

Université de Montréal

**Les effets du genre sur la charge mentale**  
**Une étude sur le mal-être en milieu professionnel**

par Amélie Lanteigne

Département de Sociologie  
Faculté des Arts et des Sciences

Mémoire présenté à la Faculté des études supérieures  
en vue de l'obtention du grade de Maître ès sciences (M. Sc.) en sociologie

Avril, 2019

© Amélie Lanteigne, 2019



## Résumé

Ce projet de mémoire a pris forme dans le but d'étudier comment l'effet du genre module la charge mentale au travail, en s'intéressant à l'impact des rapports de genre sur le sentiment de surcharge mentale et comment ils influent sur l'expression du mal-être individuel. L'analyse d'entretiens réalisés auprès de sept femmes et cinq hommes révèle divers facteurs contribuant à l'impression d'être mentalement surchargé au travail : les contraintes temporelles ; l'imprévisibilité ; la précarité au niveau économique et des conditions de travail ; le caractère exigeant des responsabilités professionnelles ; les contradictions du travail ; l'insuffisance du soutien organisationnel ; le manque de reconnaissance au travail ; le faible soutien social ; ainsi que la difficulté à concilier travail et famille. Ces multiples éléments colorent le discours des participants à la fois selon leur genre individuel et selon le type de métier qu'ils occupent : ceux-ci s'inscrivent dans une division relativement bien définie entre métiers majoritairement féminins et métiers majoritairement masculins. Suite à l'analyse des entretiens, il a été possible de cerner des tendances spécifiques à chaque type de métier, qui s'observent dans la relation entre demande psychologique et latitude décisionnelle. Appliqués au modèle de Karasek (1979), les résultats indiquent une conjoncture surchargeante pour les participants occupant un métier à prédominance féminine, où apparaît un cadre organisationnel oppressant. Enfin, de par les effets pernicioeux de la non-valorisation du travail traditionnellement féminin et du travail reproductif associé à la gestion familiale, les résultats de cette présente recherche suggèrent que les femmes sont particulièrement à risque d'être surchargées mentalement et de vivre un profond mal-être.

**Mots-clés** : Charge mentale, Surcharge mentale, Genre, Rapports de genre, Travail, Mal-être, Sociologie

## Abstract

This thesis was developed with the aim of studying how the effect of gender modulates mental burden at work, focusing on the impact of gender relations on the feeling of mental overload and how they influence the expression of individual malaise. The analysis of interviews with seven women and five men reveals various factors contributing to the impression of being mentally overloaded at work: time constraints; unpredictability; economic precariousness and working conditions; the demanding nature of professional responsibilities; the contradictions of work; inadequate organizational support; lack of recognition at work; weak social support; as well as the difficulty of reconciling work and family. These multiple elements colour the participants' discourse both according to their individual gender and according to their type of occupation : they are part of a relatively well-defined division between predominantly female occupations and predominantly male occupations. Following the analysis of the interviews, it was possible to identify trends specific to each type of occupation, which are observed in the relationship between psychological demand and decision latitude. Applied to the model of Karasek (1979), the results indicate an overburdening situation for participants in a predominantly female occupation, where an oppressive organizational framework emerges. Finally, because of the pernicious effects of the non-valorization of the traditionally female work and of the reproductive work associated with family management, the results of this research suggest that women are particularly at risk of being mentally overloaded and experiencing a profound malaise.

**Keywords** : Mental burden, Mental overload, Gender, Gender relations, Work, Malaise, Sociology

# Table des matières

<b>Résumé</b> .....	<b>3</b>
<b>Abstract</b> .....	<b>4</b>
<b>Table des matières</b> .....	<b>5</b>
<b>Liste des tableaux</b> .....	<b>8</b>
<b>Remerciements</b> .....	<b>11</b>
<b>INTRODUCTION</b> .....	<b>13</b>
<b>La notion de genre</b> .....	<b>14</b>
Une construction sociale .....	14
La division sexuelle du travail.....	15
<b>Plan du mémoire</b> .....	<b>16</b>
<b>CHAPITRE 1</b>	
<b>Les logiques managériales du marché du travail</b> .....	<b>19</b>
<b>L'intensification du travail</b> .....	<b>19</b>
<b>La flexibilisation de l'espace-temps</b> .....	<b>21</b>
<b>Répondre aux exigences contradictoires</b> .....	<b>23</b>
<b>CHAPITRE 2</b>	
<b>Appréhender la charge mentale au prisme du genre</b> .....	<b>25</b>
<b>La notion de charge mentale</b> .....	<b>25</b>
La charge mentale professionnelle .....	25
La charge mentale domestique et familiale.....	29
<b>Surreprésentation genrée au travail : l'impact sur le parcours professionnel</b> .....	<b>30</b>
L'assignation des places sur le marché du travail.....	30
Statut économique .....	34
Types d'emplois plus précaires .....	35
Division hiérarchique et plafond de verre .....	37
<b>Les stéréotypes de genre enracinés dans les représentations sociales</b> .....	<b>38</b>
L'intériorisation des stéréotypes de genre et l'impact sur les perceptions de soi .....	41
<b>Le croisement entre le travail et la famille</b> .....	<b>43</b>
Conciliation entre travail et vie personnelle.....	44

### CHAPITRE 3

<b>La notion de surcharge mentale et relation avec le mal-être.....</b>	<b>48</b>
<b>La surcharge mentale au féminin.....</b>	<b>50</b>
Les facteurs de risque touchant les femmes.....	50
L'aliénation des stéréotypes de la féminité.....	53
Stratégies utilisées en milieu de travail.....	54
<b>La surcharge mentale au masculin.....</b>	<b>56</b>
Les facteurs de risque touchant les hommes.....	56
La masculinité toxique ou le concept de virilité.....	57
Stratégies utilisées en milieu de travail.....	58

### CHAPITRE 4

<b>Question de recherche, objectifs et hypothèse.....</b>	<b>60</b>
---	-----------

### CHAPITRE 5

<b>La méthode de recherche.....</b>	<b>63</b>
<b>L'approche qualitative.....</b>	<b>63</b>
<b>Déroulement de la collecte de données.....</b>	<b>64</b>
Le recrutement des participants.....	64
La passation d'entretiens semi-directifs.....	66
Portrait des participants.....	67
Méthode d'analyse.....	72

### CHAPITRE 6

<b>Présentation et analyse des résultats.....</b>	<b>74</b>
<b>Quand le travail s'insère dans un cadre temporel limité et limitant.....</b>	<b>74</b>
<b>Les imprévus au travail : des obstacles contraignants.....</b>	<b>77</b>
<b>La précarité du travail : quelles résonances dans l'expérience professionnelle ?.....</b>	<b>80</b>
<b>Des responsabilités professionnelles accablantes.....</b>	<b>84</b>
Les pénibilités du <i>care</i> .....	84
Endosser le rôle de gestionnaire : l'envers de la médaille.....	90
<b>Résoudre les contradictions au travail.....</b>	<b>92</b>
<b>Un soutien organisationnel qui s'avère insuffisant.....</b>	<b>96</b>
<b>La reconnaissance, le parent pauvre du travail.....</b>	<b>99</b>
La reconnaissance des supérieurs.....	99
Le besoin de reconnaissance sociale difficile à combler.....	106

<b>Le réseau social des travailleurs.....</b>	<b>108</b>
Quand le travail mène à l'isolement .....	108
Le lien social entre collègues de travail .....	110
<b>Parents qui travaillent, quel équilibre? .....</b>	<b>114</b>
Gestion familiale envahissante .....	114
Conciliation travail et famille : du manque de mesures concrètes au sentiment de déconsidération .....	117
<b>CONCLUSION .....</b>	<b>121</b>
<b>Bibliographie.....</b>	<b>125</b>
<b>Annexe 1 : Annonce de recrutement de participants.....</b>	<b>132</b>
<b>Annexe 2 : Groupes Facebook approchés.....</b>	<b>133</b>
<b>Annexe 3 : Formulaire d'information et de consentement .....</b>	<b>134</b>
<b>Annexe 4 : Canevas d'entretien .....</b>	<b>136</b>
<b>Annexe 5 : Répartition genrée des métiers occupés par les participants au     Canada .....</b>	<b>139</b>

## Liste des tableaux

<b>Tableau I. Le modèle de Karasek.....</b>	<b>27</b>
<b>Tableau II. Données sociodémographiques .....</b>	<b>68</b>
<b>Tableau III. Données sociodémographiques (suite).....</b>	<b>69</b>

*À mes parents*



## Remerciements

Ce mémoire n'aurait pu aboutir sans l'aide et les précieux encouragements des personnes merveilleuses qui m'entourent.

Je tiens d'abord à remercier ma directrice de recherche, Estelle Carde, pour sa patience, ses judicieux conseils et son soutien constant. Elle a su m'encadrer chaleureusement et me guider dans l'élaboration de ce mémoire par la richesse de ses réflexions. J'aimerais également la remercier de m'avoir appuyée lors de nombreuses opportunités d'implications académiques et professionnelles. Merci infiniment pour votre présence, de près ou de loin!

Je tiens aussi à remercier mes amis et ma famille, pour leurs nombreux encouragements et leurs mots justes lors des moments de doute et de remises en question qui ont accompagné le processus de rédaction. Merci pour l'appui, le réconfort et les conseils que vous m'avez apportés, qui m'ont donné la force de poursuivre mes objectifs et de mener ce mémoire à terme.

Je voudrais enfin remercier les douze participants à cette recherche qui m'ont généreusement offert de leur temps et de leur confiance.



## Introduction

Le milieu du travail est riche sociologiquement, puisqu'il constitue l'endroit où la plupart des gens passent la majeure partie de leur temps au quotidien et où ils accomplissent des mandats qui font sens pour eux en tant qu'individus et professionnels. Le travail constitue donc un champ social de choix pour observer comment s'érige la charge mentale qu'ils ont à porter chaque jour. La charge mentale dans sa globalité est aujourd'hui un enjeu important qui prend de l'ampleur au sein des débats publics, étant de plus en plus grande chez les travailleurs. Puisque le contexte dans lequel ils œuvrent s'est grandement transformé au fil des années, analyser comment se forme la charge mentale individuelle en creusant les parcours biographiques répond à un besoin social actuel. Les nouvelles organisations du travail augmentent considérablement la pression sur les employés, exigeant une productivité accrue, et ce, de manière constante. Les cas d'atteinte à la santé psychologique des travailleurs sont de plus en plus nombreux, passant par le stress et les troubles anxieux jusqu'à l'épuisement professionnel et la dépression. La santé psychologique des travailleurs est de plus en plus fragile, à plus forte raison lorsqu'il y a cas de discrimination.

Sujet traité à maintes reprises dans la littérature, force est de constater que les femmes, qui constituent la moitié de la main d'œuvre, subissent encore aujourd'hui certaines façons de faire ou de penser discriminatoires au travail. La charge mentale des femmes ne s'arrête toutefois pas au lieu de travail, puisqu'elles font office de parent principal au sein de la famille. Ainsi, pour les femmes, la charge mentale semble faire l'objet d'une double appréhension, devant pour la plupart jongler avec des responsabilités professionnelles et personnelles. Devant ces considérations, il a semblé pertinent de mettre en branle une recherche qui s'applique à explorer comment la charge mentale se façonne distinctement pour les femmes et pour les hommes au travail et quelles en sont les répercussions selon le genre individuel. Une autre voie analytique s'est toutefois ajoutée en cours d'analyse : la prédominance du genre dans le métier occupé. Ainsi, afin d'aller plus loin dans la compréhension du triangle conceptuel travail, charge mentale et genre, il est essentiel de

définir d'emblée ce qu'est le genre et comment il se traduit socialement dans la sphère du travail.

## **La notion de genre**

Le genre est un concept sociologique qui désigne les différences non biologiques entre les femmes et les hommes. Le genre est à distinguer du sexe, ce dernier se rapportant à l'anatomie, au système reproducteur, alors que la notion de genre revêt une dimension sociale. Plus précisément, le genre implique l'existence de rôles sociaux attribués distinctement aux femmes et aux hommes<sup>1</sup>, qui sous-tendent des attentes socialement définies (Baril, 2007 ; Haicault, 2014 ; Butler, 2005). Cette conception du genre évolue à l'intérieur d'un paradigme constructiviste, qui sera d'abord abordé en tenant compte de l'imbrication du genre dans un ensemble de rapports de pouvoir socialement construits. Il sera ensuite question des implications concrètes de ces rapports de genre sur le marché du travail, établissant ainsi les bases théoriques de cette présente recherche.

## **Une construction sociale**

Parmi les divisions sociales qui régissent nos manières de vivre dans nos sociétés modernes occidentales, celle que nous établissons par le genre est substantielle. Ce qui est associé aux caractéristiques anatomiques est le fruit de choix sociaux, culturels et politiques, ce qui fait du genre une construction sociale. Pour Judith Butler, le genre est performatif, puisqu'il se réalise chez l'individu par la répétition jour après jour de normes et de contraintes : c'est de cette façon que le genre apparaît comme naturel, stable et cohérent (Butler, 2005 ; Baril, 2007). Cette répétition représente pour Butler une « violence symbolique qui passe par le langage, les discours, les systèmes de classification, mais aussi par tous les systèmes de signes comme désignation et légitimation de l'ordre de genre » (Haicault, 2014 : 3). Ainsi, les mécanismes de production et de reproduction des normes et valeurs associées au genre s'entrecroisent dans un ensemble de rapports sociaux. Or, si les rapports sociaux de genre détiennent un caractère

---

<sup>1</sup> Le genre implique également la notion d'identité de genre qui se rapporte à la perception interne de son propre genre, qui peut différer des caractéristiques anatomiques du système reproducteur présent à la naissance. Dans le cadre de cette étude, le genre sera abordé en explorant uniquement la notion de rôle social.

abstrait et intangible qui donne un caractère légitime aux positions inégales des femmes dans la société, ils sont aussi « organiquement composés d'une dimension matérielle qui correspond aux places, aux fonctions, aux moyens matériels et techniques, aux accès aux ressources concrètes » (Tahon, 2003 : 27) de chacun. En effet, être catégorisé comme étant femme ou homme ne se réduit pas à la distinction de deux groupes naturels, mais sous-entend des attentes sociales spécifiques, en fonction de la position occupée par un individu dans un contexte sociohistorique donné (Molinier, 2003). Les attentes sociales liées au rôle de genre sont acquises par la socialisation. Les expositions à l'environnement qui nous entoure influencent notre développement individuel tout au long de la vie. L'éducation que l'on reçoit y est pour beaucoup, modulant les compétences acquises chez l'individu, dès un très jeune âge : « le petit enfant arrive dans un environnement où existent des attitudes et des stéréotypes. Il est donc logique qu'il soit façonné très tôt par les normes sociales. Dès l'âge de 2 ou 3 ans, les enfants organisent leurs comportements en fonction de leur genre » (Schneider, 2018 : 53). D'une part, les enfants observent et mémorisent les rôles que jouent leurs parents. Par exemple, le rôle maternel traditionnel implique l'accomplissement de tâches plutôt intérieures, comme les tâches ménagères et les soins, alors le rôle traditionnel du père suppose des tâches plutôt extérieures, comme les tâches manuelles ou l'accompagnement à la pratique d'un sport. D'autre part, les encouragements que reçoit l'enfant sont différents selon qu'ils soient « masculins » ou « féminins » et jouent notamment sur le développement de l'estime de soi et des émotions. Par exemple, la colère est davantage tolérée chez les garçons que chez les filles (Hochschild, 2017 ; Schneider, 2018).

## **La division sexuelle du travail**

Les rôles genrés s'imbriquent dans des rapports sociaux de genre qui traversent toutes les sphères de la vie sociale. Les rapports sociaux de genre reposent sur trois principes : l'identification, la différenciation et la hiérarchisation (Tahon, 2003). Dans les sociétés occidentales, ces principes se sont imposés sur le marché du travail, où les professions sont organisées selon un processus de division sexuelle. Selon Danièle Kergoat, le travail est l'enjeu central des rapports sociaux de sexe. Pour Kergoat (2010), comme pour de nombreux auteurs féministes, le travail ne se définit pas uniquement par le travail salarié, mais se

rapporte aussi au travail comme « production du vivre », qui englobe à la fois le travail professionnel ainsi que le travail domestique et parental. Or, la valeur du travail domestique et parental – travail gratuit des femmes sur lequel dépendent nos sociétés – n’est pas socialement reconnue (Kergoat, 2010 ; Seery, 2014 ; Robert et Toupin, 2018). En raison de cette non-reconnaissance, le travail professionnel des femmes est exploité et leur travail domestique leur est soutiré, représentant du « surtravail » (Kergoat, 2010). D’ailleurs, sur le marché du travail, les professions sont soumises à un processus de hiérarchisation, associant de façon majoritaire les hommes à la sphère productive et aux emplois prestigieux, et les femmes à la sphère reproductive (Kergoat, 2010). Pour les hommes, le travail salarié est « naturel », s’inscrivant dans la conception dominante de la virilité. Le travail des femmes s’appréhende de façon distincte. Pour elles, « s’autodéfinir et se donner à voir, individuellement et collectivement, comme "qualifiées" est un processus extrêmement complexe » (Kergoat, 2010 : 66). Nous verrons ultérieurement les mécanismes sociaux découlant de cette complexité. Ainsi, de par la division sexuelle du travail, la dimension matérielle découlant des rapports sociaux se perçoit dans les différentes places assignées aux hommes et aux femmes sur le marché du travail, comme sur d’autres plans de l’espace public.

## **Plan du mémoire**

Prenant donc en considération les places dévolues aux femmes et aux hommes sur le marché du travail comme à la maison, ce mémoire s’emploie à explorer d’un œil critique comment l’effet du genre influence le vécu d’une surcharge mentale au travail ainsi que le mal-être qui en découle. Les premiers chapitres consistent en une revue de littérature, dressant la table aux fondements théoriques qui serviront de base à l’élaboration de la question et de l’hypothèse de recherche ainsi qu’à l’analyse des résultats obtenus. Si la littérature regorge d’écrits théoriques portant distinctement sur le genre, sur le travail, sur la charge mentale professionnelle, sur la charge mentale domestique, ainsi que sur le mal-être au travail, il est fondamental de conjuguer ces différents thèmes. Pour parler du vécu des travailleurs, hommes comme femmes, il est important de réfléchir de façon holistique sur les différentes ramifications des rapports de genre, et ce, dans les différentes sphères de vie. Ayant remarqué l’absence d’une

telle conjugaison dans la littérature, ce mémoire a pris forme dans la conviction qu'étudier la charge mentale en mettant en cause l'accumulation des préoccupations multiples du quotidien est fondamental. De plus, pointer les discriminations dont sont victimes certaines strates de travailleurs peut aider à comprendre comment s'articule le parcours professionnel de façon différente pour les uns et pour les autres. L'identification de facteurs minant la santé psychologique des travailleurs permettrait également de mieux comprendre les dynamiques entourant distinctement le vécu des femmes et des hommes au travail.

Le **premier chapitre** situe le contexte néolibéral actuel dans lequel évoluent les travailleurs des sociétés contemporaines, placés dans une position de compétition généralisée et de productivité accrue. Il montre comment le marché du travail nord-américain est marqué par des logiques de gestion et de management sous-jacentes au système capitaliste qui nuisent de plus en plus à la santé psychologique du travailleur. Ces logiques s'articulent dans un trio caractéristique du monde du travail actuel, soit l'intensification du travail, la flexibilisation de l'espace-temps et les contradictions professionnelles. Le **deuxième chapitre** explique d'abord en quoi consiste la charge mentale et comment elle peut tirer son origine au cœur du travail ou alors de la sphère domestique et familiale. Ce chapitre élabore ensuite le cadre théorique à partir duquel est appréhendée la charge mentale en tenant compte des rapports de genre. Il sera question des places attribuées aux hommes et aux femmes sur le marché du travail et ce que ces assignations impliquent sur les conditions de travail. Ensuite, nous verrons qu'identifier les stéréotypes et les représentations sociales associés au genre ainsi que leurs impacts sur le parcours professionnel révèle l'ancrage profond et global de la domination masculine dans les mentalités sociales. Le **troisième chapitre** explore les études de diverses disciplines ayant été effectuées au sujet de la souffrance au travail. Ce chapitre décrit donc comment est vécue distinctement la surcharge mentale au travail selon le genre, à savoir comment le fait d'être une femme ou un homme vient jouer sur le mal-être au travail et ainsi moduler les stratégies utilisées dans un souci de préservation de la santé psychologique. Le **quatrième chapitre** envisage la conjugaison des différents thèmes mobilisés dans cette recherche dans la présentation des objectifs de recherche, de la question de recherche générale et de l'hypothèse qui en découle. Le **cinquième chapitre** expose le dispositif méthodologique mis en œuvre dans cette étude. Dans ce chapitre sont exposés le processus de recrutement des participants,

leur portrait, le schéma d'entretien utilisé ainsi que la méthode d'analyse à laquelle j'ai eu recours. Le **sixième chapitre** présente les résultats obtenus ainsi que leur analyse subséquente. Au sein des éléments discursifs obtenus, une division révélatrice a pu être établie d'une part parmi les réalités entourant les métiers majoritairement féminins et les métiers majoritairement masculins, d'autre part par les expériences vécues liées au genre des participants. La **conclusion** résume les principaux résultats de la recherche, décrivant notamment comment la surcharge mentale au travail des participants est traversée des rapports sociaux de genre : elle prend source au sein de stéréotypes, de représentations sociales et de procédures organisationnelles oppressantes.

# Chapitre 1

## Les logiques managériales du marché du travail

En Amérique du Nord, le contexte dans lequel œuvrent les travailleurs s'est grandement transformé au cours des dernières décennies, marqué par le néolibéralisme et les nombreuses coupes gouvernementales. L'idéologie gestionnaire, assoiffée de flexibilité et de productivité, est destinée à rechercher pour l'organisation la meilleure utilisation des ressources financières, matérielles et humaines, afin d'assurer la pérennité de l'entreprise (de Gaulejac, 2006). Le capitalisme et le contexte de libre-échange mondial dans lequel évoluent les organisations du travail mènent de plus en plus à l'exploitation instrumentale des ressources humaines (Boltanski et Chiapello, 2011). Par conséquent, le filet social est de plus en plus fragile.

Alors qu'il peut être à l'origine d'un sentiment de fierté et de valorisation de soi qui fait partie prenante de notre existence, le travail est aujourd'hui de plus en plus écrasant. Autrement dit, les facteurs de stress tels que le manque de temps sont en montée fulgurante chez les travailleurs, devant jongler avec le sentiment d'obéir à des normes de productivité inatteignables, en plus de devoir se soumettre à la tyrannie des procédures d'évaluations. Le nombre élevé d'épuisements professionnels et de crises d'angoisse montre bien la difficulté pour les travailleurs de maintenir le rythme effréné qui leur est imposé (Périlleux, 2001 ; de Gaulejac, 2006 ; Hequet, 2018). À défaut de ressources disponibles, les organisations répondent à ces malaises par des solutions individualisantes, encourageant le travailleur à se considérer lui-même à la fois comme l'auteur des problèmes rencontrés, à la fois comme la clé (de Gaulejac, 2006 ; Hequet, 2018). Bref, le travailleur d'aujourd'hui se retrouve de plus en plus fréquemment face à une perte de sens et une précarité grandissante.

### L'intensification du travail

L'une des transformations majeures ayant vu le jour est l'intensification du travail. À la différence des systèmes fordistes précédents, la stabilité et l'équité au sein de la main-d'œuvre

ne sont pas mises au premier plan. C'est plutôt la productivité, la disponibilité et l'initiative qui sont recherchées chez l'employé, rendant celui-ci individuellement responsable des résultats finaux de l'entreprise (Perilleux, 2001 ; Falzon, 2004 ; de Gaulejac, 2006 ; Bercot, 2011 ; de Gaulejac et Mercier, 2012 ; Marquis, 2016). Cette question a été beaucoup théorisée par Vincent de Gaulejac, selon qui l'imaginaire social est dominé par la logique capitaliste. Cela se traduit par l'instrumentalisation des employés en milieu de travail, où chaque employé est appelé à se dévouer corps et âme à son travail et constamment prouver ses compétences. L'instrumentalisation des salariés semble être aujourd'hui une donnée essentielle à la productivité : « la valeur de chacun est mesurée en fonction de critères financiers. Les improductifs sont rejetés comme étant "inutiles au monde". Or, au travail comme sur le plan personnel, on assiste au triomphe de l'idéologie de la réalisation de soi-même. Chacun est invité à devenir l'entrepreneur de sa propre existence » (de Gaulejac, 2006 : 193).

Non seulement en tant qu'employés nous sommes appelés à maximiser notre productivité, mais de plus, les exigences au travail sont de plus en plus élevées, dépassant même parfois ce que nos compétences permettent. Duxbury illustre ce phénomène en parlant « d'anorexie organisationnelle », qui trouve son origine dans la réduction des effectifs et engendre par le fait même un manque significatif d'employés pour accomplir le travail (Duxbury, 2002 : XVII). Par conséquent, l'intensification du travail entraîne non seulement l'élimination des temps morts, mais implique aussi l'augmentation du nombre de situations d'urgence au travail et des attentes souvent contradictoires, accompagnées d'une réduction de marge de manœuvre fréquente. Sans compter les conséquences occasionnées pour les travailleurs sur le plan de leur santé psychologique, mobilisant de façon accrue leurs capacités cognitives et physiques (Fournier et al., 2010 : 4). L'idéal devient la norme : « la faiblesse, l'erreur, le contretemps, l'imperfection, le doute, tout ce qui caractérise l'humain "normal", n'a plus lieu d'être » (de Gaulejac, 2006 : 202). Les nouveaux modèles d'organisation du travail insistent donc fortement sur l'appel à l'autonomie et à la responsabilité des employés (Poete, 2003 ; Falzon, 2004). Il peut arriver que l'absence d'indications claires quant au travail à accomplir conduise l'employé à « l'autoprescription ». Le danger est qu'il se fixe des objectifs irréalistes, le conduisant inévitablement à un sentiment d'échec. Concernant cette autonomisation des employés, Régine Bercot soutient que « l'individualisation des objectifs et des évaluations

crée une déstructuration des collectifs de travail qui se traduit par une perte des formes de solidarités et d'entraide » (Bercot, 2011 : 42), menant les employés à interioriser les conflits au travail. En effet, l'individu est souvent pris dans des situations où il doit résoudre des contradictions qui sont vécues comme des problèmes personnels (Marquis, 2016, Aubert et de Gaulejac, 2007). Les échecs sont perçus comme étant liés à une incapacité individuelle : « tout se passe comme si s'admettre stressé, déprimé, mal dans sa peau, insomniaque ou angoissé relevait d'une mauvaise gestion personnelle de soi-même et pouvait constituer un indicateur public d'inaptitude ou d'inefficience, handicap certain dans un contexte collectif de course à la performance » (Aubert et de Gaulejac, 2007 : 13). C'est toute une culture de l'entreprise qui forme un cercle vicieux : « si un employé ne fait pas d'heures supplémentaires ou s'il n'accomplit pas de travail à domicile, il n'obtiendra pas d'avancement professionnel et perdra son emploi si des mesures de réduction des effectifs sont appliquées » (Duxbury, 2002 : XVII). Les employés sont donc forcés à être performants s'ils veulent garder leur rang dans la course. Pour reprendre les propos d'Andrew Li et ses collègues (2017), les nouvelles organisations du travail sont basées sur la supposition que le travail devrait être priorisé par rapport aux autres sphères de vie, de façon à s'y consacrer entièrement et intensivement. Les individus qui échouent à rencontrer les exigences du « schéma de dévouement au travail » risquent des conséquences négatives au niveau de leur performance au travail, tandis que ceux étant en mesure de respecter le schéma sont perçus comme des employés modèles auxquels sont présentées des opportunités d'emploi leur étant favorables (Li et al., 2017 : 123).

## **La flexibilisation de l'espace-temps**

L'intensification du travail présuppose donc un engagement à atteindre la meilleure qualité à moindre coût, et ce, le plus rapidement possible. Les relations de type « client-fournisseur » augmentent la pression temporelle, rendant d'autant plus précaires les conditions de travail (Falzon, 2004 : 72 ; Boltanski et Chiapello, 2011). Pour pallier cette pression temporelle, les nouvelles organisations du travail utilisent entre autres les nouvelles technologies de l'information et de la communication (NTIC), permettant aux employés de travailler en réseau et ainsi maximiser leur disponibilité. Les employés ont donc le devoir d'être joignables en tout

temps (Périlleux, 2001 ; Aubert, 2003 ; De Gaulejac, 2006 ; Pailhé et Solaz, 2010 ; de Gaulejac et Mercier, 2012). Les ordinateurs et les téléphones intelligents permettent ainsi un prolongement du lieu de travail dans le temps et l'espace, l'internet étant aujourd'hui le lieu de travail ayant préséance sur les bureaux. Ces nouveaux espaces de travail répondent à l'injonction de flexibilité accrue imposée par les entreprises. De la même façon, Vincent de Gaulejac (2006) affirme que les nouvelles technologies de communication permettent « une utilisation démultipliée du temps, puisque tout temps "mort" peut être immédiatement rempli par une autre activité [...] La réduction des coûts conduit à une colonisation progressive de l'espace-temps intime par des préoccupations professionnelles. Colonisation légitimée par l'urgence, l'exigence de réactivité immédiate. » (de Gaulejac, 2006 : 194). Autrement dit, les temps « morts » sont ceux passés par exemple en transport en commun pour se rendre au travail. Ces moments sont maintenant occupés à prendre des rendez-vous, régler des problèmes professionnels, etc. Si les temps morts sont comblés par des tâches professionnelles, ce n'est par ailleurs que le temps effectivement travaillé qui est rémunéré. Dans beaucoup de cas, les temps de formation et les repos auparavant partiellement intégrés dans la définition de la juste journée de travail sont rejetés du temps travaillé pris en compte (Boltanski et Chiapello, 2011). C'est une pression de l'urgence qui se fait sentir, une exigence de disponibilité permanente que créent les technologies de communication. Cette flexibilité du travail entraîne des horaires irréguliers : on voit se développer « des formes nouvelles de fractionnement du travail » (Falzon, 2004). De nombreux travailleurs se sentent incapables de refuser de faire des heures de travail supplémentaires, généralement dû à la difficulté pour les gestionnaires et les professionnels, plus particulièrement, de répondre aux attentes de leur emploi pendant les heures normales de travail. Nombreux sont ceux qui se rendent au travail le soir, plusieurs soirs par mois. Un travailleur sur trois travaille une partie de ses soirées du week-end, alors que d'autres doivent travailler pendant l'heure du repas au travail (Duxbury, 2002 : XVII). Enfin, la concurrence mondiale est un autre facteur qui vient augmenter l'étendue des heures de travail, puisqu'elle exige dans certains cas de travailler dans d'autres fuseaux horaires, avec l'optique toujours d'offrir le meilleur service, à un prix compétitif.

## Répondre aux exigences contradictoires

Non seulement les exigences professionnelles empiètent de plus en plus sur la vie privée, mais en plus, les prescriptions au travail sont souvent multiples et contradictoires (Périlleux 2001 ; Duxbury, 2003 ; Poete, 2003 ; Falzon, 2004 ; Bercot, 2011 ; Fournier et al., 2010). C'est donc au travailleur de trouver les moyens nécessaires pour satisfaire aux demandes qui lui sont assignées. Alors qu'on lui demande d'être de plus en plus autonome, la pression des supérieurs immédiats ne semble pas reculer. Cela mène donc au phénomène paradoxal « d'autonomie sous contrainte » (Poete, 2003 : 30). Vincent de Gaulejac (2016) parle d'un système « paradoxant » qui prévaut dans le monde du travail. Il explique que face à une injonction contradictoire, on choisit l'une des deux solutions possibles, quitte à renoncer à l'autre. Le choix est donc logiquement possible. L'injonction paradoxale, quant à elle, élimine la possibilité même du choix, débouchant alors sur une impasse. Ainsi, les exigences paradoxales du monde du travail mènent souvent à des responsabilités professionnelles mal définies, ce qui est susceptible de créer une perte de sens et de repères chez les employés (Bercot, 2011). Parmi les éléments considérés comme des contraintes au travail au quotidien figurent la réduction des effectifs ; les informations incohérentes ; les attentes irréalistes et parfois incohérentes de la part des supérieurs; les tâches réalisées en simultané ; l'incapacité de planifier et d'établir des priorités étant donné l'intensité du travail et le peu de temps pour le faire ; l'impact de la bureaucratie ; ainsi que la rétroaction minimale sur le travail quotidien (Duxbury, 2003 : 8 ; Fournier et al., 2010 : IV). Ces conditions mettent les employés dans « une conjoncture inefficace qui devient source d'épuisement et de frustration » (Fournier et al., 2010 : IV). Pierre Falzon (2004) utilise le terme d'« hyper sollicitation » pour désigner le fait d'être constamment appelé à répondre à certaines exigences de l'emploi, comme des délais serrés, de longues heures de travail et de trop grandes responsabilités. Devoir offrir un service de qualité dans un délai temporel restreint peut mener à un conflit de rôles et peut représenter une source de stress pour l'employé. Lorsque les attentes sont contradictoires, les employés sont forcés de choisir entre qualité ou productivité (Fournier et al., 2010 : 4). Même la rémunération des employés est modulée par cette injonction à l'autonomie. Depuis les années 80, l'autonomisation croissante du travail va de pair avec une différenciation ainsi qu'une individualisation des rémunérations. Alors que les rémunérations étaient jusque-là associées à

des postes, elles sont désormais beaucoup plus directement liées à la performance individuelle (Boltanski et Chiapello, 2011). Enfin, l'hyper sollicitation implique l'augmentation considérable de la charge de travail des employés, contribuant à l'accroissement des risques pour leur santé mentale. Les visions de l'employé et de l'employeur étant de plus en plus difficiles à réconcilier, le travail devient pour plusieurs une source de souffrance.

S'enchevêtrent donc trois phénomènes propres au monde professionnel : l'accumulation excessive et intensive des exigences professionnelles ; une pression temporelle croissante due au déploiement du lieu de travail dans l'espace-temps ; l'apparition de plus en plus fréquente de demandes professionnelles contradictoires, voire paradoxales. Ces trois logiques sous-jacentes au marché du travail actuel forment la base du contexte productiviste et oppressant dans lequel œuvrent les travailleurs. Si le marché du travail se présente en soi comme mentalement surchargeant, d'autres facteurs nourrissent cette conjoncture singulière, tel qu'il sera question dans la partie suivante portant sur la façon dont l'effet du genre peut venir moduler la charge mentale vécue au travail.

## **Chapitre 2**

### **Appréhender la charge mentale au prisme du genre**

Pour étudier comment se forme la charge mentale au travail selon le genre, il faut d'abord définir en quoi consiste la charge mentale et d'où elle tire ses origines. Ensuite, il s'agit de se pencher sur les structures de pouvoir établies au sein du marché du travail pour y discerner l'assignation des places selon le genre ainsi que les valeurs et les conditions de travail rattachées. Ce chapitre statue ensuite sur les stéréotypes et les représentations sociales de genre qui ont une incidence directe sur les parcours professionnels des travailleurs. Le croisement entre travail et famille sera enfin abordé.<sup>2</sup>

#### **La notion de charge mentale**

En réponse à l'augmentation de la charge professionnelle, le travailleur doit constamment construire et maintenir une représentation mentale de ses actions, à laquelle s'ajoutent des anticipations, des simulations mentales et de fortes sollicitations mnésiques. Cette représentation mentale correspond à la charge mentale. Bien qu'elle puisse tirer ses origines de multiples contextes, la notion de charge mentale sera abordée dans ce mémoire en prenant compte des sphères professionnelles et familiales. Dans ces circonstances, la charge mentale peut, d'une part, prendre source au sein du milieu professionnel et, d'autre part, puiser ses origines dans l'organisation et l'exécution des responsabilités domestiques et familiales.

