la mobilité professionnelle vise à se rapprocher de leur idéal de travail et de leur désir de se réaliser à travers une vie professionnelle et personnelle enrichissante. Ces nombreuses défections coûtent cependant très cher aux organisations et affectent l'offre, la continuité et la qualité des services, ce qui les amène à chercher des moyens pour fidéliser la main-d'œuvre infirmière. C'est en fait le taux élevé de roulement des infirmières qui contribue à exercer une pression sur les organisations pour qu'elles améliorent les conditions de pratiques des infirmières et les conditions de réalisation de soi hors travail.

Toutefois, il est important de préciser que malgré les nombreux emplois disponibles, cela ne signifie pas pour autant que toutes les infirmières saisiront ces occasions de changements.

Certaines infirmières sont beaucoup moins mobiles que d'autres parce que leurs compétences les limitent à un secteur précis, qu'elles n'aiment pas le changement ou alors qu'elles manifestent une moins grande confiance à l'égard de leurs habiletés. Les capacités individuelles et la perception qu'ont les infirmières de leur valeur sur le marché du travail font partie des éléments à considérer dans leur capacité à agir sur leurs parcours de vie. Ces infirmières se conformaient davantage aux exigences des employeurs et manifestaient une plus grande résignation, considérant bien souvent qu'elles n'avaient pas réellement d'autres choix que de conserver leur emploi. Cette perception qu'elles ont d'elles-mêmes affecte leur rapport au travail et leurs comportements en emploi.

Par ailleurs, certaines négociations touchent plus précisément des éléments de reconnaissance et d'identité professionnelle. Les infirmières souhaitent notamment que leur investissement au travail soit reconnu à sa juste valeur, que les exigences élevées de disponibilité et de flexibilité soient reconnues et récompensées en retour par des gestes concrets. Elles souhaitent également que la dimension relationnelle des soins soit reconnue comme un aspect essentiel du travail infirmier qui exige du temps, alors qu'elle constitue bien souvent la part invisible de leur travail (Molinier, 2013). Plusieurs considèrent également que, malgré que leur métier soit considéré comme une profession, elles ne sont pas traitées comme des professionnelles pouvant jouir d'une réelle autonomie dans l'organisation de leur travail et d'une certaine flexibilité relativement à l'horaire de travail lorsque la situation le permet.

Les « négociations » qui entourent ces enjeux s'expriment de manière individuelle, lorsqu'elles font part de leur mécontentement à leur supérieur, en exerçant des pressions par le refus d'entrer travailler lorsqu'il manque de personnel ou encore en développant une certaine distanciation par rapport au travail en s'impliquant moins au sein de l'équipe et parfois même auprès de la clientèle. L'ensemble de ces « négociations » vise une plus grande reconnaissance des exigences de leur travail, de la nature même de leur profession et de leur statut professionnel. Dans leurs propos, il est possible de déceler un désir de rendre visible certains aspects de leur travail et de leur engagement qui sont plutôt considérés comme « naturel » ou allant de soi parce que généralement associé au don de soi et à la vocation. Encore une fois,

ces insatisfactions ne se traduisent pas par des revendications formelles au sein de leur équipe ou de l'organisation. Elles se vivent de manière individuelle et elles ne semblent pas avoir de portée réelle pour redéfinir ces dimensions de leur profession.

Les négociations dans le couple

Des négociations ont également lieu entre conjoints concernant leur investissement mutuel dans la sphère professionnelle et leur vision de la vie familiale. Ces négociations portent le plus souvent sur des aspects qui touchent directement la construction identitaire. Les choix professionnels qui sont faits sont souvent le fruit d'une décision qui implique à différent degré le conjoint. Comme pour l'exemple de Maryse abordé dans le troisième article, bien qu'elle présente la décision de quitter son emploi comme un choix personnel pour coordonner son horaire avec celui de son enfant maintenant en âge scolaire, l'analyse en profondeur de son récit démontre bien que son conjoint a joué un rôle important dans sa décision. Demeurer dans cet emploi ne semblait pas une option pour Maryse qui savait que son conjoint ne souhaitait pas être responsable des enfants seul le soir. La façon dont Maryse parle de cet épisode est fort intéressante et on peut véritablement se demander si elle n'aurait pas choisi de garder cet emploi qu'elle aimait tant si elle avait senti que son conjoint était ouvert à cette possibilité. Même chose pour celles qui ont consenti à diminuer leur disponibilité de travail les fins de semaine à la demande de leur conjoint. Elles aussi présentent cette décision comme un choix personnel qui leur convient, bien que par la suite elles aient dû assumer une baisse importante de leurs heures de travail qui les a conduites à quitter un emploi qu'elles appréciaient. La difficulté de saisir cet espace de négociation entre conjoints réside dans le fait que ces ententes se déroulent bien souvent dans le non-dit ou à demi-mot. On « sait » ce que l'autre pense et ce que l'autre désire et on intègre ces informations sans qu'elles soient toujours discutées ou négociées ouvertement. Elles sont par la suite réinterprétées comme le résultat d'un choix personnel, ce qui représente bien sûr une partie seulement la réalité.

Il est intéressant également de se pencher sur la logique qui prévaut entre les conjoints en ce qui concerne le soutien qu'ils s'offrent dans la réalisation de leurs projets professionnels. Les jeunes infirmières rencontrées invoquent souvent l'importance de se soutenir mutuellement dans l'atteinte des projets individuels selon un principe de réciprocité. Toutefois, les compromis pour les deux ne semblent pas être les mêmes. Pour la jeune infirmière, soutenir son conjoint implique parfois des compromis dans sa vie professionnelle. Pour le conjoint, c'est rarement le cas. L'aide du conjoint s'exprime le plus souvent par un soutien financier ou par une implication plus grande auprès des enfants pendant un certain temps. Le soutien consenti n'affecte pas son investissement au travail ou ne remet pas en question l'emploi qu'il occupe. Par contre, dans le cas des jeunes infirmières, le soutien offert au conjoint a impliqué dans certains cas une diminution de leur temps de travail ou la nécessité de quitter leur emploi et les avantages s'y rattachant. Les jeunes infirmières que nous avons rencontrées acceptaient plus volontairement des compromis sur le plan professionnel pour soutenir les projets professionnels de leur conjoint. Il semble également que le niveau d'attente envers le conjoint ne soit pas le même pour les femmes que pour les hommes. Les infirmières ne s'attendaient pas à ce que leur conjoint fasse des compromis de cet ordre dans leur vie professionnelle pour les soutenir dans la réalisation de leurs projets professionnels à elles; il semble que ce soit plus fréquent que les hommes aient ce niveau d'attente envers leur conjointe, du moins parmi les infirmières qui ont été rencontrées.

6.2 CONTRIBUTION DE LA THÈSE AUX CONNAISSANCES SCIENTIFIQUES

La contribution de cette thèse à l'avancement des connaissances réside principalement dans le fait qu'elle appréhende autrement la question du rapport au travail et celle du roulement de la main-d'œuvre en recourant à la perspective des parcours de vie et à la sociologie de l'individu. L'approche que nous avons préconisée s'est attardée à saisir les processus sociaux et la multiplicité des éléments à prendre en considération dans l'étude du rapport au travail des jeunes infirmières et de la décision de quitter son emploi. Elle met en exergue l'importance de

considérer le contexte social plus global dans lequel s'inscrit tout individu qui, dans les sociétés contemporaines, doit s'engager dans un travail de construction identitaire tout au long de la vie. L'expérience subjective de travail ne peut se comprendre sans référence au sens qui est attribué au travail dans les sociétés modernes et qui s'inscrit dans une quête identitaire. L'étude rend compte également de la manière dont les différents contextes de vie d'un individu sont liés et façonnent le rapport au travail et la décision de quitter son emploi. Parce que les individus se conçoivent comme un tout, le rapport au travail ne peut être saisi sans référence aux aspirations à l'égard de la vie personnelle et familiale et au besoin qu'éprouvent les individus de se réaliser à travers leurs appartenances multiples.

Notre approche se distingue donc d'autres études qui étudient le rapport au travail à partir d'une seule dimension de l'expérience de travail ou encore en ciblant un moment précis de la trajectoire professionnelle comme le font la grande majorité des études. Elle se distingue également des études sur le roulement qui conçoivent la décision de quitter dans sa dimension essentiellement psychologique occultant le contexte entourant la prise de décision, l'interaction entre les individus impliqués dans la décision de quitter ainsi que l'interrelation entre les différents contextes de vie de l'individu.

En donnant la parole aux acteurs, nous avons amené ces deux grands questionnements sur un terrain épistémologique et méthodologique où ils ont été peu analysés. Plusieurs études portant sur le rapport au travail prennent leur racine dans une tradition de recherche qui vise, par le biais d'enquêtes quantitatives, à saisir les valeurs des individus à l'égard de plusieurs aspects de la vie sociale (l'European Value Survey (EVS), World Value Survey (WVS), Pronovost, 2007; Galland et Rouet, 2005; Pronovost *et al.*, 2004; Royer *et al.*, 2004, Inglehart, 2000). Quant aux études sur le roulement, elles s'attardent pour la plupart à valider des modèles existants à partir de variables individuelles prédéterminées par les chercheurs (Mobley, 1977; Hom *et al.*, 1992; Hom et Griffeth, 1991; Lee et Mitchell, 1994; Peterson, 2004). Le concept d'épreuve, emprunté à Martuccelli (2006), a positionné ces questionnements à un autre niveau. Selon cette perspective, l'intelligibilité des phénomènes sociaux s'appréhende à l'échelle de l'individu, puisqu'il est celui qui effectue ce travail de construction de soi. Au niveau

méthodologique, c'est par le récit que font les acteurs de leurs « épreuves » ou de leurs différentes expériences de vie qu'il est possible de saisir le mieux ce travail de construction identitaire qui nécessite une position réflexive par rapport aux choix qui sont faits et à ce qui motive l'action (Martuccelli et Singly, 2009). L'approche que nous avons préconisée a ainsi permis de mieux comprendre, du point de vue des acteurs eux-mêmes, ce qui a contribué à modifier leur rapport au travail dans le temps ou à faire le choix de quitter leur emploi. Les analyses sont basées sur leurs interprétations des événements significatifs qui ont façonné leur manière de vivre le travail et sur la réflexion qui s'est construite tout au long de l'entrevue par la mise en récit de leur expérience de travail.

