

# À BOUT DE SOUFFLE

Étude des répercussions de la transformation postale  
sur la conciliation travail et vie personnelle des  
membres du STTP



Rapport préparé par Jane Beach et Barry Forer  
Pour le Syndicat des travailleurs et travailleuses des postes  
octobre 2014

## TABLE DES MATIÈRES

---

1	Contexte .....	1
1.1	La transformation postale .....	1
1.2	Conciliation travail et vie personnelle.....	2
2	À propos de l'étude .....	5
2.1	Méthodologie.....	5
2.2	Taux de participation .....	6
2.3	Portée et limites de l'étude.....	9
3	À propos des répondants .....	12
4	Vie au travail.....	16
4.1	Horaires et heures de travail.....	16
4.2	Impressions sur certains aspects du travail .....	23
4.3	Principaux changements à la vie au travail .....	36
5	Vie personnelle et vie familiale .....	38
5.1	Répercussions des changements à l'horaire de travail.....	38
5.2	Répercussions de la transformation postale sur la santé .....	40
5.3	Répercussions de la transformation postale sur les relations personnelles.....	44
6	Soutien et information .....	47
6.1	Congés et mesures d'adaptation .....	47
6.2	Autres mesures de soutien du syndicat et de l'employeur .....	52
7	Autres observations .....	56
8	Conclusion.....	61
	Annexe « A ». Répercussions des changements de la transformation postale, selon le groupe	
	Annexe « B ». Questionnaire	

## Liste des tableaux

Tableau 1. Nombre de questionnaire mis à la poste et taux de participation, par section locale .....	7
Tableau 2. Taux de participation, par section locale, par groupe d'emplois .....	8
Tableau 3. Comparaison de l'échantillon et de l'ensemble des membres : âge, sexe et années de service .....	9
Tableau 4. Caractéristiques démographiques des 2 436 répondants, tous les répondants et selon le sexe .....	12
Tableau 5. Données relatives à l'emploi des 2 436 répondants, tous les répondants et selon le sexe .....	14
Tableau 6. Quarts, selon le groupe et le statut d'emploi, tous les répondants et selon le sexe .....	15
Tableau 7. Quart de travail par groupe (plein temps) .....	16
Tableau 8. Vagues du groupe 2, selon le sexe .....	17
Tableau 9. Heures additionnelles travaillées selon le groupe (plein temps) .....	18
Tableau 10. Fréquence des heures supplémentaires travaillées selon le groupe (plein temps) .....	19
Tableau 11. Nombre médian de fois où des heures supplémentaires ont été travaillées au cours de la semaine précédente, selon la section locale .....	19
Tableau 12. Quart de travail selon le groupe (temps partiel) .....	21
Tableau 13. Heures normales de travail et heures prolongées, selon le groupe (temps partiel) .....	21
Tableau 14. Nombre médian d'heures travaillées et d'offres de travail acceptées, selon le groupe (travailleuses et travailleurs temporaires) .....	22
Tableau 15. Préférences en matière d'horaire ou d'heures de travail (temps partiel) .....	26
Tableau 16. Conséquences négatives sur la santé, la famille et le temps pour soi-même, selon le groupe, tous les répondants .....	40
Tableau 17. Aspects de la santé qui se sont détériorés depuis l'arrivée de la transformation postale, selon le groupe	41
Tableau 18. Pourcentage de demandes de mesures d'adaptation et pourcentage d'approbation de ces demandes selon la présence d'enfants à la maison, avec ou sans besoins spéciaux .....	48
Tableau 19. Pourcentage de membres ayant utilisé des congés annuels en 2013 pour des raisons de maladie, des rendez-vous ou des raisons familiales selon la présence d'enfants à la maison, avec ou sans besoins spéciaux .....	50
Tableau 20. Pourcentage de demandes d'un congé spécial et pourcentage d'approbation, selon la présence d'un enfant à la maison, avec ou sans besoins spéciaux .....	51
Tableau 21. Demandes de congé compensatoire présentées et approuvées, groupes 1 et 2 .....	51
Tableau 22. Principales sources d'information au sujet de la TP, selon le groupe et le sexe .....	53
Tableau 23. Aspects du travail que les membres aiment le plus, selon le sexe, groupes 1 et 2 .....	56
Tableau 24. Aspects du travail que les membres aiment le moins, selon le sexe, groupes 1 et 2 .....	56
Tableau 25. Suggestions les plus souvent formulées pour améliorer la vie au travail, groupe 1 .....	57
Tableau 26. Suggestions les plus souvent formulées pour améliorer la vie au travail, groupe 2 .....	58
Tableau 27. Répercussions des changements à l'horaire depuis l'arrivée de la transformation postale sur la vie personnelle des travailleuses et travailleurs touchés, selon le groupe (effectifs à plein temps) ....	63
Tableau 28. Répercussions de la transformation postale sur la santé, selon le groupe (effectifs à plein temps) .....	64
Tableau 29. Répercussions de la transformation postale sur les relations personnelles, selon le groupe (effectifs à plein temps) .....	65
Tableau 30. Changements ressentis par rapport à certains aspects du travail depuis l'arrivée de la transformation postale, selon le groupe .....	65
Tableau 31. Changements des perceptions à l'égard des superviseurs depuis l'arrivée de la transformation postale, selon le groupe .....	66

## Liste des graphiques

Graphique 1. Changements aux heures de travail et au quart de travail depuis l'arrivée de la TP, groupes 1 et 2 (plein temps) .....	17
Graphique 2. Changements dans la fréquence des heures supplémentaires travaillées depuis l'arrivée de la TP, groupes 1 et 2.....	19
Graphique 3. Nature des heures supplémentaires travaillées, selon le groupe (plein temps) .....	20
Graphique 4. Changements aux heures de travail depuis l'arrivée de la TP, groupes 1 et 2 (temps partiel) .....	22
Graphique 5. CHANGEMENTS aux heures de travail depuis l'arrivée de la TP, groupes 1 et 2 (effectifs temporaires) .....	23
Graphique 6. Satisfaction quant au quart de travail, groupes 1 et 2, selon le sexe (plein temps).....	24
Graphique 7. Satisfaction quant au quart de travail, groupe 2, selon la vague (plein temps) .....	24
Graphique 8. Satisfaction quant aux heures supplémentaires travaillées, groupes 1 et 2, selon le sexe (plein temps).....	25
Graphique 9. Satisfaction quant aux heures de travail, au quart de travail et aux heures prolongées (temps partiel) .....	26
Graphique 10. Impressions sur certains aspects du travail, tous les répondants .....	27
Graphique 11. Pourcentage de membres qui aiment leur travail, selon le groupe, tous les répondants.....	27
Graphique 12. Impressions sur certains aspects du travail, selon le groupe, tous les répondants.....	28
Graphique 13. Sécurité, colère et crainte de la violence au travail, selon le statut d'emploi (plein temps et temps partiel) .....	29
Graphique 14. Sécurité, colère et crainte de la violence au travail, selon le groupe (plein temps).....	29
Graphique 15. Impressions sur la vie au travail, selon la fréquence et la nature des heures supplémentaires travaillées, groupe 2 .....	30
Graphique 16. Aspects de la vie au travail qui se sont détériorés depuis l'arrivée de la TP, selon le groupe et le sexe (plein temps).....	31
Graphique 17. Aspects de la vie au travail qui se sont détériorés depuis l'arrivée de la TP, selon la fréquence et la nature des heures supplémentaires travaillées, groupe 2 .....	31
Graphique 18. Impressions au sujet du superviseur, tous les répondants.....	33
Graphique 19. Impressions au sujet du superviseur, membres participant au programme Besoins spéciaux....	34
Graphique 20. Relations au travail avec les superviseurs, les confrères et consœurs de travail et les clients, tous les répondants.....	35
Graphique 21. Pourcentage de répondants qui se sentent isolés de leurs confrères et consœurs de travail, selon le groupe .....	36
Graphique 22. Conséquences des changements à l'horaire les plus souvent signalées, tous les répondants ....	38
Graphique 23. Conséquences des changements à l'horaire qui se sont aggravées, groupes 1 et 2, tous les répondants .....	39
Graphique 24. Conséquences des changements à l'horaire qui se sont aggravées, selon la fréquence des heures supplémentaires travaillées, groupe 2, tous les répondants .....	39
Graphique 25. Aspects de la santé qui se sont détériorés depuis l'arrivée de la TP, selon le groupe et le sexe (plein temps) : douleurs et accidents .....	42
Graphique 26. Aspects de la santé qui se sont détériorés depuis l'arrivée de la TP, selon le groupe et le sexe (plein temps) : habitudes alimentaires, stress et fatigue .....	42
Graphique 27. Aspects de la santé qui se sont détériorés depuis l'arrivée de la TP, selon la fréquence et la nature des heures supplémentaires travaillées : douleurs et accidents (groupe 2) .....	43

Graphique 28. Aspects de la santé qui se sont détériorés depuis l'arrivée de la TP, selon la fréquence et la nature des heures supplémentaires travaillées : habitudes alimentaires, stress et fatigue (groupe 2) .....	43
Graphique 29. Consommation accrue d'alcool et de médicaments, selon la fréquence des heures supplémentaires travaillées, groupe 2 .....	44
Graphique 30. Changements dans les relations personnelles depuis l'arrivée de la TP .....	44
Graphique 31. Détérioration des relations personnelles, selon le groupe et le sexe (plein temps) .....	45
Graphique 32. Détérioration des relations personnelles, groupe 2, selon la vague et le sexe .....	45
Graphique 33. Détérioration des relations personnelles, selon la fréquence et la nature des heures supplémentaires travaillées, groupe 2 .....	46
Graphique 34. Degré d'accord sur la disponibilité du Syndicat pour discuter des préoccupations des membres, selon le groupe et le sexe .....	54
Graphique 35. Degré d'accord sur la réaction du Syndicat à la transformation postale, tous les répondants ....	55
Graphique 36. Probabilité de quitter Postes Canada d'ici les trois prochaines années, selon le groupe .....	59
Graphique 37. Mesure dans laquelle la transformation postale a influencé l'intention de quitter Postes Canada d'ici les trois prochaines années, selon le groupe .....	59

# 1 CONTEXTE

---

Depuis l'arrivée de la transformation postale (aussi appelée poste moderne), en 2010, le Syndicat des travailleurs et travailleuses des postes (STTP) ne cesse de recevoir des plaintes de la part de ses membres au sujet du stress croissant, des heures supplémentaires toujours plus nombreuses, de la diminution des postes de jour, des changements apportés aux heures de travail et des possibilités réduites en matière de roulement de tâches, de mutations et de promotions. Aussi alertées par ces changements, les sections locales ont fait part au Syndicat du grand nombre de membres qui affirment ne plus avoir de prise sur leurs tâches et leur horaire de travail et qui trouvent de plus en plus difficile de concilier leurs exigences professionnelles et celles de leur vie familiale.

À l'automne 2013, le Syndicat a lancé une étude indépendante dans le but de cerner, de documenter et d'analyser les effets positifs et négatifs de la transformation postale. Le Syndicat voulait aussi obtenir l'information quantitative dont il avait besoin pour déterminer les mesures à prendre en vue de réduire les difficultés en matière de conciliation travail et vie personnelle et d'atténuer les problèmes découlant de la transformation postale.

Le présent rapport décrit les résultats de l'étude qui, de septembre 2013 à septembre 2014, a examiné les conséquences de la transformation postale sur la conciliation travail et vie personnelle des membres du STTP de cinq sections locales : St. John's, Montréal, Scarborough, Winnipeg et Edmonton. Les auteurs de l'étude ont passé en revue la documentation sur le sujet, ont tenu 16 groupes de discussion et ont analysé les réponses au questionnaire distribué aux membres des cinq sections locales participantes. De plus, tous les membres qui participent au programme *Besoins spéciaux* du STTP et qui sont touchés par la transformation postale ont été invités à répondre au questionnaire par téléphone.

## 1.1 LA TRANSFORMATION POSTALE

En 2008, dans son *Plan directeur pour le changement*, Postes Canada annonçait qu'il lui fallait investir dans la modernisation des infrastructures, dans l'acquisition de nouvelles machines permettant de réduire le tri manuel du courrier et dans la mise à niveau des technologies de l'information. Ce document annonçait aussi la nécessité de revoir les méthodes de travail et d'offrir la formation nécessaire pour mener à bien ces changements de grande ampleur. La planification de la transformation postale avait débuté trois ans plus tôt. Ce projet de 2,5 milliards de dollars a d'abord été mis en place à Winnipeg, en 2010, et depuis, il s'étend graduellement à l'ensemble du pays, selon un calendrier d'exécution de cinq à sept ans. Postes Canada estime que la transformation postale, une fois entièrement mise en œuvre, lui fera réaliser des économies de 350 millions de dollars par année.<sup>1</sup>

Voici quelques-unes des principales caractéristiques de la transformation postale<sup>2</sup> :

- De nouveaux établissements de traitement du courrier ont été construits et des installations postales ont été fusionnées.

---

<sup>1</sup> Présentation soumise dans le cadre de l'Examen stratégique de la Société canadienne des postes, en 2008, et intitulée *Postes Canada : Plan directeur pour le changement*. Document consulté le 25 août 2014 :

[www.canadapost.ca/cpo/mc/assets/pdf/pressreleases/strategicreview2008\\_fr.pdf](http://www.canadapost.ca/cpo/mc/assets/pdf/pressreleases/strategicreview2008_fr.pdf)

<sup>2</sup> Voir aussi [www.canadapost.ca/cpo/mc/aboutus/corporate/postaltransformation/news.jsf?LOCALE=fr](http://www.canadapost.ca/cpo/mc/aboutus/corporate/postaltransformation/news.jsf?LOCALE=fr).

- Dans chacun des grands établissements postaux, une mise à niveau a été réalisée, dont l'installation de nouvelles machines permettant de trier le courrier de façon séquentielle. Auparavant trié à la main par les facteurs et factrices, le courrier est aujourd'hui en grande partie trié électroniquement en fonction du trajet de l'itinéraire (tri séquentiel). Le nouveau matériel de tri séquentiel a modifié la nature du travail et la façon dont les travailleurs et travailleuses internes exécutent leurs tâches.
- La plupart des itinéraires ont été motorisés. Postes Canada fournit aux facteurs et factrices un véhicule qu'ils utilisent pour livrer et ramasser le courrier et les colis le long de leur itinéraire. Les facteurs et factrices stationnent leur véhicule à un endroit précis, puis partent livrer le courrier à pied à un nombre déterminé de points de remise. Ils sont équipés d'un terminal de données portatif (TDP) qui sert au balayage et au suivi des colis de leur itinéraire.
- La plupart des emplois de courrier des services postaux (CSP) ont été supprimés. À présent, les factrices et facteurs motorisés livrent non seulement le courrier, mais aussi les colis, sans compter qu'ils ramassent le courrier et les colis des commerces, des comptoirs postaux et des boîtes aux lettres publiques.
- Une méthode de livraison à deux liasses a été mise en œuvre. Selon cette méthode, le facteur ou la factrice transporte dans une main une liasse de courrier trié électroniquement, et, sur l'avant-bras, à l'horizontal, une liasse de courrier trié à la main.<sup>3</sup>
- L'heure de début et l'heure de fin du quart de travail des facteurs et factrices ont été modifiées pour permettre la mise en place de deux vagues ou quarts de travail. Les facteurs et factrices des deux vagues partagent dorénavant le même casier de tri A-62. La deuxième vague commence une fois la première vague partie livrer le courrier. Selon l'installation postale et la section locale, la première vague commence habituellement entre 6 h 30 et 8 h, et la deuxième vague, entre 9 h 15 et 9 h 45. À certains endroits, une troisième vague a été formée, et elle commence vers 11 h.
- Des changements ont été apportés au processus d'organisation des itinéraires.

## 1.2 CONCILIATION TRAVAIL ET VIE PERSONNELLE

Ces 20 dernières années, de nombreuses études ont été réalisées sur la conciliation travail et vie personnelle et ses conséquences sur les travailleurs et travailleuses et les employeurs. La notion de conciliation travail et vie personnelle fait l'objet de plusieurs définitions. La documentation sur le sujet laisse entendre que tout dépend des priorités, de la situation familiale et des circonstances socio-économiques. Voici quelques-unes de ces définitions : « [traduction] Disposer d'une autonomie et d'un contrôle suffisants pour décider du lieu, du moment et de la façon d'accomplir son travail afin de s'acquitter des responsabilités inhérentes à son emploi rémunéré et à sa vie personnelle »<sup>4</sup> et

<sup>3</sup> En octobre 2013, un arbitre a conclu que la méthode de livraison à deux liasses comportait un risque accru d'accidents. Des mesures provisoires ont alors été mises en place. Toutefois, au moment où la présente étude a eu lieu, la méthode de livraison à deux liasses était toujours utilisée dans la plupart des installations postales.

<sup>4</sup> Visser, F., & Williams, L. 2006. *Work-life balance: Rhetoric versus reality?* Rapport indépendant commandé par UNISON. Page consultée : [www.theworkfoundation.com/assets/docs/publications/155\\_unison.pdf](http://www.theworkfoundation.com/assets/docs/publications/155_unison.pdf) June 15, 2014.

« [traduction] Mesures nécessaires à la mise en place d'un cadre où chaque travailleur et travailleuse, sans discrimination, peut choisir les modalités de travail qui lui permettent de prendre une part active à son emploi rémunéré et à sa vie familiale, sociale et culturelle. »<sup>5</sup>

Les difficultés à concilier travail et vie personnelle entraînent une foule de problèmes : détérioration de la santé, anxiété, dépression, stress accru, diminution de la satisfaction au travail et hausse du taux de roulement et de l'absentéisme. Pour l'employeur, ces difficultés peuvent se traduire par une hausse de l'absentéisme, une baisse de la productivité, un recours accru aux régimes d'assurance médicale, une baisse de la qualité du service à la clientèle et une diminution du chiffre d'affaires.<sup>6</sup>

En 2004, un sondage pancanadien mené auprès des travailleurs et travailleuses demandait si la conciliation travail et vie familiale était devenue plus facile ou plus difficile ces dernières années. Dans une proportion de 29 %, les répondants ont indiqué que la conciliation entre le travail et leur vie familiale ou personnelle était devenue plus facile; 37 % ont estimé que la situation n'avait pas changé, et 34 % ont déclaré qu'elle était devenue plus difficile. Le sondage a aussi révélé que le fait d'entretenir une bonne relation avec son superviseur facilitait la conciliation travail et vie personnelle.<sup>8</sup>

« Nous jouons tous de nombreux rôles : employé, patron, subordonné, conjoint, parent, enfant, sœur ou frère, proche et membre d'une collectivité. Chacun de ces rôles a ses exigences dont le respect exige du temps, de l'énergie et un engagement personnel. Le conflit entre travail et famille ou entre travail et vie personnelle survient lorsque les exigences cumulatives de ces nombreux rôles professionnels et personnels sont incompatibles à certains égards, de sorte que la participation à un rôle nuit à la réalisation d'un autre rôle. »

(Duxbury et Higgins 2001<sup>7</sup>)

Selon une analyse des données de l'Enquête sociale générale de Statistique Canada réalisée en 1991, en 1995 et en 2001, le pourcentage de travailleuses et travailleurs plutôt insatisfaits ou très insatisfaits de la conciliation travail et vie personnelle a augmenté, passant de 16,7 % à 20 %, les hausses les plus marquées étant chez les femmes et les travailleurs et travailleuses de plus de 40 ans.

Les Réseaux canadiens de recherche en politiques publiques ont compilé des données sur les indicateurs de qualité des emplois au Canada, aux États-Unis et dans 15 pays d'Europe. Le Canada s'est classé au quatrième rang pour ce qui est du pourcentage de travailleurs et travailleuses (31,7 %) estimant que leur travail compromettait leur santé ou leur sécurité; et il est arrivé au premier rang quant au

<sup>5</sup> *It's About Time! A Union Guide to Work-Life Balance* New Zealand Council of Trade Unions.

<sup>6</sup> Hoganson, C. *Work and Life: The Balancing Act*. Le Conference Board du Canada. Novembre 2011.

<sup>7</sup> Higgins, C.; Duxbury, L.; et S Lyons. 2001. *Réduire le conflit entre le travail et la vie personnelle : Quoi faire? Quoi éviter?* Document consulté le 30 septembre 2014, à l'adresse : [www.hc-sc.gc.ca/ewh-semt/alt\\_formats/hecs-sesc/pdf/pubs/occup-travail/balancing-equilibre/full\\_report-rapport\\_complet-fra.pdf](http://www.hc-sc.gc.ca/ewh-semt/alt_formats/hecs-sesc/pdf/pubs/occup-travail/balancing-equilibre/full_report-rapport_complet-fra.pdf).

<sup>8</sup> « Rethinking Work », sondage mené auprès des travailleurs et travailleuses en 2004, Lowe, G. 2007. *21<sup>st</sup> Century Job Quality: Achieving What Canadians Want*. Rapport de recherche W/37 Work and Learning. Ottawa : Réseaux canadiens de recherche en politiques publiques.



pourcentage de travailleurs et travailleuses (16,8 %) ayant indiqué travailler « constamment » à toute vitesse.<sup>9</sup>

Conscients que la bonne marche des affaires repose en grande partie sur des travailleurs et travailleuses en santé et en mesure d'équilibrer leurs obligations professionnelles et familiales, de nombreux employeurs ont établi des politiques et des avantages qui viennent soutenir la conciliation travail et vie personnelle. Un certain nombre de syndicats ont négocié des dispositions qui vont dans le même sens. Ces dispositions touchent la garde d'enfants, les soins prodigués à un parent âgé, le congé pour raisons personnelles ou pour responsabilités familiales, le congé prépayé financé par l'employé, l'horaire de travail flexible et la semaine de travail réduite.

L'actuelle convention collective du STTP compte les dispositions suivantes :

- Jusqu'à sept jours de congé payé pour raisons personnelles par année (ont remplacé, en 2013, les 15 jours de congé de maladie par année);
- Programmes d'assurance-invalidité de courte durée et de longue durée;
- Congé spécial payé en cas de « circonstances qui ne sont pas directement attribuables à l'employé », y compris la maladie d'un membre de la famille immédiate (le congé doit être approuvé par l'employeur, et il ne peut être pris qu'une fois les jours de congé pour raisons personnelles épuisés);
- Congé de maternité et congé d'adoption payés, congé non payé pour prendre soin d'enfants d'âge préscolaire;
- Congé autofinancé;
- Différents congés non payés;
- Fonds de garde d'enfants financé par l'employeur pour soutenir les membres qui ont un enfant ayant des besoins spéciaux. Le fonds soutient aussi des garderies communautaires situées dans certaines municipalités pour répondre aux besoins des membres en matière de garde d'enfants. De plus, le fonds de garde d'enfants soutient la recherche et la production de documents destinés à informer les gens sur la garde d'enfants et sur l'aide qui existe dans ce domaine.

Postes Canada offre aussi un Programme d'aide aux employés, auquel les travailleurs et travailleuses peuvent s'adresser pour obtenir du soutien et des conseils en cas de difficultés.

---

<sup>9</sup> Brisbois, R. 2003. *How Canada Stacks Up: The Quality of Work – An International Perspective*. Document de recherche W/23 Work Network. Ottawa : Réseaux canadiens de recherche en politiques publiques.

## 2 À PROPOS DE L'ÉTUDE

---

### 2.1 MÉTHODOLOGIE

L'étude a été entreprise en septembre 2013. Cinq sections locales, sélectionnées de manière à assurer une certaine représentativité, ont été invitées à y participer. Il était important de compter de grandes et de petites sections locales, des sections locales où la mise en place de la transformation postale était terminée et d'autres où elle était toujours en cours; enfin, il fallait des sections locales de langue anglaise et de langue française. Avec l'aide du bureau national, les sections locales participantes ont remis à leurs membres de l'information sur le projet. Elles ont aussi désigné des personnes chargées de mettre sur pied des groupes de discussion.

Avant d'élaborer le questionnaire, nous avons passé en revue la documentation relative à la conciliation travail-famille, dont les questionnaires utilisés dans le cadre d'études antérieures, les rapports d'études connexes et l'information colligée sur le sujet par le STTP. Par la suite, soit en novembre 2013, nous avons tenu huit groupes de discussion à Edmonton et à Winnipeg. Notre objectif était de cerner les sujets de préoccupation dont il fallait tenir compte dans le questionnaire et de mieux comprendre les répercussions de la transformation postale sur les travailleurs et travailleuses des groupes 1 et 2.

À partir de notre examen de la documentation, des discussions tenues avec des membres du personnel du bureau national et des propos recueillis dans le cadre des groupes de discussion, nous avons élaboré une première ébauche du questionnaire. Nous avons cerné neuf grands thèmes : questions relatives à l'emploi; données socio-démographiques; horaire de travail; répercussions du bouleversement des horaires de travail; vie au travail; conséquences sur la santé et la vie personnelle; demandes spéciales (p.ex., mesures d'adaptation, tâches modifiées, congé spécial, congé compensatoire); opinions sur le STTP et la transformation postale; projets d'avenir et aspects les plus et les moins aimés de l'emploi. En janvier 2014, nous avons mis le questionnaire à l'épreuve en le faisant remplir par des membres de la section locale d'Ottawa qui participaient à un cours d'une journée, puis nous l'avons modifié en tenant compte de leurs suggestions. Nous avons ensuite créé une version papier et une version en ligne identiques du questionnaire, en français et en anglais. La version française est reproduite à l'annexe « B ».

Avant de distribuer le questionnaire aux membres des cinq sections locales participantes, nous l'avons fait remplir par téléphone aux membres du programme *Besoins spéciaux* du STTP dont le lieu de travail est touché par la transformation postale. En février et en mars 2014, les conseillères et conseillers du programme *Besoins spéciaux* ont effectué un total de 246 entrevues téléphoniques, et ont entré les réponses directement dans la version en ligne du questionnaire.

Après les entrevues téléphoniques, soit au début mars 2014, la version papier du questionnaire a été envoyée par la poste au domicile des membres des cinq sections locales participantes. À partir de l'information fournie par le STTP sur la langue de correspondance souhaitée, nous avons envoyé soit la version anglaise soit la version française du questionnaire. Nous avons indiqué sur la version papier le lien URL et le code QR à l'intention des membres qui souhaitaient répondre aux questions en ligne. Nous avons aussi remis aux membres dans les lieux de travail une carte préimprimée indiquant le lien URL et

le code QR donnant accès à la version électronique du questionnaire. L'envoi de la version papier comprenait une enveloppe-réponse portant l'adresse (case postale) de la responsable de l'étude.

Des cartes de rappel ont aussi été distribuées dans les lieux de travail au cours de la troisième semaine de mars. Le questionnaire comportait une date limite de retour fixée au début avril. Toutefois, nous avons accepté les questionnaires papier jusqu'au début mai. À ce moment-là, le taux de réponse était au point mort.

Nous avons effectué un suivi au questionnaire en tenant huit groupes de discussion à St. John's et à Scarborough à la fin mai, et à Montréal en juin. L'objectif de ces rencontres était d'examiner un certain nombre de tendances se dégageant des réponses au questionnaire et de solliciter l'avis des membres quant à de possibles solutions aux problèmes décelés.

Les données du questionnaire en ligne ont été téléchargées directement dans un fichier de données d'un progiciel de statistiques pour les sciences sociales (SPSS). Une entreprise spécialisée dans la saisie de données a été chargée de saisir manuellement les données de la version papier du questionnaire dans un fichier de données SPSS parallèle. Les deux fichiers ont par la suite été fusionnés, ce qui a permis, grâce au progiciel, une analyse de l'ensemble des réponses fournies en ligne et sur papier.

Les réponses aux questions fermées n'ont pas nécessité de travail préparatoire supplémentaire avant leur analyse. En revanche, il a fallu respecter plusieurs étapes avant de pouvoir analyser les nombreux « commentaires » formulés en réponse aux questions ouvertes. Pour chaque question ouverte, il a d'abord fallu lire tous les commentaires pour s'en faire une idée, puis créer dans le fichier de données des catégories et associer jusqu'à cinq codes de catégorie à chacune des questions ouvertes. Étant donné la nature exigeante en main-d'œuvre de cette tâche (qui s'ajoutait à la saisie des données) et les coûts connexes en temps et en argent, il a été décidé de choisir au hasard un échantillon de 20 % des commentaires. Le nombre de commentaires retenus pour être analysés était encore suffisamment vaste pour représenter l'ensemble des répondants selon un intervalle de confiance étroit. Dans le cas des sous-groupes où la prise d'un échantillon ne convenait pas – par exemple, les répondants de la section locale de St. John's – tous les commentaires ont été consignés, catégorisés et analysés.

Une fois toutes les réponses aux questions ouvertes et fermées prêtes à l'analyse, nous avons entrepris une phase de nettoyage. La tâche de nettoyage a été restreinte aux questions fermées et visait entre autres à tenter d'interpréter les valeurs extrêmes et à rejeter les valeurs aberrantes (p. ex., des réponses à des questions sur la garde d'enfants de la part de répondants ayant indiqué ne pas avoir d'enfants).

