

L'absence pour maladie de longue durée chez des travailleuses d'une institution financière

Hélène Gascon

Volume 48, numéro 3, 1993

URI : <https://id.erudit.org/iderudit/050876ar>

DOI : <https://doi.org/10.7202/050876ar>

[Aller au sommaire du numéro](#)

Résumé de l'article

Juridical Extension in Québec. A New Challenge Unique in North America

Éditeur(s)

Département des relations industrielles de l'Université Laval

ISSN

0034-379X (imprimé)

1703-8138 (numérique)

[Découvrir la revue](#)

Citer cet article

Gascon, H. (1993). L'absence pour maladie de longue durée chez des travailleuses d'une institution financière. *Relations industrielles / Industrial Relations*, 48(3), 519–538. <https://doi.org/10.7202/050876ar>

L'absence pour maladie de longue durée chez des travailleuses d'une institution financière

Hélène Gascon

Cet article examine s'il y a un lien entre le recours à l'absence pour maladie de longue durée et certaines conditions d'exécution du travail, chez des employées de bureau d'une grande institution financière du Québec.

L'absence du travail est un problème extrêmement complexe à étudier en raison du grand nombre de variables qui y sont associées. C'est pourquoi des psychologues, des sociologues, des épidémiologistes et quelques médecins du travail ont tour à tour abordé le phénomène. L'absence pour maladie de courte durée les a surtout intéressés et les articles sur ce sujet sont relativement abondants. Cependant, un nombre infime d'articles scientifiques traitent de l'absence pour maladie de longue durée, c'est-à-dire de plus de quatre jours, des certificats médicaux étant généralement requis dans les entreprises à compter de cette durée. En plus, les études qui ont mis en relation des variables organisationnelles avec l'absence pour maladie de longue durée sont quasi inexistantes. Cette piste de recherche méritait donc d'être examinée en relations industrielles.

Ainsi, ce projet a consisté à étudier la relation entre l'absence pour maladie de longue durée et certaines caractéristiques de l'organisation du travail chez des travailleuses de bureau de succursales financières de la province de Québec. Ces employées sont exposées à une organisation rigide du travail dont

* GASCON, H., Vice-présidence à la recherche et au développement, Office des ressources humaines du gouvernement du Québec, Québec.

** Cette étude a fait l'objet d'une thèse de doctorat présentée à l'École des gradués de l'Université Laval. Réalisée dans le cadre des activités du Groupe interdisciplinaire de recherche sur l'organisation, la santé et la sécurité du travail, cette recherche a aussi bénéficié du travail de Suzanne Gingras.

les effets sur la santé peuvent se traduire par une plus grande fréquence d'absences pour maladie de longue durée comme il sera discuté dans cet article.

PROBLÉMATIQUE

Une organisation du travail est plus ou moins rigide ou souple dépendant du degré de décomposition ou de division des tâches (Mintzberg 1984). Les tâches accomplies par les employées de bureau sont dites rigides si certains facteurs associés au contenu de la tâche les caractérisent. Le premier de ces facteurs de contrainte organisationnelle est la parcellarisation, ce qui signifie que les tâches sont très simples à exécuter. Le deuxième facteur est la spécialisation des tâches, c'est-à-dire que les mêmes opérations sont accomplies à chaque jour et contribuent à rendre le travail monotone. Le troisième facteur est le contrôle disciplinaire d'autant plus qu'il est facile de retracer les erreurs commises par la travailleuse de bureau, car la machine les enregistrent toutes (Billette et Bouchard 1986). Le quatrième facteur à prendre en considération est la pression au rendement, parce que les travailleuses de bureau doivent suivre les cadences imposées par la technologie et accomplir un nombre déterminé d'opérations selon un cycle de travail de durée très courte. La pression provient du fait que les employées de bureau doivent atteindre des normes de production fixées par l'employeur. Elle provient aussi des collègues qui suivent l'intensité du travail pour atteindre ou surpasser ces normes de production.

En fait, le facteur relié au contenu de la tâche et le plus important à considérer dans cette étude est la pression au rendement et l'intensité du travail qu'elle engendre. En plus d'accomplir un emploi répétitif dont les tâches divisées et contraignantes peuvent avoir un effet à la hausse sur l'absentéisme, des groupes d'employés doivent effectuer un nombre suffisant d'opérations en un temps limité (Brooke 1986; Pines *et al.* 1985; Jardillier et Bauduin 1979; Weiss 1979). C'est le cas précisément des caissières du milieu financier qui doivent suivre la cadence de travail pour répondre rapidement aux clients (Seamonds 1983). Les effets négatifs que peut avoir l'intensité du travail sur l'absentéisme sont toutefois dépendant de l'expérience acquise dans l'emploi et de l'âge des travailleurs (Giniger, Dispenzieri et Eisenberg 1983).

Néanmoins, la pression au rendement et l'intensité du travail qu'elle engendre affecte la santé des travailleuses de bureau. Une étude effectuée auprès d'auxiliaires en saisie de données démontre, en effet, que la pression au rendement a été le facteur explicatif de la prévalence plus élevée de problèmes de santé, notamment dans les grands groupes de travail par comparaison aux petits groupes (Billette et Bouchard 1986). Cet élément spécifique aux grandes unités de travail rapporté par ces chercheurs nous permet maintenant de considérer que des facteurs reliés au contexte de l'emploi peuvent avoir un

effet non négligeable sur la santé et, par conséquent, sur l'absence pour maladie.

Le concept du contexte de l'emploi réfère aux conditions de travail entourant l'exécution de la tâche. Les indicateurs du contexte de l'emploi sont, notamment, la taille de l'unité de travail, la rémunération, le style de supervision, l'ancienneté, les conflits de rôles, le sentiment d'insécurité d'emploi, la syndicalisation, la cohésion du groupe de travail, le soutien social, ou autres. (INSERM 1985). Les variables du contexte de l'emploi importantes à retenir dans le cas présent en raison de leur effet éventuel sur la santé et, par conséquent, sur l'absence sont la taille de l'unité de travail ainsi que les heures et les horaires de travail.