6.3 PISTES D'ACTION

Le fait de concevoir les départs comme un processus comporte un intérêt certain sur le plan pratique puisque cela permet d'identifier non seulement *comment* intervenir en développant des interventions plus ciblées en fonction des différentes logiques de départ, mais également *quand* intervenir en identifiant les moments les plus propices à la mise en place de mesures qui agiront en amont de la décision de quitter, puisqu'une fois la décision de quitter prise, il est généralement trop tard.

L'identification de différents parcours de départ a permis de mettre en évidence la nécessité pour les organisations de développer des mesures de rétention et de fidélisation qui vont à la fois agir à court terme, pour retenir celles qui quittent rapidement, et à plus long terme, pour retenir celles susceptibles de quitter après quelques années. Les mesures agissant à court terme devraient viser, entre autres, l'amélioration du soutien et de l'encadrement qu'il serait pertinent d'étendre à toute la période critique de 18 mois, en instaurant toutefois un suivi plus resserré les 6 premiers mois, puisqu'un nombre important de départs se produit pendant cette période. Il conviendrait également d'assurer aux infirmières un nombre d'heures de travail suffisant et régulier ainsi qu'une stabilité relativement aux horaires de travail. Les mesures à

plus long terme devraient miser sur l'amélioration continue de la situation en termes d'horaire et de stabilité, le développement des compétences et la stabilité des équipes pour qu'elles puissent être en mesure de bien intégrer et de soutenir la relève. Il serait également pertinent pour les organisations de se questionner sur les moyens à mettre en place pour répondre aux besoins changeants des infirmières en termes de cheminement de carrière afin qu'elles puissent être en mesure de se projeter au sein de l'établissement et d'envisager y développer leur carrière. De la même manière, puisque les aspects de la conciliation du travail, de la famille et de la vie personnelle s'avèrent des enjeux incontournables, et encore plus dans les métiers à forte proportion de femmes, les besoins changeants des individus selon le cycle de la vie constituent des enjeux prioritaires de fidélisation. Pour réduire le roulement et accroître la rétention des infirmières, les organisations gagneraient à développer des mesures qui agissent sur les conditions de travail qui entravent les possibilités de réalisation de soi autant au travail que dans les autres domaines de la vie.

Les résultats de notre recherche ont révélé que, parmi les jeunes infirmières que nous avons rencontrées, il existe une grande diversité de parcours de vie et de trajectoires professionnelles. Certaines ont des enfants, d'autres non, plusieurs cumulent les études et le travail selon différentes modalités, d'autres arrivent en soins infirmiers après une réorientation de carrière. Les gestionnaires doivent maintenant composer avec cette grande diversité au sein de leur main-d'œuvre, ce qui pose évidemment des défis importants pour la gestion des ressources humaines. Plus globalement, cette situation invite les organisations et les syndicats à réfléchir à un mode de gestion qui tient compte davantage de l'individu— en termes de diversité, de phase de la vie, d'évolution des besoins— sans toutefois préconiser une approche purement individualiste qui aurait renoncé à une vision collective du travail basée sur des principes d'équité et de solidarité.

6.4 LIMITES DU PROJET ET PISTES DE RECHERCHE

Ayant opté pour la rédaction d'une thèse par article, nous avons dû effectuer des choix et prioriser ce qui nous est apparu être le plus significatif pour comprendre l'évolution du rapport au travail dans le temps et les processus menant à la décision de quitter son emploi. Certaines dimensions n'ont pas fait l'objet d'une analyse approfondie. Par exemple, bien que nous souhaitions faire une analyse de genre, le peu d'hommes présents dans notre échantillon (n=3) ne nous a pas permis de vérifier si le rapport au travail se présente différemment pour les hommes et pour les femmes. Les quelques entrevues que nous avons effectuées nous portent cependant à croire que des différences existent et qu'il serait pertinent d'approfondir cette question dans le cadre de recherches ultérieures.

Sur le plan théorique, il serait également intéressant de pousser plus loin la réflexion sur la question de la négociation. Le terme « négociation » n'est peut-être pas le plus approprié pour rendre compte des interactions qui se déroulent dans un couple et qui visent l'organisation du quotidien ou l'investissement de chacun dans la sphère professionnelle. Ce terme renvoie à des discussions et à des échanges qui ont cours entre des personnes qui souhaitent défendre un point de vue, des intérêts ou encore convenir d'une façon de vivre ensemble par le biais de délibérations. Or, dans un couple, les choses ne se passent pas toujours sur ce registre. Les ententes se prennent parfois dans le non-dit, les intérêts de l'un priment sur ceux de l'autre sans qu'ils soient réellement négociés et que tous les enjeux soient mis sur la table. Le concept de négociation n'est peut-être pas suffisant en lui-même pour rendre compte de cette situation.

Dans le cadre de cette thèse, nous nous sommes attardés à la question du rapport au travail chez les jeunes infirmières. Il serait pertinent d'élargir ce questionnement aux infirmières plus âgées, ce qui permettrait d'identifier d'autres transitions, événements ou bifurcations qui, à travers des trajectoires professionnelles plus longues, façonnent le rapport au travail. Cela permettrait également de rendre compte des enjeux qui se posent dans la vie professionnelle, personnelle et familiale d'infirmières qui se retrouvent à d'autres phases de leur vie. D'autres processus de départ pourraient ainsi être identifiés. De plus, la comparaison entre différentes

catégories d'âge permettrait de cerner dans quelle mesure les jeunes ont un rapport spécifique au travail. Il serait intéressant d'analyser comment les normes du nouveau modèle culturel affectent l'expérience subjective de travail d'infirmières plus âgées.

De plus, une analyse comparative entre des infirmières encore en emploi et d'autres ayant quitté leur emploi pourrait permettre d'identifier les dimensions du travail et du hors travail qui interviennent dans le choix de rester ou de quitter. Une telle étude pourrait mettre en évidence les dimensions de l'organisation du travail ou de la vie personnelle et familiale qui contribuent à amoindrir ou tempérer l'impact des difficultés rencontrées.

Enfin, il aurait été fort intéressant, à partir des données que nous avons recueillies, d'établir une typologie des rapports au travail afin de voir dans quelle mesure il existe une diversité au sein des jeunes dans la manière de vivre le travail et sur quelles bases se définit cette diversité, ce qui ressort moins des analyses que nous avons présentées.

BIBLIOGRAPHIE

- Alderson, M., Saint-Jean, M., & Rhéaume, J. (2011). When Paradoxes Hamper the Search for Meaning: The Psychodynamics of Work of Nurses in a Residential and Long-Term Care Facility. *Journal of Nursing & Care*, 1(1), 1-13.
- Alderson, M., Saint-Jean, M., Rhéaume, J., & Ruelland, I. (2011). Impasses dans le travail d'infirmières en Centres d'Hébergement et de Soins de Longue Durée soumis à des changements organisationnels significatifs. *Aporia*, 3(4), 30-46.
- Almudever, B., & Le Blanc, A. (2004). Socialisation anticipatrice et entrée dans une organisation de travail : enjeux identitaires des transitions professionnelles Dans A. Lancry & C. Lemoine (dir.), *La personne et ses rapports au travail*. Paris: L'Harmattan.
- Alter, N. (2003). Régulation sociale et déficit de régulation. Dans G. d. Terssac (dir.), *La théorie de la régulation sociale de Jean-Daniel Reynaud, débats et prolongements* (p. 77-88). Paris: La Découverte.
- Appay, B. (1996). Flexibilité et précarisation : vers la corvéabilité? Dans H. Hirata & D. Sénotier (dir.), *Femmes et partage du travail* (p. 119-136). Paris: Syros.
- Arrache, R., & Landry, J.-F. (2006). Situation des diplômés universitaires de 2000 au Québec : résultats de l'Enquête nationale des diplômés de 2002 *Le Bulletin du CETECH, Centre d'étude sur l'emploi et la technologie*, 8 (printemps), 1-7.
- Audet, M. (2004). La gestion de la relève. *Gestion*, 29(3), 20-26.
- Bajoit, G. (1988). Exit, Voice, Loyalty... and Apathy: Les réactions individuelles au mécontentement. *Revue française de sociologie*, 29(2), 325-345.
- Bajoit, G. (2003). *Le changement social : approche sociologique des sociétés occidentales contemporaines*. Paris: Armand Colin.
- Bajoit, G. (2000). Qu'est-ce que la socialisation? Dans G. Bajoit, F. Digneffe, J.-M. Jaspard & Q. Nollet de Brauwere (dir.), *Jeunesse et société : la socialisation des jeunes dans un monde en mutation* (p. 19-42). Bruxelles: De Boeck Université.
- Barrère-Maurisson, M.-A. (2003). *Travail, famille : le nouveau contrat*. Paris: Gallimard.
- Beaujot, R. (2006). Delayed Life Transition : Trends and Implications. Dans K. Mcquillan & Z. R. Ravanera (dir.), *Canada's Changing Families : Implications for Individuals and Society* (p. 105-132). Toronto: University of Toronto Press.
- Beck, U. (2001). *La société du risque : sur la voie d'une autre modernité*. Paris: Aubier.
- Beecroft, P. C., Dorey, F., & Wenten, M. (2008). Turnover intention in new graduate nurses : a multivariate analysis. *Journal of Advanced Nursing*, 62(1), 41-52.