#### **La charge mentale professionnelle**

La notion de charge mentale au travail se définit comme « l'ensemble des opérations mentales, des efforts de concentration, de compréhension, d'adaptation, d'attention et de minutie

---

<sup>2</sup> Dans ce chapitre, la charge mentale est abordée principalement en regard des réalités auxquelles font face les femmes, compte tenu du peu de littérature portant sur les réalités que vivent les hommes. Toutefois, celles-ci peuvent généralement se concevoir en contrepartie de ce qui est dit au sujet des femmes.

effectuées par un individu lors de son activité professionnelle, sans oublier les pressions psychologiques liées aux exigences de rapidité, de délai, de qualité d'exécution, à l'obéissance aux règles de la hiérarchie et à la gestion des relations avec les collègues et les tiers, qui génèrent une contrainte psychique de charge mentale : celle-ci est cumulative tout au long de la vie professionnelle » (Officiel Prévention, 2013). Lucie Cuvelier (2012) s'est aussi intéressée à définir la notion de charge mentale de travail. Selon elle, le terme est une simplification de l'expression « charge de travail à dominante mentale », pour dire que l'on s'intéresse principalement aux aspects mentaux d'une tâche. Or, dans la théorie de l'information, la notion de charge mentale est fondée sur l'hypothèse que l'humain possède une capacité très limitée dans le traitement de tout matériau qui se présente à lui :

L'homme est doté d'un canal unique de traitement de l'information ayant une capacité limitée. La charge mentale correspond alors à la proportion de cette capacité limitée qui est mobilisée pour l'exécution d'une tâche. Un autre courant, qui s'oppose à celui du canal unique, se base sur la gestion des ressources attentionnelles. Le modèle de référence considère l'attention comme un réservoir de capacité, de ressources attentionnelles ou de ressources cognitives, susceptibles d'être mobilisées en plus ou moins grande quantité dans les diverses opérations mentales (Cuvelier, 2012 : 122).

En ergonomie, la charge de travail peut représenter le niveau d'exigence d'une tâche ou bien les conséquences de la tâche, tout en prenant en considération l'état de l'opérateur. Falzon (2004) établit une distinction entre la contrainte (ou le niveau d'exigence), qui se traduit par les objectifs à atteindre, les résultats attendus, la qualité à obtenir et l'astreinte (en référence à l'activité) qui représente le degré de mobilisation (physique, cognitive, psychique) de l'opérateur (Falzon, 2004 : 177). En ce qui a trait plus spécifiquement à la charge mentale, l'ergonomie voit la charge mentale comme étant « induite par la réalisation d'une tâche et provoquant une réduction de la capacité mentale à réaliser d'autres tâches » (Falzon, 2004 : 179). Falzon nomme « syndrome de débordement cognitif » la sensation « de débordement, de saturation, l'impression de faire passer l'urgent avant l'important, de ne pas arriver à faire ce qu'on a planifié, sans comprendre pourquoi, et d'insatisfaction du travail accompli » (Falzon, 2004 : 177). Dans les nouvelles organisations du travail, l'effort mental l'emporte sur l'effort physique. Cette sollicitation mentale constante présente un risque d'augmentation du niveau de stress ou de ressentir une fatigue aigüe en situation où les employés sont submergés de

multiplés contraintes (Falzon, 2004 ; Bercot 2011). Or, une fatigue excessive signifie qu'il y a surcharge mentale. La fatigue constitue une grande préoccupation pour les ergonomes, puisqu'un employé aura de la difficulté à parvenir à mobiliser ses ressources pour réaliser une tâche cognitivement exigeante s'il est fatigué (Chanquoy et al., 2007). Il est montré d'ailleurs que la « mobilisation de ressources engagées dans le traitement d'une émotion négative (tristesse, peur, colère) ferait dès lors décroître la quantité de ressources disponibles pour le traitement [d'une] tâche cognitive » (Chanquoy et al., 2007 : 27). En effet, alors que les émotions positives engendrent généralement des traitements cognitifs plus poussés et plus efficaces, les émotions négatives altèrent les traitements cognitifs, montrant ainsi l'importance de considérer les émotions pour comprendre la cognition au travail (Chanquoy et al., 2007).

Pour évaluer les conditions de travail, le modèle de Karasek (1979) est couramment utilisé. Ce modèle est essentiel dans la prise en compte de la charge mentale des employés au travail. Il met en relation deux principales caractéristiques. D'abord, la demande psychologique (ou la charge de travail mentale) implique tout ce qui touche à l'intensité du travail, la quantité des tâches à accomplir, les contraintes temporelles, les interruptions, ainsi que les contradictions dans les demandes reçues. Ensuite, la latitude décisionnelle (ou la souplesse des règles) représente l'autonomie de prise de décision et la mise en œuvre des compétences professionnelles. Ces deux caractéristiques principales s'articulent telles qu'illustrées dans le tableau suivant :

**Tableau I. Le modèle de Karasek**

		DEMANDE PSYCHOLOGIQUE	
		Faible	Élevée
LATITUDE DÉCISIONNELLE	Faible	Travail passif	Travail surchargé
	Élevée	Travail détendu	Travail dynamique

Dans ce modèle, la combinaison d'exigences psychologiques élevées et d'une faible latitude décisionnelle accroît les tensions physiques et psychologiques, ce qui correspond à la catégorie « travail surchargé » du tableau 1. À l'inverse, la combinaison de faibles exigences psychologiques, associées à une forte latitude décisionnelle donne lieu à un travail détendu et donc de faibles tensions. La catégorie « travail dynamique » représente la combinaison d'exigences élevées et d'une forte latitude décisionnelle, qui est associée au bien-être et à l'apprentissage. À l'inverse, le « travail passif » est constitué de la combinaison entre faible demande psychologique et latitude décisionnelle faible : les individus y rencontrent peu de challenges professionnels (Chanquoy et al., 2007 ; Truchot, 2010). À la demande psychologique et la latitude décisionnelle s'ajoute la dimension du soutien social, qui se rapporte à la reconnaissance du travail effectué par la hiérarchie professionnelle et l'appui des collègues (Chanquoy et al., 2007 : 241). Le soutien social au travail joue un rôle de médiateur, au sens où manquer de soutien social au travail constitue un risque pour la santé.

Tandis que la charge de travail permet l'apprentissage, elle peut aussi engendrer de la fatigue. Si le travailleur dispose d'une certaine latitude décisionnelle, il pourra jouer sur les contraintes entourant une tâche. Cependant, lorsqu'un écart est perçu entre les ressources estimées et les contraintes, alors le stress apparaît. Dès lors, le stress peut influencer négativement sur les ressources disponibles, « en augmentant la fatigue et en dégradant la santé, à des degrés divers : le burn-out est l'une de ces dégradations possibles » (Chanquoy et al., 2007 : 242). Or, un travail surchargé est habituellement associé à un stress physique intense, un grand manque de marge de manœuvre dans la prise de décision au travail ainsi qu'une plus faible satisfaction au travail (Rollero et al., 2016 : 469). D'ailleurs, les employés bénéficiant d'un horaire de travail plus souple se sentent « considérablement moins stressés » par le manque de temps (Marshall, 2006). Les travailleurs ayant un emploi de haut niveau bénéficieront de meilleures conditions de travail, associées à une plus grande autorité professionnelle et une meilleure rémunération. De telles conditions mènent nécessairement à un sentiment plus fort de contrôle sur leur travail et ainsi une plus grande satisfaction au travail. À l'opposé, un poste moins élevé dans la hiérarchie est associé à un plus grand niveau de stress, moins de contrôle sur son travail et une moins grande satisfaction au travail (Rollero, 2016 : 469).

## **La charge mentale domestique et familiale**

La notion de charge mentale peut aussi prendre source dans le plan domestique et familial. Plus précisément, ce type de charge mentale correspond à la charge cognitive que représente la gestion des responsabilités ménagères et parentales au quotidien. Elle représente la charge de l'anticipation constante de toutes les charges reliées à la gestion d'une famille et de la maison, bien souvent menée en parallèle avec les obligations professionnelles. Marilyse Hamelin (2017) souligne l'importance de rappeler que la charge mentale n'implique pas uniquement les tâches ménagères, mais aussi la majorité des responsabilités parentales. Le tout s'articule comme un véritable travail invisible, puisqu'il n'est pas reconnu socialement ni économiquement (Robert et Toupin, 2018).

La charge mentale domestique et familiale repose sur la personne se tenant principalement responsable du foyer. Cette personne doit gérer et planifier la majorité des aspects reliés à la maison. Elle se retrouve responsable du bon fonctionnement et, en quelque sorte, de l'épanouissement de tous ceux qui vivent dans la maison, ce qui risque de développer chez elle une surcharge mentale. Elle porte, en quelque sorte, le poids du bonheur familial. La charge mentale se développe davantage comme « un "empilement" de tâches à réaliser et de situations à gérer que d'une succession, même si les deux phénomènes coexistent » (Schneider, 2018 : 68). Ce sont principalement les femmes qui composent avec une plus grande charge mentale, assumant davantage la charge des tâches domestiques et familiales. En effet, il est amplement démontré dans la littérature que le temps total consacré au temps d'activités domestiques et familiales est beaucoup plus important pour les femmes que pour les hommes (Duxbury, 2002 ; Tahon, 2003 ; del Río Carral et al., 2009 ; Pailhé et Solaz, 2010 ; Bercot, 2011 ; Zimmermann, 2011 ; Bercot, 2015 ; Bourgault, 2016). En effet, au Québec, les femmes assument au moins deux tiers du travail domestique et prennent davantage en charge de s'occuper de parents âgés en perte d'autonomie (Bourgault, 2016 : 5). Du côté de la France, la situation est pratiquement la même qu'au Québec : les femmes effectuent également la majorité des tâches ménagères et parentales, soit 71% et 65%, respectivement (Champagne et al., 2015 : 209). En 2005, les Québécoises consacraient 2,9 h par jour à ces tâches comparativement à 1,9 h par jour pour leurs partenaires masculins (Seery, 2014 : 217).

Toutefois, il semble que les hommes soient de plus en plus impliqués dans la prise en charge des tâches domestiques et parentales, ceux qui n'en assument aucune sont aujourd'hui de plus en plus rares (Champagne, 2015 ; Marshall, 2006). La participation massive des femmes au marché du travail dans la dernière décennie laissait présager l'établissement d'une « révolution de la répartition du travail selon le sexe », mais le changement est lent (Marshall, 2006). Malgré la plus grande participation des femmes au marché du travail, le temps passé à effectuer les tâches domestiques et parentales ne s'est pas réduit, il a même augmenté de 9 minutes par jour au cours des dernières années (Champagne et al, 2015 : 221).

Ce type de charge mentale serait décuplé par le poids qu'ont à porter les femmes quant à leur place sur le marché du travail : « une des causes présumées de l'injustice persistante entre la situation de la femme et celle de l'homme dans le cadre domestique résiderait dans la division sexuée du travail. Les tâches dévolues aux femmes ne sont pas les plus valorisantes » (Schneider, 2018 : 47). Non seulement leur place dans la division du travail peut être mentalement préoccupante, la planification qu'elles doivent effectuer pour le foyer se fait souvent sur les heures de travail. Cette planification peut d'ailleurs s'avérer complexe lorsque l'emploi occupé est précaire. Les préoccupations mentales que nous avons par rapport à notre vie personnelle ne cessent pas toujours du tout au tout lorsque nous sommes au travail. Les deux mondes sont perméables et cette juxtaposition de charges mentales professionnelle et domestique peut faire en sorte de devenir surcharge. Par exemple, deux fois plus de femmes que d'hommes (30% contre 15%) prévoient les courses alimentaires lorsqu'elles sont au travail (Pailhé et Solaz, 2010 : 34).

## **Surreprésentation genrée au travail : l'impact sur le parcours professionnel**

### **L'assignation des places sur le marché du travail**

Bien que la condition des femmes sur le marché du travail des sociétés occidentales ait grandement évolué au cours des dernières décennies, de nombreuses inégalités persistent entre les hommes et les femmes. D'abord, dans la division du travail, les individus occupent généralement des positions spécifiques selon leur genre. Les femmes n'exercent pas les

mêmes types d'emplois que les hommes, même si leur taux d'activité est croissant. L'existence d'un rapport social de genre pousse les femmes à occuper des places spécifiques sur le marché du travail, devant donc contribuer au travail de production, ainsi qu'au travail de reproduction et d'éducation (Bercot, 2015 : 6). Les femmes se retrouvent largement concentrées dans le secteur tertiaire, c'est-à-dire dans l'espace du relationnel, qui exige de se mettre au service des besoins des autres (Chevrier, 2003 ; Falzon, 2004 ; Volkoff et al., 2009 ; Bercot, 2011 ; Bourgault, 2016 ; Li, 2017). En France, 87% des femmes salariées travaillent dans le secteur tertiaire et 11% dans le secteur industriel. Elles représentent 70% des employés administratifs et 81% des employés de commerce ou de service, comparativement à 18% du groupe ouvrier (Bercot, 2012 : 30). On exige généralement des hommes sur le marché du travail des efforts brefs et intenses alors que l'on demande aux femmes de la dextérité, de la concentration et de la précision (Gadrey, 2001 ; Bercot, 2012). Ainsi, contrairement aux compétences de maîtrise, d'objectivité, de rationalité, d'abstraction, de compétition, de force et d'indépendance que l'on assimile aux hommes et qui sont valorisées et perçues comme des valeurs promouvant une carrière fructueuse, les valeurs associées aux compétences professionnelles des femmes supposent de l'attention, du dévouement, de l'altruisme, de la sensibilité, de l'intuition, de l'empathie, de la minutie et de la rigueur, et sont moins valorisées que les premières sur le plan professionnel (Falzon, 2004 ; Kergoat, 2010 ; Bercot, 2011 ; Boni-Le Goff et al., 2015 ; Li, 2017). D'ailleurs, les femmes auront plus souvent à assumer la tâche de masquer leur colère et leur agressivité, sans quoi elles sont perçues comme émotives, ou instables : « lorsqu'un homme exprime sa colère, on la juge "rationnelle" ou compréhensible, une colère qui indique non pas la faiblesse de caractère, mais une conviction profonde. Mais, lorsque les femmes expriment un degré équivalent de colère, ce sera plus probablement interprété comme un signe d'instabilité personnelle » (Hochschild, 2017 : 194). Si les femmes doivent contrôler leurs sentiments de colère, les hommes doivent maîtriser leurs sentiments de peur et de vulnérabilité (Hochschild, 2017 : 183).

Cette division sociale établie sur le genre vient jouer sur plusieurs dimensions en ce qui a trait au travail. Elle peut notamment déterminer « des représentations sociales des capacités humaines ; le type de formation reçue et le rapport à la formation ; la division sexuelle de l'assignation des tâches et des exigences, des modes opératoires et des stratégies ; l'interaction

entre le travail et la vie hors travail, et la représentation sociale des conséquences, pour la santé, de l'activité de travail » (Falzon, 2004 : 302). Or, les places occupées par les femmes dans ce rapport de pouvoir sont modulées par les conceptions de genre soutenues par les groupes en position de pouvoir. Par exemple, les embûches et les aléas de carrière sous-jacents aux parcours inégaux des femmes par rapport aux hommes s'expliquent souvent socialement par « des imperfections, des manques d'aptitude ou de confiance en elles des femmes et non par des blocages institutionnels » (Meynaud et al., 2009 : 22).

Dans la division du travail, les femmes sont plus souvent impliquées dans le domaine du *care*, alors que les hommes font plus souvent face à des pénibilités et des risques physiques (Volkoff et al., 2009 : 13). Effectivement, ils sont plus souvent exposés à de nombreuses situations dangereuses, telles que devoir porter de lourdes charges, faire face à des dangers physiques, un environnement inconfortable, des horaires prolongés, des vibrations, etc. Néanmoins, devant « la plus grande probabilité que les hommes reçoivent des promotions, la charge physique du travail des femmes reste constante avec l'ancienneté, alors que celle des hommes diminue ». (Messing et Chatigny, 2004 : 305). L'endurance au travail, notamment la nécessité de garder une posture statique, est très souvent exigée dans les emplois féminins, surtout dans les sociétés nord-américaines où on justifie cette exigence par l'image du service (Messing et Chatigny, 2004 : 305). Le travail de *care* est celui que l'on retrouve dans le secteur public et qui se qualifie davantage comme reproductif, autrement dit, les emplois impliquant l'administration de soins, l'éducation des enfants ou encore l'aide apportée à une personne âgée ou malade. Ce travail est souvent du travail effectué dans la sphère familiale, comme l'attribution de soins, l'empathie, la prise en charge des problèmes d'autrui. Ce type de travail implique donc beaucoup de répétition, puisque ces femmes doivent reproduire le même type de posture dans les deux portions de leur « double journée » (Bercot, 2011).

L'ouvrage domestique et de soins est souvent considéré comme quelque chose de simple, léger, voire naturel, comparativement au travail des hommes considéré socialement comme plus lourd (Gadrey, 2001 ; Kergoat, 2010 ; Lapperrière, 2010 ; Bercot, 2015). Ces travailleuses du *care* ne sont pas perçues comme contribuant pleinement à la société : leur travail est invisible. Ce manque de reconnaissance se perçoit dans l'inégalité salariale, les heures

supplémentaires exigées, ou encore les stages non rémunérés des emplois typiquement féminins (Molinier, 2003 ; Noiseux, 2014 ; Seery, 2014 ; Bourgault, 2016 ; Robert et Toupin, 2018). Pourtant, certains métiers comme celui des infirmières nécessitent des efforts physiques comme soulever les patients régulièrement. Ainsi, de par la place qu'elles doivent occuper sur le marché du travail, les femmes semblent s'habituer « aux pesanteurs de ce travail "léger" [...] au prix d'une "fatigue nerveuse" allant jusqu'aux crises de nerfs et à la dépression » (Teiger et Vouillot, 2015 : 26). Par ailleurs, lorsque le métier demande de se soucier du bien-être des autres, il est difficile de se soumettre à des exigences évaluatrices qui contredisent le sens du travail. Occuper ce type de métier expose donc les femmes à la possibilité d'une perte de sens, considérant les formes d'évaluation du travail qu'on leur impose qui sont souvent peu réalistes et ne s'appuient que sur des résultats visibles ou numériques (Bercot, 2015 : 7). Le travail féminin se voit alors déprécié devant une interprétation des valeurs dominantes de la société qui valorise encore aujourd'hui le travail dit masculin. Pour leur part, le travail des hommes est plus formalisé : « les hommes ressentiraient de ce fait plus souvent leur travail comme complexe, ce qui dévalorise par contraste le travail des femmes » (Bercot, 2011 : 29). Ou alors, lorsque les femmes tentent de faire carrière dans un milieu typiquement masculin, elles se heurtent à « la résistance des stratégies collectives viriles ». Elles continuent d'être jugées de par leur être-femme, soit perçues comme vulnérables. On s'attend d'elles qu'elles soient des assistantes dévouées et discrètes et non qu'elles accèdent à un poste à majorité masculine, comme le poste de consultant (Molinier, 2003 : 211).

Aujourd'hui, l'accent mis sur la mixité de genre au travail incite les femmes à montrer leur valeur pour l'entreprise. Autrement dit, elles sont sommées de prouver dans l'immédiat qu'en tant que femmes, elles sont en mesure de s'investir dans la performance économique et ainsi se distinguer en fonction d'un « engagement subjectif et politique total [où] [...] l'exigence de subordination est alors, en quelque sorte, redoublée par l'injonction à la performance » (Meynaud et al., 2009 : 21). Des modèles de la bonne salariée se sont tranquillement établis dans la majorité des entreprises, naturalisant les « différences entre les genres » et se les réappropriant par le management. Dans le même sens, il est également intéressant de constater que certains auteurs dans la littérature conçoivent la notion de performance comme étant strictement reliée au milieu de travail. Par exemple, la performance au travail est expliquée,

pour Charles-Pauvers et ses collègues (2007), par des traits de personnalité, des motivations ou des affects individuels, de qualité des équipements, ou de la situation du marché. Or, ce genre d'étude fait fi de tout contexte hors travail, qui peut inévitablement venir jouer sur la performance au travail. Les femmes qui travaillent, étant sursollicitées à la maison, peuvent évidemment voir leur performance professionnelle affectée compte tenu du rôle qu'elles ont à assumer et de la lourde charge mentale qu'elles doivent gérer.

### **Statut économique**

Qu'ils occupent le même emploi ou non, les hommes et les femmes sont très souvent soumis à des conditions de travail différentes. Dans beaucoup de cas, leurs modalités d'emploi diffèrent, même en ayant un titre professionnel identique. Notamment, si elles sont en moyenne plus scolarisées, les salaires sont moins élevés chez les femmes que chez les hommes à qualifications ou travail semblables (Molinier, 2003 ; Tahon, 2003 ; Plaisier et al., 2008 ; Bercot, 2011 ; Rose, 2013 ; Teiger et Vouillot, 2013 ; Noiseux, 2014 ; Seery, 2014 ; Bercot, 2015 ; Bourgault, 2015). En 2016, à travail égal, les femmes au Canada recevaient un salaire 29% inférieur aux hommes (Bourgault, 2016 : 5). Au Québec, entre 2000 et 2015, si l'on pouvait se réjouir que la rémunération moyenne des travailleuses de 25 à 54 ans ait augmenté annuellement de 3%, les travailleurs salariés du même groupe d'âge ont eu une augmentation moins forte, mais sont quand même toujours avantagés sur le plan de la rémunération horaire (Institut de la statistique du Québec, 2016 : 9). L'écart salarial homme-femme en 2018 a atteint 3 \$ l'heure au Québec, favorisant les hommes (Institut de la statistique du Québec, 2018). En France, les travailleurs pauvres sont à 80% des femmes (Molinier, 2003 : 19). Cette moindre rémunération s'explique entre autres par le fait qu'elles sont concentrées dans les emplois moins rémunérateurs et elles travaillent en moyenne moins d'heures que les hommes. Les emplois typiquement féminins sont généralement sous-évalués et sous-rémunérés (Rose, 2013). La dynamique de vulnérabilité économique touche même celles qui décident de quitter leur statut de salariées pour devenir travailleuses autonomes. En effet, les formes les plus précaires du travail autonome touchent davantage les femmes que les hommes (Desrochers, 2000 ; Noiseux, 2011). Elles n'échappent pas aux inégalités qui touchent l'ensemble des femmes sur le marché du travail : « les femmes sont généralement

moins nombreuses que les hommes parmi les travailleurs indépendants et leur revenu est dans l'ensemble inférieur à celui des hommes » (Laufer, 2004 : 123). Enfin, le statut économique implique aussi l'aspect du chômage. Bien que les hommes soient globalement avantagés sur le plan économique comme en témoignent les statistiques précédentes, ils sont pourtant ceux étant le plus touchés par le chômage. En 2016, le taux de chômage était plus élevé pour l'ensemble des hommes au Québec, à raison de 8,1 %, alors qu'il était de 6% pour l'ensemble des femmes (Institut de la statistique du Québec, 2017). Les conséquences du chômage peuvent être nombreuses. Cela ne se réduit pas uniquement à la perte de rémunération : il peut aussi présenter des dangers pour la santé, tels qu'un sentiment d'inutilité, l'effritement du statut social, le syndrome dépressif qui peut également s'exprimer sur le plan somatique (Falzon, 2004 : 78).

### **Types d'emplois plus précaires**

La situation économique des femmes est d'autant plus précaire lorsqu'elles sont placées dans la catégorie des emplois atypiques (Chevrier, 2003 ; Rose, 2013 ; Noiseux, 2014 ; Bourgault, 2016). Un emploi dit atypique inclut le travail à temps partiel, le travail temporaire, le travail autonome, le cumul d'emplois ainsi que le travail invisible (par exemple le travail des aides familiales) (Noiseux, 2014 : 110). En 2016 au Québec, il y avait plus de 740 000 emplois atypiques chez les travailleurs contre environ 790 000 chez les travailleuses (Institut de la statistique du Québec, 2016 : 7). Si l'écart n'est pas majeur, on notera que les femmes sont davantage touchées par la progression de l'emploi à temps partiel au Québec (Noiseux, 2011). En effet, en 2011, au Québec, 12,5 % des emplois étaient des emplois occupés à temps partiel par des femmes, contre 6,8 % occupés par des hommes (Institut de la statistique du Québec, 2011). De 2001 à 2011, la proportion des emplois à temps partiel occupés par des femmes était plus élevée que celle des hommes, soit le double, et cet écart est demeuré relativement stable (Institut de la statistique du Québec, 2011). En s'intéressant au cas de la France, autour de 80 % des emplois à temps partiel étaient occupés par des femmes en 2009 (Volkoff et al., 2009 ; Meynaud et al., 2009). Si l'on regarde spécifiquement chez les femmes en emploi, plus de 30% d'entre elles travaillent à temps partiel (Volkoff et al., 2009 : 12). L'étude de Chevrier et Tremblay (2003) montre que la raison principale relevée par les femmes travaillant à temps

partiel pour leur statut d'emploi est de prendre soin des enfants. Contrairement à une croyance assez répandue, la plupart des femmes employées à temps partiel ne choisissent pas nécessairement de l'être et sont de moins en moins nombreuses à le souhaiter (Noiseux, 2011). En fait, près d'une sur trois souhaiterait travailler davantage (Volkoff et al., 2009 : 12). Le marché du travail actuel ne propose que très peu d'emplois à temps partiel offrant des conditions de travail intéressantes et, considérant cela, le travail à temps partiel ne peut qu'être synonyme de précarité (Gadrey, 2001 ; Seery, 2014).

Le marché du travail tourne donc autour d'un processus de « centrifugation de l'emploi » qui crée des discriminations systémiques visant les femmes. Ce processus de centrifugation implique une hiérarchisation des emplois en fonction du statut d'emploi, au détriment surtout des femmes. Une majorité de femmes en occident sont concentrées dans des secteurs professionnels plus précaires et peu prestigieux. Elles sont d'ailleurs surreprésentées dans le travail à temps partiel, devant, pour beaucoup d'entre elles, assurer une conjugaison flexible de leur rôle de parent principal. Les femmes sont ainsi contraintes de toucher un salaire plus bas, un accès restreint aux régimes de protection sociale et à la représentation syndicale (Noiseux, 2014, 121).

## **Division hiérarchique et plafond de verre**

À la division genrée des activités professionnelles s'ajoute une division hiérarchique. En effet, les femmes accèdent beaucoup plus difficilement aux responsabilités hiérarchiques (Molinier, 2003 ; Laufer, 2004 ; Fortier, 2008 ; Plaisier et al., 2008 ; Meynaud et al., 2009 ; Volkoff et al., 2009 ; Bercot, 2011 ; Bourgault et Hamrouni, 2016 ; Rollero, 2016 ; Quadlin, 2018 ; Beauregard et al., 2018). Très peu de femmes accèdent aux fonctions dirigeantes même à ancienneté et diplômes équivalents des hommes. En effet, la situation est éloquentes lorsqu'on constate que seules 17% d'entre elles occupent des postes de décision de haut niveau contre 33% pour les hommes (Bercot, 2011 : 30). Le concept de « plafond de verre » illustre bien ce phénomène. Le « plafond de verre » agit comme une barrière invisible qui empêche les femmes d'accéder à des postes plus élevés dans la hiérarchie professionnelle, sans considérer leurs compétences et qualifications, voire qui « marque une sorte de frontière imperceptible entre les femmes et le pouvoir d'initiative » (Molinier, 2003 : 75). À ce concept, Chiara Rollero ajoute celui du « plancher collant » qui signifie l'absence de mobilité d'emploi au-delà de l'entrée initiale sur le marché du travail (Rollero, 2016 : 470). Et, même lorsqu'elles réussissent à occuper des postes de leader, le travail des femmes est encore critiqué et interprété à l'aune des valeurs dominantes masculines. Autrement dit, le leadership féminin est souvent décrit comme étant de type relationnel, ce qui va à l'encontre des qualités de leader généralement recherchées, et est souvent jugé comme inférieur à celui des hommes. Pourtant, des études indiquent que de nombreux travailleurs perçoivent le leadership féminin comme étant « plus compétent et de nature plus transformationnelle que celui des hommes » (Fortier, 2008 : 62). En effet, le leadership transformationnel « ajoute une dimension affective fondée sur la rétroaction continue, la confiance et le dépassement de soi des employés », ce qui est sans contredit bénéfique pour le bon fonctionnement de l'entreprise (Fortier, 2008 : 62). Ainsi, le fait de souligner la reconnaissance dans les entreprises d'une particularité féminine dans les postes de leaders contient aussi son lot de perversités, puisque cette focalisation sur le genre du leadership dans les fonctions de direction est fondée sur l'idée que les compétences féminines sont jugées sur la base de ce qu'est un bon manager – un management « au masculin », dans lequel on retrouve des traits tels que l'agressivité, la compétition et l'esprit de domination (Laufer, 2004 ; Meynaud et al., 2009). Laufer avance qu'il faudrait cesser de

considérer les femmes comme ne pouvant s'inscrire que dans le maintien des normes masculines dominantes, mais plutôt reconnaître qu'elles sont en mesure de transformer le style de management et les formes de pouvoir à part entière (Laufer, 2004). À l'opposé, les hommes – très minoritaires – qui travaillent dans des milieux traditionnellement féminins ne se butent pas, eux, à un plafond de verre, mais sont davantage susceptible de bénéficier « d'escalators de verre » qui les envoient souvent vers les sphères les plus valorisées et les mieux rémunérées de ces milieux (Meynaud et al., 2009 : 17).

Ensuite, le courant méritocratique qui domine la pensée actuelle prétend permettre aux femmes de progresser sur le marché du travail par les efforts qu'elles entreprennent. Or, ce courant nie les aspects structurels qui sont au fondement des inégalités dont font l'objet les femmes. De fait, les conditions d'accès à des postes supérieurs sont difficiles pour les mères de famille, qui sont soumises pernicieusement à « un processus d'éviction des femmes des postes les plus hauts [s'effectuant] par la mise en place de réunions tardives, de discussions informelles avec supérieurs le soir, les sorties entre hommes après le travail, etc. » (Bercot, 2015 : 7). Les organisations, en se basant sur la reconnaissance méritocratique, sont des lieux stratégiques pour l'exercice du pouvoir : le pouvoir reste ainsi entre les mains des hommes. Cela dit, bien que les organisations soient des lieux où les femmes accèdent de plus en plus aux positions hiérarchiques supérieures, ce sont aussi « des lieux où se structurent les relations de pouvoir et les processus informels, souvent inégalitaires, qui déterminent l'accès aux postes de pouvoir » (Laufer, 2004 : 119). Les femmes sont absentes des postes de haut niveau, c'est-à-dire là où notamment se prennent les décisions les plus importantes et transformatrices, et sont prises dans les types d'emploi où elles n'ont aucune flexibilité d'horaire (Molinier, 2003 ; Bourgault et Hamrouni, 2016).

## **Les stéréotypes de genre enracinés dans les représentations sociales**

La violence symbolique, au même titre que l'entend Butler (2005), se manifeste « au travers des systèmes d'interprétations et des codes de lecture des événements qui façonnent l'opinion » (Haicault, 2014 : 4), c'est-à-dire par le biais des divers systèmes de pensée, de croyances,

dans le langage, notamment par les stéréotypes. Un stéréotype se définit comme une croyance qu'une personne entretient au sujet des caractéristiques des membres d'un groupe différent du sien. Ainsi, un stéréotype consiste en une généralisation touchant un groupe de personnes, ce qui les différencie des autres. Le genre est l'une des dimensions faisant l'objet de stéréotypes. Ces fausses croyances sont produites comme relevant d'une évidence, d'un caractère universel et incontestable, reposant « sur le dogme de la différence de sexes fondée en nature, en biologie » (Haicault, 2014 : 4). Or, bien qu'il existe des stéréotypes genrés s'adressant spécifiquement aux hommes, les stéréotypes de genre sont très souvent dirigés vers les femmes et s'étendent jusque dans leur milieu professionnel. À titre d'exemple, les travailleuses de la restauration font régulièrement face à des clients qui leur manquent de respect, voire qui manifestent du mépris à leur égard, en raison des représentations qu'ils entretiennent d'elles. Autrement dit, elles sont souvent représentées comme « des personnes non scolarisées ou non intelligentes » (Lapperrière et al., 2010 : 43). Du fait de ces représentations peu flatteuses, les serveuses sont parfois gênées de dire ce qu'elles font dans la vie à un groupe de personnes ou à quelqu'un qui leur plaît. Devant ces représentations sociales entretenues à leur égard, la plupart des serveuses ne se sentent pas reconnues dans leur travail et trouvent injuste le mépris engagé suite à l'ampleur des efforts qu'elles déploient et la charge mentale avec laquelle elles doivent composer lorsqu'elles sont au travail (Lapperrière et al., 2010 : 46). Un autre exemple de stéréotypes de genre au travail est présenté dans une étude faisant la comparaison de l'expérience professionnelle de professeurs d'université, hommes et femmes. Les résultats montrent que « les étudiants attendaient des professeures qu'elles soient plus chaleureuses et qu'elles leur prodiguent plus d'encouragements que leurs homologues masculins » (Hochschild, 2017 : 188). Ainsi, en fonction des attentes correspondant aux stéréotypes selon le genre, il y avait beaucoup plus de femmes professeures perçues comme étant froides. Le fait de montrer beaucoup de tact, de gentillesse et la capacité à cerner les sentiments d'autrui est fortement associé aux représentations sociales d'une femme adulte normale (Hochschild, 2017).

Les stéréotypes de genre peuvent donc se manifester sous la forme de pratiques discriminatoires. Plus largement, il peut y avoir cas de discrimination systémique à l'égard des femmes au travail. La discrimination systémique, par définition, peut entraîner des

conséquences dommageables pour un groupe d'individus en raison de caractéristiques souvent visibles, comme le sexe, l'âge, ou la couleur de la peau. Ce type de discrimination se comprend comme :

La somme d'effets d'exclusion disproportionnés qui résultent de l'effet conjugué d'attitudes empreintes de préjugés et de stéréotypes, souvent inconscients, et de politiques et pratiques généralement adoptées sans tenir compte des caractéristiques des membres de groupes visés par l'interdiction de la discrimination (Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse, 2018).

Sur le marché du travail, la discrimination systémique peut prendre la forme de perspectives d'embauche et d'avancement désavantageuses. Les places réservées aux femmes sur le marché du travail sont souvent justifiées par des stéréotypes, et sont ainsi écartées de certains métiers et responsabilités (Bercot, 2012 : 30). Devant ces multiples évictions, force est de constater que les comportements des femmes ne sont plus considérés pour eux-mêmes, mais sont plutôt interprétés à l'aune de stéréotypes attribués à l'ensemble des femmes (Fortier, 2008 ; Désert, 2002), ce que Désert nomme la dé-individuation (Désert, 2002 : 556). L'étude de Zimmermann montre que certains employeurs développent une double méfiance envers les femmes à l'embauche, d'abord face à leur possible inexpérience associée au jeune âge, qui s'ajoute à l'éventualité d'une grossesse. Ainsi, les femmes peuvent être discriminées entre autres parce qu'on leur associe en amont la prise en charge des responsabilités familiales, et donc des disponibilités moindres, avant même qu'elles aient fondé une famille. Certains employeurs présument donc qu'il est inévitable que la femme en âge de procréer le fasse, et qu'à la suite elle ne soit pas en mesure d'assurer les exigences d'engagement et de productivité du milieu de travail. Par ailleurs, à qualification égale, la période d'installation professionnelle s'allonge pour les femmes comparativement aux hommes : « là où le seul fait de travailler légitime les ambitions de carrière chez les hommes, les femmes se sentent en outre sommées de produire des preuves de qualification » (Zimmermann, 2011 : 89). Ainsi, les femmes doivent travailler plus fort et plus longtemps que les hommes pour égaliser les chances d'être embauchées dans certains secteurs du marché du travail (Zimmerman, 2011 : 90), comme si l'effet « plafond de verre » s'exerçait sur les femmes comme une frontière rigide, même préalablement à l'embauche.