L'organisation du travail est plus rigide dans les grandes unités de travail que dans les petites pour différentes raisons telles que la difficulté à établir des relations interpersonnelles satisfaisantes, notamment dans un milieu bureaucratique, l'absence de reconnaissance et de mobilité ainsi que la monotonie associée à un travail parcellaire et spécialisé (Billette et Bouchard 1986). La taille de l'unité de travail peut donc constituer un prédicteur de l'absence pour maladie en autant que des facteurs de contrainte organisationnelle y soient associés, car ceux-ci sont influencés par la taille. Les heures et les horaires de travail auraient aussi des conséquences sur la santé, car les travailleuses de bureau à temps complet sont exposées plus longtemps que celles à temps partiel aux facteurs de contrainte organisationnelle.

En somme, un ensemble de facteurs a servi à définir la rigidité de l'organisation du travail. Ces facteurs peuvent certes causer l'ennui et l'aliénation au travail, puis entraîner des absences de courte durée. Cependant, ils peuvent aussi causer des problèmes de santé assez sérieux et se traduire par des absences de moyenne et de longue durée, croyons-nous, car la division poussée des tâches et les contraintes sévères de temps affectent la santé des travailleuses de bureau de façon progressive dans le temps. La question à l'étude est donc la suivante : existe-t-il un lien entre l'absence pour maladie de longue durée et certaines conditions d'exécution du travail? Diverses conditions sont à respecter pour répondre à cette question et pour s'assurer de la rigueur méthodologique de l'étude.

La population étudiée doit d'abord être suffisamment grande et relativement homogène en plus de provenir d'une même entreprise afin que les sujets analysés partagent une même culture de travail et de l'absence, d'une part, et que les différences individuelles en termes de personnalité, d'attitudes et d'habitudes de vie soient neutralisées, d'autre part.

En outre, il faut être en mesure de comparer des groupes d'employés selon qu'ils soient soumis ou non à une organisation rigide du travail et à des contraintes sévères de temps. Dans le cas présent, une observation directe des

postes de travail sur les lieux mêmes du travail ainsi que l'analyse de documents administratifs de l'entreprise étudiée ont permis de considérer que les caissières constituaient le groupe d'employées le plus exposé à des contraintes de l'organisation du travail et donc de comparer les absences des caissières à celles des autres employées de bureau.

Le poste occupé a ainsi permis de rendre compte ou de résumer certaines contraintes de l'organisation du travail et a de fait été considéré comme une *proxy variable* appropriée aux objectifs de l'étude. Deux autres variables puisées cette fois dans le contexte de l'emploi ont également été examinées : il s'agit de la taille de la succursale, la contrainte augmentant avec la taille, et du statut d'emploi à temps complet ou à temps partiel considéré comme une mesure de l'intensité de l'exposition.

Bref, la présente étude a examiné les absences de cinq jours et plus d'une grande population d'employées de bureau des caisses populaires de la province de Québec, pour la période du 1^{er} avril 1984 au 30 avril 1987. Elle a comparé différents groupes d'employées selon le poste occupé, le statut d'emploi et la taille de la succursale tout en contrôlant certaines caractéristiques personnelles et sociodémographiques.

DOCUMENTATION SUR L'ABSENCE ET L'ORGANISATION DU TRAVAIL

Les travaux antérieurs sur l'absence du travail peuvent être regroupés sous trois grands axes de recherche : une approche attitudinale du phénomène, une approche sociale et une approche plus épidémiologique considérant l'absence comme résultant vraiment de la maladie. L'absence longue plus volontiers perçue comme involontaire doit être distinguée de l'absence courte perçue plus souvent comme volontaire et très étudiée par les tenants des approches attitudinale et sociale. Selon les tenants d'une approche attitudinale, il faut agir sur les comportements et les attitudes individuelles pour motiver les individus, accroître leur satisfaction au travail, et donc réduire l'absence de courte durée (Brooke 1986; Steers et Rhodes 1978; Goodman et Atkin 1984).

Les partisans d'une approche sociale du phénomène s'entendent pour dire que l'absence est un comportement social reflétant la culture d'une entreprise et l'état des relations qui se nouent entre travailleurs et dirigeants (Nicholson et Johns 1985; Chadwick-Jones *et al.* 1982). Certains ajoutent cependant que ces relations sociales et du travail sont conflictuelles. L'absence est alors perçue comme un phénomène de rejet ou de fuite d'un environnement délétère du travail dans le but, entre autres choses, de faire face aux prérogatives patronales quant à la façon d'exécuter le travail (Giraud 1987; Linhart 1986; Edwards et Scullion 1984). En fait, la culture d'absence est le reflet des

normes et des pratiques adoptées par les employés et elle varie entre groupes occupationnels, entre divisions organisationnelles, ainsi que d'une firme à l'autre.

Le dernier axe de recherche sur l'absence du travail est une approche plus épidémiologique considérant l'absence comme résultant vraiment de la maladie (Bourbonnais et Vinet 1989). Les travaux regroupés dans cette catégorie visent à démontrer que les niveaux d'absence varient en fonction des risques rattachés au travail. Selon les tenants de cette position, la majeure partie de la variation dans l'absence dépendrait effectivement plus des facteurs contextuels et organisationnels que des comportements individuels. La documentation consacrée à cet aspect de la recherche est cependant peu développée. Des auteurs français, c'est-à-dire des sociologues et des économistes de la santé, appuient ce point de vue (Thébaud et Lert 1983; Weiss 1979; Jardillier et Bauduin 1979; Behrend et Pocock 1976).

Les facteurs de contrainte organisationnelle auxquels sont exposés les travailleurs et qui affectent grandement le taux d'absentéisme se classent en deux catégories dans la documentation. La première comprend les caractéristiques reliées au contenu de la tâche et la deuxième réfère au contexte de la tâche, comme il a déjà été mentionné. Des chercheurs de l'approche attitudinale ont mis en relation les perceptions qu'avaient les individus du contenu de leurs tâches et du contexte de leur emploi avec l'absence. Cependant, les tenants de l'approche épidémiologique qui considèrent l'absence comme résultant vraiment de la maladie ne se préoccupent pas des perceptions ou des comportements individuels. En effet, cette approche met plutôt l'accent sur la comparaison des caractéristiques objectives du contenu et du contexte de la tâche. De telles études sont cependant trop peu nombreuses. Quelques recherches empiriques ont comparé les absences pour maladie selon la nature des tâches exécutées. Toutefois, ces études n'ont pas mesuré des risques précis liés aux caractéristiques de la tâche et se sont limitées le plus souvent à comparer des occupations et des emplois (Pines *et al.* 1985; Hoar et Pell 1981; Dutta et Sharma 1978).