- Bernard, P. (1993). Cause perdue? Le pouvoir heuristique de l'analyse causale. *Sociologie et sociétés*, 25(2), 171-189.
- Bernard, P. (2007). Les dynamiques inter-reliées des processus liés aux variations démographiques et aux parcours de vie. *Horizons : Projet de recherche sur les politiques*, 9(4), 13-16.
- Bernier, J. (2006). Les disparités de traitement en fonction de l'emploi dans les conventions collectives au Québec *Bulletin de droit comparé du travail et de la sécurité sociale*, 77-97.
- Bernier, J., & Vallée, G. (2004). *Pluralité des situations de travail salarié et égalité de traitement en droit du travail québécois* Dalloz.
- Bertaux, D. (2010). *L'enquête et ses méthodes*. Paris: Armand Colin.
- Bouchayer, F. (1994). Trajectoires sociales et inégalités: recherches sur les conditions de vie. MiRe-INSEE, : Erès.
- Bourbonnais, R., Brisson, C., Malenfant, R., & Vézina, M. (2005). Health Care Restructuring, Work Environment, and Health of Nurses. *American Journal of Industrial Medicine*, 47, 54-64.
- Bourbonnais, R., Brisson, C., Vézina, M., & Larocque, B. (2001). L'environnement psychosocial du travail. Portrait social du Québec. Données et analyses (Édition 2001^e éd.): Institut de la Statistique du Québec, gouvernement du Québec.
- Bourbonnais, R., Brisson, C., Vézina, M., Masse, B., & Blanchette, C. (2005). Psychosocial Work Environment and Certified Sick Leave among Nurses during Organizational Changes and Downsizing. *Relations industrielles/Industrial Relations*, 60(3), 483-509.
- Bourbonnais, R., Brisson, C., Vinet, A., Vézina, M., & Lower, A. (2006). Development and implementation of a participative intervention to improve the psychosocial work environment and mental health in an acute care hospital. *OEM*, 53, 226-334.
- Bourbonnais, R., Comeau, M., & Vézina, M. (1999). Job strain and evolution of mental health among nurses. *Journal of Occupational Health Psychology*, 4(2), 95-107.
- Bourbonnais, R., Comeau, M., Viens, C., Brisson, C., Laliberté, D., Malenfant, R., & Vézina, M. (1999). La vie professionnelle et la santé des infirmières depuis la transformation du réseau de la santé. *Santé mentale au Québec*, 24(1), 136-153.
- Bourbonnais, R., & Mondor, M. (2001). Job strain and sickness absence among nurses in the province of Québec. *American Journal of Industrial Medicine*, 39(2), 194-202.
- Bourdon, S. (2001). Les jeunes à l'école : l'hyperactivité comme adaptation à la précarité au Québec. Dans L. Rouleau-Berger & M. Gauthier (dir.), *Les jeunes et l'emploi dans les villes d'Europe et d'Amérique du Nord* (p. 73-85). La Tour d'Aigues: Éditions de l'aube.
- Bourhis, A., & Wils, T. (2001). L'éclatement de l'emploi traditionnel : Les défis posés par la diversité des emplois typiques et atypiques. *Relations industrielles*, 55(1), 66-91.

- Bourque, R., & Thuderoz, C. (2002). *Sociologie de la négociation*. Paris: Éditions La Découverte.
- Branham, L. (2004). *The 7 hidden reasons employees leave: how to recognize the subtle signs and act before it's too late*. New-York, Toronto: American Management Association.
- Bréchon, P. (2002). Les grandes enquêtes internationales (eurobaromètres, valeurs, ISSP) : apports et limites, *L'Année sociologique*, 52(3), 105-130.
- Buchan, J. (1999). Still attractive after all these years? Magnet hospitals in a changing health care environment. *Journal of Advanced Nursing*, 30(1), 100-108.
- Carpentier, N., & White, D. (2013). Perspective des parcours de vie et sociologie de l'individuation. *Sociologie et sociétés*, 45(1), 279-300.
- Cascio, W. (1987). *Costing Human Resources: The Financial Impact of behavior in organizations*. Boston, MA.
- Castel, R. (2001). Les jeunes ont-ils un rapport spécifique en France? Dans L. Roulleau-Berger & M. Gauthier (dir.), *Les jeunes et l'emploi dans les villes d'Europe et d'Amérique du Nord* (p. 287-298). La Tour d'Aigues: Éditions de l'aube.
- Castel, R. (2007). Au-delà du salariat ou en deçà de l'emploi ? L'institutionnalisation du précaire. Dans S. Paugam (dir.), *Repenser la solidarité : l'apport des sciences sociales* (p. 415-433). Paris: PUF.
- Chan, E.-Y., & Morrison, P. (2000). Factors influencing the retention and turnover intentions of registered nurses in a Singapore hospital. *Nursing and Health Sciences*, 2, 113-121.
- Chardon, O., & Daguët, F. (2008). L'activité des femmes est toujours sensible au nombre d'enfants. *Enquêtes annuelles de recensement 2004 à 2007. Insee Première*, 1171(janvier).
- Charmaz, K. (2004). Premises, Principles, and Practices in Qualitative Research: Revisiting the Foundations. *Qualitative Health Research*, 14(7), 976-993.
- Chauvel, L. (2002). *Le destin des générations : structure sociale et cohortes en France au XXe siècle*. Paris: Presses Universitaires de France.
- Cheung, J. (2004). The decision process of leaving nursing. *Australian Health Review*, 28(3), 340 - 348.
- Chiu, Y.-L., Chung, R.-G., Wu, C.-S., & Ho, C.-H. (2009). The effects of job demands, control, and social support on hospital clinical nurses' intention to turn over. *Applied Nursing Research*, 22(4), 258-263.
- Chrétien, L., Arcand, G., & Tellier, G. (2010). *Les défis de l'attraction et de la rétention des jeunes dans la fonction publique québécoise*. Secrétariat du Conseil du trésor: Gouvernement du Québec.
- Clot, Y. (2005). Une intensification du travail peut-elle en cacher une autre? Dans P. Askenazy, D. Carton, F. DeConinck & M. Gollac (dir.), *Organisation et intensité du travail* (p. 313-319). Toulouse: Octarès.

- Collectif. (2003). Recherche sur les facteurs d'attraction et de rétention des infirmières du Québec portant sur le choix du statut d'emploi, sur le potentiel de disponibilité et sur les perspectives de cheminement de carrière [Document électronique]. Repéré à http://catalogue.iugm.qc.ca/GEIDEFile/infirmieres.PDF?Archive=194230291241&File=16983_PDF
- Coninck, F. d. (2006). À distance de soi-même. L'individu clivé vu par Max Weber et par Georg Simmel et son intérêt heuristique actuel. *¿Interrogations?», [en ligne]*,
- Coninck, F. d., & Gollac, M. (2006). L'intensification du travail : de quoi parle-t-on ? Dans P. Askenazy, D. Cartron, F. de Coninck & M. Gollac (dir.), *Organisation et intensité du travail* (p. 3-8). Toulouse: Octares.
- Cousin, O. (2006). Quelle place accordée au travail? *L'Homme et la société*, 4(162), 59-77.
- Creswell, J. W. (1998). Data analysis and representation. Dans J. W. Creswell (dir.), *Qualitative inquiry and research design* (p. 147-176). Thousand Oaks, California: Sage Publications.
- Dallaire, C., O'Neil, M., Lessard, C., & Normand, S. (2004). La profession infirmière au Québec : des défis majeurs qui persistent. Dans V. Lemieux, P. Bergeron, C. Bégin & G. Bélanger (dir.), *Le système de santé au Québec* (p. 297-334). Québec: Les Presses de l'Université Laval.
- De Koninck, M., & Malenfant, R. (2001). Maternité et précarisation de l'emploi, . Équipe RIPOST, Québec: CLSC Haute-Ville-Des-Rivières.
- Delay, B. (2008). Les jeunes: un rapport au travail singulier? Une tentative pour déconstruire le mythe de l'opposition entre les âges. Document de travail: Centre d'études de l'emploi.
- Demazière, D., & Dubar, C. (1997). *Analyser les entretiens biographiques : l'exemple des récits d'insertion*. Paris: Nathan.
- Donnelly, D. P., & Quirin, J. J. (2006). An extension of Lee and Mitchell's unfolding model of voluntary turnover. *Journal of Organizational Behavior*, 27, 59-77.
- Dubar, C. (2000a). *La socialisation : construction des identités sociales et professionnelles*. Paris: Armand Colin.
- Dubar, C. (2000b). Quelles problématiques de la socialisation dans les recherches sur les jeunes ? Dans G. Bajoît, F. Digneffe, J.-M. Jaspard & Q. N. d. Brauwere (dir.), *Jeunesse et société : la socialisation des jeunes dans un monde en mutation* (p. 43-47). Bruxelles: De Boeck Université.
- Dubar, C. (2001). *La crise des identités. L'interprétation d'une mutation*. Paris: PUF.
- Dubet, F. (1994). *La sociologie de l'expérience*. Paris: Éditions du Seuil.
- Dubet, F. (2002). *Le déclin de l'institution*. Paris.
- Dubois, C.-A., & Dussault, G. (2002/3). La politique de ressources humaines et la transformation des systèmes de soins. *Gestion*, 27, 55-63.