Non seulement les stéréotypes de genre affectent les femmes à l'embauche, mais c'est le cas aussi en situation d'évaluation. L'étude d'Andrew Li et ses collègues (2017) illustre la force de ces stéréotypes en s'intéressant aux perceptions des employeurs sur les conflits travail-famille des employés. Ses conclusions : les employeurs sont plus enclins à interpréter certaines informations d'une manière concordante avec les stéréotypes de genre. Autrement dit, s'ils pensent que les femmes mettent leur famille au premier plan, soit de façon prioritaire au travail, les perceptions des employeurs seront nécessairement modulées en fonction de ces croyances déjà acquises. Par exemple, si un employeur possède la croyance que les employés masculins sont plus propices à mettre leur carrière en haut de leur liste de priorité par rapport à la famille, provenant de l'idée qu'ils ont le rôle de pourvoyeur, ils auront plus tendance à remarquer et à interpréter les comportements d'un employé masculin en fonction de ces croyances préexistantes : ils percevront davantage le travail comme étant en conflit avec la famille que le contraire. Du côté des employées féminines, si les employeurs croient d'avance que celles-ci mettent leur famille en priorité par rapport au travail, ils auront tendance à interpréter leurs comportements en concordance des rôles, et ainsi se dire que la famille de ces employées empiète sur leur rôle professionnel. Ainsi, il est possible que l'évaluation du travail des femmes soit biaisée par ces croyances préexistantes et ainsi bloquer certaines possibilités d'avancement professionnel ou simplement effacer la reconnaissance au travail. Les stéréotypes de genre viennent donc fortement catégoriser les employés selon leur genre, ce qui fait encore tourner la roue au détriment des femmes et les maintient dans des situations professionnelles précaires, sans compter le renforcement du plafond de verre bien établi au-dessus de leurs têtes, rendant difficile la mobilité d'emploi.

### **L'intériorisation des stéréotypes de genre et l'impact sur les perceptions de soi**

Les stéréotypes de genre peuvent avoir des répercussions négatives chez les individus, spécialement sur leur perception d'eux-mêmes et de leurs capacités. L'intériorisation mentale des stéréotypes de genre peut se comprendre au regard de l'étude de Victor Thiessen (2007), qui a comparé des jeunes femmes et jeunes hommes de 18 à 20 ans, dans l'évaluation qu'ils faisaient d'eux-mêmes en ce qui concerne leurs compétences mathématiques (numériques) et

leurs compétences en langue (oral, écriture, lecture). Les résultats de cette étude montrent que les hommes évaluent leurs compétences numériques de façon supérieure à l'évaluation que font les femmes de leurs propres compétences numériques, alors qu'en réalité leurs performances sont comparables. Thiessen en conclut que c'est un effet de stéréotype de genre qui vient influencer les auto-évaluations des participants. L'auteur émet également l'hypothèse, au regard de ces résultats, que les jeunes adultes choisissent suite au secondaire un programme d'études qui maximise leurs forces perçues et évite leurs faiblesses perçues. Les femmes auraient donc plus tendance à se diriger vers un métier requérant des compétences langagières et humaines, alors que les hommes iront vers des emplois exigeant de mettre en valeur leurs compétences numériques (résolution de problème, informatique, etc.) Cet exemple est tout à fait pertinent puisqu'il montre comment les rapports de genre sont ancrés profondément dans les individus et influencent leur manière de se percevoir et d'agir.

Dans le même sens, Désert (2002) a mené une étude en s'intéressant à l'intériorisation des stéréotypes, à savoir si le risque d'être perçu comme confirmant un stéréotype négatif viendrait diminuer la performance individuelle. Désert a donc demandé à des femmes et des hommes de passer un test de mathématiques difficile. Celui-ci était présenté soit comme ayant déjà montré des résultats différents selon que le répondant était un homme ou une femme, soit comme n'ayant jamais montré de résultats différents selon le sexe. Selon les résultats obtenus à l'expérimentation, les femmes ont moins bien réussi le test que les hommes lorsque les consignes faisaient référence au stéréotype, même indirectement. Dans le cas contraire, lorsque les consignes ne faisaient mention d'aucun stéréotype, les hommes et les femmes ont présenté le même taux de réussite au test (Désert, 2002 : 559). L'étude de Désert va encore plus loin en montrant que même les membres d'un groupe social dit dominant peuvent être menacés par un stéréotype qui leur est associé (Désert, 2002 : 560). En définitive, « le simple fait de rendre saillante une certaine identité sociale avant d'entamer une tâche peut suffire à modifier la performance des sujets » (Désert, 2002 : 562).

Enfin, plus le statut social d'un individu est bas, plus sa vision du monde ou ses sentiments personnels seront susceptibles d'être discrédités. De plus, le déficit de reconnaissance de l'investissement au travail peut mener à une dégradation de la santé, autant physique que

psychologique. Ces formes de discrimination contribuent à un certain malaise au travail, où ne pas pouvoir construire une carrière satisfaisante peut assurément être générateur de stress (Bercot, 2011 : 31). Cette mise au point aide à mieux comprendre de quelle façon certaines femmes sont discriminées directement et systématiquement au travail, simplement de par leur être-femme, ou alors en raison de motifs familiaux.

## **Le croisement entre le travail et la famille**

Les femmes, et plus particulièrement les mères de famille, sont d'une certaine manière forcées de se contenter de conditions d'emploi moins généreuses et d'avoir moins de possibilités d'avancement que les hommes. Occuper une place prioritaire dans les sphères domestique et familiale restreint leur marge de manœuvre quant à l'usage de leur temps et rend souvent leur parcours professionnel chaotique. Au Québec en 2011, près de 76% des femmes âgées de 25 à 44 ans ayant un enfant de moins de 6 ans étaient en emploi. La situation professionnelle des femmes fluctue davantage suite aux naissances comparativement aux hommes : « les naissances entraînent des sorties d'activité pour les femmes, des passages à temps partiel, des réorganisations importantes des horaires de travail ou encore des changements de poste » (Pailhé et Solaz, 2010 : 32). De nombreuses femmes préféreraient continuer à travailler, mais l'absence de services de garde adéquats ou abordables revient souvent comme une raison importante d'arrêt de travail (Pailhé et Solaz, 2010). Enfin, il semble que la combinaison des rôles de travailleur et de parent ait des significations différentes pour les hommes et pour les femmes. Il est démontré qu'avoir un emploi peut avoir des répercussions positives pour l'image de soi chez les pères, alors que cela peut être associé à un sentiment de culpabilité chez les mères qui travaillent. Les mères se retrouveraient plus à risque de développer des symptômes anxieux ou dépressifs que les pères (Plaisier et al., 2008). Ainsi, les mères de famille semblent retirer moins de bénéfices non économiques du rôle de travailleuse, tels que l'estime de soi et la réalisation personnelle.

## **Conciliation entre travail et vie personnelle**

Le conflit entre le travail et la vie personnelle implique dans beaucoup de cas une surcharge des rôles, c'est-à-dire avoir l'impression de manquer de temps pour faire tout ce qu'il y a à faire, pouvant engendrer une fatigue émotionnelle ou physique. Il arrive qu'il y ait interférence de la famille dans le travail, c'est-à-dire lorsque le rendement professionnel est affecté par exemple par un enfant malade ou des conflits familiaux. L'inverse se produit aussi, soit l'interférence du travail dans la famille, par exemple lorsque le travail empêche d'assister à une activité sportive d'un enfant, de participer pleinement à la vie familiale, ou cause l'augmentation des conflits familiaux dus au stress (Duxbury, 2002 : 3). Certains individus ressentent avoir moins de temps pour soi ou pour la famille en raison du travail, alors que d'autres pensent l'inverse, c'est-à-dire que « leurs rôles de parent ou de conjoint les empêchent d'être le genre d'employés qu'ils souhaiteraient être (Duxbury, 2003 : 31).

Or, face aux pratiques organisationnelles et aux politiques gouvernementales familiales insuffisantes, les familles doivent trouver le moyen d'assumer leurs responsabilités professionnelles, au détriment de leur famille et de leur propre bien-être. Cela fait en sorte d'augmenter les conflits entre le travail et la vie personnelle, sans négliger l'accroissement du stress (Duxbury, 2002 : 1). Effectivement, les analyses de Chevrier (2003) montrent qu'en 2000, 58% des répondants disaient être largement dépassés par la conciliation qu'ils devaient effectuer entre leurs vies professionnelle et familiale. Les impressions dégagées étaient : « impression d'être bousculé, vidé et écrasé par la pression de rôles multiples » (Chevrier, 2003 : 33). Plus des deux tiers (67%) des femmes professionnelles dans le secteur de la gestion ont mentionné faire face à une forte surcharge. Ce taux est relativement élevé pour les hommes également, qui s'élevait à 56% (Chevrier, 2003 : 33). En plus du sentiment de surcharge, le stress associé au fait de devoir concilier travail et vie personnelle était rapporté beaucoup plus fréquemment chez les femmes que chez les hommes, à raison de 24%, contre 10% (Chevrier, 2003 : 33). Les femmes auraient tendance à se sentir plus stressées par le manque de temps que les hommes, sans prendre en compte la durée de la journée de travail ou même le fait d'avoir des enfants ou pas (Marshall, 2006), ce qui peut avoir un effet négatif sur la satisfaction au travail. Dans l'étude de Marshall (2006), 52% des femmes avec enfant et un

horaire de travail chargé disaient être satisfaites de la conciliation travail-famille qu'elles effectuaient, alors que 71% des hommes s'en disaient satisfaits (Marshall : 2006 : 3.10). À l'inverse, les résultats de l'enquête de Rollero et ses collègues (2016) indiquent qu'à statut professionnel équivalent, les femmes se sentiraient plus satisfaites au travail que les hommes, compte tenu de leurs aspirations professionnelles moins élevées. Les femmes qui occupent un emploi de niveau hiérarchique supérieur penseraient d'emblée aux bénéficiaires que leur position hiérarchique élevée leur apporte, puisqu'elles tendent à se comparer avec la situation professionnelle des autres femmes sur le marché du travail plutôt que de se comparer avec l'ensemble de la main-d'œuvre (Rollero et al., 2016 : 477). Ces résultats vont à l'encontre de ce qui est dit globalement dans la littérature, qui indique plutôt une plus faible satisfaction au travail chez les femmes en raison de conditions de travail précaires. Cette contradiction contribue manifestement à la pertinence de s'intéresser à l'expérience professionnelle selon l'effet du genre.

Fait intéressant, Zimmermann (2011) découvre, dans son étude, que les positions qu'occupent les femmes et les hommes changent leur façon de décrire leur parcours de vie, c'est-à-dire qu'il y a un effet de genre dans la sémantique de leur discours. Effectivement, le discours masculin associe le parcours et la carrière à un enchaînement de positions, alors que le discours féminin associe le parcours de vie à une combinaison de rôles : « la sémantique des positions met au premier plan l'inscription dans une hiérarchie professionnelle et sociale, là où la sémantique des rôles exprime la difficulté à faire carrière en conjuguant différents rôles sociaux » (Zimmermann, 2011 : 93). Bien que certaines femmes réussissent à franchir le plafond de verre « en articulant leur rôle familial et maternel avec une mobilisation temporelle intense – et une forte délégation des tâches domestiques et familiales » (Laufer, 2004 : 123), d'autres doivent bloquer leurs aspirations professionnelles à cause de trop grands conflits travail-famille. Puisque les femmes sont encore aujourd'hui le parent principal, la conciliation travail-famille leur incombe : « bien que certains hommes accordant plus d'importance à leur vie familiale vivent des difficultés particulières de conciliation, il reste que ce sont davantage les femmes qui paient un prix pour arrimer leur vie familiale à leur vie professionnelle, surtout en diminuant leur nombre d'heures de travail rémunéré » (Seery, 2014 : 225). En effet, l'imbrication travail et vie personnelle s'avère souvent plus ardue pour les femmes (Chevrier,

2003 ; Seery, 2014, Zimmermann, 2011). Les mères de famille qui continuent à travailler après une grossesse cumulent les sources de fatigue et disent éprouver davantage de difficultés à gérer l'imbrication des sphères familiale et professionnelle (Paihlé et Solaz, 2010).

Par ailleurs, si les femmes sont plus nombreuses que les hommes à être cheffes de familles monoparentales (Duxbury, 2003 : 37), beaucoup font aussi face à un idéal de perfection rattaché au rôle de mère, qui se vit comme une grande pression. Pour reprendre les mots de Marylise Hamelin (2017), « cette pression est pire que jamais », d'autant plus qu'elles travaillent plus qu'avant et ont moins de temps libre. Effectivement, pour une majorité de femmes, la plus grande accessibilité au marché du travail s'est faite au détriment de leur qualité de vie, notamment parce que leur charge de travail à la maison n'a pas diminué. Elles sont souvent comparées à des *superwoman*, puisqu'elles devraient « être capables de tout faire avec le sourire comme si elles aimaient toujours ce qu'elles font » (Seery, 2014 : 225). Il y a une grande pression de performance, associée à « l'éducation des enfants, le temps passé auprès d'eux, les repas offerts ou le corps même des femmes, qui doit correspondre à un idéal. Ces critères seraient survalorisés et nouveaux alors que leurs grands-mères ne se questionnaient pas sur la façon d'éduquer leurs enfants ou sur le type de relations qu'elles voulaient avoir avec eux [...] » (Seery, 2014 : 225). Il peut être difficile pour les individus lorsqu'ils échouent à adopter parfaitement les normes parentales prescrites (Rollero et al., 2016). La façon dont la conciliation travail et vie privée est vécue est indéniablement l'objet d'une déclinaison de genre : « "débordement", "culpabilité", ces termes sont aux antipodes de la "préservation de soi" que font valoir les discours masculins [...] De fait, le discours féminin du débordement et de la culpabilité s'amplifie avec la multiplication des engagements extra-professionnels, alors que les mêmes engagements n'ont pas d'incidence sur le discours masculin » (Zimmermann, 2011 : 91). Par ailleurs, concernant les horaires de travail, les journées de travail de 10 heures ne sont pas un objectif atteignable pour les femmes, si l'on considère la « double journée » qu'elles doivent accomplir, étendant leur réel temps d'indisponibilité quotidien à 14 ou 15 heures, dû aux travaux ménagers et de soins que les femmes sont poussées à prendre en charge (Teiger et Vouillot, 2013 : 25). De plus, si de nombreux professionnels disent travailler de soir, le week-end, ou pendant les vacances, les femmes, elles, sont délégitimées quand elles désirent travailler à la maison : « alors que le

débordement du travail masculin est socialement acceptable, le féminin, lui, ne l'est pas » (Bercot, 2015 : 90). Enfin, précisons que si une grande majorité de femmes sont sollicitées dans toutes les sphères de leur vie, certaines sentent un réel épanouissement dans ce qui constitue leur quotidien (Zimmermann, 2011 : 92).

## Chapitre 3

### La notion de surcharge mentale et relation avec le mal-être

Dans de nombreux emplois aujourd'hui, l'effort mental qu'exige le travail peut mener au stress, à l'épuisement ou à d'autres troubles lorsque la charge mentale est trop grande. Comme nous l'avons vu, les injonctions contradictoires au travail sont normalisées et internalisées : « ce n'est plus l'entreprise qui est incohérente, c'est l'individu qui doit prendre en lui la charge psychique induite par la contradiction : comment faire toujours plus avec toujours moins ? Comment être à deux endroits en même temps ? Comment gagner du temps quand on en a moins ? » (De Gaulejac, 2006 : 205). Dans ces conditions, la charge mentale est susceptible de se transformer en une surcharge mentale. La notion de surcharge mentale se scinde en deux : soit la surcharge objective qui se traduit par un surplus de travail et un sentiment de pression très fort, puis la surcharge subjective qui se définit par la perception subjective de l'individu face à ses responsabilités – par exemple un sentiment d'incompétence. Lorsque la surcharge est vécue sur le long terme, il y a beaucoup plus de chances de mener à des problèmes de santé mentale (French et Caplan, 1973).

Le modèle de Zimmermann (2011) est particulièrement utile pour comprendre l'effet structurant des épreuves professionnelles sur l'expérience globale du travail. Selon le modèle, trois types d'épreuves sont prédominantes : l'interaction avec l'environnement, l'évaluation et la reconnaissance, ainsi que la liberté de choix et d'action. Le travailleur est nécessairement transformé par son travail, transformation qui peut être subie ou agie, résultant de l'interaction entre certains aspects individuels, le travail et l'environnement. Ainsi, l'expérience professionnelle se définit par « la prise d'une personne sur son travail et l'emprise du travail sur la personne » (Zimmermann, 2011 : 69). Les trois types d'épreuves du modèle de Zimmermann sont des dimensions clés dans la prise en compte de l'expérience subjective et du vécu psychologique de ces expériences de travail. En l'occurrence, plusieurs études montrent que les travailleurs souffrent de demandes psychologiques de plus en plus élevées et d'une

faible reconnaissance au travail. Selon Vézina et ses collègues (2010), 46 % des travailleurs québécois rapportent une faible utilisation de leurs compétences au travail, 41 % une faible autorité décisionnelle, 40 % rapportent faire face à une forte demande psychologique au travail, et 45 % à un faible soutien social. En regard de ces chiffres, il a été démontré que la perception individuelle chez les employés d'avoir du contrôle et du pouvoir sur l'environnement de travail et les tâches professionnelles en soi est un facteur de protection au travail et favorise le bien-être de l'employé (Rollero et al., 2016 : 468).

En fait, la réorganisation du monde du travail a fait augmenter drastiquement les niveaux de stress, la souffrance et les maladies liées au travail (Duxbury, 2003 ; Poete, 2003). Considérant qu'une surcharge de travail constitue l'un des principaux facteurs de risque menant à la détresse psychologique au travail, il est alarmant de constater qu'au Québec, près d'un travailleur sur quatre (23 %) estime que sa charge de travail est trop élevée (Fournier et al., 2010 : 4). Puisque les contraintes et les exigences au travail augmentent sans cesse, les procédures se fondent dans une grande rigidité qui fait que certains métiers croulent sous les contraintes, les exposant entre autres à un risque de fatigue aigüe (Bercot, 2011 : 42). De plus, lorsque les tâches et les responsabilités sont mal définies et sans moyens adéquats, cela peut mener à une perte de repères chez les individus (Bercot, 2011 : 42). De nombreux emplois des nouvelles organisations du travail font montre d'un manque de reconnaissance flagrant : « les crises de nerfs apparaissent du fait du décalage existant entre les efforts que les personnes ont le sentiment de déployer pour faire du bon travail, et l'absence de considération dont elles sont l'objet » (Bercot, 2011 : 41). Ces crises sont encore plus importantes quand les salariés ont l'impression de faire leur possible pour arriver à composer avec des demandes contradictoires et inconciliables.

Bercot (2015) identifie deux niveaux de mal-être psychologique. Elle décrit le premier niveau comme un mal ressenti dans différentes situations, lesquelles paraissent normales et naturalisées. Dans ce contexte, le ressenti du mal-être est diffus et n'est pas toujours conscient. Le second niveau est celui d'un état de souffrance émotionnelle « né d'interactions et de tensions entre un individu et les normes et valeurs du cadre social dans lequel il s'inscrit » (Bercot, 2015 : 12). L'instrumentalisation des relations, ou alors le sentiment d'être inférieur

dans un rapport de pouvoir rend plus susceptible le glissement du mal-être à la souffrance. S'il est question de souffrance comme mal-être du quotidien, celle-ci peut très bien glisser vers des problèmes de santé mentale plus graves, tels que l'épuisement professionnel ainsi que la dépression et la détresse psychologique (Marchand, 2015 : 228). Les pathologies psychologiques sont en très forte augmentation ces dernières années. Il y a de plus en plus de cas d'épuisement professionnel (*burnout*), de syndromes dépressifs liés au stress et au surmenage, ainsi que de pathologies suivant des manifestations de violence (Falzon, 2004 : 77).

Par ailleurs, une étude américaine récente montre que plus le nombre de collègues masculins augmente, plus les femmes se sentent mal à l'aise au travail, ce qui n'est pas le cas chez les hommes entourés majoritairement de collègues féminines (Qian, Yue, et Fan, 2018). Ce phénomène est expliqué par le fait que les femmes qui sont dans un secteur professionnel dominé par des hommes font plus souvent face à des stéréotypes et à des attentes de rendement plus importantes que leurs collègues masculins lorsqu'ils sont dans un secteur professionnel surreprésenté par les femmes (Qian, Yue, et Fan, 2018). Cependant, une autre étude indique quant à elle que la mixité de genre à l'intérieur d'un environnement de travail serait associée à la détresse psychologique, et ce, autant pour les femmes que pour les hommes (Elwér et al., 2014). En regard de ces deux dernières études, nous verrons dans la section suivante plusieurs raisons hypothétiques pour lesquelles les femmes peuvent en l'occurrence ressentir une plus grande détresse psychologique dans un environnement de travail genré mixte, mais il serait intéressant de s'intéresser à savoir pourquoi cela est également le cas chez les hommes dans l'étude d'Elwér et ses collègues (2014), phénomène peu exploré dans la littérature.

## **La surcharge mentale au féminin**

### **Les facteurs de risque touchant les femmes**

De façon générale, les emplois des femmes sont très astreignants, au sens où ne leur est pas accordée suffisamment de latitude décisionnelle : les femmes ont moins d'autonomie que les

hommes au travail (Falzon 2004 ; Plaisier et al., 2008 ; Volkoff et al., 2009 ; Vézina et al., 2010 ; Bercot, 2011 ; Rollero et al., 2016). Une situation mobilisant une forte demande psychologique et une faible latitude décisionnelle représente un risque pour la santé, telle une fatigue professionnelle (Bouffartigue et al., 2010 : 252). Les femmes exercent souvent un travail monotone comportant moins de possibilités d'apprentissage au travail, sans compter le fait qu'il y a des écarts importants entre les besoins des femmes et les ressources formatrices. Elles sont donc plus nombreuses que les hommes à subir une très forte demande psychologique (Falzon, 2004 ; Bercot, 2011). Selon l'étude d'Alain Marchand et ses collègues, la détresse psychologique, la dépression et l'épuisement émotionnel présentent des taux significativement plus élevés chez les femmes que les hommes sur le plan professionnel (Marchand et al., 2015 : 225). Il semblerait que la détresse psychologique et la dépression soient davantage associées aux sphères familiales et personnelles, tandis que l'épuisement professionnel serait plus fortement relié aux conditions organisationnelles (Marchand, 2015 : 228). D'ailleurs, les femmes sont souvent aux prises d'une charge mentale élevée au travail, puisque « 61% d'entre elles contre 56 % pour les hommes doivent souvent abandonner une tâche en cours pour une autre plus urgente. Elles doivent calmer les gens et sont plus exposées aux agressions verbales ou physiques » (Bercot, 2011 : 33). De plus, « 75% des femmes déclarent être en contact avec le public (contre 62% pour les hommes) et 46% des femmes déclarent être en contact avec des personnes en situation de détresse (contre 31% des hommes) » (Bercot, 2011 : 37). En général, et dans le cadre de beaucoup d'emplois atypiques d'ailleurs, les femmes sont plus nombreuses que les hommes à subir la répétitivité, l'impossibilité d'interrompre leur travail, ainsi que de faibles marges de manœuvre dans la réalisation du travail qu'elles ont à faire (Teiger et Vouillot, 2015 : 24).

Non seulement dans les professions d'expertise, mais dans la majorité des professions qu'elles occupent, les femmes doivent faire face à des exigences psychologiques fortes. Certains métiers présentent des risques importants pour la santé psychologique au travail, considérant les conditions de travail difficiles. Plus précisément, les conditions contribuant à la détresse psychologique chez les femmes sont plus nombreuses dans les métiers où elles ont beaucoup de demandes émotionnelles, comme ceux de service à la clientèle ou de relation d'aide (Marchand, 2015 : 228). Il est à noter que les professions d'aide se démarquent

particulièrement quant à la prévalence d'épuisement professionnel, mais le *burnout* s'étend aussi à toutes les professions à fort engagement personnel, intellectuel et affectif, où se développent des sentiments négatifs.

Un exemple d'emploi à fortes demandes émotionnelles est celui des serveuses de café ou de restaurant, qui ont plusieurs niveaux de conscience périphérique lorsqu'elles travaillent (Laperrière, 2010). Elles doivent avoir « toute leur tête ». Non seulement elles doivent relever des défis d'ordre physique, comme rester longtemps debout, soulever des charges et être rapides, elles doivent également relever des défis cognitifs, impliquant des tâches simultanées et entrecoupées, des tâches de mémorisation et d'organisation temporelle des opérations. D'ailleurs, l'effet du stress augmente la charge cognitive lorsqu'il est notamment question de tâches mobilisant fortement la mémoire de travail, autrement dit la mémoire à court terme (Chanquoy et al., 2007 : 26), ce qui se rapporte aux tâches de mémorisation qu'ont à effectuer les serveuses. D'autant plus que les tâches mobilisant spécifiquement le cortex préfrontal droit (utilisé pour la mémoire de travail) engendrent particulièrement l'anxiété (Chanquoy et al., 2007 : 26). En plus de ces défis, les serveuses doivent effectuer un travail émotionnel soutenu, de façon à « créer une atmosphère de confort en favorisant un roulement rapide, offrir de la chaleur humaine en maintenant l'intimité à un niveau optimal, servir de tampon entre l'organisation et le client, rester toujours gentilles et souriantes tout en exigeant le respect, et aussi gérer le mépris que certaines personnes entretiennent à leur égard et conserver leur estime de soi » (Laperrière, 2010 : 33), le tout avec aisance et en évitant de faire des erreurs. Ainsi, elles doivent retenir leur stress à l'intérieur d'elles-mêmes et surtout garder le sourire (Laperrière, 2010).

Le secteur de la restauration est pris en exemple puisqu'élaboré en profondeur dans l'étude d'Ève Laperrière et ses collègues, mais tout travail au service de la clientèle est émotionnel avant tout. À l'instar des serveuses qui font fréquemment face à des situations les forçant à opérer une gestion soutenue d'elles-mêmes, tout travail émotionnel contraint les travailleurs à gérer leurs émotions pour servir les clients. Dans chaque interaction avec les clients, les employés du service à la clientèle doivent arriver à maîtriser leurs paroles, leur voix et leur attitude. Compte tenu de ce qui précède, la réalité du travail émotionnel consiste en beaucoup

plus que le nombre de dossiers ou d'appels à effectuer : « la perspective interactionnelle doit nécessairement être prise en considération lors de l'identification des caractéristiques de la charge de travail » (Fournier et al., 2010 : 3). Par rapport à la charge mentale, non seulement la perspective interactionnelle doit être prise en compte, mais nous devons reconnaître également le fait que les travailleurs du secteur des services sont souvent ceux qui ont un statut relativement inférieur dans la hiérarchie professionnelle, donc de moins bonnes conditions de travail, telles une grande pression temporelle et une faible latitude décisionnelle (Fournier et al., 2010).

Enfin, il a été démontré à maintes reprises dans la littérature scientifique que les femmes sont discriminées au travail. Subir une telle discrimination pèse lourd sur la charge mentale au quotidien et est à même d'engendrer des formes de mal-être individuel. Il est alors fondamental de penser le mal-être comme étant étroitement lié à la position occupée dans un rapport social. Le fait que les femmes soient globalement moins rémunérées que les hommes, aient moins de marge de manœuvre quant à la prise de décision au travail, doivent gérer davantage de conflits de conciliation travail-famille, tout cela vient nécessairement jouer sur la santé psychologique.

### **L'aliénation des stéréotypes de la féminité**

L'oppression pernicieuse dont les femmes en général sont l'objet au travail est parfois inconsciente pour celles-ci. Beaucoup de femmes ont, profondément ancrées en elles, les habitudes de la domination masculine : « les injonctions continues, silencieuses et invisibles que le monde sexuellement hiérarchisé dans lequel elles sont jetées leur adresse, préparent les femmes, au moins autant que les rappels à l'ordre explicites, à accepter comme évidentes, naturelles et allant de soi des prescriptions et des proscriptions arbitraires » (Gadrey, 2001 : 35). Cela fait en sorte qu'elles tendent à assimiler les places distinctes des femmes et des hommes dans la division sexuelle du travail comme des « choix librement consentis », ce qui apparaît comme un mécanisme de défense selon Pascale Molinier (2003). Molinier associe cette défense à la notion de muliébrité, utilisée pour contrer le défaut de reconnaissance du travail des femmes dans la division sexuelle du travail, qu'elle distingue de la virilité. Elle

définit la muliébrité comme « l'aliénation de la subjectivité féminine dans les stéréotypes de la féminité socialement construite » (Molinier, 2003 : 194). Ainsi, la muliébrité agit davantage comme une défense négative plutôt que bénéfique, puisqu'elle renvoie à la culpabilisation et à la dépréciation, sans négliger que cela entraîne un certain enfermement individuel et psychologique pouvant miner fortement la santé mentale. Plus spécifiquement, puisqu'elles conçoivent leur place dans la division du travail comme étant choisie, plusieurs femmes tendent à se déprécier individuellement lorsqu'elles font face à des obstacles ou qu'elles échouent. En effet, puisque ces femmes « ont beaucoup de difficulté à penser que les organisations sont conçues au "masculin neutre" » (Molinier, 2003 : 193) et puisque personne ne semble les avoir contraintes à occuper de telles responsabilités, elles ont tendance à « psychologiser » leurs difficultés au niveau individuel. Autrement dit, penser qu'elles s'y prennent mal, qu'elles ont fait un mauvais calcul, bref, sous-estimer leurs capacités d'y arriver est beaucoup plus fréquent que de penser en termes de transformations organisationnelles ou sociales : « quand elles souffrent du fait de leur oppression, la plupart du temps, les femmes ne savent pas que cette souffrance est liée à leur oppression » (Molinier, 2003 : 193). La plupart du temps, les représentations sociales dominantes sont donc aussi les leurs, bien qu'elles soient à leur détriment, manquant de reconnaissance du travail féminin. Cela dit, ramener les embûches de la vie professionnelle uniquement sur le registre de la faute individuelle peut venir bloquer une certaine solidarité entre femmes (Molinier, 2003). Zimmermann (2007) l'a également constaté dans son enquête, certaines femmes ne détenaient pas d'autres ressources pour gérer leurs difficultés professionnelles, excepté l'adoption d'une attitude se rapprochant du dénigrement, de l'anéantissement physique et psychologique.

### **Stratégies utilisées en milieu de travail**

De nombreuses femmes, sur leur milieu de travail, usent de multiples stratégies pour se montrer crédibles et prouver qu'elles sont compétentes. Selon la littérature, certaines femmes de professions d'expertise doivent modifier leur comportement au travail pour se fondre au modèle dominant masculin, ce qu'Isabel Boni-Le Goff (2015) nomme « façade institutionnelle genrée », consistant à « se faire passer pour », afin de préserver leur intégrité professionnelle. Ces « passings experts » engendrent des coûts psychiques, identitaires, sociaux et

professionnels. Ils exigent de se plier à des normes corporelles et vestimentaires basées sur la masculinité, afin de donner à la fois une impression d'homogénéité et d'expertise. L'investissement énorme que ce type de stratégie nécessite pour offrir une façade convaincante nous indique malheureusement que ces femmes doivent s'efforcer d'adopter une posture prouvant leurs compétences et leur expertise éventuellement soumises à la suspicion des autres. Ceci dit, il est très demandant psychologiquement de ressentir un manque de reconnaissance au travail, d'avoir un sentiment de toujours devoir faire ses preuves. Selon Bercot (2015), l'enjeu pour plusieurs femmes au travail est d'essayer de ne pas s'en faire avec le jugement des autres, les renvois négatifs d'image, les stéréotypes :

Les femmes sont habituées à ignorer, contourner, faire avec les stigmatisations, des exigences fortes qui leur sont imposées du fait de leur appartenance genrée. Ainsi elles intériorisent des postures d'action, des modalités d'intervention ou de communication spécifiques qui leur permettent de garder une place et de contourner les exigences liées à la domination dont elles sont l'objet (Bercot, 2015 : 8).

Danièle Kergoat (2010) rapporte le discours d'une femme professionnelle qui ressent cette pression de se faire accepter par ses collègues masculins. Elle dit se sentir « obligée » de prouver qu'elle est comme les hommes, au sens où elle a fait les mêmes études, le même parcours, qu'elle a le même diplôme. Elle ajoute devoir jouer le jeu de la dominée pour réussir à se faire accepter. Toutefois, le stress a pris le dessus et dans ce cas de figure, la dépression également (Kergoat, 2010 : 67). Cela montre la lourdeur du jeu de rôle que les femmes doivent souvent emprunter pour se frayer un chemin dans de tels milieux masculins. C'est ce que Kergoat appelle « l'art du répondant ». Par exemple, un autre type de stratégie consiste à « accepter le défi de la provocation sexuelle en la privant par l'humour de sa charge agressive [permettant aux femmes de devenir] enfin des collègues, événement qui va les soumettre aux mêmes règles que les hommes » (Kergoat, 2010 : 68).

Les travailleuses de la restauration aussi emploient plusieurs stratégies. En plus de devoir maintenir leur « conscience périphérique » tel que décrit précédemment, elles doivent aussi se conformer à une image professionnelle hors pair, consistant à effectuer leur tâche avec aisance, sans effort apparent. À titre d'exemple, « comme dans le cas des travaux ménagers, l'astuce est d'effacer toute trace d'effort pour n'offrir qu'une maison propre et un sourire de

bienvenue » (Hochschild, 2017 : 188). Pour tenter de rester conformes à ces attentes, elles « favorisent la plupart du temps la rapidité et l'image de service au détriment de leur santé (Lapperrière, 2010 : 37). Le harcèlement sexuel est un risque qui revient dans ce milieu de travail également. Les femmes travaillant dans le domaine de la restauration doivent utiliser des stratégies pour gérer les avances, les paroles ou les gestes indésirables, telles que « ne pas regarder le client dans les yeux, ignorer ce type de propos ou rétorquer par une blague. [Elles] doivent maintenir l'intimité avec le client à un niveau optimal, c'est-à-dire qu'elles doivent se montrer à la fois proches et accueillantes, mais suffisamment distantes pour ne pas lui laisser croire qu'elles peuvent s'intéresser à lui d'un point de vue personnel » (Lapperrière, 2010 : 45).

## **La surcharge mentale au masculin**

### **Les facteurs de risque touchant les hommes**

Les hommes ouvriers non qualifiés semblent être ceux qui connaissent les niveaux les plus élevés de dépression, d'épuisement, de cynisme et d'inefficacité professionnelle, en raison des conditions de travail plus précaires et la présence de davantage de risques dans ces emplois (Marchand et al., 2015 : 228). En effet, les risques de développer des problèmes de santé mentale seraient plus élevés dans cette catégorie professionnelle, en raison de « l'insécurité du travail, les horaires irréguliers, des demandes physiques élevées, l'exposition à des substances neurotoxiques et un travail répétitif » (Marchand et al., 2015 : 228). L'étude de Duxbury et ses collègues (2002) montre que les gestionnaires, les professionnels et les employés masculins travaillant au sein d'organismes sans but lucratif sont ceux qui possèdent les emplois les plus exigeants. Cependant, même sans considérer le type d'emploi et le secteur professionnel, les résultats de cette enquête montrent que les hommes, comparativement aux femmes, passent plus d'heures chaque semaine dans un emploi rémunéré ; exécutent plus d'heures de travail supplémentaires rémunérées ; exécutent plus d'heures de travail supplémentaires non rémunérées ; font plus de travail additionnel à domicile et doivent se déplacer pour le travail plus souvent que les femmes (Marchand et al., 2015 : XVIII). D'ailleurs, les employeurs semblent mettre plus de pression sur les employés masculins en ce qui concerne les exigences de faire des heures de travail supplémentaires rémunérées ou non rémunérées (Duxbury et al.,

2002 : XVI). Nous avons vu comment ce type de pression de la part des employeurs est effectivement différent selon le genre de l'employé, associant généralement les hommes aux responsabilités professionnelles et les femmes davantage à leur rôle parental. Les hommes seraient aussi plus à risque d'éprouver des problèmes psychologiques tels que la dépression, le stress, des problèmes de perception de leur corps, l'abus de substance, et des comportements sociaux inadaptés (Scheid, 2010 ; Wong et al., 2017). Enfin, l'image de l'homme viril peut nuire à la santé psychologique des hommes. Par exemple, la virilité constitue un enjeu identitaire important notamment chez les hommes issus des milieux populaires : « le manque de ressources nécessaires (emploi, argent, métier permettant d'affirmer son courage) pour se conformer aux normes dominantes de la masculinité qu'ils associent à celle de la virilité peut être source de mal-être, d'usure corporelle et nerveuse » (Bercot, 2015 : 36). Pour comprendre, entre autres, comment l'effet de genre masculin peut mener à un sentiment de mal-être, il est essentiel de définir ce qu'est la virilité.