Il y a donc une pénurie d'études mettant en relation des facteurs précis de l'organisation du travail et l'absence pour maladie. Très générales, les études disponibles ne distinguent pas toujours l'absence de courte durée et l'absence de longue durée. Sur l'absence de longue durée, la documentation est fragmentaire et quasi inexistante (Farrell et Lee-Stamm 1988). En plus, les travaux accessibles ne nous renseignent pas sur ce qu'on entend par caractéristiques de l'emploi ou facteurs organisationnels associés à la rigidité de l'organisation du travail. Cette étude vise à combler cette lacune. À cet effet, des hypothèses ont d'abord été formulées.

HYPOTHÈSES DE LA RECHERCHE

À la lumière de l'information précédente, nous avons formulé à l'égard des caisses populaires Desjardins une première hypothèse voulant que les caissières, soumises à une organisation du travail caractérisée par une division poussée des tâches et des contraintes sévères de temps, s'absentent proportionnellement plus que les autres employées de bureau qui ne sont pas soumises à ces contraintes.

La deuxième hypothèse supposait que les caissières permanentes à temps complet étaient pour s'absenter davantage que les caissières permanentes à temps partiel. De même, les non-caissières permanentes à temps complet étaient pour s'absenter plus que les non-caissières permanentes à temps partiel.

Enfin, la troisième hypothèse à vérifier voulait que les employées de bureau, y compris les caissières, étaient pour s'absenter plus dans les grandes succursales financières que dans les petites.

MÉTHODE DE RECHERCHE

Population à l'étude

Les employées de bureau des caisses populaires de la province de Québec ont été réparties en deux corps d'emploi distincts : caissières et autres employées de bureau telles que des commis, des secrétaires et des chefs d'équipe courant. Les caissières occupent une classe d'emploi de niveau 2 et les employées de bureau du groupe de référence appartiennent à des classes supérieures d'emploi de niveaux 3 et 4.

Plus précisément, le groupe de référence comprend des commis seniors qui occupent des postes dans un ou plusieurs des secteurs d'activités suivants : courant (opérations au guichet et au comptoir), conseil (crédit) et administratif (comptabilité). Quelques autres employées de bureau accomplissent surtout des tâches de secrétariat dans divers secteurs d'activités. Elles portent alors le titre de commis dactylo-réceptionniste ou de secrétaire, et leur classe d'emploi est la plupart du temps la même que celle des caissières. Le groupe de référence comprend aussi des chefs d'équipe du secteur courant, lesquels détiennent une autorité fonctionnelle sur un groupe composé d'au plus huit caissières et commis. Ces chefs d'équipe se situent au plus haut niveau de la hiérarchie des emplois de bureau tout comme certains commis seniors mixtes travaillant dans plus d'un secteur d'activités.

Définition des variables

L'explication du phénomène à l'étude a été recherchée du côté des différences observées dans l'organisation du travail entre deux catégories d'emploi. La première variable explicative est donc résumée par la catégorie d'emploi à laquelle appartient l'employée : caissières versus autres employées de bureau telles que des commis, des secrétaires et des chefs d'équipe courant. La catégorie d'emploi se veut donc représentative d'une organisation rigide du travail selon l'appartenance à l'un ou l'autre des groupes d'employées de bureau.

La deuxième variable explicative retenue a été la durée de l'exposition à des conditions plus ou moins rigides de travail telle que résumée par le statut d'emploi défini en termes de « permanent à temps partiel » ou de « permanent à temps complet ». Cet indicateur a été retenu du fait que la durée d'exposition à une organisation rigide du travail est plus longue pour une travailleuse à temps complet que pour une travailleuse à temps partiel. Par conséquent, la première pourrait augmenter ses chances relatives de s'absenter plus longtemps par rapport à la seconde. Notons que l'employée permanente à temps complet est « engagée pour une période illimitée et effectue les heures prévues dans une semaine normale de travail selon les conventions de l'organisme ». L'employée permanente à temps partiel est « engagée pour une période illimitée et effectue un nombre d'heures inférieur à la semaine normale de travail de l'organisme »¹.

D'autre part, les études rapportées ont démontré une prévalence différente des problèmes de santé selon la taille de l'unité de travail. En effet, cette dernière variable explicative a été retenue parce qu'elle refléterait pour une part le degré de rigidité de l'organisation du travail et qu'elle aurait un impact à la hausse sur l'absence (Billette et Bouchard 1986). La taille de l'unité de travail ou de la succursale financière se définit comme étant le nombre d'employés à temps complet requis pour accomplir le volume de travail d'une caisse au cours d'une période de référence donnée. Ce nombre a été rapporté en « équivalent temps complet » afin de comparer la taille des succursales entre elles et il a été calculé au 1^{er} mai 1984.

La variable expliquée est l'absence pour maladie de longue durée. Les *absences pour toutes maladies certifiées d'une durée de 5 jours à 17 semaines* ont été enregistrées pour chaque employée de bureau comprise dans le fichier

¹ Les avantages du régime d'assurance-salaire ne s'appliquaient qu'aux employées permanentes qui travaillaient au moins 21 heures par semaine au cours d'une semaine normale de travail. Cette règle était en vigueur pendant la période couverte par cette étude. Les statuts d'emploi suivants n'ont donc pas été retenus : personnel temporaire à temps complet ou à temps partiel, occasionnels, stagiaires, contractuels et étudiants engagés durant la période estivale.

fourni par l'entreprise collaboratrice². Ces absences longues ont été analysées globalement et par groupes de diagnostics lors d'une première analyse statistique. La liste de ces diagnostics définis par la compagnie d'assurance n'est cependant pas reproduite dans cet article.

