

Faits saillants : Résultats préliminaires

Projet sur les horaires atypiques et la conciliation famille-travail

Demande

À la demande de l'AIMTA et avec l'appui d'Air Canada, nous avons entrepris une recherche pour comprendre comment les agentes, agents du Service Cabines s'organisent entre elles et eux et avec leur gestionnaire pour concilier famille et travail (CFT). Nous espérons que les résultats de cette étude faciliteront la prise de décision pour la mise en place de mesures de soutien à la CFT qui aideront à améliorer le bien-être des membres et à favoriser un climat organisationnel positif et productif. Nous présentons ici quelques résultats préliminaires dans l'espoir d'une rétroaction de votre part.

Activités de recherche réalisées à ce jour

Pour comprendre comment se passe la conciliation, il nous fallait comprendre le contexte de travail (horaires, conditions, exigences) dans lequel se déroulent les stratégies individuelles ou de groupe pour réaliser autant le travail rémunéré que la conciliation. Jusqu'à présent, nous avons observé le travail et le processus de choix d'horaire pendant plus de 40 heures; analysé des questionnaires complétés par 55 membres; fait 25 entrevues avec des membres et des gestionnaires.

Importance de s'intéresser au Service Cabines

Le Service Cabines est responsable d'assurer le confort et la sécurité des passagers par le nettoyage et le réapprovisionnement du matériel des cabines selon le type de vol et le niveau de sécurité requis. Dans le contexte mondial actuel, où la sécurité des vols est un enjeu international et où les voyages à l'étranger peuvent être la source de la dispersion de maladies très contagieuses, comme le SRAS ou l'Ebola, le rôle du personnel touche directement la sécurité et la santé publique. Il est essentiel de comprendre la nature et les exigences du travail pour émettre des recommandations visant l'amélioration de la CFT et du bien-être tout en optimisant l'accomplissement de leur tâche.

Contraintes et stratégies liées à l'activité de travail

La marge de manœuvre du personnel pour accomplir leur travail mais aussi pour protéger leur santé est affectée par : la pression liée au temps de travail ; les changements à l'horaire des vols ; les relations avec les collègues, les gestionnaires ; la circulation d'information ; la météo.

« Dans les grosses chaleurs quand il y a pas d'air dans les avions [pour les nettoyages faits à la base ou quand l'air climatisé n'est pas connecté], tu fais deux avions et c'est comme si t'en avais fait cinq. »

Ces contraintes font en sorte que les personnes doivent faire des choix pour respecter les critères de qualité attendus par l'employeur tout en tentant de maintenir la satisfaction et la fierté envers leur travail. Par exemple, des compromis sont faits en adaptant les priorités de nettoyage, en prenant des postures inconfortables et en augmentant l'effort pour aller plus vite. Avec la répétition, de telles stratégies créent de l'insatisfaction et de la fatigue physique et mentale.

« C'est décevant de sortir de l'avion en sentant que tu n'as pas eu le temps de faire ton travail comme il faut. »; « Des cabines de 3 minutes et des gros appareils en 10 minutes, ça donne pas grand temps. Tu peux pas nettoyer. Où ça me dérange, c'est que ça devient un problème de santé publique. Ils en transportent des microbes les gens. Si t'as pas le temps de désinfecter comme il faut les toilettes, y'a du monde qui rembarque, des enfants qui touchent à tout... Tu peux travailler poussé, rushé, mais jusqu'à une certaine limite. »

Certaines stratégies servent à pallier ces contraintes : rotation des tâches, mutuelles, choix des collègues, etc. Par ailleurs, la circulation d'information et le partage des solutions ainsi que la perception de justice dans les arrangements pourraient être améliorés.

Faits saillants : Résultats préliminaires

Projet sur les horaires atypiques et la conciliation famille-travail

Stratégies de conciliation famille-travail dans ce contexte

- 73% des personnes qui ont répondu au questionnaire ont une responsabilité familiale ; deux-tiers sont parents ou s'occupent d'une autre personne.
- 42% sont insatisfaites ou très insatisfaites de leur horaire établi lors du bid d'avril 2014.

L'insatisfaction provient de l'incertitude de devoir réorganiser la vie familiale et personnelle tous les six mois (et à tous les mois pour les relèves). Aussi, pour les temps partiel, la variation potentielle du nombre d'heures travaillées (jusqu'à 12 heures/semaine d'un bid à l'autre) complique la planification financière et la possibilité de trouver un revenu d'appoint. L'accès difficile aux semaines de vacances en été est pénible pour plusieurs parents tout comme les heures supplémentaires imposées à cause des « alertes rouges ».

Les difficultés causées par les horaires s'ajoutent donc aux difficultés causées par les conditions de travail décrites plus haut. Si on ajoute à cela des rapports tendus avec les collègues, les gestionnaires et les autres départements, la fatigue et le stress augmentent. L'état physique et mental dans lequel certaines personnes se retrouvent à la fin de leur quart affecte leur vie domestique et leur capacité à concilier.

Malgré cela, les conditions d'emploi sont appréciées (salaire, assurances, accès aux voyages) et beaucoup de personnes disent aimer leur travail. Pour se maintenir en emploi malgré les contraintes du travail ou de l'horaire, quelques stratégies semblent faire une différence. Les mutuelles sont essentielles pour bon nombre de personnes qui n'y arriveraient pas autrement. Les gens se développent un réseau de personnes de confiance aux horaires compatibles. Le soutien des collègues au sein de l'équipe apporte du réconfort et de la tolérance envers l'usage du téléphone pour les urgences familiales, les absences, les accommodements, etc. Pour certaines personnes, les désavantages des quarts de relève et de nuit sont moins grands que les possibilités qu'ils donnent pour concilier.

L'accumulation des contraintes rend la conciliation famille-travail difficile :
un horaire inadéquat + des conditions de travail difficiles + un mauvais climat de travail + des obstacles qui réduisent la marge de manœuvre pour déployer des stratégies =
une plus grande impression de difficultés à concilier travail et famille.

Ce qu'il nous reste à mesurer par un questionnaire pour proposer des pistes d'amélioration

- Les facteurs qui influencent les préférences d'horaire, de vacances et les pratiques de mutuelles
- Les facteurs qui jouent le plus grand rôle dans le climat de travail et la circulation de l'information au sein de l'organisation et entre collègues
- Les facteurs qui influencent la perception de difficultés de CFT et le bien-être physique et mental

Prochaines étapes

Activités de recherche	Période/Échéance
Observations ergonomiques du travail et fin des entretiens	Automne 2014
Analyses et préparation du questionnaire	Automne 2014/hiver 2015
Distribution d'un questionnaire	Printemps 2015
Présentation des résultats	Fin de 2015