



Université du Québec
à Rimouski

L'ATTRACTION DES PRÉPOSÉES AUX BÉNÉFICIAIRES (PAB) : UN TRAVAIL VOCATIONNEL OU INSTRUMENTAL ?

Mémoire présenté

dans le cadre du programme de maîtrise en gestion des personnes en milieu de travail
en vue de l'obtention du grade de maître ès sciences

PAR

© **KOUADIO Die Christelle Sandra**

Janvier 2025

Composition du jury :

Marie-Noëlle Albert, présidente du jury, Université du Québec à Rimouski, (UQAR)

Nadia, Lazzari Dodeler, directrice de recherche, Université du Québec à Rimouski, (UQAR)

Molka Moussa, examinatrice externe, consultante externe chez Cofomo Québec, Maîtrise en GPMT

Dépôt initial le 12 novembre 2024

Dépôt final le 27 Janvier 2025

UNIVERSITÉ DU QUÉBEC À RIMOUSKI
Service de la bibliothèque

Avertissement

La diffusion de ce mémoire ou de cette thèse se fait dans le respect des droits de son auteur, qui a signé le formulaire « *Autorisation de reproduire et de diffuser un rapport, un mémoire ou une thèse* ». En signant ce formulaire, l'auteur concède à l'Université du Québec à Rimouski une licence non exclusive d'utilisation et de publication de la totalité ou d'une partie importante de son travail de recherche pour des fins pédagogiques et non commerciales. Plus précisément, l'auteur autorise l'Université du Québec à Rimouski à reproduire, diffuser, prêter, distribuer ou vendre des copies de son travail de recherche à des fins non commerciales sur quelque support que ce soit, y compris Internet. Cette licence et cette autorisation n'entraînent pas une renonciation de la part de l'auteur à ses droits moraux ni à ses droits de propriété intellectuelle. Sauf entente contraire, l'auteur conserve la liberté de diffuser et de commercialiser ou non ce travail dont il possède un exemplaire.

À Dieu, soit toute la gloire, à ma
tendre et douce mère, je te dédie cette
œuvre scientifique. À Simplicie Angan,
À mon père, À Dany Simard, À ma
douce tata Ella, À vous tous qui m'avez
apporté votre soutien.

REMERCIEMENTS

Je tiens en premier lieu à remercier l'UQAR et mon programme d'étude avec pour directrice de ce programme madame Marie Noëlle Albert et la secrétaire Suzanne Amyot. Car c'est grâce à l'accord de tous que j'ai pu avoir la chance d'intégrer cette université en tant qu'étudiante en gestion des personnes en milieu de travail.

Je souhaite remercier ma directrice de recherche par qui j'ai été assistée pour produire cette belle œuvre scientifique. Il s'agit de madame Nadia Lazzari Dodeler : chère directrice, sans toi, ce projet n'aurait pas tenu jusqu'ici. Merci de m'avoir accompagnée tout au long de cette rédaction et de m'avoir boostée afin que je puisse donner le meilleur de moi.

Mes remerciements vont aussi à l'endroit de mon oncle maternel, Angan Yao Koffi Simplicite, qui m'a choisie comme filleule en me donnant la chance d'étudier à l'étranger, précisément au Québec, et en étant mon garant. Cher oncle, sache qu'un merci ne suffira jamais pour t'exprimer ma profonde gratitude.

J'aimerais adresser mes remerciements à ma mère, car elle m'a soutenu par ses prières et m'a toujours encouragé dans mes choix.

À mon père, merci papa.

À mon fiancé Richmond Kouakou, je ne cesserai de te remercier pour tout ce que tu as enduré avec moi dans l'élaboration de ce travail ; ces mots ne suffiront pas pour dire à quel point je te suis reconnaissante.

À mes amis, merci à chacun de vous pour votre disponibilité et vos temps d'écoute en faveur de ma petite personne.

RÉSUMÉ

L'emploi de préposé.e.s aux bénéficiaires (PAB) est de plus en plus médiatisé au Québec. Le gouvernement québécois a encouragé l'exercice de cette profession en proposant des bourses d'études à ceux qui décident d'exercer ce métier. De plus, une formation accélérée a été mise en place pendant la COVID-19. Travailler comme PAB c'est prendre soin de la vie humaine, porter assistance à des personnes autonomes, comme non autonomes, tout en effectuant une multitude de tâches en rapport avec le bien-être des personnes. L'objectif de cette recherche est de comprendre les perceptions des préposé.e.s aux bénéficiaires (PAB) en lien avec leur profession. De comprendre, s'il s'agit d'un travail vocationnel ou d'un travail instrumental et de mettre en lumière les raisons de l'attraction pour cet emploi.

Pour l'atteinte de cet objectif, nous mobilisons une épistémologie interprétativiste et une méthode de recherche qualitative. Nous avons administré quatre entrevues individuelles semi-dirigées auprès de PAB possédant plus d'un an d'expérience dans le domaine. Les entrevues ont permis de comprendre les réalités vécues, les difficultés rencontrées tant au niveau de leurs tâches que des relations entretenues avec les patients. Les résultats de cette recherche ont montré qu'être PAB c'est : « prendre soin de l'autre comme si c'était soi ». Ce travail est qualifié de noble et ne mérite aucunement d'être discriminé, ni même sous-estimé comme peuvent le penser certaines personnes. Les PAB le considèrent à la fois comme une vocation par la volonté et l'amour portés à l'exercice de cet emploi et à un accomplissement personnel, mais aussi comme un travail instrumental par les conditions de travail diversement pénibles, tant sur le plan physique que mental. Bien que les perceptions des PAB diffèrent un peu, c'est une vision positive qui émerge de leurs propos, malgré les violences parfois vécues ; la culture d'origine de certains participants contribuant à cette vision.

Mots clés : préposé.es aux bénéficiaires (PAB), travail vocationnel, travail instrumental, attraction.

ABSTRACT

The employment of personal care attendants (PABs) is receiving increasing media coverage in Quebec. The Quebec government has encouraged the practice of this profession by offering scholarships to those who decide to enter it. In addition, an accelerated training program was set up during COVID-19. Working as a PAB means caring for human life, assisting both autonomous and non-autonomous people, while performing a multitude of tasks related to people's well-being. The aim of this research is to understand the perceptions of PABs in relation to their profession. To understand whether this is a vocational or instrumental job, and to shed light on the reasons for the attraction of this job. To achieve this objective, we mobilize an interpretativist epistemology and a qualitative research method. We conducted four individual semi-structured interviews with PABs with over a year's experience in the field. The interviews enabled us to understand the realities and difficulties encountered by PABs, both in terms of their tasks and their relationships with patients. The results of this research showed that being a PAB means “caring for others as if they were yourself”. This work is considered noble and in no way deserves to be discriminated against, or even underestimated, as some people may think. PABs see it both as a vocation, in terms of the will and love they bring to the job and their personal fulfillment, and as instrumental work, in terms of the variously arduous working conditions, both physical and mental. Although the PABs' perceptions differ somewhat, it is a positive vision that emerges from their comments, despite the violence sometimes experienced; the culture of origin of certain participants contributes to this vision.

Keywords: beneficiary attendants, vocation, instrumental job, attraction.

REMERCIEMENTS	x
RÉSUMÉ.....	xi
ABSTRACT	xii
LISTE DES TABLEAUX.....	xvii
LISTE DES FIGURES.....	xix
LISTE DES ABRÉVIATIONS, DES SIGLES ET DES ACRONYMES	xxi
INTRODUCTION GÉNÉRALE.....	1
CHAPITRE 1 REVUE DE LITTÉRATURE.....	3
1.1 LA PROFESSION DE PAB	3
1.1.1 Le travail de PAB	3
1.2 LE CONCEPT DE TRAVAIL	8
1.2.1 Distinction entre qualité de l'emploi, et emploi « sale ».....	12
1.3 QU'EST-CE QU'UNE VOCATION	18
1.3.1 Qu'est-ce qu'un travail vocationnel.....	19
1.4 QU'EST-CE QU'UN TRAVAIL INSTRUMENTAL.....	20
1.4.1 Pénibilité au travail et ses composantes.....	22
1.5 LE CONCEPT D'ATTRACTION DES EMPLOYÉS	24
1.5.1 Qu'est-ce que l'attraction des employés	24
1.5.2 L'attraction des PAB	26
CHAPITRE 2 POSITIONNEMENT ÉPISTÉMOLOGIQUE ET MÉTHODOLOGIE DE LA RECHERCHE.....	29
2.1 LE CADRE EPISTEMOLOGIQUE	29
2.2 POSITIONNEMENT EPISTEMOLOGIQUE	35
2.3 OBJECTIF DE RECHERCHE ET METHODOLOGIE	36
2.3.1 Objectif de recherche	36
2.3.2 Méthodologie	37
2.4 LA POPULATION A L'ETUDE.....	37

2.5	METHODE DE RECUEIL ET TRAITEMENT DE DONNEES	38
2.5.1	Méthode de recueil de données	38
2.5.2	Traitement des données	41
2.6	JUSTIFICATION DE LA RECHERCHE	42
2.6.1	Pertinence scientifique	42
2.6.2	Pertinence sociale	42
2.7	ÉTHIQUE DE LA RECHERCHE	43
	CHAPITRE 3 RÉSULTATS ET DISCUSSIONS.....	46
3.1	PRESENTATION DES RESULTATS	46
3.1.1	Formations des PAB.....	47
3.1.2	Les horaires de travail	49
3.1.3	Tâches effectuées dans la profession de PAB	50
3.1.4	Climat de travail	54
3.1.5	Rémunérations et avantages sociaux	55
3.1.6	Perception de l'emploi par les PAB participant à l'étude.	59
3.1.7	Difficultés rencontrées lors de l'exercice de la profession de PAB.	61
3.1.8	L'aspect vocationnel et instrumental de la profession de PAB.....	64
3.1.9	Conciliation emploi - vie personnelle	68
3.1.10	Reconnaissance au travail	69
3.2	DISCUSSIONS DES RESULTATS.	71
3.2.1	L'emploi de PAB, un emploi nécessitant des formations.	71
3.2.2	L'emploi de PAB, un emploi de qualité ou un emploi « sale ».	72
3.2.3	Être PAB, une vocation	74
3.2.4	Être PAB, un travail instrumental.	74
3.2.5	Les bienfaits de la reconnaissance au travail.....	75
3.2.6	L'aspect culturel de l'emploi de PAB	75
3.3	SYNTHESE	76
	CONCLUSION GÉNÉRALE.....	77
	RÉFÉRENCES BIBLIOGRAPHIQUES.....	80

LISTE DES TABLEAUX

Tableau 1 : Les fonctions des PAB. (Voyer et al., 2020, p.10)	5
Tableau 2 : Neuf principales dimensions de la qualité d'emploi. (Cloutier, 2010, p.71)	14
Tableau 3 : Synthèse comparative des différents paradigmes. (Dehbi, 2019, p.8)	34

LISTE DES FIGURES

Figure 1 : Schéma conceptuel de la qualité d'emploi. (Cloutier, 2010, p.77)	13
Figure 2 : Composante de l'analyse de données : Modèle de flux. (Miles et Hubermann, 2003, p.27).....	41

LISTE DES ABRÉVIATIONS, DES SIGLES ET DES ACRONYMES

PAB	Préposé.e.s Aux Bénéficiaires
CHSLD	Centre d’Hébergement et Soins de Longue Durée
RPA	Résidences Privées pour Aînés
RTF	Ressources de Types Familiales
RI	Ressources Intermédiaires.
DEP	Diplôme d’Étude Professionnelle
ASSS	Assistance de Santé et de Services Sociaux
GRH	Gestion des Ressources Humaines
RH	Ressources Humaines
MSSS	Ministère de la Santé et des Services Sociaux
UQAR	Université du Québec à Rimouski

INTRODUCTION GÉNÉRALE

L'avènement de la COVID-19 a mis en lumière l'emploi de PAB tout en montrant son importance dans le domaine de la santé.

Le travail de PAB est un travail qui fait preuve d'humanisme et qui demande beaucoup de courage. Mais, force est de constater que les PAB sont parfois marginalisés, ou méprisés alors qu'ils ont pour objectif de prendre soin de la vie humaine. Par ailleurs, certains exercent cet emploi sans avoir une volonté de le faire et le trouvent parfois difficile.

Ainsi, l'emploi de PAB est moins médiatisé comparé à celui des infirmiers(ères), alors qu'il est tout aussi important et mérite d'être révélé. Cela va permettre de cibler les problématiques et de proposer des solutions, pouvant améliorer les conditions de travail.

En effet, malgré toutes les théories et initiatives pouvant permettre l'attraction massive des personnes vers l'emploi de PAB, celui-ci continue de rencontrer un taux de pénurie de main-d'œuvre élevé (MSSS, 2020). Cependant, l'image insalubre attribuée à cet emploi et les critiques négatives n'empêchent pas certaines personnes de vouloir l'exercer (Paillé, 2010).

De ce fait, quelles sont les raisons qui caractériseraient l'emploi de PAB de travail vocationnel ou instrumental ? Si la société le sous-estime et lui donne l'étiquette d'emploi qui sert juste à s'occuper de l'hygiène des résidents, il est caractérisé d'un point de vue humain comme un moyen de porter assistance aux personnes n'ayant plus d'autonomie ou n'ayant plus l'âge de savoir faire la part des choses. Comme le dit Ruel (2019), Le PAB est celui qui a accès à l'intimité des personnes à sa charge, il fait tout, il touche à tout.

En outre, dans un cadre de population vieillissante au Québec, la demande devient de plus en plus forte du côté des PAB, avec l'avènement de la loi 90, qui porte sur une formation permettant aux PAB de donner la médication aux résidents, tâche qui faisait partie de la

routine des infirmiers. Aussi, au vu de tout ce qui incombe à cet emploi, les personnes qui intègrent cette profession, le font-elles par vocation ou pour d'autres raisons personnelles ? Comment qualifient-elles ce travail, est-il pénible ? Peut-on parler de travail instrumental ?

Notre objectif est donc de comprendre les perceptions des PAB en lien avec leur profession. De comprendre s'il s'agit d'un travail vocationnel ou d'un travail instrumental, et de mettre en lumière les raisons de l'attraction pour cet emploi. Pour l'atteinte de cet objectif, une recherche qualitative a été réalisée à partir d'entrevues individuelles semi-dirigées auprès de quatre PAB. Afin de répondre à notre objectif, nous utilisons une méthode qualitative avec l'appui d'un paradigme épistémologique interprétativiste. Quatre entrevues semi-dirigées ont été réalisées avec des PAB en emploi. Le choix de l'interprétativisme permet au chercheur de comprendre les réalités et expériences vécues par les participants et de faire preuve d'empathie.

Cette étude est structurée en trois chapitres. Le chapitre 1 est composé d'une recension des écrits qui a pour but de présenter les connaissances de la littérature scientifique en lien avec les thèmes abordés dans le projet d'étude. Le chapitre 2 présente la méthodologie utilisée pour l'élaboration de la recherche par l'étudiante-chercheuse, il s'agit de la méthode qualitative avec réalisation d'entrevues individuelles semi-dirigées. Le choix de cette méthode a permis au chercheur de vivre le ressenti des participants, tout en faisant preuve d'empathie et de recueillir des données pouvant permettre de répondre aux questions posées dès le départ. Le chapitre 3 porte sur la présentation et la discussion des résultats obtenus dans cette recherche.

CHAPITRE 1

REVUE DE LITTÉRATURE

1.1 LA PROFESSION DE PAB

Cette partie présente la profession de PAB. À savoir son apport dans le bien-être des personnes âgées, ainsi que leurs conditions de travail.

1.1.1 Le travail de PAB

Le travail de PAB consiste à être au soin des personnes n'ayant plus d'autonomie ; leurs patients sont le plus souvent des personnes âgées. Selon Aubry et Couturier (2019), il s'agit d'une profession qui a pour but de porter assistance aux personnes dans le besoin. On les retrouve dans plusieurs établissements qui offrent des services pour aînés dont : les centres d'hébergement et soins de longues durées publics (CHSLD), les CHSLD privés conventionnés et non conventionnés, les résidences privées pour aînés (RPA), les ressources de types familiales (RTF) et les ressources intermédiaires (RI) (Lawrence-Ruel, 2019). Aubry et Couturier (2012, p.6) énoncent que :

« Les PAB, dans les organisations gériatriques de type CHSLD, sont les acteurs professionnels chargés de réaliser les tâches d'hygiène et d'assistance envers les résidents âgés, comme les toilettes, les bains, les transports à la salle de bain ou à la salle d'animation, les repas, etc. ».

Voyer (2020) décrit les PAB comme faisant partie des travailleurs de la santé. Au Québec, PAB est une appellation globale qui inclut en son sein plusieurs sous-catégories

telles que les auxiliaires de santé et de services sociaux dit ASSS¹, les PAB aux aînés qu'on retrouve dans les résidences privées pour aînés, les PAB d'aide à domicile, et les aides-soignants. Cet auteur va plus loin en indiquant que pour être PAB, il faut une formation de 870 heures d'un DEP (Diplôme d'études professionnel) en assistance à la personne, ce qui donne droit à un diplôme de fin de formation. Cependant, le fait de ne pas avoir reçu cette formation n'empêche pas d'intégrer l'emploi de PAB. De plus, le PAB exerce une multitude de tâches lors de ses fonctions. Il assure l'hygiène et veille aux mieux-être des résidents, note leurs besoins, veille à leur sécurité, aide les résidents à se déplacer à l'intérieur comme à l'extérieur des résidences ; le préposé se doit d'être chaque fois en contact avec les infirmiers afin d'interpeller ou d'informer ceux-ci sur l'état de santé du résident à leur charge ; il participe au lavage et rechange du résident. Il est important que le PAB soit en contact et communique de tout ce qui concerne le résident aux infirmiers. Le PAB doit être proche de son patient afin que le résident ait une facilité et se sente à l'aise de lui expliquer ses ressentis (Voyer, 2020).

Selon Cognet (2002), trois tâches sont assignées aux PAB, telles que les actes d'assistance qui permettent l'intervention médicale ainsi que les soins directs² admis aux résidents, les services à l'environnement du résident, et les tâches relevant du volet administratif. Ajoutons que Arborio (2001) qualifie les PAB comme les intervenants médicaux les plus intimes des résidents vu leurs réciprocités.

Ayant l'appellation de PAB au Québec, ces derniers sont moins médiatisés alors qu'ils effectuent un travail que l'on peut qualifier d'énorme. L'apparition de ces derniers dans les médias s'est faite, à la suite des traitements négatifs que subissaient les résidents ; c'est à ce moment que l'on se penche sur le côté complexe de ce métier de PAB (Aubry, 2014). Également, il faut noter que ce métier est jusqu'à aujourd'hui effacé et parfois mis à l'écart, alors qu'il joue un important rôle dans le soutien des aînés vivant dans les organisations

¹ Assistant de Santé et services sociaux.

² Soins directs : Par soins directs il faut entendre les soins d'hygiène, les exercices physiques et psychologiques

gériatriques. Selon Anchisi et Gagnon (2017), être PAB c'est faire face aux risques, qui sont de divers ordres, soient moraux ou physiques. Du point de vue moral, ces personnes dites PAB côtoient la mort fréquemment ainsi que la douleur, la souffrance ressentie par leurs patients, ces souffrances qui peuvent être dues à un manquement de leur part. D'un point de vue physique, les PAB transportent les patients, leur donnent le bain et manipulent les charges lourdes.

Voyer et al. (2020, p.10) indiquent, dans le tableau ci-dessous, le rôle des PAB :

Tableau 1 : Les fonctions des PAB.

1	Les soins et les services d'assistance personnelle en relation avec les activités de la vie quotidienne.
2	L'établissement d'une relation de confiance avec l'utilisateur et ses proches.
3	L'observation, la collecte d'informations et la surveillance de l'état physique et mental de l'utilisateur.
4	La collaboration avec l'équipe soignante et l'équipe interdisciplinaire.
5	L'intervention et la gestion de situations de crise et de problèmes de comportement.
6	L'intervention et la gestion de situations d'urgence.
7	Les soins et les services d'assistance personnelle en relation avec les activités de la vie domestique.
8	Les activités liées à l'entretien, au rangement et à l'inventaire du matériel et de l'équipement.
9	Les activités déléguées d'après la loi 90.

Source : Voyer, P, Savoie, C, Lafrenière, F. (2020). Le rôle du PAB dans le continuum de soins de longue durée au Québec. p.10.

Ce tableau résume la routine des tâches des PAB de manière simplifiée.

Pour Voyer et al. (2020), la fonction numéro 1 désigne les soins et services d'assistances personnelles en rapport avec les activités de la vie quotidienne. Dans ce cas, le PAB donne des soins d'hygiène, d'alimentation, de confort et de déplacement. Dans l'hygiène s'inscrit le bain que prend le résident, les soins dentaires, la manucure et pédicure, la coiffure de ce dernier. Après quoi, ils se doivent de donner le repas du résident tout en l'installant par la suite dans une position confortable. Lorsqu'il a des besoins urinaires ou autres choses à faire, le PAB doit être en mesure de l'accompagner.

La fonction numéro 2 concerne l'établissement d'une relation de confiance entre le PAB, le résident et les proches du résident. Arborio (2001) qualifie les PAB comme étant le plus proche des patients. Cette deuxième fonction l'illustre bien, car il est, question ici du rapport de confiance qui est établi entre le PAB, le patient qui est le résident et ses proches. Vu la proximité existante entre le PAB et son patient, il ne devrait y avoir aucun problème avec ses proches, car le PAB exerce plusieurs tâches qui sont en rapport avec l'intimité. Celui-ci doit aider le résident à s'adapter à son milieu de vie actuel, et à s'intégrer. Aussi, l'empathie dont fait preuve le PAB envers le résident contribue à son épanouissement et à son bien-être ainsi que celui de ses proches.

La fonction numéro 3, de PAB, est la collecte d'information, l'observation, et la surveillance de l'état physique et mental du patient. En effet, ce dernier est chaque jour en contact avec le résident, il a pour obligation de relever les informations concernant son état de santé, son aspect physique, tout signe qui paraît flagrant, puisqu'il peut avoir à son compte le plus souvent des patients atteints d'autisme, ou d'une quelconque déficience. Le PAB est donc emmené à surveiller son patient de sorte à lui assurer un bien-être excellent.

La fonction numéro 4 met l'accent sur la collaboration que doit avoir le PAB avec l'équipe soignante et l'équipe interdisciplinaire. Par équipe soignante, il faut noter qu'il est question des infirmiers, des infirmières, des auxiliaires et par équipe interdisciplinaire il est

question des médecins spécialistes. Le PAB, après avoir collecté les informations sur chacun des résidents à sa charge, va les transmettre à l'équipe soignante afin que ceux-ci puissent examiner le résident et s'assurer qu'il n'ait rien de grave, le préposé par son observation ne doit laisser échapper aucun détail sur la santé du résident au médecin ou à l'infirmière, de plus le préposé devra suivre à la lettre, de manière correcte, les prescriptions de l'équipe médicale pour le résident. Jusqu'ici il existe une certaine liaison entre les différentes fonctions citées.

La fonction numéro 5 est l'intervention et la gestion des situations de crise et de problème de comportement. Le PAB gère tous types de personnes, il peut y avoir certains patients ou résidents qui présentent des troubles mentaux, autisme, ou qui font des crises de dépression, d'anxiété, d'autres peuvent être violents. Il doit être capable de gérer ses personnes avec calme sans qu'il y ait de dégâts.

La fonction numéro 6 présente l'intervention et la gestion de situation d'urgence, cette fonction du PAB consiste pour ce dernier à intervenir en cas de grave malaise senti par le résident, que ça soit au niveau de sa respiration ou tout autre malaise, il doit aussi pouvoir appliquer les règles en fonction de chaque situation comme dans les cas d'incendie.

La fonction numéro 7 s'intitule les soins et services d'assistances personnelles en relation avec les activités de la vie domestique, le préposé doit observer le résident ainsi que ses habitudes quotidiennes, le PAB va effectuer l'entretien ménager, il peut aussi préparer le repas.