Une seconde variable dite *absences pour maladies probablement reliées à l'organisation du travail* a ensuite été créée afin de procéder à une seconde analyse statistique. Trois médecins sont alors intervenus à l'aide d'une procédure à itération successive (type Delphi) pour classer chacune des maladies de la nomenclature de l'entreprise dans une des catégories suivantes : une maladie probablement liée à l'organisation du travail ; une maladie peu liée à l'organisation du travail ; une maladie non reliée à l'organisation du travail. Ce processus de sélection a déjà été adopté dans une recherche menée auprès des infirmières soumises à des contraintes reliées à une organisation rigide du travail (Bourbonnais 1990).

Un total de 10 maladies sur 91, ou bien 11 % des diagnostics de la nomenclature originale, ont été considérées comme étant probablement associées à l'organisation du travail d'après le tableau 1. En outre, les médecins ont considéré que 81 diagnostics sur 91 ou bien 89 % d'entre eux étaient peu reliés ou ne pouvaient pas être associés à l'organisation du travail.

Notons enfin que la première absence enregistrée au dossier d'une travailleuse au cours de la période étudiée, soit du 1^{er} mai 1984 au 30 avril 1987, a été prise en considération pour entreprendre ces analyses statistiques tenant compte de tous les diagnostics ou des diagnostics probablement reliés à l'organisation du travail.

Finalement, les variables personnelles et hors travail prises en considération dans cette étude sont les suivantes : le sexe, l'âge, la scolarité et l'état civil. Ces renseignements étaient les plus accessibles. Plusieurs autres variables personnelles sont difficiles à contrôler telles que la personnalité, les valeurs, les habitudes de vie, ou autres. Le fait d'examiner une population suffisamment nombreuse permet cependant de croire que ces variables sont distribuées aléatoirement dans les groupes comparés.

En fait, l'âge a été une variable contrôlée, car il s'agit d'un prédicteur de l'absence. L'ancienneté a aussi été une variable contrôlée. L'ancienneté dans le poste se veut le temps travaillé dans un emploi de bureau, alors que

2 Le régime d'indemnisation de la compagnie d'assurance distingue les absences pour toutes maladies d'une durée de 5 jours à 17 semaines de celles d'une durée de 18 semaines et plus. Cette dernière catégorie d'absence n'a pas été retenue, car les employées qui sont visées par ce type d'absence souffrent de problèmes de santé relativement graves, lesquels intéressent davantage les médecins et les épidémiologistes que les chercheurs en relations industrielles. Ces personnes ont de grandes chances de souffrir d'invalidité totale, ce qui implique la plupart du temps une absence définitive du travail.

TABLEAU 1

Diagnostics probablement associés à l'organisation du travail

Anémie-Asthénie-Faiblesse.
Anxiété-Angoisserie-Nervosisme-Dépression nerveuse-Réaction dépressive-Névrose d'anxiété-Mélancolie, ou autres.
Autres affections du système nerveux et organes sensoriels (Névrite-Polynévrite-Radiculite-Étourdissements-Vertiges).
Infarctus du myocarde et séquelles.
Hypertension artérielle, hypotension.
Maladies des artères (athérosclérose, artériosclérose, insuffisance coronarienne, artérite, ou autres).
Angine de poitrine.
Gastrite et duodénite.
Gastro-entérite et colite.
Surmenage-Fatigue-Troubles fonctionnels divers-Malnutrition.

Total : 10 diagnostics sur 91 (11 %)

l'ancienneté dans le mouvement Desjardins se veut le temps travaillé à l'échelle de l'entreprise financière. Ce facteur détermine le temps d'exposition globale à une organisation plus ou moins rigide du travail. L'âge et l'ancienneté ont été calculés au 1^{er} mai 1984. On notera enfin que le sexe et la scolarité n'ont pas été des variables contrôlées, étant donné que la population se compose exclusivement de femmes dont la très grande majorité ont un profil d'études similaire ainsi qu'il sera décrit plus loin.

Collecte des données

Les données brutes proviennent de l'entreprise collaboratrice qui nous a fourni un ruban sur lequel on a retrouvé un fichier comptant quelque 13 370 employées de bureau assurées des caisses populaires. Les variables à l'étude y étaient décrites pour chaque personne. Ces renseignements étaient nécessairement fiables puisque la compagnie d'assurance indemnise ses absentes du travail en se fiant aux caractéristiques des employées décrites sur ce fichier.

Les données brutes du fichier ont été épurées afin d'identifier la population à l'étude pour la période du 1^{er} mai 1984 au 30 avril 1987. Cette population a été divisée en deux groupes, l'un composé de caissières et l'autre de non-caissières et elle a été sélectionnée selon des critères d'inclusion et d'exclusion décrits un peu plus loin.

Traitement et analyse des données

Le traitement et l'analyse des données ont été effectués au moyen de la cinquième édition du logiciel *Statistical Analysis System*. Une régression logistique a été effectuée avec la variable dépendante dichotomique (absentes ou non-absentes) pour étudier la relation avec les variables indépendantes (catégorie d'emploi, statut d'emploi, taille de l'unité de travail), ainsi qu'avec les variables contrôles (ancienneté dans le poste, ancienneté dans le mouvement Desjardins, âge). Un *odds ratio* (OR) ajusté en fonction de ces variables a ensuite été calculé. Il s'agit d'un rapport entre le taux de l'absence chez les sujets exposés au facteur causal possible et le taux de l'absence chez les sujets non exposés audit facteur causal. Le rapport de cotes ainsi obtenu indique quelles sont les chances relatives de s'absenter ou de ne pas s'absenter selon l'exposition. Un rapport égal ou supérieur à un signifie que le facteur d'exposition est associé à l'absence, alors qu'un rapport inférieur à un n'indique aucune association (Jenicek et Cléroux 1982). Enfin, le modèle de régression logistique a tenu compte d'une variable contrôle à la fois, du fait que ces trois variables étaient fortement corrélées entre elles.