### **La masculinité toxique ou le concept de virilité**

La façon de se comporter et de se représenter le monde peut aussi devenir source de mal-être pour les hommes lorsqu'ils s'imprègnent d'une figure virile de la masculinité. Il est essentiel de distinguer d'emblée les notions de masculinité et de virilité : la première est comprise en termes d'identité, la deuxième comme quelque chose que l'on possède, comme un attribut. Autrement dit, si la masculinité représente l'achèvement de l'identité sexuelle chez l'homme adulte, la virilité représente quant à elle un idéal culturel indissociable de certaines caractéristiques (fermeté, courage, force, vigueur, etc.) (Molinier, 2003 ; Rivoal, 2017). La masculinité est souvent confondue avec la virilité puisque cette combinaison est socialement considérée comme un fondement naturel, à la base d'une « structure idéologique qui construit et fonde la domination masculine sur une illusion de naturalité » (Hocquet, 2009 : 15). La virilité est imposée aux hommes par le biais d'injonctions qui seraient à l'origine des rapports sociaux de genre favorables aux hommes. La virilité est donc « l'expression collective et individuelle de la domination masculine » (Rivoal, 2017 : 148). Or, la masculinité devient toxique lorsque les normes du comportement s'effectuent sur la base d'une conception virile, internalisant les stéréotypes traditionnels qui présentent les hommes comme socialement

dominants. La virilité est donc une notion centrale pour comprendre l'expression genrée de la souffrance dans la division sexuelle du travail.

La virilité est un idéal culturel souvent créateur de solidarité entre hommes, qui traverse toutes les classes sociales (Rivoal, 2017). En effet, elle est « à la fois mobilisée dans les classes populaires comme dans les milieux sociaux culturels aisés, comme en témoignent les enquêtes sur les pratiques professionnelles des chirurgiens ou des consultants » (Rivoal, 2017 : 147). Les manifestations concrètes de la virilité transparaissent dans son caractère relationnel. Les hommes désirant prouver leur virilité recherchent validation chez les autres hommes, qui s'accomplit dans « la reconnaissance de [leur] appartenance au groupe des "vrais hommes" » (Bourdieu, 1998 : 77). Or, le « vrai homme » est celui qui souhaite accroître son honneur en cherchant à se distinguer dans la sphère publique. Il est fort, à l'antipode de la catégorie féminine des « faibles ». Pour plusieurs hommes, la valorisation et le succès sont synonymes de virilité et consolident l'identité masculine (Molinier, 2003). Paradoxalement, cette négation de la vulnérabilité mène à « l'investissement, parfois forcené, dans tous les jeux de violence masculins, tels les sports de combat » (Bourdieu, 1998 : 76). Effectivement, l'honneur s'exprime notamment par l'aptitude au combat et à l'exercice de la violence (Bourdieu, 1998 ; Molinier, 2003). Beaucoup d'hommes se soumettent au jeu viril, puisqu'il signifie se montrer brave face aux défis lancés par d'autres hommes, compte tenu de l'association entre risque et virilité. Ils tenteront par exemple de faire preuve de témérité pour s'intégrer au collectif ouvrier. Le mutisme sentimental est aussi ce qui caractérise le jeu viril : « prétendre jouer, c'est nier l'effort, l'assujettissement, la souffrance » (Molinier, 2003 : 146). La virilité est une manière d'être qui est implantée socialement dès le plus jeune âge dans les comportements des garçons, par exemple, en leur apprenant à réprimer leurs émotions de vulnérabilité.

### **Stratégies utilisées en milieu de travail**

Comparativement aux femmes, très peu de littérature porte spécifiquement sur les stratégies utilisées par les hommes en milieu de travail en ce qui a trait à leur sentiment de surcharge mentale. Or, la littérature existante indique qu'ils utilisent souvent un comportement d'évitement. Effectivement, les hommes en général auraient recours à une exclusion

consciente et volontaire, dans laquelle « l'exaltation de la virilité prend sens dans un système de contournement de la pénibilité » (Bercot, 2015 : 49). De plus, de par l'éducation qu'ils ont reçue, sociale ou familiale, les hommes n'ont souvent pas les ressources disponibles ou la simple envie d'exprimer ce qu'ils ressentent, ce que Molinier (2003) nomme mutisme sentimental. À la lumière de ce qui précède, le peu de littérature portant sur les stratégies masculines au travail ajoute à la pertinence d'étudier la façon dont est vécu le mal-être chez les hommes.

## Chapitre 4

### Question de recherche, objectifs et hypothèse

En regard des différentes théories mobilisées dans la revue de littérature, force est de constater qu'il se produit pour de nombreux travailleurs une accumulation mentale des exigences provenant à la fois des sphères professionnelles et personnelles. En se basant sur cette littérature, cette recherche s'est construite sur l'idée que les discriminations sous-jacentes aux rapports sociaux de genre s'étendent également dans le vécu de la charge mentale globale. Or, si la revue de littérature met au jour des connaissances distinctement bien développées sur le genre, la sociologie du travail, la charge mentale et le mal-être au travail, peu d'auteurs ont conjugué ces différents thèmes. Cette recherche était donc motivée par la nécessité d'un approfondissement théorique et pratique du triangle conceptuel genre, travail et mal-être. Ce faisant, ce projet de mémoire poursuivait trois objectifs.

Le premier objectif consistait à identifier si les rapports de genre modulent bel et bien la charge mentale au travail de façon différente pour les hommes et pour les femmes au travail. Il s'agissait donc de dresser un portrait des différents éléments provenant des plans professionnel et familial pouvant mener à vivre une charge mentale au travail de façon distincte selon le genre. Le deuxième objectif cherchait à observer si le poids d'une éventuelle différence dans le vécu de la charge mentale selon le genre peut engendrer un sentiment de surcharge mentale au travail. Le but était donc de mettre en relief les liens existants entre les éléments qui sous-tendent l'organisation de la charge mentale et un sentiment de trop-plein. Enfin, le troisième objectif visait à interroger comment l'expérience d'une surcharge mentale au travail joue sur le sentiment de mal-être individuel. Il s'agissait d'identifier les expressions de mal-être en explorant quelles en étaient les conséquences. Pour atteindre ces objectifs, une question générale a guidé l'analyse des résultats : **comment les rapports de genre ont-ils une incidence sur le vécu de la surcharge mentale au travail et, corolairement, influent sur l'expression du mal-être individuel ?**

L'hypothèse mobilisée dans le cadre de cette recherche était la suivante : l'effet du genre module la charge mentale au travail de façon différente pour les hommes et pour les femmes. D'après cette hypothèse, les rapports de genre mettent à risque les femmes de vivre une surcharge mentale et, par conséquent, un profond mal-être. En effet, comme mentionné à plusieurs reprises dans la littérature, les femmes sont plus à risque de subir de nombreux obstacles et discriminations sur le plan professionnel. À cela s'additionne la prise en charge de la majorité des tâches familiales et domestiques, ce qui en ajoute nécessairement à l'organisation mentale qu'elles doivent maintenir lorsqu'elles sont au travail. Ainsi, ce qui se passe dans la sphère privée n'est pas nécessairement délimité et séparé de la sphère professionnelle. Lorsque nous sommes au travail, une partie de nos préoccupations personnelles persiste dans l'organisation mentale que nous tenons. Prendre en compte cette spécificité sociale de la condition féminine permettrait de rendre visibles certains risques, chez les femmes, de difficultés psychologiques liées à une charge de travail supplémentaire. Enfin, la visée de ce mémoire était principalement compréhensive. Il était donc question d'approfondir la compréhension des effets du genre sur le vécu de la surcharge mentale au travail en s'attardant plus particulièrement à la manière dont elle se concrétise au cœur des rôles professionnels et personnels.



## **Chapitre 5**

### **La méthode de recherche**

Étudier le vécu de la surcharge mentale au travail nécessite d'interroger non seulement les conditions de travail concrètes de femmes et d'hommes, mais également de recueillir leurs discours sur le sujet, en s'attardant aux aspects non quantifiables comme le sentiment de mal-être au travail. Il apparaît aussi pertinent d'observer leurs perceptions quant aux relations sociales qu'ils entretiennent avec leur entourage professionnel et personnel. L'adoption d'une approche qualitative qui permettait d'accéder au point de vue des travailleurs a été privilégiée pour comprendre quels sont les processus où prend source la surcharge mentale au travail. L'objectif de départ était d'étudier exclusivement de quelle manière ces processus diffèrent selon le genre des participants, cependant une autre considération méthodologique s'est dessinée lors du processus d'analyse des entretiens : le genre prédominant du métier occupé. Cette démarche est explicitée dans cette section.

#### **L'approche qualitative**

Ayant comme principale intention de tracer un portrait compréhensif de la surcharge mentale au travail et le mal-être étant associé, la méthode qualitative de type exploratoire représentait la meilleure orientation méthodologique pour cette recherche. L'approche compréhensive est particulièrement intéressante lorsqu'il s'agit de mieux comprendre les enjeux sociaux en s'appuyant sur l'univers de significations et de représentations auquel les individus se réfèrent (George H. Mead, 2006). Cette approche était donc privilégiée, dans l'optique où je m'intéresse à comprendre à la fois le sens que les personnes donnent à leurs vies, à leur parcours professionnel et à leurs expériences, misant sur leur réflexivité.

Puisque chaque individu évolue dans un contexte de vie particulier, il est intéressant d'observer l'influence de ce contexte sur les actions qu'il pose. C'est pourquoi l'approche de l'interactionnisme symbolique est également mobilisée dans cette recherche, l'objectif étant de

rendre compte des significations et des interactions que les acteurs engagent au quotidien au travail et à la maison. Considérés comme deux des pères de l'interactionnisme symbolique, Howard S. Becker et Michal M. McCall (1990) mettent au premier plan de leurs travaux un paradigme interprétatif. Pour ces sociologues, l'expérience quotidienne des acteurs est déterminante, puisqu'elle constitue « la matrice sans cesse renouvelée de la vie sociale » (Morissette, 2010).

Afin de répondre à mes questions de recherche et de respecter une méthodologie qualitative compréhensive et interactionniste, il s'avérait essentiel de recueillir un matériau discursif. Des discours autobiographiques ont donc été recueillis par le biais d'entretiens semi-directifs rétrospectifs. Prenant appui sur le paradigme interprétatif, je m'intéresse aux différentes manières dont le monde social est interprété, expérimenté et construit. Les entretiens ont donc été effectués en s'intéressant aux événements vécus du parcours de vie liés aux dimensions personnelles, familiales et professionnelles des interviewés. Rappelons que le but de cette recherche n'est pas d'effectuer une comparaison rigoureuse entre les hommes et les femmes, mais plutôt d'explorer de manière transversale si, parmi les raisons pouvant expliquer subjectivement un certain mal-être au travail, les rapports de genre y sont pour quelque chose.

## **Déroulement de la collecte de données**

### **Le recrutement des participants**

Le recrutement des participants s'est fait sur une base volontaire. J'ai recherché des personnes ayant le désir de partager leur expérience personnelle quant à la surcharge mentale qu'elles vivent au travail. Les critères d'inclusion consistaient en :

- Posséder un emploi à temps plein ou à temps partiel ;
- Ressentir une impression de mal-être au travail, par exemple relié au stress, au sentiment de surcharge ou d'épuisement ;
- Résider à Montréal.

Une annonce de recrutement de participants<sup>3</sup> a été publiée sur 28 groupes fermés sur Facebook. Les groupes Facebook ont été sélectionnés par des mots-clés, tels que « employés », « professionnels », « travailleurs », « parents », « entrepreneurs ». Mis à part les groupes de parents, les autres groupes de professionnels étaient presque également répartis entre groupes de professions majoritairement masculines, groupes de professions majoritairement féminines et groupe de professions plus paritaires<sup>4</sup>. Suite aux réponses à l'annonce, la constitution de l'échantillon de l'étude s'est échelonnée sur une période d'un mois et demi. L'échantillon est composé de douze participants, parmi lesquels se trouvent sept femmes et cinq hommes. Bien que les groupes étaient relativement bien répartis parmi les types de professions à surreprésentation féminine, masculine ou paritaire, il a été beaucoup plus difficile d'avoir des réponses positives d'hommes, qui ont été obtenues plus tardivement et en moins grand nombre que les femmes. Ma volonté d'avoir une égale proportion de femmes et d'hommes n'a donc pas pu être atteinte. Cela n'est pas particulièrement surprenant compte tenu de la réticence des hommes à exprimer leur mal-être, selon certains ouvrages (Bourdieu, 1998 ; Molinier, 2003). Par ailleurs, il existe de nombreux groupes Facebook destinés à rassembler les mères qui travaillent, alors que l'équivalent est pratiquement inexistant pour les pères de famille.

La réception de mon annonce de recrutement sur Facebook a suscité des réactions différentes de la part des femmes et des hommes. En effet, ces différences étaient notables lorsque le groupe visé par l'annonce était constitué d'une majorité d'hommes ou bien d'une majorité de femmes. Alors que les femmes partageaient mon annonce sur leur profil personnel et ajoutaient des commentaires positifs et encourageants, les commentaires que j'ai reçus de plusieurs hommes sur mes publications étaient négatifs et très critiques : ils remettaient en question, par exemple, la validité et la confidentialité de mon étude. Par ailleurs, puisque j'ai publié mon annonce en mon nom personnel sur Facebook, j'ai reçu des demandes d'amitié provenant d'hommes qui semblaient n'avoir aucun intérêt à participer à l'étude. Quant à la prise de rendez-vous pour la rencontre, les disponibilités que me donnaient généralement les

---

<sup>3</sup> Voir l'annexe 1.

<sup>4</sup> Voir l'annexe 2.

hommes étaient soit le jour même, soit le lendemain, alors que les femmes me donnaient des disponibilités une semaine à l'avance, voire deux semaines à l'avance et une plage horaire très précise, ce qui donne l'impression que ces femmes avaient un emploi du temps très chargé. Ces observations semblent déjà révélatrices des contraintes de temps vécues respectivement par les hommes et les femmes.

### **La passation d'entretiens semi-directifs**

La collecte de données a débuté en novembre 2018 et s'est échelonnée jusqu'en janvier 2019. Les entretiens se sont déroulés en face à face et ont duré entre 50 minutes et 1 heure 30. Tous les entretiens ont été enregistrés sur un support numérique, puis retranscrits intégralement. Chaque rencontre a été initiée par la présentation et la signature du formulaire de consentement<sup>5</sup> afin de présenter la recherche aux participants de façon plus détaillée que lors de leur recrutement.

Le canevas d'entretien<sup>6</sup> utilisé pour les entretiens était découpé en quatre sections thématiques. La première portait sur les données sociobiographiques, la deuxième sur la situation professionnelle actuelle de la personne, la troisième sur le vécu de la surcharge mentale au travail et la dernière concernait la relation de l'individu avec son entourage professionnel et personnel. Compte tenu de ces différents thèmes, les entretiens ont débuté avec un portrait global de l'individu pour connaître quelques caractéristiques biographiques, suivi de questions portant sur son environnement de travail et en quoi consiste l'emploi qu'il occupe. Ensuite, la personne interviewée était invitée à parler des éléments du travail donnant lieu à son sentiment de surcharge mentale. Finalement, la dernière portion s'intéressait aux relations sociales que l'individu possède au travail comme à la maison.

---

<sup>5</sup> Voir l'annexe 3.

<sup>6</sup> Voir l'annexe 4.

## **Portrait des participants**

L'âge des participants de l'échantillon varie entre 22 et 54 ans. Six d'entre eux ont des enfants, dont un seul homme. Sept participants détiennent un diplôme universitaire. Deux participants ont un diplôme collégial, deux autres ont un diplôme d'école professionnelle et un seul a un diplôme d'études secondaires comme plus haut diplôme complété. Deux participantes seulement travaillent à temps partiel. Au moment de l'entrevue, deux participantes étaient en congé de maternité.

Tous m'ont approchée par courriel, par intérêt de partager leur sentiment de surcharge mentale au travail et le mal-être qu'ils vivent à cet égard. En dépit de la variété des types de professions approchées sur Facebook, sept participants sur douze travaillent dans le milieu de la santé. Cette observation en dit déjà beaucoup sur la crise ayant lieu dans le secteur de la santé au Québec depuis quelques années, où le personnel soignant est surchargé et épuisé. Rappelons que le secteur de la santé est occupé majoritairement par des femmes.

Dans le tableau ci-dessous, quelques caractéristiques sociodémographiques des participants de l'échantillon sont présentées, suivant l'ordre de passation des entretiens. À noter que les données ont été anonymisées dans un souci de confidentialité. Ensuite, afin d'avoir une première vue de leur situation professionnelle, chacune est brièvement décrite, en plus de quelques informations biographiques.

**Tableau III. Données sociodémographiques**

<b>Nom</b>	<b>Sexe</b>	<b>Âge</b>	<b>Nombre d'enfants</b>	<b>Composition du ménage</b>	<b>Scolarité</b>
<b>Marc</b>	Masculin	32 ans	0	Vit seul	Université
<b>Benoît</b>	Masculin	54 ans	0	Vit avec sa conjointe	Université
<b>Sara</b>	Féminin	32 ans	1	Vit avec son enfant et sa mère	CÉGEP
<b>Josée</b>	Féminin	54 ans	3	Vit seule	Université
<b>Mélanie</b>	Féminin	36 ans	0	Vit avec son conjoint	Université
<b>Julie</b>	Féminin	43 ans	2	Vit avec son conjoint et ses enfants	Secondaire professionnel
<b>Ève</b>	Féminin	22 ans	0	Vit en colocation	École professionnelle
<b>Claudia</b>	Féminin	36 ans	1	Vit avec son enfant	CÉGEP
<b>Gabriel</b>	Masculin	26 ans	0	Vit seul	Université
<b>Jimmy</b>	Masculin	29 ans	1	Vit avec son enfant	Secondaire
<b>Rafael</b>	Masculin	30 ans	0	Vit seul	Université
<b>Geneviève</b>	Féminin	38 ans	2	Vit avec son conjoint et ses enfants	Université

**Tableau V. Données sociodémographiques (suite)**

<b>Nom</b>	<b>Emploi(s)</b>	<b>Temps de travail</b>	<b>Revenu annuel</b>	<b>Ancienneté</b>
<b>Marc</b>	Entraîneur spécialisé et serveur	Temps plein	Plus de 80 000 \$	8 ans
<b>Benoît</b>	Préposé aux bénéficiaires	Temps plein	Entre 20 000\$ et 40 000\$	31 ans
<b>Sara</b>	Agente administrative	Temps plein	Entre 40 000\$ et 60 000\$	8 ans
<b>Josée</b>	Éducatrice spécialisée en déficience intellectuelle	Temps plein	Entre 60 000\$ et 80 000\$	35 ans
<b>Mélanie</b>	Éducatrice spécialisée en centre jeunesse	Temps plein	Entre 60 000\$ et 80 000\$	15 ans
<b>Julie</b>	Auxiliaire familiale et sociale	Temps partiel	Entre 20 000\$ et 40 000\$	23 ans
<b>Ève</b>	Responsable aux cuisines dans un restaurant	Temps plein	Entre 20 000\$ et 40 000\$	3 ans et demi
<b>Claudia</b>	Auxiliaire familiale et sociale	Temps plein	Entre 20 000\$ et 40 000\$	15 ans
<b>Gabriel</b>	Vérificateur comptable	Temps plein	Entre 40 000\$ et 60 000\$	2 ans
<b>Jimmy</b>	Chef d'équipe paysagiste et déneigeur	Temps plein	Entre 40 000\$ et 60 000\$	9 ans
<b>Rafael</b>	Directeur d'une entreprise technologique en génie et architecture	Temps plein	Entre 60 000\$ et 80 000\$	16 mois
<b>Geneviève</b>	Enseignante de musique au primaire	Temps partiel	Entre 40 000\$ et 60 000\$	13 ans

### ***Marc***

Marc est un homme de 32 ans. Il vit seul et n'a pas d'enfants. Il occupe le métier d'entraîneur spécialisé dans un centre de conditionnement physique depuis environ 8 ans. En raison d'un épuisement professionnel, il a dû arrêter de travailler pendant un an. Au moment de l'entretien, Marc avait repris le travail graduellement en l'occupant à temps partiel, en plus de travailler comme serveur dans un restaurant la fin de semaine pour des raisons financières, l'arrêt de travail l'ayant beaucoup restreint financièrement. Il n'était question que de quelques semaines avant qu'il recommence à travailler en tant qu'entraîneur spécialisé à temps plein.

### ***Benoît***

Benoît est un homme de 54 ans. Il vit avec sa conjointe depuis 23 ans et n'a pas d'enfants. Il est préposé aux bénéficiaires à temps plein depuis 31 ans. Il a occupé son métier de nuit pendant de nombreuses années, mais il travaille aujourd'hui de jour.

### ***Sara***

Sara est une femme de 32 ans. Mère monoparentale, elle vit avec son garçon de 4 ans et sa mère, depuis peu, en banlieue. Elle travaille en ville en tant qu'agente administrative dans un centre de santé, à temps plein, depuis 8 ans. Au moment de l'entrevue, cela faisait un an qu'elle était revenue de son congé de maternité. Depuis, elle occupe le même emploi dans une nouvelle équipe de travail.

### ***Josée***

Josée est une femme de 54 ans. Elle est mère monoparentale de trois enfants, âgés de 36, 31 et 25 ans. Elle vit maintenant seule. Josée est éducatrice spécialisée depuis 35 ans. Elle travaillait auparavant en centre jeunesse. Elle travaille depuis huit ans en centre de réadaptation en déficience intellectuelle et en troubles envahissants du développement.

### ***Mélanie***

Mélanie est une femme de 36 ans. Elle vit avec son conjoint et n'a pas d'enfants. Elle travaille comme éducatrice spécialisée en centre jeunesse depuis 15 ans, mais se spécialise en santé

mentale depuis l'ouverture d'une unité spécialisée en 2016. Au moment de l'entrevue, en plus de travailler à temps complet, Mélanie étudiait à l'université à temps partiel dans son domaine.

### ***Julie***

Julie est une femme de 43 ans. Elle vit avec son conjoint et ses deux enfants, âgés de 16 et 12 ans. Elle occupe le métier d'auxiliaire familiale et sociale depuis 23 ans. À partir du moment où elle est devenue mère de famille, elle a commencé à travailler à temps partiel pour pouvoir s'occuper davantage de ses enfants et du foyer. Au moment de l'entretien, elle avait depuis peu changé de poste au centre de santé pour travailler en soutien à l'autonomie des personnes âgées. La portion principale de son témoignage concerne son poste précédent en déficience physique.

### ***Ève***

Ève est une femme de 22 ans. Elle vit en colocation avec une étudiante et n'a pas d'enfants. Elle travaille comme responsable en cuisine dans un restaurant depuis un an et demi. Elle a travaillé auparavant dans un autre restaurant, pendant deux ans. Son témoignage traite distinctement de ces deux emplois.

### ***Claudia***

Claudia est une femme de 36 ans. Mère monoparentale d'une fille de moins d'un an, elle vit seule, mais son nouveau conjoint est souvent à la maison. Elle travaille comme auxiliaire familiale et sociale à temps plein depuis 15 ans. Au moment de l'entretien, elle était en congé de maternité.

### ***Gabriel***

Gabriel est un homme de 26 ans. Il vit seul et n'a pas d'enfants. Sa conjointe et lui entretiennent une relation à distance. Gabriel est vérificateur dans une firme comptable depuis deux ans, à temps plein. Sa position hiérarchique implique d'avoir des adjoints à sa charge.

### ***Jimmy***

Jimmy est un homme de 29 ans. Il vit seul avec son garçon de 3 ans depuis récemment. La mère de l'enfant et lui font garde partagée. Au moment de l'entretien, Jimmy était en

transition entre deux emplois. Il travaillait comme chef d'équipe dans une entreprise de paysagement et de déneigement depuis 9 ans, ce dont il est question dans l'entretien. Le début de son nouvel emploi était prévu au lendemain de l'entretien.

### ***Rafael***

Rafael est un homme de 30 ans. Il vit seul et n'a pas d'enfants. Il a travaillé pendant sept ans en Alberta, à temps complet, dans une industrie pétrolière. Il a quitté cet emploi pour démarrer sa propre entreprise technologique en génie et architecture, inaugurée il y a un peu plus d'un an. Son témoignage porte principalement sur son expérience actuelle de directeur d'entreprise.

### ***Geneviève***

Geneviève est une femme de 38 ans. Elle vit avec son conjoint et ses deux filles, âgées de 4 ans et 14 mois. Geneviève est enseignante de musique au primaire depuis 13 ans. Elle travaille à temps partiel depuis qu'elle est mère de famille. Au moment de l'entretien, elle était en congé de maternité.

## **Méthode d'analyse**

L'analyse des entretiens à proprement parler a été entamée une fois les entrevues retranscrites. Celles-ci ont été lues plusieurs fois et annotées. Il était d'abord question d'identifier dans les discours les éléments les plus récurrents contribuant au sentiment de surcharge mentale des participants, qui ont été catégorisés en plusieurs thèmes et sous-thèmes. Pour ce faire, j'ai comparé les discours, afin de faire ressortir non seulement les récurrences et les tendances générales, mais aussi les cas divergents qui peuvent être particulièrement révélateurs, parce qu'ils permettent de mettre en relief des réalités distinctes. Ainsi, les catégories thématiques se sont imposées suivant un procédé d'analyse inductive de données qualitatives (Blais et Martineau, 2006), de par les cas récurrents et les distinctions les plus saillantes émergeant des entretiens. Lorsque l'analyse thématique a été complétée, j'ai pu alors constater comment les éléments de discours évoqués par les participants pouvaient être articulés entre eux, afin de cerner les logiques sous-jacentes au vécu de la surcharge mentale selon le genre.

L'analyse thématique m'a ainsi permis d'observer que les éléments discursifs se rapportant à la surcharge mentale au travail colorent les discours de façon particulière à la fois selon le genre des participants et selon le type de métier qu'ils occupent. De l'analyse est ressortie une division relativement bien définie entre les réalités entourant les métiers surreprésentés par les femmes et celles entourant les métiers surreprésentés par les hommes. Les résultats de cette recherche sont présentés au chapitre 6 en tenant compte de cette division. Les métiers des participants de l'étude qui sont considérés comme majoritairement féminins dans cette étude sont ceux de :

- Serveur en restauration (Marc) ;
- Préposé aux bénéficiaires (Benoît) ;
- Agente administrative (Sara) ;
- Éducatrice spécialisée (Josée et Mélanie) ;
- Auxiliaire en santé et services sociaux (Julie et Claudia) ;
- Enseignante au niveau primaire (Geneviève).

Ces métiers sont considérés comme tels en raison de la surreprésentation des femmes dans ces milieux de travail à l'échelle nationale<sup>7</sup>.

Les métiers des participants de l'étude qui sont considérés comme majoritairement masculins dans cette étude sont ceux de :

- Entraîneur spécialisé (Marc) ;
- Responsable en cuisine (Ève)<sup>8</sup> ;
- Vérificateur comptable (Gabriel)<sup>9</sup> ;
- Paysagiste déneigeur (Jimmy) ;
- Directeur en technologie de génie et d'architecture (Rafael).

Ces métiers sont considérés comme tels en raison de la surreprésentation des hommes dans ces milieux de travail à l'échelle nationale<sup>10</sup>.

---

<sup>7</sup> Voir l'annexe 5.

<sup>8</sup> L'écart entre les hommes et les femmes occupant le métier de cuisinier est peu significatif : la catégorie professionnelle « cuisiniers » qu'utilise Statistiques Canada est très large et englobe tout type de cuisiniers, dans tous les milieux. En revanche, les responsables en cuisine de restaurant, spécifiquement, sont en majorité des hommes, comme le traitent d'ailleurs plusieurs articles d'actualité sur le sujet (Chelini, 2018 ; Dumas, 2018 ; Dugas-Bourdon, 2019)

<sup>9</sup> Si le métier de vérificateur comptable est statistiquement paritaire, le choix de le considérer comme majoritairement masculin s'appuie sur le fait que le milieu financier est, en lui-même, traditionnellement masculin.

<sup>10</sup> Voir l'annexe 5.

## **Chapitre 6**

### **Présentation et analyse des résultats**

Ce présent chapitre est consacré à la présentation et l'analyse des résultats de la recherche. Dans la prise en compte des différents discours recueillis, plusieurs facteurs menant au sentiment de surcharge mentale chez les participants ont été observés en lien avec le travail et la vie personnelle. Les logiques gestionnaires qui sous-tendent la culture organisationnelle nord-américaine transcendent l'ensemble du marché du travail et sont dénoncées dans la majorité des témoignages reçus. Les participants de l'étude disent ressentir une pression de productivité maximale au travail, et ce, quotidiennement : cette exigence démesurée de productivité semble inhérente au travail, tous les secteurs confondus. Les discours sont toutefois distincts selon qu'ils sont émis par un homme ou une femme et selon la prédominance genrée du métier occupé. Les résultats présentés dans ce chapitre sont relatés en tenant compte des réalités que vivent les participants en précisant s'ils sont issus de professions majoritairement féminines ou majoritairement masculines, mais aussi en tenant compte de l'effet de leur genre sur leur vécu respectif.

#### **Quand le travail s'insère dans un cadre temporel limité et limitant**

Soumis à la conjoncture productiviste intensive du marché du travail, plusieurs participants désignent les contraintes de temps comme faisant partie prenante des éléments contribuant à leur surcharge mentale. Si trois hommes de l'étude sur cinq en ressentent les effets au travail (Benoît, Gabriel et Marc), c'est le cas pour toutes les femmes interviewées. Ces participants sont aux prises d'un cadre temporel oppressant au travail dans lequel ils doivent être le plus efficaces possible. Pour certains, les frontières qui définissent ce cadre temporel s'étendent même sur les temps hors travail : l'ampleur de la charge de travail ne permet pas d'y répondre à l'intérieur des délais imposés.

Le plus souvent, les contraintes temporelles sont qualifiées d'irréalistes par les participants. Il leur est souvent demandé de faire leur travail dans un délai trop restreint. Cela se traduit pour Ève par l'exigence de rapidité intensive que son métier nécessite en cuisine, axé sur le service. Gabriel, quant à lui, doit travailler sans répit pour arriver à effectuer ses mandats dans les temps exigés :

*« Tu peux pas slacker. Tu peux slacker une fois de temps en temps, c'est correct, mais c'est parce que quand tu slack, tu vas travailler la fin de semaine. Si t'es en retard, il faut que tu travailles pour rattraper, il y a pas moyen de livrer ça plus tard. Il y a pas de retard, ça existe pas »* (Gabriel, vérificateur comptable).

Le cas de Claudia illustre bien le directivisme oppressant des institutions de santé. Le temps qui est alloué aux auxiliaires familiales pour octroyer les soins et faire un suivi adéquat chez les patients résidents est irréaliste, se limitant à neuf minutes par patient. Ce délai est, pour Claudia, beaucoup trop court :

*« Par exemple, si je dois mettre des gouttes dans les yeux, c'est cinq minutes entre chaque goutte. Fait que si j'ai trois gouttes, ça fait déjà 15 minutes. Pis là, on prend pas en considération qu'il y a une tempête de neige dehors, qu'il y a du verglas, que madame a échappé son jus par terre, que madame pleure, parce que son fils est pas venu la voir, t'sais. Il faut que je me déshabille, que je me rhabille, que j'enlève mes bottes... Ça marche juste pas »* (Claudia, auxiliaire familiale et sociale).

Dans une tentative ultime d'organiser leur temps afin de respecter les délais temporels imposés par le travail, les travailleurs de milieux féminins interrogés dans le cadre de cette étude ne peuvent prendre de pause en cours de quart de travail, comme le témoignent Claudia et Mélanie:

*« Nos pauses, on les prend jamais, j'ai jamais pris mes pauses. Jamais, jamais, jamais. En 15 ans. On est censés avoir une heure pour manger, mais souvent, ça arrive des fois qu'on prend l'heure ou presque au complet, t'sais. C'est plus souvent le dîner que je prends pas ou presque pas »* (Claudia, auxiliaire familiale et sociale).

*« Moi, je prends jamais de pause, dans ma vie. Je suis supposée avoir deux pauses par shift. La dernière fois que j'ai pris une pause, il devait pleuvoir des vaches. Tu as pas le temps de prendre de pause, à mon travail »* (Mélanie, éducatrice spécialisée en centre jeunesse).

C'est le cas pour Sara également qui précise prendre un temps de pause uniquement pour aller à la toilette. Elle explique devoir travailler à son bureau à l'heure du dîner et peine encore à faire tout ce qu'on lui demande.

Dans certains cas, le cadre temporel imposé est si exigeant qu'il repousse les frontières de la sphère professionnelle. Autrement dit, il arrive que le travail s'étende sur les temps personnels de certains participants, appelés à être disponibles et joignables en tout temps. On retrouve d'ailleurs cette injonction à la disponibilité dans la littérature comme étant constitutive du travail d'aujourd'hui (Périlleux, 2001 ; Aubert, 2003 ; de Gaulejac et Mercier, 2012). Josée, Marc, Gabriel et Jimmy connaissent cette réalité, devant vérifier régulièrement leur téléphone cellulaire à des fins professionnelles, et ce, peu importe le moment de la journée ou le jour de la semaine :

*« Mon cell est toujours ouvert » (Marc, entraîneur spécialisé).*

*« Le téléphone est payé par la compagnie, fait que techniquement, tu es supposé regarder ton téléphone. Je reçois un courriel, il faut que je réponde [...] Une fois, on est restés au bureau jusqu'à 2h du matin. Ça arrive » (Gabriel, vérificateur comptable).*

*« S'il y a une chose qui me sauve du temps, c'est ça [le téléphone cellulaire]. Parce que sinon, je sais pas comment j'arriverais. J'ai pris conscience à quel point ça me sauve du temps pis de l'énergie » (Josée, éducatrice spécialisée en déficience intellectuelle).*

Geneviève doit elle aussi sacrifier son temps personnel au profit du travail. Elle dit devoir régulièrement travailler à la maison pour arriver à tout faire. Un sentiment de culpabilité l'anime:

*« Je reprends plein d'affaires à la maison. J'essaie de pas le faire... C'est sûr qu'il y a des périodes où t'as ta pile de corrections pis t'as comme pas le choix, mais j'essaie de pas faire ça. Mais c'est dur, c'est rendu que tous les midis, c'est ça que tu fais, justement, pour que ça reste à l'école » (Geneviève, enseignante de musique au primaire).*

Enfin, la comparaison entre les discours des participants laisse présager que l'effet écrasant des contraintes temporelles est modéré par la latitude décisionnelle que détient le travailleur occupant un métier traditionnellement masculin. En l'occurrence, si Gabriel et Marc ressentent une pression temporelle, ils affirment toutefois avoir le loisir d'ajuster leur horaire comme bon

leur semble. Leur plus grande marge de manœuvre agit donc comme un facteur de protection, puisqu'elle vient atténuer leur sentiment de stress au travail. Le croisement entre contrainte temporelle et latitude décisionnelle s'observe *a fortiori* dans les discours des participants occupant un métier à prédominance féminine, où se révèle un effet de cloisonnement du travail féminin à l'intérieur d'un cadre institutionnel oppressant. Nous verrons plus en détail dans la section suivante que ces travailleurs se font imposer des limites de temps très précises pour faire un travail constitué, en grande partie, de nombreux facteurs d'imprévisibilité.

## **Les imprévus au travail : des obstacles contraignants**

L'imprévisibilité est un autre aspect rapporté par les participants comme contribuant à leur surcharge mentale au travail. Si le travail s'insère d'entrée de jeu dans un cadre temporel très limité, il peut s'avérer très préoccupant de faire face à des imprévus au travail qui entravent un horaire déjà difficile à respecter. Pour Gabriel et Jimmy, imprévisibilité signifie devoir souvent composer avec des clients qui ne coopèrent pas. Ces situations sont sources de stress et de frustration puisqu'elles font obstacle à leur travail :

*« J'étais [sur le lieu de travail] d'un client. Je restais tard, parce que c'était vraiment demandant, mais il est parti, il a mis l'alarme [alors que] j'étais encore là, il était 7h30, je savais pas quoi faire. Des fois, il y a des tensions avec les clients, ils comprennent pas nécessairement ce que tu fais, c'est des employés, je les dérange dans leur job » (Gabriel, vérificateur comptable).*

*« Admettons, tel client veut sa neige entre son cabanon pis l'arbre de gauche. Fait qu'il faut que tu deales avec ça. Là, t'essaies de le faire, ça marche pas. Tu décides de mettre la neige là. [Le client] te regarde et il fait des gestes, il sort dehors : "quand tu souffles, il y a trop de vent, ça revole dans ma fenêtre". Me, myself and I. [Les clients] pensent que ça va être les premiers déneigés. Ils veulent pas mettre le pied dans neige, mais ils comprennent pas que ça prend du temps » (Jimmy, paysagiste et déneigeur).*

Pour d'autres participants de l'étude, octroyer des soins à une clientèle malade ou âgée est un véritable casse-tête. En effet, l'imprévisibilité associée au fait d'assister des humains dans les milieux de la santé et de l'éducation spécialisée est un élément fréquemment rapporté en cours d'entretiens. Les travailleurs de ces milieux doivent souvent composer avec un sentiment de perte de contrôle sur leur travail :

*« Ce qui est le plus difficile, c'est pas le travail comme tel. Quand il faut faire quelque chose vite, de manière linéaire, ça va bien. Mais quand il commence à y avoir des obstacles, parce qu'on travaille avec des humains, là, le stress augmente. Il y a comme une espèce de perte de contrôle sur notre routine, on est devant quelque chose d'imprévisible »* (Benoît, préposé aux bénéficiaires).