La fonction numéro 8 montre les activités liées à l'entretien, au rangement et à l'inventaire du matériel d'équipement. Le PAB doit à chaque fois faire l'inventaire des équipements pour ne pas en manquer, il se doit de vérifier leur bon fonctionnement sans omettre de prévoir par le préposé les tâches en lien avec les équipements.

Et pour terminer, la fonction numéro 9 constitue les activités qui sont assignées aux PAB selon la loi 90, plusieurs tâches sont à effectuer par les PAB tout comme l'administration des médicaments et les soins d'assistances (Voyer et al., 2020).

1.2 LE CONCEPT DE TRAVAIL

Le mot travail vient du verbe travailler qui provient du latin « tripaliare » et du nom tripalium qui désigne un instrument de torture et apparaît comme une servitude, un moyen de souffrance, de douleur cela laisse entrevoir au travail un caractère esclavagiste (Lebas, 2023 p. 22).

Enriquez (2013, p.253) relate le fait que : « le travail soit, pour les marxistes comme les non marxistes, une caractéristique importante de l'espèce humaine et l'essence de l'homme ». Il va plus loin en précisant que, depuis la venue du capitalisme et de la révolution industrielle du XVIIIe siècle, le travail est devenu un maillon essentiel de la vie humaine et cela se voit le plus en occident. Aussi, le travail est le fait de connaître un métier pour lequel un apprentissage a été préalablement nécessaire, cet apprentissage se fera sur le tas via une formation par l'un des collègues ou par le gestionnaire et cela permettra au travailleur de se débrouiller tout en y mettant son imagination afin de mieux mettre en pratique l'apprentissage acquis (Lhuillier, cité dans Enriquez, 2013).

Selon Berthoud (2007, p.19) :

« Lorsque Rousseau parle du travail, il ne fait pas référence aux formes spécifiques sous lesquelles il s'exerce à chaque période historique. Ailleurs, il distingue l'esclavage, le servage ou le salariat. Ici, dans l'Émile, il ne connaît que le travail sous sa forme essentielle ou universelle saisie dans une définition générale. Le travail de l'homme est au départ de la même nature que le jeu. Il est une opération sur les choses ou sur les idées qui demande l'investissement du corps et l'exercice de l'intelligence. Mais à la différence du jeu, l'investissement du corps s'exprime dans un effort, une régularité et une fatigue qui à la longue excluent toute distraction ».

En effet, si le travail peut avoir la même nature que le « jeu », la différence apparaît au niveau de l'effort physique fourni et de la fatigue accumulée à la longue.

Pour approfondir, Faes (2011) présente le travail comme une activité qui n'est pas humaine d'où le fait qu'elle soit réalisée par des esclaves. En effet, dans le passé, le travail était dévalorisé et cela était dû à son aspect pénible qui demandait d'une part un gros effort,

ce qui entraînait une certaine fatigue et d'autre part la répétition quotidienne des tâches répétitives et la production des mêmes efforts. En revanche, le travail peut sembler avoir un aspect positif, où il désigne une activité humaine à part entière et ne vise pas seulement les esclaves ou la classe inférieure. Selon le même auteur, on appelle le travail, l'activité de ceux qui sont « politiciens, magistrats, juristes, militaires... ». À cet instant le travail apparaît comme la fonction que l'on remplit dans le cadre d'une organisation qu'elle soit sociale ou autre.

Ainsi, le travail se présente comme une activité de fabrication, de production, de création. Il désigne l'activité par laquelle les hommes entretiennent leurs vies (Faes, 2011).

Le travail participe au développement économique de notre société et il est d'une valeur très importante. Brief et Nord (1990) soutiennent que le travail est une activité qui a une finalité en échange de beaucoup d'efforts. Il est généralement défini comme « une dépense d'énergie à travers un ensemble d'activités coordonnées visant à produire quelque chose d'utile » (Firth (1948) ; Fryer et Payne (1984) ; Shepherdson (1984) cité dans Akhour, 2020, p.21).

De plus, pour Rhéaume et al. (2008, p. 84) : « Le travail est une condition fondamentale de la structuration de la personne et de la construction positive de la santé mentale », c'est dire que le travail permet à l'être humain d'avoir une identité ainsi qu'une certaine confiance en soi.

Par ailleurs, autrefois, il était difficile de donner une définition concrète au travail, et cette difficulté a été soulignée par les féministes (Dujarier, 2019).

Plusieurs sens sont attribués au travail, chacun désignant quelque chose de précis. Il apparaît quelquefois comme une activité pénible, comme une activité divertissante, comme une activité nécessitant une rémunération (Dujarier, 2019).

Ainsi nous déclinons les divers sens donnés au travail selon cette auteure en vue d'une meilleure compréhension.

Dujarier (2019) admet trois sens pour définir le travail : le travail comme action, processus de transformation ; le travail comme produit ; et le travail comme un emploi.

➤ « Le Travail comme action, processus de transformation » (Dujarier, 2019, p.3). Penser le travail comme une action en processus de transformation c'est dire que l'on pose un acte, l'on agit et fait quelque chose pour aboutir à un résultat.

Au XIII^e siècle il apparaît comme une activité exigeant un effort soutenu en vue d'un résultat. Par ailleurs, à partir du XX^e siècle, certains spécialistes démontrent que définir le travail comme une action est subtil et complexe. Mais on le décrit comme le fait de donner du sien, de s'engager, d'y mettre de son temps et de son intellect pour produire quelque chose de bon tout en faisant face aux nombreuses contraintes.

Ainsi, le travail représente l'action de faire, de donner de son temps et de sa connaissance. L'évolution de la technologie a permis la création de machines, de robots et de divers appareils afin d'accroître les profits et de tenter de rationaliser le travail.

Poser une action tend à une suite, nous verrons donc le second sens du travail qu'est : le travail comme un produit.

➤ « Le travail comme produit » (Dujarier, 2019, p.5)

L'on qualifie le travail de produit, car il désigne l'accomplissement de l'action posée. Dans ce cas, le travail est vu de tous, il est réel, tangible et visible puisqu'il est le produit de l'action exécutée qui peut être utilisée par la société ; en d'autres termes le résultat. On prendra l'exemple de certaines activités comme l'agriculture, la menuiserie, la mécanique, la restauration, qui ont une activité particulière. Appliqué au premier sens du travail qui est l'action, pour un agriculteur il s'agira de planter les légumes et fruits et tubercules..., pour le menuisier de fabriquer des meubles, pour le mécanicien de réparer des véhicules et pour les restaurants de préparer des repas qui vont satisfaire la clientèle, c'est alors la finalité de l'action posée dans ces différents métiers qui est le produit. Le produit de ses actions c'est le

résultat obtenu qui sera les légumes ou fruits, tubercules pour les agriculteurs, meubles pour les menuisiers et les mets pour la restauration, etc.

À présent, voyons le troisième sens du travail comme un emploi :

➤ « Le travail comme un emploi » (Dujarier, 2019, p. 5)

« Depuis la fin du XVIII^e siècle, le travail a pris un sens économique et juridique, il désigne la marchandise échangée sur le marché du travail. Dans ce cas le travail désigne l'emploi » (Dujarier, 2019, p. 5).

Le travail est donc vu comme l'emploi qui est conditionné par une rémunération et qui a maintenant une valeur juridique, il est codifié.

Mais, cette pensée n'est pas partagée par tous les auteurs, Lamarche et Pinard, (2013, p.37) nuancent le travail au sens propre et l'emploi afin de redéfinir les contours du droit au travail. Pour ces auteurs :

« Le travail est associé aux travailleurs, dont dépendent les employeurs ; ces derniers offrent l'emploi, comme s'il s'agissait d'une faveur. Il y a une distinction fondamentale entre les deux. Historiquement, le travail ou plutôt son arrêt, la grève a été utilisée comme moyen de pression contre les patrons pour l'obtention de droit par les ouvriers. L'emploi renvoie plutôt aux décisions d'entreprises désireuses d'optimiser leur usage du travail, d'en réduire les coûts » (Lamarche et Pinard, 2013, p.37).

Le travail désigne les tâches à effectuer et l'emploi présente le titre attribué au travail effectué au niveau de l'organisation ainsi qu'aux décisions des entreprises qui envisagent de bonifier leur usage au travail.

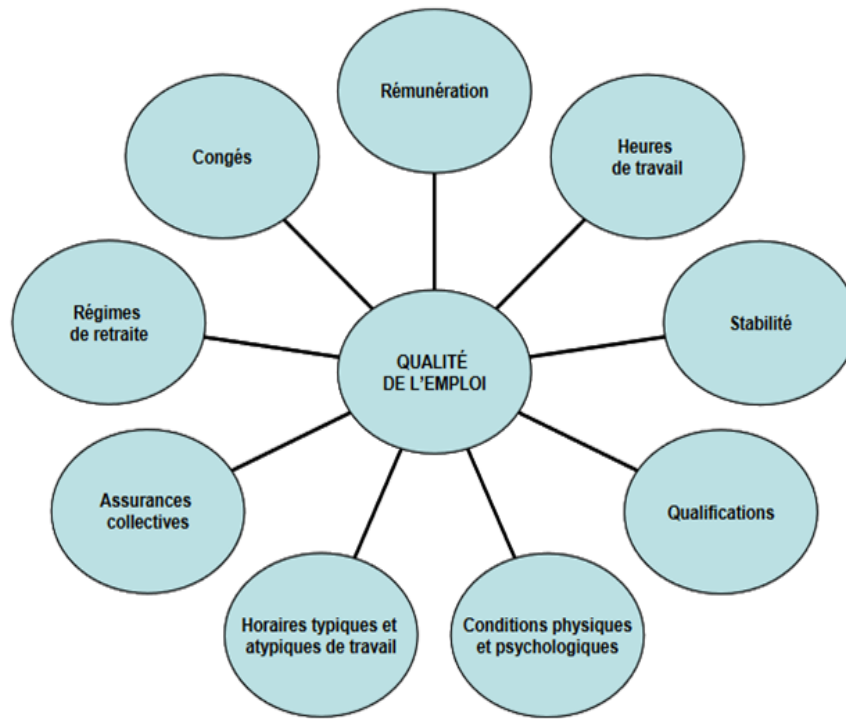
1.2.1 Distinction entre qualité de l'emploi, et emploi « sale ».

Ces différentes appellations d'emploi ont chacune une particularité en ce sens qu'elles permettent de comprendre ce qu'est la qualité de l'emploi ainsi que l'emploi « sale » et ses particularités.

➤ La qualité de l'emploi

Une étude réalisée par Cloutier (2009) présente le fait que la qualité de l'emploi part d'abord d'une bonne rémunération, peu importe les conditions environnementales ; d'un autre côté il relève la question des horaires de travail et des avantages sociaux tels que les régimes de retraite et assurances collectives, congés rémunérés, congés maladie. La sécurité de l'emploi est aussi un élément à ne pas mettre à l'écart pour mesurer la qualité de l'emploi au regard de l'actualité où le licenciement n'est pas à négliger. En bref, le concept de qualité du travail ne peut être envisagé à partir d'un seul point, on peut dire qu'il est pluridimensionnel.

Figure 1 : Schéma conceptuel de la qualité d'emploi.



Source : Cloutier, L. (2010, p.77). L'évolution de la qualité de l'emploi des femmes et des hommes au Québec entre 1997 et 2007 : l'ascenseur de la scolarisation et le fardeau des responsabilités familiales.

La question qui vient à l'esprit est de savoir quels seraient les indicateurs à prendre en compte dans l'étude de qualité de l'emploi. En effet, Lowe (2007) dans sa recherche effectuée sur les enjeux en matière de qualité d'emploi chez les Canadiens a fait un tour d'horizon en analysant étape par étape plusieurs points dont les horaires de travail, les régimes de retraite, la qualification des employés face au poste qu'ils occupent en emploi la charge de travail, l'aspect de la satisfaction au travail. À cela, il ajoute la santé et la sécurité au travail.

Il utilise un indicateur qu'est l'absentéisme, ce qui est opposé à la qualité de l'emploi, car elle concerne la situation personnelle de l'employé à se rendre ou pas au travail. Mais en estimant qu'une bonne qualité d'emploi favorise moins l'absentéisme, cet indicateur est raisonnable. L'auteur par la suite aborde l'aspect conciliation « emploi-famille », pour lui, un emploi permettant l'équilibre entre les obligations professionnelles, et familiales, peut-être

un potentiel instrument de mesure de la qualité de l'emploi ; cela en se basant sur les horaires de travail.

Cloutier (2010) insiste sur le fait que la qualité de l'emploi ne se fie pas seulement à la rémunération ou aux conditions de travail, mais englobe plusieurs autres champs tels la charge de travail, un travail où il n'existe pas de discrimination avec des horaires abordables, un bon climat de travail et où l'on fait preuve de reconnaissance. En outre, bien que la qualité de l'emploi puisse couvrir plusieurs aspects, l'auteur en a relevé neuf (9) critères qu'il définit de dimension de la qualité de l'emploi et qu'il a structurée à travers un tableau.

Tableau 2 : Neuf principales dimensions de la qualité d'emploi.

1. Rémunération • régulière • Autres	2. Congés (rémunérés ou non) • Annuels • Fériés et mobiles • Parentaux • Maladie, sociale • Autres
3. Régimes de retraite : • Régimes agréés • Régimes non agréés	4. Assurances collectives • Salaire, invalidité • Vie, maladie • Soins optiques, soins dentaires • Autres.
5. Heures de travail • habituelles • Supplémentaires	6. Horaires de travail (Typiques/atypiques) : • Jour/soir/nuite/week-end • Sur appel • Fractionnés • Rotation • Variables • Flexibles

7. Stabilité • Sécurité d'emploi • Permanent/temporaire	8. Qualification • Emploi qualifiée/semi ou peu qualifié • Travailleur qualifié/surqualifié
9. Conditions physiques et psychologiques • Pénibilité • Nuisances/risques toxiques • Intensité/interruptions • Marges d'initiative/contraintes de rythme	

Source : Cloutier, L. (2010, p.71). L'évolution de la qualité de l'emploi des femmes et des hommes au Québec entre 1997 et 2007 : l'ascenseur de la scolarisation et le fardeau des responsabilités familiales.

Selon Cloutier (2010), la rémunération apparaît comme l'une des principales dimensions de la qualité d'emploi ; il peut s'agir soit de rémunération hebdomadaire, horaire ou annuelle. Les congés interviennent en matière de qualité d'emploi lorsqu'il s'agit du nombre de congés qu'a droit un travailleur en vertu des règles de son entreprise. La qualité de l'emploi peut aussi se mesurer par le fait qu'un employé bénéficie ou non d'un régime de retraite et d'une assurance collective. Associé à cela les horaires de travail, un emploi de qualité se mesure par les heures de travail puisqu'ils affectent directement les autres temps sociaux tels que le sommeil, les activités familiales et personnelles et les loisirs. En outre, la stabilité n'est pas à négliger dans la qualité d'emploi. C'est dire que connaître les caractéristiques de cet emploi est primordial, est-ce un emploi à durée déterminée ou indéterminée et même quand les emplois sont dits à durée indéterminée il est des possibilités que ceux-ci disparaissent un jour soit pour une mise à pied permanente ou soit pour des problèmes économiques, mais certains emplois comportent des garanties c'est le cas des employés permanents du secteur public qui bénéficient d'une sécurité en emploi. Il faut également ajouter la qualification, en effet, les entreprises hautement qualifiées, exigent en leur sein des talents avec des compétences élevées, car elles participent à la structuration et l'orientation de l'entreprise ainsi qu'à son développement ; et pour finir, il y a la dimension des conditions physiques et psychologiques

qui font partie intégrante de la qualité d'emploi, car elles sont en lien direct avec la santé et fatigue. On retient trois éléments dans l'étude des conditions physiques de travail : les pénibilités physiques liées aux conditions ergonomiques de travail, les nuisances sonores et les risques toxiques (Cloutier, 2010).

Erhel et al. (2016) renchérissent en ajoutant que la qualité de l'emploi s'analyse sur la base de trois approches en économie que sont l'approche salariale, celle basée sur le salaire, la satisfaction des travailleurs qui est l'approche subjective et l'approche socio-économique qui s'accentue sur la situation des travailleurs et leurs carrières.

Pour ces mêmes auteurs, l'approche salariale n'a qu'un seul indicateur de qualité d'emploi qui est le salaire, car il synthétise la productivité et comble la désutilité du travail pour les employés. Par ailleurs, il y a des cas où, la qualité de l'emploi va au-delà du salaire, tel que les conditions de travail pas du tout agréables.

Dans *l'approche subjective*, ce qui est pris en compte est la satisfaction au travail des employés, et les facteurs qui expliquent cette satisfaction sont : « la qualité des relations sociales au travail, le contenu du travail, les opportunités de promotion, le revenu, la sécurité de l'emploi, l'adéquation avec les préférences horaires » (Erhel et al., p.20). Cet indicateur d'analyse de qualité d'emploi permet de prendre en considération des facteurs importants que le salaire, il existe des moments où chacun des employés est plus penché sur les moyens d'obtention des promotions salariales et professionnelles, l'employé pour se sentir épanoui veut une certaine sécurité, y compris le dialogue social, les formations pour accroître la performance des employés, les perspectives de formation.

Selon l'approche socio-économique, une analyse multidimensionnelle de la qualité de l'emploi est nécessaire, c'est dire qu'il faut analyser la qualité de l'emploi sous plusieurs angles (Erhel et al., 2016, p.20).

➤ Emploi « sale »

Seiller et Silvera (2020) relève que le concept « 'dirty work » décrit par Everett Hughes dans *Works and the self* en 1996, est le « sale » boulot qui est l'ensemble des tâches qui sont dévalorisantes et ne reflètent pas ce qui est propre. Le plus souvent ce sont les métiers classés en bas de l'échelle dans le monde du travail, qui passent inaperçus ou qui ne nécessitent pas de formation universitaire, il est parfois jugé humiliant, dégradant.

Par ailleurs, plusieurs emplois sont caractérisés de « sales ». Lhuillier (2005) en cite quelques-uns, tel que les professionnels de l'ordure, les ouvriers du nettoyage, et ceux travaillant dans les soins. Pour ceux travaillant dans les restockages ainsi que la transformation de tout type des déchets, la proximité avec les ordures et la « saleté » est inévitable. Le déchet a un rang inférieur ; il se réfère à celui de la « saleté ». Dans la société moderne, il est repoussé. Le déchet est ce qui est jeté, les restes et tout ce qu'on n'utilise pas, mais une chose est de savoir que ses restes qui vont à la poubelle sont traités par des experts qu'on appelle ici professionnels de l'ordure. Cependant, vu la manière dont la société caractérise les déchets, il est souvent gênant de se présenter comme étant professionnel du déchet. Ces personnes qui manipulent les ordures ne bénéficient pas d'une image sociale très valorisante. Aussi faire du déchet son objet de travail c'est un défi, il faut faire face à beaucoup de choses, comme le regard méprisant des autres, les parasites, les odeurs nauséabondes dans le travail.

Hormis les professionnels des ordures, nous avons encore les ouvriers du nettoyage (Lhuillier, 2005) ; ceux-ci sont chargés de faire le ménage c'est-à-dire rendre propres les endroits et espaces chaque jour et nuit. De plus en plus, les employés sont en majeure partie des personnes étrangères ayant immigré. L'épreuve du boulot « sale » est mise à nue lorsque ces personnes sont maltraitées, exploitées, et ne perçoivent pas la rémunération qui leur est due c'est en cela que naît les grèves, car c'est le seul moyen pour eux de se faire entendre et de faire reconnaître leur utilité sociale. La conséquence de ces grèves est la non-exécution des tâches de travail. Il y a aussi le personnel qui donne des soins (Lhuillier, 2005), le soin est une activité qui se rapporte à la santé et au bien-être ; par ailleurs, cette activité ne se limite pas

seulement qu'à cela, mais à la manipulation des corps malades, sans vie et blessés. Les aides-soignantes ou les préposés aux bénéficiaires sont ceux qui d'habitude aident le patient à faire sa toilette, à manger, elles assurent les soins d'hygiène et de confort. Au-delà de tout ceci, il existe certaines réalités de cet emploi qui ne sont pas dévoilées telles que la manipulation des excréments, ou même du cadavre pour les patients qui meurent.

1.3 QU'EST-CE QU'UNE VOCATION

Pour Lahire (2018), le terme vocation fait référence à une volonté de faire, à une force intérieure, face à une mission ou une activité. Au niveau religieux, la vocation est liée à un appel que Dieu fait à ses fils et filles, appelés aussi fidèles. Ce même auteur va plus loin en expliquant que la vocation admet plusieurs sens, il existe divers types tels que la vocation artistique, la vocation du célibat ou du mariage et la vocation de manière générale.

En effet c'est une volonté de faire qui pourrait animer quelqu'un, c'est aussi une voie que l'on peut décider de suivre. Alors, vocation rime avec métier, activité, loisir, du fait de la force intérieur qui pousse une personne à faire ce qui lui tient à cœur, cela peut être indépendamment de sa volonté.

Le caractère involontaire fait que la résistance à cet appel dans laquelle cette force intérieure nous emmène à faire quelque chose ou à exercer un métier, une fonction, une profession est parfois difficile, certaines personnes emploient l'expression : « C'est plus fort que moi » (Lahire, 2018) cela donne à tout individu l'impression d'avoir la vocation pour une mission ou une fonction ou les études ; dans ce cas le fait d'avoir le penchant pour une chose n'est ni le résultat du divin ni celui de la loi de la nature, mais plutôt : « le fruit de la complicité ontologique entre les structures mentales et les structures objectives de la société » (Pierre Bourdieu, 1994, p.151).

En dépit de cela, Lahire (2018) présente la vocation comme un sentiment ressenti intérieurement et qui s'oppose à toute contrainte extérieure ; or, en matière de vocation le choix que l'on fait est un désir personnel plutôt qu'une obligation.

Dire que la vocation est une contrainte objective fortement intériorisée c'est estimer que l'on est fait pour ce que l'on a choisi, cette idée emmène certains sociologues à se questionner sur la nature, l'origine de ce sentiment d'être fait pour certaines choses.

Schlanger et al. (2020) estiment que cela désigne pour les individus une interrogation en rapport avec le sens de leur existence sur la terre, ainsi que leur intégration dans la société. Plusieurs questions font surface « qui suis-je ? Que dois-je faire de moi ? Que dois-je faire de ma vie ? Qu'est-ce que je veux devenir ? Qu'est-ce que je dois faire en étant moi ? Qu'est-ce que je dois faire pour être moi ? En un mot, c'est de savoir ce à quoi l'on est appelé, de savoir son désir d'activité, celui qui nous tient le plus à cœur et à qui l'on veut confier sa vie.

Tirant son essence du domaine religieux et qui la plupart du temps est appliqué de manière empirique à celui des activités professionnelles, la vocation est un concept qui peut faire l'objet d'emprunt tout en passant d'une science sociale à une autre. Il faut également noter que la vocation n'est ni un objet, ni un concept, ni un outil de la psychanalyse (Chevandier, 2009) ; Max Weber (1958) accorde une importance à la vocation dans la profession, car elle désigne l'exercice d'une activité déterminant la fonction qu'un individu occupera dans la société.

1.3.1 Qu'est-ce qu'un travail vocationnel

Dubois (2013) explique que certaines carrières sont attrayantes, non pas tant pour le bien-être matériel qu'elles procurent en matière de stabilité d'emploi ou de revenus, mais plutôt, pour l'image de valeur qui leur est associée et de l'épanouissement dont elle fait preuve. Il s'agit donc de « métiers vocationnels » (Dubois, 2013, p.2) basés sur une volonté personnelle ou les rétributions matérielles viennent en dernier plan dans l'ordre des priorités. Par ailleurs, la vocation professionnelle n'est pas seulement définie par un éloignement des

récompenses matérielles, il ne s'agit pas non plus d'une présentation captivante d'une histoire de vie, d'un agencement rétrospectif de trajectoire professionnelle en réponse à un appel ou à un besoin intérieur.