Après cette phase de nettoyage, nous avons entrepris les analyses décrites ci-dessous.

## 2.2 TAUX DE PARTICIPATION

Le tableau 1 indique le nombre de membres du STTP dans chacune des sections locales à qui nous avons fait parvenir le questionnaire par la poste, le nombre estimé de questionnaires livrés (en tenant compte des questionnaires renvoyés à l'expéditeur avec la mention « non distribuable »), le nombre de questionnaires remplis (en ligne ou sur papier) et, enfin, le taux de participation. Dans l'ensemble, le taux de participation s'établit à 22 %, allant de 18 % à Edmonton à 29 % à Scarborough.

Tableau 1. Nombre de questionnaires mis à la poste et taux de participation, par section locale

Section locale	Nombre de questionnaires mis à la poste	Nombre estimé de questionnaires livrés	Nombre de questionnaires retournés	Taux de participation
Edmonton	1 856	1 821	319	18 %
Winnipeg	1 345	1 327	234	18 %
Scarborough	1 828	1 817	522	29 %
Montréal	5 402	5 360	1 185	22 %
St. John's	316	309	64	21 %
Total	10 747	10 634	2 324	22 %

Le nombre total de questionnaires valides qui nous ont été retournés s'élève à 2 436. Ce nombre comprend les 102 répondants qui ont indiqué « Autre » à la question portant sur le lieu géographique de leur travail et les 10 répondants qui ont omis de répondre à cette question. La plupart de ceux qui ont répondu « Autre » étaient des membres du programme *Besoins spéciaux*. Ces membres, qui provenaient de différentes régions du pays, ont répondu au questionnaire dans le cadre d'une entrevue téléphonique.

Nous avons reçu 69 autres questionnaires (24 sur papier et 45 en ligne) qui n'ont pas été considérés comme valides parce que trop incomplets. Pour être valide, un questionnaire devait comporter une réponse à au moins une question dans les sections C à J.

Nous avons aussi pu répartir le taux de participation de chacune des sections locales en fonction du groupe de travail<sup>10</sup>, en nous fondant sur le nombre de membres au sein de chacun de ces groupes pour chacune des sections locales, selon les chiffres que nous a remis le STTP. Tel qu'il est indiqué dans le tableau 2, dans l'ensemble les membres du groupe 2 ont obtenu le meilleur taux de participation (26 %), suivis des membres du groupe 3 (22 %), puis du groupe 1 (17 %) et finalement des FFRS (10 %). Dans les sections locales de Scarborough et de St. John's, plus de 30 % des membres du groupe 2 ont rempli le questionnaire. Montréal est la seule section locale où le taux de participation dépasse les 20 % au sein du groupe 1.

<sup>10</sup> Les membres du groupe 1 sont aussi appelés « travailleurs et travailleuses internes ». Ce groupe comprend les commis des postes, les préposées et préposés à la vente au détail et les expéditrices et expéditeurs de dépêches. Les membres du groupe 2 sont aussi appelés « travailleurs et travailleuses externes ». Ce sont les factrices et facteurs, les courriers des services postaux et les adjointes et adjoints de surveillants de facteurs. Les membres du groupe 3 sont principalement des mécaniciens et des techniciens. Enfin, les FFRS sont les factrices et facteurs ruraux et suburbains et travaillent à l'extérieur des régions urbaines.

Tableau 2. Taux de participation, par section locale, par groupe d'emplois

Section locale	Pourcentage de questionnaires retournés (nombre de questionnaires)			
	Groupe 1	Groupe 2	Groupe 3	FFRS
Edmonton	16,3 (112)	20,6 (176)	22,9 (8)	6,5 (18)
Winnipeg	14,5 (73)	20,0 (140)	13,3 (4)	14,4 (16)
Scarborough	24,4 (66)	32,9 (426)	*	9,6 (25)
Montréal	17,2 (404)	26,0 (706)	23,8 (35)	14,9 (28)
St. John's	11,4 (14)	31,2 (43)	25,0 (2)	10,6 (5)
Total	17,0 (669)	26,2 (1 491)	21,9 (49)	10,4 (92)

\*La section locale de Scarborough ne compte pour ainsi dire aucun membre du groupe 3.

### Représentativité des répondants

Dans son ensemble, le taux de participation de 22 % est tout à fait respectable pour un long questionnaire envoyé par la poste aux membres d'une grande organisation. Pour la population d'environ 10 000 membres que représentent les cinq sections locales, il suffirait d'un échantillon pris au hasard de 371 personnes pour obtenir une marge d'erreur de  $\pm 5$  %, 19 fois sur 20. Si l'on examine chaque section locale séparément, on constate que le nombre de répondants (voir le tableau 2 ci-dessus) est suffisant dans les sections locales d'Edmonton, de Montréal et de Scarborough pour satisfaire au critère de marge d'erreur de cinq points de pourcentage.

Toutefois, nous ne pouvons être certains que notre échantillon ne comporte pas un biais quelconque. Nous craignons notamment que l'échantillon ne contienne une surreprésentation des membres du STTP les plus durement touchés par la transformation postale. Malheureusement, nous n'avons pas d'information de ceux et celles qui n'ont pas répondu au questionnaire. Si nous avions suffisamment de données au sujet de tous ceux et celles qui ont reçu le questionnaire, nous pourrions alors mesurer la représentativité de notre échantillon. Nous pouvons à la place appuyer notre preuve sur deux autres sources d'information, l'une indirecte et l'autre directe.

La preuve indirecte est obtenue en comparant l'âge, le sexe et les années de service des répondants avec les données disponibles pour l'ensemble des membres du STTP (c.-à-d. toutes les sections locales confondues). À part les données provenant des sections locales participantes, les données sur les membres du STTP remontent à janvier 2011. Par conséquent, pour que la comparaison soit valide, nous devons supposer que les cinq sections locales participant à l'étude ne diffèrent pas de l'ensemble des membres sur ces variables, et que les statistiques pour ces variables n'ont pas beaucoup changé de 2011 à 2014. Le tableau 3 établit des comparaisons entre l'échantillon et l'ensemble des membres pour les effectifs à plein temps et les effectifs à temps partiel séparément. Les différences ne sont pas suffisamment grandes pour supposer une importante sous-représentation ou surreprésentation dans l'échantillon pour tout sous-groupe en matière d'âge, de sexe ou d'années de service.

Tableau 3. Comparaison de l'échantillon et de l'ensemble des membres : âge, sexe et années de service

	Âge moyen		Sexe		Nombre moyen d'années de service	
	Échantillon	Ensemble des membres	Échantillon	Ensemble des membres	Échantillon	Ensemble des membres
<b>Hommes à plein temps</b>	48,3 ans	47,6 ans	64,6 %	67,3 %	18,8 années	16,8 années
<b>Femmes à plein temps</b>	48,0 ans	46,9 ans	35,4 %	32,7 %	17,4 années	15,6 années
<b>Hommes à temps partiel</b>	44,2 ans	46,3 ans	46,1 %	48,2 %	8,2 années	9,7 années
<b>Femmes à temps partiel</b>	45,2 ans	45,1 ans	53,9 %	51,8 %	9,8 années	10,7 années

La preuve directe sur la représentativité est apportée par la participation d'un groupe particulier à l'étude, c'est-à-dire les membres du STTP faisant partie du programme *Besoins spéciaux*. Presque tous les membres de ce sous-groupe ont rempli le questionnaire dans le cadre d'une entrevue téléphonique et, par conséquent, leurs résultats témoignent du point de vue de toute une sous-population au sein du STTP. En admettant que ce groupe a été touché par la transformation postale de façon semblable aux autres membres du STTP, une tendance cohérente dans les résultats de ce sous-groupe pourrait démontrer que l'échantillon général n'est pas biaisé. Dans les faits, c'est exactement ce que les résultats montrent : les membres du programme *Besoins spéciaux* ont été touchés par la transformation postale à peu près de la même manière que le reste des répondants. Les disparités démographiques entre les membres du programme *Besoins spéciaux* et les autres membres sont expliquées dans un rapport distinct paru dans le numéro du printemps 2014 de la publication *Échanges : entre nous* destinée aux membres du STTP participant au programme *Besoins spéciaux*. L'article en question s'intitule *Portrait de la conciliation travail et vie personnelle depuis la transformation postale*.

Selon ce rapport, les différences dans les répercussions vécues par les membres du programme *Besoins spéciaux* et les autres répondants se constatent principalement dans trois secteurs : les demandes de mesures d'adaptation et leur approbation, les demandes de congés spéciaux et leur approbation, et les impressions au sujet des superviseurs.

## 2.3 PORTÉE ET LIMITES DE L'ÉTUDE

Il convient de souligner que l'étude ne comprend pas de renseignements recueillis par Postes Canada, autres que ceux qui sont disponibles sur son site Web. Le point de vue des superviseurs et des autres membres de la direction ne relevait pas du cadre de l'étude.

### Moment de la tenue de l'étude

En même temps que les membres étaient soumis aux changements découlant de la transformation postale, ils faisaient face aux changements apportés à leur convention collective en 2011, et ces changements pourraient avoir eu des répercussions sur la conciliation travail et vie personnelle. Par exemple, il semblerait que le remplacement des congés de maladie par sept jours de congé pour raisons personnelles et un programme d'assurance-invalidité de courte durée ait eu des répercussions sur la capacité des membres à concilier travail et vie personnelle et donné lieu à des problèmes de santé connexes. Les répondants ont formulé de nombreux commentaires sur les difficultés créées par l'obligation d'utiliser tous leurs congés pour raisons personnelles avant de pouvoir demander un congé

spécial, et par le fait de devoir prendre des congés de maladie non payés ou de devoir se présenter au travail malades parce qu'ils ne pouvaient se permettre de prendre des congés non payés après avoir utilisé tous leurs congés pour raisons personnelles. Résultat : les répondants ont l'impression qu'il y a une augmentation de la propagation de maladies dans les établissements postaux et dans les postes de factrices et facteurs. Un certain nombre de répercussions négatives sur la santé signalées par les répondants, comme l'anxiété et la fatigue, pourraient faire augmenter la fréquence de maladies, mais il se pourrait aussi que les répercussions soient amplifiées par les modifications apportées au régime de congés de maladie.

En décembre 2013, Postes Canada a rendu public son plan d'action en cinq points. Ce plan annonce entre autres l'élimination progressive du service de livraison du courrier à domicile et fait état de mesures de réduction de la taille de l'effectif et des coûts de main-d'œuvre<sup>11</sup>. Puisque les membres ont pris connaissance du plan d'action peu de temps avant la distribution du questionnaire, il se pourrait que les mesures annoncées dans le plan d'action aient influencé leur opinion au sujet de leur emploi et leur perception de leur lieu de travail.

Bien qu'il soit possible que les répercussions déclarées de la transformation postale sur la conciliation travail et vie personnelle soient influencées par les modifications apportées à la convention collective et par le plan d'action en cinq points, l'analyse des données du questionnaire s'est attardée aux modifications perçues depuis la transformation postale par rapport au groupe d'emploi, au sexe, à l'horaire de travail, aux heures de travail des membres et, dans certains cas, à la présence d'enfants à la maison. Un certain nombre de tendances se sont dégagées de cette analyse et elles ont été reconnues comme se rapportant précisément aux modifications survenues « depuis » la mise en place de la transformation postale.

### **Un mot sur le rapport**

Le questionnaire comportait de nombreuses questions ouvertes, et bon nombre de répondants ont écrit de longues réponses. Certains ont même rempli des pages supplémentaires de commentaires qu'ils ont jointes au questionnaire sur papier. Les réponses aux questions ouvertes ont été regroupées, puis codées au sein de grandes catégories et de catégories plus détaillées de manière à quantifier les résultats. Dans le but de présenter des témoignages de cas personnels, nous avons inclus à différents endroits du rapport des extraits choisis de commentaires qui illustrent le point de vue de répondantes et répondants.

Toutes les questions portant sur des changements à la vie au travail ou à la vie à la maison demandaient aux répondants si un aspect particulier de leur travail, de leur santé ou de leurs relations s'était amélioré, était resté le même ou avait empiré depuis la transformation postale. Étant donné que les réponses à ces questions reposent toutes sur des perceptions subjectives, les résultats ont été croisés en fonction de renseignements objectifs, comme le groupe d'emploi, le sexe, le statut à plein temps ou à temps partiel, les heures de travail et, le cas échéant, d'autres variables démographiques. Cette étape a permis de dégager des tendances claires. Par exemple, la fréquence des heures supplémentaires travaillées et le fait que ces heures aient été travaillées de façon volontaire ou obligatoire constituaient l'indicateur le plus marquant d'une détérioration des aspects de la vie au travail, de la santé ou de la vie familiale des répondants.

---

<sup>11</sup>Plan d'action en cinq points de Postes Canada : *Prête à affronter l'avenir*. Décembre 2013. Consulté le 15 mars 2014 à : [www.canadapost.ca/cpo/mc/assets/pdf/aboutus/5\\_fr.pdf](http://www.canadapost.ca/cpo/mc/assets/pdf/aboutus/5_fr.pdf)

En ce qui concerne l'ensemble des questions portant sur les répercussions de la transformation postale, un petit pourcentage de répondants ont indiqué que certains aspects de leur vie au travail, de leur santé ou de leurs relations s'étaient améliorés. Étant donné le nombre très élevé de répondants ayant indiqué une détérioration de certains aspects de leur vie au travail, de leur santé ou de leur vie familiale depuis la mise en place de la transformation postale, nous avons surtout tenté de déterminer quelles catégories de répondants ont subi des répercussions négatives de sorte que le Syndicat puisse examiner de possibles solutions. Les tableaux figurant à l'annexe « A » fournissent une répartition plus détaillée du pourcentage de répondants ayant indiqué une amélioration, une détérioration ou le statu quo depuis l'avènement de la transformation postale.

Afin de faciliter la lecture des nombreux tableaux et graphiques contenus dans le rapport, nous avons arrondi tous les pourcentages au nombre entier le plus près.



### 3 À PROPOS DES RÉPONDANTS

#### Caractéristiques démographiques

Le tableau 4 présente un résumé des caractéristiques démographiques des répondants, d'abord pour l'ensemble d'entre eux, puis réparties selon le sexe. Un peu plus des deux tiers des répondants étaient des hommes. L'écart d'âge entre les hommes et les femmes est minime, la moyenne se situant à 46 et 47 respectivement. Même si 72 % de l'ensemble des répondants ont affirmé vivre en couple, et 11 % ont déclaré être séparés ou divorcés, les femmes étaient plus nombreuses dans cette dernière catégorie que dans la première. Parmi les femmes vivant en couple, 25 % avaient un conjoint ou une conjointe qui travaillait également à Postes Canada, comparativement à 11 % des répondants masculins. Une petite majorité des répondants avaient des enfants qui habitaient à la maison; chez les hommes, les enfants avaient tendance à être plus jeunes que chez les femmes. Environ cinq répondants sur six sont nés au Canada. Le niveau de scolarité chez les deux sexes était le même : le tiers des répondants ont indiqué ne pas avoir fait d'études postsecondaires, tandis que près de 44 % affirmaient détenir un certificat ou un diplôme d'études postsecondaires. Chez les femmes, le revenu médian<sup>12</sup> du ménage était légèrement inférieur à celui des hommes, mais se situait, pour les uns et les autres, entre 60 000 \$ et 80 000 \$.

**Tableau 4. Caractéristiques démographiques des 2 436 répondants, tous les répondants et selon le sexe**

	Tous les répondants	Femmes	Hommes
<b>Sexe</b>		35 %	65 %
<b>Âge</b>			
Médiane	47 ans	46 ans	47 ans
<b>État civil</b>			
Marié(e) ou en union libre	72 %	67 %	75 %
Séparé(e) ou divorcé(e)	11 %	14 %	9 %
Célibataire	16 %	18 %	16 %
Veuve ou veuf	1 %	1 %	1 %
<b>Dont la ou le partenaire travaille à Postes Canada</b>	16 %	25 %	11 %
<b>Ayant des enfants à la maison</b>			
Non	44 %	46 %	42 %
Oui, à plein temps	52 %	50 %	52 %
Oui, en garde partagée	5 %	4 %	6 %
<b>S'occupant régulièrement d'une autre personne (autre qu'enfants ou conjoint)</b>	20 %	21 %	18 %
<b>Groupes d'âge des enfants à la maison</b>			
Moins de 6 ans	27 %	22 %	30 %
De 6 à 12 ans	35 %	33 %	37 %
De 13 à 17 ans	35 %	39 %	33 %
18 ans ou plus			

<sup>12</sup> **Médiane** : valeur centrale d'un ensemble de chiffres ou de points de données. La moitié des chiffres seront inférieurs à la médiane et l'autre moitié lui seront supérieurs.

	Tous les répondants	Femmes	Hommes
	42 %	45 %	40 %
<b>Né(e)s au Canada</b>	86 %	88 %	84 %
<b>Niveau de scolarité le plus élevé</b>			
Diplôme d'études secondaires ou niveau inférieur	34 %	33 %	33 %
Cours de niveau collégial ou universitaire	23 %	23 %	23 %
Diplôme d'études postsecondaires	44 %	44 %	44 %
<b>Revenu moyen du ménage</b>			
Moins de 40 000 \$	6 %	8 %	5 %
De 40 000 \$ à 59 999 \$	26 %	27 %	26 %
De 60 000 à 79 999 \$	23 %	20 %	25 %
De 80 000 \$ à 99,999 \$	19 %	18 %	20 %
100 000 \$ et plus	26 %	28 %	25 %

### Données relatives à l'emploi

Les tableaux 5 et 6 résument les données relatives à l'emploi pour l'ensemble des répondants, et réparties selon le sexe. Les femmes qui travaillaient à plein temps comptaient en moyenne 16 années de service, soit environ un an de moins que leurs homologues masculins. La plupart des répondants travaillaient à plein temps. Cependant, les femmes étaient deux fois plus susceptibles que les hommes de travailler à temps partiel. Les deux tiers environ des employées et employés permanents faisaient partie du groupe 2, et 29 %, du groupe 1. Néanmoins, les femmes étaient moins susceptibles que les hommes de détenir un emploi du groupe 2, occupant davantage un emploi du groupe 1. Les femmes du groupe 1 étaient plus susceptibles que les hommes du même groupe de travailler à temps partiel. Sur le chiffre global de 2 % des répondants appartenant au groupe 3, presque tous étaient des hommes. En revanche, sur les 4,5 % classés FFRS, la plupart étaient des femmes. Parmi les travailleuses et travailleurs temporaires, les femmes étaient plus susceptibles que les hommes de travailler à l'intérieur.

Tableau 5. Données relatives à l'emploi des 2 436 répondants, tous les répondants et selon le sexe

	Tous les répondants	Femmes	Hommes
<b>Années de service à Postes Canada</b>			
Moyenne, à plein temps	16 ans	16 ans	17 ans
Moyenne, à temps partiel	10 ans	11 ans	10 ans
Moyenne, temporaire	3 ans	3 ans	3 ans
<b>Section locale</b>			
Edmonton	13 %	17 %	11 %
Winnipeg	10 %	10 %	9 %
Scarborough	22 %	19 %	23 %
Montréal	49 %	45 %	51 %
St. John's	3 %	3 %	3 %
Autre	4 %	6 %	3 %
<b>Statut d'emploi</b>			
À plein temps	82 %	77 %	85 %
À temps partiel	11 %	17 %	8 %
Temporaire	6 %	7 %	6 %
<b>Par groupe et statut d'emploi</b>			
Groupe 1, tous les répondants	29 %	39 %	24 %
Groupe 2, tous les répondants	64 %	52 %	71 %
Groupe 3, tous les répondants	2 %	~0 %	3 %
FFRS, tous les répondants	5 %	9 %	2 %
Groupe 1, à plein temps	65 %	62 %	69 %
Groupe 1, à temps partiel	25 %	30 %	21 %
Groupe 1, temporaire	10 %	9 %	11 %
Groupe 2, à plein temps	90 %	87 %	91 %
Groupe 2, à temps partiel	5 %	8 %	4 %
Groupe 2, temporaire	5 %	6 %	5 %
Groupe 3, à plein temps	100 %	100 %	100 %
Groupe 3, à temps partiel	0 %	0 %	0 %
Groupe 3, temporaire	0 %	0 %	0 %
FFRS, à plein temps	85 %	88 %	81 %
FFRS, à temps partiel	15 %	15 %	19 %
FFRS, temporaire	0 %	0 %	0 %
<b>Lieu de travail (effectifs temporaires)</b>			
À l'intérieur	45 %	51 %	41 %
À l'extérieur	52 %	44 %	58 %
Tant à l'intérieur qu'à l'extérieur	3 %	6 %	1 %

## Données relatives aux quarts de travail

Plus des trois quarts des employées et employés à plein temps travaillaient de jour. Les différences constatées entre les sexes ou les groupes étaient relativement peu importantes. Les employées et employés à temps partiel étaient beaucoup plus souvent affectés aux quarts d'après-midi et de nuit. Les femmes qui travaillaient à temps partiel étaient plus susceptibles que les hommes de travailler de jour, peu importe le groupe. Pour l'ensemble des répondants du groupe 2, les femmes étaient plus susceptibles que les hommes d'être affectées à la deuxième ou à la troisième vague.

**Tableau 6. Quarts, selon le groupe et le statut d'emploi, tous les répondants et selon le sexe**

	Tous les répondants	Femmes	Hommes
<b>À plein temps, global</b>			
Jour	79 %	76 %	81 %
Après-midi	10 %	12 %	9 %
Nuit	11 %	12 %	10 %
<b>À plein temps, groupe 1</b>			
Jour	31 %	34 %	29 %
Après-midi	34 %	33 %	35 %
Nuit	35 %	33 %	36 %
<b>À plein temps, groupe 2</b>			
Jour	95 %	94 %	95 %
Après-midi	3 %	3 %	2 %
Nuit	3 %	2 %	3 %
<b>Vague de travail (groupe 2 seulement)</b>			
Première vague	54 %	47 %	57 %
Deuxième vague	36 %	43 %	34 %
Troisième vague	2 %	3 %	1 %
Autre	8 %	6 %	9 %
<b>À temps partiel, global</b>			
Jour	37 %	42 %	33 %
Après-midi	34 %	30 %	39 %
Nuit	28 %	28 %	28 %
<b>À temps partiel, groupe 1</b>			
Jour	22 %	27 %	17 %
Après-midi	42 %	38 %	46 %
Nuit	36 %	35 %	37 %
<b>À temps partiel, groupe 2</b>			
Jour	56 %	64 %	50 %
Après-midi	28 %	18 %	36 %
Nuit	16 %	18 %	14 %

## 4 VIE AU TRAVAIL

Nous avons examiné la vie au travail des membres sous différents angles. Les questions portant sur le travail étaient réparties dans les trois catégories suivantes :

1. Horaires de travail et changements aux horaires depuis l'arrivée de la transformation postale;
2. Impressions des membres concernant différents aspects de leur travail et de leur vie au travail au moment de répondre au sondage;
3. Impressions quant aux changements ayant touché la vie au travail depuis l'arrivée de la transformation postale.

Dans chacune de ces trois catégories, nous avons constaté des différences entre les réponses des répondants du groupe 1 et celles du groupe 2 à un certain nombre de questions. Nous avons examiné ces différences de manière assez détaillée. Une analyse semblable était toutefois impossible en ce qui concerne les membres du groupe 3 et les membres FFRS, car ces deux groupes constituent une petite proportion de l'effectif dans son ensemble. Toutefois, nous avons inclus des réponses de ces deux groupes là où il était pertinent de le faire et là où les données présentées portaient sur l'ensemble des répondants.

### 4.1 HORAIRES ET HEURES DE TRAVAIL

#### 4.1.1 Travailleurs et travailleuses à plein temps

Malgré quelques variations d'un groupe à l'autre, la majorité des répondants qui travaillent à plein temps ont indiqué avoir un horaire de travail commençant et se terminant à la même heure tous les jours et comportant les mêmes journées de travail chaque semaine. Comme on pouvait s'y attendre, de tous les groupes, le groupe 1 est celui qui comprend le pourcentage le moins élevé de membres travaillant un quart de jour (voir tableau 7). Les répondants du groupe 1 étaient répartis presque également entre les trois quarts de travail : 31 % travaillent au quart de jour, 34 % au quart d'après-midi, et 35 % au quart de nuit.

**Tableau 7. Quart de travail par groupe (plein temps)**

	Groupe 1	Groupe 2	Groupe 3	FFRS
Quart de jour*	31 %	95 %	43 %	86 %
Horaire de travail habituel comprend toujours les mêmes jours de la semaine	86 %	99 %	63 %	100 %
Heures de début et de fin de l'horaire de travail habituel sont les mêmes tous les jours	90 %	83 %	98 %	54 %

\*Selon la convention collective, un quart de jour débute et se termine entre 6 h et 18 h.

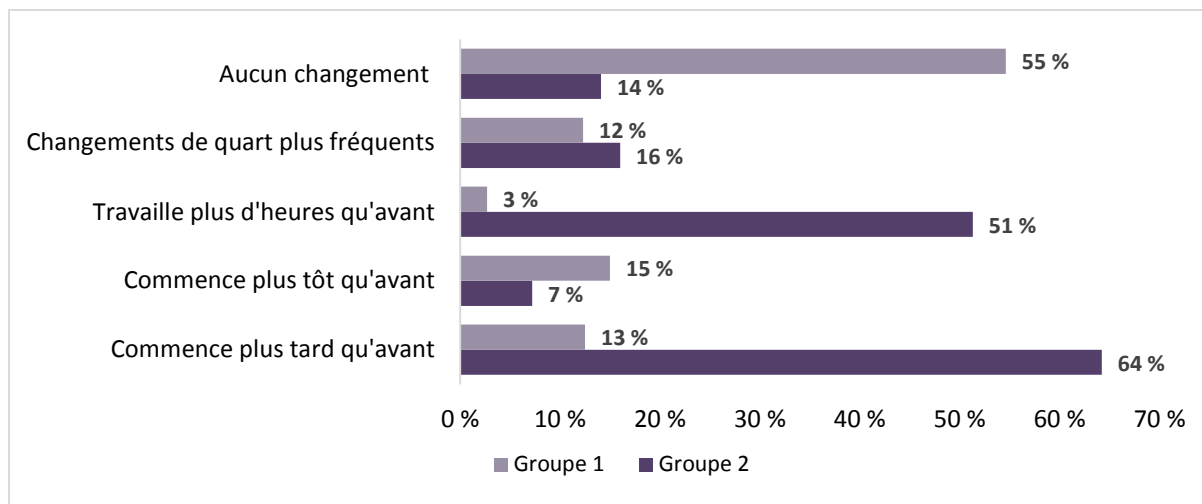
Parmi les répondants du groupe 2, 55 % étaient affectés à la première vague, 37 %, à la deuxième vague, et 8 %, à la troisième vague ou n'étaient tout simplement pas affectés à une vague (c'est le cas notamment des CSP et des adjointes et adjoints au surveillant des facteurs et factrices). Comme l'illustre le tableau 8, un pourcentage plus important de femmes que d'hommes était affecté à la vague 2.

**Tableau 8. Vagues du groupe 2, selon le sexe**

Groupe 2	Vague 1	Vague 2	Vague 3	Autre
Hommes	57 %	34 %	1 %	9 %
Femmes	47 %	43 %	3 %	6 %

Comme l'indique le graphique 1 présenté ci-dessous, les heures de travail des membres du groupe 2 ont subi beaucoup plus de changements depuis l'arrivée de la transformation postale que celles des membres du groupe 1. Seulement 14 % des répondants du groupe 2 ont le même horaire de travail qu'avant la mise en œuvre de la transformation postale, alors que 51 % d'entre eux travaillent un plus grand nombre d'heures qu'avant (heures supplémentaires) et 64 % commencent (et terminent) leur quart de travail plus tard qu'avant.

**Graphique 1. Changements aux heures de travail et au quart de travail depuis l'arrivée de la TP, groupes 1 et 2 (plein temps)**



### Changements à la classe d'emplois et au groupe

Certains des changements aux heures de début et de fin des quarts de travail découlent probablement d'un changement de classe d'emplois ou de groupe. Dans l'ensemble, 14 % des répondants ont changé de classe d'emplois depuis l'arrivée de la transformation postale. Un pourcentage légèrement plus élevé d'hommes (15 %) que de femmes (12 %) ont indiqué avoir changé de classe d'emplois.

Parmi les répondants qui ont changé de classe d'emplois, 81 % de ceux qui font actuellement partie du groupe 1 faisaient auparavant partie du groupe 2 (68 % de femmes et 87 % d'hommes). Parmi les répondants qui font actuellement partie du groupe 2, 12 % faisaient auparavant partie du groupe 1.

Trente-cinq pour cent (35 %) des répondants ont indiqué avoir changé de lieu de travail depuis l'arrivée de la transformation postale. On ne leur a pas demandé pourquoi ils avaient changé de classe d'emplois, de groupe ou de lieu de travail, mais les commentaires recueillis dans le cadre des groupes de discussion indiquent que ces changements pourraient s'expliquer ainsi : outre le déplacement ou la fusion d'une installation postale, des factrices et facteurs pourraient avoir postulé un emploi dans une installation qui

n'avait pas encore été touchée par la transformation postale, ou postulé un emploi au sein du groupe 1 dans le but d'éviter un horaire de la vague 2 à titre de factrice ou facteur.