*« Psychologiquement, c'est très difficile, parce qu'on travaille avec des êtres humains. On travaille dans des environnements imprévisibles. T'sais, tu sais jamais qu'est-ce qui peut arriver. J'ai eu un appel samedi, chez nous, pour une méga urgence, je suis là-dessus depuis samedi. Sauf qu'entre temps, mon autre usagé est hospitalisé parce qu'il a agressé l'intervenante. C'est tout le temps comme ça »* (Josée, éducatrice spécialisée en déficience intellectuelle).

L'imprévisibilité fait aussi partie prenante du travail d'auxiliaire familiale et sociale. Dans son discours, Claudia met l'accent sur la fréquence à laquelle ses patients font de l'anxiété ou sont en pleurs. Elle doit régulièrement cesser son travail pour s'occuper d'eux, les écouter, s'assurer de les calmer, ce qui ne se prévoit pas à l'avance. Il a notamment été question dans la revue de littérature de ces interruptions fréquentes du travail des femmes, afin de répondre à des imprévus plus urgents (Bercot, 2011).

De plus, l'imprévisibilité du travail résulte entre autres du manque de main-d'œuvre dans certains secteurs. En raison à la fois du manque de fonds budgétaires gouvernementaux et des nombreuses restructurations organisationnelles, les employés des secteurs du *care*, par exemple, doivent souvent compenser pour la pénurie de travailleurs. Le fait de devoir assumer davantage de tâches pour pallier le manque de connaissance des nouveaux employés génère un stress important pour pratiquement tous les participants travailleurs du *care* :

*« Des fois, on est trois, on fait la job de cinq. Tu arrives un samedi matin, tout le monde est absent, là, tu as plein de nouveaux devant toi. Donc toi, tu te ramasses avec tout le stress de perdre un temps fou à expliquer [ce qu'il faut faire], il y a plein d'erreurs qui se commettent [...] »* (Benoît, préposé aux bénéficiaires).

La situation est d'autant plus stressante pour Mélanie, qui doit composer avec des éducateurs remplaçants pour gérer des cas lourds au travail :

*« Admettons que j'ai une tentative de suicide un lundi, ben ma boss, le lendemain, elle va faire rentrer quelqu'un, mais c'est un remplaçant, il servira à rien! »* (Mélanie, éducatrice spécialisée en centre jeunesse).

Enfin, les serveurs en restauration vivent aussi beaucoup d'imprévisibilité dans leur travail. Par exemple, en plus de subir lui aussi les effets d'une pénurie de main-d'œuvre dans le milieu, Marc trouve difficile de ne pas pouvoir prévoir à l'avance son horaire de travail au restaurant, alors qu'il est habitué, en tant que travailleur autonome, à pouvoir gérer lui-même son temps :

*« Je suis un entrepreneur dans la vie, moi, je veux savoir »* (Marc, entraîneur spécialisé et serveur).

Puisque le travail de serveur en restauration est occupé en grande majorité par des femmes, il est possible de se demander si le malaise que ressent Marc est une réalité que vivent beaucoup de femmes.

Au niveau des cuisines, si les responsables cuisiniers sont, quant à eux, majoritairement des hommes, le témoignage d'Ève indique que son métier demeure lui aussi très imprévisible, le plus souvent en raison de la fluctuation constante des horaires de travail selon l'achalandage de la clientèle. De plus, le métier de cuisinier fait aussi les frais d'un grand manque de main-d'œuvre. Ève mentionne avoir dû parfois rallonger sa journée de travail de plusieurs heures pour compenser les absences de collègues :

*« À mon ancienne job, des fois, je travaillais le jour, pis finalement, il y a une personne qui est pas rentrée le soir, parce qu'on était souvent short staff, fait que je travaillais aussi le soir, jusqu'à la fermeture. Fait qu'arrive le matin à 7h30, jusqu'à la fermeture, peut-être à 11h, minuit »* (Ève, responsable en cuisine).

En résumé, l'imprévisibilité est un désagrément que vivent la plupart des participants sur leur lieu de travail. Plusieurs conditions organisationnelles peuvent influencer l'apparition d'imprévisus, ce qui implique un lot de divergences selon le type de métier occupé. Premièrement, devoir composer avec une clientèle qui ne coopère pas est une perspective relatée uniquement chez certains participants des milieux à prédominance masculine. Deuxièmement, assister une clientèle exigeante tant sur les plans physique que psychologique est exclusif aux participants œuvrant dans les métiers de soins et d'éducation spécialisée. Troisièmement, si la pénurie de main-d'œuvre affecte particulièrement les participants occupant un emploi majoritairement féminin compte tenu des carences du réseau de la santé et des services sociaux, le phénomène touche aussi le milieu de la restauration, serveurs comme

cuisiniers. Le travail de cuisinier est le seul métier traditionnellement masculin à vivre cette réalité parmi les participants de l'étude.

## **La précarité du travail : quelles résonances dans l'expérience professionnelle ?**

De nombreux participants ont témoigné des réalités entourant l'exercice de leur métier qui, elles-mêmes, révèlent un contexte de travail précaire. Alors que certains d'entre eux connaissent une précarité financière, d'autres la vivent dans leurs conditions de travail et enfin, quelques-uns en font la double expérience. Nous avons vu de quelle façon le travail est parfois modulé par des pressions temporelles et des obstacles imprévisibles. Ces difficultés professionnelles sont d'autant plus pénibles à vivre lorsque travail rime avec précarité.

### ***Précarité économique***

La précarité économique apparaît explicitement dans le discours de Mélanie. Alors qu'elle préfère le milieu communautaire, Mélanie se résigne aujourd'hui à travailler dans un milieu qu'elle aime moins, le centre jeunesse, afin d'avoir davantage de ressources financières. Lorsqu'elle travaillait en milieu communautaire, elle disposait d'un revenu annuel ne dépassant pas les 25 000\$. À l'époque, elle pouvait compter sur l'effet compensateur de la situation financière de son conjoint. Lorsqu'ils se sont séparés, elle a tenté de cumuler les emplois pour être en mesure d'avoir un revenu adéquat tout en préservant son poste, mais en vain. À cause de cette précarité financière, elle a dû renoncer au poste qu'elle aimait :

*« Quand je me suis séparée, je me suis dit : "je pourrai pas". J'ai essayé de faire deux jobs en même temps, je travaillais dans les ressources intermédiaires le soir, pis je travaillais dans les écoles le jour. J'étais en train de péter une coche solide »*  
(Mélanie, éducatrice spécialisée en centre jeunesse).

Comme l'indiquent plusieurs recherches, il est fréquent de voir basculer la situation professionnelle des femmes dans la catégorie d'emplois atypiques, souvent par le biais du cumul d'emplois ou du passage au travail à temps partiel (Noiseux, 2014 ; Institut de la statistique du Québec, 2016). Les statuts d'emploi de Julie et Geneviève s'inscrivent aussi

dans cette catégorie : elles travaillent toutes les deux à temps partiel pour compenser leurs responsabilités familiales.

Sara vit elle aussi une situation financière précaire. Elle a dû quitter Montréal, ayant décidé de déménager chez sa mère, en banlieue, par manque de ressources financières. Éloignée de son lieu de travail, elle doit voyager davantage chaque jour pour se rendre au travail :

*« J'ai 4h de transport par jour. Avant, j'habitais à quatre rues du travail. Fait que j'étais à 5 minutes à pieds. Je suis une fille de Montréal, je suis pas une fille de Mascouche, j'hais ça, j'ai pas de char [...] »* (Sara, agente administrative).

Notamment, tous les participants œuvrant dans le réseau de la santé ont dû commencer à travailler dans leur domaine respectif en étant sur appel. Le fait de ne pas avoir pu bénéficier d'un salaire stable en début de parcours professionnel témoigne de la précarité des postes réservés aux femmes dans la division sexuelle du travail.

Par ailleurs, en comparant les profils des participants de l'échantillon, les participants d'occupation majoritairement masculine ont, de manière générale, un salaire plus élevé que ceux d'occupation majoritairement féminine, à l'exception du milieu de la restauration. Les participants des milieux de travail majoritairement féminins qui ont un salaire comparable aux premiers ont un niveau de scolarité supérieur et rapportent endurer davantage de pénibilités dans l'exercice de leur travail.

### ***Précarité des conditions de travail***

À cette instabilité financière s'ajoutent, pour plusieurs participants, des conditions de travail précaires. Par exemple, le bureau dont dispose Josée pour travailler lorsqu'elle n'est pas sur la route est minuscule et est partagé avec quatre autres collègues, ce qui ne constitue assurément pas des conditions de travail optimales. De façon similaire, le local attribué à Geneviève s'est avéré insalubre, en plus de ne pas être insonorisé, ce qui est absurde considérant la nature du cours à donner :

*« Je voulais juste un local avec des fenêtres. J'arrive, c'était un local pas de fenêtre, pis on était deux profs de musique qui partageaient le même local séparé par une cloison qui était pas insonorisée. Il y avait des tapis sur les murs [...] Finalement, ils ont trouvé des moisissures, pis depuis, j'ai développé des allergies.*

*À chaque allergie saisonnière, je suis comme en criss contre ma job, parce que j'ai développé ça à cause d'un environnement de travail inadéquat. » (Geneviève, enseignante de musique au primaire).*

Les mesures d'abolition des postes sous-jacentes aux réorganisations du réseau de la santé contribuent à la précarité des conditions de travail auxquelles sont souvent confrontés les travailleurs du milieu. Les parcours professionnels de Claudia et Sara ont été particulièrement bouleversés suite à l'abolition de leur poste :

*« Ça faisait huit ans que j'étais là, j'étais bien. Les supérieurs ont évalué qu'il y avait trop de postes pour le nombre d'heures de service qu'ils avaient à donner. Moi, j'étais le dernier poste alloué, c'est moi qui a sauté. J'étais bien, je pensais que je resterais là toute ma vie. J'ai eu de la difficulté à accepter ça. Quand je suis arrivée [dans ma nouvelle équipe de travail], ç'a été difficile » (Claudia, auxiliaire familiale et sociale).*

*« Je suis tombée en maternité, pis quand je suis revenue, tout avait changé. Là, elles ont dit : "tu as un choix, tu supplantes cette fille-là, c'est tout". Ça m'a été imposé. C'était soit ça, ou ils me relocalisaient à 50 km de n'importe où à Montréal. Ça m'a dérangée, parce que j'aimais ça, au centre de recherche [...] C'est vraiment plate, parce que t'sais, tu pars [en congé de maternité], tu es dans une équipe cool, tu te dis que tu vas revenir. [Le changement de poste] a été un gros clash [...] En plus, ma patronne m'a dit : "tu savais dans quoi tu t'embarquais". J'avais pas d'autres choix que ça, c'était soit ça, ou je devais donner ma démission ! » (Sara, agente administrative).*

La précarité se vit aussi dans les mesures d'attribution des postes du secteur de l'éducation au niveau primaire. L'expérience de ces mesures scandalise Geneviève :

*« C'est le genre d'affaires qui m'agressent, je trouve ça inhumain de vivre ça. Quand tu commences, tu es en bas de la liste, tu prends les restants, tu as aucune idée où tu vas te ramasser, tu choisis un peu à l'aveugle. L'année que je suis revenue de mon congé de maternité [...] il y avait un poste à temps plein. J'ai compris pourquoi il était encore disponible. C'était vraiment des conditions de travail épouvantables [...] T'sais, tu commences à enseigner, pis tu n'as rien connu d'autre, t'es laissée à toi-même dans des conditions de travail de merde, je trouve ça vraiment inhumain. Même si moi, j'arrive à me débrouiller là-dedans, je me dis c'est sûr qu'il y a un prof sur quatre ou sur cinq qui lâche, c'est évident, c'est tellement... Ça me révolte ! » (Geneviève, enseignante de musique au primaire).*

En plus de se voir imposer ces changements structuraux, plusieurs participants ont à effectuer des heures supplémentaires non payées, ce qui contribue grandement à la précarité de leur

travail. Ces heures supplémentaires non payées sont effectuées pour arriver à finir le travail déjà entamé avec la clientèle au cours de la journée, ou, dans les cas de Geneviève et Mélanie, par manque de ressources matérielles au travail, elles rapportent certaines tâches à la maison. Devoir faire du travail supplémentaire non payé pour arriver à respecter toutes les exigences du milieu de travail engendre un grand sentiment de surcharge mentale. D'ailleurs, lorsque les femmes issues des métiers du *care* de l'étude ne travaillent pas à temps plein, leurs discours sont empreints de détresse lorsqu'elles parlent de l'excès de travail qu'elles ne peuvent endosser, même à temps partiel. Geneviève est en questionnement quant à l'organisation de son horaire de travail, qui repose finalement sur le nombre d'heures supplémentaires non payées qu'elle s'attend à faire :

*« Il y a beaucoup de titulaires qui vont se mettre à quatre jours pour avoir leur fin de semaine avec leurs enfants. Moi, j'aimerais ça avoir juste un trois jours, mais c'est parce que je sais que si je me prends trois jours [rémunérés], dans les faits, je vais travailler quatre, pis je veux pas travailler quatre, je veux travailler trois, fait que je vais m'en prendre deux payés... »* (Geneviève, enseignante de musique au primaire).

Enfin, Gabriel est le seul des participants occupant un métier à prédominance masculine qui doit effectuer beaucoup d'heures supplémentaires non payées chaque semaine pour arriver à effectuer les mandats à sa charge. Le cas de Gabriel entre vraiment dans le cercle vicieux décrit par Duxbury (2002), où advenant que l'employé ne fasse pas d'heures supplémentaires ou ne travaille pas à la maison, il n'obtiendra pas d'avancement professionnel et perdra son emploi le cas échéant.

En somme, les éléments discursifs recueillis auprès des participants en ce qui concerne la précarité du travail portent à croire qu'ils représentent les effets d'une violence institutionnelle envers les métiers traditionnellement féminins. Bien que l'étendue de cet échantillon ne soit pas représentative, il est possible de faire l'hypothèse que cette violence institutionnelle soit la conséquence directe de la non-valorisation des métiers liés aux tâches de *care*, accentuée par un contexte de néolibéralisation du travail prônant le rendement économique. Les effets de cette non-valorisation se font ressentir, selon certaines participantes, par le manque de fonds budgétaires attribués aux métiers traditionnellement féminins. Par conséquent, les travailleurs de ces milieux semblent à risque de faire l'expérience d'une situation professionnelle précaire,

tant sur le plan économique que des conditions de travail. Hormis le milieu de la restauration qui est majoritairement constitué d'hommes, la précarité économique est vécue particulièrement chez les participants occupant un métier traditionnellement féminin, l'insuffisance des ressources financières se manifestant par le cumul d'emploi, le travail à temps partiel, le travail sur appel, ou le retour chez les parents. L'augmentation de leur salaire semble également être en relation avec un plus haut niveau de scolarité et l'accroissement des pénibilités au travail. Enfin, la précarité des conditions de travail transparaît dans l'inadéquation des environnements de travail, dans les mesures d'attribution et d'abolition des postes, ainsi que dans la nécessité d'effectuer des heures de travail supplémentaires non rémunérées.

## **Des responsabilités professionnelles accablantes**

Dans cette conjoncture productiviste intensive, la lourde charge que représentent les tâches à faire au travail font l'effet d'une forte accumulation chez les participants. La difficulté de composer avec les responsabilités professionnelles est, d'un côté, fortement liée aux pénibilités que le travail comporte, soulevées exclusivement par les participants issus des secteurs du *care*. De l'autre côté sont nommées les difficultés de composer avec les tâches de gestion que vivent les participants des milieux de travail majoritairement masculins.

## **Les pénibilités du *care***

Les participants œuvrant dans le domaine de la santé, des services sociaux ou de l'éducation doivent penser à tout, tout le temps, devant répondre à un nombre excessif de tâches très souvent imprévisibles. Ils perçoivent l'ampleur de leur charge de travail comme étant insurmontable. Cet effet d'accumulation est, pour certains, multiplié par la difficulté et le caractère exigeant de leur clientèle, réalité que semblent vivre exclusivement les travailleurs de professions traditionnellement féminines. Contrairement aux représentations socialement répandues selon lesquelles le travail féminin est considéré comme léger et naturel (Gadrey, 2001 ; Kergoat, 2010 ; Lapperrière, 2010 ; Bercot, 2015), l'univers du *care* tel que décrit par les participants de l'étude comporte en réalité de très grandes pénibilités, physiques comme

psychologiques. Les préposés aux bénéficiaires et les auxiliaires familiales doivent s'assurer, entre autres, d'offrir des soins de base, d'hygiène personnelle, de soulever régulièrement des patients, leur donner des bains, les divertir, sans oublier veiller à ce qu'ils soient rassurés lorsqu'ils sont anxieux. La portion physique de ces types de travail est parfois très importante, comme le témoigne Julie :

*« C'est toutes les maladies qui sont liées au physique, donc la sclérose en plaques, Parkinson, quadriplégique [...] Je pouvais passer entre 15 minutes et deux heures avec ces gens-là. C'était très varié, c'est des soins qui sont lourds, parce que c'est des gens qui se tournent pas, qui se mobilisent pas souvent. Pis au niveau physique, souvent, ça peut être des 3-4 transferts qu'on lève par client, c'est des gens qui ont besoin d'être nourris, gavés, curage rectal, des soins plus d'infirmière »* (Julie, auxiliaire familiale et sociale).

Dans les cas spécifiques de Josée et Mélanie, leur métier d'éducatrice spécialisée consiste à jouer un rôle de tutrice pour de nombreux jeunes, dans le but de modifier leurs comportements problématiques, en plus de s'assurer que tous leurs besoins soient comblés :

*« Moi, mon rôle, c'est une analyse clinique pis la modification du comportement, pour leur permettre d'éviter une rupture de fonctionnement dans les différentes sphères de leur vie. Je suis partout dans leur vie. Si l'enfant ou l'adulte est malade, ben il faut que je sois au courant. Le médecin, c'est moi, qu'il va appeler. L'école, c'est moi, qu'elle va appeler. Les parents, c'est moi qu'ils vont appeler. Je suis le pivot. Il faut que je gère le budget de l'adulte [...] »* (Josée, éducatrice spécialisée en déficience intellectuelle).

*« Mes jeunes de suivi, moi, j'ai toute la charge de leur vie. Parce que leurs parents, la plupart sont pas présents. C'est moi qui assume leurs rendez-vous chez le docteur, c'est moi qui assume leurs rendez-vous avec les spécialistes, c'est moi qui assume leurs problématiques, c'est moi qui assume s'ils ont des problèmes à l'école, pareil comme un parent »* (Mélanie, éducatrice spécialisée en centre jeunesse).

La profession d'éducatrice spécialisée exige souvent de composer avec une clientèle très difficile, souvent violente et désorganisée, avec laquelle il y a des risques de subir des abus verbaux et des agressions physiques. Le discours de Josée indique que sa clientèle est particulièrement lourde et comporte de nombreux risques sur le plan physique :

*« En 35 ans, j'ai été souvent en arrêt. T'sais, on se fait agresser au travail. Moi, j'ai des cicatrices à vie, de morsures. J'ai des collègues de travail qui travaillent dans nos résidences d'assistance continue qui se font battre. Je connais une fille,*

*23 ans, troisième quart de travail, elle a failli sortir de là handicapée pour la vie »*  
(Josée, éducatrice spécialisée en déficience intellectuelle).

De façon similaire, il est possible de discerner la pénibilité des tâches associées au suivi des jeunes avec lesquelles Mélanie travaille lorsqu'elle décrit un retour de l'école typique au centre jeunesse :

*« Ils se sont chicanés toute la journée à l'école, parce que les mêmes problèmes, ils les emmènent à l'école. Ils ont eu plein de situations. T'es juste deux ou trois adultes sur le plancher. T'en a neuf qui arrivent en même temps. Tout de suite, il faut que tu saches tes priorités. Ils veulent tous de l'attention en même temps, ils t'envoient chier. Ils arrivent, ils vont dans leur chambre se calmer, on va les voir un après l'autre. Mais là, c'est dur, attendre. Ils sont neuf. Ça claque des portes, ça t'envoie chier, ça sort de la chambre, ça se pousse, il y en a d'autres qui commencent à s'automutiler, il peut y avoir plein de choses »* (Mélanie, éducatrice spécialisée en centre jeunesse).

Les pénibilités les plus grandes relatées par Julie sont liées à des événements vécus sur son lieu de travail. Elle témoigne avoir été mordue en plein visage par un chien chez un client, en plus de deux autres incidents qui l'ont profondément ébranlée. Premièrement, elle dit avoir été séquestrée chez un client :

*« J'ai été séquestrée par un client. [Il] avait décidé qu'on devait pas sortir de la pièce, fait qu'il nous a empêchées de sortir. J'ai trouvé ça ben difficile, parce que [l'établissement] a décidé de me renvoyer dans le même milieu. On m'a dit : "vous savez, vous allez être obligée d'y retourner". Fait que j'y suis retournée, pis j'ai été en arrêt de travail pendant neuf mois. Ça faisait des années que les gens vivaient de la violence dans ce lieu-là, c'est pour ça qu'on y allait deux. Le monsieur avait des armes chez lui et avait déjà été violent avec la famille, avec les enfants.*

Deuxièmement, l'initiation d'un comportement violent chez un autre client a suffi à lui causer une crise d'anxiété. D'ailleurs, ces comportements violents ou agressifs commis par des hommes au sein de la clientèle semblent chose commune dans le milieu :

*« J'ai une cliente qui s'est mise à se plaindre des heures de service pendant plusieurs semaines [...] Finalement, j'ai failli recevoir le bol d'eau par la tête par son mari. Ce coup-là, je l'ai vu venir, fait que je suis sortie de là en crise de panique, à pleurer dans mon auto, super anxieuse. Après ça, je dormais pas, mon conjoint venait pour me faire un câlin, pis je raidissais [...] Aussi, entre ces deux événements-là, ma gestionnaire m'a demandé d'aller chez une cliente dont le mari était agressif, violent avec nous »* (Julie, auxiliaire familiale et sociale).

Les difficultés des différentes clientèles dans le domaine du *care* s'observent aussi sur le plan psychologique, tel que témoignent Josée et Claudia :

*« J'ai des usagers qui ont déjà tué des gens [...] J'ai des usagers qui sont judiciarisés, qui ont des troubles graves de la sexualité [...] J'ai des usagers qui sont itinérants. Il faut que je cours après, il faut que j'aïlle [au centre d'accueil en itinérance] pour essayer de voir mon usager, parce qu'il y a pas de services en santé mentale pour lui »* (Josée, éducatrice spécialisée en déficience intellectuelle).  
*« Une dame m'a dit qu'elle avait déjà fait de la prison parce qu'elle a tué ses enfants. Fait que t'sais, tu ravales, pis tu te dis que ça va au contraire de toutes mes valeurs, mais cette dame-là, elle a besoin de soins, elle est devant moi, elle est fine, elle me sourit, elle me parle, je peux pas la traiter différemment parce que je sais qu'elle a tué ses enfants. Il faut que je la traite de la même façon [...] »* (Claudia, auxiliaire familiale et sociale).

En bref, le type de clientèle avec laquelle travaille la plupart des participants issus de métiers majoritairement féminins de cette recherche est souvent très exigeant, tant sur les plans physique que psychologique. Les cas d'agressions vécus par Josée, Mélanie et Julie concordent avec le fait que sur le marché du travail, une plus grande proportion de femmes que d'hommes travaille avec des personnes en situation de détresse et est plus exposée à des agressions verbales ou physiques (Becot, 2011).

### ***Le mal-être des travailleurs du care***

Face à ces pénibilités physiques et psychologiques, les participants œuvrant dans des milieux majoritairement féminins disent se sentir exténués. Certains d'entre eux utilisent à cet égard une sémantique de la survie et de la mort qui illustre clairement leur sentiment d'épuisement professionnel : la sémantique utilisée signale une atteinte à leur intégrité individuelle. Cette sémantique est strictement utilisée par des femmes. Elle ressort davantage dans le récit de Geneviève, mais est également présente dans les propos rapportés par Josée et Sara :

*« Je travaille à temps partiel, c'est ma façon de **survivre** là-dedans. Je sais qu'à temps plein, je **survivrais pas**, je serais pas capable »* (Geneviève, enseignante de musique au primaire).

*« Il faut qu'on s'entraide, sinon, on **survit pas** »* (Geneviève, enseignante de musique au primaire).

*« Tout le monde fait ce qu'il peut, tout le monde est en **mode survie** »* (Geneviève, enseignante de musique au primaire).

« *La commission scolaire ne veut plus permettre aux profs de faire quatre jours par semaine. Mais ils sont fous ! Il va y avoir plein de burn-out, pis plein de congés de maladie, t'sais, je veux dire, ils font ça pour **survivre** !* » (Geneviève, enseignante de musique au primaire).

« *C'est rare que je sens que c'est ma faute ; une chance, je **survivrais** pas* » (Josée, éducatrice spécialisée en déficience intellectuelle).

« *Je voulais **me tirer une balle**. C'était horrible* » (Sara, adjointe administrative).

« *J'avais la journée dans le corps, j'étais **crevée*** » (Sara, adjointe administrative).

Le mal-être au travail transparait aussi dans la manifestation de problématiques psychologiques chez certains participants. Par exemple, si Claudia vit des épisodes dépressifs « *depuis toujours* » en raison notamment de l'accumulation des exigences professionnelles et personnelles qui meublent sa vie au quotidien, parler de dépression est nouveau pour Sara, qui ne peut plus supporter sa charge de travail.

« *Ç'a toujours été là, la dépression. J'ai eu des arrêts de travail [...] C'est une accumulation, c'est trop, un moment donné, c'est comme un trop-plein [...] C'est rare où il y a un moment parfait où je suis optimale, où tu fais comme oh yes, ç'a été l'**fun**, j'ai eu une belle journée* » (Claudia, auxiliaire familiale et sociale).

« *Je suis pas satisfaite de mon poste. Je me dis que c'est pas normal qu'à 32 ans on soit en dépression ou en écoeurantite de job. Il y a pas une journée que je reviens à la maison pis que je suis satisfaite. Chaque fois, c'est comme : "**esti de journée de marde**". Ma mère me dit : "**tu devrais vraiment aller voir ton doc pis te faire placer en arrêt, on le voit que tu en peux plus**"* » (Sara, agente administrative).

Les résultats obtenus dans le cadre de cette recherche sont en contradiction avec les études comme celles de Rollero et ses collègues (2016) qui spéculent que les femmes seraient plus satisfaites que les hommes au travail en raison d'aspirations professionnelles moins grandes. En analysant les discours des participantes, la satisfaction au travail n'est pas mise de l'avant : au contraire, le mal-être qu'elles expriment en raison de leur travail témoigne du désenchantement de leurs attentes professionnelles.

Ensuite, le caractère oppressant des responsabilités à endosser affecte aussi le sommeil de plusieurs participants, pris d'angoisses envahissantes en lien avec le travail. Tandis que

Mélanie en rêve chaque nuit, Julie et Benoît font de l'insomnie puisqu'ils anticipent les dilemmes au travail. De plus, lorsque Benoît vit des situations de stress intense au travail, des symptômes corporels surviennent :

*« Des fois, mon pouls va monter dans les 130, dans les situations conflictuelles. Je suis persuadé qu'il y a du monde avec moi que c'est la même chose. Des fois, tu les vois changer de couleur, tu sens que ça va pas »* (Benoît, préposé aux bénéficiaires).

Benoît ne semble pas être le seul préposé de son équipe à vivre cette détresse, considérant le taux élevé d'absentéisme au travail dont il fait mention :

*« On devient fous. Il y a des matins, il y a des gens qui rentrent pas, parce qu'ils sont confrontés à un problème insoluble »* (Benoît, préposé aux bénéficiaires).

La signification de ce discours provenant d'un homme dans un milieu majoritairement féminin est importante, puisqu'il contredit les représentations sociales courantes selon lesquelles les femmes se plaignent trop ou sont colériques (Molinier, 2003; Hochschild, 2017). Discerner les sentiments de colère et de détresse aussi bien dans le discours d'un homme que dans celui d'une femme d'un même secteur professionnel laisse présager que ce n'est pas une exagération caractéristique du discours féminin : les métiers dévolus aux femmes sont sérieusement exigeants.

En plus de vivre les pénibilités associées au travail de *care*, Benoît doit redoubler de précautions lorsqu'il travaille, en raison de son genre. Effectivement, il rend compte d'un traitement différent réservé aux hommes dans son milieu de travail, qui sont davantage pointés du doigt face aux plaintes provenant de personnes résidentes. Par conséquent, il estime avoir moins de liberté que les femmes dans sa façon d'établir le contact avec les patients, de peur qu'on lui fasse des reproches :

*« Selon mon observation, aussitôt qu'il y a une plainte d'agression sexuelle, de violence, de brutalité, de brusquerie, j'ai remarqué qu'il y avait une tendance à sanctionner disciplinairement les hommes. Il va y avoir tout de suite une présomption de culpabilité quand tu es un homme [...] Pis moi, j'ai toujours l'impression de marcher sur des œufs. C'est sûr que j'irais jamais aussi loin que certaines femmes préposées dans ma manière d'entrer en relation avec les personnes résidentes, parce que j'ai une grosse voix, pis j'ai pas le même physique, j'occupe pas l'espace de la même manière. On a toujours l'impression d'être des grosses brutes »* (Benoît, préposé aux bénéficiaires).

Cet exemple montre un effet de genre marqué : la prise en compte du genre de Benoît a un impact direct sur la façon dont il décide de se comporter au travail. Le stéréotype de « l'homme viril » est étroitement associé à l'image de la « grosse brute » dont parle Benoît dans son témoignage (Bourdieu, 1998 ; Molinier, 2003). Puisque Benoît subit directement l'effet de ce stéréotype au travail, il doit modifier son comportement afin de se montrer comme étant à l'antipode de ce stéréotype. Si la littérature traite de la façade institutionnelle genrée comme une stratégie utilisée au féminin (Bercot, 2015), Benoît, en empruntant la même attitude que ses collègues féminines, semble également en faire usage dans le but de « se faire passer pour » (Bercot, 2015) et éviter les sanctions qui lui seraient adressées en fonction de son genre. Bref, on peut faire l'hypothèse, à l'aide de cet exemple, que ce type de stratégie est utilisé à la fois par les femmes dans les milieux surreprésentés par les hommes, mais aussi par les hommes dans les milieux à prédominance féminine.

### **Endosser le rôle de gestionnaire : l'envers de la médaille**

Pour plusieurs participants occupant un métier majoritairement masculin, ce qui est surchargeant est le fait de devoir tout gérer. Dans l'étude, trois des cinq hommes de cette recherche endossent, dans le cadre de leur travail, le rôle de gestionnaire. Jimmy est chef d'équipe, Marc est travailleur autonome et Rafael est directeur de sa propre compagnie. Si se voir attribuer le rôle de gestionnaire peut s'avérer gratifiant, cette position est également à la source d'un grand sentiment de surcharge mentale :

*« Je travaillais et je supervisais, il fallait que je pense à tout. La charge mentale, c'était vraiment de gérer les jeunes. Ça niaisait, c'était vraiment comme une garderie. C'était vraiment le côté jeune, gérer du monde, que j'étais pas capable » (Jimmy, paysagiste et déneigeur).*

*« Depuis que je me suis lancé en affaires, tout ce que je fais, c'est gérer mon équipe [...] Je fais un travail que j'adore, mais je déconnecte pas. Je finis de travailler à 6h, je retourne chez moi, pis je stresse. Le problème, c'est que je pense à tout. Comme je dois gérer beaucoup d'éléments de la compagnie, je dois gérer chaque équipe [...] Je suis constamment anxieux » (Rafael, directeur d'une entreprise technologique en génie et architecture).*

Le niveau de stress de Rafael a pris de telles dimensions qu'il a développé des symptômes physiologique et neurologique :

*« J'ai jamais souffert d'anxiété de ma vie [...] J'ai été malade durant un mois et j'ai tellement été stressé, que j'ai eu une crise d'épilepsie. J'ai jamais fait de*

*l'épilepsie, pis à cause du stress, j'ai fait une crise » (Rafael, directeur d'une entreprise technologique en génie et architecture).*

Quant à Marc, la façon qu'il avait de s'impliquer personnellement dans la vie personnelle de ses clients en disait beaucoup sur son désir d'être en contrôle. Tel qu'indiqué dans la littérature, le sentiment de contrôle peut venir jouer un rôle de renforcement de l'identité masculine virile (Molinier, 2003). Marc avait d'ailleurs l'impression que les problèmes des autres reposaient sur lui, à l'image d'un sauveur :

*« Une fille m'appelait en pleurant parce qu'elle a perdu sa job, je prenais le téléphone, j'étais rendu ressources humaines, j'étais rendu psychologue, j'étais rendu père de famille [...] Une autre fille, elle avait des problèmes alimentaires, pis elle avait pas d'argent, elle a perdu sa job. J'ai pris, moi, l'argent de mes poches, j'ai tout payé ses cours. J'ai payé comme 1000\$ de ma poche juste pour ça, parce que je voyais qu'elle faisait vraiment des efforts » (Marc, entraîneur spécialisé et serveur).*

Endosser ce rôle de sauveur l'a toutefois mené à vivre un épuisement professionnel, motif pour lequel il a été en arrêt de travail pour une année complète :

*« J'étais trop fin, je donne beaucoup, mais un moment donné, tu donnes, tu donnes, après ça tu en donnes à un autre, un moment donné, là... La charge mentale, on se l'impose soi-même, en mettant pas son pied à terre [...] J'ai été obligé de prendre un an complet d'arrêt sabbatique. En tant que travailleur autonome, t'sais... Gros condo, gros VUS, j'ai tout perdu, suite à ça » (Marc, entraîneur spécialisé et serveur).*

Enfin, Ève a elle aussi dans le cadre de son travail des responsabilités de gestion, étant responsable en cuisine. Les difficultés d'assumer ce rôle ne sont toutefois pas vécues dans son cas en raison de la forte sollicitation que cela implique. Son expérience est plutôt marquée par la difficulté à paraître comme une figure d'autorité crédible auprès de ses collègues de travail qui finissent par acquiescer à ses indications seulement après les avoir reçues par le sous-chef, en l'occurrence, un homme. En plus de s'épuiser à faire valoir sa position d'autorité au travail, Ève estime qu'en raison de son genre, elle peine à faire sa place dans son équipe et à se faire traiter comme les autres à la fois par ses collègues et par son patron, malgré sa position de responsable. Cela lui cause beaucoup de frustration :

*« Un de mes collègues de travail dit : "parce que tu es une fille, [le chef] va te chier moins dessus, il va être plus doux avec toi, tandis que nous, on va manger toute la marde". Je suis pas d'accord, parce que mon ancienne job, je mangeais*

*quand même la merde. S'il y a de quoi que j'ai fait de pas correct, je veux le savoir, je veux pas qu'ils me le cachent, pis je veux pas qu'ils prennent des petits mots doux avec moi pour le dire, juste pas genre me crier après, c'est sûr, mais juste me l'expliquer » (Ève, responsable en cuisine).*

Bref, hormis le cas particulier d'Ève, faire partie des têtes dirigeantes d'un milieu de travail s'avère très lourd à porter dans un contexte professionnel où le gestionnaire est constamment sollicité et ses responsabilités sont nombreuses. La surcharge mentale associée au rôle de gestionnaire s'est traduite en diverses manifestations de mal-être chez les participants issus de professions majoritairement masculines : stress, anxiété, crise d'épilepsie, épuisement professionnel. Chez les participants d'occupation traditionnellement féminine, assumer des tâches relevant du *care* est pénible et engendre des manifestations de mal-être telles que l'épuisement profond ainsi que des symptômes dépressifs. Le mal-être au travail est si accablant pour certaines qu'il prend forme dans le langage au travers d'une sémantique de la survie et de la mort.