La vocation telle qu'énoncée par Dubois (2013) est un mix de trois éléments, le premier est un lien entre les personnes et leurs propres déterminations sociales. Cet élément désigne le fait de saisir les conditions sociales se rapprochant de ses déterminations, tout en s'éloignant de son avenir le plus voulu, en mobilisant les capitaux qu'il aimerait acquérir. Ainsi, le travail de vocation n'envisage pas l'attitude de fuite de son destin, mais plutôt la réalisation d'investissement de quelque nature que ce soit : relationnel, scolaire, universitaire, culturel. En second point la vocation admet des mesures particulières conduisant à concevoir l'activité professionnelle comme une occasion de réalisation professionnelle, cela s'oppose au travail aliénant pour faire du travail une source de multiples satisfactions et cela grâce aux relations sociales qu'il permet de développer, à l'intérêt de l'activité, au statut qu'il va acquérir au mode de vie qui lui sera conféré. En troisième lieu la vocation s'accommode à un horizon pouvant être à la fois politique, moral, esthétique et économique servant à définir les emplois concernés en référence à des valeurs ou fonctions sociales.

1.4 QU'EST-CE QU'UN TRAVAIL INSTRUMENTAL

L'auteur Menger (2018) estime que le travail admet deux qualifications opposées l'une qui a une valeur instrumentale et l'autre qui a une valeur expressive. La valeur instrumentale du travail désigne le fait de fournir le plein d'énergie physique et mental tout en étant dans des conditions pénibles. Menger (2018, p.1) a décrit le travail instrumental comme étant : « L'engagement de l'énergie individuelle dans des conditions diversement pénibles d'effort physique et de charge mentale ».

L'état de force du travailleur, sa santé, ainsi que l'énergie qu'il dégage chaque jour n'est pas en accord avec la charge de repos, de liberté et d'épanouissement qu'il possède. De plus, tout travail est parfois déplaisant alors, sa valeur et le plaisir se retrouvent dans sa rémunération. En effet, une certaine pénibilité et désutilité sont ressenties lorsqu'on commence à travailler et la première réaction est la résistance au travail et à la contrainte. Mais peu à peu, cette motivation de travailler et de résister à tout obstacle commence à baisser. L'on constate une réticence et une démotivation dans le travail et cela se fait lorsque l'effort épuise l'énergie individuelle et le surplus d'effort fourni agit négativement sur le mental du travailleur d'où la valeur instrumentale du travail. (Menger, 2018)

Pour Héas (2010, p.1) :

« La pénibilité n'est pas nouvelle au travail. Pour autant, et même si elles ont échoué, les négociations interprofessionnelles qui se sont déroulées sur le sujet de février 2005 à juillet 2008 en France ont abouti à reconsidérer le phénomène et à envisager largement la question de l'altération de la santé due à l'exercice d'une activité professionnelle. En effet, certaines contraintes, sujétions et/ou souffrances peuvent exister à l'occasion de certaines activités professionnelles, ce qui entraîne des conséquences à l'endroit du travailleur ».

Les travailleurs ayant une sortie rapide du marché de l'emploi sont ceux qui ont subi certaines contraintes. Bahu et al. (2012) estiment que la sensation de pénibilité du travail peut provenir d'une santé déficiente, elle peut caractériser tout aspect du travail qui a été mal vécu, le plus souvent ses différents aspects influencent les travailleurs vieillissants à quitter au plus vite la vie professionnelle.

En outre, Benallah et al. (2013) mettent en lumière les conséquences des conditions de travail intenses et pénibles dans les hôpitaux, comme le roulement des employés, les retraites prématurées, les démissions, le manque d'attractivité, d'autant plus que la notion d'intensité au travail est difficile à appréhender, elle peut être perçue de plusieurs façons selon chaque organisation. Concernant les hôpitaux elle peut désigner soit le nombre d'opérations par temps, ou soit le lien entre les moyens et les objectifs à atteindre.

1.4.1 Pénibilité au travail et ses composantes

Molinié (2006, p.1) explique que la pénibilité est au centre des débats sociaux concernant son sens, ainsi, trois acceptions du vocable « pénibilité » ont été étayées.

- La première fait référence aux contraintes ou nuisances que chaque travailleur rencontre tout au long de sa vie professionnelle et qui ont des effets sur la santé ou la probabilité de vie.
- La deuxième acception provient de l'état de santé du travailleur, c'est-à-dire qu'un état de santé déficient qui a soit un lien avec le passé professionnel ou non peut rendre insupportables les exigences du travail.
- La troisième est en rapport avec les conditions et organisations de travail mal vécues par les salariés vieillissants et qui a un impact sur leur sort au travail entre autres, leur départ brusque et rapide quelle que soit la santé qu'ils ont.

Concernant la première acception du vocable pénibilité, plusieurs constats le justifient bien, il y a celui des différents taux de mortalité observés et d'espérances de vie.

Au niveau du deuxième sens attribué au mot pénibilité, il existe un bon nombre de travailleurs se trouvant dans la tranche d'âge élevée qui présente des troubles ce qui les rend moins actifs en emploi, et ces derniers n'ont pas, le plus souvent, des primes avantageuses et des salaires adéquats pour se prendre en charge.

Enfin, la troisième acception est un assemblage de toutes les formes de mal-être que peut avoir le travailleur dans sa vie professionnelle, ce qui conduit la plupart du temps certains travailleurs à prendre une retraite anticipée, car leur corps ne répond plus aux exigences du travail (Molinié, 2006, p.1).

L'impact des conditions de travail sur la santé a toujours été un sujet de préoccupation pour de nombreuses personnes, il a même fait l'objet de plusieurs études tel qu'en médecine du travail, en épidémiologie, en sociologie, en psychologie et en ergonomie (Debrand et al.,

2007). Toutes ses études ont porté des résultats qui distinguent deux formes de pénibilité du travail ; la première est celle liée à la pénibilité physique et celle liée à la pénibilité psychologique (Debrand et al., 2007). De plus, « deux modèles ont permis d'élaborer des études relatives à l'impact des conditions de travail sur la santé, celui de Karasek et Théorell (1990) sur le déséquilibre entre pression ressentie et latitude décisionnelle et celui de Siegrist, (1996) concernant le modèle du déséquilibre entre pression ressentie et récompense reçue » cité par Debrand et al., (2007, p.20). Trois dimensions importantes découlent de l'étude sur l'impact des conditions de travail sur la santé : la pression ressentie est la pénibilité physique, la pression due, assimilée à une forte charge de travail et la latitude décisionnelle.

Pour Debrand (2007), la liberté de prise de décision, le modèle de Kasarek et Theorell (1990) est représentatif de liberté dans les actions posées et dans les décisions prises ; la récompense reçue reflète la reconnaissance des efforts fournis tels que le salaire correct et les perspectives d'avancement dans le milieu professionnel. Le choix d'un travail effectué par chaque individu est fonction de la rémunération qui lui est due. En plus, l'organisation du travail détermine quelques critères psychosociaux du travail qui ont un impact sur la santé des travailleurs, alors une faible latitude décisionnelle associée à une forte pression ressentie est un gros risque pour la santé.

Quant au modèle d'étude de Siegrist (1996) selon (Debrand et al., 2007) l'idée principale est que lorsqu'il n'y a pas d'équilibre entre l'effort émis dans le travail et les récompenses reçues cela expose le travailleur à une énorme pression psychologique conduisant à plusieurs maladies cardiovasculaires et une atteinte à la santé physique et mentale. Ainsi un autre risque pouvant détériorer l'état de santé et affaiblir le travailleur est l'insécurité en emploi qui peut apparaître sous la forme d'insouciance de la part des collègues ou du gestionnaire. Ce manque peut occasionner un stress et une perte de motivation. De plus, le travail pénible a un impact sur la santé des travailleurs, les employés qui exercent des tâches pénibles au travail ne sont pas en bonne santé et perçoivent un salaire inéquitable à l'effort fourni avec une faible option gravir des échelons afin d'avoir des postes de responsabilité. Ce fonctionnement accroît le taux de dépression et de stress.

1.5 LE CONCEPT D'ATTRACTION DES EMPLOYES

1.5.1 Qu'est-ce que l'attraction des employés

L'attraction désigne, selon Arthur (2001), le moyen d'avoir accès aux ressources humaines et de les choisir. Pour Fray et al. (2015), attirer la main-d'œuvre apparaît comme le défi de bon nombre d'organisations de nos jours. Le but principal est de : « Répondre à la pénurie de main-d'œuvre et/ou à la mobilité internationale » (Fray et al., 2015, p.117). Ce même auteur présente l'attractivité sous deux formes : elle peut être comme un sentiment d'attraction qu'a une personne désirant intégrer une structure. L'autre forme est la capacité pour une organisation de présenter une image positive afin d'être vue par les candidats comme de meilleures organisations.

De plus, Holcombe et Ziegert (2005) estiment que l'attraction est basée sur la capacité à faire en sorte que certains postulants sur un emploi puissent accepter l'organisation comme un lieu paisible, afin que ces derniers nourrissent une volonté inouïe à vouloir intégrer et apporter leur pierre à l'édifice pour l'évolution de l'organisation.

Aussi, plusieurs organisations mettent en place des pratiques GRH (Gestions Ressources Humaines) pour attirer plus de candidats et avoir une allure de meilleures entreprises. C'est dans cette optique que Fray et al. (2015) après réalisation d'une étude sur les pratiques GRH à mettre en place pour l'attraction de la main-d'œuvre, énoncent comme premier point d'attraction des employés ; une organisation où règne le respect de la vie privée et de la vie professionnelle, un cadre de travail stimulant avec des perspectives de carrières et primes incitatives. La mise en place de diverses pratiques de gestion des ressources humaines cohérentes et attrayantes peut donc permettre d'attirer la main-d'œuvre. Pour ces auteurs, l'attraction du personnel est au centre de plusieurs organisations du fait de vouloir combler la pénurie dont ces dernières font face. Au Québec, la cause première est le vieillissement de la main-d'œuvre (Dytchwald et al. 2006). En revanche, il faut noter que le terme d'attraction selon Gazier (1993) est différent de « Captation » qui se présente comme

l'embauche de ressources humaines, sans prendre en compte la volonté des personnes à intégrer l'entreprise, sans oublier l'image qu'elles ont de celle-ci, et sans se soucier du processus d'intégration de ces dernières afin de savoir si les personnes embauchées seront présentes à long terme.

« Dans le domaine professionnel, l'attraction sera le fruit d'une attitude positive à l'égard d'un employeur potentiel (Highhouse, Lievens et Sinar, 2003). Chaque attitude relève d'une croyance (composante cognitive), qui suscite un sentiment (composante affective), duquel découle une manifestation comportementale (prédisposition à agir) envers une personne, un objet ou une situation » cité par (Beaudry et al., 2014, p.367).

Malo et al. (2007) estiment que l'attraction de main-d'œuvre intervient lorsqu'une entreprise n'est plus en mesure d'attirer et de garder au sein d'elle la main-d'œuvre qu'elle a déjà. Pour ces auteurs : *« ce qui entraîne le départ volontaire des employés d'une organisation est aussi ce qui limite sa capacité à attirer de nouvelle candidature »* (Malo et al., 2007, p.27).

Pour Paillé (2014), l'attraction des employés provient du marketing RH externe de l'entreprise. En effet, elle désigne les signes mis en avant par l'entreprise dans sa quête de main-d'œuvre sur le forum de l'emploi. Il revient aux chercheurs d'emploi de déchiffrer ces signes et de savoir si : travailler pour l'organisation en question sera un avantage pour lui, et de pouvoir comprendre l'image organisationnelle présentée par l'entreprise. Selon Paillé (2014), l'image organisationnelle sert à faire appel à un type de main-d'œuvre précis qui répond au manque de l'organisation. Alors, l'auteur est plus explicite en notifiant que cette image va permettre aux chercheurs d'emploi de savoir s'il répond aux critères de l'entreprise et si les valeurs de celle-ci lui conviennent.

Vallée (2007, p.16) définit l'attraction comme : *« L'usage courant du terme attraction réfère à toute action qui consiste à amener à soi, par conséquent à faire en sorte que les candidats postulent au sein de l'entreprise »*. Ainsi, l'attraction renvoie donc au fait d'attirer les candidats à postuler dans le but de pourvoir des postes au sein de l'entreprise.

Demeurant dans cette même pensée, Vallée (2007, p.16) admet que :

« La capacité d'attraction d'une organisation se définit comme suit : Capacité que possède une organisation à obtenir des candidatures en nombre suffisant et

possédant les compétences recherchées pour les postes à pourvoir, selon les pratiques habituelles (procédurales et/ou financières), lui permettant ainsi d'atteindre ses objectifs stratégiques »

L'auteur informe que pour faire intervenir l'attraction, il faut qu'il y ait roulement de main-d'œuvre.

1.5.2 L'attraction des PAB

Le Québec regorge d'une population vieillissante qui a ou aura besoin de soins de santé alors que le secteur de la santé est en pénurie de main-d'œuvre, surtout de PAB. Ainsi, le ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS) a élaboré un plan d'action pour attirer et fidéliser la main-d'œuvre dans la profession des PAB (MSSS, 2020).

Lazzari Dodeler (2013) explique que le domaine de la santé fait face à une pénurie, car les employés de ce domaine décident eux-mêmes de leurs carrières professionnelles ; ce qui expose les organismes de santé à un roulement de personnel : fait imprévisible. En matière de départ, ils ont la possibilité de quitter à tout moment pour aller à la recherche de conditions favorables de travail. C'est pourquoi l'auteure estime que pour faire face à cette situation, les organismes de santé doivent mettre en place des méthodes de remplacement des employés. Ces mesures se doivent d'être concurrentielles de sorte que les candidats se dirigent sans aucun doute vers ces organismes.

C'est dans cette logique que le ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS, 2020) a établi des mesures d'attraction de la main-d'œuvre constituées de PAB. Comme mesure première, le ministère propose que les organismes de santé et de services sociaux s'associent aux écoles de formations professionnelles afin de préparer les futurs diplômés de ces centres de formation au milieu de travail et de vérifier la conformité des diplômes qui leur sont décernés.

Comme autre mesure d'attraction, l'on note les programmes de bourses. En effet :

« Afin d'accroître l'attraction envers les métiers de PAB et d'auxiliaire aux services de santé et sociaux, le MSSS a mis en place le programme de bourses pour les PAB et les ASSS en août 2019. Représentant un investissement annuel de 15 M\$, le programme se décline en 2 000 bourses de 7 500 \$ chacune. Les bourses sont réparties entre les établissements de santé et de services sociaux du RSSS en fonction du nombre de PAB qui œuvrent dans chacun des établissements de santé et de services sociaux » (MSSS, 2020, p.43).

Cela va augmenter les nombres d'inscriptions dans le programme DEP³ des PAB. À cela s'ajoute le recrutement international. Par ailleurs, les mesures financières font aussi partie des mesures d'attraction. Elles se verront ajuster avec ajout de plusieurs primes telles que les primes d'ancienneté, les primes de quarts de nuit et fins de semaine, les primes de vacances, les primes de soins, etc. (MSSS, 2020).

Le MSSS (2020) a aussi pensé à la baisse des absences en favorisant un lieu de travail attractif, sain, sécuritaire et motivant sans toutefois omettre la mise en place de pratique de reconnaissance et de gratification des personnes exerçant comme PAB dans le réseau de la santé.

Pour conclure, plusieurs écrits ont permis de comprendre les thèmes importants qui ressortent de cette recherche. L'emploi de PAB peut être perçu de plusieurs manières, qu'ils s'agissent d'une vocation ou d'un travail qui recouvre plusieurs difficultés et empêche un épanouissement des employés. Tout comme il peut être défini comme un travail expressif où règne un épanouissement et un mieux-être. C'est ainsi que cet épanouissement peut favoriser l'attraction de plusieurs autres personnes dans cet emploi.

Ainsi, pour mieux appréhender cette profession et les PAB qui y travaillent, nous effectuons une recherche qualitative

Nous abordons à présent le chapitre 2 qui concerne la méthodologie utilisée pour cette recherche et le positionnement épistémologique.

³ Diplôme d'études professionnelles

CHAPITRE 2

POSITIONNEMENT ÉPISTÉMOLOGIQUE ET MÉTHODOLOGIE DE LA RECHERCHE

Dans ce chapitre, le point abordé en premier est le cadre épistémologique qui met l'accent sur les différents paradigmes épistémologiques, en second point la démarche méthodologique présentée permet de répondre à notre question de recherche, et en dernier point nous présentons l'éthique de la recherche. Il faut rappeler que notre recherche a pour but de comprendre la perception des PAB en lien avec leur profession. De savoir, s'il s'agit d'un travail vocationnel ou d'un travail instrumental et de mettre en lumière les raisons de l'attraction pour cet emploi. Pour l'atteinte de cet objectif, une recherche qualitative a été réalisée à partir d'entrevues individuelles semi-dirigées auprès de quatre PAB.

2.1 LE CADRE EPISTEMOLOGIQUE

Piaget (1967, p.6) définit l'épistémologie comme : « *l'étude de la constitution des connaissances valables* ». Il ajoute que l'épistémologie va plus loin en accordant une importance à la valeur des connaissances déjà établies. Encore appelé théorie de la science ou théorie de la connaissance (Fourez, 2003) la rattache à la manière dont les êtres humains façonnent leurs savoirs, leurs connaissances. Pour Kuhn (1971) la notion d'épistémologie est d'une manière générale le repère de référence ou le paradigme de la connaissance qui occasionne la mise en action de plusieurs méthodes et approches pédagogiques. C'est en allant dans ce sens que (Perret et Séville, 2007) estime que chacun des projets de recherche se tient sur une vision qui s'inscrit dans un cadre épistémologique. C'est dire que la recherche plus précisément scientifique doit toutefois passer par le cadre épistémologique qui est la

base de la connaissance scientifique. C'est pour cela qu'il est normal de se poser des questions sur l'enjeu des différentes études et recherches qui sont effectuées. Certains auteurs comme Soler (2009) en parlent, ainsi :

« L'épistémologie caractérise les sciences existantes, en vue de juger de leur valeur et notamment de leur prétention à coïncider avec l'idéal d'une connaissance certaine parce qu'authentiquement fondée. Comment les théories scientifiques sont-elles élaborées et testées ? Quels types de facteurs conduisent à les accepter ou à les rejeter ? Le fait qu'une théorie formule des prédictions effectivement réalisées implique-t-il que cette théorie soit vraie ? Y a - t-il un progrès scientifique ? Les disciplines qui ne procèdent pas selon le modèle de la physique peuvent-elles être considérées comme des sciences dignes de ce nom ? »
(Soler, 2009, p.355).

Le Moigne (1995, p.156) démontre que l'épistémologie a pour quête de répondre à trois questions que sont :

- « - qu'est-ce que la connaissance ? (La question gnoséologique)*
- Comment est-elle constituée ? (La question méthodologique)*
- Comment apprécier sa valeur ? (La question éthique) ».*

La première question aborde la nature de la connaissance en elle-même, la seconde étudie l'organisation de la connaissance et la troisième traite de la conformité de la connaissance. La réponse à ces interrogations emmène le chercheur à s'inspirer des réponses découlant des trois paradigmes épistémologiques les plus utilisés que sont : Le positivisme, le constructivisme et l'interprétativisme.

- **Le positivisme**

Selon Comte (1908, p.61) père institutionnaliste du paradigme positivisme cité par Dehbi (2019, p.4) :

« Dans l'état positif ; l'esprit humain ; reconnaissant l'impossibilité d'obtenir des notions absolues, renonce à chercher l'origine et la destination de l'univers, et à connaître les causes intimes des phénomènes, pour s'attacher uniquement à découvrir, par l'usage bien combiné du raisonnement et de l'observation, leurs lois effectives, c'est-à-dire leurs relations invariables de succession et de similitude. L'explication des faits, réduite alors à ses termes réels, n'est plus

désormais que la liaison établie entre les divers phénomènes particuliers et quelques faits généraux, dont les progrès de la science tendent de plus en plus à diminuer le nombre ».

Le positivisme également appelé paradigme explicatif a pour but d'expliquer la réalité. Il apparaît comme une démarche objective, causale.

Berthelot (2001) définit le positivisme comme une raison expérimentale. Le fondement de cette recherche est l'explication des réalités humaines par des causes. Dans ce cas, le fait à étudier dépend des causes qui doivent être déterminées ; il se décline en trois pôles que sont : le pôle théorique qui renvoie à la théorie utilisée tout en n'écartant pas l'éthique, le pôle morphologique dans lequel le chercheur développe les causes par le schéma explicatif et le pôle technique qui est relatif au questionnaire à l'observation faite et à la récolte de données ainsi que son analyse (Charmillot, 2021).

Pesqueux (2020) renchérit avec l'acception que l'utilisation du positivisme en recherche va permettre, la résolution du problème épistémologique de manière définitive du fait de la reproduction « causale et objective du réel et rabat l'épistémologie sur la méthodologie » (Pesqueux, 2020, p.13).

- **Le constructivisme**

Le constructivisme est quant à lui opposé au positivisme dans la mesure où la réalité vécue est construite par les individus eux-mêmes. Pour Dumez (2010, p.7) :

« L'idée du constructivisme est que les faits étudiés sont construits par les interprétations du chercheur et des acteurs, et que d'autres chercheurs et d'autres acteurs auraient pu les construire différemment. En ce sens, tout est donc subjectif ou du moins contingent à un groupe social ».

Ainsi, le réel est dépendant de la construction faite par les acteurs, à la vue de leurs actions et de leurs discours. Dans cette recherche constructiviste, l'aspect d'un phénomène est fonction de la définition qui est donnée par un ou plusieurs individus. Par le constructivisme, on admet que la réalité découle de la réflexion humaine qui interagit avec l'expérience que

vit le monde réel, c'est-à-dire qu'une fois que l'on inclut la pensée de l'être humain dans la procédure de connaissance de la réalité, on parle de constructivisme. Cette réalité est vue comme subjective vu qu'elle est fonction de l'esprit humain ; la recherche constructiviste conduit à la compréhension des phénomènes particuliers qui se posent dans la société (Dehbi, 2019). Aussi certains auteurs comme (Albert, 2017, p.73) vont dans la même logique en signifiant que :

« Dans le paradigme épistémologique constructiviste pragmatique, la recherche permet de rendre légitimes les connaissances, à l'aide d'un travail réflexif. Dans ce cas, la connaissance produite n'est pas le récit lui-même, mais est construite à partir de ce dernier ».

En d'autres mots, être chercheurs constructivistes c'est comprendre le sens donné aux expériences vécues par les sujets. Le constructivisme et le positivisme sont deux paradigmes qui ont des points communs et aussi des divergences ; c'est ce qu'aborde (Avenier, 2011, p.376) :

« Ces deux paradigmes ont aussi en commun de voir l'élaboration de connaissances comme un acte de construction de représentations intelligibles, forgées par des humains pour donner un sens aux situations dans lesquelles ils se trouvent. Enfin, ils ont en commun de considérer que l'hypothèse fondatrice qu'ils partagent rend inadéquate, la notion de vérité absolue dans laquelle la connaissance est censée correspondre exactement au réel tel qu'il est en lui-même ».

On retient alors que le point fort de ces deux paradigmes est d'établir la connaissance à partir de certains procédés tout en insérant les humains. De plus, hormis les similitudes, ils ont aussi des différences, et cette différence se trouve dans leur façon d'analyser, de traiter et d'interpréter la vérité. (Avenier, 2011). Le positivisme et le constructivisme se distinguent dans la mesure où : « Le positivisme repose sur des preuves empiriques et le constructivisme repose sur l'apprentissage par le biais d'une interaction sociale » (Dehbi, 2019, p.7). C'est dire que la conception du positivisme est l'acquisition de la connaissance par des situations qu'on peut observer et mesurer tandis que le constructivisme approuve le fait que la source de la réalité est la construction sociale.