### Heures additionnelles et heures supplémentaires

Des répondants de tous les groupes ont travaillé des heures de plus que celles prévues à leur quart de travail habituel au cours de la semaine précédant le sondage, mais le pourcentage de répondants ayant travaillé des heures additionnelles varie beaucoup d'un groupe à l'autre, de même que le nombre de fois où des heures additionnelles ont été travaillées durant la semaine.

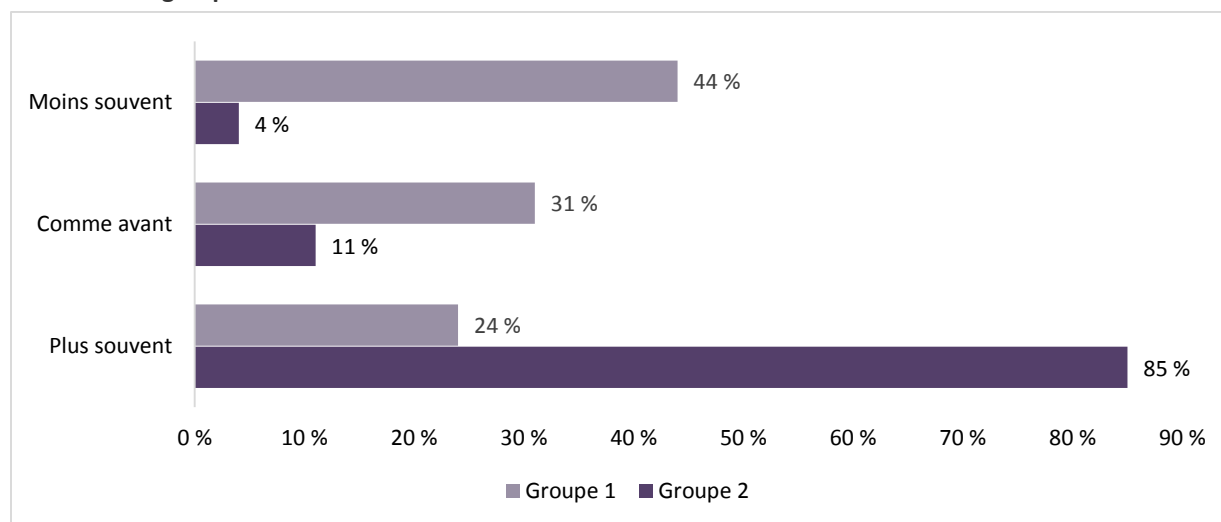
Même si le nombre médian d'heures additionnelles travaillées par les répondants du groupe 2 est moins élevé que le nombre médian d'heures additionnelles travaillées par les membres du groupe 1 et par les FFRS (et beaucoup moins élevé comparé aux membres du groupe 3), le pourcentage de répondants du groupe 2 ayant travaillé des heures additionnelles est beaucoup plus élevé que pour les autres groupes, et trois fois plus important que le pourcentage de membres du groupe 1 ayant travaillé des heures additionnelles. Le tableau 9 indique, selon le groupe, le nombre d'heures additionnelles travaillées durant la semaine visée par l'étude et le nombre d'heures additionnelles calculées à titre d'heures supplémentaires. La majorité, voire la totalité, des heures additionnelles travaillées ont été comptées à titre d'heures supplémentaires, à l'exception des heures additionnelles travaillées par les FFRS. Pour les membres du groupe 1, environ une heure de travail additionnelle par semaine n'a pas été incluse dans le calcul des heures supplémentaires, tandis que pour les membres du groupe 2, il s'agit d'environ 0,4 heure par semaine.

**Tableau 9. Heures additionnelles travaillées selon le groupe (plein temps)**

	Groupe 1	Groupe 2	Groupe 3	FFRS
A travaillé des heures de plus que celles prévues à son quart de travail habituel	22 %	71 %	36 %	44 %
Nombre médian de fois où des heures additionnelles ont été travaillées	2 fois	3 fois	3 fois	3 fois
Nombre médian d'heures additionnelles travaillées	8 heures	5,4 heures	16 heures	6 heures
Nombre d'heures additionnelles comptées comme des heures supplémentaires	7	5	16	0

Même avant la mise en œuvre de la transformation postale, la fréquence des heures supplémentaires était un problème pour les membres du groupe 2. Toutefois, comme l'illustre le graphique 2, 85 % des répondants du groupe 2 ont indiqué travailler un nombre accru d'heures supplémentaires depuis l'arrivée de la transformation postale, comparativement à 24 % des répondants du groupe 1.

**Graphique 2. Changements dans la fréquence des heures supplémentaires travaillées depuis l'arrivée de la TP, groupes 1 et 2**



Le tableau 10 indique le nombre de fois où des heures supplémentaires ont été travaillées au cours de la semaine visée par l'étude, selon le groupe. Trente-quatre pour cent (34 %) de tous les répondants à plein temps du groupe 2 ont travaillé des heures supplémentaires à au moins quatre reprises, comparé à 4 % pour les répondants à plein temps du groupe 1.

**Tableau 10. Fréquence des heures supplémentaires travaillées selon le groupe (plein temps)**

N <sup>bre</sup> de fois où des heures supplémentaires ont été travaillées au cours de la semaine précédente	Groupe 1	Groupe 2	Groupe 3	FFRS
Aucune fois	78 %	30 %	64 %	57 %
De 1 à 3 fois	18 %	36 %	25 %	25 %
4 fois ou plus	4 %	34 %	11 %	18 %

La fréquence des heures supplémentaires travaillées varie aussi selon la section locale. La section locale de St. John's présente la fréquence la plus élevée, et la section locale d'Edmonton, la moins élevée. Le tableau 11 présente le nombre médian de fois où des heures supplémentaires ont été travaillées au cours de la semaine précédant la tenue du sondage.

**Tableau 11. Nombre médian de fois où des heures supplémentaires ont été travaillées au cours de la semaine précédente, selon la section locale**

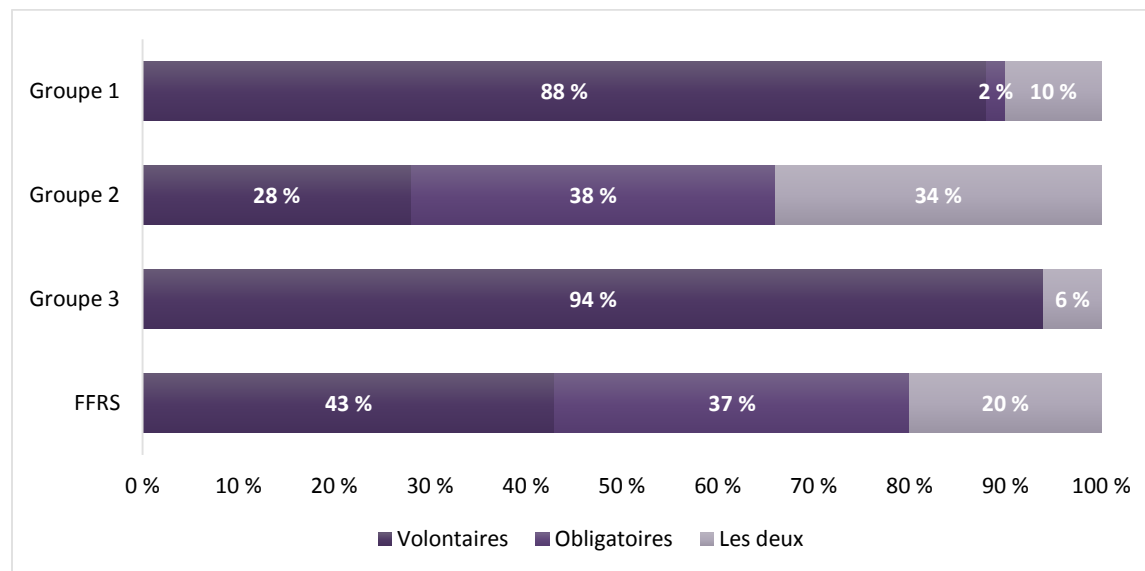
Section locale	St. John's	Montréal	Scarborough	Winnipeg	Edmonton
N <sup>bre</sup> de fois où des heures supplémentaires ont été travaillées	5	3	4	3	2



### Nature des heures supplémentaires

On constate des écarts importants entre les différents groupes quant à la nature des heures supplémentaires travaillées. Comme l'indique le graphique 3, la majorité des répondants des groupes 1 et 3 ayant travaillé des heures supplémentaires l'ont fait de manière volontaire, alors que cette proportion n'est que de 28 % chez les répondants du groupe 2.

**Graphique 3. Nature des heures supplémentaires travaillées, selon le groupe (plein temps)**



Des études réalisées aux États-Unis<sup>13</sup> parviennent aux conclusions suivantes :

- Les emplois qui exigent de travailler régulièrement des heures supplémentaires comportent un risque accru de blessures ou de maladies professionnelles.
- Travailler régulièrement des heures supplémentaires donne souvent lieu à une augmentation du nombre d'erreurs commises, à une diminution de la qualité du travail et à une réduction de la productivité.
- Les heures de travail obligatoires sont néfastes à la santé des travailleuses et travailleurs. Elles augmentent plus particulièrement la fatigue et le stress, et peuvent donner lieu à des problèmes de santé chroniques, notamment des maladies cardiovasculaires.
- Les heures de travail supplémentaires ont un effet négatif sur la conciliation travail et vie familiale, et elles comportent un coût social encore plus élevé lorsqu'il s'agit d'heures supplémentaires obligatoires.

Plusieurs syndicats, y compris le syndicat des travailleuses et travailleurs des postes des États-Unis (American Postal Workers Union) et l'association des factrices et facteurs des États-Unis (National Association of Letter Carriers) ont négocié des limites aux heures supplémentaires obligatoires et des

<sup>13</sup>Abordé dans : Dembe A.; Ericksan, J.; et S. Banks. « The impact of overtime and long hours on occupational injuries and illnesses: new evidence from the United States ». *Occupa Environ Med.* 2005; 62:588-597. doi:10.1136/oem.2004.016667;

protections pour les membres qui souhaitent réduire, voire éliminer, le nombre d'heures supplémentaires qu'ils travaillent.<sup>14</sup>

#### 4.1.2 Travailleuses et travailleurs à temps partiel

Les heures et les horaires de travail des travailleuses et travailleurs à temps partiel du groupe 1 varient davantage que ceux des travailleuses et travailleurs à temps partiel du groupe 2, comme l'indique le tableau 12. Il est à noter que, par rapport au groupe 1, une proportion beaucoup moins importante de membres du groupe 2 travaillent à temps partiel. Vingt-cinq pour cent (25 %) des répondants du groupe 1 travaillaient à temps partiel, contre 5 % des répondants du groupe 2. Il ne faut pas oublier qu'un quart de jour est défini comme débutant et se terminant entre 6 h et 18 h. Généralement, les travailleuses et travailleurs à temps partiel du groupe 2 qui ne satisfont pas à la définition du quart de jour travaillent la majorité de leurs heures durant la période du quart de jour, mais commencent ou terminent leur journée de travail un peu avant ou après le début ou la fin de la période officielle du quart de jour. Les membres du groupe 1 qui travaillent à temps partiel et qui ne sont pas affectés au quart de jour sont généralement affectés au quart d'après-midi ou au quart de nuit.

**Tableau 12. Quart de travail selon le groupe (temps partiel)**

	Groupe 1	Groupe 2
Quart de jour	22 %	56 %
Horaire de travail habituel comprend toujours les mêmes jours de la semaine	82 %	97 %
Heures de début et de fin de l'horaire habituel sont les mêmes tous les jours	54 %	84 %

Le nombre médian d'heures hebdomadaires travaillées par les travailleuses et travailleurs à temps partiel était de 22,7 heures dans le groupe 1, et de 22 heures dans le groupe 2. Comme l'indique le tableau 13, une proportion semblable de travailleuses et travailleurs des deux groupes se sont vus offrir de travailler des heures de plus que ce que prévoyait leur horaire de travail habituel. Les deux groupes ont travaillé un nombre semblable d'heures additionnelles au cours de la semaine visée par l'étude, mais les travailleuses et travailleurs du groupe 1 ont travaillé en deux jours le même nombre d'heures additionnelles que les membres du groupe 2 ont travaillé en quatre jours.

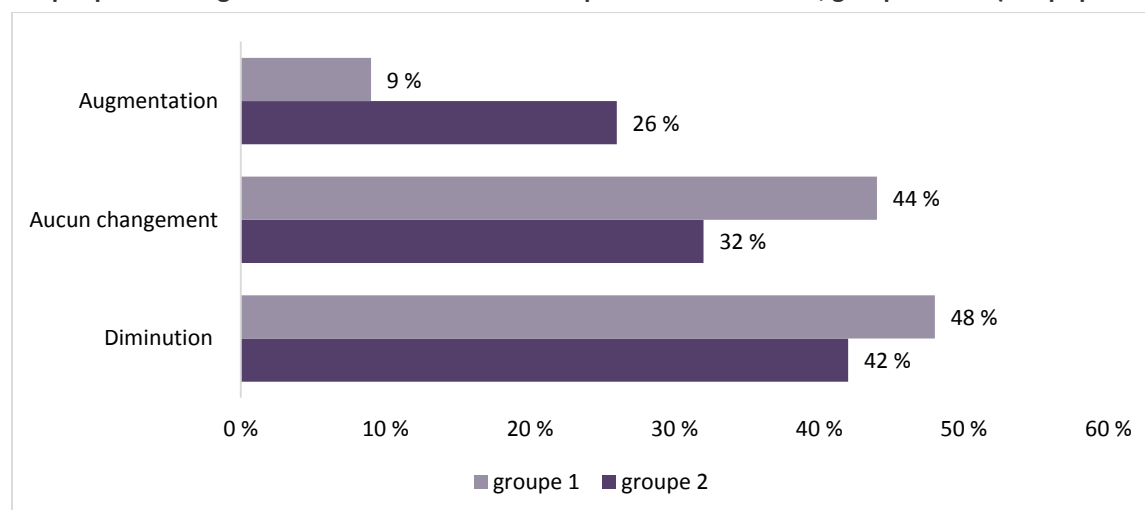
**Tableau 13. Heures normales de travail et heures prolongées, selon le groupe (temps partiel)**

	Groupe 1	Groupe 2
Nombre médian d'heures normales de travail	22,7 heures	22 heures
Pourcentage des répondants qui se sont vus offrir des heures prolongées	62 %	60 %
Nombre médian de fois où des heures prolongées ont été travaillées	2 fois	4 fois
Nombre médian d'heures prolongées travaillées	6 heures	6 heures

<sup>14</sup> Golden, L.; et H. Jorgensen. 2002. *Time After Time: Mandatory Overtime in the U.S. Economy*. Economic Policy Institute. Consulté le 21 septembre 2014 au [www.epi.org/publication/briefingpapers\\_bp120/](http://www.epi.org/publication/briefingpapers_bp120/)

Le graphique 4 présente les changements aux heures normales de travail des travailleuses et travailleurs à temps partiel des groupes 1 et 2. Par rapport au groupe 1, trois fois plus de travailleuses et travailleurs à temps partiel du groupe 2 signalent une augmentation du nombre de leurs heures normales de travail depuis la mise en œuvre de la transformation postale.

**Graphique 4. Changements aux heures de travail depuis l'arrivée de la TP, groupes 1 et 2 (temps partiel)**



#### 4.1.3 Travailleuses et travailleurs temporaires

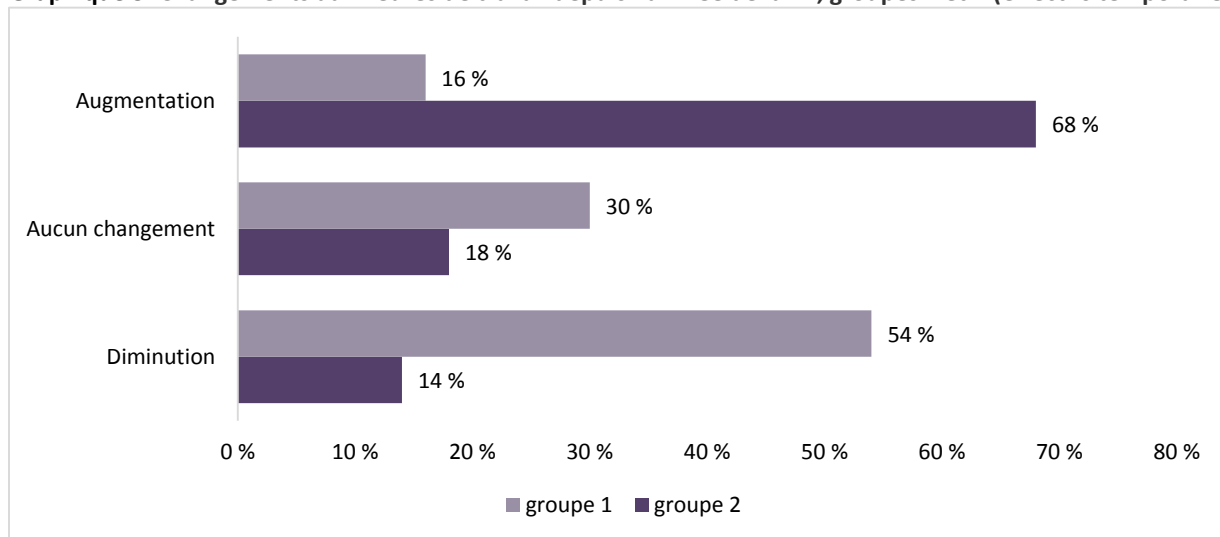
Comme l'indique le tableau 14, il y a une grande différence entre les groupes 1 et 2 en ce qui concerne le nombre d'heures travaillées par les effectifs temporaires. En effet, les travailleuses et travailleurs temporaires du groupe 2 ont travaillé deux fois plus d'heures que ceux du groupe 1.

**Tableau 14. Nombre médian d'heures travaillées et d'offres de travail acceptées, selon le groupe (travailleuses et travailleurs temporaires)**

	Groupe 1	Groupe 2
N <sup>bre</sup> médian d'heures travaillées	20 heures	40 heures
N <sup>bre</sup> d'offres de travail	4	5
N <sup>bre</sup> d'offres de travail acceptées	3	5

Le graphique 5 présente les changements (augmentation ou diminution) aux heures travaillées par les effectifs temporaires depuis l'arrivée de la transformation postale. Alors que 54 % des travailleuses et travailleurs temporaires du groupe 1 ont indiqué une diminution du nombre d'heures travaillées, 68 % de leurs homologues du groupe 2 ont fait part d'une augmentation.

**Graphique 5. Changements aux heures de travail depuis l'arrivée de la TP, groupes 1 et 2 (effectifs temporaires)**



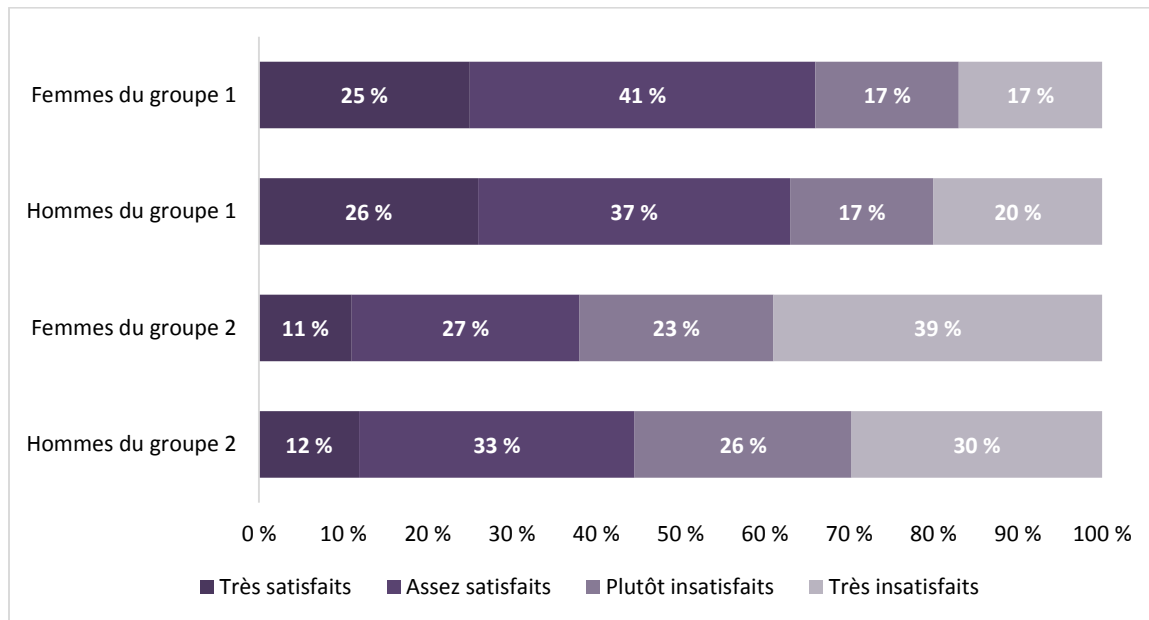
## 4.2 IMPRESSIONS SUR CERTAINS ASPECTS DU TRAVAIL

### Satisfaction quant aux heures et aux quarts de travail

La majorité des travailleuses et travailleurs à plein temps du groupe 1 étaient très satisfaits ou plutôt satisfaits de leur quart de travail. L'étude constate qu'il existe très peu de différences entre les hommes et les femmes du groupe 1 à cet égard. Comme l'indique le graphique 6, une plus grande proportion de travailleuses et travailleurs du groupe 2 ont indiqué être très insatisfaits ou plutôt insatisfaits de leur quart de travail. Et davantage de femmes que d'hommes du groupe 2 ont fait part d'un sentiment d'insatisfaction.

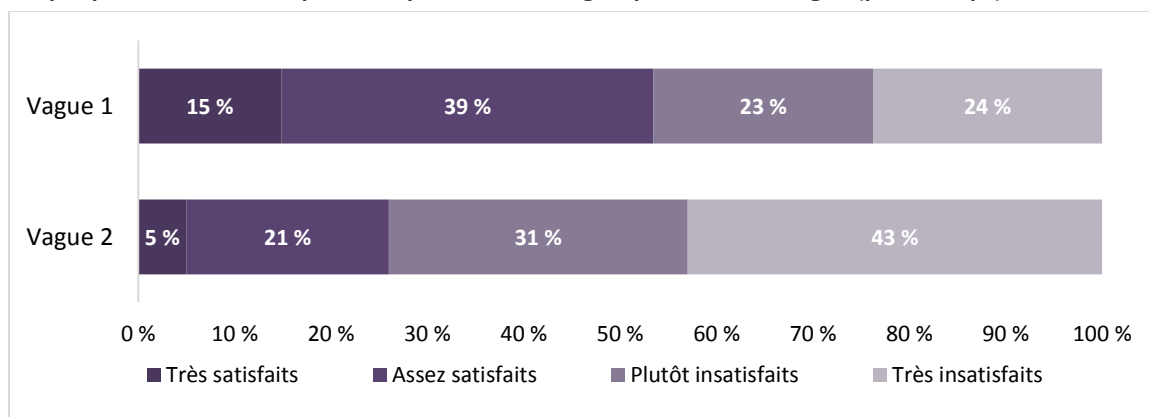
« J'avoue que le seul point positif à la poste moderne est que nous avons un camion pour nous déplacer et nous réchauffer par temps froid. Un gros point négatif est que la belle ambiance qu'on avait a totalement disparu, les gens ne prennent plus leur *break* parce qu'ils n'ont pas envie de terminer à 19 h donc il n'y a plus le côté humain qu'il y avait avant et qui faisait de nous ce que nous sommes vraiment. J'ai vraiment l'impression, aujourd'hui, d'être traité comme un numéro. » (Groupe 2, facteur, Montréal)

**Graphique 6. Satisfaction quant au quart de travail, groupes 1 et 2, selon le sexe (plein temps)**



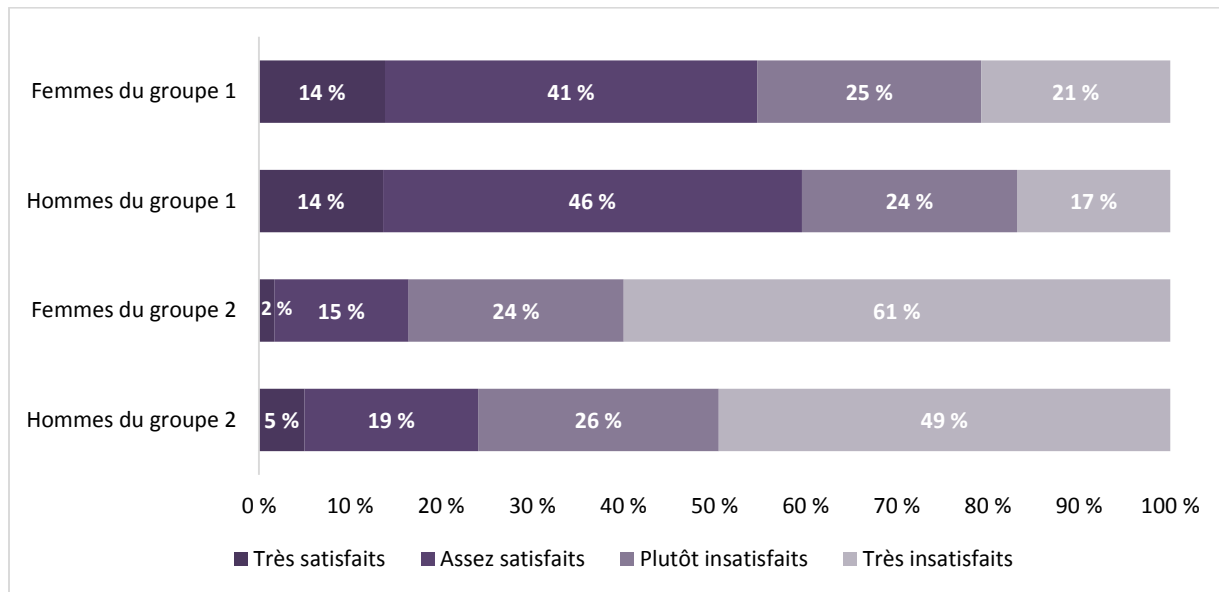
Dans le groupe 2, les travailleuses et travailleurs affectés à la deuxième vague sont davantage insatisfaits de leur quart de travail que ceux affectés à la première vague. Comme l'indique le graphique 7, seulement 5 % des travailleuses et travailleurs de la deuxième vague ont dit être très satisfaits de leur horaire, et 25 % se sont dits plutôt satisfaits.

**Graphique 7. Satisfaction quant au quart de travail, groupe 2, selon la vague (plein temps)**



Comme l'illustre le graphique 8, les travailleuses et travailleurs du groupe 2 sont beaucoup plus insatisfaits du nombre d'heures supplémentaires travaillées que les répondants du groupe 1, et une proportion plus importante de femmes que d'hommes du groupe 2 ont fait part d'un degré d'insatisfaction très élevé.

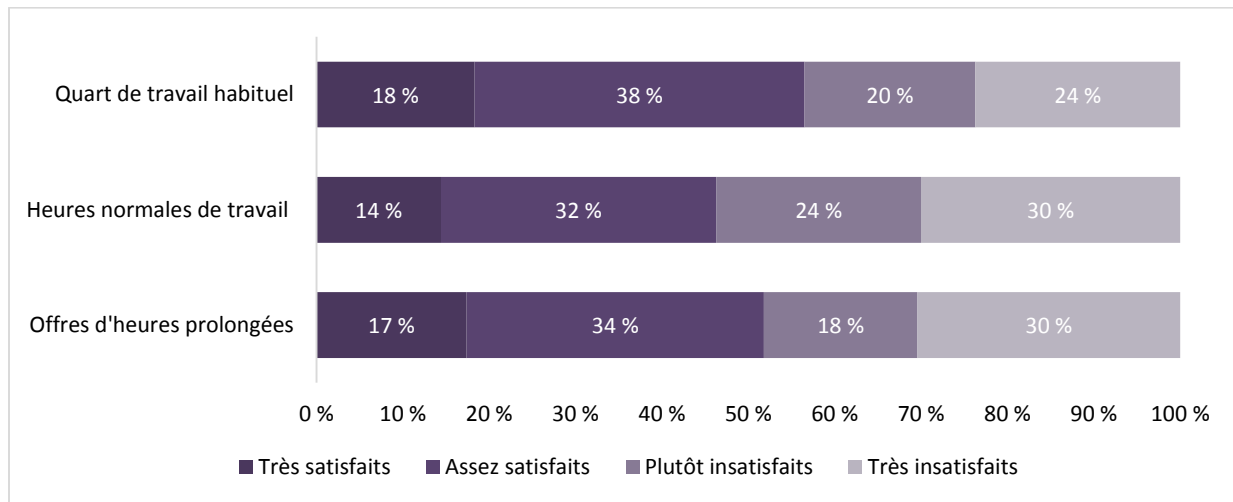
**Graphique 8. Satisfaction quant aux heures supplémentaires travaillées, groupes 1 et 2, selon le sexe (plein temps)**



« Aucune vie sociale en raison des heures supplémentaires que je travaille tous les jours. Je suis très stressé par les superviseurs qui exercent des pressions sur moi à cause de mes heures supplémentaires. Je me fais traiter de voleur et de menteur parce que je travaille des heures supplémentaires. Ce stress me suit jusqu'à la maison et affecte ma relation avec ma famille et mes amis. » (*Groupe 2, facteur, Montréal*)

Le degré de satisfaction en ce qui concerne les horaires, les heures de travail et les possibilités de travailler des heures additionnelles (prolongées) varie davantage parmi les effectifs à temps partiel que parmi ceux à plein temps. Un peu plus de la moitié des travailleuses et travailleurs à temps partiel ont dit être très satisfaits ou plutôt satisfaits de leur horaire habituel et des possibilités de travailler des heures additionnelles, mais une proportion moins importante d'entre eux se sont dit satisfaits de leurs heures normales de travail (voir graphique 9). Le tableau 15 indique les préférences des travailleuses et travailleurs à temps partiel pour ce qui est des heures et de l'horaire de travail. Ces préférences varient selon qu'il s'agit d'hommes ou de femmes.