## **Résoudre les contradictions au travail**

Non seulement les responsabilités professionnelles de la plupart des participants sont, dans leur nature même, lourdes à porter, mais elles le sont d'autant plus lorsqu'elles impliquent de répondre à des exigences contradictoires. Si elles sont plus rarement soulevées dans les discours des participants des métiers majoritairement masculins, les contradictions au travail semblent tout de même avoir lieu dans la plupart des secteurs professionnels. Par exemple, dans le cas de Jimmy, les contradictions avec lesquelles il doit composer au travail proviennent des demandes formulées par ses clients du déneigement : elles sont parfois incompatibles avec son travail. Cependant, Jimmy possède une position d'autorité qui lui permet de refuser ces demandes lorsqu'elles ne conviennent pas. Ces possibilités d'action et de décision marquent aussi les discours de Marc et Rafael, puisqu'ils sont tous deux entrepreneurs : en situation de contradictions avec leurs clients, les décisions à prendre leur reviennent.

En ce qui concerne les participants issus de milieux surreprésentés par les femmes, les situations contradictoires auxquelles ils sont confrontés sont nombreuses. Effectivement, ces situations contraignantes les forcent à choisir entre qualité du travail et productivité, ce qui s'avère profondément anxiogène pour nombre d'entre eux. Par exemple, contrairement à plusieurs travailleurs de professions majoritairement masculines qui détiennent la possibilité de moduler leur horaire comme il leur convient, Sara se sent prise au piège. Elle dit ne pas avoir le choix de faire des heures de travail supplémentaires pour arriver à faire tout ce qui lui est demandé au travail, mais ses supérieures lui reprochent de travailler en dehors des heures de travail formelles :

*« Si tu veux ton deadline, comment tu veux que je le fasse ? Il y a six heures et demie de travail dans une journée, comment tu veux que je fasse tout, plus ton mandat spécial ? Je peux pas ! »* (Sara, agente administrative).

Les contradictions que vit Benoît au travail prennent la forme de situations de double contrainte. Une double contrainte (ou *double bind*) est une situation dans laquelle une personne est soumise à deux demandes incompatibles. Lorsque le problème est insoluble, l'individu peut se sentir prisonnier de la situation et cela risque d'engendrer des souffrances mentales. La double contrainte implique que « l'obéissance à l'une entraîne la transgression de l'autre » (Di Rocco, 2010). Ainsi, l'aspect mentalement coercitif des situations impossibles imposées par son employeur nourrit le sentiment de surcharge mentale de Benoît :

*« On nous parle comme ça : "m'as-tu compris, cette personne-là est une personne libre, elle a un libre arbitre, il faut que tu la respectes, si c'est non, c'est non. Il faut à tout prix que tu trouves le moyen de lui donner son bain. OK, il faut que tu trouves un moyen, il faut que tu lui donnes son bain, mais il faut pas que tu lui donnes son bain si c'est non" »* (Benoît, préposé aux bénéficiaires).

Il explique aussi avoir été placé dans une situation extrêmement stressante, où on lui ordonnait d'empêcher un résident qui tentait de s'enfuir. Peu importe l'action entreprise, il savait qu'il serait, dans tous les cas, sanctionné :

*« S'il part, je vais avoir un problème disciplinaire, si je le prends physiquement, je vais avoir un problème disciplinaire aussi. Qu'est-ce que je fais dans une situation comme ça ? »* (Benoît, préposé aux bénéficiaires).

En enseignement, Geneviève fait face elle aussi à des contradictions. Elle s'est vue attribuer, d'une part, une classe où il n'y avait que des pianos, alors que ce n'est pas l'instrument qu'elle enseigne. D'autre part, il est paradoxal d'être évaluée sur la qualité des cours, quand le budget étant alloué pour faire des photocopies aux élèves est dérisoire :

*« Je leur imprime un cahier de piano [...] Là, je me fais rencontrer dans le bureau, parce qu'en musique, il y a pas ce budget-là pour les photocopies. C'est une piastre. Qu'est-ce que tu veux que je fasse avec une piastre ? »* (Geneviève, enseignante de musique au primaire).

Des contradictions sous-jacentes à l'évaluation du travail émerge un phénomène constitutif du milieu de la santé, c'est-à-dire le poids démesuré des tâches administratives que l'on impose aux travailleurs (Meynaud et al., 2009 ; Bercot, 2015). La plupart du temps, ces évaluations ne s'appuient que sur des statistiques, négligeant la prise en compte des imprévisibilités du milieu qui font très souvent obstacle à l'accomplissement du travail. Paradoxalement, cette lubie évaluatrice empêche, par son existence même, d'arriver à faire ce qui est demandé, puisque remplir les procédures administratives nécessite beaucoup de temps. Cette pression administrative vient donc contredire le sens du travail. Plusieurs participants des milieux majoritairement féminins font part de l'impossibilité à respecter à la fois toutes les exigences évaluatrices qu'on leur impose et, simultanément, s'assurer de faire un travail adéquat. Josée déplore le caractère psychologiquement demandant de ces situations paradoxales compte tenu des nombreux imprévus qui ponctuent son travail au quotidien :

*« C'est beaucoup concentré sur la performance, il faut que ça paraisse bien. Ça augmente beaucoup notre charge de travail, parce qu'on reçoit de la pression pour être à 100% dans nos statistiques [...] C'est incroyable, on croule sous les tâches administratives qui devraient pas nous revenir. On croule en dessous, c'est fou. Pour être capable de faire du terrain avec mes usagés, j'ai pas le choix de faire du temps sur mon temps, mais j'ai pas le droit de faire du temps supplémentaire... C'est fou »* (Josée, éducatrice spécialisée en déficience intellectuelle).

Un autre exemple est énoncé par Benoît, qui mentionne que des caméras sont cachées dans les chambres des résidents. Elles y sont placées pour voir si les préposés font bien leur travail, mais la présence même des caméras rompt la spontanéité des échanges et diminuent, par le fait même, la qualité des soins administrés :

*« Il y a de plus en plus de chambres avec des caméras. À quelque part, il y a quelque chose d'hypocrite, là-dedans. L'employeur le sait très bien, qu'on a pas le temps, qu'il va falloir qu'on tourne les coins ronds pour faire la job [...] Souvent, les gens vont nous dire : "si t'as rien à cacher, c'est quoi le problème ?". Le problème, c'est la spontanéité, le rapport avec les personnes résidentes, à partir du moment où tu sais qu'il y a une troisième partie qui t'écoute, oublie ça, l'empathie, tu sais que tu es checké »* (Benoît, préposé aux bénéficiaires).

D'après ce qui est rapporté par les participants, les évaluations statistiques hebdomadaires à remplir font en sorte qu'il est difficile de se sentir compétent et valorisé dans son travail s'il n'y a pas la moindre possibilité de satisfaire aux évaluations. Lorsque les tâches et les responsabilités professionnelles sont mal définies et ne comportent aucun moyen adéquat pour les respecter, cela mène certainement à une perte de repères chez les travailleurs. Alors que ces dispositifs d'évaluation sont absents des milieux de travail majoritairement masculins de l'étude, que doit-on comprendre de ceux imposés aux métiers surreprésentés par les femmes ? Il est difficile de ne pas y percevoir un manque de confiance envers les travailleurs de ces milieux découlant de la non-valorisation de leur secteur de travail. Sans compter que l'intérêt même de documenter les heures travaillées perd de son sens quand, au final, les travailleurs en font beaucoup plus que prévu et que rien ne les protège dans l'exécution d'heures supplémentaires.

En somme, il semble que les contradictions au travail se présentent de façon différente si elles sont adressées à des professionnels de milieux majoritairement masculins ou de milieux majoritairement féminins. En effet, les injonctions contradictoires devant lesquelles se retrouvent les professionnels de milieux majoritairement masculins de cette recherche sont marquées par la possibilité d'action qu'elles sous-tendent. À l'opposé, une majorité de participants de professions majoritairement féminines de l'étude ressentent une contradiction profonde dans les demandes qui leur sont faites et soulèvent le caractère insoluble des situations dans lesquelles ils se retrouvent. Ces résultats font écho au système paradoxant décrit par de Gaulejac (2016) dans la littérature, dans lequel d'un côté, l'injonction contradictoire implique la possibilité de choisir, alors que de l'autre, l'injonction paradoxale n'offre aucun choix et aboutit sur une impasse. Or, les participants issus du secteur du *care* ont témoigné à maintes reprises du caractère paradoxal des exigences de leur milieu. Les situations de double contrainte que vit Benoît, entre autres, s'inscrivent dans cette sphère du

paradoxe. Si, pour répondre à ces injonctions, les organisations du travail prescrivent productivité, disponibilité et initiative (Perilleux, 2001 ; Falzon, 2004 ; de Gaulejac, 2006 ; Bercot, 2011), ces prescriptions apparaissent en trame des discours de façon concrètement distincte pour les métiers majoritairement féminins et les métiers majoritairement masculins : l'initiative semble uniquement reconnue dans les secteurs à prédominance masculine. Les participants de métiers majoritairement féminins, eux, subissent une toute autre réalité lorsqu'ils tentent de prendre des initiatives, lesquelles sont souvent rejetées. Par conséquent, le caractère contradictoire ou paradoxal des situations imposées aux travailleurs de la recherche apparaît selon la latitude décisionnelle qui leur est accordée.

## **Un soutien organisationnel qui s'avère insuffisant**

Un autre des facteurs contribuant indéniablement à l'impression de surcharge mentale chez certains participants réside dans l'absence de soutien organisationnel. Ne pas pouvoir compter sur l'appui de son établissement de travail est courant pour les travailleurs de milieux majoritairement féminins de l'étude. En contrepartie, parmi les participants occupant un emploi salarié traditionnellement masculin, seulement Gabriel mentionne qu'il aurait aimé avoir plus de soutien de l'organisation pour laquelle il travaille. Il dit ne pas pouvoir poser de questions ou obtenir de l'aide lorsqu'il en a besoin, tous les employés de la firme étant autant occupés les uns que les autres :

*« Pendant le moment que tu as besoin de plus de support, les gens sont pas dispo [...] T'as pas vraiment le temps de parler, des fois, tu comprends même pas ce que tu fais, honnêtement »* (Gabriel, vérificateur comptable).

L'insuffisance du soutien organisationnel a été mentionnée par tous les participants issus de métiers majoritairement féminins, travaillant dans un contexte où la pression est forte et les horaires de travail exigeants. Par exemple, pour Mélanie, le manque de soutien organisationnel transparaît dans les formations inadéquates données aux nouveaux éducateurs. Si Josée vit de lourdes pénibilités en lien avec sa clientèle, elle doit, la plupart du temps, se débrouiller toute seule pour arriver à faire son travail et s'assurer que ses usagers soient pris en charge :

*« Autrefois, une fois par mois, tu t'assois avec ta cheffe, pis on faisait le tour de tes dossiers difficiles : "comment je peux t'aider ?". Là, oublie ça. Jamais jamais.*

*Aucun soutien clinique. Avant, je me sentais soutenue, je sentais que ma cheffe était au courant des défis que j'avais relevés, pis elle pouvait comprendre que des fois, j'oublie des choses, parce qu'elle était consciente » (Josée, éducatrice spécialisée en déficience intellectuelle).*

Par le manque de soutien au travail, ses sentiments de surcharge mentale et de solitude ont pris de telles dimensions qu'ils ont mené Josée à développer des dépendances à l'alcool et aux drogues. Elle dénonce fermement le manque criant de ressources en santé mentale que vivent les travailleurs dans le milieu de la santé et du travail social qui, paradoxalement, s'échinent à offrir un suivi adéquat :

*« Moi, j'ai eu des problèmes d'alcool, beaucoup, dans le passé, des problèmes de drogues. Parce que tu as personne. Tu as le programme d'aide aux employés, sauf que t'sais, quand tu as besoin de quelqu'un, quand ça pète, pis t'en peux plus, pis tu es à terre, c'est là que tu as besoin de quelqu'un. La clientèle est de plus en plus difficile et on a de moins en moins de ressources. Je peux dire qu'on pète des scores au niveau des congés de maladie, des arrêts de travail. Moi, j'ai des collègues qui se sont suicidés. J'ai beaucoup de collègues qui ont des problèmes de consommation » (Josée, éducatrice spécialisée en déficience intellectuelle).*

Le soutien organisationnel est également inadéquat aux yeux de Julie. Après avoir été séquestrée par un client, elle a dû être en arrêt de travail, dû au bouleversement profond occasionné par la situation. Devant cet arrêt de travail, elle s'est vue forcée de se soumettre à une expertise en psychiatrie. Ce type d'exigence n'arrive pas souvent, selon elle. D'ailleurs, Julie mentionne qu'il y a « des gens qui ont été en arrêt de travail pour vraiment moins grave que ça » et n'ont pas eu à effectuer une expertise en psychiatrie. Julie n'a jamais su qui était à la source de cette exigence, mais elle estime que le simple fait d'avoir exigé une expertise en psychiatrie en dit beaucoup quant au manque de considération, de prise au sérieux et d'encadrement de la part de l'institution. Elle se sent décrédibilisée, ayant l'impression qu'on ne croyait pas à sa version des faits :

*« Ce qui m'a vraiment, vraiment déplu, c'est qu'ils ont plus ou moins cru à mon histoire, ou en tout cas, j'ai été dans les premières qu'ils ont envoyées en expertise psychiatrique. Ça, ç'a été vraiment une très mauvaise décision organisationnelle. Pis en psychiatrie, tu te fais poser des questions, pis tu te refais poser la même question : "est-ce que c'est", "est-ce que c'est pas", dans tous les sens du terme, pour vraiment voir si c'était ça » (Julie, auxiliaire familiale et sociale).*

Cette singulière situation qu'a vécue Julie mène à de plus larges interrogations : cette exigence d'expertise psychiatrique aurait-elle eu lieu si Julie avait été un homme ? On peut se demander

si ce cas de figure n'est pas étroitement lié au stéréotype fréquemment associé aux femmes en fonction duquel elles seraient mentalement plus instables que les hommes (Molinier, 2003 ; Hochschild, 2017). Quoi qu'il en soit, Julie a eu l'impression d'être étiquetée comme psychologiquement troublée. Les conséquences de ce type de situation ne sont pas négligeables : comme l'indique Désert (2002), une personne est sujette à une diminution de sa performance au travail si elle sent visée par un stéréotype négatif.

Dans un autre ordre d'idées, l'injonction à la performance est souvent accentuée par une propension à culpabiliser le travailleur, individualisant du même coup certains problèmes qui relèvent plutôt du domaine organisationnel. À ce propos, Benoît admet qu'il est très efficace, de la part de l'organisation, d'user de stratégies managériales qui poussent les employés à être volontairement plus productifs et personnellement engagés :

*« Souvent, ça va être le travailleur qui va sortir les problèmes de productivité qu'il vit, ça lui donne un sentiment de pouvoir, parce que c'est lui qui va trouver lui-même les solutions. Tranquillement, la cage se referme [...] Ce qui me fait peur là-dedans, c'est que c'est quoi l'objectif ? On va devenir de plus en plus productif, si on y parvient, ça va être quoi ? De couper encore ? Je trouve souvent que l'employeur, sur le plan communicationnel, il est très convaincant. C'est fantastique, quand tu arrives à mobiliser ton personnel comme ça, de le maintenir au même salaire, pis de le rendre de plus en plus efficace » (Benoît, préposé aux bénéficiaires).*

Ce dont parle Benoît dans son témoignage fait écho aux écrits de plusieurs auteurs dans la littérature. En effet, l'entreprise a tout à gagner en termes de productivité lorsqu'elle ne tient pas compte des problèmes d'anxiété ou de stress chez les employés. Les systèmes organisationnels actuels individualisent de plus en plus les problèmes vécus par les travailleurs en effectuant un contrôle serré des résultats, en évaluant fréquemment le travail individuel et en proposant la recherche de solutions que les employés eux-mêmes formulent, leur donnant l'impression d'être en contrôle et d'avoir une plus grande marge de manœuvre (Hequet, 2019). Il semble que le réseau de la santé et des services sociaux incite les travailleurs du milieu à percevoir, au travers de l'établissement, un sentiment d'autonomie et d'identité, ainsi qu'une impression de travailler pour lui comme pour soi-même (Ehrenberg, 2003 ; Aubert et de Gaulejac, 2007), bien que cela puisse engendrer un état d'anxiété de performance. Cette stratégie organisationnelle que représente l'individualisation des problèmes s'infiltré aussi pernicieusement dans le secteur comptable où travaille Gabriel : il doit rester constamment

performant s'il veut garder sa place auprès de son équipe et tout faux pas lui sera individuellement imputable. Gabriel est appelé à se sentir entièrement responsable s'il échoue, alors que le rythme effréné de l'entreprise est tout simplement intenable.

En résumé, l'insuffisance du soutien organisationnel est récurrente dans les discours des participants occupant un métier majoritairement féminin. Plusieurs d'entre eux se retrouvent sans soutien devant leurs difficultés professionnelles, lesquelles engendrent parfois des troubles psychologiques importants. De plus, la propension organisationnelle à individualiser les problèmes rencontrés met à risque les travailleurs de se sentir responsables de ce qui leur arrive et d'avoir recours à des solutions individuelles parfois malsaines, comme le témoigne par exemple Josée par ses dépendances passées.

## **La reconnaissance, le parent pauvre du travail**

En plus de l'inadéquation du soutien organisationnel, la faible reconnaissance au travail accentue le sentiment de surcharge mentale au travail des participants salariés de l'étude. Si certains se contentent des marques de reconnaissance qu'ils reçoivent, pour d'autres, la non-reconnaissance de leur travail acharné contribue à leur sentiment de mal-être au travail. La faible reconnaissance au travail prend d'abord source dans l'attitude des supérieurs hiérarchiques. Ensuite, il ressort particulièrement dans les discours des participants occupant un métier majoritairement féminin un manque flagrant de reconnaissance sociale dans les remarques que leur font leurs proches, ainsi qu'à l'échelle de la société.

## **La reconnaissance des supérieurs**

### ***La relation entre sentiment d'autonomie et reconnaissance au travail***

Selon le modèle de Karasek, le risque pour la santé (psychologique et physique) est à son apogée dans les situations où l'employé doit répondre à une forte demande psychologique tout en ayant une faible latitude décisionnelle (Karasek, 1979 ; Bouffartigue et al., 2010). C'est le cas de la majorité des participants occupant un métier majoritairement féminin : ils indiquent qu'en plus de se sentir surchargés, ils ont peu d'autonomie au travail. En outre, ces participants interprètent leur peu d'autonomie au travail comme un manque de reconnaissance.

Or ce dernier vient, selon le modèle de Karasek, aggraver le risque pour la santé. Ainsi, par exemple, Benoît évoque les représailles de sa cheffe lorsqu'il tente de prendre des initiatives :

*« Je me suis fait dire, par la cheffe d'unité, que c'était pas à moi de décider s'il y avait des bains qui se donnaient ou pas, il fallait en parler à l'infirmière assistante du supérieur immédiat. Là, je lui disais : "c'est parce que c'était évident qu'on aurait pas eu de bain et de toute façon, elle était où, l'infirmière assistante ?". En plus de ça, cette journée-là, c'était une infirmière de l'équipe volante qui connaissait même pas l'étage »* (Benoît, proposé aux bénéficiaires).

Non seulement Claudia estime manquer de reconnaissance au travail de la part de son patron, mais elle mentionne aussi l'absence de compréhension et de considération de ses problèmes de santé psychologique :

*« Il y a eu des moments assez houleux, des moments où c'était difficile. J'ai été en dépression, je suis partie en arrêt de travail, tout ça [...] Fait que ça a déjà fait des froids avec des patrons. Ils me disaient : "va chercher ton arrêt de travail", mais c'est pas si facile que ça non plus, fait qu'il y a comme des zones grises aussi »* (Claudia, auxiliaire familiale et sociale).

Geneviève ressent également ce manque de considération et de reconnaissance sur son milieu de travail alors qu'est négligée toute forme de respect envers sa profession, en plus de manquer de considération envers sa détresse psychologique :

*« J'étais dans le bureau des directrices, pis j'étais vraiment en train de pleurer, j'ai dis : "regarde, je veux pas enseigner le piano, si ça avait été écrit dans la définition de tâches, je l'aurais pas pris". Pis là, elle m'a dit : "c'est beau, on t'a entendue, t'es pas obligée de faire du piano". Là, après, je me ramasse avec des élèves de troisième cycle qui font du piano. J'étais vraiment en détresse, je me suis sentie traitée comme de la merde »* (Geneviève, enseignante de musique au primaire).

En dépit du fait qu'elle s'en prend à l'institution pour expliquer l'absence de soutien organisationnel, Josée est la seule participante occupant un métier majoritairement féminin à ressentir une marge de manœuvre relativement grande et malléable dans son travail. C'est de cette façon qu'elle considère avoir une reconnaissance de la part de sa supérieure immédiate :

*« Ma cheffe, je l'aime beaucoup. C'est une personne humaine, qui croule elle aussi. Avec [ma cheffe], je le sais que j'ai une reconnaissance, parce qu'elle me laisse aller. Moi, si tu es en arrière de moi, je suis pas capable. C'est comme ça que je l'ai, la reconnaissance, elle me fait confiance à 100%, pis elle sait que quand je demande de quoi, c'est parce que j'en ai besoin, pis elle s'exécute »* (Josée, éducatrice spécialisée en déficience intellectuelle).

Dans certains cas, paradoxalement, la reconnaissance au travail est, en elle-même, source de stress. Sara, par exemple, se sent aux prises d'une reconnaissance à double tranchant. En effet, il semble que ses collègues apprécient son travail, mais ce type de reconnaissance lui ajoute une charge de travail supplémentaire :

*« Les gens ont le réflexe de venir me voir. Ça commence à être lourd sur les épaules. C'est un running gag plate, mais quand je croise des gens de l'équipe, ils sont comme : "ah, toi Sara, tu sais toujours tout". C'est beau, c'est flatteur, mais... Après ça, mes patronnes sont comme : "ben là, tu réponds à tout le monde". Oui, mais je suis pas pour leur dire : "arrange-toi avec tes troubles", c'est pas poli. [Mes supérieures] me disent : "t'es pas indispensable, si tu es pas là une journée, on y arrive". Ben ça va revenir à : "Sara va revenir, on sait qu'elle est capable d'en prendre, elle va le faire" » (Sara, agente administrative).*

Or, il peut être très angoissant de se retrouver dans une situation où il y a à la fois valorisation et pression de performance, alors que le rythme du travail est trop demandant. En leur parlant de cette position désagréable, Sara constate chez ses patronnes un manque de compréhension et de considération. Même sur une longue période de temps, ses difficultés ne sont toujours pas prises en compte, ce qui provoque beaucoup de colère chez Sara :

*« Ça fait deux fois que je leur lève le flag. Là, elles ont une nouvelle façon de faire, tu mets un bonhomme rouge si t'en peux plus et que tu débordes, fait que j'ai mis un bonhomme rouge, pis elles ont dit : "on va évaluer ça, Sara". Mais elles ont pas eu le temps. Ça fait deux-trois semaines que je suis encore dans le rouge. Je leur ai dit : "je suis à bout, à bout, qu'est-ce que vous voulez de plus pour comprendre que je suis à bout ?" [...] Elle a dit : "on t'a pas dit merci, mais c'est pas qu'on le pense pas". Ça m'avait tellement fâchée, que j'étais comme : "pourquoi vous me le dites pas ? J'en ai besoin !" » (Sara, agente administrative).*

Certains participants de milieux masculins ont vécu des situations où ils auraient aimé recevoir davantage de reconnaissance de la part de leur supérieur. Ils possèdent toutefois pour la plupart un sentiment d'autonomie au travail, ce qui constitue un facteur de protection important. Gabriel, quant à lui, se considère chanceux d'avoir une bonne relation avec ses propres supérieurs immédiats, car d'autres personnes travaillant pour la firme n'ont pas la même chance. Il donne l'exemple d'une collègue de travail qui a travaillé d'arrache-pied pour un mandat et a simplement reçu, en échange, du chocolat pour la remercier :

*« La reconnaissance qu'ils ont eue envers elle, ils lui ont donné du chocolat [...] Personnellement, je suis chanceux, je travaille souvent avec les mêmes directrices, avec qui je m'entends super bien. C'est de la chance. Souvent, elles vont*

*m'accommoder. Mais si tu veux mon avis général, c'est pas top. Ça crée une pression, pis ça devrait pas être comme ça » (Gabriel, vérificateur comptable).*

La relation qu'entretient Jimmy avec son patron est très amicale, ce qui lui a permis de prendre plusieurs initiatives au travail et de se faire entendre lorsqu'il en avait besoin. Jimmy a démissionné de cet emploi peu de temps avant le moment de l'entretien, désirant s'engager dans un emploi où il aurait plus d'avantages sociaux. C'est au moment précis de sa démission qu'il a senti un manque de reconnaissance de la part de son patron, qui l'a insulté, alors qu'il dit en avoir « *fait tellement pour lui* » :

*« Il me raccroche la ligne au nez. T'sais, on était proches, c'était vraiment comme mon ami. Là, je fais ayoye, c'est ordinaire. Tout de suite après qu'il a raccroché, je pense que ç'a pris deux minutes, je reçois un paragraphe d'insultes : "t'es égoïste de penser comme ça, tu peux pas me faire ça en plein hiver". "Je comprends, mais arrête de dire que je suis égoïste, après tout ce que j'ai fait pour toi". Il s'est excusé » (Jimmy, paysagiste et déneigeur).*

Dans cet échange, on peut notamment discerner le rapport d'égal à égal entre Jimmy et son patron, rapport dans lequel Jimmy a pu prendre une posture autoritaire et recevoir des excuses de la part de son patron par la suite.

### ***Climat de peur et reconnaissance au travail : un duo improbable***

En vue de se faire respecter et obéir, les supérieurs hiérarchiques établissent dans certains milieux professionnels surreprésentés par les hommes un cadre de travail autoritaire, voire un climat de peur. Il peut être difficile de se sentir valorisé et reconnu dans son travail dans ces conditions. C'est ce qu'on observe en cuisine, selon le témoignage d'Ève : le climat de peur qui règne sur son lieu de travail accentue sa charge mentale, par crainte constante de subir des représailles des chefs :

*« T'sais pendant les événements, c'est : "bouge ton cul, pis enwèye, passe les assiettes", pis si tu fais de la merde, ils te lancent l'assiette, pis sont comme : "c'est quoi cette merde-là ?", pis tu recommences au complet. C'est quand même assez intense, ça » (Ève, responsable en cuisine).*

Bien qu'Ève s'efforce de faire en sorte que tout soit nettoyé et préparé, elle subit malgré tout les réprimandes des chefs, et ce, quotidiennement :

*« Quand c'est moi qui ferme, j'essaie le plus possible qu'il y ait vraiment aucun petit accrochage [...] On veut essayer de faire le plus possible tout le temps, pour pas qu'il y aille de conflits. Mais il y en a à tous les jours. Il y a peut-être une*

*journee en trois semaines qui va être correcte, qu'ils vont rien dire, mais il va toujours y avoir un petit quelque chose qu'on a pas fait » (Ève, responsable en cuisine).*

La situation était pire avec son ancien patron. Non seulement elle devait assumer la majorité des tâches à faire en cuisine contrairement à ses collègues, mais elle a également dû travailler sous les cris et les commentaires déplacés de son patron. Ève témoigne d'une situation marquante où, alors qu'elle n'en pouvait plus et s'est mise à pleurer au travail, son patron en a profité pour employer un discours rabaissant et infantilisant :

*« Il me disait de tout faire, pis si je faisais une erreur, il me le rappelait pendant deux semaines. C'était genre : "là, fais pas la même connerie hein, pleure pas pendant le service". Parce qu'un moment donné, j'avais eu une grosse journée, j'étais surchargée, ça commençait à couler tout seul, pis moi, je voulais pas, c'est arrivé une fois, mais il me disait à chaque fois : "là, pleure pas, pleure pas". Par exemple j'étais dans un rush, pis je faisais mes affaires, pis ça allait bien, mais là, lui, il me disait ça, pis là ben [les larmes] recommencent [à couler], mais j'étais comme : "non, je veux pas lui donner raison". Je faisais juste continuer mes affaires, mais un moment donné, t'es plus capable d'en prendre » (Ève, responsable en cuisine).*

Malgré son ressentiment envers le climat de peur en cuisine, Ève participe elle aussi à cette dynamique autoritaire pour pouvoir se faire obéir en tant que responsable :

*« Quand c'est le temps de faire la job, il faut quand même que tu dises certaines affaires. Même moi, je dis des trucs [...] » (Ève, responsable en cuisine).*

En tant que chef d'équipe, Jimmy devait également prendre une posture autoritaire avec les employés qu'il avait à sa charge. Devant le manque d'autorité de son patron, il devait prendre le rôle du leader pour se faire obéir :

*« T'arrives sur la job, tu cries un peu, tu veux que ça avance [...] On dirait que je prenais tout en charge, c'est moi qui criais, on dirait que c'est moi qui passait pour le méchant, parce que lui, il prenait pas ses responsabilités » (Jimmy, paysagiste et déneigeur).*

### ***Quand l'augmentation de la charge de travail est synonyme de valorisation professionnelle***

Pour les travailleurs de professions majoritairement masculines, les sentiments désagréables associés à une lourde charge de travail sont compensés par un discours atténuateur, valorisant le soi. Autrement dit, si l'accroissement des demandes exigées par les supérieurs est identifié

comme source de stress, cela est compensé par la suite par un commentaire atténuateur centré sur la valorisation personnelle. Cette stratégie discursive s'accorde avec l'idée que pour plusieurs hommes, la valorisation et le succès sont synonymes de virilité et consolident l'identité masculine (Molinier, 2003). Pour Jimmy par exemple, l'inconfort relié aux tâches de déneigement, qu'il associe à « *l'enfer* », est compensé par un sentiment d'adrénaline, voire de reconnaissance de ses compétences au travail :

*« La neige, c'est l'enfer. Mais plus t'es bon, plus on va t'en donner. Un coup je suis là-dedans, je tombe sur l'adrénaline »* (Jimmy, paysagiste et déneigeur).

Ève retrouvait elle aussi un sentiment de gratification dans l'augmentation des responsabilités que son ancien patron lui attribuait. Si Ève ne cadre pas dans la théorie de la valorisation propre à l'identité virile parce qu'elle est une femme, on peut présumer qu'elle sait reconnaître et interpréter les non-dits de son milieu de travail où les hommes sont surreprésentés. Par exemple, elle percevait une forme de reconnaissance dans la simple moue approbatrice que son patron lui réservait quand elle réussissait à tout faire :

*« Un moment donné, je faisais tellement de trucs, pis il était comme "OK, fais-moi ça". Je répondais : "ben c'est fait, chef". "OK, ben fais-moi ça". "Ben c'est fait aussi". Il était comme (imite une moue approbatrice) pis il continuait son service. Pour moi, juste voir cette face-là, ça me remontait, c'était ça ma reconnaissance »* (Ève, responsable en cuisine)

Malgré sa relation toxique avec son ancien patron, Ève persévérerait en espérant faire ses preuves, par amour pour la cuisine et pour prouver qu'elle valait autant que les autres. Sa quête de reconnaissance est similaire dans son emploi actuel, où Ève mentionne devoir effectuer de plus en plus de tâches au travail. C'est par l'entremise de ces responsabilités supplémentaires qu'elle entrevoit la reconnaissance de ses supérieurs. Afin de montrer son potentiel, elle se donne donc le devoir de s'assurer que tout soit fait, que tout soit impeccable :

*« Présentement, ils me donnent beaucoup plus de responsabilités, mais si exemple il y a quelque chose de pas fait, je vais pas demander à quelqu'un de le faire, je vais le faire. Ça se ramasse que finalement, je lave presque toute la cuisine [...] C'est moi qui nettoie tout ça, fait que je pars au moins une demi-heure une heure, des fois une heure et demie après les autres. Pis ils veulent toujours que j'en fasse plus. J'imagine que vu qu'ils me donnent plus, je pense qu'ils commencent à voir mon potentiel, je l'espère. Quand je vais travailler de jour, le chef va peut-être voir de quoi je suis capable »* (Ève, responsable en cuisine).

En tant que femme en cuisine, le discours d'Ève comporte des éléments que l'on peut associer au phénomène du plafond de verre (Laufer, 2004) : elle sent le besoin de faire ses preuves auprès du chef, acceptant d'assumer plus de responsabilités que ses collègues. Le fait qu'en tant que femme aux cuisines, elle dit travailler plus fort que les autres, laisse planer un questionnement : travailler dans un domaine à prédominance masculine demande-t-il aux femmes de travailler davantage, même si l'objectif n'est pas de gravir les échelons ? Cette question semble légitime lorsqu'on sait que les femmes doivent souvent produire davantage de preuves de qualification que les hommes au travail (Zimmermann, 2011). Un parallèle peut d'ailleurs être fait entre la situation d'Ève et les travaux de Danièle Kergoat (2010) sur l'acceptation d'une femme au travail par ses collègues masculins : il semble qu'Ève tente elle aussi de prouver que son parcours professionnel est tout autant valable que celui de ses collègues masculins.

### ***L'orgueil comme réflexe discursif atténuateur du mal-être***

En plus de la valorisation de soi, l'orgueil agit également comme élément discursif atténuateur. Dans un élan d'expression de ses sentiments vis-à-vis de son travail exigeant, Jimmy atténue rapidement la connotation négative de son discours pour préserver l'apparence de celui qui peut supporter beaucoup :

*« Ma surcharge mentale, c'était vraiment de gérer les jeunes, de tout gérer, c'était... Ayoye. Mais je peux pas dire que c'est une énorme surcharge [...] »*  
(Jimmy, paysagiste et déneigeur).

Gabriel aussi a lui aussi recours à ces réflexes discursifs atténuateurs. Contrarié face à l'ampleur du travail qu'il doit assumer quotidiennement, il poursuit son discours sur une note plus positive en qualifiant ce contexte de travail intense comme une opportunité de défi, estimant qu'il est impossible d'occuper un emploi qui correspond à son idéal. Il fait référence à d'autres types d'emploi dans son domaine qui sont moins exigeants quant au nombre de tâches à faire, mais plus routiniers et monotones. Devant cette comparaison, il trouve une consolation en misant sur l'aspect du défi :

*« On a un côté challengeant, mais c'est pas bien payé pis c'est vraiment stressant. C'est vraiment challengeant, mais t'sais, tu as rien pour rien, dans la vie. Ça peut pas être challengeant, nice, peu de travail, pis bien payé. En entreprise privée,*

*c'est plus payant, mais c'est plus redondant. Le challenge, t'en a pas »* (Gabriel, vérificateur comptable).

En résumé, la reconnaissance au travail par les supérieurs immédiats s'exprime de diverses façons. Il est particulièrement intéressant d'observer dans les discours une double distinction. D'un côté, une distinction dans la reconnaissance s'opère selon que le métier occupé est majoritairement féminin ou masculin. Il est possible de discerner des spécificités discursives en analysant les témoignages à la fois sous l'angle du sentiment d'autonomie au travail, mais aussi selon les réflexes atténuateurs utilisés dans les récits. De l'autre côté, une distinction s'opère sur le plan du genre individuel, mettant au jour les réalités que peut vivre une femme œuvrant dans un milieu traditionnellement masculin. Le cas d'Ève soulève en effet certains questionnements quant à l'ampleur de la charge de travail que doit effectuer une femme pour démontrer ses compétences.