- **L'interprétativisme**

Ce paradigme nous emmène à comprendre la réalité en suivant la manière de penser des personnages tout en utilisant des études qualitatives minutieuses ; cela fait référence aux entretiens, récits, discussions et analyses dont nous font part les acteurs, en fonction de leur vécu (Lazzari Dodeler, 2012). L'interprétativisme admet qu'il existe plusieurs réalités et qu'elles sont relatives. De plus, son but est l'interprétation et la compréhension des attitudes de l'individu (Hudson et Ozanne, 1988). On comprend que ce paradigme est fondé sur l'interprétation du vécu des parties qui sont objets de l'étude du chercheur. L'auteur Dumez (2010, p.7) relate que : *« Le réel est évidemment en partie construit par les acteurs, et par leurs discours et par leurs actions, éventuellement co-construit par ces acteurs et le chercheur, mais évidemment seulement en partie. »* Il présente l'interprétativisme comme une méthode dans laquelle, les acteurs sont les principaux guides, et que la réalité dépend d'eux, de leur situation vécue et de l'analyse qu'ils en font. Mais parmi ces acteurs, il y a aussi le chercheur qui est en partie vu comme un co-acteur vu qu'il participe à la vie réelle du fait de l'interprétation qu'il fait des données, relatant l'expérience et le vécu de ces derniers. En outre,

« Les approches interprétatives donnent à la recherche la possibilité et la liberté d'aborder les questions d'influences et d'impacts ainsi de poser des questions telles que "pourquoi" et "comment" des trajectoires technologiques particulières sont créées » (Dehbi, 2019, p.7).

Pour mieux clarifier les idées sur ces trois paradigmes épistémologiques (Séville et Perret, 1999) illustrent, dans un tableau, les caractéristiques de chacun.

Tableau 3 : Synthèse comparative des différents paradigmes.

	Positivisme	Interpretativisme	Constructivisme
Quel est le statut de la connaissance ?	Hypothèse réaliste	Hypothèse relativiste	
	Il existe une essence propre à l'objet de connaissance.	L'essence de l'objet ne peut être atteinte.	L'essence de l'objet ne peut être atteinte. (Constructivisme modéré) ou n'existe pas (constructivisme radical).
La nature de la « réalité »	Hypothèse déterministe	Hypothèse intentionnaliste	
	Indépendance du sujet et de l'objet. Le monde est fait de nécessités.	Dépendance du sujet et de l'objet. Le monde est fait de possibilités.	
Comment la connaissance est-elle engendrée ?	La découverte Recherche formulée en termes de « pour quelles causes... »	L'interprétation Recherche formulée en termes de « pour quelles motivations des acteurs... »	La construction Recherche formulée en termes de « pour quelles finalités... »
Le chemin de la connaissance scientifique	Statut privilégié de l'explication	Statut privilégié de la compréhension	Statut privilégié de la construction.

Quelle est la valeur de la connaissance ? Les critères de validité	Vérifiabilité	Idiographie	
	Confirmabilité	Empathie (révélatrice de l'expérience vécue par les acteurs)	Adéquation
	Réfutabilité		Enseignabilité

Source : Sara Dehbi (2019, p.8). Eléments de Réflexion sur les Positionnements, épistémologiques et méthodologiques en Sciences de Gestion.

En ce qui concerne notre mémoire, nous mobilisons le paradigme interprétativiste qui permet la compréhension approfondie de la réalité selon l'expérience vécue des participants de notre étude.

2.2 POSITIONNEMENT EPISTEMOLOGIQUE

Notre recherche a pour but de comprendre la perception des PAB en lien avec leur profession, de mettre en lumière les raisons de l'attraction pour cet emploi, de déterminer si la profession de PAB relève d'un travail vocationnel ou d'un travail instrumental. En effet, il s'agit d'une profession « essentielle » et en pénurie de main-d'œuvre, comme on l'a vu pendant la Covid-19. Il est donc important de connaître les perceptions de ces personnels de soins, de savoir ce qu'ils vivent en tant que PAB, et de tirer des recommandations. Pour ce faire, notre positionnement épistémologique est l'interprétativisme, notre but étant de comprendre la réalité que vivent ces personnes en se basant sur leur vécu. Le chercheur se doit d'inclure dans sa ligne de conduite les attentes, les intentions, les motivations des acteurs de sorte à pouvoir booster leur réalité (Lazzari, 2012).

Ainsi, deux critères importants sont à prendre en considération en ce qui concerne la recherche interprétativiste, ce sont : le caractère idiographique et l'aptitude d'empathie du chercheur. En effet, le caractère idiographique veut que le problème soit étudié dans le temps et dans son contexte, car la compréhension du problème provient du contexte. L'empathie qui est quant à elle la capacité de comprendre et de partager les émotions des autres, de se mettre à leur place et de cerner leur ressenti va permettre au chercheur d'accéder à la réalité telle qu'elle est expérimentée par les acteurs (Perret et Séville, 2007).

Ainsi des questions ont été produites au regard des critères énoncés ci-dessous : (Denzin, 1984) :

- L'interprétation formulée par le chercheur explique-t-elle l'expérience vécue ?
- Est-elle ancrée dans nos racines au regard du temps et de l'histoire ?
- Existe-t-il une logique dans l'interprétation que fait le chercheur ?
- L'interprétation donne-t-elle du sens au fait réel à l'étude ?

Nous avons donc tenu compte de ces critères dans notre étude tout en prêtant attention à la représentation des individus, leurs espaces professionnels (temps de travail) et personnels.

2.3 OBJECTIF DE RECHERCHE ET METHODOLOGIE

2.3.1 Objectif de recherche

La recherche scientifique a un but précis, celui d'apporter des réponses à des problèmes sociaux posés. Par ailleurs, définir l'objectif de recherche, c'est se créer une route de travail, un processus à suivre et à respecter, afin d'aboutir à une compréhension plus claire du sujet, et des résultats cohérents du problème à étudier.

L'objectif de recherche aussi appelé le but de la recherche permet de déterminer les étapes du procédé de recherche (Fortin et Gagnon, 2016). Selon ces auteurs, l'objectif guide la recherche de sorte à aboutir à des résultats fiables.

L'emploi de PAB étant un emploi du milieu de la santé et dans lequel règne une grande pénurie de main-d'œuvre, notre recherche a pour but de fournir une étude approfondie en lien avec cette profession dans l'optique de comprendre la perception des PAB en lien avec leur profession, de savoir, s'il s'agit d'un travail vocationnel ou d'un travail instrumental et de mettre en lumière les raisons de l'attraction pour cet emploi.

2.3.2 Méthodologie

Nous avons opté pour une méthode qualitative, en effet, « *L'analyse qualitative prend la forme de mots, d'expressions, de phrases, de propositions textuelles ou picturales exprimant un rapport de sens dans le moment présent du recueil* » (Paillé et Mucchielli, 2003, p.19).

2.4 LA POPULATION A L'ETUDE

Nos participants ont été choisis suivant la méthode de la « boule de neige » qui est la recommandation d'une personne à une autre (Lazzari Dodeler, 2012); c'est donc un échantillonnage par référence. Il est question d'obtenir grâce à l'un des participants, un autre ou plusieurs autres participants et ainsi de suite, afin de regrouper la totalité des personnes voulue pour réaliser la recherche.

La méthode boule de neige est aussi considérée comme, méthode d'échantillonnage non probabiliste qui est une méthode non aléatoire. Elle ne nécessite aucune base complète de sondage et est un moyen rapide, fiable et efficace de recueillir des données. Cependant, le

chercheur va tirer des conclusions en estimant que l'échantillon qu'il a choisi est représentatif de la population.

De ce fait, l'objectif étant de savoir si elle relève d'une vocation ou d'un travail instrumental, la population de notre étude, regroupera uniquement des PAB au nombre de quatre qui inclut des personnes de diverses origines, exerçant dans des organisations distinctes. C'est par le biais des premiers répondants que deux autres PAB nous ont été recommandés. Les critères qui ont permis la sélection de cette population sont :

- Être, PAB ;
- Être un homme ou une femme ;
- Avoir un statut légal au Canada ;
- Avoir l'âge requis pour exercer cette profession au Québec ;
- Parler la langue française.
- Avoir une expérience professionnelle d'au moins 1 an

2.5 METHODE DE RECUEIL ET TRAITEMENT DE DONNEES

2.5.1 Méthode de recueil de données

Cette partie présente la manière dont la collecte de données se fera pour la recherche. En effet, pour comprendre comment les PAB perçoivent leur emploi, nous réaliserons des entrevues individuelles qui auront lieu selon la disponibilité des participants et en toute confidentialité. Pour réaliser ces entrevues, nous avons élaboré un guide d'entrevue. L'entrevue sera administrée de manière semi-dirigée, de sorte à recueillir le maximum d'informations possible.

- Lettre de recrutement

Une lettre de recrutement aussi appelé appel à candidatures a été élaborée dans le but de faciliter le recrutement pour l'étude. Il s'agit d'une fiche rédigée par le chercheur sur lequel était marqué tout ce qui pouvait maintenir l'attention des personnes à s'intéresser à son étude et à lui fournir des pistes. Sur ce formulaire était indiqué : le titre du projet de recherche en grand caractère, car il doit être le plus attrayant possible, le nom du responsable du projet de recherche, et une description du projet de recherche et des candidats dont le chercheur a besoin pour son étude, pour finir, la formule de politesse suivie des coordonnées pour joindre le chercheur, il s'agissait de l'adresse courriel et du téléphone.

➤ Le guide d'entrevue

Nous avons élaboré un guide d'entrevue qui englobe des thèmes qui permettront de répondre aux questions de recherche, ces thèmes sont :

- Le portrait sociodémographique des participants ;
- L'historique de leur parcours professionnel ;
- Les études effectuées par ces derniers ;
- Les professions exercées dans le pays d'origine et au Québec ;
- L'expérience en tant que PAB ;
- Les conditions de travail actuelles ;
- Le climat de travail dans leur organisation, leur service ;
- La possibilité de conciliation, travail et vie personnelle ;
- Les perceptions de leur emploi actuel ;
- Les avantages sociaux.
- Les recommandations pour améliorer l'image de cet emploi

➤ Type d'entrevue

« L'entretien individuel, plus que tout autre dispositif, permet de saisir, au travers de l'interaction entre un chercheur et un sujet, le point de vue des individus, leur compréhension d'une expérience particulière, leur vision du monde, en vue de les rendre explicites, de les comprendre en profondeur ou encore d'en apprendre davantage sur un objet donné » (Baribeau et Royer, 2012, p.26)

C'est dire que le chercheur vit la réalité avec le participant vu que l'échange entre les deux va permettre au chercheur de comprendre le vécu du participant, son point de vue face à certaines situations et cela avec le plus d'explications. À ce moment, le chercheur aura le maximum d'informations à prendre en note pour la production de son étude.

Le type d'entrevue choisi est l'entrevue individuelle semi-dirigée qui est une entrevue au cours de laquelle les questions posées sont des questions ouvertes donnant le choix aux participants et au chercheur d'aborder aisément, de manière approfondie, chacun des thèmes qui lui seront présentés. Selon Paillé (1991, p.4),

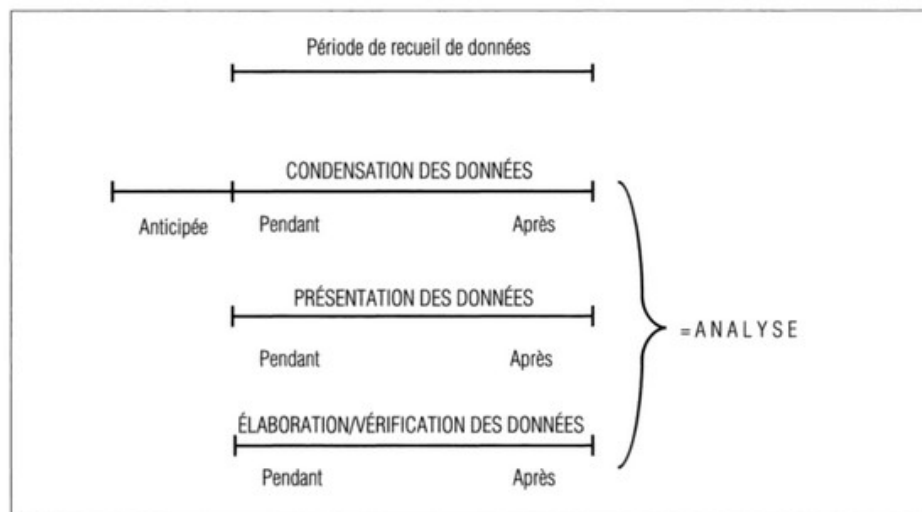
L'entrevue semi-directive est « semi-préparée, semi-structurée et semi-dirigée. Ce qui signifie que le chercheur prépare son entrevue, quoique de manière non fermée, qu'il propose un ordre des interrogations et guide la conversation, sans toutefois l'imposer. Bref, l'entrevue est préparée, mais elle demeure ouverte à la spécificité des cas et à la réalité de l'acteur ».

Pour cette recherche, nous avons réalisé quatre entrevues d'une durée de 45 minutes par participant, qui ont eu lieu soit par visioconférence via les plateformes Zoom et Teams, ou en présentiel dans le lieu de leur choix, tout cela en fonction de la disponibilité et volonté du participant. Avant l'entrevue, nous avons expliqué aux participants le but de cet entretien et demandé leur accord pour enregistrer l'entrevue afin de permettre une analyse cohérente des données. De plus, nous avons précisé aux participants que les données recueillies sont confidentielles.

2.5.2 Traitement des données

Après avoir défini le choix de la population étudiée ainsi que la méthode de collecte de données, il nous faut analyser les données obtenues. Cette partie de la recherche exige beaucoup de rigueur et de concentration de la part du chercheur. En outre, pour cette étape, nous nous sommes fiés aux étapes d'analyse définies par les auteurs (Miles et Huberman, 2003, p.27) :

Figure 2 : Composante de l'analyse de données : Modèle de flux.



Source : Miles et Hubermann (2003, p.27). Analyse des données qualitatives.

Ce qui signifie à travers ce schéma que l'analyse des données s'effectue selon trois procédés tels que la condensation des données qui comprend le codage et la réduction des données, la présentation des données et la vérification de ces données. C'est partant de cette affirmation qu'à la suite de l'entrevue nous avons jugé utile et nécessaire de recopier textuellement et minutieusement tous les échanges de sorte à éviter les erreurs et l'omission de certaines parties de l'enregistrement. Cela permet au chercheur de ne pas s'impliquer dans les propos évoqués par les participants lors de l'analyse. Au cours de l'entrevue, nous avons relevé tous

les détails remarqués chez chacun des participants tels que le ton de la voix, l'expression du visage, la gestuelle face à certaines questions et même les rires. Cela a permis au lecteur de vivre la recherche et de se sentir impliqué. Suivant l'analyse thématique pour notre étude, nous avons codé chaque entrevue réalisée de sorte à ne pas se tromper. Nous avons écouté à plusieurs reprises les enregistrements de chaque entrevue de sorte à cerner la pensée de chacun des participants et à relever les thématiques en lien avec notre problématique et notre objectif de recherche. Il faut préciser que le plus difficile dans le choix de cette méthode qualitative est la quantité énorme d'informations dont dispose le chercheur.

2.6 JUSTIFICATION DE LA RECHERCHE

Cette étape est scindée en deux (2) volets : la pertinence scientifique et la pertinence sociale de la recherche.

2.6.1 Pertinence scientifique

Cette recherche est importante pour tous domaines, car elle présentera un corps de métier souvent méprisé ou mis à l'écart du fait des préjugés qui y sont posés. Cette recherche apportera sa pierre à l'édifice par ses données recueillies tout en éclairant plusieurs sciences d'études sur les différentes perceptions ou caractérisations que peut avoir la profession de préposés aux bénéficiaires et ce qui attire les personnes à exercer cette profession.

2.6.2 Pertinence sociale

Le réseau de la santé ne se limite pas qu'aux médecins ou aux infirmiers, il y a aussi d'autres professions cruciales et importantes pour répondre aux problèmes de santé de la population comme celle de PAB. De ce fait, cette recherche est pertinente dans le sens où elle permet d'éclairer cette profession et d'émettre des recommandations sur celle-ci, étant donné l'évolution du vieillissement de la population donc d'un besoin plus grand encore de cette main-d'œuvre.

2.7 ÉTHIQUE DE LA RECHERCHE

Pour un meilleur suivi de toutes les recherches qui impliquent les êtres humains et qui ont lieu à l'UQAR, le comité d'éthique de la recherche (CER) a mis en place la politique EPTC2. Elle désigne l'énoncé de politique des trois conseils de l'éthique de la recherche sur les êtres humains. Cette politique appartient aux trois organismes de recherche fédéraux que sont le CRSH (le conseil de recherche en sciences humaines du Canada), le CRSNG (le conseil de recherche en sciences naturelles et en génie du Canada), et le IRSC (Instituts de recherche en santé du Canada). C'est le document sur lequel doit s'appuyer toute recherche provenant du Canada ou de l'extérieur par des chercheurs qui sont sous la tutelle de certaines institutions et qui bénéficient des financements admissibles par les organismes fédéraux.

De plus, tous les chercheurs ayant un projet de recherche ont l'obligation de respecter les règles établies dans le guide, cela permettra de protéger les participants à la recherche tout en leur reconnaissant leurs droits et en leur accordant un bien-être tout au long de l'étude. C'est alors que cette recherche avec pour titre : « l'attraction des PAB (PAB) : un travail vocationnel ou instrumental ? » s'est appuyée sur les règles de l'EPTC2, telles que le consentement libre et éclairé, le respect de la dignité humaine, le respect de la vie privée, la confidentialité.

Toute recherche incluant des êtres humains doit se faire dans le respect des critères éthiques établis par le comité d'éthique de recherche. C'est pourquoi une demande d'un certificat éthique a été déposée auprès du comité d'éthique de la recherche de l'Université du Québec à Rimouski, le 2 avril 2024. Le certificat éthique permet de débiter la recherche sur les êtres humains et de commencer les entrevues. Celui-ci a été émis ce 17 juin 2024 par le CER de l'UQAR.

Pour la méthode qualitative choisie et les entretiens semi-dirigés réalisés, le consentement de chacun des participants se devait d'être libre et éclairé. Cela a été approuvé par le comité éthique.

Avant chaque entrevue, les participants ont reçu un formulaire appelé formulaire d'information et de consentement (FIC) décrivant l'aspect éthique de la recherche et tous les paramètres de confidentialité émanant de cette recherche. Le chercheur a expliqué aux participants que la cueillette d'informations se fait dans le respect de la vie humaine, de la vie professionnelle et personnelle du participant. Les données recueillies sont confidentielles. Le chercheur a apporté certains éclaircissements sur les différentes interrogations des participants. De plus il a fait mention du retrait volontaire des participants à tout moment. En vue de respecter la confidentialité, le chercheur a mentionné aux participants que leurs identités ne seront pas dévoilées et qu'il les identifiera par des lettres.

En somme, toute recherche se doit de suivre un cheminement bien précis pour aboutir à des réponses concrètes. Ainsi, nous avons opté pour une recherche qualitative avec une réalisation d'entrevues semi-dirigées, pour connaître et comprendre le vécu des personnes à l'étude, par des mots, des expressions, etc. En outre, nous avons choisi comme paradigme épistémologique l'interprétativisme qui permet une interprétation de la réalité que vivent les participants tout en faisant preuve d'empathie, en partageant les émotions des participants.

Ayant ainsi présenté toutes les étapes de notre démarche et les éléments qui ont poussé notre choix méthodologique, nous présentons le chapitre suivant qui est la présentation des résultats et la discussion de ces résultats.

CHAPITRE 3

RÉSULTATS ET DISCUSSIONS

Dans ce chapitre, nous présentons nos résultats de recherche, ensuite nous procédons à la discussion de ceux-ci en lien avec l'état des connaissances sur le sujet, enfin nous ferons une synthèse des résultats.

3.1 PRÉSENTATION DES RESULTATS

Quatre PAB ont participé à l'étude. Tous ces PAB ayant pris part à cette étude exercent dans diverses organisations. Certains travaillent dans des résidences privées pour aînés, d'autres travaillent dans les CHSLD, et certains proviennent des agences.

Pour la réalisation de cette étude, ces PAB ont été interrogés dans une entrevue préalablement préparée par l'étudiante chercheuse. Chacun des PAB avait un rendez-vous préalablement défini pour faire l'entrevue.

Pour revenir à notre objectif de recherche, il est question de comprendre les perceptions des PAB en lien avec leur profession. De comprendre, s'il s'agit d'un travail vocationnel ou d'un travail instrumental et de mettre en lumière les raisons de l'attraction pour cet emploi.

Ci-dessous, nous présentons le portrait sociodémographique des participants.

Tableau 5 : Portrait des participants

Participants	Âge	Origine	Sexe	Statut familial	Ancienneté	Statut
Participant A	36 ans	Kinshasa	Masculin	Célibataire sans enfant	10 ans	Résident permanent
Participant B	27 ans	Côte d'Ivoire	Masculin	Célibataire sans enfant	1 an	Étudiant étranger
Participant C	40 ans	Congo	Masculin	Marié, père de 2 enfants	4 ans	Résident permanent
Participant D	33 ans	Québec	Féminin	Célibataire sans enfant	7 ans	Québécoise

Il s'agit de quatre personnes qui sont PAB, dont l'âge est compris entre trente et quarante ans. Elles sont d'origines diverses, de sexe différent, une ancienneté de travail qui varie de 1 à 10 ans. Ces personnes représentent la population à l'étude de cette recherche.

3.1.1 Formations des PAB

Nos participants ont chacun présenté l'emploi qu'ils exercent en fonction de leurs réalités et des formations effectuées pour pouvoir intégrer ce corps de métier.

En effet, comme tout emploi surtout relevant du domaine de la santé, il faut une formation adéquate, suivie d'évaluation, et l'obtention d'un diplôme attestant qu'ils sont aptes à exercer cette profession.

➤ **Les formations suivies**

C'est en cela que le participant A dit :

« Les deux premières années que j'ai commencé à exercer cela en fait j'exerçais ça, mais j'avais suivi des formations qui m'ont pris 2 semaines, 3 semaines de formation, mais j'avais déjà commencé à exercer cette fonction-là. [...], Mais après un certain temps j'ai suivi des formations appropriées sur cela, et maintenant ça fait même 7 ans, 8 ans que je fais ça par rapport aux formations que j'ai suivies, par rapport aux rôles de PAB. Au début, j'ai suivi une formation qu'on appelle RCR (Réanimation Cardio-respiratoire) pendant 2 mois et une autre formation qu'on a appelée PDSB (Principe pour le déplacement sécuritaire des bénéficiaires). Les 2 formations je les ai faites en 2016 cela a duré un (1) mois. Je travaille comme PAB depuis 10 ans aujourd'hui. La dernière formation que j'ai suivie c'était une formation qui m'a pris 6 mois ; je dirai que c'est avec cette formation, que j'ai vraiment eu une attestation de PAB à l'intérieur de cette formation il y avait euh... une formation qu'on appelait assistance des personnes âgées c'est-à-dire comment assister les personnes âgées. Dans cette formation il y avait beaucoup de choses comme des formations qui parlaient des infections c'est-à-dire des infections dans une résidence pour personne âgée, comment faire la gestion de personne et il y avait des choses comme, comment déplacer les gens d'une manière sécuritaire, le principe de déplacement. Il y a une formation qu'on appelait l'administration des médicaments parce que lorsque tu travailles comme PAB. Tous ces aînés-là, ils ont des médicaments qu'ils prennent chaque jour, il faut savoir comment les administrer tous ces médicaments ». (Extrait 1, participant A, 36 ans, célibataire).

Le participant B explique que :

« Je suis diplômé en maîtrise professionnelle en banque finance et assurance dans mon pays. Au Québec, je suis PAB et aussi agent administratif dans un CISSS. Pour être préposé.es, je n'ai pas suivi de formation à proprement dit, mais j'ai eu à faire des certifications qui me permettent d'exercer cette profession c'est-à-dire le RCR, la loi 90 et le PDSB (permet de savoir comment déplacer le résident pour lui donner des soins. Ces formations, je les ai faites en 1 mois [...]) ». (Extrait 2, participant B, 27 ans, célibataire).