RÉSULTATS

Comparaison de deux organisations du travail

Les tâches des employées de bureau s'exécutent selon un rythme fixé par des études de temps, lesquelles visent, entre autres, à déterminer la charge de travail des employés. En fixant le temps nécessaire pour accomplir une tâche, l'employeur contrôle ainsi le rythme d'exécution et de production du travail³. Ce rythme serait plus contraignant pour les caissières que pour les non-caissières. Cela s'explique du fait que le temps alloué pour accomplir des opérations diffère entre les deux catégories d'emploi étudiées⁴. En effet, la longueur du cycle de travail est le paramètre qui a servi de fondement pour expliquer en quoi les contraintes de temps fixées par la machine différaient d'un emploi à l'autre (Brisson, Vézina et Vinet 1985). La division des tâches a aussi été un indicateur retenu pour comparer le contenu des emplois entre eux, comme il est expliqué brièvement ci-après.

³ La méthode utilisée par l'employeur pour déterminer les temps et l'effectif nécessaire s'appuie sur un volume d'activités, une complexité de réalisation pour chaque activité et des facteurs de correction appropriés. Cette méthode propre à l'entreprise financière étudiée ne peut être reproduite en détail dans cet article.

⁴ Le temps unitaire requis pour chacune des opérations ou des activités a été calculé par la direction pour les indicateurs guichet, interne, comptoir, administratif clérical, épargne clérical et crédit clérical. Ces informations n'ont pas été reproduites dans cet article.

Les caissières accomplissent des tâches parcellaires, car elles sont simples et rapides à exécuter. Leur travail est aussi spécialisé; elles exécutent les mêmes opérations mentales et les mêmes mouvements à leur guichet tout au long de la journée. En plus, elles sont souvent perturbées et interrompues dans leur travail par leurs supérieurs ou par leurs collègues qui leur demandent d'effectuer des transactions ou de se déplacer au coffre-fort (Bernier 1990). Finalement, les tâches des caissières sont minutées, de très courte durée, moins de deux minutes en général, et dépendantes des normes de production fixées par la direction ainsi que des pressions provenant des collègues de travail.

Quant aux non-caissières, elles occupent un travail élargi contrairement aux caissières. Le contenu de leurs tâches est d'autant plus diversifié ou moins spécialisé que celui des caissières quand elles occupent un emploi de commis senior mixte, c'est-à-dire dans plus d'un secteur d'activités à la fois : courant, conseil ou administratif. Ce dernier phénomène s'observe particulièrement dans les caisses de petite dimension, l'organisation du travail y serait plus souple et les tâches y seraient un peu moins spécialisées que dans les grandes caisses. Enfin, les commis partagent davantage leur temps à un ensemble de tâches de durée plus longue en général. Or, « plus le cycle de travail est long, moins la contrainte de temps est sévère, car la travailleuse jouit d'une plus grande latitude dans le choix des séquences et/ou du rythme et/ou des gestes » (Brisson, Vézina et Vinet 1985 : 17). Les renseignements précédents ont permis de conclure que l'organisation du travail des caissières apparaissait plus rigide que celle des non-caissières.

Description de la population

Au 1^{er} mai 1984, la population étudiée se composait de 13 370 employées de bureau. De ce nombre, 2 969 travailleuses de bureau de sexe féminin ont été retenues pour composer la population finale selon les critères suivants : (1) avoir travaillé comme caissière ou non-caissière pendant toute la période étudiée; (2) ne pas avoir changé de statut d'emploi et/ou de caisse populaire pendant toute la période étudiée. Les hommes ont été exclus, car ils étaient peu nombreux.

La population à l'étude a été sélectionnée puis répartie selon certaines variables sociodémographiques. Le tableau 2 comprend des données sur le sexe, l'âge, le niveau de scolarité et l'état civil des participantes. On y observe que la totalité de la population étudiée est de sexe féminin, que la grande majorité est âgée de moins de 34 ans et que ces travailleuses ont pour la plupart complété des études secondaires.

La population a ensuite été répartie selon les variables à l'étude représentées dans le tableau 3. Les résultats indiquent que 1 283 caissières et 1 686

TABLEAU 2

Répartition de la population selon certaines variables sociodémographiques

<i>Variables sociodémographiques</i>		<i>Population étudiée</i>	
		<i>N</i>	<i>%</i>
Sexe	Féminin	2969	100,0
Âge	0-24 ans	620	20,9
	25-29 ans	953	32,1
	30-34 ans	616	20,7
	35-39 ans	329	11,1
	40-44 ans	213	7,2
	45-49 ans	135	4,5
	50-54 ans	68	2,3
	55 ans et plus	35	1,2
Total		2969	100,0
Études	Secondaire et moins	334	11,2
	Secondaire terminé	2397	80,7
	Collégiales	227	7,7
	Universitaires (1 ^{er} cycle)	11	0,4
Total		2969	100,0

non-caissières ont répondu à nos critères de sélection pour la période de l'étude. La plupart de ces employées travaillent à temps complet et ce phénomène s'observe surtout chez les non-caissières. De plus, ces travailleuses se répartissent presque également dans les caisses populaires de petite et de grande taille⁵. D'autre part, il n'est pas étonnant que la grande majorité de ces femmes aient accumulé moins de 10 ans d'ancienneté, car la plupart sont âgées de moins de 34 ans.

Résultats bruts

Les résultats bruts concernant les absences pour maladie sont reproduits au tableau 3. Ces résultats démontrent déjà qu'un problème potentiel affecte la population à l'étude puisque 1 244 travailleuses sur 2 969 ou bien 41,9 % d'entre elles ont été absentes au moins une fois, entre le 1^{er} mai 1984 et le 30 avril 1987. Sur 1 244 absentes, 319 d'entre elles ont été malades pour un diagnostic probablement associé à l'organisation du travail. Ceci représente

⁵ Les caisses de petite taille comptent moins de 21 employés et celles de grande taille regroupent 21 employés et plus. La distribution a été séparée en deux en retenant le nombre entier d'employés qui suivait immédiatement la médiane, à savoir 21.