**Graphique 9. Satisfaction quant aux heures de travail, au quart de travail et aux heures prolongées (temps partiel)**



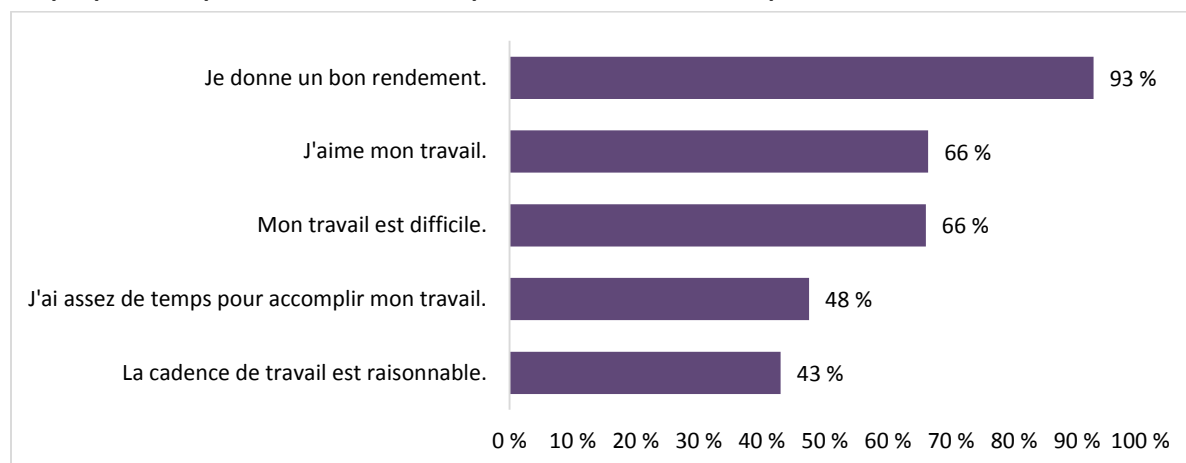
**Tableau 15. Préférences en matière d'horaire ou d'heures de travail (temps partiel)**

Préférences – horaire/heures de travail	Femmes	Hommes
Aucun changement	18 %	17 %
Plein temps	22 %	30 %
Hausse du nombre d'heures, sans toutefois être à plein temps	41 %	30 %
Même nombre d'heures, mais horaire de travail différent	17 %	17 %
Diminution du nombre d'heures	0 %	2 %

### Impressions relatives au travail – tous les répondants

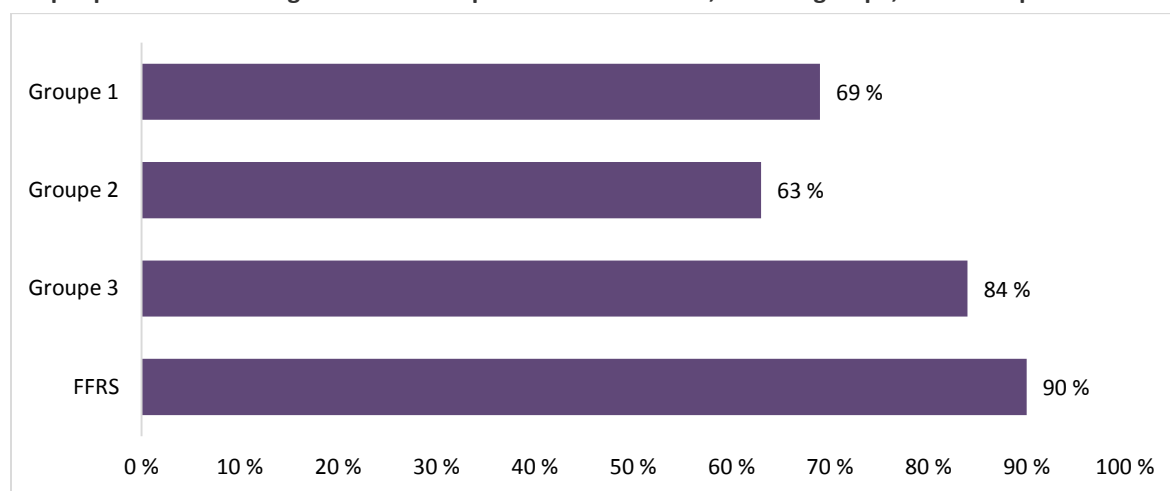
La quasi-totalité des répondants ont indiqué qu'ils avaient l'impression de donner un bon rendement au travail, et les deux tiers ont dit aimer leur travail. Par ailleurs, les deux tiers ont indiqué que leur travail était difficile, et moins de la moitié ont dit avoir suffisamment de temps pour accomplir leur travail ou être en mesure de travailler à une cadence raisonnable. Les impressions relatives au travail sont présentées dans le graphique 10.

**Graphique 10. Impressions sur certains aspects du travail, tous les répondants**



En ce qui concerne les impressions relatives au rendement, on constate très peu de différences entre les groupes, ou entre les hommes et les femmes. Toutefois, comme l'indique le graphique 11, le pourcentage de travailleuses et travailleurs qui disent aimer leur travail est considérablement plus élevé chez les FFRS et les membres du groupe 3 que chez les membres des groupes 1 et 2.

**Graphique 11. Pourcentage de membres qui aiment leur travail, selon le groupe, tous les répondants**



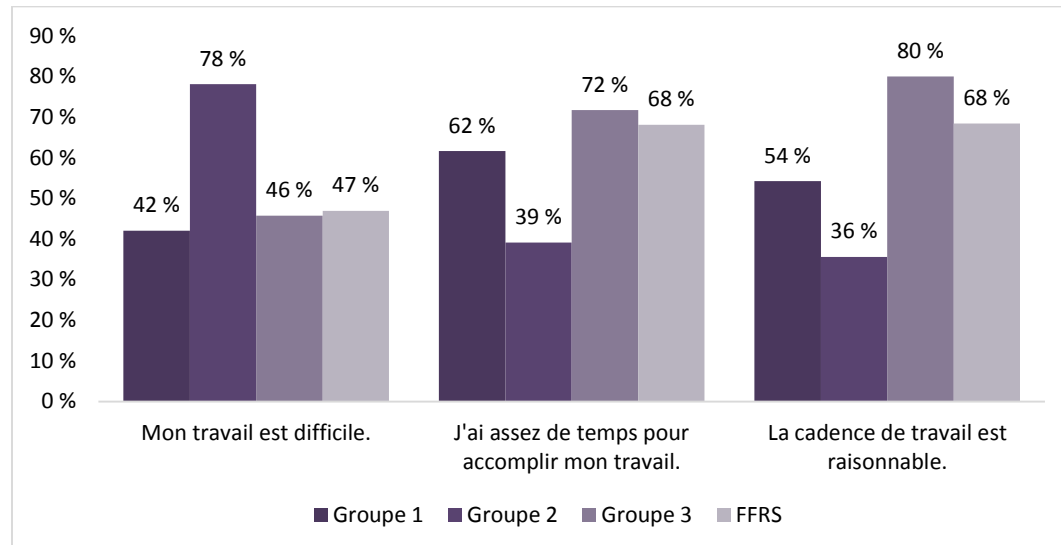
Les travailleuses et travailleurs du groupe 2 ont indiqué un degré de satisfaction à l'égard de leur travail inférieur à celui de tous les autres groupes. Même si plus de 60 % des membres du groupe 2 ont dit aimer leur travail, une grande proportion d'entre eux estime que la situation s'est détériorée depuis la mise en œuvre de la transformation postale. Quatre-vingt-quatre pour cent (80 %) des travailleuses et travailleurs à plein temps du groupe 2 ont dit moins aimer leur travail. Cette proportion est de 66 % chez les membres du groupe 1, de 40 % chez les membres du groupe 3 et de 37 % chez les membres FFRS.

« J'aimais travailler avec l'ancien système. J'étais fier de mon travail. J'aimais être dans la collectivité. Maintenant, mes clients sont mécontents et ma santé s'est détériorée. Depuis qu'il n'y a plus d'arrêts fréquents aux armoires de relais, nous transportons une charge excessive sur notre dos. » (Groupe 2, facteur. Calaarv)



On constate aussi une différence importante entre les groupes en ce qui concerne d'autres aspects du travail. Comme l'indique le graphique 12, un pourcentage beaucoup plus élevé de répondants du groupe 2, par rapport aux autres groupes, considèrent leur travail difficile, et un pourcentage beaucoup moins élevé d'entre eux considèrent qu'ils ont assez de temps pour accomplir leur travail ou qu'ils peuvent travailler à une cadence raisonnable.

**Graphique 12. Impressions sur certains aspects du travail, selon le groupe, tous les répondants**



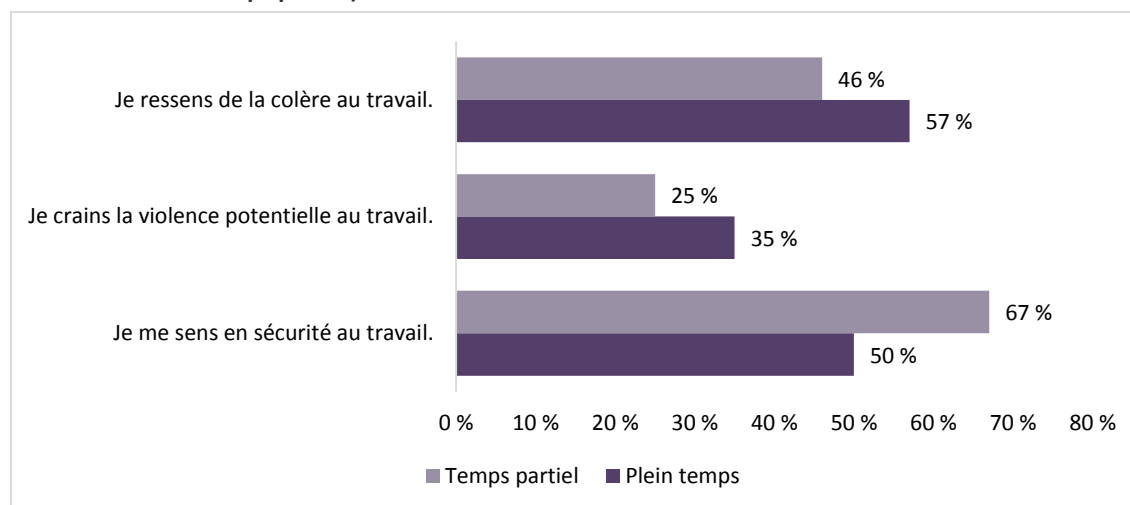
On a demandé aux répondants s'ils se sentaient en sécurité, s'ils ressentaient de la colère et s'ils craignaient la violence potentielle au travail. Dans l'ensemble :

- 53 % des répondants ont dit se sentir en sécurité au travail;
- 55 % ont dit ressentir de la colère au travail;
- 33 % ont dit craindre la violence potentielle au travail.

On constate des différences entre les travailleuses et travailleurs à plein temps et ceux qui travaillent à temps partiel, et entre les différents groupes. En examinant le graphique 13, on constate que, en général, les travailleuses et travailleurs à temps partiel se sentent davantage en sécurité, ressentent moins de colère et craignent moins la violence potentielle au travail que les travailleuses et travailleurs à plein temps.

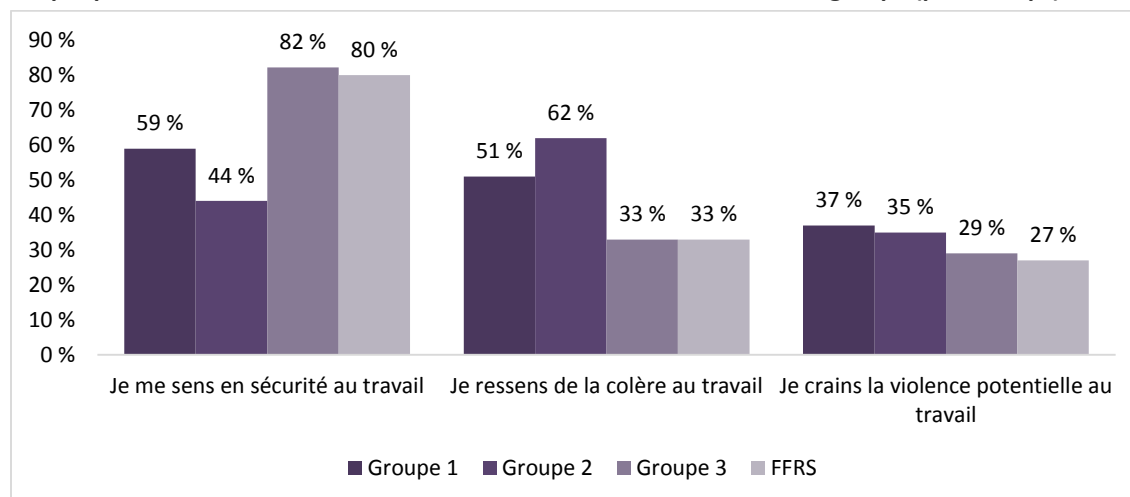
« La sécurité s'est détériorée en raison de la charge et des heures de travail. La colère est palpable partout au travail. » (*Groupe 2, facteur, Scarborough*)

**Graphique 13. Sécurité, colère et crainte de la violence au travail, selon le statut d'emploi (plein temps et temps partiel)**



Parmi les travailleuses et travailleurs à plein temps, ceux du groupe 2 se sentent moins en sécurité et ressentent davantage de colère au travail que les membres des autres groupes. Comme l'indique le graphique 14, la différence entre les groupes est moindre en ce qui concerne la crainte de violence potentielle au travail. Toutefois, plus du tiers des répondants des groupes 1 et 2 ont dit craindre la violence potentielle au travail.

**Graphique 14. Sécurité, colère et crainte de la violence au travail, selon le groupe (plein temps)**

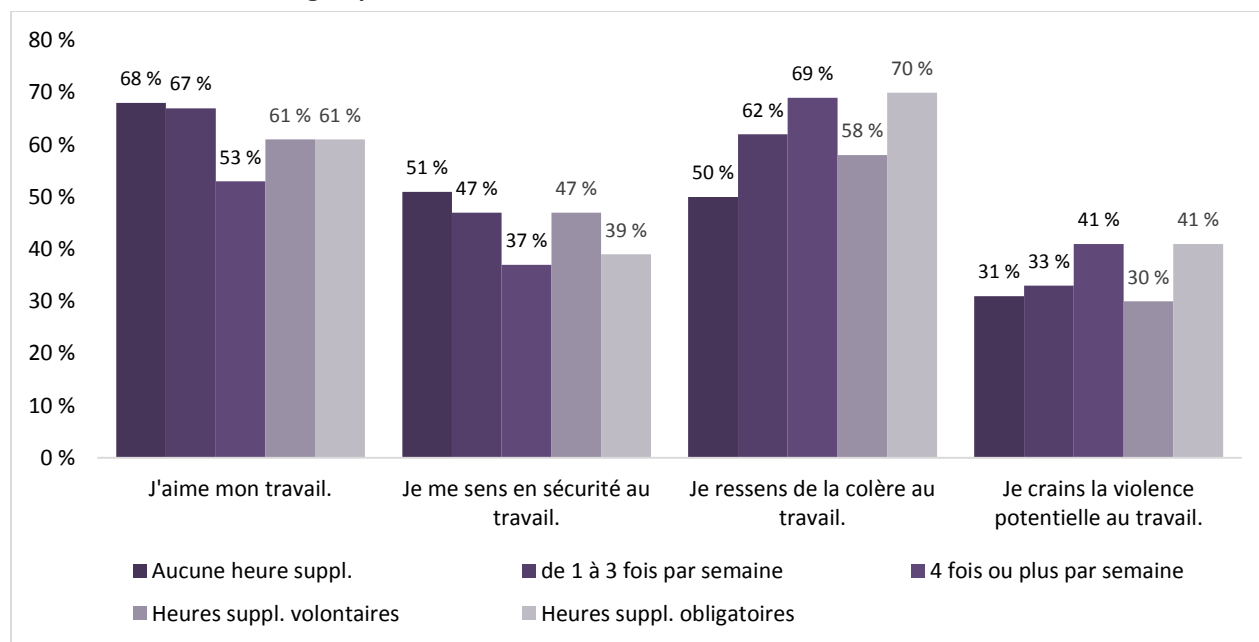


On constate une différence négligeable entre les hommes et les femmes en ce qui concerne le sentiment de colère et la crainte de violence potentielle au travail. Toutefois, seulement 37 % des femmes du groupe 2 ont dit se sentir en sécurité au travail, contre 47 % des hommes du groupe 2. Un pourcentage plus important de femmes que d'hommes travaillent à la deuxième vague, ce qui pourrait expliquer cette différence. Ces résultats correspondent aux préoccupations soulevées par un certain nombre de femmes du groupe 2 dans le cadre des groupes de discussion. Selon ces femmes, le fait

d'avoir à décharger leur véhicule et à livrer le courrier à la noirceur leur faisait craindre pour leur sécurité.

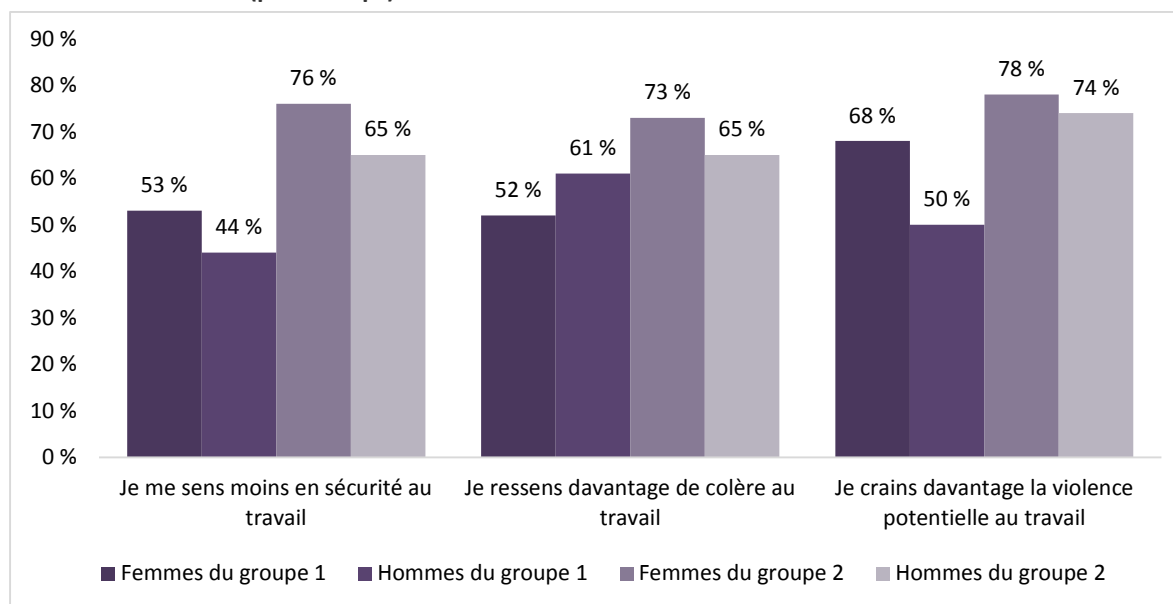
Un autre facteur clé pouvant expliquer la différence d'opinion entre les répondants du groupe 2 en ce qui concerne leur travail est la fréquence des heures supplémentaires travaillées et selon qu'elles soient volontaires ou obligatoires. Le graphique 15 indique une tendance bien définie à ce chapitre. On constate en effet une réduction de la satisfaction à l'égard du travail et une augmentation du sentiment de colère et de la crainte de violence potentielle à mesure qu'augmente la fréquence des heures supplémentaires. Les réponses des membres du groupe 2 ayant indiqué avoir travaillé des heures supplémentaires obligatoires étaient très semblables à celles des répondants ayant indiqué avoir travaillé des heures supplémentaires quatre fois ou plus par semaine, sauf en ce qui concerne la satisfaction à l'égard du travail comme tel.

**Graphique 15. Impressions sur la vie au travail, selon la fréquence et la nature des heures supplémentaires travaillées, groupe 2**



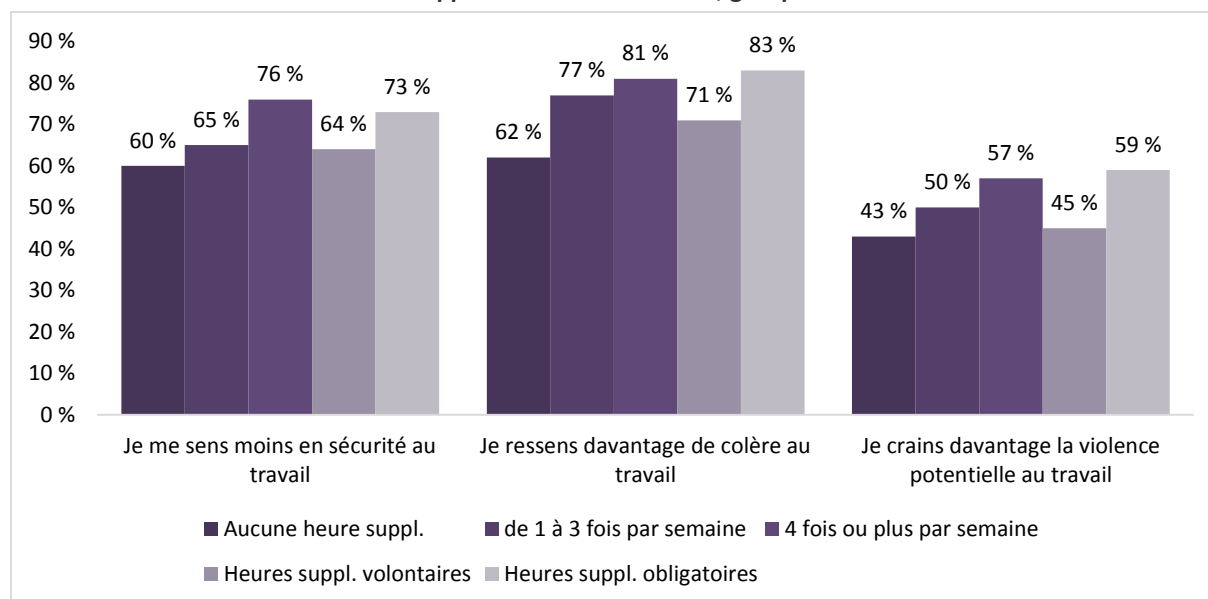
On a demandé aux répondants si ces aspects de leur vie au travail s'étaient améliorés, étaient demeurés inchangés ou s'étaient détériorés depuis la mise en œuvre de la transformation postale. On constate des différences selon le sexe et le groupe. Par rapport aux autres groupes, un pourcentage plus élevé de répondants du groupe 2 ont indiqué que ces aspects de leur vie au travail s'étaient détériorés. Comme l'indique le graphique 16, tant au sein du groupe 1 que du groupe 2, un pourcentage plus élevé de femmes travaillant à plein temps que d'hommes travaillant à plein temps ont dit se sentir moins en sécurité et craindre davantage la violence potentielle au travail, alors qu'un pourcentage plus élevé d'hommes que de femmes ont indiqué ressentir davantage de colère au travail depuis la mise en œuvre de la transformation postale.

**Graphique 16. Aspects de la vie au travail qui se sont détériorés depuis l'arrivée de la TP, selon le groupe et le sexe (plein temps)**



Comme l'illustre clairement le graphique 17, plus importante est la fréquence des heures supplémentaires travaillées par les répondants du groupe 2, plus ces derniers ont l'impression que ces aspects de leur vie au travail se sont détériorés. De plus, par rapport aux répondants qui ont travaillé des heures supplémentaires de manière volontaire, une proportion plus importante de ceux qui ont été obligés de travailler des heures supplémentaires indiquent une détérioration de ces aspects de leur vie au travail.

**Graphique 17. Aspects de la vie au travail qui se sont détériorés depuis l'arrivée de la TP, selon la fréquence et la nature des heures supplémentaires travaillées, groupe 2**



## Impressions au sujet du superviseur

Selon une étude pancanadienne sur les conflits entre le travail et la vie personnelle, les superviseurs jouent un rôle important sur le plan de la conciliation du travail et de la vie familiale des employées et employés. L'étude recense plusieurs comportements que peuvent adopter les superviseurs pour aider les employées et employés à concilier travail et vie familiale, notamment les suivants :<sup>15</sup>

- Consulter les employés avant de prendre des décisions qui touchent leur travail;
- Exposer clairement les attentes;
- Reconnaître les efforts des employés qui font bien leur travail;
- Appuyer les décisions des employés;
- Être disponible pour répondre aux questions.

Les participantes et participants à un certain nombre de groupes de discussion ont fait part de leurs préoccupations à l'égard des compétences et des capacités de leurs superviseurs. Ils ont révélé que, bien souvent, les superviseurs qui ont été embauchés récemment ne comprennent pas le travail et possèdent peu d'expérience en gestion, sinon aucune. Par conséquent, plusieurs participantes et participants ont mentionné que les superviseurs avaient des attentes irréalistes par rapport à ce qu'une employée ou un employé peut accomplir au cours d'une journée de huit heures, qu'ils ne comprenaient pas pourquoi les changements aux méthodes de travail étaient difficiles pour de nombreux travailleurs et travailleuses, et que les tensions dans les lieux de travail étaient à la hausse. Bon nombre de participantes et participants ont dit avoir été victimes d'intimidation de la part de superviseurs et s'être sentis humiliés par la façon dont ils les avaient traités. Sauf dans des circonstances très particulières, les membres du STTP choisissent rarement de postuler un poste de supervision, parce que les membres de l'unité de négociation qui occupent un poste de direction (même à titre intérimaire) perdent leur ancienneté.

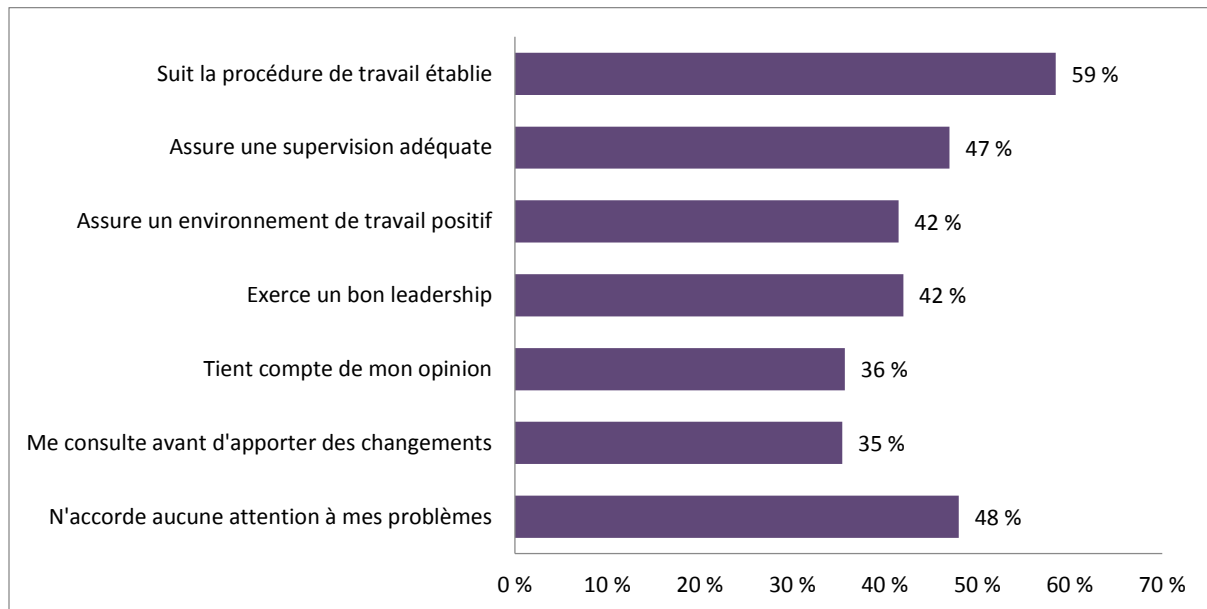
On a posé un certain nombre de questions aux répondants sur leurs impressions au sujet de leurs superviseurs, y compris la façon dont ils exercent leurs fonctions de supervision et leurs impressions sur leur relation avec eux. Aux questions portant sur le leadership exercé par les superviseurs et sur leur rôle de supervision, on constate très peu de divergences entre les différents groupes et entre les hommes et les femmes. Les impressions des travailleuses et travailleurs à temps partiel étaient un peu plus positives que celles des travailleuses et travailleurs à plein temps.