En ce qui concerne le participant C :

« J'ai suivi une formation de six mois. En tout cas depuis l'obtention du diplôme de préposé.es et [...] on continue à suivre des... je dirais des rappels de formation sur euh... surtout pendant la pandémie où on nous a bombardé des formations sur l'hygiène des mains, l'hygiène de l'environnement on fait des rappels de formations pour le secourisme et la

réanimation cardio-respiratoire et toutes ces affaires-là travailler dans la santé c'est comme demeurer étudiant à vie ». **(Extrait 3 participant C, 40 ans, marié).**

La participante D informe :

« J'ai fait ma formation en 2010 donc j'ai eu mon premier emploi dans le domaine en 2011 et j'exerce depuis 2011. Mais j'ai eu certaines années entre ça que j'ai fait d'autres emplois, mais je vous dirai qu'en tout ça fait à peu près (elle réfléchit) j'ai fait en tout depuis 2011, 7 ans à peu près comme proposé.es aux bénéficiaires. J'ai fait le plus gros cours dans le domaine c'est le diplôme d'études professionnelles en assistance aux bénéficiaires en établissement de santé euh... C'était à l'époque, je sais pas actuellement, mais à l'époque c'était sept mois en tout, les stages inclus dans les sept mois ». **(Extrait 4, participante D, 33 ans, célibataire).**

Chacun des répondants a intégré la profession de manière particulière, l'un d'eux a commencé à exercer la profession sans avoir de certification et les trois autres avaient suivi des formations pas forcément identiques, cependant, tous ont continué de suivre des formations au fil du temps.

3.1.2 Les horaires de travail

Chaque organisation fonctionne différemment et formule divers horaires de travail. Concernant les PAB qui travaillent pour les agences, ces derniers sont transférés d'une organisation à une autre pour y travailler, ils n'ont donc pas d'horaire fixe et peuvent être amenés à exercer dans des lieux différents ; cela peut avoir un impact sur les travailleurs, et ces derniers ont fait part de cela lors de l'entrevue.

« C'étaient des quarts de 8 h, soit tu commences à 8 h, tu finis à 16 h ou tu commences à 16 h et tu finis à Minuit. Si tu commences à minuit, tu finis à 8 h, ça dépend du besoin qui se présente dans les résidences. Ces quarts étaient épuisants, car le problème avec l'agence c'est qu'on ne t'envoie pas dans une même résidence » **(Extrait 5, participant A, 36, célibataire).**

Le participant C déclare :

« Beinh... Dépendamment des endroits où j'ai travaillé, je dirai que c'est plutôt à (xxx) que j'avais un horaire un peu atypique, mais euh... les horaires typiques, c'est jour, soir, nuit. Donc euh... par exemple, je commence le travail pour le quart de jour, à 6 heures

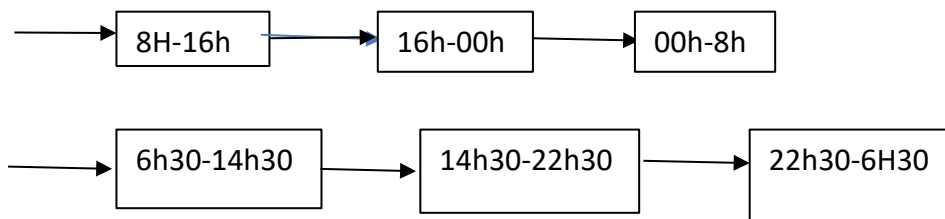
et demie du matin jusqu'à 2 heures et demie du soir pour les quarts du soir c'est de 2 heures et demie du soir jusqu'à 10 heures et demie du soir, pi... Pour les quarts de nuit c'est de 10 heures et demie jusqu'à 6 heures et demie le matin. Donc euh... C'est ça » (Extrait 6 participant C, 40 ans, marié).

Certains répondants ont estimé que les horaires de travail variaient dépendamment de l'organisation pour laquelle ils travaillent. Ceux qui se trouvaient dans les résidences pour aînés avaient des horaires allant de 6 h 30 à 14 h 30, de 14 h 30 à 22 h 30 et de 22 h 30 à 6 h 30.

Les deux autres répondants, le participant B et la participante D ne font que des quarts de travail de soir et donc de 8 h à 16 h et se sentent bien là-dedans

En somme, dans ce corps de métier, il existe plusieurs quarts de travail étant donné qu'il s'agit d'un emploi du secteur de la santé, qui consiste à porter assistance aux personnes dans le besoin.

➤ ***Les différents quarts de travail de nos répondants :***



3.1.3 Tâches effectuées dans la profession de PAB

Il est question de relever ce qu'un PAB fait durant son quart de travail. Pour le participant B, il s'agit de plusieurs tâches :

« Dans le fond, dans le métier de PAB, il y a des quarts de travail et les tâches sont différentes en fonction du quart de travail. Moi le quart que je fais c'est le quart de soir, et celui de nuit. Donc le quart de soir quand j'arrive je dispose les éléments qu'il faut pour faire le souper puisque j'ai la loi 90. C'est moi qui fais les médications et les soins, je prends les piluliers et mon F-ADN et je dispatche les pilules. Les pilules sont écrasées pour les

résidents qui n'arrivent pas à avaler les pilules ; je les écrase, je les identifie et je les mets dans leur soupe pour leur donner. Après ça, je vais procéder à ce qu'on appelle l'élimination, en effet l'élimination c'est de changer les protections des résidents et de leur faire un bref toilettage et de leur mettre un pyjama ensuite, je pose les résidents au salon, j'essaie de les divertir et je passe à ce qu'on appelle la collation. Pendant la collation je leur fais passer leur pilule du coucher, et après ça aux environs de 20 h tous les résidents vont se coucher. Chaque 1 h de temps je fais une tournée dans chaque chambre pour vérifier si les résidents dorment jusqu'à 0 h et je rentre chez moi ». **(Extrait 7, participant B, 27 ans, célibataire).**

À la question de savoir comment se passe une journée en tant que PAB, le participant C dit :

« Benh... Cela dépend du quart. Pour les quarts de jour le travail de PAB commence par donner des soins d'hygiène aux résidents, ou euh... aux patients, ça veut dire laver son corps, changer sa culotte d'incontinence fécale en tout cas s'il en a, l'habiller, l'aider à s'habiller et le préparer pour le déjeuner. Pour d'autre, c'est carrément un bain, une douche, ou on l'accompagne dans une salle de bain, on le lave, mais vraiment complètement avec de l'eau, pi euh... on l'habille, on le prépare pour le petit déjeuner ; pis après euh... Le déjeuner pour certains résidents puis c'est une sieste, soit on le retourne dans son lit pour faire une sieste ou euh... beh là c'est plus dans les CHSLD ou moi j'ai travaillé, pi après la sieste, s'il n'y a pas d'activités occupationnelles pour les résidents bah... après la sieste viendra l'heure du diner. Benh... On les ramène dans la salle à manger, on les prépare pour le diner, ils mangent. On les prépare encore pour une sieste, bien évidemment, on va vérifier leurs culottes d'incontinence, s'ils ne sont pas corrects on les change et on les laisse se reposer. L'équipe du soir quand ils viennent beinh... c'est eux qui vont lever les résidents qui sont "couchés" pour leur sieste, ils vont les lever, les préparer pour le souper, s'il n'y a pas d'activité occupationnelle, une sortie, un spectacle, une messe pour certains ou un barbecue beh... ils vont rester là pour le souper on va les aider à s'alimenter. Et après le souper on leur donne une collation ; des biscuits, des jus, des crémeries, des affaires de même, et après on les prépare pour le coucher, et voilà... C'est pratiquement ça la journée d'un préposé aux bénéficiaires dans un CHSLD » **(Extrait 8, participant C, 40 ans, marié).**

C'est en quelque sorte une routine chaque jour. Les PAB sont ceux qui assurent la propreté, l'alimentation, le repos des résidents à leur charge.

La participante D décrit que :

« Moi actuellement je travaille de soir donc je peux vous expliquer à peu près la routine de l'emploi de préposé.es de soir à la résidence ou est-ce que je travaille, dans le fond nous on débute à quinze heures (15 h) et puis euh... de quinze heures à seize heures on a de l'organisation à faire un petit peu. On classe de la médication pour les heures de souper et pour le coucher, on prépare aussi les commandes de cabaret pour ceux qui mangent aux chambres pour le déjeuner du lendemain, donc c'est nous qui appelons les résidents, on prend leurs commandes, ce qu'ils veulent manger pour le déjeuner le lendemain matin et ensuite à partir de seize heures euhh. De seize heures à dix-huit heures c'est l'heure de

souper donc nous dans la résidence on a à peu près cent quatre-vingts résidents donc c'est pour ça qu'il y a deux heures de repas différentes ensuite à partir de dix-sept heures on fait la tournée du soir donc on passe la médication, on fait des soins d'hygiène, on assiste les gens qui ont besoin de l'être pour se mettre en pyjama et tout ça, et puis par la suite entre neuf et onze heures, entre 21 heures à 23 heures, on reste disponible. Si les résidents ont besoin de nous ils peuvent nous appeler, s'il y a des chutes on va aux chambres on aide les gens à se relever on leur prodigue les soins nécessaires, c'est ça à peu près la routine de soir que nous on a » (Extrait 9, participante D, 33 ans, célibataire).

Le participant A a effectué chacun des quarts de travail propre à un PAB tel que le quart de nuit, le quart de jour, le quart de soir. Ce dernier nous explique que :

« Ça dépend des trois quarts. Le premier quart c'est de 8 h à 16 h le matin il y a une façon dont il agit de 16 h à minuit il y a une façon dont il agit et de minuit à 8 h il a sa façon donc je commence par le premier quart :

— La première des choses c'est d'aider les personnes qui ne peuvent se lever du lit. Il y a certains qui ont déjà reçu leurs soins, leur hygiène du matin, c'est-à-dire on a essuyé leurs visages et débarbouiller, on les emmène, on leur change les habits, car ils étaient en pyjamas, en robes de nuits. On leur met des habits normaux avec lesquels ils passeront toute la journée, et vers 8 h 30 on les envoie à la salle à manger pour qu'il puisse prendre leur petit déjeuner. On donne le déjeuner à tout le monde, mais il y a des personnes qui ne sont pas totalement autonomes, on prépare le petit déjeuner pour eux, mais il y en a qui sont autonomes, on dépose leur toast beurre margarine puis ils se débrouillent. On donne aussi les médicaments à ceux qui en prennent le matin. On fait le lavage complet des résidents du jour. Et cela se fait une fois par semaine ça prend 30 min et c'est différent du débarbouillage, dès qu'on finit cela les résidents sont assis. À 11 h 30 c'est l'heure du diner, il y a la nourriture qui vient de la cuisine centrale déjà préparée ; préalablement, on demande souvent les goûts des personnes, car il y a toujours deux sortes de plats, il y a toujours des choix entre le poulet, les pâtes, la viande, lorsqu'on va avoir tous ses choix là, on emmène ça à la cuisine et à 11 h 30 la cuisine nous envoie des plats. À ce moment on envoie tous les résidents à la salle à manger et on donne à chacun leur repas. On donne aussi les médicaments de ceux qui doivent prendre à leur du diner. De 12 h à 13 h c'est la sieste il y a certaines personnes âgées qui vont dans leur chambre à 14 h c'est la collation qu'on leur donne, des petits biscuits des petits bonbons tout ça. À 15 h on peut organiser des activités puis c'est à ce moment qu'on finit notre quart de travail.

— De 16 h à minuit : celui qui rentre à 16 h la première chose à faire c'est de ramener tous les résidents à la cuisine, car il y a le souper qui est arrivé et on leur donne leur souper. Dès qu'ils finissent de manger, on les laisse se reposer pendant 30 minutes une heure de temps, on en profite pour donner les médicaments de ceux qui ont des médicaments à prendre ; vers 18 h on commence à leur donner leur hygiène c'est-à-dire on commence à les débarbouiller

enlever la "saleté" de la journée et on commence à tous les changer pour les mettre en pyjama et robe de nuit, vers 19 h 30 on leur donne de petites collations, et vers 20 h, on commence à aller déposer chacun dans sa chambre, mais il y a d'autres qui n'arrivent pas à dormir avant minuit, on reste avec eux jusqu'à 22 h, 23 h, on commence à éteindre les lumières pour que ça les motive d'aller dormir et à minuit, je finis mon quart, j'établis tous mes rapports quels sont les gens à qui j'ai donné la médication, les médicaments. Je finis ma journée avec un petit rapport s'il y avait des cas spécifiques que j'ai rencontrés si quelqu'un avait la gastro je note ça, car l'infirmière peut passer vérifier c'est comme ça que je termine ma journée. Mais avant de quitter, il faut que la personne qui rentre de minuit à 8 h soit là sinon tu ne peux pas rentrer, c'est ce qui m'est arrivé aujourd'hui, j'ai fait des heures supplémentaires, car la personne qui devait prendre la relève n'est pas rentrée.

De minuit à 8 h, dès que j'entre à minuit en tant que préposé aux bénéficiaires la première des choses c'est de me renseigner chez la personne qui a travaillé au quart de midi pour savoir s'il y avait des particularités, lire les rapports, dès que je prends possession de mon rapport je dois commencer ce qu'on appelle la tournée, la tournée c'est quoi ? C'est que je dois faire un tour pour voir si tous les résidents dorment, car il y a des résidents qui ne dorment pas, ils sont dans leurs chambres en train d'écouter la télévision, tu ne peux pas le forcer, tu peux juste lui dire tout simplement d'aller dormir, mais s'il refuse tu n'as pas à le brutaliser. Et les tournées on les fait chaque heure ou soit une fois toutes les 2 h ça dépend de celui qui travail, c'est pour voir si le résident respire, s'il est en vie, parce qu'il y a des cas où la personne va dormir et elle meurt, tu dois vérifier si la personne est en bon état. Et pendant la nuit, on ne dort pas, on lave les habits, on fait aussi un entretien des lieux, essuyer les tables, les cafetières, préparer le petit déjeuner du matin pour ceux qui vont rentrer le matin c'est-à-dire dresser les tables à manger, et la nuit il faut aussi aider les résidents qui n'arrive pas à aller aux toilettes il faut les accompagner, vérifier si d'autres ont fait pipi la nuit, il faut le changer » (Extrait 10, participant A, 36 ans, célibataire).

Nous remarquons que les tâches de travail dépendent des quarts de travail à faire. Ceux qui travaillent de jour ont des tâches différentes de ceux qui travaillent de soir et de nuit. Le participant B fait des quarts de soir et de nuit il s'occupe de donner la médication et veiller à endormir les résidents, notre participante D travail de soir et en plus de la médication qu'elle donne elle fait la commande des cabarets pour les résidents qui aimeraient manger en chambre et se prépare ensuite pour la toilette des résidents avant de les accompagner au lit. Le participant C, lui, fait beaucoup les quarts de jours et ses tâches commencent par le fait de débarbouiller les résidents avant de les porter à la salle à manger et ensuite leur donner leurs bains ; après cela, il essaie de trouver des activités pour occuper les résidents. Le participant A, confirme qu'il a déjà effectué tous ses quarts c'est-à-dire jour, soir, nuit et donc

toutes les tâches qui sont incluses dans chacun de ses quarts. Pour le participant A, il fallait prendre soin des effets du résident, laver ses habits, dresser son lit, nettoyer sa chambre et désinfecter. Ensuite, préparer le petit déjeuner et leur donner la médication, vérifier si tous les résidents vont bien et que personne n'a pas un malaise ; faire le point auprès de l'infirmier de garde. Il faut aussi préparer les collations à donner à chacun des résidents avant le plat du jour. Toutes ses tâches apparaissent comme indispensables à la vie des résidents et patients.

3.1.4 Climat de travail

Le climat de travail est un point à ne pas sous-estimer dans les organisations. Le climat de travail c'est l'atmosphère de travail, c'est à dire l'ambiance dans laquelle se passent les rapports entre collègues de travail, les résidents, le gestionnaire. Il s'agit donc des perceptions des employés en lien avec leur environnement de travail.

À la question de savoir comment était le climat de travail, les participants ont chacun donné leurs avis en fonction de leur vécu.

Pour le participant A, le climat est abordable, mais comporte parfois des tensions. Pour être plus explicite, il rapporte ceci :

« Le climat est cordial, mais il arrive des moments aussi où il y a des tensions, car il y a des incompréhensions. Et surtout quand il arrive des gens qui travaillent avec les agences, on ne se connaît pas, mais on est obligé de travailler ensemble. Il y a aussi certaines personnes avec qui on travail, mais on n'a pas suivi les mêmes types de formations donc il y a des personnes qui sont rapides et d'autre pas du tout. Ça peut causer des frustrations par rapport à certaines personnes qui voient qu'eux ils travaillent plus que les autres. Ces éléments-là occasionnent un climat de tension entre les employés, mais on est obligé de régler ça, sinon on ne sera pas en mesure de bien s'occuper des résidents » (Extrait 11, participant A, 36 ans, célibataire).

Pour ce dernier, le climat de travail peut fluctuer en fonction de la provenance des collègues (agences) et de leurs formations.

Le participant B quant à lui estime que :

« Le climat de travail est enthousiaste, nous travaillons avec des personnes âgées, notre devoir est de les accompagner dans leur bien-être quotidien, nous avons donc l'obligation d'être joyeux afin de leur véhiculer la bonne humeur, la joie et le bonheur » **(Extrait 12, participant B, 27 ans, célibataire).**

On retient que pour certaines personnes, le patient prime et il règne une sorte d'obligation de le rendre heureux.

Pour le participant C : *« Ça dépend des endroits où vous passez et ça dépend aussi de vous-même parce que moi je dis toujours dans le domaine professionnel le savoir-faire ne suffit pas, il faut aussi le savoir-être. Quand vous avez votre savoir-faire si vous avez votre savoir-être et que les autres ont la même chose benh... Ça garanti une belle ambiance au travail, mais malheureusement on peut rencontrer des collègues qui... qui ont malheureusement institué une ambiance toxique au travail hélas. C'est dans n'importe quel domaine de la vie, pas que dans la santé que ces choses-là peuvent arriver où l'ambiance n'est pas bonne, mais présentement là où je travaille je peux dire qu'on a une belle ambiance de travail et que ça donne envie d'aller travailler chaque jour »* **(Extrait 13, participant C, 40 ans, marié).**

Ce participant appuie sur l'importance du savoir-faire et du savoir-être des PAB dans la profession, ce qui joue un rôle important sur l'ambiance de travail, donc le climat de travail.

En somme, le climat de travail, selon les participants, diverge d'une organisation à une autre. Par ailleurs, il importe de connaître le volet rémunération d'un PAB, car cela n'est pas à négliger, vu que la rémunération fait partie intégrante d'un travail.

Durant les entrevues, les participants ont estimé ne pas être rémunérés à leur juste valeur, car « ils en font beaucoup pour en recevoir peu », terme qu'ils ont employé pour exprimer leur ressenti. Voyons quelques propos sur le sujet dans le sous-point suivant.

3.1.5 Rémunérations et avantages sociaux

Pour certains participants, la rémunération n'est pas égale aux efforts fournis. Pour d'autres, il faut travailler avec les agences pour recevoir plus. En revanche, les agences ne prévoient pas de primes, d'épargnes pour retraite, ou pour les vacances, ni de syndicat pour défendre les causes de ses employés.

➤ Rémunération des PAB.

« D'emblée, je dirai honnêtement que la rémunération n'est pas conséquente pour le travail que les proposé.es font, non ! Je dirais non. On devrait euh statuer les choses sur les nombres d'heures que les préposé.es passent avec les résidents ou les patients. Ce sont les personnes qui passent le plus des temps avec les patients que quiconque dans les domaines de la santé. C'est eux qui passent les plus de temps avec les patients ; plus que les infirmiers, les infirmiers auxiliaires, le médecin, les technologues... Tous... Ce sont les personnes qui sont les plus proches, je dirais même les plus intimes avec les patients c'est eux qui connaissent le mieux les... les patients. Mais dans la hiérarchisation salariale, les facteurs de la santé c'est eux qui sont les moins payés et donc euh... C'est pour dire que c'est vrai les salaires qu'on... qu'on gagne ça nous permet quand même de vivre, de payer nos impôts, de payer nos factures, mais cette rémunération n'est pas représentative du travail qu'on... qu'on donne, des services qu'on donne aux bénéficiaires les résidents ou les patients. Aujourd'hui pour les PAB c'est entre 25 et 30 \$ de l'heure » (Extrait 14, participant C, 40 ans, marié).

La participante D ajoute : *« [...] C'est sûr que non, elle n'est pas conséquente. Moi actuellement je travaille dans le domaine privé dans une résidence privée c'est certain qu'au privé les salaires sont quand même beaucoup plus bas qu'au public. Actuellement, depuis quatre ans, il y a une prime de 4 \$ dollars de plus de l'heure, une prime gouvernementale. Ce qui fait que notre salaire devient plus intéressant ; c'est sûr que sans prime gouvernementale je crois que notre salaire..., je considère qu'il serait trop bas pour le travail qu'on effectue parce que sans la prime on n'est pas beaucoup plus haut que le salaire minimum au privé » (Extrait 15, participante D, 33 ans, célibataire).*

Pour le participant C, la rémunération n'est pas représentative du travail effectué. La participante D estime, tout en tenant compte des 4 dollars de plus accordés dans le public, que le travail effectué est supérieur au salaire perçu.

Aussi, l'envie de vouloir travailler pour les agences de placement se présente parfois chez certains, le participant A l'explique :

« Rémunération... je pourrais dire qu'on a été un peu heureux au moment du COVID, car au moment de la COVID-19, le gouvernement nous ajoutait un 4 \$ de plus, mais depuis qu'il y a plus de COVID on ajoute plus cette rémunération. Je pourrais dire qu'au début le travail de préposé.es ça a commencé à payer 17 \$, puis avec les 4 \$ du gouvernement ça faisait 21 \$. Et certaines personnes s'acharnaient pour travailler la nuit parce que la nuit on donne encore 1 \$ de plus c'est ce qui décourage certaines personnes à abandonner ce métier pour aller faire le métier d'entretien ménager qui est payé parfois 19 \$. Ce qui nous donne parfois l'envie d'aller travailler pour les agences, c'est parce qu'au niveau des agences on paie 35 \$ l'heure et aussi on paie leur logement et même leurs transports tu vois ce qui crée

une certaine frustration, car on fait le même travail. Mais si tu travailles dans l'entreprise, comme présentement moi on me paie comme 25 \$ l'heure, raison pour laquelle moi j'évite les heures supplémentaires, car notre salaire est bas par rapport à celui des agences. Présentement le salaire est de 21 \$ dans certaines résidences, puis de 25 \$ lorsque tu es pour le compte du gouvernement... ; à moins que tu travailles pour le compte d'une agence ou tu sois payé 35 \$ et que tu as certaines primes de logement et de transport. Ou soit faire des heures supplémentaires chaque jour, mais à ce moment-là tu ne verras pas tellement ta famille » (Extrait 16, participant A, 36 ans, célibataire).

Le participant A, exprime son ressenti vis-à-vis de cette discrimination salariale concernant le salaire des PAB provenant des agences qui est plus élevé avec des primes, comparées à celui des PAB des organisations qui est moins élevé. Il prétend que pour le même travail et la même fréquence de travail, ils doivent tous percevoir le même salaire au risque d'être frustrés et de se sentir lésés. De plus, le participant A explique que pour des personnes qui ont des enfants, ce n'est pas facile de prendre en charge toute une famille. Pour quelqu'un qui est marié, il faudrait que son conjoint ou sa conjointe travaille à son tour ; sinon il serait obligé de travailler deux fois plus en faisant des heures supplémentaires, ou soit travailler pour le compte d'une agence vu que ces dernières versent des primes de logements et de transport. Mais à ce moment-là, le PAB s'éloigne de sa famille et n'aura plus de temps ni pour sa femme ni pour voir ses enfants. Ce qui rend le travail pénible et la vie familiale aussi.