- Duxbury, L., Higgins, C., & Johnson, K. L. (1999). *Un examen des répercussions et des coûts du conflit travail-famille au Canada*. Ottawa: Santé Canada.
- Elder, G. H., Kirkpatrick Johnson, M., & Crosnoe, R. (2004). The Emergence and Development of Life Course Theory. Dans J. T. Mortimer & M. J. Shanahan (dir.), *Handbook of the Life Course* (p. 3-19). New York: Kluwer Academic/Plenum Publishers.
- Estry-Behar, M., I.J.M. Van Der Heijden, B., Fry, C., & Hasselhorn, H.-M. (2010). Longitudinal Analysis of Personal and Work-Related Factors Associated with Turnover among Nurses. *Nursing Research, Spec Mat: NNR*, 59(3), 156-177.
- Estry-Behar, M., Van der Heijden, B., Oginska, H., Camerino, D., Le Nézet, O., Conway, P. M., . . . Hasselhorn, H.-M. (2007). The impact of social work environment, teamwork characteristics, burnout, and personal factors upon intent to leave among European nurses. *Medical Care*, 45(10), 939-950.
- Fagnani, J. (2000). *Un travail et des enfants. Petits arbitrages et grands dilemmes*. Paris: Bayard.
- Flamant, N. (2005). Conflit de générations ou conflit d'organisation ? Un train peut en cacher un autre. *Sociologie du travail*, 47(2), 223-244.
- Fleury, C. (2008). *Génération lyrique et génération X. Parcours de jeunesse de deux générations au Québec*. (Thèse de doctorat, Université Laval).
- Fleury, C. (2010). L'orientation au travail des générations : le cas de la génération X au Québec. *SociologieS, [En ligne], Premiers textes, mis en ligne le 11 avril 2011, consulté le 11 septembre 2013*. Repéré à <http://sociologies.revues.org/3427>
- Fleury, C. (2011). L'orientation au travail des jeunes québécois Dans M. Vultur & D. Mercure (dir.), *Perspectives internationales sur le travail des jeunes* (p. 199-221). Québec: Presses de l'Université Laval.
- Flinkman, M., Laine, M., Leino-Kilpi, H., Hasselhorn, H.-M., & S., S. (2008). Explaining young registered Finnish nurses' intention to leave the profession: A questionnaire survey. *International Journal of Nursing Studies*, 45(5), 727-739.
- Fournier, G., & Bourassa, B. (2000). Le travail des 18 à 30 ans : vers une nouvelle norme ? Dans G. Fournier & B. Bourassa (dir.), *Les 18 à 30 ans et le marché du travail. Quand la marge devient la norme...* (p. 3-31). Québec: Les Presses de l'Université Laval.
- Franco, B., Barré, P., & Leloup, X. (2000). La participation des entreprises à l'apprentissage industriel : production de qualifications techniques ou sociales ? Dans G. Bajoît, F. Digneffe, J.-M. Jaspard & Q. Nollet de Brauwere (dir.), *Jeunesse et société : la socialisation des jeunes dans un monde en mutation*, (p. 243-258). Bruxelles: De Boeck Université.
- Galland, O. (2004). *Sociologie de la jeunesse*. Paris: Colin.
- Garner, H., Méda, D., & Senik, C. (2006). La place du travail dans les identités *Économie et statistique*, 393-394, 21-40.

- Gaulejac, V. d. (2009). *La société malade de gestion. Idéologie gestionnaire, pouvoir managérial et harcèlement social*. Paris: Éditions du seuil.
- Gauthier, M. (2007). De «jeunes chômeurs» à «jeunes travailleurs» : évolution de la recherche sur les jeunes et le travail au Québec depuis les années 1980 Dans S. Bourdon & M. Vultur (dir.), *Les jeunes et le travail* (p. 23-50). Québec: Les Éditions de l'IQRC.
- Gauthier, M. (2008). La sociologie de la jeunesse. Dans J. Lafontant & S. Laflamme (dir.), *Initiation thématique à la sociologie* (p. 157-182). Sudbury (Ont.): Éditions Prise de parole.
- Gauthier, M., & Girard, M. (2008). *Caractéristiques générales des jeunes adultes de 25-35 ans au Québec*. Québec: Observatoire Jeunes et Société, Institut national de la recherche scientifique.
- Gauthier, M., Hamel, J., Molgat, M., Trottier, C., Turcotte, C., & Vultur, M. (2004). *L'insertion professionnelle et le rapport au travail des jeunes qui ont interrompu leurs études secondaires ou collégiales en 1996-1997. Étude rétrospective*. Montréal: Institut nationale de la recherche scientifique, Urbanisation culture et société.
- Gendron, B., & Hamel, J. (2004). Travail, valeurs et être jeunes : quel rapport ? Dans G. Pronovost & C. Royer (dir.), *Les valeurs des jeunes* (p. 129-148). Québec: Presses de l'Université du Québec.
- Gherghel, A. (2013). *La théorie du parcours de vie. Une approche interdisciplinaire dans l'étude des familles*. Québec: Les Presses de l'Université Laval.
- Glaser, B., Strauss, A. L., & (1967). *The Discovery of Grounded Theory*. Chicago: Aldine Publishing.
- Gorz, A. (118). Le travail fantôme. Dans J. Kergoat, J. Boutet, H. Jacot & D. Linhart (dir.), *Le monde du travail*. Paris: Éditions La Découverte.
- Griffeth, R. W., & Hom, P. W. (2004). *Innovative Theory and Empirical research on Employee Turnover*. Connecticut: Information age Publishing.
- Griffeth, R. W., Hom, P. W., & Gaertner, S. (2000). A Meta-Analysis of Antecedents and Correlates of Employee Turnover: Update, Moderator Tests, and Research Implications for the Next Millennium. *Journal of Management*, 26(3), 463-488.
- Grossetti, M. (2004). *Sociologie de l'imprévisible. Dynamiques de l'activité et des formes sociales*. Paris: PUF.
- Guillaume, J.-F., & Nandrin, H. (2000). Les trajectoires d'insertion professionnelle des jeunes belges francophones. Dans G. Bajoît, F. Digneffe, J.-M. Jaspard & Q. N. d. Brauwere (dir.), *Jeunesse et société : la socialisation des jeunes dans un monde en mutation* (p. 277-288). Bruxelles: De Boeck Université.
- Guillemard, A.-M. (2008). Un cours de vie plus flexible, de nouveaux profils de risque, enjeux pour la protection sociale. Dans A.-M. Guillemard (dir.), *Où va la protection sociale?* (p. 25-48). Paris: PUF.

- Halfer, D., & Graf, E. (2006). Graduate nurse perceptions of the work experience. *Nursing Economic\$, 24(3)*, 150-155.
- Hamel, J. (2003). Pour une vue longitudinale sur les jeunes et le travail. *Cahiers internationaux de sociologie, 2(115)*, 255-268.
- Hamel, J. (2007). Le rapport au travail et la génération numérique Dans S. Bourdon & M. Vultur (dir.), *Les jeunes et le travail* (p. 69-87). Québec: Les Éditions de l'IQRC.
- Hayes, L. J., Brien-Pallas, L. O., Duffield, C., Shamian, J., Buchan, J., Hughes, F., . . . North, N. (2011). Nurse turnover : A literature review – An update. *International Journal Of Nursing Studies, 49(7)*, 887-905.
- Hélaridot, V. (2006). Parcours professionnels et histoires de santé : une analyse sous l'angle des bifurcations. *Cahiers internationaux de sociologie, 1(120)*, 59-83.
- Hinault, A.-C. (2006). Reconnaissance des jeunes au travail : la panne des dispositifs de gestion. *Sociologies Pratiques, 1(2)*, 51-65.
- Hirschman, A. O. (1971). *Face au déclin des entreprises et des institutions*. Paris Ed. Ouvrières.
- Holtom, B. C., Mitchell, T. R., Lee, T. W., & Inderrieden, E. J. (2005). Shocks as causes of turnover: what they are and how organizations can manage them. *Human Resource Management 44(3)*, 337-352.
- Hom, P. W., Caranikas-Walker, F., Prussia, G. E., & Griffeth, R. W. (1992). A meta-analytical structural equations analysis of a model of employee turnover. *Journal of Applied Psychology, 77*, 890-909.
- Hom, P. W., & Griffeth, R. (1991). Structural Equations Modelling Test of a Turnover Theory. *Journal of Applied Psychology, 73(3)*, 350-366.
- Hom, P. W., & Griffeth, R. W. (1995). *Employee Turnover*. Cincinnati: South-western College publishing.
- Table nationale de concertation sur la main-d'oeuvre en soins infirmiers, (2008). Québec: Ministère de la Santé et des Services sociaux du Québec, rapport final.
- Inglehart, R. (1993). *La transition culturelle dans les sociétés industrielles avancées*. Paris: Economica.
- Inglehart, R. (1997). The trend toward postmaterialist values continues. Dans T. N. Clark & M. Rempel (dir.), *Citizen politics in post-industrial societies* (p. pp 57 à 66 et pp 81 à 83). Boulder: Westview press.
- Jones, C. B. (2004). The Costs of Nurse Turnover. Part 1: An Economic Perspective. *Journal of Nursing Administration, 34(12)*, 562-570.
- Jones, C. B. (2005). The Costs of Nurse Turnover. Part 2: Application of the Nursing Turnover Cost Calculation Methodology. *Journal of Nursing Administration, 35(1)*, 41-49.
- Joulain, M. (2004). Satisfaction au travail et dans les loisirs. Dans A. Lancry & C. Lemoine (dir.), *La personne et ses rapports au travail*. Paris: L'Harmattan.

- Kaufmann, J.-C. (2013). *L'entretien compréhensif*. (3e^e éd.). Paris: Armand Colin.
- Kolb, D., M., & Putnam, L. L. (2004). La négociation : une question de genre ? *Négociations*, 2004/2(2), 59-74.
- Krüger, H. (2001). Social Changes in Two Generation: Employment Patterns and Their Costs for Family Life. Dans V. W. Marshall, W. R. Heinz, H. Krüger & A. Verma (dir.), *Restructuring Work and the Life Course* (p. 401-423). Toronto: University of Toronto Press.
- Krüger, H., & Levy, R. (2001). Linking Life Courses, Work and the Family : Theorizing a Not So Visible Nexus between Women and Men. *Canadian Journal of Sociology*, 26(2), 145-166.
- Kuty, O. (2004). Une matrice conceptuelle de la négociation : Du marchandage à la négociation valorielle. *Négociations*, 2004/1(1), 45-62.
- Lalivie d'Épinay, C., Bickel, J.-F., Cavalli, S., & Spini, D. (2005). Le parcours de vie: émergence d'un paradigme interdisciplinaire (*Guillaume, J.-F. (dir). Parcours de vie. Regards croisés sur la construction des biographies contemporaines*. (p. 187-209). Liège: Éditions de l'ULG.
- Laperrière, A. (1997). La théorisation ancrée (grounded theory): démarche analytique et comparaison avec d'autres approches apparentées. Dans J. Poupart, J.-P. Deslauriers, L.-H. Groulx, A. Laperrière, R. Mayer & A. Pires (dir.), *La recherche qualitative : enjeux épistémologiques et méthodologiques* (p. 309-340). Boucherville: Gaëtan Morin.
- Lapierre-Adamcyk, É., Marcil-Gratton, N., & Le Bourdais, C. (2006). A Balancing Act : Parents' Work Arrangements and Family Time. Dans K. MCQUILLAN & Z. R. RAVANERA (dir.), *Canada's Changing Families : Implications for Individuals and Society* (p. 49-75). Toronto: University of Toronto Press.
- Lapointe, P.-A., Chayer, M., Malo, F. B., & Rivard, L. (2000). La reconfiguration des soins de santé et la réorganisation du travail infirmier. *Nouvelles pratiques sociales*, 13(2), 164-180.
- Lapointe, P.-A., & Dallaire, C. (2005). *Pénurie qualitative d'infirmières dans les unités de soins critiques*. Québec: Université Laval.
- Latulippe, D., & Monrigal, L. (2005). Vieillesse de la population, nouveaux comportements et gestion des ressources humaines. *Télescope*, 12(2), 26-35.
- Laville, J.-L. (2005). *Sociologie des services : entre marché et solidarité*. Toulouse: Érès.
- Lavoie-Tremblay, M., Paquet, M., Marchionni, C., & Drevniok, U. (2011). Turnover Intention Among New Nurses: A Generational Perspective. *Journal of Nurse in Staff Development*, 27(1), 39-45. doi: 10.1097/NND.0b013e31819945c1
- Lee, T. W., & Mitchell, T. R. (1994). An alternative Approach: The Unfolding Model of Voluntary Employee Turnover. *The Academy of Management Review*, 19(1), 51-89.