Le graphique 18 indique que 59 % des travailleuses et travailleurs croient que les superviseurs suivent la procédure de travail établie, et moins de 50 % croient que leur superviseur assure une supervision adéquate, assure un environnement de travail positif et exerce un bon leadership. Moins de 40 % des répondants croient que leur superviseur tient compte de leur opinion ou les consulte avant d'apporter des changements au travail.

---

<sup>15</sup> Higgins, C.; Duxbury, L.; et S Lyons. *Réduire le conflit entre le travail et la vie personnelle : Quoi faire? Quoi éviter?* Document consulté le 30 septembre 2014, à l'adresse : [www.hc-sc.gc.ca/ewh-semt/alt\\_formats/hecs-sesc/pdf/pubs/occup-travail/balancing-equilibre/full\\_report-rapport\\_complet-fra.pdf](http://www.hc-sc.gc.ca/ewh-semt/alt_formats/hecs-sesc/pdf/pubs/occup-travail/balancing-equilibre/full_report-rapport_complet-fra.pdf)

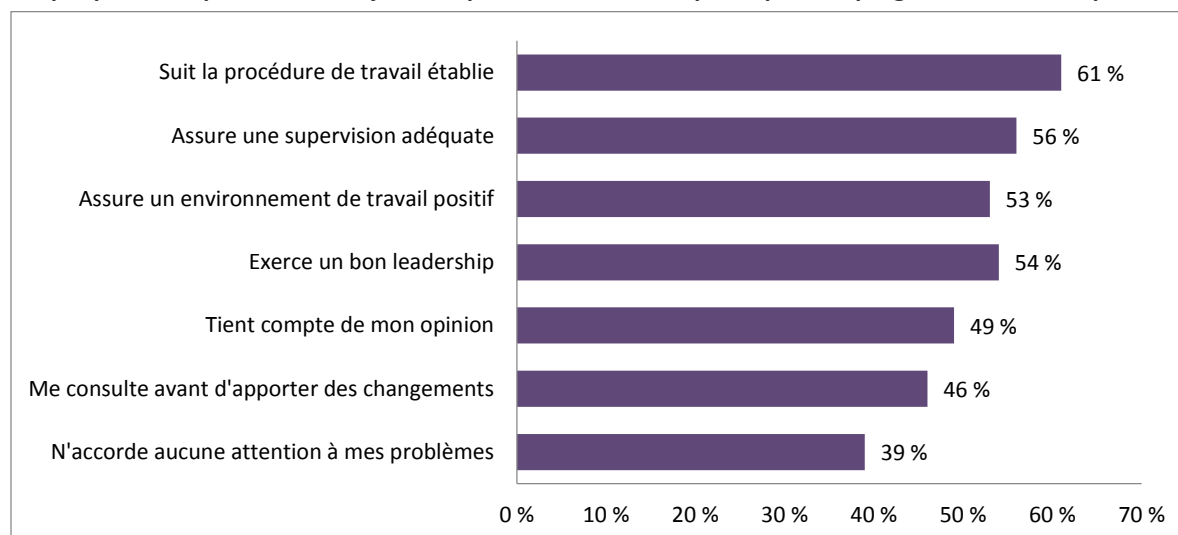
**Graphique 18. Impressions au sujet du superviseur, tous les répondants**



On a aussi demandé aux répondants si leurs impressions s'étaient améliorées, étaient demeurées inchangées ou s'étaient détériorées depuis la mise en œuvre de la transformation postale. Dans chacune des catégories, les impressions des membres du groupe 2 étaient particulièrement négatives, 50 % d'entre eux ayant indiqué une détérioration de la situation dans chaque cas.

Les membres qui participent au programme *Besoins spéciaux* du Syndicat avaient des impressions légèrement plus positives des superviseurs par rapport aux membres qui n'ont pas d'enfants à la maison et par rapport aux membres dont les enfants n'ont pas de besoins spéciaux. Le graphique 19 illustre les impressions plus positives exprimées par les membres qui participent au programme *Besoins spéciaux* au sujet des superviseurs.

**Graphique 19. Impressions au sujet du superviseur, membres participant au programme Besoins spéciaux**



### Relations au travail

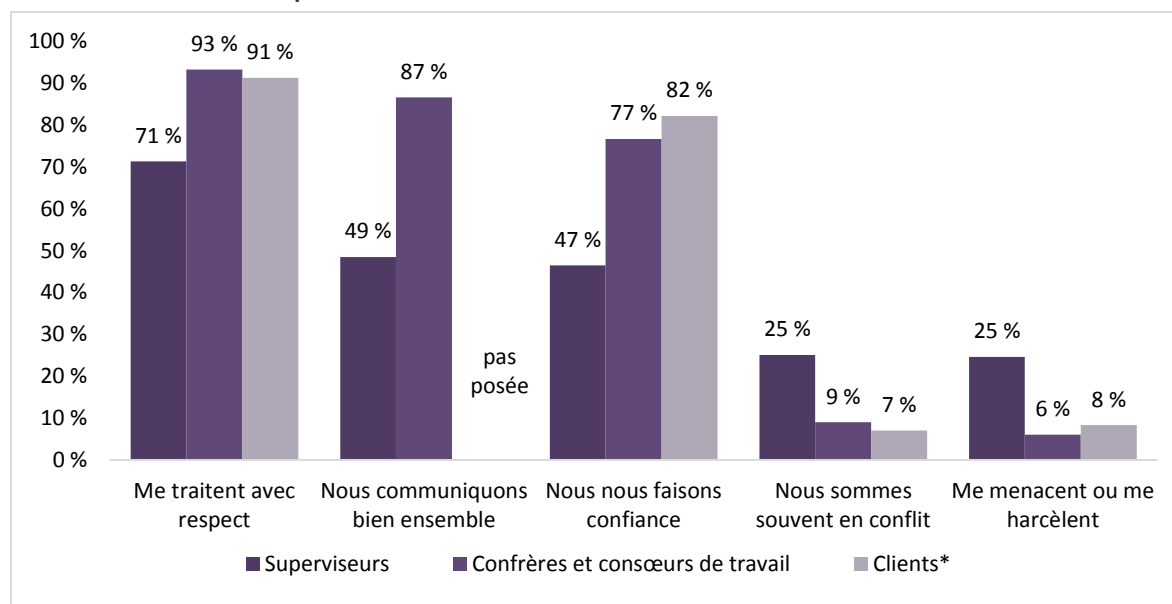
Les réponses aux questions sur les relations au travail témoignent de relations positives avec les consœurs et confrères de travail et les clients. Les relations avec les superviseurs sont moins positives. Soixante-et-onze pour cent (71 %) des répondants ont indiqué que leur superviseur les traitait avec respect, mais moins de la moitié ont dit communiquer efficacement avec leur superviseur ou avoir une confiance mutuelle avec celui-ci.

Le graphique 20 présente les impressions au sujet des différents aspects des relations avec les superviseurs, les consœurs et confrères de travail et les clients.

« Les superviseurs sont beaucoup plus agressifs, ce qui crée un véritable malaise au travail. J'ai subi de l'intimidation durant mon enfance. Mais jamais je n'aurais cru que je me sentirais un jour comme un enfant intimidé dans mon lieu de travail. »  
(Groupe 2, facteur, Edmonton)

« Je me sens très stressé au travail. Le travail que je fais a été abêti au point où je n'ai presque plus besoin de penser. Nous sommes comme du bétail qu'on a parqué dans un enclos pour exécuter des tâches idiotes. Je me sens totalement insignifiant comme employé. Quant aux superviseurs et aux gestionnaires, certains sont très incompetents, et d'autres se contentent d'obéir aveuglément. Les règles stupides, les problèmes qui sont balayés sous le tapis et les pressions constantes pour augmenter le rendement contribuent à créer un milieu de travail très stressant. Ils croient qu'ils doivent nous surveiller constamment, à chaque seconde, sinon nous ne travaillerons pas. » (Groupe 1, expéditeur de dépêches PO-5, Montréal)

**Graphique 20. Relations au travail avec les superviseurs, les confrères et consœurs de travail et les clients, tous les répondants**



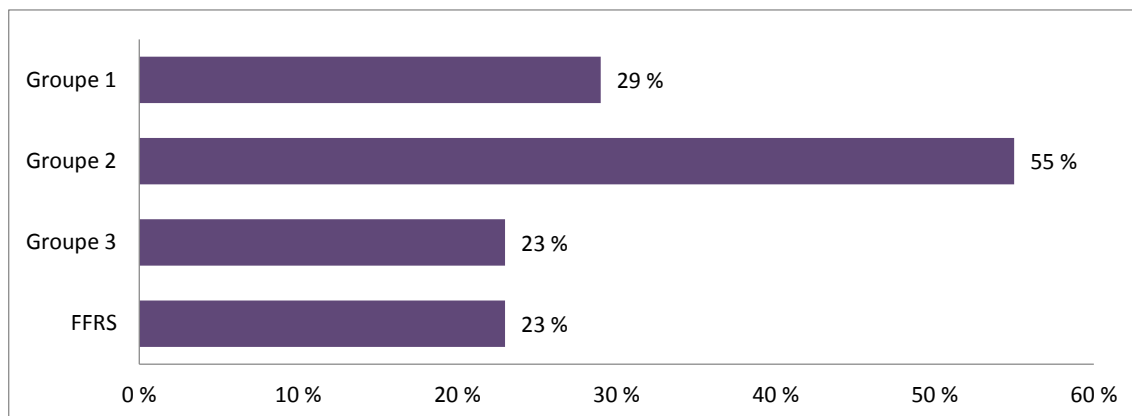
\* Comprend uniquement les réponses des répondants qui traitent régulièrement avec des clients. Remarque : Aucune question n'a été posée au sujet des communications entre les répondants et les clients.

Un peu plus de la moitié des répondants du groupe 2 ont dit se sentir isolés de leurs consœurs et confrères de travail. Les participantes et participants aux groupes de discussion ont mentionné que la conception en demi-cercle des nouveaux casiers de tri les empêchait de voir leurs consœurs et confrères de travail, qu'il leur était interdit dans bien des installations postales d'écouter de la musique et que la direction les dissuadait de toute forme de conversation. Ils ont aussi noté qu'en raison de la cadence de travail beaucoup plus rapide, il était plus difficile d'entretenir des liens de camaraderie avec des confrères et consœurs de travail. Le graphique 21 indique le pourcentage des répondants de chaque groupe qui se sentent isolés de leurs consœurs et confrères de travail.

« La dotation des itinéraires est inadéquate, ce qui occasionne beaucoup d'heures supplémentaires obligatoires et fait en sorte que la livraison du courrier n'est pas effectuée sur certaines portions d'itinéraires. Les clients ne reçoivent pas le service qu'ils méritent. Lorsqu'on les informe d'un problème, les superviseurs disent qu'ils n'ont pas le temps de s'en occuper. Ça peut prendre des semaines pour faire corriger une erreur relative au chèque de paie ou au nombre d'heures travaillées. Pour camoufler ses erreurs et ses mauvaises décisions, la direction communique souvent de l'information erronée ou ment carrément au sujet de situations quotidiennes. » (Groupe 2, facteur PO F-1, Winnipeg)



**Graphique 21. Pourcentage de répondants qui se sentent isolés de leurs confrères et consœurs de travail, selon le groupe**



« Je ne peux vraiment pas mentionner un effet positif. Mon niveau de stress a beaucoup augmenté. Les clients sont mécontents des changements et des hausses de tarifs. Mes superviseurs sont loin d'être de bons exemples à suivre. Le favoritisme dans les lieux de travail est tout simplement dégoûtant. Des superviseurs entrent frauduleusement des heures pour leurs préférés. Ceux qui remettent cette pratique en question au nom de l'équité et de la convention collective font ensuite l'objet de harcèlement. Je n'éprouve ni confiance ni respect à l'égard de mes superviseurs, sauf quelques rares exceptions, mais dans ces cas, il s'agit de superviseurs maltraités par leurs pairs, qui doivent faire le travail des têtes enflées qui ne pensent qu'à intimider les autres. »  
*(Groupe 1, commis à la vente au détail PO-4, Winnipeg)*

### 4.3 PRINCIPAUX CHANGEMENTS À LA VIE AU TRAVAIL

En réponse à une question ouverte, les répondants devaient indiquer le ou les deux principaux changements (positifs ou négatifs) à leur vie au travail depuis l'arrivée de la transformation postale. Dans l'ensemble, voici les changements nommés par le plus grand nombre de répondants :

- Changements négatifs aux heures de travail ou à l'horaire de travail : 25 %;
- Changements négatifs quant à la satisfaction à l'égard du travail : 23 %;
- Effets négatifs sur la charge de travail : 21 %;
- Changements négatifs en ce qui concerne les superviseurs : 18 %;
- Changement négatifs sur le plan de la santé physique : 16 %.

En revanche, très peu de répondants ont indiqué des changements positifs. Les changements positifs indiqués par le plus grand nombre de répondants étaient les suivants :

- Changements positifs aux méthodes de travail : 3 %;
- Changements positifs aux heures de travail ou à l'horaire de travail : 1 %;
- Changements positifs aux relations avec les confrères et consœurs de travail : < 1 %.

On constate une différence négligeable entre les groupes et entre les hommes et les femmes, sauf en ce qui concerne la sécurité d'emploi et la charge de travail, au sujet desquelles on note une différence significative entre les répondants des groupes 1 et 2 :

- 24 % des répondants du groupe 2 ont fait part d'effets négatifs des changements sur la charge de travail, comparativement à 15 % des répondants du groupe 1;
- 17 % des répondants du groupe 1 ont fait part d'effets négatifs en raison de changements touchant la sécurité d'emploi, comparativement à 5 % des répondants du groupe 2.

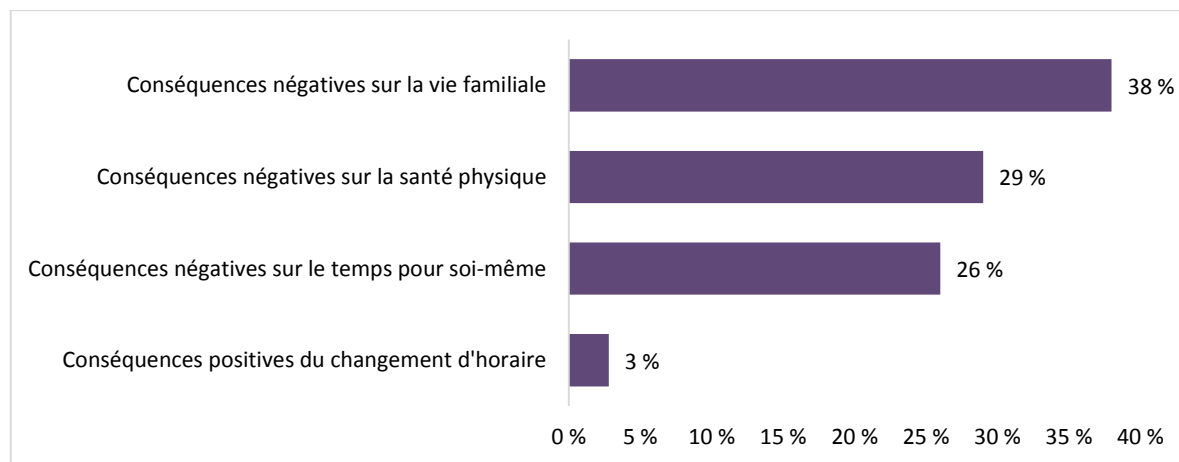
## 5 VIE PERSONNELLE ET VIE FAMILIALE

### 5.1 RÉPERCUSSIONS DES CHANGEMENTS À L'HORAIRE DE TRAVAIL

Sur l'ensemble des répondants, 72 % ont indiqué avoir subi des changements à leur horaire de travail depuis l'arrivée de la transformation postale. À ceux qui avaient subi un changement d'horaire, nous avons posé la question suivante : « Les changements apportés à votre horaire de travail ou à vos heures de travail ont des conséquences sur votre vie personnelle. Quelle est la conséquence la plus importante (positive ou négative)? (S'il y en a plus d'une, indiquez les deux plus importantes.) » Comme l'illustre le graphique 22, les conséquences négatives sur la vie familiale sont celles qui sont le plus souvent signalées. Seuls 6,5 % des répondants ont indiqué des conséquences positives découlant des changements à leur horaire de travail.

« Je n'arrive plus à faire ce que je faisais avant la TP, comme aller au centre de conditionnement physique, prendre des rendez-vous chez le dentiste, souper en famille, faire l'épicerie. Mon niveau de stress est élevé. J'ai mal partout, je perds mes cheveux, je suis incapable de me détendre et de profiter de la vie. » (*Factrice de relève, groupe 2, Scarborough*)

**Graphique 22. Conséquences des changements à l'horaire les plus souvent signalées, tous les répondants**



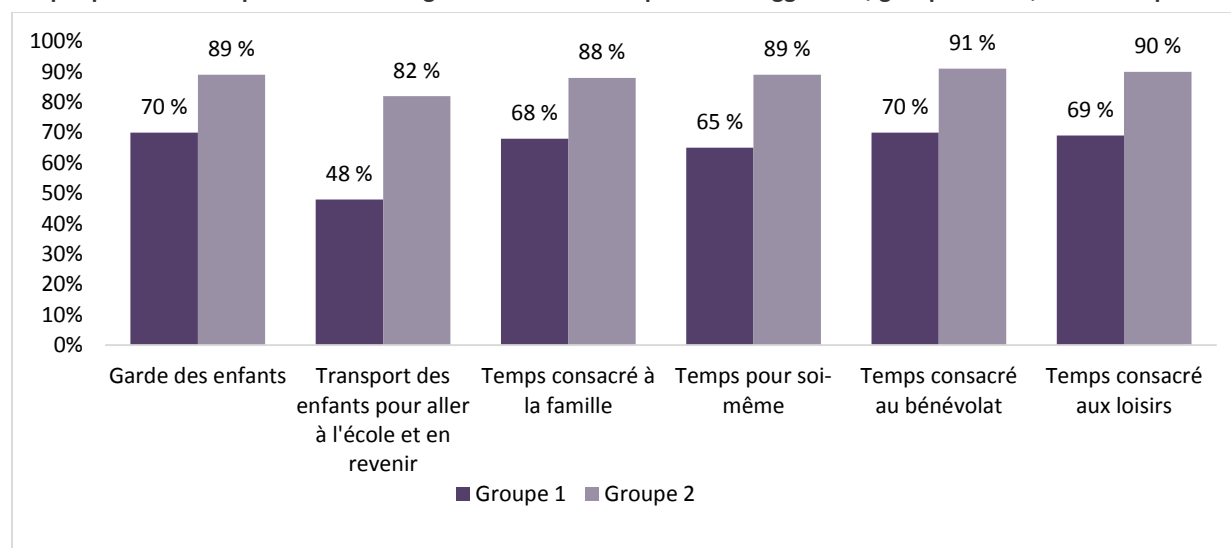
Les conséquences négatives touchant la garde d'enfants et l'école ainsi que le manque de temps pour la famille et pour soi-même ont été signalées davantage par les répondants du groupe 2 que par ceux du groupe 1, et ce, bien que la plupart des répondants du groupe 1 aient indiqué une détérioration de ces aspects de leur vie. Le graphique 23 illustre les conséquences attribuables aux changements à l'horaire de travail qui se sont aggravées pour les répondants des groupes 1 et 2. Le graphique 24 montre que la plupart des conséquences négatives vécues par les répondants du groupe 2 empiraient à cause de la fréquence des heures supplémentaires travaillées. Plus de 90 % des répondants qui avaient travaillé des heures supplémentaires à au moins quatre reprises au cours de la semaine précédente ont indiqué que chacune des conséquences attribuables aux changements à l'horaire de travail avait empiré. Il est

« Manque de sommeil, mauvaise alimentation et vie familiale à zéro » (*Commis des postes PO-4,*

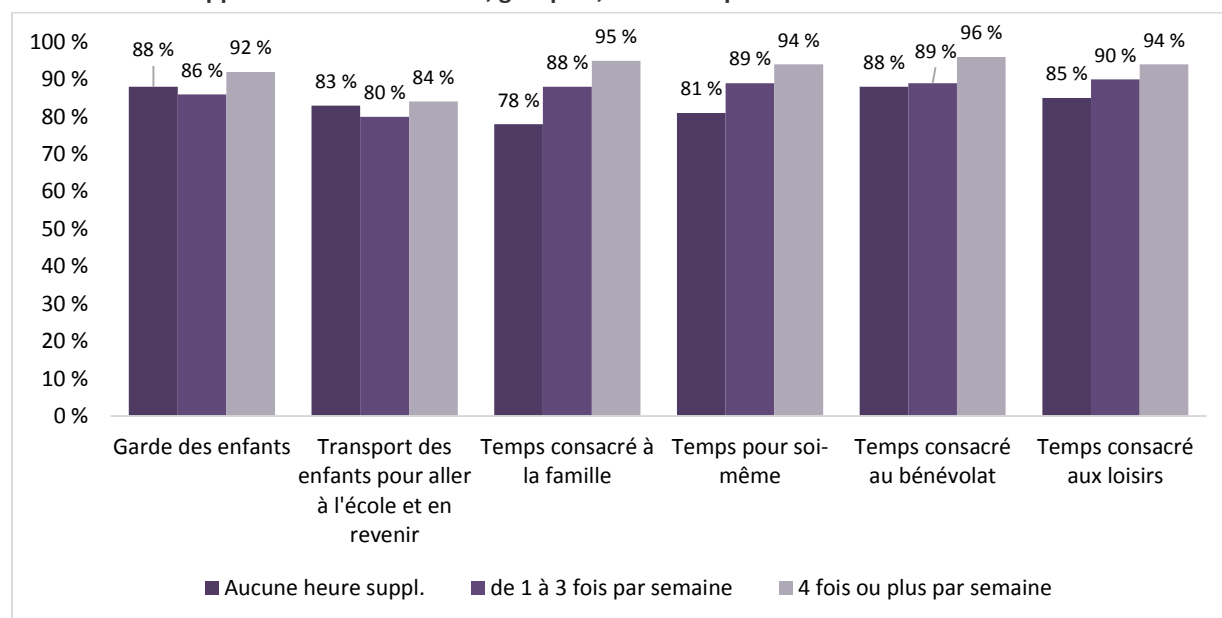
intéressant de noter qu'il n'y avait pratiquement aucune différence entre la proportion d'hommes et la proportion de femmes ayant indiqué une aggravation des difficultés découlant du manque de temps passé à la maison ou en compagnie de leurs enfants.

« Je suis épuisée, j'ai beaucoup de blessures : mal aux pieds, mal au dos, tendinite, etc. Et je ne vois plus mes enfants. » (*Factrice, groupe 2, Montréal*)

**Graphique 23. Conséquences des changements à l'horaire qui se sont aggravées, groupes 1 et 2, tous les répondants**



**Graphique 24. Conséquences des changements à l'horaire qui se sont aggravées, selon la fréquence des heures supplémentaires travaillées, groupe 2, tous les répondants**



Avant de poser aux répondants des questions précises sur leur santé et leurs relations personnelles, nous leur avons posé la question suivante : « Les changements apportés à votre horaire de travail ou à votre vie au travail ont eu des conséquences sur votre santé et votre vie personnelle. Quelle est la conséquence la plus importante (positive ou négative)? (S'il y en a plus d'une, indiquez les deux plus importantes.) »

- 51 % ont indiqué des conséquences négatives sur leur santé physique;
- 30 % ont indiqué des conséquences négatives sur leur santé mentale;
- 28 % ont indiqué des conséquences négatives sur leur vie familiale;
- 27 % ont formulé des commentaires négatifs à propos de leur horaire de travail;
- 17 % ont indiqué des conséquences négatives sur le temps dont ils disposent pour eux-mêmes;
- 5 % ont indiqué que les changements n'avaient eu aucune conséquence;
- 1 % ont formulé des commentaires positifs à propos de leur horaire de travail;
- Moins de 1 % ont indiqué des conséquences positives sur leur vie familiale.

Comme l'illustre le tableau 16, les répondants du groupe 2 ont été les plus nombreux à signaler des conséquences négatives sur leur santé, leur vie familiale et le temps dont ils disposent pour eux-mêmes. Seule exception : la santé mentale, pour laquelle un pourcentage accru de répondants du groupe 1 ont indiqué des conséquences négatives.

**Tableau 16. Conséquences négatives sur la santé, la famille et le temps pour soi-même, selon le groupe, tous les répondants**

Conséquences négatives sur :	Groupe 1	Groupe 2	Groupe 3	FFRS
Santé physique	41 %	56 %	22 %	38 %
Santé mentale	34 %	30 %	0 %	13 %
Vie familiale	23 %	31 %	0 %	13 %
Temps pour soi-même	5 %	21 %	11 %	0 %

- Parmi les répondants du groupe 2, 39 % de ceux qui font partie de la deuxième vague ont indiqué des conséquences négatives sur la vie familiale contre 25 % des répondants de la première vague.
- Parmi les répondants ayant des enfants de moins de 12 ans, 36 % ont indiqué des conséquences négatives sur la vie familiale contre 18 % des répondants qui n'ont pas d'enfant ou dont les enfants n'habitent plus à la maison.

« Le manque de sommeil, les longues heures de conduite, le harcèlement des superviseurs, tout ça me stresse énormément. J'ai déjà épuisé mes jours de congé pour raisons personnelles et j'ai pris 21 jours de congé de maladie non payé. » *(Commis des postes PO-4, groupe 1, Scarborough)*

## 5.2 RÉPERCUSSIONS DE LA TRANSFORMATION POSTALE SUR LA SANTÉ

Les répondants du groupe 2 ont indiqué des conséquences sur la santé beaucoup plus marquées que celles indiquées par les répondants des autres groupes, comme l'illustre le tableau 17. Parmi les répondants du groupe 2, les travailleuses et travailleurs à temps partiel ont été moins nombreux que les travailleuses et travailleurs à plein temps à indiquer une détérioration de certains aspects de leur santé. En revanche, parmi les répondants du groupe 1, une plus grande proportion de travailleuses et travailleurs à temps partiel que de travailleuses et travailleurs à plein temps ont indiqué une

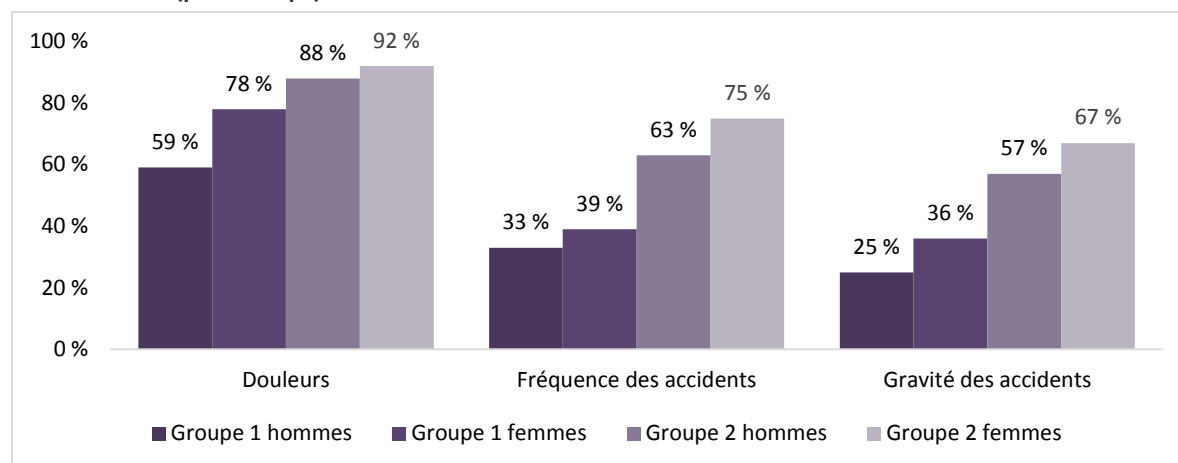
détérioration de certains aspects de leur santé. La petite taille de l'échantillon (n=168) des répondants du groupe 1 qui travaillent à temps partiel n'a pas permis d'affiner davantage l'analyse des données. Toutefois, dans le cadre des groupes de discussion, l'information qualitative recueillie auprès des participants qui travaillent à temps partiel permet de croire que des heures de travail réduites et un horaire de travail irrégulier font augmenter le stress, qu'une modification de l'heure de début de quart (4 h du matin) ou de l'heure de fin de quart (minuit ou plus tard dans la nuit) entraîne un déficit de sommeil, ce qui nuit à d'autres aspects de la santé.