Lors de l'entrevue, si pour certains participants cette rémunération n'est pas suffisante, pour d'autres elle l'est, nous dit le participant B :

« Au regard des salaires, dans d'autres boulots je pense que l'emploi de PAB est un emploi où la rémunération est quand même est correcte qui part jusqu'à 25 \$ de l'heure contrairement aux autres boulots qui sont souvent à 16 \$ 17 \$. Un PAB peut facilement commencer avec un salaire de base de 20 \$ et au fur et à mesure qu'il acquiert des expériences, son salaire augmente » (Extrait 17, participant B, 27 ans, célibataire).

Pour le participant B, c'est un salaire conséquent, étant donné qu'il n'a pas d'enfant et de conjointe, il se sent heureux avec cette paie.

➤ Avantages sociaux.

En plus de la rémunération, il y a d'autres avantages comme être syndiqué, des épargnes pour la retraite et les vacances, les congés maladie parfois payés.

Le participant B énonce que :

« Effectivement, nous sommes syndiqués et à chaque paie il y a des retenues sur nos salaires, pour la préparation de la retraite. Si jamais tu ne fais pas une longue carrière jusqu'à ta retraite lorsque tu démissionnes, cet argent te revient de droit » **(Extrait 18, participant B, 27 ans, célibataire).**

Cet avis est différent de celui du participant C qui affirme que :

« Euhhh... Il y en a effectivement pour ceux qui travaillent pour le CISSS directement, mais pour nous autres qui travaillons par exemple pour des agences de placements privés, les avantages sociaux il n'y en a pas... euh... Et donc de ce fait je dois me débrouiller tout seul pour me préparer moi-même ma retraite puis euh ce n'est pas toujours évident » **(Extrait 19, participant C, 40 ans, marié).**

Prenant en compte l'avis de la participante D, celle-ci déclare :

« Malheureusement au privé c'est sûr que je n'ai pas fait toutes les résidences privées, mais en général il n'y a pas d'avantages sociaux comparativement au domaine public si je prends pour exemple la résidence ou est-ce que je suis on n'a pas d'assurance privée on n'a pas de fonds de pension donc c'est certain qu'au niveau avantages sociaux, le public en a beaucoup plus [...] Oui on est syndiqué à la résidence oui ça ce sont des avantages sociaux qu'on a. À part cet avantage-là moi ce que je j'aime de la résidence ou est-ce que je suis c'est que je trouve qu'ils sont quand même assez à l'écoute de nos disponibilités, sur quel quart de travail on préfère travailler, ils sont à l'écoute si on a des demandes de congé à faire ou des échanges et tout ça c'est sûr que tout est dans l'équilibre c'est sûr qu'ils ne peuvent pas nécessairement tout accorder, toutes nos demandes, mais je trouve que la direction est à l'écoute. Et ça, je trouve que c'est plus un environnement un peu plus familial que... qu'au public c'est un avantage du pourquoi j'ai accepté d'avoir un salaire moindre et moins d'avantages sociaux pour une meilleure qualité de travail à mes yeux » **(Extrait 20, participante D, 33 ans, célibataire).**

Ainsi, nous référant aux dires de nos participants, nous remarquons que les avantages sociaux, les perspectives de carrière diffèrent lorsque l'organisation est publique ou privée. Ceux travaillant pour les agences de placement ne bénéficient pas d'avantages sociaux et ne sont pas syndiqués, alors que ceux travaillant dans les organisations publiques ont des épargnes pour préparer la retraite, des vacances payées, et sont syndiqués. En plus des agences, certaines organisations ne prévoient pas d'avantages sociaux pour leurs employés.

En outre, la flexibilité de travail offerte à la participante D montre l'importance de cette dernière pour concilier la sphère professionnelle et privée plus importante à ses yeux que l'obtention de nombreux avantages sociaux.

3.1.6 Perception de l'emploi par les PAB participant à l'étude.

Avant d'intégrer un emploi, chacun possède une vision de celui-ci, le plus souvent cette vision peut être positive ou négative et même faire partie des éléments pouvant susciter plus d'engouements à vouloir exercer l'emploi.

« Moi, lorsqu'on me parle de PAB, c'est surtout une assistance qu'on porte à une personne qui présente certains déficits à ce moment-là. Une personne qui était en bon état, mais à un moment qui a vieilli et n'a plus toutes ces facultés, donc elle, a besoin d'une aide, d'une personne étrangère qui puisse l'aider. C'est comme cela que je conçois la fonction de PAB c'est-à-dire aider une personne qui a besoin de service. Mais cette perception, je pourrais dire que ça a changé à partir du moment où ils ont commencé à nous ajouter plusieurs tâches. Un PAB ce n'est pas une personne qui fait l'entretien ménager, ce n'est pas non plus un serveur. Ce n'est pas ce que disent les formations qu'on fait hein... Mais maintenant parfois on nous demande de laver les salles de bain. Ce n'est pas la perception de cet emploi que j'avais au début » (Extrait 21, participant A, 36 ans, célibataire).

Le participant A explique qu'au début pour lui il s'agissait de porter assistance à des personnes non autonomes, aujourd'hui il se trouve à avoir des tâches qui s'amplifient au point de faire même le ménage, d'administrer des médicaments, tâches qui selon lui était au départ assigné aux infirmiers, mais avec la pénurie de main-d'œuvre chez les infirmiers, les préposés peuvent maintenant donner les médicaments aux résidents ou patients.

Le participant B souligne la noblesse de cet emploi et toute la bienveillance pour les êtres humains qu'il faut avoir pour bien l'exercer. Dans son pays d'origine il prenait soin de sa grand-mère :

« Je pense que c'est un emploi noble, c'est un emploi qui demande des qualités humaines. Il faut aimer son prochain, il faut avoir un état d'esprit de résilience, il faut avoir de l'amour et de la patience pour pouvoir prendre soin des résidents, car souvent tu peux

tomber sur des résidents violents. Il y a des résidents qui ne comprennent pas forcément ce que tu dois leur faire donc ça peut susciter des comportements de trouble de la part du résident, donc il faut être patient et tolérant et compréhensif. Donc je trouve que c'est un métier noble, qui n'est pas fait pour tout le monde, mais ceux qui le font sont vraiment à féliciter. Moi je me suis occupée de ma grand-mère malade au pays sans problème je la lavais... » (Extrait 22, participant B, 27 ans, célibataire).

Le participant C définit cet emploi comme un travail à encenser, à ne pas rabaisser. Il montre l'importance du positionnement de cette profession en lien étroit avec les autres professions de santé. La prise en charge du patient dès leur entrée, et ce jusqu'à la mort. Ce qui démontre un lien d'intimité profond entre les PAB et leurs patients.

« Bah... c'est un travail noble, c'est un travail louable, quand bien même c'est... c'est... c'est marginalisé par beaucoup de personnes au Québec au Canada ou même ailleurs, mais les infirmiers, le médecin, tous ils dépendent des PAB. Avant que les infirmiers, les médecins, les inhalothérapeutes, les technologues en imagerie font leur travail, il faut d'abord que le préposé passe d'abord pour laver les malades, les résidents, habiller les malades ou les résidents, les nourrir, les rendre humains, les rendre présentables c'est après que les autres interviendront pour donner leurs soins et quand cette personne-là vient à nous quitter beinh... la dernière personne qui vient en contact avec le résident, c'est toujours le PAB. Il donne des soins post-mortem, à l'hôpital ou dans les CHSLD, ça c'est plutôt gratifiant donc c'est un travail noble qui devrait d'abord être considéré plus que ce qu'il est aujourd'hui » (Extrait 23, participant C, 40 ans, marié).

La participante D évoque le plaisir, le bonheur a occupé ce travail humain. S'il est conscient que son organisation lui laisse un peu plus de temps auprès de ses patients, il aimerait en avoir un peu plus encore.

Quant à la participante D elle souligne que : *« Euh... ma vision c'est sûr que moi j'ai toujours travaillé dans les résidences privées j'ai fait mes stages au public, mais je n'ai jamais travaillé au public donc probablement qu'une personne travaillant au public a une vision peut être différente. Mais non ma vision dans le fond est que c'est un travail humain qui m'apporte du plaisir. Moi j'ai toujours été dans des résidences où est-ce qu'on avait toujours un peu plus de temps pour faire nos soins, contrairement à certains endroits que j'entends. Fait que cet enrichissement que j'ai d'être là psychologiquement pour les personnes ça toujours été un peu comblé, mais c'est sûr que j'ai toujours trouvé qu'il y avait certaines lacunes dans le domaine puis ça continue. Je continue à le croire dans mon idéal qu'on passerait toujours plus de temps avec chaque résident, parce que quelquefois il faut*

aller très vite pour faire les soins, très vite pour leur parler ; mais ça, je pense que c'est comme ça dans tous les domaines malheureusement. Mais sinon en globalité ma vision reste la même j'aime cet emploi ». (Extrait 24, participante D, 33 ans, célibataire)

Pour chacun d'eux, c'est un emploi noble, un emploi comme tout autre qui mérite une reconnaissance, un emploi qui participe au bien-être de l'humain. En lien avec l'assistance, le participant A note que cet emploi lui permet de prendre soin d'une personne aujourd'hui d'appliquer ce qu'il a appris au cours de ses formations sur l'un de ses proches. Pour lui, c'est un emploi pour lequel il faut avoir comme qualité, l'amour du prochain. Le participant C rappelle que c'est un emploi louable et qu'il faut cesser de le marginaliser. La participante D ajoute que c'est un emploi qui lui apporte un grand bien, un enrichissement psychologique.

3.1.7 Difficultés rencontrées lors de l'exercice de la profession de PAB.

Comme tout emploi, il y a des difficultés, qu'on peut qualifier de moments sombres, de moments où on a envie de tout laisser tomber. Tous les participants ont exposé lors de l'entrevue les difficultés qu'ils rencontrent.

« [il soupire] les difficultés dans le travail surtout pour moi qui suit noir je peux rencontrer une résidente c'est-à-dire une personne âgée qui n'a jamais vu un noir de toute sa vie donc le premier noir qui rentre dans sa vie c'est toi le PAB, qui doit maintenant voir toute son intimité. La déshabiller, la laver, voyez toutes ses paroles racistes qui peuvent sortir, mais que tu dois supporter. Il y a aussi certains résidents qui sont agressifs, qui peuvent t'insulter et cracher sur toi oui tu vas faire un rapport, mais toi déjà ça va déranger ta conscience. Puis on ajoute toujours les tâches de travail, mais pas le salaire. Je donne un exemple ; je travaillais dans une résidence pour aînés où ils ont supprimé le poste de celui qui faisait le ménage, donc maintenant qui va faire ? C'était à nous les PAB de faire maintenant le nettoyage du plancher. C'est-à-dire qu'on vous ajoute des tâches de travail. Il y a d'autres résidences pour aînées où ce sont les gens de la cuisine qui s'occupe d'eux, pour le repas, mais d'autres demandent aux PAB de le faire. Où je travaille c'est moi qui fais, qui prépare le petit déjeuner le matin de certaines personnes, et si quelqu'un sonne tu dois aller porter assistance du coup tu laisses le déjeuner et tu vas t'occuper d'elle. Et peut-être que la personne est tombée a fait une diarrhée, tu dois l'essuyer et puis tu retournes encore faire le petit déjeuner. C'est vrai que tu vas te désinfecter, mais c'est bizarre parce que si les

personnes à table savent que tu es allé essuyer une diarrhée et ensuite tu viens lui couper le pain... Hum. Et il y a quelquefois ou 3 cloches sonnent au même moment, si vous êtes deux (2) ou même si tu es seul, c'est compliqué. Puis il y a des résidents qui sont exigeants pour une personne qui doit prendre les médicaments comme l'insuline pour le diabète c'est important, mais si la personne refuse de prendre tu dois trouver un moyen de lui donner. Les difficultés, il y en a beaucoup. Il y a d'autres qui sont racistes d'autres même te disent clairement qu'ils ont envie de coucher avec toi » (Extrait 25, participant A, 36 ans, célibataire).

Si pour le participant A, les difficultés sont axées sur l'intensification des tâches, le fait que le préposé aux bénéficiaires, soit celui qui fait « tout et tout » à la fois en plus de ses tâches habituelles, pour les autres il s'agit de violence, de propos racistes, d'insalubrité des tâches.

Concernant le participant B :

« Il y a l'aspect violence, certains résidents sont violents et souvent ils n'ont pas toutes leurs facultés. Ils peuvent vous taper vous étrangler, mais malheureusement pour vous, vous n'avez pas le droit de le taper. Vous pouvez juste les empêcher de vous violenter. Pour les femmes par exemple qui n'ont pas assez de force, elles sont violentées, elles s'en sortent avec des cicatrices, blessures, souvent même avec des troubles de mémoire. Dans l'aspect élimination, tu peux rencontrer des résidents qui vont déféquer énormément, le nettoyage n'est donc pas facile. Tu es en contact permanent avec les fortes odeurs et cela n'est donc pas facile pour la santé. C'est vrai qu'il y a des protections, masques, gants désinfectants, mais les odeurs passent à travers le masque et cela cause des fortes migraines et vomissements » (Extrait 26, participant B, 27 ans, célibataire).

Le participant B souligne le côté ingrat de la profession et les différentes violences qu'il peut être amené à subir.

Pour le participant C : *« les difficultés sont quand même légion, mais vraiment légion. Déjà le travail en soi, il est lourd surtout pour ceux qui travaillent dans les CHSLD parce que j'ai quand même eu à travailler dans un hôpital et le travail au CHSLD est lourd, dans le sens que les résidents surtout qui sont totalement dépendants ne sont pas autonomes. Benh... Pour les mobiliser c'est quand même physique, ce travail devient physique en plus d'être euh... euh... comment je dirai cérébral ou intelligent euhh si vous le voulez. Mais d'autres difficultés que nous rencontrons benh... surtout nous, excusez-moi de le dire nous qui sommes... nous qui avons la peau noire, on fait parfois face à des discriminations basées sur la race c'est tristement des événements que j'ai personnellement rencontrés à (xxx) deux fois. Et ces discriminations où ces traitements déplacés basés sur la race peuvent provenir des collègues ce qui est quand même rare, mais ça peut aussi provenir des patients ou des résidents et ça, c'est, c'est quand même décourageant parce que la personne qui est malade*

qui est dépendante de vous pour ses soins, mais qui vous traite mal alors qu'il a besoin de vous pour ses soins. Vous pouvez vous imaginer ce que ça doit faire » (Extrait 27, participant C, 40 ans, marié).

Un autre aspect de la difficulté, c'est le côté non autonome des patients. Par non autonome, il faut entendre des patients qui sont incapables de prendre soin d'eux, qui dépendent complètement des PAB.

Par ailleurs, la participante D, elle, énonce le côté propreté, nettoyer les patients, les changer lorsqu'ils ont une incontinence fécale. Elle indique également l'importance de savoir gérer son stress dans l'urgence, réagir rapidement aux états d'urgence chez certains patients. Plus explicitement :

« C'est certain qu'il y a des difficultés dans le domaine et c'est sûr que... bon c'est une euh... c'est normal que quand on est préposé.e on peut être confronté à devoir gérer des situations d'urgences des dégâts de selles et des dégâts d'urine, des dégâts de sang, des gens qui sont blessés. C'est sûr que ça peut être difficile par moments et puis il faut voir une gestion du stress quand même assez bonne et surtout quand que moi actuellement souvent je suis responsable. La personne responsable de soirs, c'est moi qui dois gérer quand il y a des urgences des envois à l'hôpital des gens qui sont dans un état très critique donc c'est sûr qu'il faut, il faut apprendre à gérer notre stress comme il faut. Mais il y a tellement de bons côtés aussi au métier que ça... ça compense. Comme exemple, on peut arriver parfois dans une chambre qu'une personne a eue une incontinence fécale, admettons. Donc là on arrive dans la chambre il peut avoir un dégât de selles partout par terre dans la salle de bain, dans le lit. Il peut avoir des vomissements, on sait quand les gens avaient la nausée puis qui ont vomi. Fait que là c'est... Il faut tout ramasser les dégâts et nettoyer le bénéficiaire aussi la personne, il faut nettoyer les vêtements qui sont souillés. Il faut aller chercher des produits spéciaux pour désinfecter la chambre surtout le soir parce que le soir l'équipe de l'entretien ménager les directeurs et tout, ne sont pas présents ; fait qu'on a comme beaucoup... il faut user d'une autonomie plus grande et ça, c'est une des difficultés, une autre difficulté que je peux rencontrer c'est euh... Justement étant donné qu'on est une plus petite équipe le soir si on est en état d'urgence quelqu'un qui est en train de faire une crise cardiaque ou un problème respiratoire et tout ça la faut appeler le 911, parfois il faut faire les manœuvres de RCR. Je dirai que c'est les deux plus grandes difficultés ; la troisième difficulté que je vois c'est aussi la gestion de crise, les crises émotionnelles. Un résident peut avoir des problèmes psychologiques ou psychiatriques on a des... des gens c'est ceux qui ont des diagnostics de psychiatrie puis on a aussi qui ont des diagnostics de démence, trouble cognitif relié avec l'âge, donc une personne peut être en crise et se mettre à frapper les murs à vouloir casser des objets, tout cela donc aussi c'est de devoir gérer cette difficulté » (Extrait 28, participante D, 33 ans, célibataire).

Ainsi, les PAB ont exprimé plusieurs difficultés auxquelles ils font face dans ce travail, tels que les propos racistes des résidents envers les employés de couleurs. Il y'a aussi l'agressivité de certains résidents, les tâches de travail qui sont indéfinies et les violences que subissent les PAB de la part des résidents. Le contact avec le sang, les fortes odeurs, les dégâts de selles qui causent des migraines ou vomissements.

3.1.8 L'aspect vocationnel et instrumental de la profession de PAB

- L'aspect vocationnel de l'emploi de PAB de nos participants.

Connaitre d'où naît l'envie d'exercer cette profession de la part des PAB est l'un des éléments majeurs que l'étudiante-chercheuse aimerait découvrir. Ce métier, qui demande beaucoup de volonté et d'amour pour mieux l'exercer comme l'ont signifié les participants au départ, ne naît pas d'un hasard. Est-ce que certains sont appelés à le faire ? Dans ce cas, ils ne s'arrêtent pas certaines failles de cet emploi comme pénibles, atroces, difficiles.

Pour notre participant A, il effectue ce travail par volonté, de plein gré, et il pense qu'il est appelé à le faire, il nous signifie en ces mots :

« Je pourrais dire que c'est une vocation et c'est une aide, c'est une vocation parce que j'avais déjà commencé à le faire au pays, parce qu'au pays lorsqu'on fait la formation on ne nous paie pas. L'avantage qu'on avait au pays, c'était de monter dans un transport en commun sans payer. Car on avait une carte de secouriste, je peux dire que c'est le seul avantage qu'on avait et je trouve que c'était normal, car lorsqu'on t'informe qu'il y a eu un accident quelque part, tu veux aller apporter ton aide, tu ne peux pas payer encore le transport avec ton argent. Donc c'est pour dire que je le fais par vocation parce que j'ai l'envie d'aider les gens. C'est ce qui a fait que lorsque j'étais arrivé ici c'était juste pour aider les gens parce que je me dis qu'un jour aussi je serai dans le besoin et qu'il y aura des gens qui pourront me porter secours. Une parenthèse : lorsque j'étais au secondaire j'avais fait un accident et la personne qui m'a ramassé pour aller à l'hôpital jusqu'à aujourd'hui je ne connais pas la personne, mais la personne m'avait aidé. Il ne m'avait pas demandé de l'argent, j'étais dans une situation difficile j'étais gravement blessé. Il est venu me prendre,

il m'a envoyé à l'hôpital, il a pris mes identités, il est allé voir mes parents. Tout cela est resté dans mon esprit et ça me donne aussi envie d'aider les gens dans le besoin » **(Extrait 29, participant A, 36 ans, célibataire).**

Le participant A explique que c'est normal d'aider les autres qui en ont besoin, il était formé et le faisait gratuitement dans son pays d'origine. Si pour le participant A sa vocation désigne le fait de porter assistance à ceux qui en ont besoin, il ne sera pas seul dans cette logique, car les participants C et D vont dans le même sens que lui en mettant en avant l'aide apportée à l'être humain et donc aux résidents et patients dont ils ont la charge.

« Benh... Comme je l'ai dit d'entrer de jeux pour moi euh... Le meilleur travail c'est le travail humain, le travail avec le contact humain. Puis je ne me vois pas faire un autre travail que celui-là, si ce n'était pas le travail de PAB ça pourrait être le travail d'infirmier, de technologue, en tout cas tout travail qui rentre en contact avec l'humain ça c'est ça qui m'intéresse » **(Extrait 30, participant C, 40 ans, marié).**

Pour notre participante D, ce métier fait partie d'elle. Pour elle, c'est une vocation totale et même plus et elle ne sait pas si elle l'exercera toute sa vie, mais pour l'instant c'est une vocation qui lui apporte beaucoup de bien :

« Je crois que ça fait partie de... c'est un métier de vocation totalement et je ne sais pas si je vais exercer ça tout le restant de ma vie, mais pour l'instant c'est que c'est une vocation qui me comble beaucoup » **(Extrait 31, participante D, 33 ans, célibataire).**

Si nos trois participants se rejoignent dans le fait de se sentir bien dans cet emploi, c'est un peu différent pour notre participant B, qui lui avoue qu'au départ, il n'était pas fait pour cet emploi et ne savait pas qu'il allait l'exercer un jour. Il a mis en avant le salaire qui était convenable pour lui et le fait de ne pas manquer de travail et de pouvoir se prendre en charge via ce qu'il aura comme paie. En tant qu'étudiant, il faut qu'il paie ses études et qu'il travaille dur. Et les autres boulots selon lui paient au salaire minimum, ce qui ne lui permet pas de s'organiser convenablement dans ses charges. Il a aussi signifié que bien vrai qu'au départ cela n'était pas une vocation pour lui, mais aujourd'hui il se sent bien et il peut dire que c'était une vocation cachée. Il le dit en ces termes :

« À la base je ne dirai pas que c'était une vocation, mais à force de le faire, j'ai fini par embrasser ce métier. Donc aujourd'hui je peux dire que c'est une vocation » (**Extrait 32, participant B, 27 ans, célibataire**).

➤ L'aspect de travail instrumental de l'emploi de PAB.

Si la vocation fait référence à vivre que pour et par son métier, l'aspect instrumental fait référence à tout ce qui est pénible et difficile, à un travail qui n'entraîne pas un épanouissement, qui demande de fournir plus d'efforts physiques et mentaux dans des conditions pénibles. Pour les participants C et D, cela peut être malheureusement un travail instrumental.

Notre participant C dans l'hésitation a estimé qu'il peut ou non être un travail instrumental qui traduit la pénibilité et le côté sombre du travail. Il utilise donc ces mots :

« (...) Je dirai oui et non en même temps, car le travail est pénible, la pénibilité du travail ça dépend aussi euh... des établissements. Si l'établissement est équipé des outils de travail adéquats et modernes, ça réduit la pénibilité du travail. Et ça dépend aussi des techniques qu'on utilise pour faire ce travail-là heureusement dans les cadres de la formation pour les PAB il y a la formation des PDSB, aujourd'hui devenue PDFP je pense que c'est la base du travail de préposé.es. PDSB ce sont les principes de déplacements sécuritaires de la personne ou du bénéficiaire. Et quand on applique ce PDSB quand on l'applique bien cela réduit la pénibilité du travail, mais quand on ne l'applique pas c'est comme ça qu'on peut se faire mal au dos mal au cou aux épaules pi euh.. Ça rend pénible ce travail-là et donc tout travail est pénible tout travail, mais la pénibilité de ce travail dépend quand même de certains paramètres. Ces paramètres qui rentrent en jeu sont l'établissement où tu travailles, la formation que tu as reçue pour effectuer ce travail-là, et comment toi-même tu appliques les consignes sécuritaires liées à ce travail. Avec la formation reçue, les outils de travail à ta disposition, et ta technique de travail, tu as la possibilité de réduire la pénibilité. Mais la charge professionnelle comme on dit en espagnol, la charge laborale ça peut faire que malgré les outils, la technique utilisée, le travail devient tellement lourd que tu peux te blesser. Moi j'ai vécu ça à (xxx) ou j'en ai eu l'expérience, la charge était tellement lourde et mon corps n'a pas pu supporter et j'ai fait une entorse lombaire, une entorse cervicale, je suis resté deux semaines à la maison sans travailler pour me reconstituer » (**Extrait 33, participant C, 40 ans, marié**).