- Lee, T. W., Mitchell, T. R., Holtom, B. C., McDaniel, L. S., & Hill, J. W. (1999). The Unfolding Model of Voluntary Turnover: a replication and extension. *Academy of Management Journal*, 42(4), 450-462.
- Lee, T. W., Mitchell, T. R., Wise, L., & Fireman, S. (1996a). An unfolding Model of Employee Turnover. *Academy of Management*, 39(1), 5-36.
- Lee, T. W., Mitchell, T. R., Wise, L., & Fireman, S. (1996b). An unfolding Model of Voluntary Employee Turnover. *Academy of Management Journal*, 39(1), 5-36.
- Légaré, J. (2004). Les fondements démographiques de la main-d'œuvre québécoise de demain. *Gestion*, 29(3), 13.
- Lemieux, D. (2008). De couple à parent : des récits de transition selon l'approche des parcours de vie. *Enfances, familles, générations*(9).
- Lesemann, F. (2003). *Les travailleurs hautement qualifiés dans le contexte du vieillissement de la main-d'œuvre*. Montréal: INRS Urbanisation, Culture et Société.
- Lima, L. (2008). Le temps de la prime insertion professionnelle : un nouvel âge de la vie. Dans A.-M. Guillemard (dir.), *Où va la protection sociale?* (p. 49-67). Paris: PUF.
- Linhart, D. (2008a). Introduction : Que fait le travail aux salariés? Que font les salariés du travail? Point de vue sociologique sur la subjectivité au travail. Dans D. Linhart (dir.), *Pourquoi travaillons-nous? Une approche sociologique de la subjectivité au travail* (p. 7-36). Toulouse: Érès.
- Linhart, D. (2010). Individualisation et mobilisation subjective dans le monde du travail. Dans P. Corcuff, C. Le Bart & S. F. de (dir.), *L'individu aujourd'hui* (p. 255-262). Rennes: Presses universitaires de Rennes.
- Linhart, D. (Dir.). (2008b). *Pourquoi travaillons-nous? Une approche sociologique de la subjectivité au travail*. Toulouse: Érès.
- Loan-Clarke, J., Arnold, J., Coombs, C., Hartley, R., & Bosley, S. (2010). Retention, turnover and return - a longitudinal study of allied health professionals in Britain. *Human Resource Management Journal*, 20(4), 391-406.
- Maddalena, V., & Crupi, A. (2008). *A Renewed Call for Action: A Synthesis report on the Nursing Shortage in Canada*. Ottawa: Canadian Federation on Nurses Unions.
- Maertz, C. P., & Campion, M. A. (1998). 25 years of Voluntary Turnover Research: a Review and Critique. *International Review of Industrial and Organizational psychology*, 13.
- Maertz, C. P., & Campion, M. A. (2004). Profiles in Quitting: Integrating Process and Content Turnover Theory. *Academy of Management Journal*, 47(4), 566-582.
- Malenfant, R., Bourbonnais, R., Viens, C., Vézina, M., & Côté, N. (2000). Le travail infirmier sous tension. Une approche compréhensive du travail infirmier en période de transition. Equipe de recherche RIPOST: Université Laval et Direction de la santé publique de Québec.

- Malenfant, R., De Koninck, M., & Côté, N. (2004). *Grossesse et travail : La construction sociale du risque*. Équipe RIPOST, Québec: Centre de santé et des services sociaux de la Vieille-Capitale.
- Malenfant, R., Larue, A., Côté, N., & Parenteau, P. (2006). *La création et la consolidation du lien d'emploi chez les jeunes non diplômés*. Équipe RIPOST, Québec: Centre de santé et des services sociaux de la Vieille-Capitale.
- March, J., & Simon, H. A. (1958). *Organizations*. New-York: Wiley.
- Martuccelli, D. (2006). *Forgé par l'épreuve. L'individu dans la France contemporaine*. Paris: Armand Colin.
- Martuccelli, D., & Singly, F. d. (2009). *Les sociologies de l'individu*. Paris: Armand Colin.
- Maruani, M., & Reynaud, E. (2004). *Sociologie de l'emploi* Paris: La Découverte.
- McDaniel, S., & Bernard, P. (2011). Life Course as a Policy Lens : Challenges and Opportunities. *Canadian Public Policy* 37(Numéro spécial), S1-S13.
- Méda, D. (1995). *Le travail, une valeur en voie de disparition*. Paris: Flammarion.
- Méda, D. (2001). *Le temps des femmes*. Paris: Flammarion.
- Méda, D. (2010). Comment mesurer la valeur accordée au travail? *Sociologie*, 1(1), 121-141.
- Méda, D. (2011). Les jeunes ont-ils un rapport spécifique au travail? Dans M. Vultur & D. Mercure (dir.), *Perspectives internationales sur le travail des jeunes* (p. 177-188). Québec: Presses de l'Université Laval.
- Melchior, J.-P. (2008). L'intensification du travail : une atteinte à l'éthique professionnelle des travailleurs sociaux. Dans D. Linhart (dir.), *Pourquoi travaillons-nous? Une approche sociologique de la subjectivité au travail* (p. 159-182). Toulouse: Érès.
- Mercure, D. (2001). Les mutations contemporaines des rapports entre le travail, l'emploi et la famille. Dans C. d. l. f. e. d. l'enfance (dir.), *Démographie et famille : les impacts sur la société de demain* (p. 74-86). Québec: Conseil de la famille et de l'enfance.
- Mercure, D. (2007a). Les jeunes et le travail : un fait social total. Dans S. Bourdon & M. Vultur (dir.), *Les jeunes et le travail* (p. 283-303). Québec: Les Éditions de l'IQRC.
- Mercure, D. (2008). Travail et famille : des tensions croissantes au cours de la prochaine décennie? Dans G. Pronovost, C. Dumont & I. Bitaudeau (dir.), *La famille à l'horizon 2020* (p.147-172). Montréal: Presses de l'Université du Québec.
- Mercure, D. (2008). Travail et familles. Des tensions croissantes au cours de la prochaine décennie. Dans G. Pronovost, C. Dumont & I. Bitaudeau (dir.), *La famille à l'horizon 2020* (p. 147-172). Québec: Presses de l'université du Québec.
- Mercure, D., & Vultur, M. (2010). *La signification du travail. Nouveau modèle productif et ethos du travail au Québec*. Québec: Presses de l'Université Laval.
- Mitchell, T. R., Holtom, B. C., Lee, T. W., Sablinski, C. J., & Erez, M. (2001). Why People Stay: Using Job Embeddedness to Predict Voluntary Turnover. *The Academy of Management Journal*, 44(6), 1102-1121.

- Mobley, W. H. (1977). Intermediate Linkages in the Relationship Between Job Satisfaction and Employee Turnover. *Journal of Applied Psychology*, 62(2), 237-240.
- Moens, P., & Han, S.-K. (2001). Reframing Careers : Work, Family and Gender. Dans V. W. Marshall, H. Krüger, W. R. Heinz & A. Verna (dir.), *Restructuring work and the life course*. Toronto: University of Toronto Press.
- Mohr, D. C., Young, G. J., & Burgess Jr, J. F. (2012). Employee turnover and operational performance: the moderating effect of group-oriented organisational culture. *Human Resource Management Journal*, 22(2), 216-233.
- Molgat, M. (2011). De « l'âge adulte émergent » aux transitions : comment comprendre la jeunesse d'aujourd'hui? Quelques enseignements à partir de figures de jeunes en difficultés. Dans M. Goyette, A. Pontbriand & C. Bellot (dir.), *Les transitions à la vie adulte des jeunes en difficulté : concepts, figures et pratiques* (p. 33-55). Québec: Presses de l'Université du Québec.
- Molinier, P. (2013). *Le travail du "care"*. Paris: La Dispute.
- Morrell, K., Loan-Clarke, J., & Wilkinson, A. (2004). The Role of Shocks in Employee Turnover. *British Journal of Management*, 15(4), 335-349.
- Nibona, M., & Guillaume, J.-F. (2005). Entre souffrance et optimisme. Précarité des parcours professionnels et sentiment de vulnérabilité. Dans J.-F. Guillaume, C. Lalive d'Épinay & L. Thomsin (dir.), *Parcours de vie : Regards croisés sur la construction des biographies contemporaines* (p. 133-152). Liège: Les éditions de l'Université de Liège.
- Nicole-Drancourt, C. (1994). Mesurer l'insertion professionnelle. *Revue de sociologie française*, 35(1), 37-68.
- O'Brien-Pallas, L., Griffin, P., Shamian, J., Buchan, J., Duffield, C., Hughes, F., . . . Stone, P. W. (2006). The impact of nurse turnover on patient, nurse, and system outcomes: a pilot study and focus for a multicenter international study. *Policy, Politics & Nursing Practice*, 7(3), 169-179.
- O'Brien-Pallas, L., Murphy, G. T., & Shamian, J. (2008). Final Report: Understanding the Costs and Outcomes of Nurses' Turnover in Canadian Hospitals (p. 25). Nursing Health Services Research Unit.
- O'Flynn, J. (2007). From New Public Management to Public Value: Paradigmatic Change and Managerial Implications. *The Australian Journal of Public Administration*, 66(33), 353-366.
- O'Rand, A. M. (1995). The Cumulative Stratification of the Life Course. Dans L. K. Binstock & G. L. K. (dir.), *Handbook of Aging and the Social Sciences* (p. 188-207). San Diego: Academic Press.
- Osberg, L., Wien, F., & Grude, J. (1995). *Vanishing Jobs : the labour market in the 1990s*. Toronto: J. Lorimer.
- Ouellette, F.-R., Joyal, R., & Hurtubise, R. (2005). Regard éthique sur les transformations familiales. Dans F.-R. Ouellette, R. Joyal & R. Hurtubise (dir.), *Familles en mouvance. Quels enjeux éthiques?* (p. xiii-xxvii). Québec: Éditions de l'IQRC.