### **Le besoin de reconnaissance sociale difficile à combler**

S'ils ne se sentent pas valorisés dans leur travail, ni par l'institution, ni par leurs supérieurs, plusieurs travailleurs peinent aussi à se sentir valorisés professionnellement auprès de leur entourage ou lors de nouvelles rencontres interpersonnelles. Ce sentiment est exclusif aux participants issus des milieux majoritairement féminins de la recherche. En effet, ils ressentent un grand malaise lorsque vient le temps de parler de ce qu'ils font dans la vie à autrui. Cette retenue provient résolument des représentations peu flatteuses à l'endroit du *care* dans la société en général (Lapperrière et al., 2010). Par exemple, pour Claudia, ce sont les mots dégradants utilisés par sa clientèle qui l'ont marquée et blessée, tels que « *la bonne est là* ». Josée se désole elle aussi de réactions réductrices qu'elle a reçues, banalisant le travail acharné qui sous-tend sa profession. D'ailleurs, elle considère qu'en n'investissant pas suffisamment dans le secteur du *care*, la société en général fait montre de son manque de considération envers le travail acharné que font ces femmes. Josée identifie à ce sujet un enjeu social de taille qui traverse la littérature récente sur le sujet : le travail de *care* est invisible (Robert et Toupin, 2018) :

*« On n'entend pas parler de nous, on est invisibles. Dans la société, dans notre réseau, on est invisibles. Imagine. Ils vont injecter l'argent où, tu penses ? Les soins de santé, les infirmières, les centres jeunesse. Nous, on récolte ce qui reste,*

*t'sais. Fait que ouais, ça, c'est frustrant » (Josée, éducatrice spécialisée en déficience intellectuelle).*

De façon similaire, Geneviève se sent discriminée et exploitée dans son travail, en tant que femme, par le manque d'investissement budgétaire provenant du gouvernement dans les milieux traditionnellement féminins. Son discours est sans équivoque :

*« Le manque d'investissement en éducation, la discrimination, je la sens par rapport au gouvernement, où, justement, on a vraiment des conditions de travail qui ont pas d'allure. Si c'était un milieu masculin, ça serait pas de même [...] Il y a comme une espèce d'exploitation du don de soi qu'on fait. Pis c'est frustrant. Ça me dérange même pas de dépenser mon argent pour acheter du matériel pour ma classe, mais je peux-tu juste déclarer ça dans mes impôts, peux-tu reconnaître que je le fais pis que ça apporte quelque chose de positif au milieu de l'éducation ? » (Geneviève, enseignante de musique au primaire).*

Par ailleurs, l'incompréhension règne au sein de l'entourage de plusieurs participants issus de milieux majoritairement féminins lorsqu'il est question leur choix de carrière. Sensibiliser les proches à leur métier a été particulièrement éprouvant pour Mélanie et Claudia. Enfin, même s'il est un homme, Benoît subit lui aussi les conséquences de la dévalorisation sociale du travail traditionnellement féminin. Lors d'interactions, il remarque un changement drastique dans l'attitude de ses interlocuteurs quand il parle du métier qu'il occupe, ce qui témoigne de l'ancrage profond de ces représentations sociales dans les mentalités :

*Un moment donné, je parlais avec une travailleuse sociale, on parlait depuis un bout, pis elle a dit : « ah, vous, vous devez être organisateur communautaire ». Je dis : « non, je suis préposé aux bénéficiaires ». Pis ça a complètement changé la conversation ; j'étais plus intéressant. C'est comme : "c'est une job de paumé, une job de raté". Un moment donné, je parlais à un dirigeant syndical, pis un coup que je lui ai dit que j'étais préposé aux bénéficiaires, là, il a comme changé son lexique, pour faire sûr que je le comprenne. Là, j'étais un imbécile » (Benoît, préposé aux bénéficiaires).*

En conclusion, les témoignages recueillis rendent saillantes les lacunes au niveau de la reconnaissance au travail. Encore une fois, la latitude décisionnelle joue un rôle déterminant dans les perceptions des participants occupant un travail majoritairement féminin. Plusieurs d'entre eux perçoivent leur faible marge de manœuvre comme un manque de confiance envers leurs compétences professionnelles. De plus, certains estiment vivre un véritable manque de considération de leur sentiment de surcharge mentale et de détresse psychologique au travail.

Les résultats obtenus font écho à la littérature en sociologie du travail sur le manque de reconnaissance : la détresse psychologique jaillit du décalage entre les efforts déployés par les travailleurs et le manque de considération de la part de l'employeur (Bercot, 2011 : 41). Le sentiment de détresse augmente d'ailleurs drastiquement lorsque les efforts sont mis en œuvre afin de répondre à des exigences contradictoires, voire paradoxales. Cependant, la reconnaissance au travail est vécue différemment chez les travailleurs œuvrant dans les milieux majoritairement masculins. En effet, s'ils aimeraient recevoir davantage de remerciements, ils considèrent tout de même bénéficier d'une certaine forme de reconnaissance lorsque l'employeur augmente leur charge de travail. Par l'attribution de plus de responsabilités, ils disent se sentir valorisés dans leur travail.

## **Le réseau social des travailleurs**

Le réseau social de plusieurs participants de la recherche semble être affecté particulièrement par le travail. Quelques-uns ont vu leurs relations avec leurs amis et leur famille s'effriter ou encore ils se retrouvent complètement isolés, constamment sollicités par le travail. De plus, les dynamiques sociales entre collègues semblent se distinguer selon la présence de soutien social ou de rivalité.

## **Quand le travail mène à l'isolement**

Pour la majorité des participants qui sont parents, le travail a un impact important sur la relation qu'ils ont avec leur famille. Par exemple, l'horaire de travail de Jimmy très imprévisible l'empêchait de planifier des sorties familiales. Les contraintes que lui imposait son travail ont contribué à briser l'harmonie au sein de son couple. Il associe d'ailleurs le sentiment d'isolement profond qui l'habitait à une forme d'emprisonnement :

*« Admettons, une sortie de couple un samedi, il annonce 2-3 cm de neige, tu peux même pas prendre la chance d'y aller. Surcharge mentale, ça se transmet à la maison, pis là, la blonde sent qu'elle est jammée, avoir un enfant : c'est tout ça qui a fait qu'on est rendus là [séparés]. Je pense pas que c'est juste à cause de la neige pis ma job, mais ça a joué. T'sais, tu peux pas rien faire, t'es jammé chez vous, tu es emprisonné dans ta ville. C'est carrément ça » (Jimmy, paysagiste et déneigeur).*

Du côté de Josée, le travail a eu un impact énorme sur son rôle de mère et sur ses relations interpersonnelles. Elle témoigne de la difficulté à maintenir des relations à long terme et du sentiment de culpabilité qui l'habite en parlant de ses enfants :

*« Moi, mon travail, dans ma vie personnelle... Incapable de garder un conjoint. La majorité de mes séparations sont dues à mon emploi. Avec mes enfants, c'est arrivé souvent que maman était pas là le 24 décembre, pis elle est arrivée tard pour le souper. Ma fille la plus vieille, elle comprendra jamais ce que je fais dans la vie. T'sais, ça a eu un impact sur eux aussi, j'ai été beaucoup absente »* (Josée, éducatrice spécialisée en déficience intellectuelle).

Les responsabilités professionnelles contraignantes de Josée l'ont ainsi menée à s'isoler. Si elle semble accepter sa situation, elle admet tout de même ressentir une grande solitude, n'ayant pas accès à un réseau social satisfaisant :

*« Aujourd'hui, je vis seule pis je suis très bien seule [...] C'est sûr que ce qui me manque dans ma vie personnelle, c'est des loisirs, pis un réseau social, parce que je travaille tout le temps [...] Quand je parle avec des gens, je parle de mon travail, je parle de mes enfants, mais j'en parle plus, aujourd'hui. T'sais, je parle plus... Je suis pas mal toute seule »* (Josée, éducatrice spécialisée en déficience intellectuelle).

Si certaines comme Sara et Claudia ont perdu des amitiés au travail en raison des restructurations organisationnelles, pour d'autres, la sphère sociale au travail est pratiquement absente. Rappelons que l'absence d'interaction satisfaisante au travail présente un risque pour la santé psychologique, la dimension du soutien social au travail agissant comme un élément modérateur, un facteur de protection vis-à-vis de la surcharge mentale professionnelle (Chanquoy et al., 2007 ; Truchot, 2010). Par exemple, Geneviève vivait beaucoup d'isolement à l'école, devant enseigner dans une classe sombre et insalubre. Les mots qu'elle utilise sont révélateurs, comparant sa classe à une cage :

*« J'avais une journée, le lundi, je me levais le matin, j'avais envie de vomir, je voulais pas y aller. C'était : "OK, je m'en vais dans ma cage". J'étais tellement isolée [...] »* (Geneviève, enseignante de musique au primaire).

Alors que Jimmy était insatisfait de son réseau social au travail, c'est volontairement qu'il s'isolait du reste de l'équipe:

*« Il y a tout un côté social [au travail] quand même, tu jases un peu, tu as des discussions. Ça, j'en avais pas. J'ai 29 ans, j'ai un enfant, je travaille avec 2-3 gars de 16 ans, je parle pas trop. Fait que t'sais, tu te renfermes. Ça venait*

*vraiment fatigant. Les journées devenaient trop longues. J'étais vraiment tanné d'être avec des jeunes » (Jimmy, paysagiste et déneigeur).*

Le cas de Jimmy cadre bien avec ce qui est dit dans la littérature sur le sujet. Souvent, le mal-être des hommes se manifeste par une exclusion consciente et volontaire sur le lieu de travail, de façon à « contourner les pénibilités » (Rivoal, 2015 : 49).

## **Le lien social entre collègues de travail**

Les relations entre les collègues de travail semblent se diviser en deux réalités : soit les travailleurs s'épaulent entre eux, soit il y a rivalité. Ces deux réalités sociales sont vécues de façon différente selon que les participants occupent un métier majoritairement féminin ou majoritairement masculin. D'un côté, il semble y avoir beaucoup de soutien social entre collègues dans les milieux majoritairement féminins. De l'autre côté, le soutien social entre collègues de métiers majoritairement masculins est pratiquement absent des discours.

### ***Le soutien social***

Lorsque les participants occupant un métier majoritairement féminin vivent des difficultés au travail, ils ressentent un sentiment de soulagement lorsqu'ils se confient à leurs collègues, qui partagent les mêmes craintes :

*« J'ai été voir ma collègue hier pour lui demander : "t'en oublies-tu, toi aussi ?". "Mais oui, Sara, j'en oublie tout le temps. Vraiment, on est pressées comme des citrons, il y a de la job tout le temps". "Tu me rassures, je pensais que j'étais toute seule" » (Sara, agente administrative).*

*« On travaille chez nous en se réveillant la nuit : " comment je vais résoudre cette situation-là demain matin ?". Un moment donné, j'ai demandé à quelques personnes : ben oui, ç'a l'air que je suis pas le seul » (Benoît, préposé aux bénéficiaires).*

De plus, bien que Josée vive beaucoup d'isolement par rapport à son entourage social hors travail, elle retrouve beaucoup de soutien et de solidarité auprès de ses collègues de travail, ce qui agit pour elle comme un facteur de protection :

*« On se parle beaucoup entre nous. Des fois, on va brailler ensemble. Je pense que ça fait partie de nos valeurs depuis longtemps, il y a beaucoup d'entraide et de solidarité entre les éducateurs » (Josée, éducatrice spécialisée en déficience intellectuelle).*

### ***L'environnement de compétition dans les milieux majoritairement masculins***

Plusieurs participants occupant un métier majoritairement masculin ressentent un environnement de compétition entre les collègues. Si certains participants ne conçoivent pas cet environnement de compétition comme contribuant à leur surcharge mentale, nous avons vu précédemment qu'endosser de telles normes de comportement peut parfois devenir nuisible pour les hommes (Bourdieu, 1998 ; Molinier, 2003). La réaction de Jimmy est révélatrice lorsqu'il mentionne qu'il a déjà eu une collègue femme dans l'une des deux équipes de l'entreprise pour laquelle il travaillait : il a tenu à préciser qu'elle ne faisait pas le même travail que les hommes et se moquait des fonctions qu'elle occupait :

*« On avait une fille, mais elle était pas dans les affaires rough, elle faisait des plates-bandes. Elle plantait des fleurs (rires) »* (Jimmy, paysagiste et déneigeur).

Son discours presque dégradant envers les tâches que devait effectuer cette employée fait un parallèle avec la tendance masculine virile à minimiser les tâches vues comme féminines pour confirmer leur supériorité (Bourdieu, 1998). D'ailleurs, Jimmy semble rejeter la possibilité même que cette employée fasse partie de la compétition au sein de l'équipe, ne la considérant pas comme l'une des leurs. Jimmy qualifie de *trash*, ou vulgaire, la dynamique de compétition qui règne au sein de son équipe de travail :

*« C'est trash, un peu. Je te dirai pas qu'est-ce qui se dit, mais c'est trash. Des histoires de filles [...] Entre gars, c'est qui est le plus fort, qui lève le plus de pavé dans sa journée. On fait des brouettes : "moi, j'en ai amené 15", c'est genre ça. C'est qui qui est le plus en shape, quasiment. C'est fucké »* (Jimmy, paysagiste et déneigeur).

Jimmy ne trouve pas cette atmosphère dérangeante. On reconnaît même dans son discours l'équivalent francophone de la phrase « *boys will be boys* », souvent employée par les hommes pour légitimer l'agressivité de leurs paroles ou de leurs actions :

*« Ben non, moi, je trouve ça drôle, moi aussi, j'embarque. T'sais, un homme, c'est un homme. T'embarques. Comme une chambre de hockey, même affaire »* (Jimmy, paysagiste et déneigeur).

Cet environnement de compétition propre aux milieux majoritairement masculins se manifeste également dans une course à la bonne réputation. Effectivement, il semble y avoir parmi les participants de l'étude occupant ce type de métier une inclination aux non-dits, qui permettent

l'établissement d'une bonne réputation. On retrouve notamment dans la littérature cette propension à dissimuler ses propres craintes et incertitudes au travail comme renvoyant à l'image de l'homme professionnel expert et compétent (Aubert et de Gaulejac, 2007). Dans un tel contexte de préservation de la réputation, Gabriel est particulièrement appelé à soigner son attitude au travail pour avoir une belle image aux yeux de ses supérieurs. Avoir bonne réputation est primordial pour lui, puisqu'elle constitue la porte d'entrée vers les échelons supérieurs. Dans une firme comptable, c'est en étant constamment performant que les employés de ce milieu se forgent une bonne réputation en début de carrière :

*« Il faut que tu sois constamment performant, parce que sinon, tu peux être dans ceux-là qui se font éjecter. La réputation est très importante. Si tu fais deux mandats de suite et que t'es pas très bon au début, tu vas être remarqué comme une personne qui est pas très forte [...] Fait que tu vas avoir des clients faciles, clients faciles égale moins de challenge, moins de challenge égale moins d'avancement. Tout se chamboule [...] Poser trop de questions, c'est pas bien vu. J'ai posé des questions à ma directrice, pis je me suis fait une mauvaise réputation, que j'étais chiant »* (Gabriel, vérificateur comptable).

Par conséquent, dans l'unique but de préserver leur façade d'expertise, les non-dits font en sorte que certains travailleurs prennent beaucoup plus de temps qu'il le faille pour faire le travail demandé, ce qui est surchargeant pour toute l'équipe de travail.

### ***Le mutisme sentimental***

Enfin, un effet du genre individuel ressort dans les résultats obtenus. Il semble y avoir une tendance strictement masculine à garder pour soi les difficultés vécues au travail et dans sa vie personnelle, ce qui peut inévitablement nuire au bien-être psychologique des hommes. Pour Marc, par exemple, être constamment en train de travailler l'empêche de mobiliser les ressources ou le temps pour se permettre de libérer son trop-plein émotionnel :

*« Quand tu travailles tout le temps, il y a des affaires que tu accumules, tu as pas le temps de les évacuer ou de les gérer »* (Marc, entraîneur spécialisé et serveur).

Si Rafael s'adonne aussi à un mutisme émotionnel, il admet qu'un moyen de s'exprimer auprès de quelqu'un lui serait bénéfique. Il s'empêche volontairement de parler de son stress et de ses angoisses à ses proches, de peur de les déranger :

*« Je garde tout à l'intérieur de moi. Je veux pas être une personne qui parle de mes problèmes [...] Oui, j'aimerais vraiment avoir quelqu'un pour parler de ça, je suis sûr que ça aiderait beaucoup, parfois, il y a des trucs qu'il faut que tu dises, mais je sais pas, je garde mes trucs pour moi, pas à cause que je suis gêné d'en*

*parler, juste à cause que je veux pas déranger les autres. Je sens parfois que je pourrais les déranger »* (Rafael, directeur d'une entreprise technologique en génie et architecture).

Le mutisme sentimental de Rafael est né de la comparaison qu'il effectue avec ses modèles parentaux. La figure paternelle à laquelle il s'identifie semble avoir modulé sa socialisation en rejetant totalement l'idée de s'exprimer et de libérer des émotions négatives :

*« Moi, je suis le genre de personne que si j'ai une mauvaise journée, je veux pas que les autres personnes le sachent. Mon père, depuis 30 ans que je le connais, je sais qu'il a eu, comme tout le monde, des mauvaises journées, mais je l'ai jamais su, il a toujours été content. Tandis que ma mère, c'est le contraire, dès qu'elle avait une mauvaise journée, tout le monde doit le savoir. Moi, je me suis dit je veux jamais être de même »* (Rafael, directeur d'une entreprise technologique en génie et architecture).

Enfin, il semble qu'il y ait aussi chez Benoît une inclination au mutisme sentimental, ce qui montre que cette tendance constitue réellement un effet associé au genre et non au type de métier. Effectivement, Benoît a de la difficulté à se confier auprès de ses collègues de travail, puisqu'il dit ressentir de la honte associée au fait de se sentir stressé au travail. Les résultats obtenus cadrent donc avec ce qui est dit dans la littérature, c'est-à-dire que de nombreux hommes s'adonnent à un mutisme sentimental complet souvent par peur de déranger ou de laisser paraître un manque de contrôle, soit parce qu'ils n'ont pas les ressources nécessaires ou encore l'envie d'exprimer ce qu'ils ressentent (Molinier, 2003).

En somme, le réseau social des participants de la recherche s'organise de façon complexe et implique à la fois une distinction par le genre et par le type de métier occupé, selon qu'il soit surreprésenté par des femmes ou par des hommes. Le sentiment d'isolement et le lien social entre collègues sont tous deux traversés par un effet de genre. D'abord, si certaines femmes de l'étude se sentent isolées par les conditions organisationnelles dans lesquelles elles sont placées, Jimmy fait volontairement l'expérience de l'isolement par un contournement des pénibilités. Ensuite, selon la majorité des participantes, les femmes entre elles semblent plus enclines à se soutenir au travail. Les discours des hommes, quant à eux, témoignent d'un mutisme sentimental complet plutôt que de partager les difficultés qu'ils vivent. Ce mutisme est d'ailleurs compensé par des réflexes discursifs qui ont pour effet d'atténuer le sentiment de

mal-être. Enfin, leurs discours supposent aussi que les liens sociaux vécus entre collègues de métiers majoritairement masculins se créent dans un environnement de compétition.

## **Parents qui travaillent, quel équilibre?**

Puisque la moitié des participants sont parents, il est essentiel de s'intéresser à l'influence de ce rôle dans leur vécu de la surcharge mentale. Premièrement, il sera question de la place que prend la gestion des tâches domestiques et familiales pour s'intéresser au poids du travail invisible effectué au quotidien par les parents. Deuxièmement, il s'agira de prendre en compte quelles mesures sont en place au sein des divers milieux de travail pour assurer la conciliation entre travail et famille ainsi que la façon dont l'expérience de cette conciliation façonne les discours.

### **Gestion familiale envahissante**

Les résultats obtenus dans cette étude correspondent aux statistiques de plusieurs études : les femmes doivent encore aujourd'hui s'assurer de la majorité des tâches domestiques et familiales (Tahon, 2003 ; Marshall, 2006 ; Bercot, 2011 ; Champagne, 2015, Robert et Toupin, 2018). C'est le cas pour toutes les mères de cette recherche, soit Sara, Josée, Julie, Claudia et Geneviève, par rapport à leur conjoint respectif. Mis à part Julie, qui dit devoir assurer toutes les tâches domestiques en plus des soins aux enfants pour pallier l'absence fréquente de son mari, les mères affirment que les tâches domestiques sont relativement bien réparties dans le couple : ce sont plutôt au niveau des soins aux enfants qu'il y a davantage de déséquilibres selon elles. Cependant, l'analyse de leurs témoignages rend compte d'une tout autre réalité concernant les tâches ménagères, puisqu'elles mentionnent à plusieurs reprises devoir prendre davantage d'initiative que leur conjoint sur ce plan.

Malgré l'aide de son conjoint actuel, c'est Claudia, très principalement, qui doit veiller aux soins de son enfant, le père de sa fille n'étant pratiquement pas impliqué. Étant en congé de maternité au moment de l'entretien, Claudia appréhende avec beaucoup de craintes son retour au travail. Puisque celui-ci lui demande beaucoup d'énergie, elle craint en manquer pour arriver à offrir un bon environnement à son enfant ainsi que de bons soins :

*« Je me suis toujours dit que quand j'allais avoir des enfants, j'allais pas vouloir recommencer à la maison ce que je fais à la journée longue, parce que c'est un peu ce qu'on fait t'sais, la petite vaisselle, donner des bains, changer des couches. Est-ce que vraiment, j'ai le goût? Quand t'as pas d'enfant, tu arrives chez vous, tu es toute seule, le logement déperit, pis c'est pas grave, mais là, quand tu as un bébé à prendre soin... J'ai peur un peu de ça » (Claudia, auxiliaire familiale et sociale).*

Les propos de Claudia témoignent d'ailleurs de la réalité de beaucoup de femmes travaillant dans le domaine du *care* qui consiste à effectuer une double journée : octroyer des soins au travail pendant le jour et s'occuper des enfants le soir, tel que mentionné dans la littérature (Bercot, 2011). De façon similaire au cas de Claudia, le retour au travail après son congé de maternité inquiète aussi Geneviève, qui se sent déjà complètement épuisée. Elle craint d'un côté avoir de la difficulté à s'investir entièrement auprès de ses jeunes à l'école en raison de ses préoccupations familiales et de l'autre, elle préfère consacrer son énergie à sa famille :

*« J'ai un peu peur. J'ai beaucoup de moments dans ma journée où je me dis : "comment je vais faire ? J'y arriverais pas, là" [...] C'est demandant. Je l'aime ma job, mais j'ai plus envie de m'investir pour mes enfants que pour mes élèves, c'est pour ça que j'ai peur de retourner, je sais pas comment je vais dealer avec ça » (Geneviève, enseignante de musique au primaire).*

La monoparentalité rend la gestion familiale très envahissante, les parents qui la vivent se retrouvant seuls pour tout faire. Or, la monoparentalité contribue indubitablement à la surcharge mentale que vivent Josée, Sara et Claudia. Devant le désir et la pression que cela constitue que d'être une bonne mère, Sara ressent beaucoup de culpabilité et d'impuissance. Elle se sent prise, face au fait de devoir s'occuper de son fils toute seule et de ne pas pouvoir assumer avec plus d'aisance toutes les responsabilités professionnelles qui lui reviennent :

*« Il faut que je pense à tout pour mon garçon. C'est toute la planification, toute la gestion [...] Veiller à ce que mon gars s'épanouisse, c'est vraiment la plus grosse des choses qui pèsent sur ma charge mentale. D'être une bonne mère. J'essaie. On me dit : "oui, tu es une bonne mère, tu penses à tout, tu es organisée". Oui, mais t'sais, un moment donné, tenir ce rythme-là, autant au travail qu'à la maison, ça pèse, ça pèse, ça pèse » (Sara, agente administrative).*

Josée remarque le même sentiment de culpabilité chez ses collègues de travail qui sont mères de famille :

*« Tout le monde est à risque au bout. [Mes collègues] jeunes femmes qui ont des jeunes enfants... Elles aimeraient ça, pouvoir donner autant, mais elles ont des*

*enfants. Elles se sentent coupables. Je les vois, elles se sentent coupables » (Josée, éducatrice spécialisée en déficience intellectuelle).*

En plus d'être surchargées au travail, sans soutien devant la multiplication des exigences professionnelles, elles s'inquiètent de ne pas être un parent suffisamment bon pour leur enfant. La pression d'être une bonne mère est ressentie chez toutes les mères interviewées et fait écho aux propos de Marylise Hamelin (2017) sur la pression que constitue l'idéal de « la mère parfaite », présent chez une grande majorité de femmes aujourd'hui.

Même en n'étant pas monoparentale, Julie vit son expérience de mère de façon similaire. Effectivement, en raison du travail, l'absence fréquente de son mari l'oblige à assumer une très grande majorité des tâches familiales et domestiques. C'est en raison de cette charge parentale extrêmement exigeante qu'elle a fait le choix de travailler à temps partiel :

*« Comme j'ai un conjoint qui voyage beaucoup pour son travail, c'est une des raisons pourquoi j'ai toujours travaillé quatre jours [par semaine], pour être capable de prendre soin des enfants, pis rester impliquée. La vie de famille est pas toujours facile. Pis mon travail, c'est un travail très difficile. Ma charge est lourde, parce que mon mari, parfois, peut être une semaine dans tout le mois à la maison, fait que j'ai vraiment toute la charge [...] Je l'acceptais que mon mari fasse ce travail-là, mais j'avais de la misère, ça me rendait vraiment anxieuse. J'avais comme toujours l'impression que j'y arriverais pas » (Julie, auxiliaire familiale et sociale).*

La décision de travailler à temps partiel pour s'occuper des enfants apparaît donc pour Julie comme « un choix librement consenti », que l'on peut associer au mécanisme de la muliébrité défini par Molinier (2003) dans la littérature comme une défense utilisée afin de contrer le manque de reconnaissance du travail des femmes dans la division sexuelle du travail. Il serait intéressant de s'interroger sur la signification sociale de ces situations touchant les mères de l'étude. En effet, la littérature indique précisément que ce sont davantage les femmes qui paient un prix pour agencer leur vie familiale à leur vie professionnelle, surtout en diminuant leur nombre d'heures de travail rémunéré (Seery, 2014). Des ouvrages mentionnent d'ailleurs que beaucoup de femmes qui travaillent à temps partiel ne le souhaitent pas nécessairement (Noiseux, 2011 ; Volkoff et al, 2009).

## **Conciliation travail et famille : du manque de mesures concrètes au sentiment de déconsidération**

Le stress associé au fait de devoir concilier travail et vie personnelle est très présent dans les discours des femmes de l'étude, ce qui concorde avec ce qui est dit dans la littérature (Chevrier, 2003). Pour le seul père de famille de l'étude, Jimmy, la conciliation travail-famille était facile. S'il avait son enfant à sa charge une semaine sur deux en raison de la garde partagée avec son ex-conjointe, il estime n'avoir eu aucune difficulté à concilier travail et famille à son poste de paysagiste déneigeur :

*« C'était pas si pire. Ça se faisait très bien. Tu as comme entre une demi-heure et une heure pour aller sur la job, tu dînes. Je peux vraiment pas me plaindre, on était très bien sur les horaires. Je m'arrangeais, je disais : "les mercredi, ma blonde travaille, fait qu'il faut que j'aille chercher le petit à la garderie à 5h". "Pas de trouble". Pis j'étais chef d'équipe, fait que si moi je m'en vais, tout le monde s'en va, personne reste là »* (Jimmy, paysagiste et déneigeur).

Gabriel n'a pas encore d'enfants, mais il se dénonce fermement le manque de mesures encadrant la conciliation travail et famille à son travail. C'est d'ailleurs la raison première pour lesquelles il songe à quitter son emploi :

*« Je suis sûr à 100% que tous les associés, les femmes et les hommes, sûr à 100% que les enfants les détestent. C'est impossible d'avoir une relation avec les enfants. Admettons, les directrices partent à 4h pour aller chercher leurs enfants. Elles se reconnectent à 7h à la maison, quand elles ont fait coucher leurs enfants, pour travailler un petit 3h de plus »* (Gabriel, vérificateur financier).

Il est par ailleurs intéressant de noter que vers le haut de la pyramide hiérarchique, ce sont principalement des femmes que l'on retrouve dans le poste de directrice, en dessous des associés. Les directrices avec lesquelles Gabriel travaille ont presque toutes des enfants. Il serait intéressant de les interroger à savoir si leur situation professionnelle cadre avec ce qui est mentionné dans la littérature, c'est-à-dire que les femmes travaillant dans le milieu des finances, qui est un secteur du marché du travail traditionnellement masculin, doivent travailler très fort pour prouver qu'elles sont autant compétentes que les hommes. Alors que les femmes sont encore aujourd'hui le parent principal à qui revient une grande majorité des tâches domestiques et familiales, ces directrices doivent-elles jongler avec leur rôle parental et leur rôle professionnel afin de rester le plus productives possible ? Sont-elles sujettes d'être évaluées de façon biaisée en raison des stéréotypes associés aux mères de famille qui

travaillent, tel qu'il est indiqué dans la littérature (Li et al., 2017) ? Par ailleurs, en haut complètement de la hiérarchie de ce secteur comptable ne se trouvent que des hommes. On peut s'interroger sur l'existence possible d'escalators de verre (Meynaud et al., 2009) permettant aux hommes de monter vers les sphères les plus valorisées et les plus rémunérées de milieux paritaires.

En ce qui a trait au secteur de la santé, les horaires de travail imposés demandent de travailler parfois les fins de semaine, ce qui est un véritable casse-tête pour les mères de famille monoparentales. C'est d'ailleurs le cas de Claudia, qui doit trouver une garderie adaptée à ses horaires de travail atypiques, ce qui est très stressant pour elle. Benoît s'insurge contre ces lacunes du milieu de la santé concernant la conciliation travail-famille, qui pénalisent grandement ses collègues mères de famille :

*« Il y a des gens qui ont des postes de 6h du matin à 2h de l'après-midi. Admettons, une femme qui a des enfants, si elle dit : "non, je peux pas rentrer demain à 6h, parce que ça impliquerait que je me lève à 4h et il y a pas une garderie qui pourrait...", on lui marque un refus sur sa feuille d'assiduité. Un refus. Là, elle va cumuler tous les refus, pis un moment donné, elle va avoir une lettre disciplinaire avec ça. Donc la conciliation travail-famille, ça ne fonctionne pas du tout, c'est affreux. Moi, j'ai déjà vu une femme arriver tout en pleurs à 6h du matin. Elle avait pas eu le choix [...] Ça a des conséquences épouvantables » (Benoît, préposé aux bénéficiaires).*

Bien que Sara ait accès à des mesures de conciliation travail-famille concernant son horaire de travail, ses patronnes ne sont pas compréhensives ni conciliantes lorsqu'elle a besoin, par exemple, de quitter plus tôt parce que son enfant est malade :

*« Quand je suis arrivée, on m'a dit : "on comprend, on a des enfants nous aussi, on comprend que ça se peut que tu doives manquer pour fiston". Pis ça m'est arrivé que fiston était malade, moi, j'ai été malade la semaine d'après, pis on m'a dit : "ben là, ça fait deux fois en deux semaines que tu es malade. T'sais, nous autres aussi, on a des enfants". "Oui, mais vous, vous êtes deux pour aller le chercher, moi je suis toute seule pour aller le chercher. Pis je peux pas travailler de la maison, parce que vous me donnez pas le choix de travailler à la maison, je pourrais le faire pendant qu'il dort à côté de moi". Non, il y a pas de compréhension là-dessus » (Sara, adjointe administrative).*

Les mères du milieu de la santé semblent toutes extrêmement débordées et cela semble mener à un effet de blocage de la solidarité entre femmes dû à la responsabilisation individuelle face

aux difficultés rencontrées, faisant écho aux travaux de Pascale Molinier (2003). Essayer de se soutenir entre femmes lorsque l'expérience professionnelle est déjà chaotique peut s'avérer difficile. De plus, le cas de Sara de ne pas pouvoir travailler de la maison illustre bien son manque de latitude décisionnelle au travail, alors que si elle en avait plus, elle serait encore plus efficace.

Finalement, il est difficile d'effectuer une comparaison exploratoire genrée parmi les expériences des parents de la recherche, puisque seul Jimmy est parent parmi les cinq hommes. Cependant, les témoignages recueillis indiquent la présence d'un grand stress chez les mères de l'étude en ce qui a trait à la gestion familiale et à la conciliation travail et famille. Elles sont effectivement plus à même de prendre en charge le travail domestique et familial que leurs conjoints et à subir des modifications de leur statut d'emploi pour s'occuper des enfants. Enfin, il est paradoxal de constater si peu de mesures organisationnelles concrètes et de compréhension de la part des employeurs quant à la conciliation travail-famille chez les mères de famille de l'étude : alors qu'elles occupent toutes un métier à proprement dit traditionnellement féminin, comment se fait-il que les métiers dévolus aux femmes négligent la prise en compte des contraintes familiales ?



## Conclusion

Ce mémoire avait pour objet d'étudier comment l'effet du genre influe sur l'émergence d'une surcharge mentale au travail, sous la lunette du triangle conceptuel genre, travail et mal-être. Pour ce faire, des entretiens semi-directifs rétrospectifs ont été effectués auprès de sept femmes et cinq hommes et ont fait ressortir plusieurs éléments étant à la source de leur sentiment de surcharge mentale. Dans un contexte organisationnel global où il est question de devoir faire plus avec moins et d'atteindre des cibles de performance, les demandes formulées à l'égard des travailleurs sont de plus en plus grandes et semblent engendrer un effacement des frontières entre la vie professionnelle et la vie privée. Dans ces conditions, les participants de cette étude disent développer un sentiment de surcharge mentale. Il a été possible de discerner au travers des entretiens neuf éléments contribuant à leur impression de surcharge mentale au travail : les contraintes temporelles ; les imprévus au travail ; la précarité au niveau économique et des conditions de travail ; le caractère exigeant des responsabilités professionnelles ; les contradictions du travail ; l'insuffisance du soutien organisationnel ; le manque de reconnaissance au travail ; le faible soutien social des pairs ; ainsi que la difficulté à concilier travail et famille. Au cœur des discours ressortent des divergences dans l'expérience de la surcharge mentale selon le genre et selon le type de métier occupé. À proprement parler, le genre du travailleur marque distinctement son parcours professionnel, notamment par la position occupée dans la hiérarchie, la reconnaissance de son travail ou les obstacles rencontrés. Qui plus est, les résultats de cette recherche suggèrent que le type de métier occupé, à savoir s'il est majoritairement masculin ou féminin, impacte particulièrement le vécu de la surcharge mentale.

Selon les participants de l'étude issus de métiers majoritairement masculins, le travail est surchargeant lorsqu'il implique des pressions temporelles ou de composer avec une clientèle qui ne coopère pas. Le manque de soutien organisationnel et de reconnaissance au travail joue aussi un rôle dommageable. S'il y a parfois des contradictions au sein de leur travail, les participants occupant un métier à prédominance masculine disent bénéficier d'une relative marge de manœuvre pour y répondre. Cependant, la surcharge mentale est décrite par ces

participants comme étant plus grande lorsqu'il est question d'assumer des responsabilités de gestion, en raison de la sollicitation mentale constante que cela implique. C'est face à ces dernières que certains d'entre eux disent avoir contracté des troubles importants, mentionnant l'épuisement professionnel, les crises d'anxiété et même l'apparition de symptômes tels que l'épilepsie. Or, les discours des hommes de l'étude, spécifiquement, dénotent une surcharge mentale bien réelle, qui semble toutefois camouflée par un besoin de se montrer fort et résilient devant la souffrance. Effectivement, les témoignages de ces hommes semblent se conformer à l'idéal viril selon lequel la fermeté prévaut sur l'expression des émotions, qui sont preuves de faiblesse (Molinier, 2003 ; Hocquet, 2009 ; Rivoal, 2017). La masculinité toxique qui traverse par bribes les discours des hommes n'en atténue pas moins la mesure de leur souffrance. Cependant, si l'on transpose les résultats obtenus sur le modèle de Karasek (1979), qui permet de situer les dimensions contingentes à l'émergence d'une surcharge mentale au travail, il apparaît que de leur côté, les travailleurs de métiers majoritairement masculins de l'étude reçoivent de fortes demandes psychologiques au travail et bénéficient d'une forte latitude décisionnelle, ce qui les place dans la catégorie « travail dynamique » du modèle. Cette position peut s'avérer avantageuse, par exemple relativement à leur marge de manœuvre dans les prises de décision au travail ou bien pour une bonne conciliation travail-famille, comme c'est le cas notamment pour Jimmy.