Le participant C évoque la pénibilité de l'emploi et la responsabilité de l'établissement par rapport à celle-ci. Lui-même a vécu un accident de travail qui lui a demandé de s'arrêter de travailler.

Pour la participante D : *« je pense que ça peut être classé dans les deux autant une vocation que instrumental je pense que ça dépend de plusieurs facteurs, ça dépend premièrement de l'endroit l'ambiance ou est-ce que la personne travaille ça dépend des employeurs comment ils traitent leurs employés et ça dépend aussi ; le pourquoi que la personne a choisi ce métier-là c'est sûr que si la personne l'a choisi parce qu'elle ne trouvait pas autre chose ou parce qu'elle n'était pas qualifiée pour d'autres emplois ou que.. t'sais c'est... je vais donner un exemple, il y a des gens qui ont quitté le domaine privé pour aller au domaine public, pour avoir plus d'avantage sociaux et tout ça. Mais que finalement il trouve ça plus pénible ils regrettent ils sont nostalgiques du domaine privé, mais ils continuent à rester dans le domaine public pour les avantages ce que je comprends et je comprends, mais à ce moment-là ils peuvent trouver ça plus pénible, pi continuer à aller travailler plus pour des raisons financières plutôt que par amour du métier »* **(Extrait 34, participante D, 33 ans, célibataire).**

La participante D énumère quelques raisons qui font le choix de cette profession tout en disant que sans amour pour son métier, la pénibilité l'emporte.

Le participant B part du principe que du moment où l'on exerce cet emploi par amour, il faut éviter de lui attribuer une mauvaise image. Ainsi, l'amour du métier efface la charge mentale, les efforts physiques extrêmes et les conditions pénibles dont certains de ses collègues ont à faire face. Il ajoute que :

« (...) Cela dépend de celui qui l'exerce, celui qui a la vocation, qui a l'amour du métier, ce n'est pas un emploi pénible, mais celui qui le fait juste pour le volet rémunération c'est sûr qu'il le trouvera pénible. D'abord un emploi, il faut l'aimer pour la faire quand il n'y a pas d'amour, ça devient une souffrance ; bon ! de mon point de vue ce n'est pas un emploi pénible c'est plutôt un réel plaisir pour moi de faire cet emploi » **(Extrait 35, participant B, 27 ans, célibataire).**

En somme, selon nos répondants, le travail de PAB peut être à la fois un travail vocationnel et un travail instrumental. Un travail instrumental du fait de sa pénibilité, des accidents de travail que subissent les PAB et la charge de travail qui est intense. Un travail vocationnel, parce que malgré les difficultés et les violences vécues parfois, les

PAB l'exercent avec amour et s'épanouissent dans ce métier. Ainsi, ce travail a du sens puisqu'il s'agit d'apporter du bien-être aux personnes vulnérables.

3.1.9 Conciliation emploi - vie personnelle

Exercer un emploi qui permet une conciliation avec la vie personnelle est pleinement demandé aujourd'hui, mais pour cela il faudrait qu'il y ait une cohérence dans les tâches qu'on effectue, les délais pour les effectuer, les appareils ou les outils de travail à utiliser doivent être réunis, une main-d'œuvre abondante pour éviter les heures supplémentaires. L'absence d'un des points peut dégrader la conciliation emploi et vie personnelle et avoir un impact négatif sur la santé mentale.

« Pour moi personnellement, c'est sûr que bon c'est plus simple parce que je n'ai pas d'enfant et je n'ai pas de famille à m'occuper. Donc c'est plus facile pour moi là d'être flexible par rapport à mon horaire. L'année dernière j'étais de jour maintenant ça va faire un an que je suis de soir je trouve ça trop intéressant d'avoir mes journées de libres et surtout avec le beau temps qui arrive ça me permet d'aller faire du plein air si je veux, ou si j'ai des rendez-vous à prendre c'est plus facile en journée et tout ça. Donc pour ma part, je trouve facile de concilier l'horaire. C'est sûr que pour quelqu'un qui a des enfants, travailler de soir ça va être plus difficile, ça dépend de la situation hein » (Extrait 36, participante D, 33 ans, célibataire).

Ce qui signifie que notre participante D arrive à concilier sa vie personnelle et son travail, car son horaire est favorable. Le participant A quant à lui pense que la conciliation travail et vie personnelle est possible avec cet emploi, mais à la condition de ne pas prendre d'heures supplémentaires. Il dit :

« Moi je pense que c'est possible si on refuse les heures supplémentaires, c'est pour cette raison que moi je refuse les heures supplémentaires parce que tel que tu le remarques ce sont des quarts de travail de 8 h. Pour quelqu'un qui veut avoir un équilibre familial, il faut travailler un quart de 8 h de temps, parce que lorsque tu travailles un seul quart de 8 h tu as le reste des heures pour t'occuper de ta famille, de tes amis. Mais le grand problème, ça arrive lorsqu'on prend des heures supplémentaires c'est là que ça nous empêche d'être présent dans nos familles. Donc moi je suis une personne qui refuse les heures supplémentaires je ne prends que des quarts de 8 h c'est-à-dire un seul il y en a aussi qui veulent prendre les heures supplémentaires pour gagner beaucoup d'argent, c'est à ce

moment-là que ça devient pesant et ça les éloigne de leurs familles. Exemple : là où je travaille aujourd'hui, il y a une personne qui a commencé à 6 h il a fini à 14 h, mais on lui demande s'il veut continuer il accepte donc il est obligé de quitter le travail à 22 h dès qu'il rentre à la maison, il va voir que sa femme et ses enfants dorment déjà. Et s'il travaille le lendemain il sera obligé de sortir très tôt le matin sans voir comment ses enfants ou sa femme vont se réveiller donc tu t'imagines, tu travailles, mais tu ne vois pas comment tes enfants et ton conjoint se réveillent et tu ne vois pas comment ils dorment c'est ça le mal quand on prend les heures supplémentaires » (Extrait 37, participant A, 36 ans, célibataire).

Toujours dans le même sens, le participant C ajoute :

« (...), déjà travailler dans la santé, c'est comme faire de l'apostolat, presque tout le personnel dans la santé, ils le font par passion, ils le font parce qu'ils aiment faire ce travail-là. Et travailler dans la santé est trop demandant, car le besoin est tellement grand pi souvent imprévisible, très très souvent imprévisible, fait que c'est cette imprévisibilité qui rend la demande toujours euh... Grandissant ce qui fait qu'on a tout le temps besoin du personnel sur le plancher. Et quand on a toujours besoin de vous sur le plancher du coup ça devient un peu corsé de concilier le travail et la vie personnelle et surtout la vie de famille, mais euh... on se trouve quand même le temps pour essayer de concilier un tant soit peu travail et vie personnelle et vite famille » (Extrait 38, participant C, 40 ans, marié).

Pour ce dernier, la conciliation ne serait pas évidente, car il existe une pénurie dans ce domaine qui fragilise les choses. Le grand besoin de personnel peut mettre à mal la conciliation des deux sphères que bon nombre de personnes recherchent.

Le répondant B explique qu'il vit seul donc il arrive à s'organiser et avoir du temps pour tout ce qu'il prévoit de faire, le travail n'a pas d'incidence sur sa vie personnelle et les heures supplémentaires ne le dérangeront pas non plus. Pour lui :

« Disons bon... je vis seul je n'ai pas de femme ni d'enfants donc côté famille il n'y a pas d'incident, côté horaires n'y a pas d'incident ça me va, car j'ai toute la journée c'est juste le soir que je travaille donc c'est correct pour moi. » (Extrait 39, participant B, 27 ans, célibataire).

3.1.10 Reconnaissance au travail

Selon les PAB participants, la reconnaissance « booste » l'employé à donner le meilleur de lui et donc c'est un remède pour eux lorsqu'ils sont démotivés. Est-ce que ces derniers en reçoivent du fait de l'effort fourni ?

Le participant C déclare :

« Ça arrive beaucoup, ça arrive beaucoup surtout quand tu as été un bon travailleur, tu travailles bien parce que ce travail je le dis toujours soit tu le fais bien soit tu ne le fais pas. Et quand tu le fais, il faut le faire avec ton cœur et quand tu le fais avec ton cœur ça se remarque ça s'observe et ceux qui observent comment tu effectues ton travail avec ton cœur, mais... ils ne manqueront pas de jeter des fleurs sur toi. Et cela ça viendra des résidents (les bénéficiaires directs), de l'employeur, des gestionnaires ou des collègues benh là ça ne manque pas, pi c'est ça qui encourage aussi à continuer dans ce travail » (Extrait 40, participant C, 40 ans, marié).

Ce participant perçoit de la reconnaissance de son employeur, de ses collègues et des résidents.

Pour la participante D :

« Oui vraiment, les résidents me le disent souvent, ils nous le disent souvent, mes collègues aussi qu'ils nous apprécient, qu'ils sont reconnaissants pour notre travail qu'ils se sentent plus en sécurité avec notre présence. Mes employeurs aussi j'ai souvent de bons commentaires qu'ils peuvent se fier sur moi, que je suis responsable que je suis euh... qu'ils sont libres d'esprit surtout le soir quand eux ils s'en vont de la résidence, mais surtout quand je suis responsable, ils sont libres d'esprit de se dire que je m'occupe bien de la résidence. S'il arrive quelque chose, les résidents vont être entre de bonnes mains, on a beaucoup de reconnaissance comme ça, puis mes collègues aussi me disent souvent. J'ai développé beaucoup de bons liens avec eux » (Extrait 41, participante D, 40 ans, célibataire).

On ressent dans ses dires qu'il s'agit d'une employée qui est aimée, qui est heureuse, qui sent ses efforts reconnus par toute l'organisation et la confiance de ses employeurs lui donne la joie de se lever chaque jour pour venir en aide aux résidents. Pour elle, la reconnaissance des efforts est un antidépresseur.

Le participant A perçoit de la reconnaissance de la part des résidents par le biais de petites cartes, mais pas des employeurs :

« La première fois depuis que j'ai commencé le travail de PAB, ils étaient tellement contents de mon service que je faisais très bien qu'il m'avait remis une carte-cadeau pour un restaurant. C'est juste cette grande reconnaissance que j'ai reçue, à part cela les résidents ne font que nous donner des cartes de remerciement ou il est inscrit dessus, merci pour votre service » (Extrait 42, participant A, 36 ans, célibataire).

Le participant B relate que :

« Mes patrons font preuve de reconnaissance et parfois je vais au travail avec ma guitare pour égayer les résidents, et mes employeurs trouvent cela spécial, car ce ne sont pas tous les PAB qui le font. Aussi, pour mes employeurs, le fait que je fasse partie de leur organisation est une chance pour ces derniers. Ils me disent plein de mots d'encouragement et cela m'encourage beaucoup, ça m'amène à donner tout le meilleur pour bien effectuer le travail demandé ». **(Extrait 43, participant B, 27 ans, célibataire)**

De tous nos participants, seul le participant A estime qu'il ne bénéficie pas assez de reconnaissance, surtout pécuniaire. Cependant, les autres participants ont estimé recevoir de la reconnaissance de la part de leur employeur, collègues, et même des résidents.

À présent, nous passons à la discussion de nos résultats en articulant notre discussion autour des questions posées par notre problématique, en nous appuyant sur nos résultats d'analyse et en nous référant à la littérature scientifique.

3.2 DISCUSSIONS DES RESULTATS.

3.2.1 L'emploi de PAB, un emploi nécessitant des formations.

Enriquez (2013) souligne que tout travail demande un apprentissage, une formation, c'est le cas des quatre PAB qui ont suivi une ou plusieurs formations en direction de l'emploi de PAB. Il est question des participants A, B, C, D (Extrait 1-4). Cependant, avec l'avènement de la covid-19 l'on a vu naître un autre type de formation jugé accéléré pour être PAB. Selon Cadieux et Beaulieu (2022) il s'agit de la formation accélérée qui permet de former en trois mois des personnes désireuses d'être PAB ainsi, en plus du DEP (Diplôme d'Étude Professionnelle) qui est la formation normale et la plus longue, s'ajoute l'AEP (Attestation d'Étude Professionnelle) qui désigne la version accélérée et dure trois mois. Ce type de formation accélérée se rapporte aux formations suivies par les participants A, B, C qui atteste des durées de leurs formations dans les (extrait 1, 2, 3). Voyer (2020), explique

que pour être PAB il faut un DEP qui totalise 870 heures de formation, cette formation est la plus longue, c'est ce qu'a effectué notre participante D (extrait 4).

3.2.2 L'emploi de PAB, un emploi de qualité ou un emploi « sale ».

Tel qu'indiqué par Cloutier (2010) la qualité de l'emploi ne représente pas seulement la rémunération ou les conditions de travail, mais regroupe plusieurs autres éléments comme la charge de travail, un travail sans discrimination avec des horaires abordables, un bon climat de travail, où le gestionnaire et le personnel ont une culture de la reconnaissance. En ce qui a trait aux participants de cette recherche, plusieurs éléments ne relèvent pas de l'emploi de qualité : la rémunération insuffisante décrite par les participants A, C, D dans les extraits 14, 15, 16, la surcharge de travail dont parle le participant A (extrait 25), le racisme qui est ressorti dans les extraits 27,25 par le participant C et A, et les violences subies par les PAB dont témoignent le participant B et A dans les extraits 25, 26. Cependant, ils semblent apprécier leurs horaires atypiques, il est question des participants A, B, C, D (extrait 5, 6, 7, 9), bien que Lazzari Dodeler et Tremblay (2014) aient montré que les horaires atypiques peuvent avoir un impact négatif sur la santé et la vie de famille des employés. Si les horaires atypiques sont acceptés par les participants, les heures supplémentaires ne le sont pas pour le participant A (extrait 37) qui refuse d'en effectuer, car celles-ci nuisent à la vie de famille.

Par ailleurs, tout comme le soulignent Cloutier (2010) et Erhel et al. (2016), selon le participant B (Extrait17) une bonne rémunération est un élément fondamental de la qualité de l'emploi. Contrairement au participant B, les participants A, C, D (Extrait 14,15,16) estiment que leur travail n'est pas rémunéré à sa juste valeur, au vu des tâches effectuées.

Pour ce qui est des avantages sociaux, il est question des assurances collectives, congés rémunérés ou non, et régimes de retraite selon les dimensions de la qualité de l'emploi établi par (Cloutier, 2010). Se basant sur cela, le participant B dans (Extrait 18) affirme qu'il bénéficie des avantages sociaux. Par ailleurs, certains PAB, dans leurs témoignages, ont

estimé que ceux qui travaillaient pour le public recevaient plus d'avantages que les employés du privé. Travailler pour le public et bénéficier des pensions de retraite, de vacances rémunérées, des assurances vie et des divers avantages établis par Cloutier (2009) montre que les PAB du public sont avantagés par rapport à ceux du privé. Cela rejoint les extraits 19 et 20 des participants C et D. Certains employés syndiqués au privé ne bénéficient pas non plus des avantages sociaux du public comme l'a expliqué la participante D dans l'extrait 20.

En outre, un bon climat de travail n'est pas à mettre en marge des composants de l'emploi de qualité, car il est question de l'atmosphère de travail (Cloutier, 2010). C'est dans le même ordre d'idée que les participants (A, B, C) caractérisent leur climat de travail comme un climat enthousiaste et positif (Extrait 11, 12, 13).

Si l'emploi de PAB rencontre certains éléments de l'emploi de qualité décrit par Cloutier (2010), il dispose de certains critères que Lhuillier (2005) traduit de « sales », comme le fait d'assurer les soins d'hygiène aux patients. En effet, les participants expliquent qu'assurer l'hygiène des patients, donc leur bien-être (Extrait 7, 8, 9, 10) est une tâche qui fait partie de leur travail. C'est sur ce point que certains auteurs tels que Seiller et Silvera (2020) traduisent le « sale » boulot, comme l'ensemble des tâches qui sont dévalorisantes, dégradantes qui ne reflètent pas la propreté et sont classées au bas de l'échelle. Dans les (extraits 25, 26, 27, 28) nos quatre participants perçoivent ces tâches comme rabaissantes et encore plus compliquées lorsque c'est un PAB africain qui doit les prodiguer à une personne blanche, tout comme le décrit les participants A, C (extraits 25 et 27). En effet les participants ont relevé le fait qu'ils sont souvent victime de discrimination raciale lorsqu'ils doivent donner des soins aux résidents. Cela est détaillé par Nascimento et al. (2019) qui décrivent des situations où les patients refusent de recevoir des soins lorsque le personnel de soin est noir.

3.2.3 Être PAB, une vocation

Tout comme Lahire (2018) qui estime que la vocation est un profond sentiment que l'on ressent dans le but de faire ce qu'on veut et ce à quoi on est destiné, les participants A, B, C, D, ont extériorisé leur volonté de faire ce métier, car c'est une vocation pour eux, c'est un travail auquel ils sont appelés (Extraits 29, 30, 31, 32). En effet, les participants expliquent que c'est pour eux un appel, un travail qui nécessite de faire preuve d'humanisme, une aide qu'ils apportent aux personnes dans le besoin. De plus, le participant B (extrait 35) révèle que lorsqu'on éprouve de l'amour pour un métier et qu'on est appelé à le faire, cela enlève tout sentiment de souffrance et tout aspect néfaste de l'emploi.

En revanche, Dubois (2013) relate que l'on peut conditionner sa vocation en saisissant les opportunités sociales qui s'adaptent à ses déterminations. Cela se rapproche de la conception du participant B (extrait 32) qui ne voyait pas cet emploi comme une vocation, mais qui, à force de l'exercer, le considère comme une vocation.

3.2.4 Être PAB, un travail instrumental.

Le travail instrumental apparaît comme le fait de fournir le plus d'énergie physique et mentale dans des conditions de travail pénible (Menger, 2018). Les participants C, D (extraits 34 et 33) ont relevé que l'emploi de PAB dispose d'un caractère pénible du fait de l'absence de certains équipements pour mieux travailler, et de la charge intense de travail, du fait de choisir cet emploi comme seconde alternative lorsque l'on a plus d'issue et de la volonté basée sur la rémunération.

Héas (2010) souligne que certaines contraintes et souffrances peuvent exister dans l'exercice des tâches de travail et peuvent altérer la santé du travailleur. C'est le cas du participant C (extrait 33) qui souligne qu'il a été victime d'un accident de travail qui lui a causé une entorse lombaire. Le participant B a relevé l'aspect violence subie venant des

patients (extrait 26), le participant C met en avant la discrimination (extrait 27) et la participante D explique le caractère difficile de certaines tâches qui occasionnent des douleurs (extrait 28). Ces participants ont mis à nu les souffrances dont ils font face.

3.2.5 Les bienfaits de la reconnaissance au travail.

La reconnaissance au travail est un facteur qui influe positivement sur la productivité des employés et cela entraîne leur motivation, l'engagement et leur rétention dans l'organisation ainsi qu'un bon climat de travail, et une excellente qualité des services (Brun, 2003). Cette affirmation de Brun, se rapproche de l'extrait 43 du participant B, qui se sent motivé par la reconnaissance qu'il reçoit de ses patrons. Selon Brun (2022), la reconnaissance au travail est une réaction positive que l'on pose sur le travail d'un tiers afin de reconnaître le résultat obtenu et les efforts fournis. Concernant les quatre participants, ils bénéficient chaque fois de reconnaissance au regard du travail effectué, ce qui accroît leur motivation et leur engagement au travail (Extrait 40, 41, 42, 43).

3.2.6 L'aspect culturel de l'emploi de PAB

Bien que nous ne pensions pas parler de culture dans ce mémoire, ce concept émerge, car trois PAB sur quatre sont d'origine africaine. Le soin aux personnes âgées est ancré dans la culture africaine, d'ailleurs ces dernières vivent avec leur famille, alors qu'au Québec, les personnes âgées se retrouvent dans des résidences pour aînés ou des CHSLD. Le rôle de la culture est donc important ici, en effet, si la société actuelle est plutôt basée sur l'individualiste (Simard, 1980), la société africaine prône la vie de famille, surtout la famille élargie tenant compte des grands-parents (Ocholla-Ayayo, 1999). Ceci reflète les propos des participants A et B dans les extraits 22 et 29.

3.3 SYNTHÈSE

Avec le vieillissement de la population, la profession de PAB est de plus en plus en demande. Il suffit de repenser au moment de la pandémie durant laquelle le gouvernement du Québec a dû mettre en place dans l'urgence une formation accélérée pour tenter de pallier la pénurie de PAB.

Nos résultats ont montré l'importance de former des PAB en réponse à un possible climat de crise à venir, mais aussi parce que le Québec possède une population très vieillissante. Quant à la notion d'emploi « sale » bien que cette profession rencontre certains critères en lien avec un emploi « sale », les PAB perçoivent plus le bien-être qu'ils apportent aux résidents. Ils voient leur emploi comme « noble » ou le prendre soin prime sur le côté « sale » de la profession (Ihuilier, 2005). Grâce à ce métier, ils se sentent utiles. En ce qui concerne les horaires de travail atypiques, les PAB soulignent qu'en fonction du contexte : statut d'emploi, situation personnelle (marié, célibataire, enfants ou non) le fait de pouvoir concilier travail-famille/vie personnelle est plus ou moins important (Lazzari Dodeler et Tremblay, 2014). Le métier de PAB est ressenti à la fois comme une vocation, une passion dans l'aide à l'Autre, mais aussi sur certains points aussi comme instrumental en lien avec les difficultés dont le métier regorge. Ces difficultés peuvent être liées au fait qu'ils soient d'origine africaine ou encore lorsque les personnes sont démentes. Nonobstant, ce travail représente pour les PAB une source de motivation, leur travail étant reconnu par leur pair et par certains résidents.

Pour finir, l'analyse de nos résultats a fait émerger le concept de culture, car plusieurs PAB sont d'origine africaine et dans leur culture il est normal d'aider et de soigner les personnes âgées. Ceci explique sans doute le côté vocation, passion et très positif de ce métier.

CONCLUSION GÉNÉRALE

L'objectif de ce mémoire est de comprendre la perception des PAB en lien avec leur profession, de savoir, s'il s'agit d'un travail vocationnel ou d'un travail instrumental et de mettre en lumière les raisons de l'attraction pour cet emploi.

Pour ce faire, nous avons opté pour un paradigme épistémologique interprétativiste et le choix d'une méthode qualitative, quatre participants ont été sélectionnés via la méthode boule de neige pour réaliser une entrevue semi-dirigée avec chaque participant. Ainsi, nous avons pu comprendre les ressentis des participants, leurs émotions, et vivre à travers eux certaines situations rencontrées dans l'exercice de leur profession.

Les résultats obtenus de cette recherche sont multiples. Les participants ont indiqué plusieurs points qui les attiraient vers cet emploi. Il s'agit de se sentir utile pour certains, d'autres ont profité de la formation gouvernementale offerte et payée par le gouvernement pour accéder à cette profession, durant la COVID. Un autre aspect également important est l'amour pour le métier, car il est question de porter assistance à des personnes âgées ou en situation de handicap.

Être PAB c'est : « prendre soin de l'autre comme si c'était soi ». Ce travail est qualifié de noble et ne mérite aucunement d'être considéré comme « sale ». Les PAB le considèrent à la fois comme une vocation par la volonté et l'amour portés à l'exercice de cet emploi et à un accomplissement personnel, mais aussi comme un travail instrumental par les conditions de travail diversement pénible, tant sur le plan physique que mental. Bien que les perceptions des PAB diffèrent un peu, c'est une vision positive qui émerge de leurs propos, malgré les violences parfois vécues (racisme et violences corporelles) ; la culture d'origine de certains participants contribuant à cette vision.