- Pacaut, P., Le Bourdais, C., & Huot, P.-M. (2006). Changement dans la dynamique de la participation des hommes et des femmes au marché du travail au Canada. *Cahiers québécois de démographie*, 35(1), 51-82.
- Pagnan, C. E. (2010). *Understanding Turnover Intentions: The Role of Life Course Fit*. Purdue University, West Lafayette, Indiana.
- Paillé, P. (1994). L'analyse par théorisation ancrée. *Cahiers de recherche sociologique*, 23, 147-181.
- Pang, T., Lansang, M. A., & Haines, A. D. (2002). Brain drain and health professionals: a global problem needs global solutions. *British medical Journal*, 324(7336), 499-500.
- Paquet, R. (2005). Vers une explication de la faible implication syndicale des jeunes. *Revue internationale sur le travail et la société*, 3(1), 29-60.
- Paugam, S. (1999). Formes d'intégration professionnelle et attitudes syndicales et politiques. *Revue française de sociologie*, XL(4), 715-751.
- Paugam, S. (2000). *Le salarié de la précarité*. Paris: PUF.
- Paugam, S. (2007). La solidarité organique à l'épreuve de l'intensification du travail et de l'instabilité d'emploi. Dans S. Paugam (dir.), *Repenser la solidarité : l'apport des sciences sociales* (p. 379-395). Paris: PUF.
- Pelchat, Y., Malenfant, R., Côté, N., & Bradette, J. (2005). Les intervenants sociaux en CLSC : regards sur leurs stratégies identitaires. *Intervention*, 122, 122-129.
- Périlleux, T. (2003). La subjectivation du travail. *Déviance et société*, 27(3), 243-255.
- Pescosolido, B. A. (1992). Beyond Rational Choice: The Social Dynamics of How People Seek Help. *American Journal of Sociology*, 97(4), 1096-1138.
- Pescosolido, B. A., & Rubin, B. A. (2000). The Web of Group Affiliations Revisited: Social Life, Postmodernism, and Sociology. *American Sociological Review*, 65, 52-76.
- Peterson, S. L. (2004). Toward a Theoretical Model of Employee Turnover : A Human Resource development Perspective. *human Resource Development Review*, 3(3), 209-227.
- Pirès, A. (1997). Échantillonnage et recherche qualitative: essai théorique et méthodologique. Dans J. Poupart, J.-P. Deslauriers, L.-H. Groulx, A. Laperrière, R. Mayer & A. Pires (dir.), *La recherche qualitative: enjeux épistémologiques et méthodologiques* (p. 3-54). Boucherville: Gaëtan Morin.
- Pitrou, A. (1987). L'interaction entre la sphère du travail et la sphère de la vie familiale. *Sociologie et sociétés*, XIX, 103-113.
- Porter, L. W., & Steers, R. M. (1973). Organizational work and personal factors in employee turnover and absenteeism. *Psychological Bulletin*, 80, 151-176.
- Poupart, J. (1997). L'entretien de type qualitatif : considérations épistémologiques, théoriques et méthodologiques. Dans J. Poupart, J.-P. Deslauriers, L.-H. Groulx, A. Laperrière, R. Mayer & A. Pires (dir.), *La recherche qualitative : enjeux épistémologiques et méthodologiques* (p. 173-209). Boucherville: Gaëtan Morin.

- Québec, I. d. l. s. d. (2007). *Réalités des jeunes sur le marché du travail en 2005*. Gouvernement du Québec.
- Rapoport, B., & Le Bourdais, C. (2006). Parental Time, Work Schedules, and Changing Gender role Dans K. Mcquillan & Z. R. Ravanera (dir.), *Canada's Changing Families : Implications for Individuals and Society* (p. 76-104). Toronto: University of Toronto Press.
- Raveyre, M., & Ughetto, P. (2006). "On est toujours dans l'urgence" : surcroît ou défaut d'organisation dans le sentiment d'intensification du travail ? Dans P. Askenazy, D. Cartron, F. de Coninck & M. Gollac (dir.), *Organisation et intensité du travail* (p. 121-128). Toulouse: Octarès.
- Ricoeur, p. (1985). *Temps et récit*. Paris: Seuil.
- Rouillard, C., Fortier, I., Montpetit, É., & Gagnon, A. G. (2008). *De la réingénierie à la modernisation de l'État québécois*. Québec: Presses de l'Université Laval.
- Roy, J. (2007). Les logiques sociales de la dualité travail-études : le cas des jeunes de l'enseignement collégial. Dans S. Bourdon & M. Vultur (dir.), *Les jeunes et le travail* (p. 215-229). Québec: Les Éditions de l'IQRC.
- Royer, C., Pronovost, G., & Charbonneau, S. (2004). Valeurs sociales fondamentales des jeunes québécoises et québécois : ce qui compte pour eux. Dans G. Pronovost & C. Royer (dir.), *Les valeurs des jeunes* (p. 50-69). Sainte-Foy: Presses de l'Université du Québec.
- Sapin, M., Spini, D., & Widmer, E. D. (2007). *Les parcours de vie : de l'adolescence au grand âge*. Lausanne: Presses polytechniques et universitaires romandes.
- Sen, A. (2003). *L'économie est une science morale*. Paris: La Découverte/Poche.
- Settersten, R. (2003). Propositions and Controversies in Life-Course Scholarship. Dans R. Settersten (dir.), *Invitation to the life course : toward new understandings of later life* (p. 15-48). Amityville, N.Y: Baywood Pub. Co.
- Sheilds, M., & Wilkins, K. (2009). Facteurs liés à la violence faite aux infirmières par les patients. *Rapports sur la santé, Statistique Canada, 20(2)*, 1-14.
- Shuey, K. M., & O'Rand, A. M. (2006). Changing Demographics and New Pension Risks. *Research on Aging, 28(3)*, 317-340.
- Simmel, G. (1950). *The sociology of Georg Simmel*. New-York Free Press.
- Singh, P., & Loncar, N. (2010). Pay Satisfaction , Job Satisfaction and Turnover Intent. *Relations industrielles / Industrial Relations, 65(3)*, 470-490.
- Singly, F. d. (2005). L'éthique dans une société individualiste. Dans F.-R. Ouellette, R. Joyal & R. Hurtubise (dir.), *Familles en mouvance. Quels enjeux éthiques?* (p. 21-37). Québec: Éditions de l'IQRC.
- Strauss, A. L. (1978). *Negotiations, Varieties, Contexts, Processes, and Social Order*. San Francisco, London: Jossey-Bass Publishers.

- Strauss, A. L. (2006). Comment les compromis se négocient selon les contextes d'ordres sociaux. *Négociations*, 2006/1(5), 133-154.
- Strauss, A. L., & Corbin, J. (1990). *Basics of Qualitative Research*. Newbury Park (Calif.): Sage.
- Takase, M. (2010). A concept analysis of turnover intention : Implications for nursing management. *Collegian*, 17(1), 3-12. doi: 10.1016/j.colegn.2009.05.001
- Takase, M., Oba, K., & Yamashita, N. (2009). Generational differences in factors influencing job turnover among Japanese nurses: An exploratory comparative design. *International Journal Of Nursing Studies*, 46(7), 957-967.
- Tett, R., & Meyer, J. (1993). Job satisfaction organizational commitment, turnover intention, and turnover : Path analyses based on a meta-analytic findings. *Personnel psychology*, 46(2), 259-293.
- Thuderoz, C. (2004). L'âge de la négociation ? *Négociations*, 2004/1(1), 41-43.
- Tremblay, D.-G. (2004). *Conciliation emploi-famille et temps sociaux*. Québec: Télé-université.
- Tremblay, D.-G. (2008). *L'éclatement de l'emploi*. Québec: Presses de l'Université du Québec.
- Tremblay, D.-G., Paquet, R., & Najem, A. (2005). Les âges de la vie et les aspirations en matière de temps de travail. *Lien social et Politiques*, 5, 125-134.
- Trottier, C. (2000). Le rapport au travail et l'accès à un emploi stable, à temps plein, lié à la formation : vers l'émergence de nouvelles normes ? Dans G. Fournier & B. Bourassa (dir.), *Les 18 à 30 ans et le marché du travail. Quand la marge devient la norme* (p. 35-57). Québec: Les Presses de l'Université Laval.
- Trottier, C., & Gauthier, M. (2007). Le cheminement scolaire et l'insertion professionnelle des jeunes qui ont interrompu leurs études secondaires. Dans S. Boudon & M. Vultur (dir.), *Les jeunes et le travail* (p. 173-193). Québec: Les Éditions de l'IQRC.
- Vendramin, P. (2005). Nouvelles formes de coopération au travail. *Humanisme et entreprise* 273, 89-107.
- Vultur, M. (2007). Les critères de sélection de la main-d'oeuvre et le jugement sur les compétences des candidats à l'embauche au Canada. *Cahiers de la recherche sur l'éducation et les savoirs*(6), 235-254.
- Waldman, J. D., Kelly, F., Arora, S., & Smith, H. L. (2004). The Shocking Cost of Turnover in Health Care. *Health Care Management Review*, 29(1), 2-7.
- Zoll, R. (2001). Jeunes, sens du travail et nouvel individualisme en Allemagne. Dans L. Roulleau-Berger & M. Gauthier (dir.), *Les jeunes et l'emploi dans les villes d'Europe et d'Amérique du Nord* (p. 261-272). La Tour d'Aigues: Éditions de l'aube.