**Tableau 17. Aspects de la santé qui se sont détériorés depuis l'arrivée de la transformation postale, selon le groupe**

	Groupe 1		Groupe 2		Groupe 3	FFRS
	Plein temps	Temps partiel	Plein temps	Temps partiel		
Niveau de fatigue	64 %	65 %	89 %	63 %	44 %	47 %
Niveau de stress	66 %	75 %	87 %	74 %	33 %	51 %
Niveau d'anxiété	64 %	70 %	84 %	68 %	32 %	47 %
Niveau d'irritabilité	68 %	73 %	86 %	67 %	32 %	52 %
Estime de soi	34 %	46 %	49 %	38 %	24 %	23 %
Heures de sommeil	52 %	60 %	63 %	43 %	41 %	42 %
Habitudes alimentaires	39 %	50 %	63 %	41 %	21 %	31 %
Douleurs	67 %	67 %	89 %	73 %	35 %	52 %
Fréquence des accidents du travail	35 %	35 %	66 %	46 %	13 %	32 %
Gravité des accidents du travail	30 %	34 %	59 %	41 %	6 %	28 %

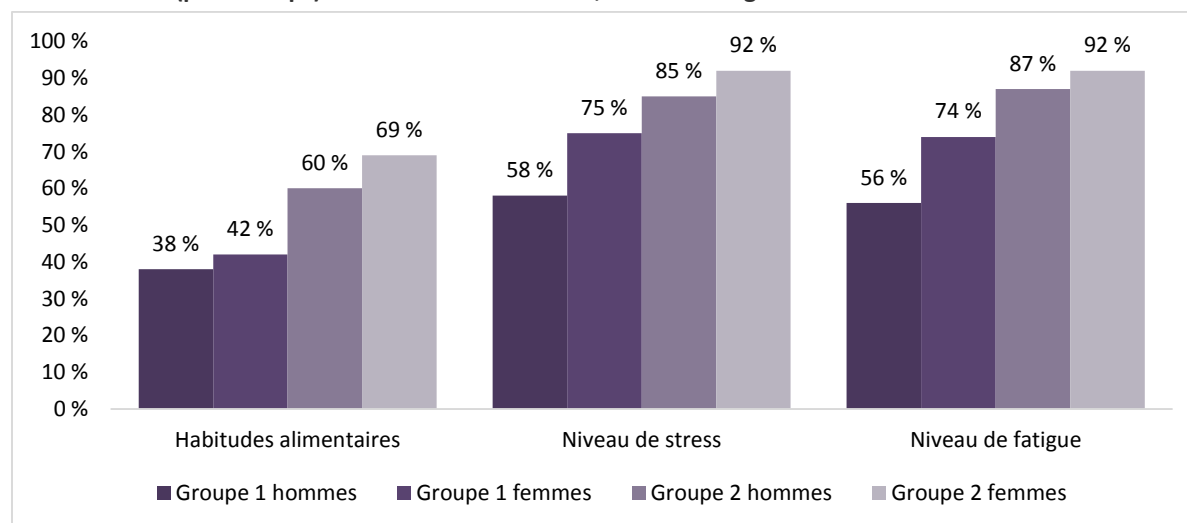
Parmi les répondants des groupes 1 et 2 qui travaillent à plein temps, les conséquences sur la santé diffèrent grandement selon le sexe des répondants, la fréquence des heures supplémentaires et leur nature (obligatoires ou volontaires). Les graphiques 25 et 26 illustrent le pourcentage de répondants ayant indiqué une détérioration de certains aspects de leur santé, selon le groupe et le sexe des répondants. Une constante : la détérioration est plus marquée chez les répondants du groupe 2 et chez les femmes. Les graphiques 27 et 28 illustrent le pourcentage de répondants du groupe 2 ayant indiqué une détérioration de certains aspects de leur santé, selon la fréquence des heures supplémentaires travaillées et leur nature (obligatoires ou volontaires). Plus les heures supplémentaires sont fréquentes et obligatoires, plus la détérioration est marquée.

**Graphique 25. Aspects de la santé qui se sont détériorés depuis l'arrivée de la TP, selon le groupe et le sexe (plein temps) : douleurs et accidents**



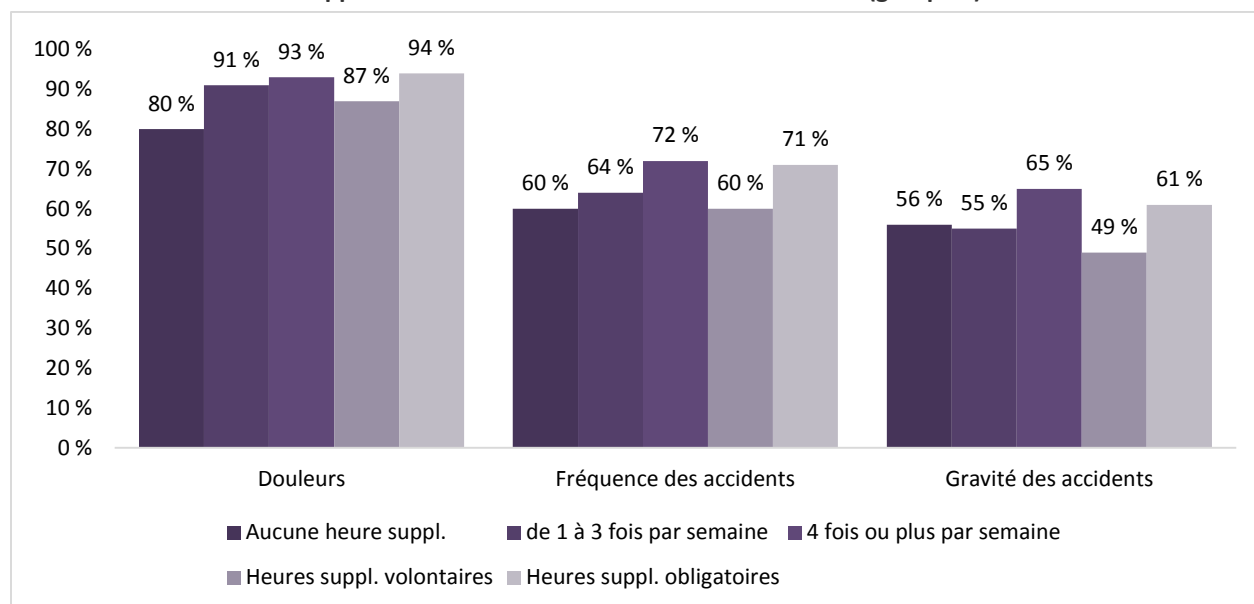
« Même à 22 ans, je trouve le travail beaucoup plus épuisant qu'avant à cause des itinéraires toujours plus longs. » (*Facteur, groupe 2, Winnipeg*)

**Graphique 26. Aspects de la santé qui se sont détériorés depuis l'arrivée de la TP, selon le groupe et le sexe (plein temps) : habitudes alimentaires, stress et fatigue**

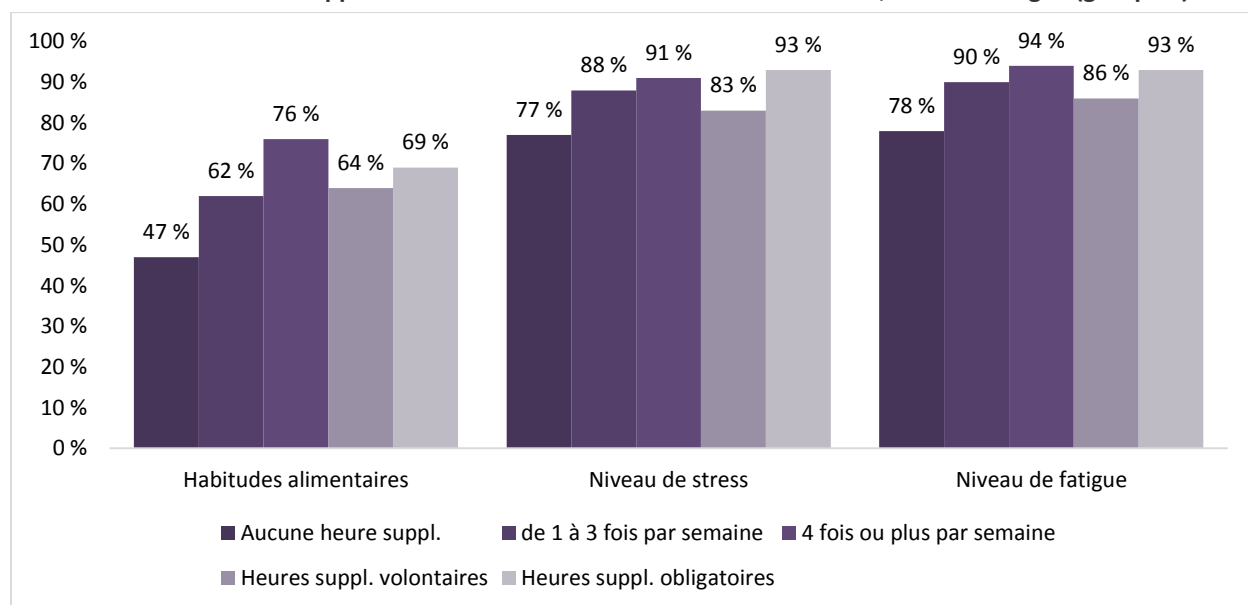


« Mauvaise alimentation, jamais à la maison pour souper avec la famille. Insomnie. Heures de travail qui s'allongent. Le corps n'en peut plus. Stress, épuisement, dépression et famille triste. » (*Facteur, groupe 2, Scarborough*)

**Graphique 27. Aspects de la santé qui se sont détériorés depuis l'arrivée de la TP, selon la fréquence et la nature des heures supplémentaires travaillées : douleurs et accidents (groupe 2)**



**Graphique 28. Aspects de la santé qui se sont détériorés depuis l'arrivée de la TP, selon la fréquence et la nature des heures supplémentaires travaillées : habitudes alimentaires, stress et fatigue (groupe 2)**



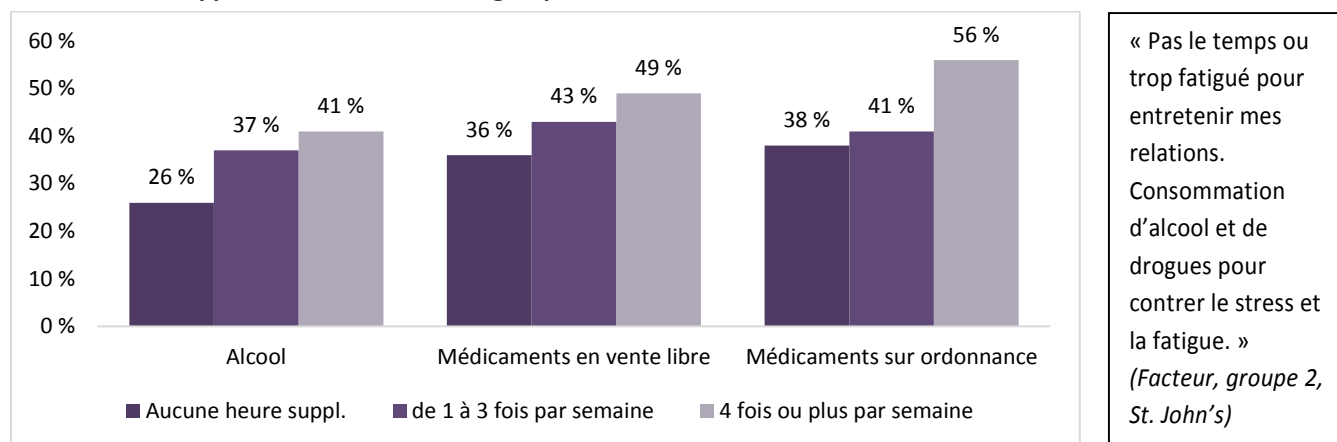
Un certain nombre de répondants ont indiqué une consommation accrue de médicaments et d'alcool de même qu'une fréquence accrue de jeu depuis l'arrivée de la transformation postale :

- 41 % ont indiqué une consommation accrue de médicaments d'ordonnance;
- 39 % ont indiqué une consommation accrue de médicaments en vente libre;
- 31 % ont indiqué une consommation accrue d'alcool;
- 14 % ont indiqué une fréquence accrue de jeu.



Comme l'illustre le graphique 29, chez les répondants du groupe 2, la consommation d'alcool et de médicaments a augmenté selon la fréquence des heures supplémentaires. Toutefois, les heures supplémentaires n'ont eu aucune incidence sur la fréquence de jeu.

**Graphique 29. Consommation accrue d'alcool et de médicaments, selon la fréquence des heures supplémentaires travaillées, groupe 2**



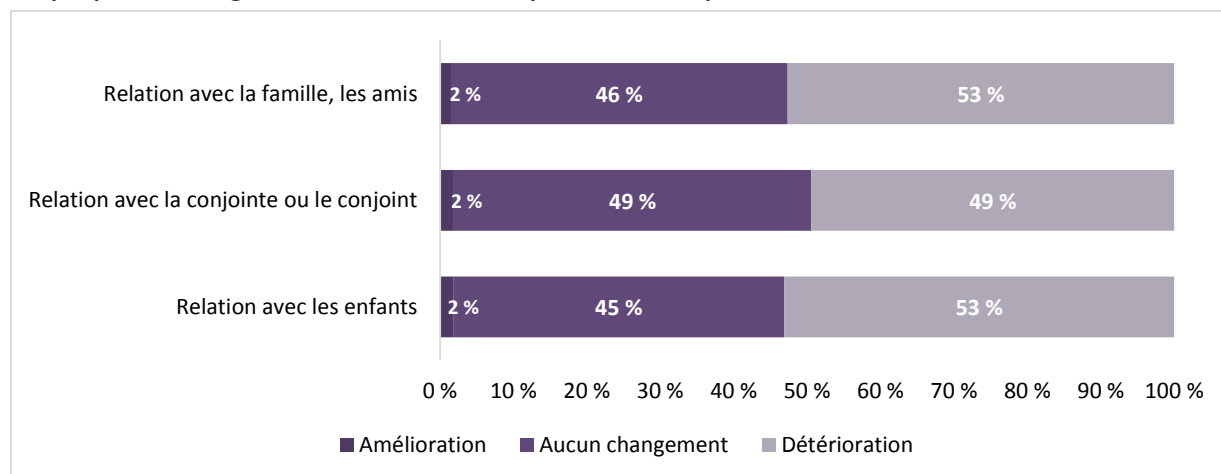
La nature des heures supplémentaires (obligatoires ou volontaires) a eu une faible incidence sur l'augmentation de la consommation d'alcool et de médicaments en vente libre. Toutefois, le fait de travailler des heures supplémentaires obligatoires a eu une incidence marquée sur la consommation de médicaments d'ordonnance.

- 49 % des répondants ayant travaillé des heures supplémentaires obligatoires ont indiqué une augmentation de leur consommation de médicaments d'ordonnance comparativement à 35 % des répondants ayant travaillé des heures supplémentaires volontaires.

### 5.3 RÉPERCUSSIONS DE LA TRANSFORMATION POSTALE SUR LES RELATIONS PERSONNELLES

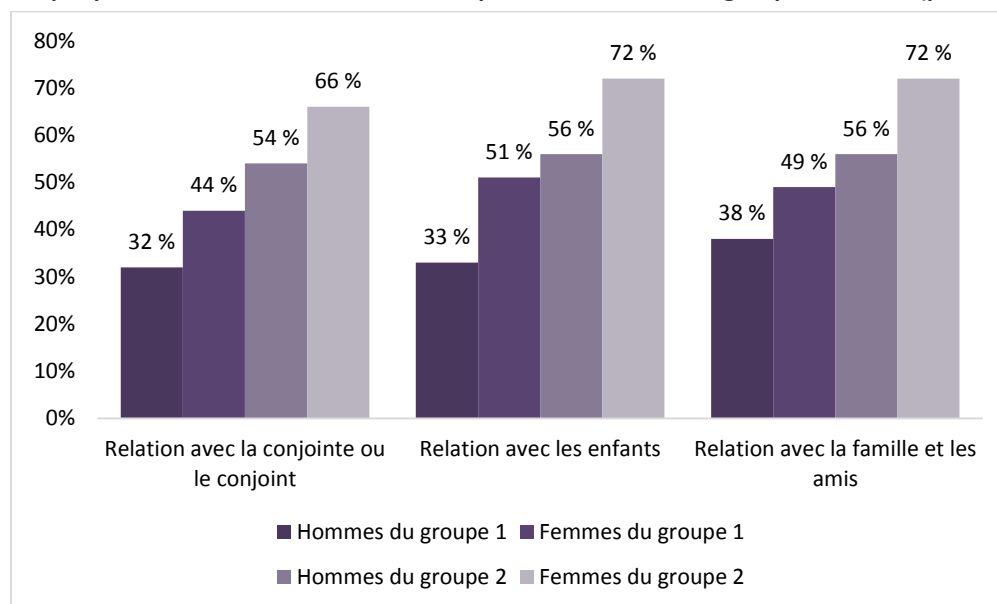
Comme l'illustre le graphique 30, près de la moitié des répondants ont indiqué que leurs relations personnelles s'étaient détériorées depuis l'arrivée de la transformation postale. En revanche, entre 5 % et 8 % des répondants ont indiqué que leurs relations personnelles s'étaient améliorées.

**Graphique 30. Changements dans les relations personnelles depuis l'arrivée de la TP**



Comme l'illustre le graphique 31, les conséquences sur les relations personnelles ont été pires pour les répondants du groupe 2 que pour ceux du groupe 1, et dans les deux groupes, ces conséquences ont été plus marquées pour les femmes que pour les hommes. Environ 70 % des femmes du groupe 2 ont indiqué des conséquences négatives sur leurs relations avec leur conjoint, leurs enfants, leur famille et leurs amis.

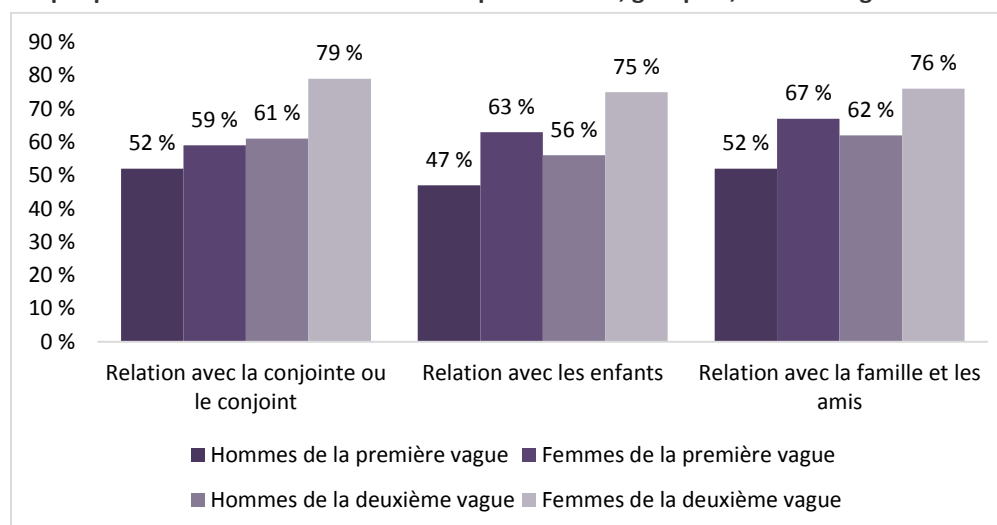
**Graphique 31. Détérioration des relations personnelles, selon le groupe et le sexe (plein temps)**



« Aucun élément positif. Une fois par mois, j'ai une crise de larmes dans la salle de bains. Mes enfants souffrent de me voir aussi peu souvent. Je suis malheureuse au point où la présence de mes proches n'arrive plus à me remonter le moral. »  
(Factrice, groupe 2, Scarborough)

Comme l'illustre le graphique 32, chez les répondants du groupe 2, les conséquences sur les relations personnelles ont été pires pour ceux de la deuxième vague que pour ceux de la première vague, et dans les deux vagues, elles sont plus marquées pour les femmes que pour les hommes.

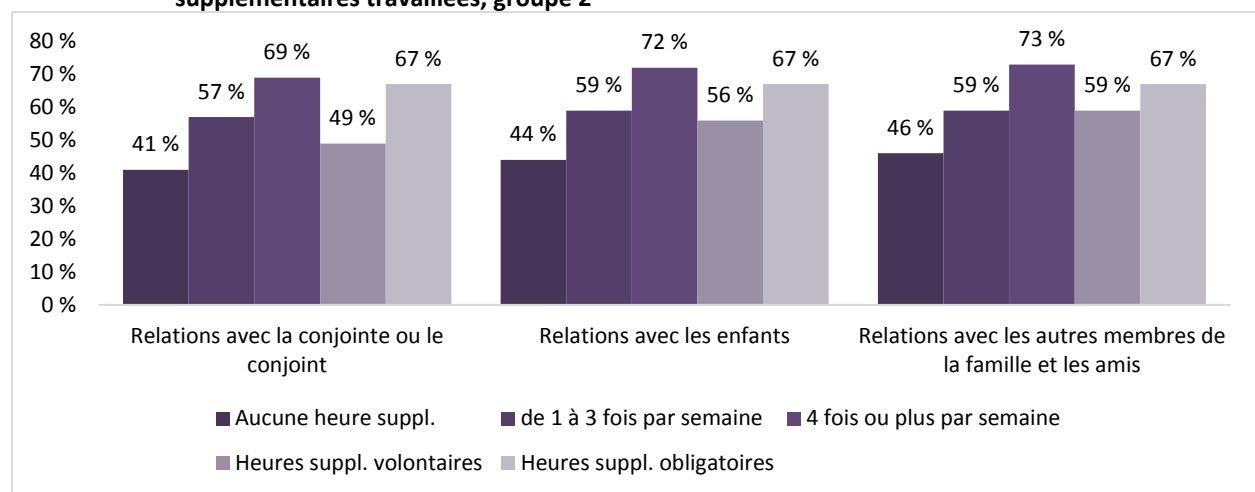
**Graphique 32. Détérioration des relations personnelles, groupe 2, selon la vague et le sexe**



« Ma journée de travail est beaucoup plus longue qu'avant et j'ai dû annuler des rendez-vous chez le médecin. Je suis au bord de l'épuisement. Pour mes enfants, la situation est d'autant plus difficile que je suis mère célibataire. » (Factrice, groupe 2, membre du programme Besoins spéciaux)

Comme dans le cas des autres aspects de la vie au travail et de la vie familiale, on constate que la fréquence et la nature des heures supplémentaires ont une incidence sur la gravité des répercussions touchant les relations personnelles. Le graphique 33 illustre les répercussions de la transformation postale sur les relations personnelles selon la fréquence et la nature des heures supplémentaires travaillées.

**Graphique 33. Détérioration des relations personnelles, selon la fréquence et la nature des heures supplémentaires travaillées, groupe 2**



« Travailler de longues heures nuit à mon sommeil et à mon alimentation. À la maison, mes relations en souffrent beaucoup. Ma femme et mon enfant doivent s'habituer au fait que je ne suis pratiquement jamais à la maison. Cette situation me cause beaucoup de stress émotif. Les travaux d'entretien de la maison doivent toujours être remis à plus tard à cause de mes heures de travail prolongées. » (*Travailleur occasionnel, groupe 2, St. John's*)

## 6 SOUTIEN ET INFORMATION

---

Au fil des ans, le STTP a négocié différentes dispositions et mesures destinées à aider les membres à atteindre un équilibre entre le travail et leur vie personnelle. Dans la présente partie, nous décrivons ces dispositions et mesures, ainsi que l'utilisation qu'en font les membres. Le cas échéant, nous indiquons le pourcentage de membres qui ont demandé des congés spécifiques ou des mesures d'adaptation et qui les ont obtenus.

### 6.1 CONGÉS ET MESURES D'ADAPTATION

#### **Demandes de mesures d'adaptation**

Les mesures d'adaptation non liées à un problème de santé (nécessitant une affectation à des tâches modifiées) ne sont pas visées par la convention collective. Par conséquent, leur approbation dépend des exigences opérationnelles et de l'accord du superviseur. Les demandes de mesures d'adaptation sont la plupart du temps liées à l'horaire de travail, allant de la demande ponctuelle pour un jour bien précis, en passant par de légers ajustements à l'heure de début ou de fin de la journée de travail, jusqu'au changement à l'horaire de travail régulier en raison d'une situation familiale pressante qui ne peut être réglée d'une autre façon.

La *Loi canadienne sur les droits de la personne* interdit toute discrimination fondée sur un motif illicite, dont la situation de famille. Les employeurs peuvent être tenus d'accorder des mesures d'adaptation à l'employée ou l'employé qui, à cause de son obligation de s'occuper d'un membre de sa famille, n'est pas en mesure de satisfaire à toutes les exigences de son travail telles qu'elles sont établies dans les règles et politiques en vigueur de l'employeur. L'employée ou l'employé doit démontrer avoir épuisé toutes les solutions de rechange raisonnables et prouver qu'il s'agit d'une obligation véritable à prendre soin d'un membre de sa famille.<sup>16</sup>

En 2013, 12 % de tous les répondants ont indiqué avoir demandé des mesures d'adaptation non liées à des restrictions médicales. Le pourcentage de demandes pour le groupe 1 et le groupe 2 était à peu près le même.

- 44 % des demandes du groupe 1 ont été acceptées et 25 % l'ont été en partie;
- 29 % des demandes du groupe 2 ont été acceptées et 31 % l'ont été en partie;
- 55 % des répondants du groupe 1 et 80 % du groupe 2 ont indiqué qu'il était plus difficile depuis la transformation postale d'obtenir une réponse favorable aux demandes de mesures d'adaptation.

Sans grande surprise, les membres qui ont des enfants ayant des besoins spéciaux ont été plus nombreux à demander des mesures d'adaptation que les membres sans enfant à la maison ou dont les enfants n'ont pas de besoins spéciaux. Comme le montre le tableau 18, même si un peu moins de la

---

<sup>16</sup> Commission canadienne des droits de la personne. 2014. *Guide sur la conciliation des responsabilités professionnelles et des obligations familiales des proches aidants : Stratégies de collaboration pour un milieu de travail compréhensif et performant*. Consulté le 21 août 2014 à : [www.chrc-cddp.gc.ca/sites/default/files/guide\\_conciliation\\_responsabilites\\_professionnelles.pdf](http://www.chrc-cddp.gc.ca/sites/default/files/guide_conciliation_responsabilites_professionnelles.pdf)

moitié des demandes ont été approuvées, celles provenant de membres qui ont un enfant ayant des besoins spéciaux ont été approuvées dans une proportion plus élevée que celles des membres des deux autres groupes.

**Tableau 18. Pourcentage de demandes de mesures d'adaptation et pourcentage d'approbation de ces demandes selon la présence d'enfants à la maison, avec ou sans besoins spéciaux**

	% de demandes de mesures d'adaptation	% de demandes les plus récentes accordées en totalité
Présence d'un enfant ayant des besoins spéciaux	23 %	44 %
Présence d'enfants, aucun n'ayant de besoins spéciaux	10 %	33 %
Aucun enfant ne vit à la maison	11 %	30 %

Selon l'article 54 de la convention collective, l'employée ou l'employé qui subit une incapacité permanente ou temporaire peut demander des mesures d'adaptation, à condition toutefois que sa demande soit appuyée d'un certificat médical. Le cas échéant, ses tâches sont modifiées ou l'employé est affecté à un poste de réadaptation pour la durée requise.

En 2013, 16 % des répondants du groupe 1 et 22 % du groupe 2 avaient demandé des mesures d'adaptation liées à des restrictions médicales.

- 38 % des demandes du groupe 1 ont été accordées et 33 % l'ont été en partie;
- 33% des demandes du groupe 2 ont été accordées et 43 % l'ont été en partie.

Dans le groupe 1, 54 %, des répondants ont indiqué que, depuis la transformation postale, il était plus difficile de faire approuver les demandes de tâches modifiées. Cette proportion s'élève à 69 % dans le groupe 2.

### **Congé pour raisons personnelles**

Peu après la mise en œuvre de la transformation postale, une nouvelle convention collective est entrée en vigueur. Les modifications apportées aux dispositions de certains congés et les dispositions déjà existantes en matière d'heures supplémentaires ont aussi eu des répercussions sur les employées et employés.