Cependant, bien que l'échantillon soit limité, cette recherche a fait émerger le poids de la culture dans les comportements des PAB vis-à-vis des personnes âgées et handicapées. Ainsi, dans de futures recherches, il serait intéressant d'examiner l'aspect culturel dans les métiers du soin.

RÉFÉRENCES BIBLIOGRAPHIQUES

- Akkour, S. (2020). Du processus d'intégration à l'inclusion en emploi des femmes immigrantes africaines : le cas des préposées aux bénéficiaires (Mémoire de maîtrise). Université du Québec à Rimouski. <https://semaphore.uqar.ca/id/eprint/1820/>
- Albert, M. N. (2017). L'autopraxéographie, une méthode pour participer à la compréhension de la complexité de l'entrepreneuriat. *Projectics/Proyética/Projectique*, (1), 69-86.
- Allen, N. J. et Meyer, J. P. (1990a). The measurement and antecedents of affective, continuance and normative commitment to the organization. *Journal of Occupational Psychology*, 63, 1-18
- Anchisi, A., & Gagnon, É. (2018). *Aides-soignantes et autres funambules du soin*. Presses de l'Université Laval.
- Arborio, A.-M. (2001), *Un personnel invisible : les aides-soignantes à l'hôpital*, Paris, Anthropos.
- Arthur, D. (2001), *The employee recruitment and retention handbook*, New York, Amacom
- Aubry, F., & Couturier, Y. (2012). L'habilitation des nouveaux préposés aux bénéficiaires par le groupe de pairs dans les organisations gériatriques de type CHSLD au Québec. *Phronesis*, 1(2), 5-14. <https://doi.org/10.7202/1009056ar>
- Aubry, F., & Couturier, Y. (2014). *Préposés aux bénéficiaires et aides-soignantes : Entre domination et autonomie*. PUQ.
- Aubry, F., & Couturier, Y. (2019). *La fragilisation de la santé au travail des préposées aux bénéficiaires et des auxiliaires en santé et services sociaux expérimentées du secteur public*

au Québec : quelles conséquences sur la vie personnelle et familiale ?. InterActions, Centre de recherche et de partage des savoirs, CIUSSS du Nord-de-l'île-de-Montréal.

Avenier, M.-J. (2011). Les paradigmes épistémologiques constructivistes : Post modernisme ou pragmatisme ? *Management & Avenir*, n° 43(3), 372-391.
<https://doi.org/10.3917/mav.043.0372>

Avril, C., & Ramos Vacca, I. (2020). Se salir les mains pour les autres. Métiers de femme et division morale du travail : *Travail, genre et sociétés*, n° 43(1), 85-102.
<https://doi.org/10.3917/tgs.043.0085>

Bahu, M., Mermilliod, C., & Volkoff, S. (2013). Conditions de travail pénibles au cours de la vie professionnelle et état de santé après 50 ans : *Revue française des affaires sociales*, 4, 106-135. <https://doi.org/10.3917/rfas.124.0106>

Baribeau, C., & Royer, C. (2012). L'entretien individuel en recherche qualitative : usages et modes de présentation dans la Revue des sciences de l'éducation. *Revue des sciences de l'éducation*, 38(1), 23-45.

Beaudry, C., Gagnon, M., & L'Hébreux, S. (2020). *L'attraction et la rétention du personnel : Le rôle des acteurs régionaux*.

Beaudry, C., Laflamme, J., Deschênes, A.-A., & Aguir, M. (2014). L'attraction des diplômés universitaires en région périphérique : L'influence des facteurs régionaux. *Recherches sociographiques*, 55(2), 363-384. <https://doi.org/10.7202/1026696ar>

Beaulieu, M., & Cadieux Genesse, J. (2022). Maltraitance organisationnelle dans les CHSLD : la réponse du gouvernement du Québec en contexte de crise sanitaire. *Lien social et Politiques*, (88), 172-193.

Benoît, G. (s. d.). *Le Moigne J.-L. (1995). Les épistémologies constructivistes. Paris, PUF (Que sais-je ?).*

Bentein, K., Stinglhamber, F., & Vandenberghe, C. (2000). L'engagement des salariés dans le travail. *Revue québécoise de psychologie*, 21(3), 133-157.

Berthelot, J.-M. (2001). *Épistémologie des sciences sociales*. PUF.

Berthoud, A. (2007). La notion de travail dans l'Émile de J.J. Rousseau : *Cahiers d'économie Politique*, n° 53(2), 17-26. <https://doi.org/10.3917/cep.053.0017>

BOURDIEU Pierre. 1994. *Raisons pratiques*, Paris, Seuil, p. 151.

Brief, A. P. & Nord, W. R. (1990). *Meaning of Occupational Work*, Toronto, Lexington Books.

Brun, J. P., & Dugas, N. (2002). *La reconnaissance au travail : une pratique riche de sens. Québec : CSST.*

Brun, J. P. (2003). *La reconnaissance au travail : des pratiques à visage humain. Université Laval.*

Charles-Pauvers, B., & Peyrat-Guillard, D. (2012). *L'implication (ou l'engagement ?) au travail : Quoi de neuf?* In Congrès de l'AGRH. <https://hal.science/hal01532385/document>

Charmillot, M. (2021). Définir une posture de recherche, entre constructivisme et positivisme. *Guide décolonisé et pluriversel de formation à la recherche en sciences sociales et humaines.*

Cherkaoui, P. A. (2017). *Eléments de Réflexion sur les Positionnements épistémologiques et méthodologiques en Sciences de Gestion*.

Chevandier, C. (2009). Vocation professionnelle : Un concept efficient pour le xxe siècle 1 *Annales de Bretagne et des pays de l'Ouest*, 116-3, 95-108. <https://doi.org/10.4000/abpo.499>

Cloutier, L., Bernard, P., & Tremblay, D. G. (2008). La qualité de l'emploi des femmes et des hommes au Québec. *Flexibilité, sécurité d'emploi et flexicurité : les enjeux et défis*, 23, 107.

Cloutier, L. (2010). Évolution de la qualité de l'emploi des femmes et des hommes au Québec entre 1997 et 2007 : l'ascenseur de la scolarisation et le fardeau des responsabilités familiales. <https://papyrus.bib.umontreal.ca/xmlui/handle/1866/3922>

Cognet, M. (2002), « Les enjeux de territoires et d'identités dans le travail des auxiliaires familiaux et sociaux des centres locaux de services communautaires du Québec », *Sciences sociales et santé*, vol. 20, no 3, p. 37-62.

Cohen A. (2007), "Commitment before and after: An evaluation and reconceptualization of organizational commitment", *Human Resource Management Review*, n°17, p. 336-354

Creusier, J. (2013). Clarification conceptuelle du bien-être au travail. *Actes des congrès AGRH*.

Danvers, F., & Francequin, G. (2020). La vocation : Judith Schlanger, Agora Pocket.

Hermann (2020). *Spirale - Revue de recherches en éducation*, N° 68(2), 152-155. <https://doi.org/10.3917/spir.068.0152>

Daune-Richard, A. M. (2001). Hommes et femmes devant le travail et l'emploi. *La dialectique des rapports hommes-femmes*. 2001, 127-150. <https://shs.hal.science/halshs-03500557/document>

David, A., & Paris-Dauphine, U. (1999). *Logique, épistémologie et méthodologie en sciences de gestion*.

Debrand, T., & Lengagne, P. (2007). Pénibilité au travail et santé des seniors en Europe. *Economie et statistique*, 403(1), 19-38. <https://doi.org/10.3406/estat.2007.7086>

Dehbi, S., & Angade, K. (2019). *DU POSITIONNEMENT EPISTEMOLOGIQUE A LA METHODOLOGIE DE RECHERCHE : QUELLE DEMARCHE POUR LA RECHERCHE EN SCIENCE DE GESTION ?*. *Revue Économie, Gestion et Société*, 1(20).

Dejours, C. (1993). Travail : usure mentale. De la psychologie à la psychodynamique du travail. Nouvelle édition augmentée. Paris : Boyard.

Dejours, C. (2006). Aliénation et clinique du travail : *Actuel Marx*, n° 39(1), 123-144. <https://doi.org/10.3917/amx.039.0123>

Denzin, N. K. (1984). *On understanding emotions*, Jossey-Bass, San Francisco.

Deranty, J.-P., & Mac Millan, C. (2013). Qu'est-ce qu'un « travail décent » ? Propositions pour élargir la campagne de l'Oit pour le travail décent à partir de la psychodynamique : *Travailler*, n° 30(2), 147-174. <https://doi.org/10.3917/trav.030.0147>

Deschênes, A.-A., Beaudry, C., Laflamme, J., & Aguir, M. (2018). La mesure de l'attraction dans les organisations situées en région périphérique : Vers un modèle de l'attraction régionale des travailleurs du savoir. *La Revue des Sciences de Gestion*, 291-292(3), 13. <https://doi.org/10.3917/rsg.291.0013>

Detchessahar, M. (2011). Santé au travail : Quand le management n'est pas le problème, mais la solution.... *Revue française de gestion*, 214, 89-105.

<https://www.cairn.info/revue2011-5-page-89.htm>.

Dubois, V. (2013). *La culture comme vocation*. Raisons d'agir.

Dujarier, M. (2019). Qu'est-ce que le travail ? Dans : Fondation Copernic éd., *Manuel indocile de sciences sociales : Pour des savoirs résistants* (pp. 821-831). Paris : La Découverte. <https://doi.org/10.3917/dec.coper.2019.01.0821>

Dumez, H. (2010). *Éléments pour une épistémologie de la recherche qualitative en gestion*. *Le libellio d'Aegis*, 6(4), 3-16.

Dytchwald, K., Erickson, T. J. et Morison, R. (2006). *Workforce crisis: how to beat the coming shortage of skills and talent*, Boston, Harvard Business School Press.

Enriquez, E. (2013). Le travail, essence de l'homme ? Qu'est-ce que le travail ? : *Nouvelle revue de psychosociologie*, n° 15(1), 253-272. <https://doi.org/10.3917/nrp.015.0253>

Erhel, C., & Guergoat-Larivière, M. (2016). La qualité de l'emploi : *Idées économiques et sociales*, N° 185(3), 19-27. <https://doi.org/10.3917/idee.185.0019>

Faes, H. (2011). Le sens du travail : *Transversalités*, N° 120(4), 25-37. <https://doi.org/10.3917/trans.120.0025>

Fortin, M-F., & Gagnon, J. (2016). *Fondements et étapes du processus de recherche : méthodes quantitatives et qualitatives* (3^e éd). Chenelière.

Fourez, G., Larochelle, M., & Urbain, R. (2003). *Apprivoiser l'épistémologie*. Éditions de Boeck Université.

Fourez, G. (2004). Des cartes aux savoirs scientifiques, remarques épistémologiques. *Bulletin de la Société géographique de Liège*, 44, 33-41.

Fray, A.-M., Morin, L., & Renaud, S. (2015). L'attraction des salariés de la génération Y : Analyse des attentes selon le genre et le niveau de poste : *Gestion 2000, Volume 32*(1), 117-132. <https://doi.org/10.3917/g2000.321.0117>

Friedmann, G. (1960). Qu'est-ce que le travail ? *Annales. Histoire, Sciences Sociales*, 15(4), 684-701. <https://doi.org/10.3406/ahess.1960.421644>

Gazier, B. 1993. Les stratégies des ressources humaines, Paris, La Découverte. Gerbert, D., S. Boener, E. Kearney, J. King Jr, K. Zhang et L. Jiwen Song. 2014. Expressing religious identities in the workplace: Analyzing a neglected diversity dimension. *Human Relations*, 67(5): 543-563.

Gellatly, I. R. (1995). Individual and group determinants of employee absenteeism: Test of a causal model. *Journal of Organizational Behavior*, 16, 469-485.

Girod-Seville, M., & Perret, V. (1999). Fondements épistémologiques de la recherche in *Méthodes de Recherche en Management*, ouvrage coordonné par Raymond Alain Thiéart, éd.

Gollac, M., & Volkoff, S. (2006). La santé au travail et ses masques : *Actes de la recherche en sciences sociales, n o 163*(3), 4-17. <https://doi.org/10.3917/arss.163.0004>

Graham, L. (2007) 21 st Century Job Quality : Achieving what canadians want. Canadian policy research networks, 65-91

Grenier, C., & Pauget, B. (2007). Qu'est-ce que la recherche en management ? : *Recherche*

en soins infirmiers, N° 91(4), 12-23. <https://doi.org/10.3917/rsi.091.0012>

Guillot-Soulez, C., St-Onge, S., Soulez, S., & Merkouche, W. (2021). Le modèle coopératif, un atout à valoriser dans l'identité de marque employeur des coopératives financières ? *Management international*, 25(4), 69. <https://doi.org/10.7202/1083843ar>

Hackett, R. D., Bycio, P. et Hausdorf, P. A. (1994). Further assessments of Meyer and Allen's (1991) model of organizational commitment. *Journal of Applied Psychology*, 79, 15-23.

Héas, F. (2010). Pénibilité au travail : reclasser ou prévenir ? *Perspectives interdisciplinaires sur le travail et la santé*, (12-1).

Holcombe E.K. et J.C. Ziegert. 2005. Why Are Individuals Attracted to Organizations? *Journal of Management*, 31: 901-919

Hudson, L. A., & Ozanne, J. L. (1988). Alternative ways of seeking knowledge in consumer research. *Journal of consumer research*, 14(4), 508-521.

Hughes, E. C. (2011). Les honnêtes gens et le sale boulot : *Travailler*, n° 24(2), 21-34. <https://doi.org/10.3917/trav.024.0021>

Karasek R. et Theorell T. (1991), *Healthy Work : Stress, Productivity, and the Reconstruction of Working Life*, Basic Books, New York

Khelil, N., Smida, A., & Zouaoui, M. (2012). Contribution à la compréhension de l'échec des nouvelles entreprises : Exploration qualitative des multiples dimensions du phénomène : *Revue de l'Entrepreneuriat*, Vol. 11(1), 39-72. <https://doi.org/10.3917/entre.111.0039>

Kuhn, T. (1971), Objectivity, Value Judgment and Theory Choice, dans Kuhn (2000)

Lahire, B. (2018). Avoir la vocation : *Sciences sociales et sport*, N° 12(2), 143-150.
<https://doi.org/10.3917/rsss.012.0143>

Lamarche, L. & Pinard, R. (2013). Le travail est-il un droit ? *Relations*, (767), 36–37.

Laurence-Ruel, C. (2019). « Ici, on fait tout, on touche à tout » : Le « réel du travail » des préposées aux bénéficiaires dans les ressources intermédiaires au Québec. *Cahiers de recherche sociologique*, 66-67, 255-281. <https://doi.org/10.7202/1075983ar>

Lazzari Dodeler, N. & Tremblay, D. (2014). Conciliation emploi-famille et horaires chez les paramédics (ambulanciers) : des différences selon l'âge et le genre. *Management & Avenir*, 73, 171-187. <https://doi.org/10.3917/mav.073.0171>

Lazzari Dodeler, N. (2012). La conciliation emploi-famille/vie personnelle : son incidence sur le parcours professionnel et la rétention de la main d'œuvre dans la santé.

Lebas, F. (2023). Étymologie de « travail ». Dans : M. Dujarier, *Idées reçues sur le travail : Emploi, activité et organisation* (pp. 22-23). Paris : Le Cavalier Bleu.
<https://doi.org/10.3917/lcb.dujan.2023.01.0022>

Leca, B., & Plé, L. (2007). Une épistémologie à hauteur d'homme : l'anthropologie interprétative de Clifford Geertz et son apport à la recherche en management. *Document de travail du LEM*.

Le Moigne, J. L. (1995). Les épistémologies constructivistes (Vol. 2969). Paris : Presses universitaires de France.

Lhuillier, D. (2005). Le « sale boulot » : *Travailler*, n° 14(2), 73-98.
<https://doi.org/10.3917/trav.014.0073>

Lhuilier, D., & Taïbi, N. (2014). Le « sale boulot » : *Sens-Dessous*, N° 13(1), 25-34.

<https://doi.org/10.3917/sdes.013.0025>

Lowe, G. (s. d.). *21 st Century Job Quality : Achieving What Canadians Want*.

Malo, F. B. (2007a). *Attraction et rétention de la main-d'œuvre : Mesure de la problématique et pistes de solutions*. 16.

Marché-Paillé, A. (2011). Le dégoût dans le travail d'assistance aux soins personnels, s'en défendre, mais pas trop : *Travailler*, n° 24(2), 35-54. <https://doi.org/10.3917/trav.024.0035>

Marchessault, L. (s. d.). *Auxiliaires aux services de santé et sociaux : Préposées et préposés aux bénéficiaires : secteur de formation : santé*. Ministère de l'éducation, de l'enseignement supérieur et de la recherche.

Marx K. (1844), *Manuscrits de 1844*, Paris, Éditions sociales, 1972.

Massipe, A. (2010). La beauté du travail ouvrier chez Simone Weil : *Le Philosophoire*, n° 34(2), 80-92. <https://doi.org/10.3917/phoir.034.0080>

Maulini, O. (2010). Travail, travail prescrit, travail réel, In FORDIF-Formation en direction d'institutions de formation, Glossaire (p. 23).

Menger, P. (2018). VI. Travail instrumental et travail expressif : À quelles conditions le travail peut-il revêtir une valeur pleinement positive ? Dans : Pierre Musso éd., *Qu'est-ce qu'un régime de travail réellement humain* (pp. 79-95). Paris : Hermann. <https://doi.org/10.3917/herm.musso.2018.01.0079>

Miles, M. B., & Huberman, A. M. (2003). *Analyse des données qualitatives*. De Boeck Supérieur.

Ministère de la santé et des services sociaux. (2020). *Plan d'action pour l'attraction et la fidélisation des préposés aux bénéficiaires et des auxiliaires aux services de santé et sociaux*. Direction des communications du ministère de la santé et des services sociaux. <https://publications.msss.gouv.qc.ca/msss/fichiers/2019/19-503-12W.pdf>

Molinié, A.-F. (2006). *Pénibilité, Santé, Retraite*.

Morilhat, C. (2017). De la notion de travail au concept de force de travail : *La Pensée*, N° 389(1), 53-65. <https://doi.org/10.3917/lp.389.0053>

Morin, E. M. (2008). *Sens du travail, santé mentale et engagement organisationnel*. Institut de recherche Robert-Sauvé en santé et en sécurité to travail du Québec.

Mowday R.T., Porter L.W., Steers R.M. (1982), *Employee-organization linkages: The psychology of commitment, absenteeism and turnover*, New York, Academic Press

Musso, P., & Supiot, A. (2018). Remerciements : In *Qu'est-ce qu'un régime de travail réellement humain ?* (p. 525-525). Hermann. <https://doi.org/10.3917/herm.musso.2018.01.0525>

Nascimento, A., Bravo, N. C., & Flamard, L. (2019, September). Penser l'intersectionnalité en ergonomie, prendre en compte les rapports sociaux dans l'activité. In *54e congrès de la SELF. Université de l'ergonomie–Comment contribuer à un autre monde ?*.

Noguera, J. A. (2011). Le concept de travail et la théorie sociale critique : *Travailler*, n° 26(2), 127-160. <https://doi.org/10.3917/trav.026.0127>

Ocholla-Ayayo, A. B. C. (1999). 4. La famille africaine entre tradition et modernité. In *La famille africaine* (pp. 85-108). Karthala.

Paillé, P. (1991) Procédures systématiques pour l'élaboration d'un guide d'entrevue semi-directive : un modèle et une illustration. Communication présentée au Congrès de l'Association canadienne-française pour l'avancement des sciences. Sherbrooke : Université de Sherbrooke

Paillé, P., et Mucchielli, A. (2003) *L'analyse qualitative en sciences humaines et sociales*. Paris, Armand Colin

Paillé, P. (2005). Engagement organisationnel et modes d'identification. Dimensions conceptuelle et empirique : *Bulletin de psychologie*, Numéro 480(6), 705-711.
<https://doi.org/10.3917/bupsy.480.0705>

Paillé, P. (2014). *Attirer, retenir et fidéliser les ressources humaines*. Les Presses de l'Université de Laval. <https://doi.org/10.1515/9782763721439>

Perret, V., & Séville, M. (2003). Fondements épistémologiques de la recherche. *Méthodes de recherche en management*, 13-33.

Perret, V., & Séville, M. (2007). Fondements épistémologiques de la recherche.

Pesqueux, Y. (2020). *La question méthodologique en sciences de gestion : Attitude constructiviste et attitude positiviste. Publication manual of the American Psychological Association (7 th ed.)*. (2020). American Psychological Association.
<https://doi.org/10.1037/0000165-000>

Piaget, J. (1967). Logique et connaissance scientifique. Encyclopédie de la pléiade, Logique et connaissance scientifique, Paris : Gallimard.

Porter L.W., Steers R.M., Mowday R.T., Boulian P.V. (1974), “Organizational commitment, job satisfaction and turnover among psychiatric technicians”, *Journal of Applied Psychology*, vol. 59, n°5, p. 603-609

Raffaitin, F., & Raffaitin-Bodin, C. (2008). Travail et dépression. *L'Encéphale*, 34(4), 434-439. <https://doi.org/10.1016/j.encep.2008.06.006>

Renault, E. (2007). Reconnaissance et travail : *Travailler*, n° 18(2), 119-135.
<https://doi.org/10.3917/trav.018.0119>

Rhéaume, J., Maranda, M.-F., Deslauriers, J.-S., St-Arnaud, L., & Trudel, L. (2008). Action syndicale, démocratie et santé mentale au travail 1. *Nouvelles pratiques sociales*, 20(2), 82-110. <https://doi.org/10.7202/018450ar>

Riendeau, Y. (s. d.-a). *La qualité des soins offerts aux personnes âgées en CHSLD : l'opinion des préposé(e)s aux bénéficiaires*.

Robert, N. (2007). *Bien-être au travail, une approche centrée sur la cohérence de rôle* (Doctoral dissertation, Institut National de Recherche et de Sécurité [INRS]).

Salais, R. (2004). La politique des indicateurs. Du taux de chômage au taux d'emploi dans la stratégie européenne pour l'emploi (SEE). *Action publique et sciences sociales*, 311-325.

Seiller, P., & Silvera, R. (2020). Sales boulots : *Travail, genre et sociétés*, n° 43(1), 25-30.
<https://doi.org/10.3917/tgs.043.0025>

- Siegrist, Johannes. (1996). « Adverse Health Effects of High Effort/Low-Reward Conditions ». *Journal of Occupational Health Psychology*, 7 (1), 27-41
- Simard, C. (1980). Identité, vieillesse et société. *Santé mentale au Québec*, 5(2), 22-32.
- Soler, L. (2009). Introduction à l'épistémologie (p.335). Ellipses.
- Solinger O.N., Van Olffen W., Roe R.A. (2008), "Beyond the Three-Component Model of organizational commitment", *Journal of Applied Psychology*, vol. 93, n°1, p. 70-83
- Somers, M. J. (1995). Organizational commitment, turnover, and absenteeism: An examination of direct and interaction effects. *Journal of Organizational Behavior*, 16, 49-58.
- Vallée, G., Malo, F. B., & Connolly, N. (2007). *La gestion de l'attraction et de la rétention de la main-d'œuvre au sein de la Fonction publique québécoise*. Université Laval, Alliance de recherche universités-communautés, Innovation, travail et emploi.
- Velche, D. (2006). L'emploi des personnes handicapées : stratégies suivies dans les pays de l'Union Européenne. *Reliance*, (1), 86-092. <https://www.cairn.info/revue-reliance-2006-1-page-86.htm>
- Voyer, P., Savoie, C., Lafrenière, F. (2020). Le rôle de préposé aux bénéficiaires dans le continuum de soins de longue durée au Québec. *Faculté des sciences infirmières, Université Laval, Québec*. <https://www.arihq.com/wp-content/uploads/2020/10/2020-09-Voyer-et-al-Role-prepose-beneficiaire-SLD-final.pdf>