ANNEXE 1

LE CERTIFICAT D'ÉTHIQUE

COMITÉ D'ÉTHIQUE DE LA RECHERCHE DE LA
FACULTÉ DES ARTS ET DES SCIENCES (CÉRFAAS)

CERTIFICAT D'ÉTHIQUE

Le Comité d'éthique de la recherche de la Faculté des arts et des sciences, selon les procédures en vigueur, a examiné le projet de recherche intitulé :

**« Rapport au travail et parcours de vie : le cas de jeunes
professionnel(le)s d'un Centre de santé et des services sociaux »**

et soumis par : **Nancy CÔTÉ, étudiante au doctorat, Département des
Sciences humaines appliquées**

Le Comité a conclu que la recherche proposée respecte les règles d'éthique énoncées à la « Politique sur la recherche avec des êtres humains » de l'Université de Montréal.

Tout changement anticipé au protocole de recherche doit être communiqué au CÉRFAAS qui devra en évaluer l'impact au chapitre de l'éthique afin de déterminer si une nouvelle demande de certificat d'éthique est nécessaire.

Toute interruption prématurée du projet ou tout incident grave devra être immédiatement signalé au CÉRFAAS.



Christine Tappolet, présidente
Comité d'évaluation accélérée

Date de délivrance :

14 janvier 2010

REÇU LE 19 JAN 2010


ANNEXE 2

LES FORMULAIRES DE CONSENTEMENT

FORMULAIRE DE CONSENTEMENT

Titre de la recherche : Le rapport au travail : une question d'âge?

Organisme subventionnaire: CRSH

1. La recherche a pour but de comparer le rapport au travail des jeunes infirmières et infirmières auxiliaires à celui des plus âgés.
2. L'étude prend la forme d'une entrevue individuelle d'environ 120 minutes.
3. Cette entrevue porte sur le choix du métier, les expériences de travail, les événements de la vie personnelle qui ont modifié les attentes à l'égard du travail ou l'engagement au travail et, pour ceux qui ont quitté, les raisons du départ.
4. Vous pouvez refuser de répondre à certaines questions et vous retirer de cette recherche en tout temps, sans avoir à fournir de raison ni à subir de préjudice quelconque.
5. Votre participation à cette recherche peut être une occasion de réfléchir de façon individuelle à vos projets de vie.
6. Les inconvénients à participer à la recherche sont peu probables. Il est possible toutefois que le rappel d'événements puisse susciter certaines émotions désagréables. Les intervieweuses vous transmettront si nécessaire les coordonnées d'organismes ou de groupes pouvant vous offrir du soutien. Par ailleurs, une somme de 20\$ vous sera allouée à titre de compensation pour le temps consacré à l'entrevue, et les frais de déplacement et de gardiennage liés à l'entrevue individuelle seront également remboursés.
7. La confidentialité des réponses est assurée et les mesures suivantes sont prévues. Les noms des participant(e)s ne paraîtront sur aucun rapport ; un code sera utilisé sur les divers documents de la recherche. Seules les chercheurs auront accès à la liste des noms et des codes; si les renseignements obtenus dans cette recherche sont soumis à des analyses ultérieures, seul le code apparaîtra sur les divers documents; en aucun cas, les résultats individuels des participant(e)s ne seront communiqués à qui que ce soit. Les entrevues seront enregistrées et retranscrites textuellement. Les enregistrements seront détruits une année après le dépôt du rapport de recherche prévu en 2012.
8. Un rapport global faisant état des résultats de la recherche sera diffusé à des institutions, groupes ou organismes préoccupés par le renouvellement du personnel, la rétention et le maintien en emploi des travailleurs.
9. Les résultats de la recherche feront l'objet de publications dans des revues scientifiques et professionnelles, et de communications.
10. Un court résumé parviendra aux participantes et aux participants à la recherche.

Cette recherche est faite sous la direction de madame Renée Bourbonnais, professeure au département de réadaptation à la Faculté de médecine et chercheure au sein de l'équipe de recherche du CSSS de la Vieille-Capitale. Elle peut être contactée pour toutes questions relatives à la recherche au (418) 681-8787 #3813. Toute plainte ou critique concernant les droits des participantes peut être adressée à madame Johanne Isabelle, commissaire aux plaintes du CSSS de la Vieille-Capitale, au numéro (418) 529-4777 poste 433.

Je soussigné(e) consens donc librement à participer à la recherche intitulée :
Le rapport au travail : une question d'âge?

Signature du participant/e : Date :

Signature de la chercheure : Date :

Numéro d'approbation du CER du CSSS de la Vieille-Capitale :2009-2010-22

FORMULAIRE DE CONSENTEMENT DU PERSONNEL INFIRMIER

Titre de la recherche :	La fidélisation des jeunes infirmières et infirmières auxiliaires du CSSS de la Vieille-Capitale
Source de financement:	Le CSSS de la Vieille-Capitale

1. La recherche a pour but comprendre les processus qui provoquent le roulement des jeunes infirmières et infirmières auxiliaires.
2. L'étude prend la forme d'une entrevue individuelle d'environ 120 minutes.
3. Cette entrevue porte sur le choix du métier, les expériences de travail, les événements de la vie personnelle qui ont modifié les attentes à l'égard du travail ou l'engagement au travail et les raisons du départ.
4. Vous pouvez refuser de répondre à certaines questions et vous retirer de cette recherche en tout temps, sans avoir à fournir de raison ni à subir de préjudice quelconque.
5. Votre participation à cette recherche peut être une occasion de réfléchir de façon individuelle à vos projets de vie.
6. Les inconvénients à participer à la recherche sont peu probables. Il est possible toutefois que le rappel d'événements puisse susciter certaines émotions désagréables. Les intervieweuses vous transmettront si nécessaire les coordonnées d'organismes ou de groupes pouvant vous offrir du soutien. Par ailleurs, une somme de 20\$ vous sera allouée à titre de compensation pour le temps consacré à l'entrevue, et les frais de déplacements et de gardiennage liés à l'entrevue individuelle seront également remboursés.
7. La confidentialité des réponses est assurée et les mesures suivantes sont prévues. Les noms des participant(e)s ne paraîtront sur aucun rapport ; un code sera utilisé sur les divers documents de la recherche. Seules les chercheurs auront accès à la liste des noms et des codes; si les renseignements obtenus dans cette recherche sont soumis à des analyses ultérieures, seul le code apparaîtra sur les divers documents; en aucun cas, les résultats individuels des participant(e)s ne seront communiqués à qui que ce soit. Les entrevues seront enregistrées et retranscrites textuellement. Les enregistrements seront détruits une année après le dépôt du rapport de recherche prévu en 2012.
8. Un rapport global faisant état des résultats de la recherche sera diffusé à des institutions, groupes ou organismes préoccupés par le renouvellement du personnel, la rétention et le maintien en emploi des travailleurs.
9. Les résultats de la recherche feront l'objet de publications dans des revues scientifiques et professionnelles, et de communications.
10. Un court résumé parviendra aux participantes et aux participants à la recherche.

Cette recherche est faite sous la direction de madame Nancy Côté professionnelle de recherche au CSSS de la Vieille-Capitale. Elle peut être contactée pour toutes questions relatives à la recherche au (418) 681-8787 #3808. Toute plainte ou critique concernant les droits des participantes peut être adressée à madame Johanne Isabelle, commissaire aux plaintes, au numéro (418) 529-4777 poste 433.

Je soussigné(e) consens donc librement à participer à la recherche intitulée :
La fidélisation des jeunes infirmières et infirmiers du CSSS de la Vieille-Capitale

Signature du participant/e : Date

Signature de la chercheure : Date

Numéro d'approbation du CER du CSSS de la Vieille-Capitale : 2008-2009-32

FORMULAIRE DE CONSENTEMENT DES GESTIONNAIRES ET ACTEURS SYNDICAUX

Titre de la recherche :	La fidélisation des jeunes infirmières et infirmières auxiliaires du CSSS de la Vieille-Capitale
Source de financement:	Le CSSS de la Vieille-Capitale

1. La recherche a pour but comprendre les processus qui provoquent le roulement des jeunes infirmières et infirmières auxiliaires.
2. L'étude prend la forme d'une entrevue individuelle d'environ 120 minutes.
3. Cette entrevue porte sur les perceptions des gestionnaires et des acteurs syndicaux, les solutions privilégiées et le contenu des négociations locales concernant la rétention des jeunes infirmières et infirmières auxiliaires du CSSS de la Vieille-Capitale.
4. Vous pouvez refuser de répondre à certaines questions et vous retirer de cette recherche en tout temps, sans avoir à fournir de raison ni à subir de préjudice quelconque.
5. Votre participation à cette recherche peut être une occasion de réfléchir de façon individuelle à la gestion de la main-d'œuvre dans votre établissement.
6. Il n'y a aucun préjudice lié à la participation à la recherche et la confidentialité des réponses est assurée. Les frais de déplacements, de gardiennage ou autres liés à l'entrevue individuelle seront remboursés.
7. En ce qui concerne le caractère confidentiel des renseignements fournis, les mesures suivantes sont prévues. Les noms des participant(e)s ne paraîtront sur aucun rapport ; un code sera utilisé sur les divers documents de la recherche. Seules les chercheurs auront accès à la liste des noms et des codes; si les renseignements obtenus dans cette recherche sont soumis à des analyses ultérieures, seul le code apparaîtra sur les divers documents; en aucun cas, les résultats individuels des participant(e)s ne seront communiqués à qui que ce soit. Les entrevues seront enregistrées et retranscrites textuellement. Les enregistrements seront détruits une année après le dépôt du rapport de recherche prévu en 2012.
8. Un rapport global faisant état des résultats de la recherche sera diffusé à des institutions, groupes ou organismes préoccupés par le renouvellement du personnel, la rétention et le maintien en emploi des travailleurs.
9. Les résultats de la recherche feront l'objet de publications dans des revues scientifiques et professionnelles, et de communications.
10. Un court résumé parviendra aux participantes et aux participants à la recherche.