TABLEAU 3
Répartition de la population selon les variables à l'étude

<i>Variables à l'étude</i>	<i>N</i>	<i>%</i>
* Catégorie d'emploi		
Caissières (C)	1283	43,21
Non-caissières (NC)	1686	56,79
Total	2969	100,00
* Statut d'emploi		
C permanentes à temps complet	814	63,45
C permanentes à temps partiel	469	36,55
Total	1283	100,00
NC permanentes à temps complet	1624	96,32
NC permanentes à temps partiel	62	3,68
Total	1686	100,00
** Taille de l'unité de travail		
Petite : moins de 21 employés	1526	51,40
Grande : 21 employés et plus	1443	48,60
Total	2969	100,00
** Ancienneté mouvement Desjardins		
Moins de 1 an	78	2,60
1-4 ans	912	30,70
5-9 ans	1319	44,40
10-14 ans	460	15,60
15-19 ans	132	4,40
20 ans et plus	68	2,30
Total	2969	100,00
** Ancienneté dans le poste		
Moins de 1 an	485	16,30
1-4 ans	1566	52,70
5-9 ans	738	24,90
10-14 ans	132	4,50
15-19 ans	32	1,00
20 ans et plus	16	0,60
Total	2969	100,00
*** Absences pour maladies		
Reliées à l'OT	319	25,70
Peu reliées à l'OT	269	21,60
Non reliées à l'OT	656	52,70
Total	1244	100,00
*** Aucune absence		
Total	1725	100,00

* Données calculées pour la période du 01-05-1984 au 31-04-1987

** Données calculées au 01-05-1984

*** Données tenant compte de la première absence enregistrée au dossier d'une travailleuse pour la période du 01-05-1984 au 30-04-1987

25,7 % des employées absentes pour des maladies de longue durée. Ce pourcentage n'est certes pas négligeable. Compte tenu de cet important résultat préliminaire, la recherche a été poursuivie en effectuant une régression logistique pour identifier les facteurs associés au problème à l'étude.

Modèle de régression logistique appliqué aux absences

Le modèle de régression logistique n'a considéré qu'une variable contrôle à la fois du fait que les trois variables contrôles étaient fortement corrélées entre elles comme l'indique le tableau 4.

TABLEAU 4

Coefficients de corrélation de Pearson obtenus entre les variables contrôles

<i>Variables contrôles</i>	<i>Coefficients de corrélation (r)</i>
Âge et ancienneté dans le poste	r = 0,3851
Âge et ancienneté dans le mouvement Desjardins	r = 0,5113
Ancienneté dans le poste et dans le mouvement Desjardins	r = 0,5890

En outre, le modèle de régression logistique présenté aux tableaux 5 et 6 regroupe les trois variables explicatives à l'étude et une variable contrôle, l'âge. C'est en considérant l'âge que les résultats obtenus ont été les meilleurs⁶.

Les données révèlent que la relation entre la catégorie d'emploi et l'absence, pour toutes maladies ou pour maladies reliées à l'organisation du travail, n'est pas significative. Par contre, le lien s'est maintenu entre le statut d'emploi et l'absence ainsi qu'entre la taille de l'unité de travail et l'absence. Les tableaux 5 et 6 le confirment clairement car $p \leq 0,001$. Aussi, chacun des *odds ratio* obtenus à ces tableaux se situe à l'intérieur de l'intervalle de confiance en plus d'être supérieurs à un, ce qui confirme qu'il y a une association entre l'absence et l'exposition au facteur. Enfin, le fait d'associer un seuil de confiance à l'intervalle signifie que nous acceptons un certain risque d'erreur ou qu'il y a 95 % de chances que la vraie valeur du rapport de cotes soit comprise dans l'intervalle.

⁶ Les modèles de régression logistique ajustés pour l'ancienneté dans le poste et l'ancienneté dans le mouvement Desjardins n'ont pas été reproduits dans cet article.

TABLEAU 5
Modèle de régression logistique ajusté pour l'âge
Absences pour toutes maladies

<i>Liens entre les variables</i>	<i>Sources de variation</i>				
	<i>X²</i>	<i>DL</i>	<i>P</i>	<i>OR</i>	<i>IC (95 %)</i>
Catégorie d'emploi et absences pour toutes maladies	-	-	NS	NS	NS
Statut d'emploi et absences pour toutes maladies	19,97	4	0,00	1,66	1,33-2,08
Taille de l'unité de travail et absences pour toutes maladies	13,02	4	0,00	1,31	1,13-1,52

X² = Khi-carré

DL = Degré de liberté

P = Probabilité (P ≤ 0,05)

OR = Odds ratio

IC = Intervalle de confiance à 95 %

TABLEAU 6
Modèle de régression logistique ajusté pour l'âge
Absences pour maladies probablement reliées à l'OT

<i>Liens entre les variables</i>	<i>Sources de variation</i>				
	<i>X²</i>	<i>DL</i>	<i>P</i>	<i>OR</i>	<i>IC (95 %)</i>
Catégorie d'emploi et absences pour toutes maladies reliées à l'OT	-	-	NS	NS	NS
Statut d'emploi et absences pour toutes maladies reliées à l'OT	7,79	4	0,01	1,70	1,17-2,47
Taille de l'unité de travail et absences pour toutes maladies reliées à l'OT	6,53	4	0,01	1,37	1,08-1,75

X² = Khi-carré

DL = Degré de liberté

P = Probabilité (P ≤ 0,05)

R = Odds ratio

IC = Intervalle de confiance à 95 %

La régression logistique réalisée précédemment permet de conclure ce qui suit. L'hypothèse relative au lien entre la catégorie d'emploi et l'absence, pour toutes maladies ou pour maladies reliées à l'organisation du travail, a été infirmée. La deuxième hypothèse a toutefois été confirmée. En effet, les chances relatives de s'absenter sont plus grandes pour une employée de bureau à temps complet que pour celle à temps partiel⁷.

Aussi, le fait d'être à l'emploi d'une grande succursale financière plutôt que d'une petite accroît les chances de s'absenter pour toutes maladies ou pour maladies reliées à l'organisation du travail. La troisième hypothèse a donc aussi été confirmée.