« Le plus important changement est l'augmentation de la charge de travail imposée à un nombre toujours plus réduit de travailleurs et travailleuses. L'employeur a versé à mon dossier des lettres dans lesquelles il se plaint que je n'en fais pas assez. La description de tâches de ma journée de travail de 8 heures a changé et toutes les tâches qui y sont ajoutées pourraient prendre jusqu'à 3 ou 4 heures de travail de plus par jour. Je me sens toujours poussée et je ne trouve plus la satisfaction que j'avais auparavant à fournir ce service. Les lieux de travail comptent de moins en moins de travailleurs mais de plus en plus de superviseurs qui passent une grande partie de leur temps à jaser entre eux et à cibler et à intimider les employés qui savent très bien comment faire leur travail sans avoir à être « microgérés ». L'autre changement qui me nuit beaucoup est celui apporté au congé de maladie. Je trouve insuffisant d'avoir 7 jours de congé pour raisons personnelles par année. Peut-être que pour certains, c'est assez, mais je me trouve entourée de consœurs et de confrères qui viennent travailler malades et je tombe à mon tour malade parce qu'ils ne veulent pas subir de perte de salaire. (Commis postal PO-4, groupe 1, Winnipeg)

Avant le 1<sup>er</sup> janvier 2013, les employées et employés à plein temps pouvaient accumuler des crédits de congé de maladie à raison d'1¼ jour par mois, tandis que ceux à temps partiel accumulaient cinq heures par mois. Les employées et employés qui avaient utilisé tous leurs crédits de congé de maladie et qui ne pouvaient revenir au travail avaient droit à un congé de maladie non payé d'au plus cinq ans, à condition de fournir un certificat médical et une évaluation, si nécessaire, tous les six mois.

À compter du 1<sup>er</sup> janvier 2013, les crédits de congé de maladie ont été remplacés par des jours de congé pour raisons personnelles et un programme d'assurance-invalidité de courte durée (PAICD).

Les employées et employés à plein temps ont maintenant droit à sept jours de congé pour raisons personnelles au début de chaque année civile. Ils peuvent reporter à l'année suivante un maximum de cinq jours de congé inutilisés. Ils ne peuvent en aucun cas détenir plus de 12 jours de congé au cours d'une année donnée. Le nombre de jours de congé pour raisons personnelles alloué aux employées et employés à temps partiel est établi au prorata. Le congé pour raisons personnelles peut être utilisé pour des raisons de maladie et des situations d'urgence (que ce soit pour l'employé lui-même ou des membres de sa famille immédiate). Il peut aussi s'agir d'un congé planifié devant être approuvé au préalable par un superviseur.

- En 2013, le nombre médian de jours de congé pour raisons personnelles pris par les répondants était de cinq pour les hommes et de six pour les femmes.

Les employées et employés hospitalisés ou qui souffrent d'une blessure pour laquelle ils ont consulté un médecin peuvent être admissibles au PAICD jusqu'à concurrence de 30 semaines. Les employées et employés malades qui ont utilisé tous leurs jours de congé pour raisons personnelles sont aussi admissibles au PAICD.

- En 2013, 21 % des répondants ont soumis une demande au PAICD. Ce pourcentage était à peu près le même chez les hommes du groupe 1 et du groupe 2, mais il était un peu plus élevé chez les femmes du groupe 2, à 26 %.
- De tous les répondants qui ont présenté une demande au PAICD, 90 % des membres du groupe 1 et 86 % des membres du groupe 2 ont reçu des prestations.

Durant les groupes de discussion et dans les réponses écrites, les membres ont parlé des difficultés que ces changements avaient créées. À cause du nombre d'heures supplémentaires qu'ils travaillent, les membres du groupe 2 doivent souvent prendre des jours de congé pour raisons personnelles pour aller à un rendez-vous ou à une réunion, car ils ne peuvent plus le faire durant leur journée de travail. Si un enfant est malade ou si une situation urgente survient dans la famille, les membres doivent utiliser tous leurs jours de congé pour raisons personnelles avant de pouvoir demander un congé spécial. Auparavant les congés de maladie et le congé spécial étaient gérés séparément et ils étaient utilisés pour des raisons différentes. Bien des membres ont indiqué qu'ils se présentaient au travail même s'ils étaient malades parce qu'ils avaient épuisé tous leurs jours de congé pour raisons personnelles et ne pouvaient se permettre de prendre des congés non payés. Certains ont pris des congés non payés et d'autres ont utilisé des congés annuels pour aller à des rendez-vous. En 2013, 44 % des répondants ont utilisé des congés annuels pour des raisons de maladie, des rendez-vous ou des raisons familiales. Le pourcentage est plus élevé chez les membres ayant des enfants, et notamment ceux qui ont des enfants ayant des besoins spéciaux, comme il est indiqué dans le tableau 19.

**Tableau 19. Pourcentage de membres ayant utilisé des congés annuels en 2013 pour des raisons de maladie, des rendez-vous ou des raisons familiales selon la présence d'enfants à la maison, avec ou sans besoins spéciaux**

<b>% ayant utilisé des congés annuels pour des raisons de maladie, des rendez-vous ou des raisons familiales</b>	
Présence d'un enfant ayant des besoins spéciaux	55 %
Présence d'enfants, aucun n'ayant de besoins spéciaux	46 %
Aucun enfant ne vit à la maison	38 %

- 27 % ont pris en moyenne trois jours de congé non payé pour des raisons de maladie;
- 19 % ont pris en moyenne un jour de congé non payé pour des raisons familiales;
- 14% ont pris en moyenne un jour de congé non payé pour d'autres raisons.

### **Congé spécial**

Les employées et employés peuvent être admissibles au congé spécial. Voici en quoi consiste le congé spécial :

- Un congé de mariage d'une durée maximale de cinq jours;
- Un congé pour décès, allant de 1 à 4 jours, selon le lien de l'employé ou employée avec la personne décédée;
- Un congé pour autres motifs, dont la maladie d'un membre de la famille immédiate. Selon le PAICD, avant d'avoir droit au congé spécial pour autres motifs, l'employé doit utiliser tous ses jours de congé pour raisons personnelles.

Dans l'ensemble, 17 % des répondants ont demandé un congé spécial en 2013 et environ la moitié de ces demandes ont été approuvées. Voici les principales raisons pour lesquelles les membres ont demandé un congé spécial :

- 32 %, pour des raisons personnelles (maladie, autres raisons liées à la santé, rendez-vous);
- 20 %, pour s'occuper d'un membre de la famille (maladie ou autres raisons médicales);
- 21 %, pour des raisons de décès dans l'entourage;
- 34% des répondants qui ont des enfants de moins de 12 ans ont demandé un congé spécial pour prendre soin d'un enfant (maladie ou autres raisons médicales).

Comme l'indique le tableau 20, les membres qui ont des enfants ayant des besoins spéciaux ont été plus nombreux que les autres membres à demander un congé spécial, mais leurs demandes ont été approuvées dans une proportion moindre.

**Tableau 20. Pourcentage de demandes d'un congé spécial et pourcentage d'approbation, selon la présence d'un enfant à la maison, avec ou sans besoins spéciaux**

	% ayant demandé un congé spécial	% dont la demande la plus récente a été approuvée
A un enfant ayant des besoins spéciaux	24 %	42 %
A un enfant, dont aucun n'a des besoins spéciaux	17 %	56 %
N'a pas d'enfant vivant à la maison	15 %	55 %

- 48 % des demandes non liées à un décès ont été approuvées;
- 65 % des répondants ont indiqué qu'il était plus difficile d'obtenir un congé spécial depuis que la transformation postale est en place. Le pourcentage grimpe à 82 % chez les répondants qui ont des enfants ayant des besoins spéciaux.

### Congé compensatoire

Les employées et employés peuvent demander qu'une partie ou la totalité de leurs heures supplémentaires soient converties en congé compensatoire plutôt que de leur être rémunérées. Cette demande, qui doit obtenir l'approbation de l'employeur, sera accordée « en autant que les normes de service soient maintenues ». Durant les groupes de discussion, les membres du groupe 2 ont déploré la difficulté à obtenir des congés compensatoires. Comme on peut le constater dans le tableau 21, moins de la moitié des demandes de congés compensatoires présentées par des membres du groupe 2 ont été approuvées.

**Tableau 21. Demandes de congé compensatoire présentées et approuvées, groupes 1 et 2**

	Groupe 1	Groupe 2
% de demandes présentées	21 %	28 %
% de demandes approuvées	79 %	41 %

- 31 % des membres du groupe 1 et 82 % des membres du groupe 2 ont indiqué qu'il était plus difficile d'obtenir des congés compensatoires depuis la transformation postale.
- 10 % des membres du groupe 1 et 3 % des membres du groupe 2 ont indiqué qu'il était plus facile d'obtenir des congés compensatoires depuis la transformation postale.

### Programme d'aide aux employés

Postes Canada offre aux employées et employés et aux membres de leur famille l'accès à un Programme d'aide aux employés (PAE), où ils peuvent obtenir du soutien de la part de professionnels de la santé. Le PAE n'est pas un avantage négocié et n'est pas un congé prévu à la convention collective. Une plus grande proportion de membres du groupe 2 que de membres des autres groupes ont dit utiliser le PAE, de même qu'une plus grande proportion de membres qui ont des enfants ayant des besoins spéciaux par rapport aux autres familles.

- 16 % des répondants ont eu recours au PAE en 2013. On constate des différences d'utilisation entre les membres ayant des enfants et ceux qui n'en ont pas et entre les différents groupes. Voici un portrait de l'utilisation du PAE en 2013 :



- 14 % des répondants n'ayant pas d'enfant à la maison;
- 17 % ayant des enfants à la maison, dont aucun ayant des besoins spéciaux;
- 23 % ayant un ou des enfants ayant des besoins spéciaux;
- 13 % du groupe 1; 18 % du groupe 2; 9 % du groupe 3; et 9 % de FFRS.

## 6.2 AUTRES MESURES DE SOUTIEN DU SYNDICAT ET DE L'EMPLOYEUR

En plus des avantages sociaux et des congés prévus à leur convention collective, les employées et employés peuvent obtenir du Syndicat et de la direction de l'information et des mesures de soutien pouvant les aider à concilier divers aspects de leur travail et de leur vie personnelle.

Par exemple, en obtenant de l'information et des mises à jour régulières au sujet de la transformation postale et en ayant des occasions de discuter des problèmes au fur et à mesure qu'ils surviennent, les employées et employés se sentent davantage écoutés. Pour leur part, le Syndicat et l'employeur sont alors mieux en mesure de comprendre les difficultés et de trouver des solutions. En plus des échanges en face-à-face avec leurs superviseurs, leurs délégués syndicaux et leurs représentants syndicaux locaux, les membres reçoivent du Syndicat et de la DIRECTION de nombreuses publications et communications écrites.

### Information relative au travail

On a demandé aux répondants de classer selon leur importance, à partir d'une liste, les cinq principales sources d'information au sujet de la transformation postale, 1 étant la plus importante, 2 la deuxième en importance, et ainsi de suite.

Le pointage a été établi en attribuant une valeur de pondération aux rangs réels obtenus (1 ayant une valeur de 5 points, 2, une valeur de 4 points, etc.), puis en additionnant les valeurs pondérées et en convertissant les totaux de manière à attribuer à la source d'information considérée la plus importante une valeur de 100 et aux autres sources une valeur relative par rapport à 100.

Les superviseurs et la direction locale, de même que les lettres de Postes Canada reçues à la maison, arrivent au premier rang, suivis des déléguées et délégués syndicaux. Le tableau 22 montre le classement, selon le groupe et le sexe. Tous les groupes, et autant les hommes que les femmes, estiment que les superviseurs et la direction locale, ainsi que les lettres de Postes Canada reçues à la maison, sont leur principale source d'information au sujet de la transformation postale.

« J'aimerais que les trois paliers du Syndicat publient un plus grand nombre de bulletins sur ce qui se passe dans les lieux de travail. Malheureusement, on ne semble pas recevoir suffisamment d'information, et beaucoup de travailleurs et travailleuses se tournent alors vers la direction. La direction s'empresse de les écouter pour les éloigner du Syndicat... C'est dommage, mais vrai. »  
(Commis PO-4, groupe 1, Edmonton)

**Tableau 22. Principales sources d'information au sujet de la TP, selon le groupe et le sexe**

	Tous les répondants	Groupe 1	Groupe 2	Femmes	Hommes
Superviseurs et direction locale	100	98	100	95	100
Lettres de Postes Canada reçues à la maison	100	100	99	100	94
Déléguées et délégués syndicaux	81	76	83	89	76
Représentantes et représentants syndicaux locaux	77	77	77	81	74
Bulletins du Syndicat	76	74	76	78	71
Lettres du Syndicat reçues à la maison	71	68	72	78	64
Publication du STTP ( <i>Perspective</i> )	52	50	53	54	50
Publication de Postes Canada ( <i>Performance</i> )	45	42	46	41	45
Médias sociaux (Facebook, Twitter)	38	43	35	36	39
Site Web du STTP	33	31	33	35	30
Site Web de Postes Canada	25	20	28	23	24
Aucun de ces choix	21	21	21	25	19

### Impressions sur les mesures de soutien offertes par le Syndicat

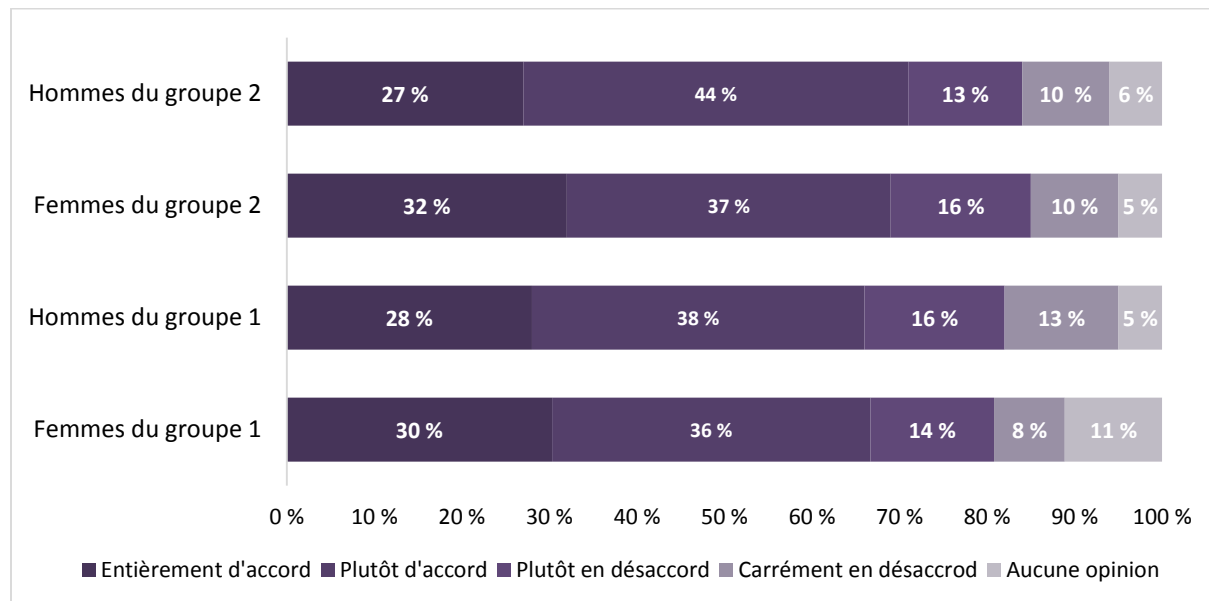
Nous avons demandé aux groupes de discussion si le Syndicat les avait aidés à traverser des moments difficiles quant à la conciliation travail et vie personnelle depuis l'arrivée de la transformation postale. Les réponses étaient partagées. Certains avaient l'impression que le Syndicat, et plus particulièrement le bureau national, était trop éloigné de la réalité quotidienne des membres pour comprendre leurs préoccupations, et se sont sentis abandonnés durant la difficile période d'adaptation aux changements apportés. D'autres estimaient que le Syndicat avait réagi de son mieux, mais qu'il avait une dure bataille à livrer pour être en mesure de répondre aux préoccupations des membres. Certains se sont dits isolés du Syndicat, tandis que d'autres ont indiqué qu'un sentiment d'unité était indispensable.

« Notre syndicat doit défendre les membres et informer les médias de ce qu'ils subissent au travail. La population serait horrifiée d'apprendre ce qui s'y passe chaque jour : le courrier qui dort sur place pendant des semaines sans être livré; des factrices et facteurs obligés de transporter des charges très lourdes, des camions qui ne peuvent contenir tout le courrier; des travailleuses et travailleurs absents qui ne sont pas remplacés. Les conditions de travail sont horribles. » (*Facteur, groupe 2, programme Besoins spéciaux*)

Le sondage demandait aux répondants d'indiquer leur degré d'accord avec les énoncés suivants : « Il y a quelqu'un au Syndicat avec qui je peux discuter de mes préoccupations » et « Le Syndicat réagit de son mieux à la transformation postale ». La majorité des répondants se sont dits entièrement d'accord ou

plutôt d'accord avec le premier énoncé, mais il y avait de légères variations entre les groupes et les hommes et les femmes (voir le graphique 34).

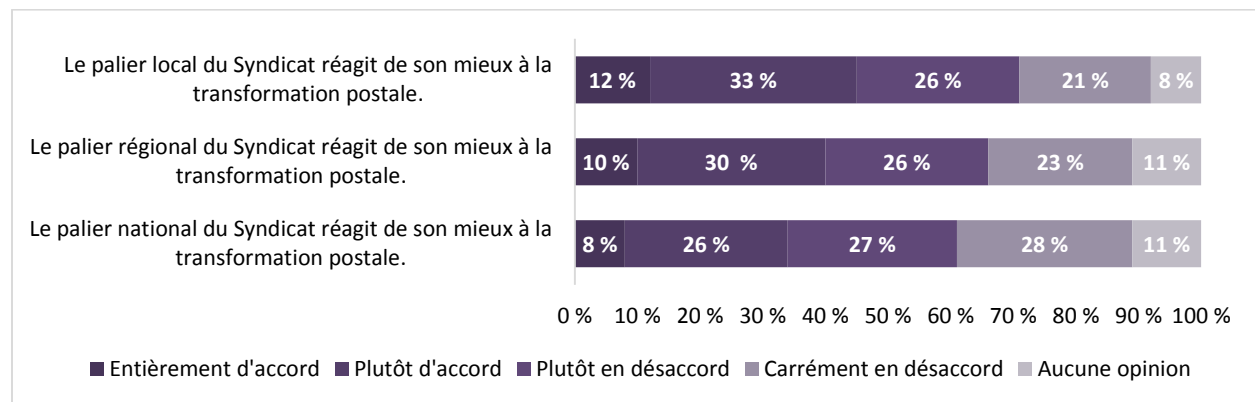
**Graphique 34. Degré d'accord sur la disponibilité du Syndicat pour discuter des préoccupations des membres, selon le groupe et le sexe**



À la question qui demandait si le Syndicat avait réagi de son mieux à la transformation postale, les réponses étaient partagées, comme l'indique le graphique 35. Il y avait très peu de différences entre les groupes et entre les hommes et les femmes.

« J'aimerais que le STTP exige plus de transparence de la part de Postes Canada. Il doit être celui qui oblige Postes Canada à rendre des comptes lorsqu'elle apporte des changements. Cette façon extrême de réduire les coûts et de réaliser des économies sur le dos des travailleurs et travailleuses est immorale. Postes Canada devrait être tenue de respecter des normes de conduite supérieures, et je crois que le STTP doit faire valoir ce point de vue d'une manière solide et respectueuse, car nous faisons tous partie de la même entreprise. » *(Facteur, groupe 2, Winnipeg)*

**Graphique 35. Degré d'accord sur la réaction du Syndicat à la transformation postale, tous les répondants**



« Je crois vraiment que notre syndicat est déconnecté de la réalité et j'appuie pleinement tous les efforts de la Société pour assurer sa prospérité et mon avenir. Je travaille fort, j'ai une bonne attitude, je fais tout mon possible pour donner un bon service à mes clients, et j'estime que peu importe ce que fait la Société, j'aurai une place dans l'entreprise. » (FFRS, Edmonton)

« Je ne crois pas que le STTP aurait pu agir autrement. Postes Canada fait ce qu'elle veut et laisse traîner les choses pendant des années dans la procédure de règlement des griefs. Elle se fiche éperdument des employés. » (Factrice de relève, groupe 2, Edmonton)

## 7 AUTRES OBSERVATIONS

Des questions ouvertes ont été posées aux répondants sur ce qu'ils aiment le plus et ce qu'ils aiment le moins de leur travail. L'échantillon représentant les membres du groupe 3 et les FFRS était trop petit pour fournir des résultats probants. Toutefois, les résultats tirés des groupes 1 et 2 indiquent des différences considérables entre ces deux groupes, de même que des différences selon le sexe. Comme l'indique le tableau 23, la clientèle et la satisfaction de la clientèle sont les points les plus souvent mentionnés dans les deux groupes, surtout chez les femmes, plus de la moitié des femmes du groupe 2 ayant indiqué que leurs interactions avec la clientèle étaient l'aspect de leur travail qu'elles aimaient le plus.

**Tableau 23. Aspects du travail que les membres aiment le plus, selon le sexe, groupes 1 et 2**

	Groupe 1				Groupe 2		
	Tous	Femmes	Hommes		Tous	Femmes	Hommes
Salaires et avantages sociaux	26 %	25 %	27 %	Clientèle	43 %	52 %	39 %
Conseurs et confrères de travail	21 %	22 %	18 %	Travail dehors	34 %	34 %	35 %
Satisfaction de la clientèle	18 %	22 %	13 %	Exercice physique	22 %	31 %	18 %

« L'esprit de camaraderie au travail me réjouit. Les gens viennent d'horizons variés et sont compétents. Le syndicat nous informe constamment. Les clients satisfaits qui savent reconnaître la difficulté du travail et le service fourni par des employés consciencieux. » (*Commis des postes PO-4, groupe 1, Winnipeg*)

« J'aime faire partie de la collectivité où je livre le courrier. Porter l'uniforme de Postes Canada me rend fière. Je suis ravie d'être une personne de confiance dans le quartier. » (*Factrice, groupe 2, Edmonton*)

« Le fait d'être payé pour les heures supplémentaires travaillées, de ne pas avoir à travailler de la maison, et de compter sur un syndicat qui me soutient. J'adore travailler avec les gens. Pour moi, le service que nous fournissons est vraiment important. » (*Employé temporaire, groupe 1, Edmonton*)

Comme l'indique le tableau 24, les membres des groupes 1 et 2 s'entendent davantage au sujet des aspects de leur travail qu'ils aiment le moins, bien que l'ordre soit quelque peu différent entre les deux groupes.

**Tableau 24. Aspects du travail que les membres aiment le moins, selon le sexe, groupes 1 et 2**

Groupe 1				Groupe 2			
	Tous	Femmes	Hommes		Tous	Femmes	Men
Direction	41 %	40 %	42 %	Heures de travail	42 %	48 %	40 %
Heures de travail	22 %	23 %	21 %	Direction	33 %	35 %	32 %
Méthodes de travail	14 %	9 %	20 %	Méthodes de travail	22 %	19 %	24 %

« Heure de début tardive. Longueur de l'itinéraire. J'ai entendu dire que les itinéraires SS étaient plafonnés à 27, mais le mien est de 35! L'employeur augmente sans cesse la charge de travail, et personne ne cherche à savoir si l'itinéraire est trop long! Il dit qu'il va s'en occuper, mais il ne fait jamais rien. C'est frustrant et décourageant de voir que ça ne changera pas. » (Factrice, groupe 2, Scarborough)

« Je déteste mon horaire, les longues heures, voir mes compagnons se blesser au travail, l'attitude de l'employeur, le manque de respect pour la convention collective et le fait d'être si fatigué après le travail. » (Facteur, groupe 2, St. John's)

« Tout le travail physique qui s'ajoute, l'obligation de travailler des heures supplémentaires, de s'occuper du camion, d'effectuer des tâches supplémentaires. J'ai très mal aux bras, et je ne vois rien devant à cause de tout ce que je dois transporter » (Factrice, groupe 2, Montréal)

On a posé aux répondants la question suivante : « Compte tenu du fait que la transformation postale est une réalité, indiquez un changement qui permettrait d'améliorer votre vie au travail. » Les tableaux 25 et 26 indiquent les suggestions d'amélioration les plus souvent formulées par les groupes 1 et 2 respectivement.

**Tableau 25. Suggestions les plus souvent formulées pour améliorer la vie au travail, groupe 1**

Suggestion	% de répondants	Remarques les plus fréquentes
Changement aux heures de travail	36 %	<ul style="list-style-type: none"> <li>Améliorer les horaires</li> <li>Augmenter le nombre de poste de jour et de soir</li> <li>Améliorer les horaires à temps partiel</li> </ul>
Changement à la direction	22 %	<ul style="list-style-type: none"> <li>Améliorer la communication</li> <li>Traiter les travailleurs et travailleuses avec respect</li> <li>Appliquer les règles avec cohérence</li> <li>Écouter ce que les employées et employés ont à dire</li> </ul>

« Obliger immédiatement l'employeur à répondre de ses actes. Ce qui veut dire AUCUN travailleur sur les quais tant que les matériaux cancérogènes n'auront pas été retirés ou neutralisés. PAS de LOCM tournant à plein régime. Établir un roulement des tâches adéquat. Interdire à l'employeur de crier après les gens dans l'aire de travail, d'établir ses propres règles et d'enfreindre toutes les autres, etc. » (Employée occasionnelle, groupe 1, Edmonton)

**Tableau 26. Suggestions les plus souvent formulées pour améliorer la vie au travail, groupe 2**

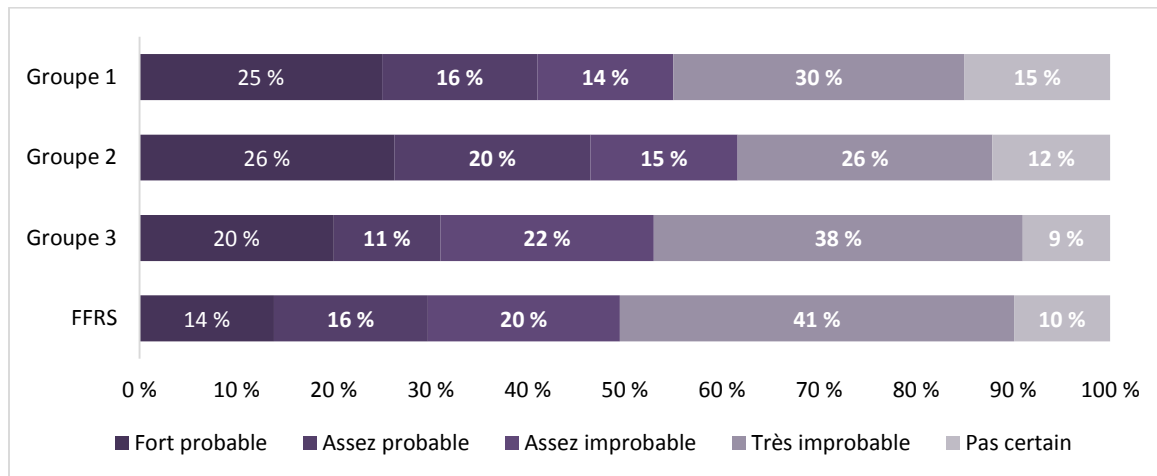
Suggestion	% de répondants	Remarques les plus fréquentes
Changement aux méthodes de travail	37 %	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Permettre le tri du courrier ayant fait l'objet d'un tri séquentiel</li> <li>▪ Éliminer la méthode de livraison à deux liasses</li> <li>▪ Accroître l'autonomie</li> <li>▪ Rétablir la livraison des colis</li> </ul>
Changement aux heures de travail	36 %	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Éliminer la 2<sup>e</sup> vague</li> <li>▪ Mettre fin aux heures supplémentaires obligatoires</li> <li>▪ Accorder des valeurs de temps pour la livraison des colis</li> </ul>
Solution aux problèmes d'itinéraire	22 %	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Améliorer l'évaluation des itinéraires</li> <li>▪ Veiller à ce que les itinéraires soient plus équitables</li> <li>▪ Raccourcir certaines boucles</li> </ul>

« Consulter les travailleurs et travailleuses avant d'apporter des changements. Sur papier, un plan peut paraître simple à appliquer, mais dans la vraie vie, au travail, les choses ne sont pas aussi simples. » (*Factrice, groupe 2, St. John's*)

### Projets d'avenir

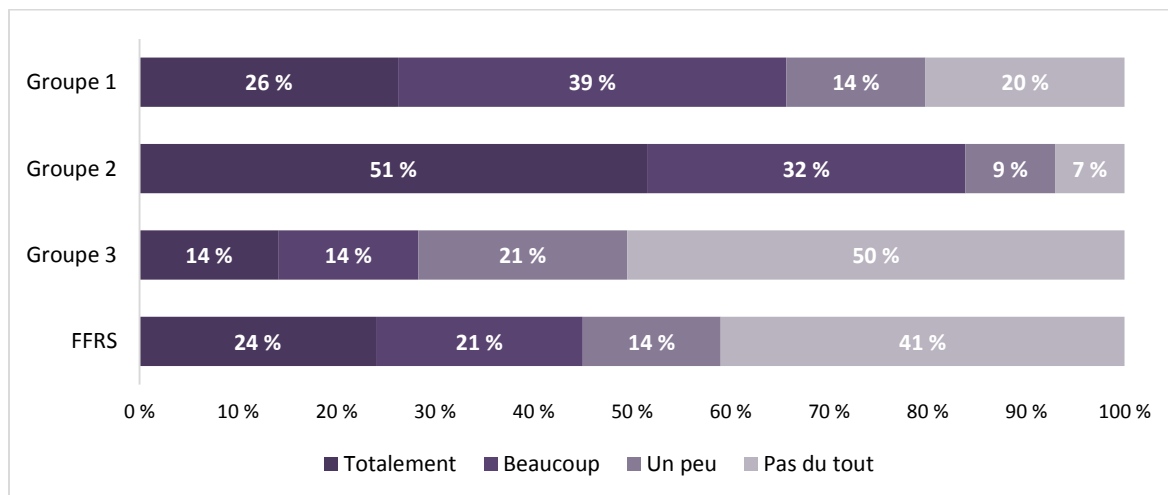
À la question qui demandait aux répondants quelle était la probabilité qu'ils quittent leur emploi à Postes Canada d'ici les trois prochaines années, 26 % ont indiqué « très probable », et 19 %, « plutôt probable ». En tout, 48 % des répondants ont exprimé l'intention de quitter leur emploi. Comme l'indique le graphique 36, les proportions varient entre les groupes. Les membres du groupe 2 étant les plus susceptibles de quitter leur emploi, et les membres FFRS étant les moins susceptibles de le faire.