Cette recherche est faite sous la direction de madame Nancy Côté, professionnelle de recherche au CSSS de la Vieille-Capitale. Elle peut être contactée pour toutes questions relatives à la recherche au (418) 681-8787 #3808. Toute plainte ou critique concernant les droits des participantes peut être adressée à madame Johanne Isabelle au numéro (418) 529-4777 poste 433.

Je soussigné(e) consens donc librement à participer à la recherche intitulée :
La fidélisation des jeunes infirmières et infirmières auxiliaires du CSSS de la Vieille-Capitale

Signature du participant/e : Date

Signature de la chercheure : Date :

Numéro d'approbation de CER du CSSS de la Vieille-Capitale : 2008-2009-3

ANNEXE 3

LES SCHÉMAS D'ENTREVUE

SCHÉMA D'ENTREVUE AUPRÈS DES INFIRMIÈRES ET DES INFIRMIÈRES AUXILIAIRES

Préparer la personne au style d'entrevue en lui disant : on va retourner plusieurs années en arrière. Il se peut que les questions que je vais vous poser vous demande un certain temps de réflexion. Prenez le temps dont vous avez besoin.

Il n'y a pas de bonnes ni de mauvaises réponses. L'important pour moi c'est de comprendre ce qui vous est arrivé à vous. Je veux entendre votre histoire.

1. LES REPRÉSENTATION, VALEURS ET ATTENTES À L'ÉGARD DU TRAVAIL

1. On va commencer par parler de votre travail actuel, qu'est-ce que vous faites?

Question ouverte

2. Quand vous étiez plus jeune, comment envisagiez-vous votre vie, de façon générale et pas seulement par rapport au travail?

Qu'est-ce que représentait pour vous le travail à cette époque-là?

D'après vous, d'où ça vous venait cette façon de concevoir le travail? (ou vos valeurs par rapport au travail?)

Quelles étaient les valeurs de vos parents et comment vous positionniez-vous par rapport à ça?

2. LA RENCONTRE ENTRE LES ATTENTES ET LES EXPÉRIENCES CONCRÈTES DE TRAVAIL

3. Par rapport à la vie que vous souhaitiez avoir quand vous étiez jeune, comment se sont passées les choses finalement?

Si la personne hésite ou ne comprend pas, poursuivre avec cette question :

Pouvez-vous me raconter comment s'est déroulée votre vie professionnelle en commençant par m'expliquer pourquoi vous avez choisi de devenir infirmière (ou infirmière auxiliaire).

CE QUE JE VEUX ALLER CHERCHER :

➤ Son histoire professionnelle

- Le choix du métier d'infirmière ou d'infirmière auxiliaire
- Sa formation initiale
- Ses différentes expériences de travail : ce qu'elle a vécu, son appréciation, les raisons de départs, etc.
- Les formations en cours d'emploi : motivations et objectifs

- Les stratégies et les choix, les décisions qui visent à diminuer l'écart entre les attentes et les réalités de travail. : négociations en milieu de travail ou encore dans la vie personnelle, mobilité professionnelle, retour aux études, cumul études-travail, etc.

SI LA PERSONNE N'ABORDE PAS SPONTANÉMENT CES DIMENSIONS, LA QUESTIONNER SUR CES DIMENSIONS.

4. Avant, on disait qu'être infirmière c'était une vocation, vous, vous voyez ça comment?

- Avec cette question, je veux cerner son rapport à la profession, comment elle se situe par rapport à ça, par rapport à certaines de ses collègues, quelles sont les valeurs qu'elle prône et privilégie.

5. Si la personne n'a pas beaucoup élaboré sur son expérience professionnelle au CSSS-VC, la questionner plus en détails.

- Pourquoi avez-vous choisi d'aller travailler à ce CSSS ?
- Pourquoi avez-vous choisi de quitter ce CSSS?
- À partir de quel moment avez-vous commencé à penser quitter le CSSS?
- En avez-vous parlé à quelqu'un : supérieur, collègue, conjoint(e)? Qu'est-ce qu'ils ont dit?
- Est-ce que vous considérez que vous avez pris une bonne décision ? Avez-vous amélioré votre situation en quittant ?
- Si vous aviez des recommandations à faire au CSSS pour retenir les jeunes, qu'est-ce que diriez?

3. LA CENTRALITÉ DU TRAVAIL

6. Pouvez-vous identifier les événements qui sont survenus dans notre vie au travail ou dans votre vie personnelle qui ont modifié vos attentes à l'égard du travail ou encore votre investissement au travail, que ce soit à la hausse ou à la baisse ?

- Si je vous demande de réfléchir à l'ensemble de votre trajectoire de vie, comment a évolué la place du travail par rapport aux autres dimensions de votre vie?
- Si vous réfléchissez à l'ensemble de votre trajectoire professionnelle, qu'est-ce que ça a représenté pour vous le travail au fil des ans?

CE QUE JE VEUX ALLER CHERCHER :

- La place du travail par rapport aux autres dimensions de la vie et comment ça a évolué dans le temps

- Connaître les situations où elle a dû s'ajuster, s'adapter et les effets sur son identité et son rapport au travail : enfants, problèmes de santé, problèmes au travail, événements dans la vie du conjoint, etc.;
- Voir avec qui elle a dû négocier des arrangements, des compromis, des aménagements pour réduire l'écart entre les réalités de travail, réaliser ses besoins identitaires; quels étaient les enjeux.

7. Quels sont vos projets d'avenir? Au plan professionnel? Au plan personnel ?

8. Y a-t-il d'autres points que vous aimeriez aborder avant la fin de l'entrevue ?

FIN DE L'ENTREVUE

Marquer l'heure de la fin de l'entrevue :

SCHÉMA D'ENTREVUE AUPRÈS DES GESTIONNAIRES, ACTEURS-CLÉS ET REPRÉSENTANTS SYNDICAUX

FONCTION AU SEIN DE L'ÉTABLISSEMENT

1. Quelle est votre fonction au CSSS ?
2. Depuis quand occupez-vous cette fonction ?
3. Quelle est votre formation?
4. Rapidement, avant d'occuper cette fonction, quels emplois avez-vous occupés?
5. Aux gestionnaires de programme :
 - Quelle est la proportion de jeunes de moins de 35 ans dans votre équipe ?

RECRUTEMENT ET EMBAUCHE

6. Avez-vous des problèmes de recrutement ?
 - Si oui, comment expliquez-vous cela ?
 - Concrètement, qu'est-ce que ça veut dire pour vous avoir des problèmes de recrutement ?
 - Avez-vous été obligé de changer vos façons de recruter les jeunes au cours des dernières années?
7. Quelle est votre appréciation générale des jeunes infirmières et infirmières auxiliaires qui postulent dans votre établissement ? Pas seulement ceux que vous embauchez mais de l'ensemble des jeunes que vous rencontrez en entrevue d'embauche?
 - Quand vous devez embaucher du personnel infirmier, qu'est-ce que vous recherchez comme profil?
8. Avez-vous des politiques d'accueil ? Comment se fait l'accueil et l'encadrement des nouvelles infirmières et infirmières auxiliaires?
 - Est-ce qu'il y a eu des changements au cours des dernières années?
 - Est-ce que c'est suffisant selon vous ou y a-t-il des choses qui pourraient être améliorées ?

9. Quelle est votre appréciation des jeunes infirmières et infirmières auxiliaires que vous avez embauchées?

- En quoi ils se distinguent des travailleurs plus âgés ?

10. Quelles sont, d'après vous, les principales difficultés que rencontrent les nouvelles recrues dans votre CSSS ?

LE ROULEMENT DU PERSONNEL

11. Selon vous, quel est l'ampleur du taux de roulement des jeunes infirmières et infirmières auxiliaires ?

12. Comment expliquez-vous qu'il y ait autant de roulement parmi le personnel infirmier ?

- Est-ce que ça occasionne des difficultés particulières dans les équipes de travail? Si oui, lesquelles ?

13. Est-ce que vous avez mis en place des solutions pour retenir les jeunes?

- Comment ces solutions ont été reçues par l'ensemble de votre personnel ?
- Comment évaluez-vous les impacts de ces solutions ?
- Que comptez-vous faire dans l'avenir?
- Estimez-vous avoir la marge de manœuvre nécessaire pour mettre en place les solutions que vous jugez appropriées ?

17. Selon vous, qu'est-ce qui pourrait être fait dans l'établissement pour retenir le personnel infirmier ?

18. Pensez-vous que des mesures devraient s'adresser spécifiquement aux jeunes?

ANNEXE 4

LA FICHE DE RENSEIGNEMENTS

Nom fictif _____

No de l'entrevue _____

Date de l'entrevue _____

Lieu de l'entrevue _____

Durée de l'entrevue _____

Questions à poser au moment du premier contact téléphonique

Pour celles qui ont quitté :

1. Questionner la personne à quel moment elle a quitté le CSSS.
2. Vérifier que c'est bien un départ volontaire oui non
3. Si c'est une infirmière ou une infirmière auxiliaire
4. Demander dans quel programme elle a travaillé en dernier (vérifier si c'est en CLSC ou en CHSLD).....
5. Depuis combien de temps elle y travaillait
6. Demander des précisions sur son statut d'emploi : on veut savoir si elle était permanente ou contractuelle; à temps plein, temps partiel ou sur appel
7. Son âge au moment où elle a quitté le CSSS
8. Son ancienneté au CSSS
9. Si elle a des enfants ou non

Si la personne répond aux critères de sélection, poursuivre le questionnement

Caractéristiques sociodémographiques

Sexe : M
F

Âge actuel :

Situation matrimoniale :

Nombre d'enfants :

Âge des enfants

Scolarité

Quel est votre dernier diplôme obtenu ?.....

À quel endroit avez-vous étudié ?.....

Depuis quand êtes-vous diplômé ?