INTERPRÉTATION ET CONCLUSION

Limites de l'étude

La principale limite de cette étude a trait à la mesure opérationnelle des concepts à l'étude. Par exemple, le concept d'organisation du travail n'est pas aussi facilement mesurable que l'âge ou le sexe. Les indicateurs qui nous paraissaient les plus représentatifs d'une organisation rigide du travail dans les caisses populaires ont été retenus à partir de données accessibles et des écrits sur le sujet. Or, l'un de ces indicateurs, la catégorie d'emploi, n'a pas donné les résultats escomptés. La dichotomie fondée sur la distinction entre les emplois de caissières et de non-caissières n'a donc pas constitué une opposition parfaite.

De plus, le concept *absences pour maladies reliées à l'organisation du travail* a été créé selon une méthode de classification des diagnostics validée dans une étude antérieure. Cette méthode laisse cependant place à un doute raisonnable, puisque certaines des travailleuses de notre population peuvent s'être absentées pour un diagnostic relié à l'organisation du travail même si elles ont été catégorisées dans les cas non retenus. L'inverse est probablement vrai.

Une deuxième limite à souligner dans cette étude a trait à la possibilité de pouvoir contrôler toutes les variables éventuellement liées au phénomène étudié. Or, il aurait pu être utile dans cette recherche de recueillir certaines informations concernant, par exemple, le nombre de personnes à charge ou la présence d'un second revenu familial. Ces informations auraient toutefois été

⁷ Il convient de rappeler que les employées à temps partiel doivent avoir travaillé 21 heures en moyenne par semaine pour avoir droit aux prestations d'assurance-salaire lors de leurs absences pour maladie d'après les règles du régime en vigueur.

difficiles et très coûteuses à obtenir compte tenu du grand nombre d'employées en cause réparties dans toute la province de Québec.

Les effets d'une organisation rigide du travail sur la santé

Bien qu'une hypothèse n'ait pas été confirmée, cette étude a révélé par les résultats obtenus qu'une organisation rigide du travail a des effets sur la santé des personnes exposées et qu'elle entraîne davantage d'absence pour maladie. Considérons d'abord le fait qu'il n'y ait pas eu de lien entre la catégorie d'emploi et l'absence pour maladie de longue durée. Ce résultat signifie sans doute que les différences observées dans l'organisation du travail entre les deux groupes comparés ont été insuffisantes pour entraîner des niveaux d'absence significativement variés. La démonstration qui a été faite sur la rigidité de l'organisation du travail parmi les caissières ne prétendait pas qu'il n'y avait aucune contrainte chez les autres employées de bureau. On serait donc dans une situation où toutes les employées de bureau sont soumises à une organisation plus ou moins rigide du travail et où les caissières sont soumises à une organisation plus rigide que les autres.

Cette interprétation est sans doute la plus plausible compte tenu des résultats obtenus aux deux autres hypothèses, compte tenu aussi de la documentation antérieure sur le sujet et compte tenu surtout des niveaux élevés d'absence observés dans les caisses populaires. En effet, 1244 salariées sur 2969 ou 41,9 % des travailleuses étudiées ont été absentes pour des maladies de longue durée au moins une fois durant la période considérée. Ce pourcentage est plutôt éloquent dans une population composée en majorité de personnes âgées de 39 ans ou moins.

On peut donc présumer qu'un problème potentiel affecte la population à l'étude, lequel serait relié aux conditions de travail et non pas seulement à des facteurs extra-organisationnels favorables à l'émergence de maladie.

Dans une étude récente, Bourbonnais et ses collègues (1992) ont également observé de hauts niveaux d'absence dans une population d'infirmières. Outre le fait que cette population doit elle aussi être considérée comme soumise à de fortes contraintes en matière d'organisation du travail, ces chercheurs ont pu observer que l'absence variait selon des caractéristiques précises de l'organisation du travail, quel que soit l'hôpital en cause. Les résultats obtenus à notre deuxième et à notre troisième hypothèses vont dans le même sens.

En conclusion, des niveaux élevés d'absence pour maladie peuvent être observés dans les entreprises où les conditions de travail sont contraignantes. Toutefois, des données sûres devront être disponibles sur des populations de référence (non soumises à une organisation rigide du travail) pour pouvoir affirmer hors de tout doute que les conditions du travail et les risques s'y

rattachant affectent bel et bien la santé des travailleuses et des travailleurs. De plus, les recherches futures pourraient considérer les absences courtes en plus des absences longues pour maladie afin de vérifier si l'absence courte constitue une soupape de sécurité pour la travailleuse ou le travailleur susceptible de souffrir de maux plus graves s'il ne s'absente pas pour une courte période. Il a été impossible dans la présente étude de considérer ces deux catégories d'absence, car seules les données sur l'absence de longue durée étaient informatisées.

RÉFÉRENCES BIBLIOGRAPHIQUES

BEHREND, Hilde et Stuart J. POCKOCK. 1976. « L'absentéisme au travail : résultats d'une étude de six ans dans une entreprise ». *Revue internationale du travail*, vol. 114, n° 3, 345-363.

BERNIER, Colette. 1990. *Le travail en mutation*. Montréal : Éditions Saint-Martin, IRAT.

BILLETTE, André et Renaud BOUCHARD. 1986. « Taille des pools de travail et problèmes de santé : enquête auprès des opératrices en saisie de données ». *Sociologie et sociétés*, vol. 18, n° 2, 37-47.

BOURBONNAIS, Renée et Alain VINET. 1989. « L'absence du travail comme indicateur de santé : signification, mesures et conditions d'utilisation ». *Revue d'épidémiologie et de santé publique*, vol. 37, n° 2, 173-182.

BOURBONNAIS, Renée. 1990. *Effets de certaines contraintes de l'organisation du travail sur l'absence pour maladie chez les infirmières*. Thèse de doctorat, Faculté de Médecine de l'Université Paris V, Paris.

BOURBONNAIS, Renée, Alain VINET, François MEYER et Michel GOLDBERG. 1992. « Certified Sick Leave and Work Load: A Case-Referent Study among Nurses ». *Journal of Occupational Medicine*, vol. 34, n° 1, 69-74.