En ce qui concerne les participants œuvrant dans les secteurs où les femmes sont surreprésentées, de leurs témoignages émerge une situation professionnelle souvent précaire et qui comporte des pénibilités importantes. Or, leur travail est d'autant plus oppressant qu'il est traversé par des contraintes temporelles rigides, de nombreux facteurs d'imprévisibilité et des situations paradoxales. D'après l'expérience de ces participants, le sentiment de surcharge mentale est accentué du fait qu'au travers de la multiplicité des paradoxes qui ponctuent leur travail, non seulement leur latitude décisionnelle est presque inexistante, mais ils manquent aussi de considération lorsqu'ils expriment leurs difficultés au travail. Aux prises avec ces conditions de travail oppressantes, les mères de famille de l'étude indiquent aussi la difficulté de conjuguer leurs responsabilités professionnelles et leur rôle de parent, spécialement pour les mères monoparentales. Dans ces circonstances, plusieurs participants issus des milieux professionnels majoritairement féminins ont connu des formes de mal-être. Ils expriment une

colère vis-à-vis le sort réservé à leur secteur professionnel, dessinant l'interprétation possible d'une persistance des structures de pouvoir patriarcales renforcées par le mode de production capitaliste néolibéral, où le travail dit masculin, associé généralement au rendement économique, a socialement préséance sur le travail occupé en grande majorité par des femmes (Haicault, 2014 ; Seery, 2014 ; Robert et Toupin, 2018). Au cœur de leurs discours se dégagent les effets pernicioeux de la non-valorisation des métiers majoritairement féminins, se traduisant à plus forte raison par une discrimination systémique à leur endroit. Les manifestations de mal-être qui en découlent sont révélatrices d'une détresse allant jusqu'à l'atteinte à l'intégrité individuelle. En effet, les risques pour leur santé soulevés dans les discours sont ceux d'agressions physiques et verbales, de dépression, de dépendance à l'alcool et aux drogues, ainsi que des idées suicidaires, voire un passage à l'acte. L'éloquence de l'expression des diverses formes de mal-être vécues spécifiquement par les travailleurs de milieux majoritairement féminins de la recherche se constate par les nombreux arrêts de travail auxquels elles ont dû avoir recours et à plus forte raison dans une sémantique discursive axée sur la survie et la mort. À bout de souffle, plusieurs d'entre elles ont l'impression d'être à mi-chemin entre un profond sentiment d'engagement envers leur travail et l'envie de tout laisser tomber. Cette impression est appuyée par le modèle de Karasek (1979), sur la base duquel les résultats convergent dans la catégorie « travail surchargé », recevant de fortes demandes psychologiques au travail, mais souffrant d'un manque flagrant de latitude décisionnelle. Néanmoins, tel qu'indiqué dans le modèle et émergé des discours, le soutien social agit comme modérateur de la surcharge mentale : contrairement aux hommes de l'étude, plusieurs femmes disent se soutenir et entretenir une solidarité entre collègues.

La surcharge mentale apparaît donc comme une expérience complexe pour de nombreux travailleurs. Les résultats de cette recherche amènent une meilleure compréhension des logiques sociales accentuant le mal-être au travail autour du genre. Une étude avec un échantillon plus large serait nécessaire afin d'explorer avec plus de précision si, tel que l'indiquent les résultats de cette présente recherche, les femmes sont particulièrement à risque d'être surchargées mentalement et de vivre un profond mal-être, du fait de leur position dans la famille et dans la division sexuelle du travail. Le travail de reproduction, de soins et d'éducation ne faisant pas l'objet d'un rendement économique immédiat et tangible, ces

secteurs traditionnellement féminins sont socialement négligés et n'ont donc pas la priorité sur l'échiquier politique. Les effets de cette non-valorisation de leur travail dans le vécu des travailleurs de ces milieux sont incontestables. Cette recherche étant déjà révélatrice de rapports de pouvoir portant potentiellement préjudice aux femmes malgré son petit échantillon, une recherche de plus grande envergure serait définitivement nécessaire et bénéfique dans l'appui social et politique aux femmes et à leur accès à de meilleures conditions de vie. Enfin, en plus de la taille de l'échantillon, cette présente étude possède d'autres limites. Effectivement, il aurait été intéressant d'y trouver une plus grande variété de milieux professionnels à prédominance féminine, dans le but d'examiner davantage de dynamiques professionnelles pouvant influencer différemment le vécu de la surcharge mentale au féminin. Dans le même sens, il aurait été intéressant d'avoir recours au discours de travailleurs provenant de milieux professionnels davantage paritaires, afin d'effectuer une comparaison exploratoire plus large entre trois grandes catégories d'emploi. Il serait pertinent d'explorer aussi l'effet du genre du travailleur dans d'autres situations atypiques comme celles de Benoît et d'Ève, qui œuvrent dans des milieux dont le genre prédominant n'est pas le leur. Le manque de participants de genre masculin serait également à combler. D'ailleurs, ceux s'étant portés volontaires pour participer à cette recherche n'ont pas fait exception à la propension « virile » globalement répandue chez hommes à dissimuler leurs émotions : se sont-ils censurés dans leurs témoignages ? Il se peut que ce réflexe discursif atténuateur ait influencé l'analyse des résultats obtenus quant à la sévérité de leur mal-être. Enfin, cette étude se restreignait exclusivement à des participants que l'on peut associer à la binarité cisgenre, soit homme ou femme. Il aurait été pertinent, par souci d'inclusivité et de diversification des expériences humaines, d'élargir l'éventail d'identification de genre. Bref, de nouvelles avenues de réflexion sur les effets du genre dans une pluralité de contextes organisationnels et dans une pluralité d'identification genrée gagneraient à être approfondies.

## Bibliographie

- AUBERT, Nicole. 2003. *Le culte de l'urgence. La société malade du temps*, Flammarion, Coll. Champs essais, Paris.
- AUBERT, Nicole et Vincent DE GAULEJAC. 2007. *Le cout de l'excellence*, Paris, Le Seuil.
- BARIL, Audrey. 2007. « De la construction du genre à la construction du "sexe" : les thèses féministes postmodernes dans l'oeuvre de Judith Butler ». *Recherches féministes* 20 (2): 61-90.
- BEAUREGARD, Nancy et al. 2018. « Gendered Pathways to Burnout: Results from the SALVEO Study ». *Annals of Work Exposures and Health* 62 (4): 426-37.
- BECKER Howard S. et Michal M. MCCALL (dir.). 1990. *Symbolic interaction and cultural studies*, Chicago, University of Chicago Press.
- BERCOT, Régine. 2011. « La santé des femmes au travail en France ». *Revue multidisciplinaire sur l'emploi, le syndicalisme et le travail* 6 (2): 26-49.
- BERCOT, Régine (dir.). 2015. *Le genre du mal-être au travail*. OCTARÈS Éditions, Collection Le travail en débats, série Colloques et Congrès, Toulouse.
- BLAIS, Mireille, et Stéphane MARTINEAU. 2006. « L'analyse inductive générale : Description d'une démarche visant à donner un sens à des données brutes ». *Recherches Qualitatives* 26 (2): 1-18.
- BOLTANSKI, Luc et Ève CHIAPELLO. 2011. *Le nouvel esprit du capitalisme*. Éditions Gallimard, Collection Tel, Paris.
- BOUFFARTIGUE, Paul, Jean-René PENDARIÈS, et Jacques BOUTEILLER. 2010. « La perception des liens travail/santé: Le rôle des normes de genre et de profession ». *Revue française de sociologie* 51 (2): 247-280.
- BOUGHTON, Sandra, et Helen STREET. 2007. « Integrated Review of the Social and Psychological Gender Differences in Depression ». *Australian Psychologist* 42 (3): 187-97.
- BOURDIEU, Pierre. 1998. *La domination masculine*. Éditions du Seuil, collection Liber, Paris.
- BOURGAULT, Sophie, et Naïma HAMROUNI. 2016. « Travail, genre et justice sociale ». *Politique et Sociétés* 35 (2-3): 3-13.
- BUTLER, Judith. 2005. *Trouble dans le genre, pour un féminisme de la subversion*. Éditions la Découverte, Paris.

- CHAMPAGNE, Clara, Ariane PAILHÉ, et Anne SOLAZ. 2015. « Le temps domestique et parental des hommes et des femmes: quels facteurs d'évolutions en 25 ans? » *Économie et statistique* 478 (1): 209-242.
- CHANQUOY, Lucile, André TRICOT et John SWELLER. 2007. *La charge cognitive, théorie et applications*. Armand Colin, Paris.
- CHARLES-PAUVERS, Brigitte, Nathalie COMMEIRAS, Dominique PEYRAT-GUILLARD, et Patrice ROUSSEL. 2007. « Chapitre 3. La performance individuelle au travail et ses déterminants psychologiques ». Dans *Gestion des performances au travail*, par Sylvie Saint-Onge et al., De Boeck Supérieur, « Méthodes & Recherches », 97-150.
- CHELINI, Anastasia. 2018, 8 juillet. « Femme chef ou femme cheffe ? Quand l'orthographe en dit long », Food & Sense.
- CHEVRIER, Catherine, et Diane-Gabrielle TREMBLAY. 2003. « Portrait actuel du marché du travail au Canada et au Québec : une analyse statistique en fonction du genre », Télé-université (dir.), *Chaire de recherche du Canada sur les enjeux socio-organisationnels de l'économie du savoir*, Note 2003-02.
- CLEACH, Olivier. 2013. « Vincent de Gaulejac, Antoine Mercier, Manifeste pour sortir du mal-être au travail », *La nouvelle revue du travail* [En ligne], 3, mis en ligne le 30 octobre 2013, consulté le 13 mars 2018.
- COMMISSION des droits de la personne et des droits de la jeunesse du Québec, « Les formes de discrimination », dernière mise à jour 24 juillet 2018. En ligne au <<http://www.cdpdj.qc.ca/fr/formation/accommodement/Pages/html/formes-discrimination.html>>, consulté le 20 septembre 2018.
- CUVELIER, Lucie. 2012. « Mesures quantitatives de la charge mentale : avancées, limites et usages pour la prévention des risques professionnels ». *Archives des Maladies Professionnelles et de l'Environnement*, 73 (2) : p.120-26.
- DE GAULEJAC, Vincent. 2006. « L'idéologie managériale comme perversion sociale ». *Perversions*, dans Joyce Aïn, ERES, « Hors collection », 189-206.
- DE GAULEJAC, Vincent et Antoine MERCIER. 2012. *Manifeste pour sortir du mal-être au travail*. Desclée de Brouwer, Paris.
- DE GAULEJAC, Vincent. 2016, février. *Une société « paradoxante » : comment ne pas devenir fou?*. Conférence enregistrée aux Belles soirées de l'Université de Montréal. Repéré à <http://www.radio-canada.ca/util/postier/suggerer-go.asp?nID=4387145>.
- DEL RÍO CARRAL, Maria, Fabienne FASSEUR, et Marie SANTIAGO-DELEFOSSE. 2009. « "Porosité" entre travail et vie privée, conflits et aménagements : une étude comparative de deux populations de femmes ». *Pratiques Psychologiques*, 15 (2): 155-71.

- DESERT, Myriam, Jean-Claude CROIZET, et Jacques-Philippe LEYENS. 2002. « La menace du stéréotype : une interaction entre situation et identité ». *L'année psychologique* 102 (3): 555-76.
- DI ROCCO, Vincent. 2010. « La double contrainte : obéir et transgresser ». *Psychologue, Annecy, Santé mentale* (74), 144.
- DUGAS, Ève. 2018, 24 janvier. « Femmes en restauration: elles sont au premier plan », *La Presse*.
- DUGAS-BOURDON, Pascal. 2019, 5 avril. « Québec crée un programme de formation pour les aides-cuisiniers », *TVA Nouvelles*.
- DUXBURY, Linda et Christopher HIGGINS. 2002. *Enquête nationale sur le conflit entre le travail et la vie personnelle (2001): rapport 1*. Ottawa: Santé Canada.
- DUXBURY, Linda, Christopher HIGGINS, et Donna COGHILL. 2003. *Voices of Canadians: Seeking Work-Life Balance*. Ottawa: Human Resources Development Canada.
- ELWÉR, Sofia, Klara JOHANSSON, et Anne HAMMARSTRÖM. 2014. « Workplace Gender Composition and Psychological Distress: The Importance of the Psychosocial Work Environment ». *BMC Public Health* 14 (1), 1-9.
- EHRENBERG, Alain. 2003. *Le culte de la performance*. Hachette Littératures, Paris.
- EHRENBERG, Alain. 2008. *La Fatigue d'être soi, dépression et société*. Odile Jacob, Paris.
- FALZON, Pierre (dir.). 2004. *Ergonomie*. Presses universitaires de France, Paris.
- FORTIER, Isabelle. 2008. « Les femmes et le leadership ». *Gestion* 33 (3): 61-67.
- FORTINO, Sabine. 2014. « Invisibilisation de la pénibilité au travail, mixité et rapports de genre ». *La nouvelle revue du travail* [En ligne], 4, mis en ligne le 1 mai 2014, consulté le 21 mars 2018.
- FOURNIER, Pierre-Sébastien et al. 2010. *Étude exploratoire des facteurs de la charge de travail ayant un impact sur la santé et la sécurité étude de cas dans le secteur des services: rapport*. Montréal, Institut de recherche Robert-Sauvé en santé et en sécurité du travail, R-668.
- FRENCH, John R. P. et Robeil D. CAPLAN. 1973. « Organizational Stress and Individual Strain », dans Alfred J. Marrow, *The failure of Success*. AMACOM, New York.
- GADREY, Nicole. 2001. *Travail et genre, approches croisées*. L'Harmattan Inc., Montréal.
- GUILBERT, Laure, et Alain LANCRY. 2009. « La conciliation des sphères de vie des cadres. Études de cas ». *Pratiques Psychologiques* 15 (2): 271-85.

- HAICAULT, Monique. 2014. « Genre, temporalités, pratiques des espaces ». Dans *Journée d'étude " Genre, temporalités, pratiques des espaces: quels outils, quelles approches, pour quels types de territoires?"*. Le Mans, France.
- HAMELIN, Marilyse. 2017, 9 septembre. « La mère est-elle le parent principal ? », *La Presse*.
- HAMON-CHOLET, Sylvie, et Catherine ROUGERIE. 2000. « La charge mentale au travail: des enjeux complexes pour les salariés ». *Économie et statistique* 339 (1): 243–255.
- HEQUET, Céline. 2019, 2 mars. « L'anxiété comme moteur du néolibéralisme ». *Le Devoir*.
- HOCHSCHILD, Arlie R. 2017. *Le prix des sentiments : au cœur du travail émotionnel*. Éditions La Découverte, Paris.
- HOCQUET, Thierry. 2009. *La Virilité : à quoi rêvent les hommes ?*. Larousse, Paris.
- INSTITUT DE LA STATISTIQUE DU QUÉBEC (ISQ). 2011. « Portrait des principaux indicateurs du marché et des conditions de travail, 2001-2011 », 8 (1) : 77.
- INSTITUT DE LA STATISTIQUE DU QUÉBEC (ISQ). 2016. « Portrait de la situation des Québécoises sur le marché du travail au cours des 35 dernières années », *Cap sur le travail et la rémunération*, n°2 : 1-13.
- KERGOAT, Danièle. 2010. « Le rapport social de sexe de la reproduction des rapports sociaux à leur subversion ». Dans *Les rapports sociaux de sexe*, par Annie Bidet-Mordrel, Presses Universitaires de France, « Actuel Marx Confrontations » 60-75.
- LAPERRIÈRE, Ève, Karen MESSING, et Renée BOURBONNAIS. 2010. « "Pour être serveuse, tu dois avoir toute ta tête" : efforts et reconnaissance dans le service de table au Québec ». *Travailler*, n° 1: 27–57.
- LAUFER, Jacqueline. 2004. « Femmes et carrières : la question du plafond de verre ». *Revue française de gestion*, 30 (151): 117-28.
- LI, Andrew, Jessica BAGGER, et Russell CROPANZANO. 2017. « The impact of stereotypes and supervisor perceptions of employee work–family conflict on job performance ratings ». *Human Relations*, 70 (1): 119–145.
- MARCHAND, Alain, Marie-Eve BLANC, et Pierre DURAND. 2015. « Genre, âge, catégorie professionnelle, secteur économique et santé mentale en milieu de travail : les résultats de l'étude SALVEO ». *Canadian journal of public health*, 106 (4), 223-229.
- MARQUIS, Nicolas. 2016. « Performance et authenticité, changement individuel et changement collectif : une perspective sociologique sur quelques paradoxes apparents du "développement personnel" ». *Communication & management* 13 (1): 47.

- MARSHALL, K. 2006. « Convergence des rôles des sexes », *L'observateur économique canadien*, Statistiques Canada, n°11-010.
- MEAD, Georges H. 2006. *L'Esprit, le soi et la société*. Paris, Presses universitaires de France.
- MERCIER, Noémi. 2018. « Méritocratie mon œil », *L'Actualité*, 43 (09).
- MESSING, Karen. 2009. « Santé des femmes au travail et égalité professionnelle : des objectifs conciliables ? » *Travailler* 22 (2): 43.
- MEYNAUD, Hélène Yvonne, Sabine FORTINO, et José CALDERÓN. 2009. « La mixité au service de la performance économique : réflexions pour penser la résistance: Introduction ». *Cahiers du Genre* 47 (2): 15.
- MOLINIER, Pascale. 2003. *L'énigme de la femme active*. Payot, Paris.
- MORRISSETTE, Joëlle. 2010. « Une perspective interactionniste », *Sociologies* [En ligne] mis en ligne le 4 février 2010, consulté le 27 février 2019.
- NOISEUX, Yanick. 2011. « Travail atypique au Québec : les femmes au cœur de la dynamique de centrifugation de l'emploi, 1976-2007 », *Le travail*, 67 : 95-120.
- NOISEUX, Yanick. 2014. « La transformation du travail au Québec », dans ULYSSE, Pierre-Joseph, Frédéric LESEMANN et Fernando J. PIRES DE SOUSA (dir.), *Les travailleurs pauvres. Précarisation du marché du travail, érosion des protections sociales et initiatives citoyennes*, Québec, Presses de l'Université du Québec, Collection Problèmes sociaux et interventions sociales, p.109-137.
- OFFICIEL PRÉVENTION, SANTÉ ET SÉCURITÉ AU TRAVAIL. 2013. *La notion de charge mentale au travail*. En ligne au <[http://www.officiel-prevention.com/protections-collectives-organisation-ergonomie/psychologie-dutravail/detail\\_dossier\\_CHSCT.php?rub=38&ssrub=163&dossid=463](http://www.officiel-prevention.com/protections-collectives-organisation-ergonomie/psychologie-dutravail/detail_dossier_CHSCT.php?rub=38&ssrub=163&dossid=463)>, consulté le 25 mars 2018.
- ORGANISATION INTERNATIONALE DU TRAVAIL. 2016. *Les femmes au travail: tendances*. Bureau international du Travail, Genève.
- PAILHÉ, Ariane, et Anne SOLAZ. 2010. « Concilier, organiser, renoncer : quel genre d'arrangements ? » *Travail, genre et sociétés* 24 (2): 29-46.
- PERILLEUX, Thomas. 2001. *Les tensions de la flexibilité*. Desclée de Brouwer, « Sociologie clinique », Paris.
- PLAISIER, Inger et al. 2008. « Work and Family Roles and the Association with Depressive and Anxiety Disorders : Differences between Men and Women ». *Journal of Affective Disorders*, 105 (1-3) : 63-72.

- POETE, Bertrand et Thierry ROUSSEAU (dir.). 2003. *La charge de travail, de l'évaluation à la négociation*. Éditions Liaisons, Paris.
- QIAN, Yue, et Wen FAN. 2018. « Men and Women at Work: Occupational Gender Composition and Affective Well-Being in the United States ». *Journal of Happiness Studies*, [En ligne], 4, mis en ligne le 3 octobre 2018, consulté le 20 janvier 2019.
- RIVOAL, Haude. 2017. « Virilité ou masculinité ? L'usage des concepts et leur portée théorique dans les analyses scientifiques des mondes masculins ». *Travailler*, 2(28) : 141-159.
- ROBERT, Camille et Louise Toupin. 2018. *Travail invisible : Portraits d'une lutte féministe inachevée*. Les éditions du remue-ménage, Montréal.
- ROLLERO, Chiara, Angela FEDI, et Norma DE PICCOLI. 2016. « Gender or Occupational Status : What Counts More for Well-Being at Work? » *Social Indicators Research*, 128 (2): 467-80.
- SCHEID, Teresa L., et Tony N. BROWN. 2010. *A Handbook for the Study of Mental Health: Social Contexts, Theories, and Systems*. Cambridge, New York, Cambridge University Press.
- SCHNEIDER, Aurélia. 2018. *La charge mentale des femmes... et celle des hommes : mieux la détecter pour prévenir le burn-out*. Larousse, Paris.
- SEERY, Annabelle. 2014. « Famille et travail : constats et propositions des jeunes féministes au Québec ». *Enfances, Familles, Générations*, n° 21: 216.
- SPELL, Chester S. et Katerina BEZRUKOVA. 2010. « Genre, prise de décision et performance ». *Travail, genre et sociétés* 23 (1): 191.
- STATISTIQUE CANADA. 2016. *Tableaux de données, Recensement de 2016*, produit n° 98-400-X2016281 au catalogue de Statistique Canada, date de diffusion le 30 mai 2018, Ottawa, Ontario, (11 février 2019).
- TEIGER, Catherine et Françoise Vouillot. 2013. « Tenir au travail ». *Travail, genre et sociétés*, 29 (1): 23.
- THIESSEN, Victor. 2007. « Performance and perception: Exploring gender gaps in human capital skills ». *The Canadian Journal of Sociology*, 32 (2): 145–176.
- TRUCHOT, Didier. 2010. *Le modèle de Karasek et l'épuisement professionnel : pour une approche contextualisée*. Université de Franche-Comté.
- VÉZINA, Michel, Renée BOURBONNAIS, Alain MARCHAND et Robert ARCAND. 2010. « Contraintes psychosociales de travail et problèmes de santé mentale au Québec : une analyse différenciée selon le sexe ». *Canadian journal of public health*, 101: 23-28.

- VÉZINA, Michel, et Louise SAINT-ARNAUD. 2011. « L'organisation du travail et la santé mentale des personnes engagées dans un travail émotionnellement exigeant ». *Travailler*, 25 (1): 119.
- VOLKOFF, Serge et al. 2009. « Ils et elles : parcours professionnels, travail et santé des femmes et des hommes : actes du séminaire Âges et travail », CRÉAPT-CEE, n° 71.
- WEISGRAM, Erica S., Lisa M. DINELLA et Megan FULCHER. 2011. « The Role of Masculinity/Femininity, Values, and Occupational Value Affordances in Shaping Young Men's and Women's Occupational Choices ». *Sex Roles*, 65 (3-4): 243-58.
- WONG, Y. Joel, Moon-Ho RINGO HO, Shu-Yi WANG, et I. S. Keino MILLER. 2017. « Meta-Analyses of the Relationship between Conformity to Masculine Norms and Mental Health-Related Outcomes. » *Journal of Counseling Psychology* 64 (1): 80-93.
- ZIMMERMANN, Bénédicte. 2011. *Ce que travailler veut dire, une sociologie des capacités et des parcours professionnels*. Éditions Economica, « Collection Études Sociologiques », Paris.

## Annexe 1 : Annonce de recrutement de participants

### PARTICIPANT·E·S RECHERCHÉ·E·S

Au Québec, 40 % des travailleurs rapportent faire face à une forte demande psychologique au travail

Est-ce votre cas ?



Si oui, vous êtes invité·e à participer à une entrevue individuelle d'une durée approximative d'une heure (confidentielle)



Pour plus d'informations ou pour planifier une rencontre veuillez contacter [amelie.lanteigne@umontreal.ca](mailto:amelie.lanteigne@umontreal.ca)

#### CRITÈRES D'ADMISSIBILITÉ

Résider à Montréal

Posséder un emploi à temps plein ou à temps partiel

Ressentir un mal-être dû à une impression de surcharge mentale au travail

Dans le cadre d'un mémoire de recherche en sociologie sous la direction de la chercheuse universitaire Estelle Carde

## **Annexe 2 : Groupes Facebook approchés**

- ASG - Agents de Sécurité (Province de Québec)
- Enseignants et enseignantes du secondaire (Québec)
- Enseignants suppléants du Québec
- Regroupement des travailleurs syndiqués de la construction du Québec
- Entrepreneurs en construction du Québec
- Paramédics du Québec
- Regroupement des déneigeurs et paysagistes du Québec
- Employés de la STM
- Parents de Rosemont
- CIUSSS Centre-Sud de l'Île de Montréal
- Entrepreneurs Québec
- Entrepreneurs 514 Montréal
- Comptabilité, Finance, Gestion, Fiscalité
- CPA Montréal
- Auxiliaires en Santé et Services Sociaux (ASSS)
- Professionnels du marketing et des communications au Québec
- Professionnels de la petite enfance
- Professionnels des médias sociaux et du web du Québec
- Professionnels en assurance de dommage du Québec
- Travailleurs sociaux et thérapeutes familiaux
- Parents solos et solidaires
- Travailleurs autonomes
- Travailleuses et travailleurs des services sociaux et communautaires
- Archivistes du Québec
- Techniques juridiques
- Gestion des ressources humaines du Québec
- Employés de restauration Québec
- Staff de bar et restos Montréal

# Annexe 3 : Formulaire d'information et de consentement



## FORMULAIRE D'INFORMATION ET DE CONSENTEMENT

### « Les effets du genre sur la charge mentale : une étude sur le mal-être en milieu professionnel »

Chercheuse étudiante : Amélie Lanteigne, étudiante à la maîtrise, Département de sociologie, Université de Montréal  
Directrice de recherche : Estelle Carde, professeure agrégée, Département de sociologie, Université de Montréal

Vous êtes invité.e à participer à un projet de recherche. Avant d'accepter, veuillez prendre le temps de lire ce document présentant les conditions de participation au projet. N'hésitez pas à poser toutes les questions que vous jugerez utiles à la personne qui vous présente ce document.

#### A) RENSEIGNEMENTS AUX PARTICIPANTS

##### 1. Objectifs de la recherche

Ce projet vise à comprendre comment les rapports de genre influencent la surcharge mentale au travail et comment cela vient jouer sur le sentiment de mal-être chez les individus. Pour ce faire, nous comptons recueillir le point de vue d'une douzaine d'adultes désirant partager leur expérience personnelle.

##### 2. Participation à la recherche

Votre participation consiste à accorder une entrevue à la chercheuse étudiante qui vous demandera d'élaborer sur les raisons ou les événements ayant mené à ce sentiment de surcharge mentale au travail. Cette entrevue sera enregistrée, avec votre autorisation, sur support audio afin d'en faciliter ensuite la transcription et devrait durer environ 60 minutes. Le lieu et le moment de l'entrevue seront déterminés avec l'intervieweur, selon vos disponibilités.

##### 3. Risques et inconvénients

Il n'y a pas de risque particulier à participer à ce projet. Il est possible cependant que certaines questions puissent raviver des souvenirs liés à une expérience désagréable. Vous pourrez à tout moment refuser de répondre à une question ou même mettre fin à l'entrevue.

##### 4. Avantages et bénéfices

Il n'y a pas d'avantage particulier à participer à ce projet. Vous contribuerez cependant à une meilleure compréhension des facteurs qui influencent le développement d'une surcharge mentale au travail.

##### 5. Confidentialité

Les renseignements personnels que vous nous donnerez demeureront confidentiels. Aucune information permettant de vous identifier d'une façon ou d'une autre ne sera publiée. De plus, chaque participant à la recherche se verra attribuer un nom fictif et seuls la chercheuse étudiante et sa directrice pourront connaître son identité. Les données seront conservées dans un lieu sûr. Les enregistrements seront

transcrits et seront détruits, ainsi que toute information personnelle, 7 ans après la fin du projet. Seules les données ne permettant pas de vous identifier seront conservées après cette période.

### 1. Droit de retrait

Votre participation à ce projet est entièrement volontaire et vous pouvez à tout moment vous retirer de la recherche sur simple avis verbal et sans devoir justifier votre décision, sans conséquence pour vous. Si vous décidez de vous retirer de la recherche, veuillez communiquer avec la chercheuse au numéro de téléphone indiqué ci-dessous.

À votre demande, tous les renseignements qui vous concernent pourront aussi être détruits. Cependant, après le déclenchement du processus de publication, il sera impossible de détruire les analyses et les résultats portant sur vos données.

## B) CONSENTEMENT

### Déclaration du participant

- Je comprends que je peux prendre mon temps pour réfléchir avant de donner mon accord ou non à participer à la recherche.
- Je peux poser des questions à l'équipe de recherche et exiger des réponses satisfaisantes.
- Je comprends qu'en participant à ce projet de recherche, je ne renonce à aucun de mes droits ni ne dégage les chercheurs de leurs responsabilités.
- J'ai pris connaissance du présent formulaire d'information et de consentement et j'accepte de participer au projet de recherche.

Signature du participant : \_\_\_\_\_ Date : \_\_\_\_\_

Nom : \_\_\_\_\_ Prénom : \_\_\_\_\_

### Engagement du chercheur

J'ai expliqué au participant les conditions de participation au projet de recherche. J'ai répondu au meilleur de ma connaissance aux questions posées et je me suis assurée de la compréhension du participant. Je m'engage, avec ma directrice de recherche, à respecter ce qui a été convenu au présent formulaire d'information et de consentement.

Signature de la chercheuse : \_\_\_\_\_ Date : \_\_\_\_\_  
(ou de son représentant)

Nom : \_\_\_\_\_ Prénom : \_\_\_\_\_

**Pour toute question relative à l'étude, ou pour vous retirer de la recherche, veuillez communiquer avec Amélie Lanteigne au numéro de téléphone  ou à l'adresse courriel [amelie.lanteigne@umontreal.ca](mailto:amelie.lanteigne@umontreal.ca).**

Pour toute préoccupation sur vos droits ou sur les responsabilités des chercheurs concernant votre participation à ce projet, vous pouvez contacter le Comité d'éthique de la recherche en arts et en sciences par courriel à l'adresse [ceras@umontreal.ca](mailto:ceras@umontreal.ca) ou par téléphone au 514 343-7338 ou encore consulter le site Web <http://recherche.umontreal.ca/participants>.

Toute plainte relative à votre participation à cette recherche peut être adressée à l'ombudsman de l'Université de Montréal en appelant au numéro de téléphone 514 343-2100 ou en communiquant par courriel à l'adresse [ombudsman@umontreal.ca](mailto:ombudsman@umontreal.ca) (l'ombudsman accepte les appels à frais virés).

## Annexe 4 : Canevas d'entretien

### Données sociobiographiques

- Comment êtes-vous tombé sur mon annonce de recherche de participants?
- Quel âge avez-vous?
- De combien de personnes est composé votre ménage?
- Combien avez-vous d'enfants?
- Quel est votre niveau de scolarité?
- Dans quelle tranche se situe votre revenu annuel?  
Moins de 20 000\$  
20 000\$ et 40 000\$  
40 000\$ et 60 000\$  
60 000\$ et 80 000\$  
Plus de 80 000\$
- Où êtes-vous né?

### Situation professionnelle actuelle

- Quel est votre métier?
- Occupez-vous votre métier à temps partiel ou à temps plein?  
Y a-t-il une raison pour laquelle vous occupez votre métier à temps partiel?
- En quoi consiste votre métier? Quelles sont vos tâches principales par exemple?
- Pouvez-vous me décrire votre environnement de travail (par exemple position assise, présence de lumière naturelle, isolement, etc.)?
- Quelle position occupez-vous dans la hiérarchie de l'entreprise?
- Quelle ancienneté possédez-vous dans l'entreprise et dans votre poste actuel?
- Êtes-vous satisfait de cette position dans la hiérarchie et des responsabilités qui y sont associées?  
Pensez-vous que le fait d'être un homme ou une femme joue sur la position dans la hiérarchie ?  
Quel autre poste auriez-vous aimé occuper?
- Pouvez-vous me décrire la progression ou la stagnation de votre carrière?
- Observez-vous une tendance dans la répartition des postes de l'entreprise de façon à ce qu'il y ait des postes qui semblent plus spécifiquement attribués aux femmes et d'autres, plus spécifiquement attribués aux hommes?  
En quoi consiste cette répartition genrée plus précisément?

## Émergence de la surcharge mentale

- Pouvez-vous me décrire des situations spécifiques qui vous occasionnent beaucoup de stress, voire une surcharge mentale au travail?
- Ces situations sont-elles récurrentes?  
Pensez-vous que le fait d'être un homme ou une femme joue sur ce dont vous venez de me parler?
- À quel moment avez-vous vécu l'une de ces situations stressantes pour la dernière fois?  
Comment vous sentez-vous lorsque ces situations se présentent?
- La charge de travail qui vous est demandée semble-t-elle réaliste en fonction du temps alloué pour l'accomplir?
- Vous est-il souvent demandé de maximiser votre productivité rapidement pour satisfaire de courts échéanciers?  
Est-ce que cela occasionne un sentiment de stress ou de surcharge lorsque ça arrive?
- Avez-vous l'impression d'avoir plus de difficulté à accomplir certaines tâches?  
Pourquoi?
- Exige-t-on de vous d'être constamment disponible, c'est-à-dire également à l'extérieur du lieu de travail (les soirs de semaine ou la fin de semaine)?  
Est-ce que cela vous convient?
- Y a-t-il des situations stressantes dans votre vie personnelle qui affectent votre concentration, votre fonctionnement au travail? Quelles sont-elles?
- Avez-vous l'impression de devoir changer certains aspects de votre personnalité pour arriver à bien fonctionner dans votre milieu de travail?  
Pouvez-vous me donner des exemples?
- Sentez-vous avoir déjà fait l'objet de paroles ou d'actions discriminatoires en raison de votre genre au travail?  
Pouvez-vous me donner des exemples?

## Relations avec l'entourage

- Pouvez-vous me décrire la relation que vous avez avec vos supérieurs immédiats?
- Vous sentez-vous reconnu pour votre travail par vos supérieurs?
- Considérez-vous avoir une bonne relation avec vos collègues de travail?
- Sentez-vous que vous pouvez compter sur leur soutien en cas de besoin?  
Vous est-il déjà arrivé d'avoir eu besoin de leur soutien et vous l'avez eu / ne l'avez pas eu?
- Vous sentez-vous parfois jugé négativement par les autres au travail?  
Pouvez-vous me donner des exemples concrets?
- Comment qualifiez-vous la relation que vous avez avec les gens avec qui vous vivez?

- Considérez-vous que les tâches ménagères et les soins aux enfants à la maison sont équitablement répartis?  
Pouvez-vous faire le portrait de qui fait quelles tâches à la maison?
- Êtes-vous satisfait de cette répartition des tâches ou vous préféreriez que ce soit autrement?
  
- Comment arrivez-vous à concilier travail et famille?  
Pouvez-vous me donner des exemples d'éléments qui facilitent / nuit à cette conciliation?
- Sentez-vous que votre patron perçoit négativement certaines situations personnelles, par exemple partir du travail plus tôt pour aller chercher les enfants à la garderie?  
Comment vous comportez-vous au travail par la suite?

## **Annexe 5 : Répartition genrée des métiers occupés par les participants au Canada**

<b>Profession</b>	<b>Nombre de femmes</b>	<b>Nombre d'hommes</b>
Agents d'administration	242 860	48 025
Cuisiniers	106 865	148 375
Directeurs des services de génie, d'architecture et des systèmes informatiques	22 680	73 155
Enseignants niveau primaire	257 060	47 705
Entraîneurs	5 280	6 690
Préposés aux bénéficiaires	237 605	35 860
Professionnels en vérification et en comptabilité	204 330	201 445
Serveurs d'aliments et de boissons	205 965	55 830
Superviseurs des services de l'aménagement paysager et de l'entretien des terrains	3 235	20 240
Aides familiaux résidents, service de soins à domicile	101 960	11 995
Travailleurs sociaux	52 845	9 390

Source : STATISTIQUE CANADA. 2016. *Tableaux de données, Recensement de 2016*, produit n° 98-400-X2016281 au catalogue de Statistique Canada, date de diffusion le 30 mai 2018, Ottawa, Ontario, (11 février 2019).