BRISSON, Chantal, Michel VÉZINA et Alain VINET. 1985. « Organisation du travail et santé mentale : le travail répétitif sous contrainte de temps ». *Santé mentale au Québec*, vol. X, n° 2, 13-30.

BROOKE, Paul P. 1986. « Beyond the Steers and Rhodes Model of Employee Attendance ». *Academy of Management Review*, vol. 11, n° 2, 345-361.

CASSOU, Bernard *et al.* 1985. *Les risques du travail : pour ne pas perdre sa vie à la gagner*. Paris : Éditions La découverte.

CHADWICK-JONES, J.K., N. NICHOLSON, C.A. BROWN et C. SHEPPARD. 1982. *Social Psychology of Absenteeism*. New York : Praeger.

DUTTA, A.K. et R. SHARMA. 1978. « A Study of Certified Sickness Absence among Workers of a Textile Mill ». *Indian Journal of Medicine*, vol. 67, n° 5, 872-883.

EDWARDS, Paul K. et Hugh SCULLION. 1984. « Absenteeism and the Control of Work ». *The Sociological Review*, vol. 32, n° 3, 547-572.

FARRELL, Dan et Carol LEE-STAMM. 1988. « Meta-Analysis of the Correlates of Employee Absence ». *Human Relations*, vol. 41, n° 3, 211-227.

- GINIGER, Seymour, Angelo DISPENZIERI et Joseph EISENBERG. 1983. « Age, Experience, and Performance on Speed and Skill Jobs in an Applied Setting ». *Journal of Applied Psychology*, vol. 68, n° 3, 469-475.
- GIRAUD, Claude. 1987. « L'absentéisme : un symptôme organisationnel. Une lecture sociologique du cas d'une administration au plan régional ». *Sociologie du travail*, vol. XXIX, n° 3, 323-337.
- GOODMAN, Paul S. et Robert S. ATKIN, dir. 1984. *Absenteeism*. San Francisco : Jossey-Bass Publishers.
- HOAR, Shelia et Sidney PELL. 1981. « A Retrospective Cohort Study of Disability among Chemists ». *Journal of Medicine*, vol. 23, n° 7, 495-501.
- INSTITUT NATIONAL DE LA SANTÉ ET DE LA RECHERCHE MÉDICALE (INSERM). 1985. *Santé et conditions de travail : une recherche à développer*. Paris : Documentation française.
- JARDILLIER, Pierre et Henri BAUDUIN. 1979. *L'absentéisme : mythes ou réalités*. Paris : Entreprises Modernes d'Éditions.
- JENICEK, Milos et Robert CLÉROUX. 1982. *Épidémiologie : principes, techniques et applications*. Saint-Hyacinthe, Québec : Édisem inc.
- LINHART, Danièle. 1986. « Les indicateurs ont-ils toujours raison ? ». *Revue des conditions de travail*, n° 24, 38-41.
- MINTZBERG, Henry. 1984. *Structure et dynamique des organisations*. Paris : Éditions d'organisation.
- NICHOLSON, Nigel et Gary JOHNS. 1985. « The Absence Culture and the Psychological Contract — Who is in Control of Absence? ». *Academy of Management Review*, vol. 10, n° 3, 397-407.
- PINES, A. et al. 1985. « Rates of Sickness Absenteeism among Employees of a Modern Hospital : the Role of Demographic and Occupational Factors ». *British Journal of Industrial Medicine*, vol. 42, n° 5, 326-335.
- SEAMONDS, Bonnie C. 1983. « Extension of Research into Stress Factors and their Effect on Illness Absenteeism ». *Journal of Occupational Medicine*, vol. 25, n° 11, 821-822.
- STEERS, Richard M. et Susan R. RHODES. 1978. « Major Influences in Employee Attendance : A Process Model ». *Journal of Applied Psychology*, vol. 63, n° 4, 391-407.
- THEBAUD, Annie et France LERT. 1983. « Absentéisme et santé : une revue critique de la littérature ». *Sciences sociales et santé*, vol 2, n° 7, 7-24.
- WEISS, Dimitri. 1979. « L'absentéisme ». *Revue française des affaires sociales*, vol. 33, n° 4, 49-95.

Extended Sick Leaves Among Female Employees Within a Financial Firm

The principal research question in this study was aimed at discovering if there exists a link between extended sick leaves among female employees and certain work organization characteristics within a large company. In order to answer this question, absences of five days or more were analysed among selected female office staff working within a large financial firm located in the province of Québec.

A sample of 2 969 office workers was chosen based on the criterion that each participant had held the same job within the same branch throughout the three-year duration of the study (i.e. from May 1984 to April 1987). An examination of the various positions accompanied by an analysis of the firm's administrative documents led us to believe that the tellers' work organization was the most rigidly structured; as a result, sick leaves amongst tellers were initially compared with those of other office employees. Two other variables were also associated with extended sick leaves: employment status (full or part time) and size of the work unit. Firstly, sick leaves were studied on a general level; secondly, participating physicians classified the illnesses according to their degree of association with the work organization characteristics in question. A proportional comparison test and a logistical regression were applied to the collected data.

The results ruled out the first hypothesis which maintained that tellers are absent more frequently than other office employees. The differences observed in the job content between the two employment categories were not significant enough to influence the state of health reflected by the level of absences. The variable concerning employment categories proved to have only a marginal effect, although 41,9% of the office employees were sick at least once during the period studied, regardless of their position. In contrast, the second hypothesis was confirmed; full-time office workers were absent more frequently than those who worked part time due to higher levels of exposure to a detrimental work environment.

The research data also indicated that office employees are more frequently absent in larger branches than in smaller branches, thereby confirming the third hypothesis. Previous research has demonstrated that individuals employed in larger work units tend to experience greater pressures for productivity and lower levels of cohesion in the work place. In addition, researchers discovered increased fragmentation in the job tasks of clerical workers employed in the larger units. These aforementioned factors may serve as an explanation for the results relative to the third hypothesis.

The preceding findings are at the very least eloquent, as they demonstrate that certain aspects of work organization can affect the health of female office workers. Further research in this area should be continued in other organizations.