**Graphique 36. Probabilité de quitter Postes Canada d'ici les trois prochaines années, selon le groupe**



- Parmi les répondants pour qui la probabilité de quitter leur emploi à Postes Canada d'ici les trois prochaines années est « très probable » ou « plutôt probable », 77 % ont indiqué que leur décision avait été « totalement » ou « beaucoup » influencée par la transformation postale. Pour le groupe 2, cette proportion est de 83 %. Le graphique 37 illustre dans quelle mesure la transformation postale a influencé les travailleurs et travailleuses ayant l'intention de quitter Postes Canada d'ici les trois prochaines années.

**Graphique 37. Mesure dans laquelle la transformation postale a influencé l'intention de quitter Postes Canada d'ici les trois prochaines années, selon le groupe**





« Tous les changements apportés sont négatifs. Dans les installations où la TP est arrivée, le moral est à zéro et les prises de bec avec les superviseurs ne sont pas rares. Je suis toujours stressé et je déteste me lever le matin pour aller travailler. Je suis trop près de la retraite pour quitter mon emploi, mais j'ai l'impression d'être passé du type qui avait le meilleur emploi au monde à celui qui a le pire emploi au monde. La TP est une catastrophe. »  
(Facteur, groupe 2, Edmonton)

Dans le cadre des groupes de discussion, certains participants ont indiqué qu'ils allaient sans doute continuer de travailler à Postes Canada parce qu'ils n'ont pas de diplôme d'études postsecondaires et, par conséquent, il leur serait difficile de trouver un autre emploi offrant un salaire et des avantages comparables. Toutefois, les résultats du sondage révèlent peu de différence d'intention entre les membres qui ont un diplôme d'études postsecondaires et ceux qui n'en n'ont pas :

- 47 % des membres n'ayant pas de diplôme d'études postsecondaires ont indiqué qu'il était très probable ou plutôt probable qu'ils quittent leur emploi à Postes Canada.
- 53 % des membres ayant un diplôme d'études postsecondaire ont indiqué qu'il était très probable ou plutôt probable qu'ils quittent leur emploi à Postes Canada.

Comme on pouvait s'y attendre, les membres ayant au moins 23 années d'ancienneté, dont certains sont admissibles à la retraite, composent la plus forte proportion (77 %) de membres pour qui la probabilité de quitter leur emploi à Postes Canada d'ici les trois prochaines années est « très probable » ou « plutôt probable ». Viennent en deuxième position (53 %) les membres ayant moins de huit années d'ancienneté.

## 8 CONCLUSION

---

L'étude avait pour but de cerner, de documenter et d'analyser les effets positifs et négatifs de la transformation postale sur les travailleuses et travailleurs des postes, puis de fournir au Syndicat des données quantitatives lui permettant de déterminer les mesures à prendre pour atténuer les difficultés à concilier travail et vie personnelle et réduire les difficultés posées par la transformation postale.

Dans le présent rapport, nous avons tenté de fournir des données qui aideront le Syndicat à mieux comprendre les questions qui touchent ses membres. Nous ne possédons ni les compétences ni l'expérience requises pour interpréter les résultats en fonction du contexte dans lequel évolue le STTP, des relations syndicales-patronales historiquement difficiles ou des dispositions de la convention collective. Nous offrons néanmoins quelques observations générales fondées sur les résultats de l'étude.

Les résultats démontrent clairement que la transformation postale entraîne des conséquences néfastes sur la santé, le travail et la vie personnelle d'une proportion importante des membres des sections locales du STTP ayant participé au sondage.

Ces résultats cadrent avec les recherches qui démontrent que la conciliation travail et vie personnelle dépend notamment de deux facteurs déterminants, soit le nombre d'heures supplémentaires travaillées et la nature de ces heures supplémentaires (volontaires ou obligatoires), et les relations des membres du personnel opérationnel avec leurs superviseurs. Plus les conflits entre le travail et la vie personnelle se multiplient, plus nombreuses sont les conséquences négatives : erreurs dans l'exécution des tâches, accidents du travail, maladies chroniques, consommation abusive d'alcool, anxiété, dépression et difficultés accrues à s'acquitter des responsabilités familiales.

La présente étude révèle que les heures supplémentaires représentent un important signe avant-coureur des conflits entre le travail et la vie personnelle. Plus élevée est la fréquence des heures supplémentaires et de leur caractère obligatoire, plus les répercussions néfastes se font sentir sur la santé physique et mentale et augmentent le sentiment de colère, la crainte de la violence potentielle et l'impression d'une sécurité moindre.

Les membres du STTP sont confrontés à bon nombre des mêmes difficultés éprouvées par d'autres travailleuses et travailleurs dans leurs efforts de conciliation entre le travail et la vie personnelle. Néanmoins, l'ampleur de ces difficultés chez de nombreux membres, en particulier du groupe 2, devrait inquiéter tant le Syndicat que la direction. Outre les problèmes auxquels font face les membres sur le plan de la santé et des difficultés à concilier travail et vie personnelle, il est particulièrement troublant de constater la proportion d'entre eux qui, au travail, ressentent de la colère, craignent la violence ou ne se sentent pas en sécurité.

Par conséquent, le Syndicat voudra peut-être envisager les mesures suivantes :

- Examiner des moyens de communiquer plus efficacement avec les membres.
- Examiner des façons de rehausser la présence des dirigeants et dirigeantes à plein temps dans les lieux de travail, pour qu'ils comprennent mieux les difficultés auxquelles sont confrontés les membres de la base.
- Examiner les dispositions des conventions collectives qui portent sur les heures supplémentaires et chercher des moyens de réduire le nombre d'heures supplémentaires obligatoires et d'augmenter les possibilités de congé compensatoire.
- Examiner des façons de mieux répondre aux demandes de mesures d'adaptation, et en particulier celles des membres ayant des responsabilités familiales.

- Discuter avec l'employeur, en dehors du cadre des négociations et du processus de règlement des griefs, de la formation du personnel de supervision pour lui permettre d'acquérir des compétences en matière de gestion et mieux comprendre les méthodes et processus de travail. Cette mesure contribuerait à créer un milieu de travail réceptif pouvant répondre à la fois aux nécessités de service tout en réduisant les sources de conflits entre le travail et la vie personnelle et en favorisant la santé et le mieux-être des employées et employés.

# ANNEXE « A ». Répercussions des changements de la transformation postale, selon le groupe

**Tableau 27. Répercussions des changements à l'horaire depuis l'arrivée de la transformation postale sur la vie personnelle des travailleuses et travailleurs touchés, selon le groupe (effectifs à plein temps)**

Aspect de la conciliation travail-vie personnelle		Amélioration	Aucun changement	Détérioration
Temps disponible pour les rendez-vous	Groupe 1	12 %	40 %	48 %
	Groupe 2	2 %	6 %	92 %
	Groupe 3	9 %	36 %	55 %
	FFRS	14 %	23 %	64 %
Coordination avec l'horaire de la conjointe ou du conjoint	Groupe 1	7 %	33 %	61 %
	Groupe 2	3 %	17 %	81 %
	Groupe 3	9 %	18 %	73 %
	FFRS	5 %	40 %	55 %
Garde des enfants	Groupe 1	4 %	36 %	60 %
	Groupe 2	2 %	14 %	84 %
	Groupe 3	0 %	50 %	50 %
	FFRS	8 %	58 %	33 %
Transport des enfants pour aller à l'école ou en revenir	Groupe 1	5 %	43 %	53 %
	Groupe 2	4 %	15 %	90 %
	Groupe 3	0 %	43 %	57 %
	RSMC	0 %	36 %	2 %
Temps accordé à la famille	Groupe 1	6 %	27 %	67 %
	Groupe 2	2 %	10 %	87 %
	Groupe 3	8 %	15 %	77 %
	FFRS	8 %	29 %	63 %
Temps consacré au bénévolat	Groupe 1	4 %	30 %	67 %
	Groupe 2	0 %	8 %	92 %
	Groupe 3	0 %	44 %	56 %
	FFRS	5 %	50 %	45 %
Temps pour soi-même	Groupe 1	6 %	30 %	64 %
	Groupe 2	1 %	10 %	89 %
	Groupe 3	8 %	31 %	62 %
	FFRS	5 %	38 %	57 %
Temps consacré au sommeil	Groupe 1	11 %	28 %	60 %
	Groupe 2	7 %	29 %	64 %
	Groupe 3	8 %	23 %	69 %
	FFRS	0 %	50 %	50 %

**Tableau 28. Répercussions de la transformation postale sur la santé, selon le groupe (effectifs à plein temps)**

Santé		Amélioration	Aucun changement	Détérioration
Niveau de fatigue	Groupe 1	4 %	32 %	64 %
	Groupe 2	1 %	10 %	78 %
	Groupe 3	2 %	54 %	44 %
	FFRS	5 %	44 %	51 %
Douleurs ressenties	Groupe 1	3 %	30 %	67 %
	Groupe 2	1 %	10 %	89 %
	Groupe 3	0 %	65 %	35 %
	FFRS	4 %	40 %	56 %
Fréquence des accidents du travail	Groupe 1	4 %	33 %	36 %
	Groupe 2	1 %	58 %	66 %
	Groupe 3	8 %	5 %	13 %
	FFRS	6 %	60 %	35 %
Gravité des accidents du travail	Groupe 1	4 %	66 %	30 %
	Groupe 2	1 %	40 %	60 %
	Groupe 3	6 %	89 %	6 %
	FFRS	2 %	68 %	30 %
Habitudes alimentaires	Groupe 1	5 %	55 %	39 %
	Groupe 2	2 %	35 %	63 %
	Groupe 3	2 %	76 %	21 %
	FFRS	3 %	64 %	32 %
Niveau de stress	Groupe 1	4 %	30 %	66 %
	Groupe 2	1 %	13 %	87 %
	Groupe 3	2 %	64 %	33 %
	FFRS	3 %	42 %	55 %
Niveau d'anxiété	Groupe 1	4 %	33 %	64 %
	Groupe 2	1 %	16 %	84 %
	Groupe 3	0 %	68 %	32 %
	FFRS	2 %	47 %	51 %
Niveau d'irritabilité	Groupe 1	3 %	28 %	68 %
	Groupe 2	1 %	14 %	72 %
	Groupe 3	2 %	66 %	32 %
	FFRS	2 %	42 %	56 %

**Tableau 29. Répercussions de la transformation postale sur les relations personnelles, selon le groupe (effectifs à plein temps)**

Relations		Amélioration	Aucun changement	Détérioration
Avec la conjointe ou le conjoint	Groupe 1	2 %	59 %	38 %
	Groupe 2	1 %	40 %	59 %
	Groupe 3	5 %	70 %	25 %
	FFRS	2 %	76 %	23 %
Avec les enfants	Groupe 1	3 %	65 %	32 %
	Groupe 2	1 %	44 %	55 %
	Groupe 3	3 %	76 %	21 %
	FFRS	4 %	73 %	24 %
Avec la famille, les amis	Groupe 1	2 %	55 %	43 %
	Groupe 2	1 %	39 %	60 %
	Groupe 3	43 %	60 %	24 %
	FFRS	2 %	82 %	16 %

**Tableau 30. Changements ressentis par rapport à certains aspects du travail depuis l'arrivée de la transformation postale, selon le groupe**

Aspect du travail		Pourcentage de répondants ayant constaté :		
		Une amélioration	Aucun changement	Une détérioration
Aime son travail	Groupe 1	4 %	30 %	66 %
	Groupe 2	2 %	14 %	84 %
	Groupe 3	6 %	54 %	40 %
	FFRS	10 %	53 %	37 %
Donne un bon rendement	Groupe 1	3 %	70 %	27 %
	Groupe 2	2 %	57 %	41 %
	Groupe 3	3 %	77 %	21 %
	FFRS	7 %	73 %	20 %
Le travail est difficile	Groupe 1	4 %	50 %	46 %
	Groupe 2	1 %	17 %	83 %
	Groupe 3	3 %	70 %	27 %
	FFRS	13 %	56 %	31 %
La cadence à suivre pour accomplir son travail est raisonnable.	Groupe 1	3 %	46 %	52 %
	Groupe 2	1 %	16 %	83 %
	Groupe 3	3 %	62 %	35 %
	FFRS	10 %	49 %	41 %
La cadence du travail est raisonnable.	Groupe 1	2 %	41 %	56 %
	Groupe 2	0 %	16 %	84 %
	Groupe 3	3 %	73 %	24 %
	FFRS	3 %	65 %	32 %

**Tableau 31. Changements des perceptions à l'égard des superviseurs depuis l'arrivée de la transformation postale, selon le groupe**

Perceptions à l'endroit du superviseur		Pourcentage de répondants ayant constaté :		
		Une amélioration	Aucun changement	Une détérioration
Suit la procédure de travail établie	Groupe 1	4 %	54 %	42 %
	Groupe 2	2 %	46 %	53 %
	Groupe 3	3 %	67 %	31 %
	FFRS	6 %	67 %	28 %
Assure une supervision adéquate	Groupe 1	4 %	49 %	47 %
	Groupe 2	2 %	43 %	55 %
	Groupe 3	3 %	56 %	42 %
	FFRS	10 %	58 %	33 %
Assure un environnement de travail positif	Groupe 1	4 %	48 %	48 %
	Groupe 2	3 %	37 %	61 %
	Groupe 3	3 %	64 %	33 %
	FFRS	8 %	60 %	32 %
Exerce un bon leadership	Groupe 1	5 %	51 %	44 %
	Groupe 2	3 %	46 %	52 %
	Groupe 3	3 %	64 %	33 %
	FFRS	6 %	67 %	27 %
Tient compte de mon opinion	Groupe 1	5 %	54 %	41 %
	Groupe 2	2 %	42 %	57 %
	Groupe 3	3 %	61 %	36 %
	FFRS	11 %	64 %	26 %
Me consulte avant d'apporter des changements	Groupe 1	5 %	49 %	46 %
	Groupe 2	2 %	43 %	55 %
	Groupe 3	0 %	61 %	39 %
	FFRS	4 %	63 %	33 %
N'accorde aucune attention à mes problèmes	Groupe 1	4 %	57 %	40 %
	Groupe 2	2 %	43 %	55 %
	Groupe 3	3 %	62 %	35 %
	FFRS	6 %	60 %	35 %

## **Sondage : répercussions de la transformation postale sur la conciliation travail et vie personnelle, 2014**

### **Présentation du sondage**

**Le sondage s'adresse aux membres des cinq sections locales où la transformation postale a été mise en œuvre, soit 11 000 membres en tout, dont vous faites partie.** Le sondage comprend des questions sur votre travail, les changements survenus depuis l'arrivée de la transformation postale et les répercussions de ces changements sur votre vie au travail et à la maison. **Le sondage vous prendra environ 20 minutes à remplir.**

### **Remarques :**

- **Tous les renseignements recueillis dans le cadre de l'étude sont anonymes.** Seuls les chercheurs de l'étude auront accès aux renseignements que vous fournirez. Ces renseignements serviront uniquement à des fins de recherche. Aucun renseignement susceptible de vous identifier ne sera utilisé dans le cadre de la publication et de la présentation des résultats de l'étude.
- **Votre participation au sondage est volontaire.** Vous avez le choix d'y participer ou non, de ne répondre qu'à quelques questions ou de cesser de répondre aux questions à n'importe quel moment. Chaque réponse et commentaire sera traité par Jane Beach et son équipe de recherche. Ni Postes Canada, ni le STTP ne saura si vous avez décidé de ne pas répondre au sondage ou de ne répondre qu'à quelques questions.

### **Deux façons de remplir le sondage :**

1. **Vous pouvez remplir la version papier**, qui se trouve ci-jointe, puis la renvoyer à l'équipe de recherche dans l'enveloppe affranchie, également ci-jointe.
2. **Vous pouvez le remplir en ligne** à partir de n'importe quel ordinateur ou appareil mobile (iOS, Android ou Windows). **Le lien menant au sondage figure au bas de la page.** Sachez que si vous remplissez le sondage en ligne, vous pourrez sauvegarder vos réponses, ce qui vous permettra de vous arrêter et d'y revenir autant de fois qu'il vous sera nécessaire. Cependant, vu le caractère anonyme du sondage, si vous ne souhaitez plus participer à l'étude après avoir rempli le sondage, les données que vous aurez entrées ne pourront pas être supprimées.
3. Veuillez renvoyer le sondage dûment rempli avant le 21 mars prochain. Nous souhaitons connaître le plus tôt possible les répercussions de la transformation postale sur vous-même et sur votre vie au travail et à la maison. Un résumé des principaux résultats sera remis aux membres du STTP à la fin du printemps ou au début de l'été.
4. Si vous avez des questions au sujet du sondage, veuillez communiquer avec l'équipe de recherche à l'adresse suivante :  
[TP.PTQuestionnaire@gmail.com](mailto:TP.PTQuestionnaire@gmail.com).
5. [Si vous souhaitez remplir le sondage en ligne, voici le lien : http://fluidsurveys.com/s/Sondage-TP/](http://fluidsurveys.com/s/Sondage-TP/). Vous pouvez également [y accéder à l'aide du code QR](#).





## PARTIE A : EMPLOI

1. Depuis combien d'années travaillez-vous à Postes Canada?

Si vous travaillez à Postes Canada depuis moins d'un an, écrivez « 0 ».

2. Où travaillez-vous?

- ☐ Edmonton
- ☐ Winnipeg
- ☐ Scarborough
- ☐ Montréal
- ☐ St. John's
- ☐ Autre (veuillez préciser \_\_\_\_\_)

3. La transformation postale a-t-elle été mise en œuvre dans votre lieu de travail?

- ☐ Oui
- ☐ Non
- ☐ Je n'en suis pas sûr(e)

4. Avez-vous changé de lieu de travail en raison de la transformation postale?

- ☐ Oui
- ☐ Non
- ☐ Je n'en suis pas sûr(e)

5. Votre emploi actuel à Postes Canada est-il à temps plein, à temps partiel, temporaire ou occasionnel?

- ☐ Temps plein
- ☐ Temps partiel
- ☐ Temporaire ou occasionnel

5a. Actuellement, quelle est votre classe d'emplois à Postes Canada?

Ne cochez qu'une seule case

- ☐ PO-4 : Commis des postes
- ☐ PO-4 : Commis à la vente au détail
- ☐ PO-5 : Expéditrices et expéditeurs de dépêches
- ☐ F-1 : Facteurs et factrices
- ☐ F-1 : Facteurs et factrices de relève
- ☐ CSP-1 : Courriers des services postaux
- ☐ CSP-1 : Courriers des services postaux de relève
- ☐ CSP (VL)-3 : Courriers des services postaux (véhicule lourd)
- ☐ MAM 10 : Mécaniciens et mécaniciennes des systèmes postaux
- ☐ MAM 11 : Techniciens et techniciennes des systèmes postaux
- ☐ VHE 9 : Mécaniciens et mécaniciennes de véhicules automobiles
- ☐ FFRS : Factrices et facteurs ruraux et suburbains
- ☐ Je n'en suis pas sûr(e)
- ☐ Autre (veuillez préciser \_\_\_\_\_)

5b. D'habitude, où travaillez-vous?

- ☐ À l'intérieur
- ☐ À l'extérieur
- ☐ Autre (veuillez préciser \_\_\_\_\_)

Passez à la question 7, à la page 2

## PARTIE A : EMPLOI

### 6. Avez-vous changé de classe d'emplois en raison de la transformation postale?

- ☐ Oui
- ☐ Non
- ☐ Ne s'applique pas à moi

#### 6a. Quelle était votre classe d'emplois tout juste avant l'arrivée de la transformation postale?

- ☐ PO-4 : Commis des postes
- ☐ PO-4 : Commis à la vente au détail
- ☐ PO-5 : Expéditrices et expéditeurs de dépêches
- ☐ F-1 : Facteurs et factrices
- ☐ F-1 : Facteurs et factrices de relève
- ☐ CSP-1 : Courriers des services postaux
- ☐ CSP-1 : Courriers des services postaux de relève
- ☐ CSP (VL)-3 : Courriers des services postaux (véhicule lourd)
- ☐ MAM 10 : Mécaniciens et mécaniciennes des systèmes postaux
- ☐ MAM 11 : Techniciens et techniciennes des systèmes postaux
- ☐ VHE 9 : Mécaniciens et mécaniciennes de véhicules automobiles
- ☐ FFRS : Factrices et facteurs ruraux et suburbains
- ☐ Je n'en suis pas sûr(e)
- ☐ Autre (veuillez préciser)

\_\_\_\_\_

### 7. Avez-vous un autre emploi rémunéré à part celui que vous occupez à Postes Canada?

- ☐ Oui
- ☐ Non

#### 7a. En moyenne, combien d'heures par semaine consacrez-vous à cet autre emploi? heures

## PARTIE B: DONNÉES SOCIO-DÉMOGRAPHIQUES

1. Vous êtes :

- ☐ Une femme    ☐ Un homme    ☐ Autre

2. Quel âge avez-vous?  ans

3. Vous êtes :

- ☐ Marié(e) ou en union libre →  
☐ Séparé(e) ou divorcé(e)  
☐ Célibataire  
☐ Veuf ou veuve

**3a. Mon ou ma partenaire**

(cochez toutes les réponses qui s'appliquent) :

- ☐ occupe un emploi à temps plein.  
☐ occupe un emploi à temps partiel.  
☐ travaille de façon occasionnelle.  
☐ cherche un emploi.  
☐ ne cherche pas d'emploi (p. ex. est aux études, à la retraite. etc.).  
☐ reste à la maison pour s'occuper des enfants ou d'autres personnes à charge.  
☐ Autre (veuillez préciser \_\_\_\_\_).

**3b. Est-ce que votre partenaire travaille à Postes Canada?**

- ☐ Oui    ☐ Non

4. Avez-vous des enfants qui habitent à la maison?

- ☐ Oui, à plein temps →  
☐ Oui, en garde partagée →  
☐ Non

**4a. Combien d'enfants avez-vous dans chacun des groupes d'âges suivants?**

- enfant(s) de moins de 6 ans  
 enfant(s) de 6 à 12 ans  
 enfant(s) de 13 à 17 ans  
 enfant(s) de 18 ans et plus

**4b. Un ou plusieurs de ces enfants ont-ils des besoins spéciaux ou des limitations fonctionnelles?**

- ☐ Oui →  
☐ Non

4c. Quel âge a-t-il ou ont-ils?

4d. De quelle nature sont les besoins spéciaux?  
\_\_\_\_\_

4e. Êtes-vous membre du programme *Besoins spéciaux*

- ☐ Oui    ☐ Non

5. À part vos enfants, y a-t-il d'autres personnes dont vous prenez soin régulièrement?

- ☐ Oui →  
☐ Non

**5a. Veuillez préciser :**

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

## PARTIE C : HORAIRE DE TRAVAIL

**Si vous occupez un emploi PERMANENT À TEMPS PLEIN, remplissez la PARTIE C1 ci-dessous.**

**Si vous occupez un emploi PERMANENT À TEMPS PARTIEL, remplissez la PARTIE C2, à la page 6.**

**Si vous occupez un emploi TEMPORAIRE OU OCCASIONNEL, remplissez la PARTIE C3, à la page 8.**

### PARTIE C1: TRAVAILLEURS ET TRAVAILLEUSES QUI OCCUPENT UN EMPLOI PERMANENT À TEMPS PLEIN

1. Les heures de début et de fin de votre quart de travail *habituel* sont-elles les mêmes tous les jours?

- ☐ Oui →
- ☐ Non
- 1a. Quelle est l'heure de début de votre quart de travail *habituel*? \_\_h\_\_ ☐ a.m. ☐ p.m.

1b. Quelle est l'heure de fin de votre quart de travail *habituel*? \_\_h\_\_ ☐ a.m. ☐ p.m.

1c. **La semaine dernière**, quelles ont été les heures de début et de fin de votre quart de travail *habituel*?

*Ne tenez pas compte des heures supplémentaires.*

Lundi	Début : __h__ <input type="radio"/> a.m. <input type="radio"/> p.m.	Fin : __h__ <input type="radio"/> a.m. <input type="radio"/> p.m.
Mardi	Début : __h__ <input type="radio"/> a.m. <input type="radio"/> p.m.	Fin : __h__ <input type="radio"/> a.m. <input type="radio"/> p.m.
Mercredi	Début : __h__ <input type="radio"/> a.m. <input type="radio"/> p.m.	Fin : __h__ <input type="radio"/> a.m. <input type="radio"/> p.m.
Jeudi	Début : __h__ <input type="radio"/> a.m. <input type="radio"/> p.m.	Fin : __h__ <input type="radio"/> a.m. <input type="radio"/> p.m.
Vendredi	Début : __h__ <input type="radio"/> a.m. <input type="radio"/> p.m.	Fin : __h__ <input type="radio"/> a.m. <input type="radio"/> p.m.
Samedi	Début : __h__ <input type="radio"/> a.m. <input type="radio"/> p.m.	Fin : __h__ <input type="radio"/> a.m. <input type="radio"/> p.m.
Dimanche	Début : __h__ <input type="radio"/> a.m. <input type="radio"/> p.m.	Fin : __h__ <input type="radio"/> a.m. <input type="radio"/> p.m.

2. Votre horaire de travail habituel comprend-t-il toujours les mêmes jours de la semaine?

- ☐ Oui →
- ☐ Non
- 2a. Quels jours de la semaine travaillez-vous? (Cochez tous les jours qui s'appliquent.)

☐ Lun ☐ Mar ☐ Mer ☐ Jeu ☐ Ven ☐ Sam ☐ Dim

3. Depuis la mise en œuvre de la transformation postale, votre horaire de travail :

(Cochez toutes les réponses qui s'appliquent.)

- ☐ est demeuré le même.
- ☐ compte moins d'heures qu'avant.
- ☐ compte plus d'heures qu'avant.
- ☐ commence plus tôt qu'avant.
- ☐ commence plus tard qu'avant.
- ☐ se termine plus tôt qu'avant.
- ☐ se termine plus tard qu'avant.
- ☐ subit des changements de quarts plus souvent qu'avant.
- ☐ subit des changements de quarts moins souvent qu'avant.
- ☐ Autre (veuillez préciser) \_\_\_\_\_

## PARTIE C : HORAIRE DE TRAVAIL

### PARTIE C1: TRAVAILLEURS ET TRAVAILLEUSES QUI OCCUPENT UN EMPLOI PERMANENT À TEMPS PLEIN

4. *La semaine dernière*, avez-vous travaillé des heures de plus que ce que prévoit votre horaire de travail habituel, que vous ayez ou non réclamé des heures supplémentaires?

- ☐ Oui →  
☐ Non

4a. La semaine dernière, combien de fois avez-vous travaillé des heures de plus que vos heures normales de travail?  fois

4b. La semaine dernière, combien d'heures de plus que vos heures normales de travail avez-vous travaillées?  heures

4c. La semaine dernière, combien de ces heures de plus ont été calculées comme des heures supplémentaires?  heures

4d. La semaine dernière, vous avez travaillé des heures supplémentaires de manière :  
☐ Volontaire    ☐ Obligatoire    ☐ Les deux

5. Depuis l'arrivée de la transformation postale, vous travaillez des heures supplémentaires :

☐ Moins souvent qu'avant    ☐ À peu près comme avant    ☐ Plus souvent qu'avant    ☐ Ne s'applique pas à moi

6. En 2013, combien de fois avez-vous été touché(e) personnellement par des mises au choix de quarts de travail, des changements d'horaire ou des réorganisations? *Écrivez un nombre, même si ce nombre est « 0 ».*

fois    ☐ Je n'en suis pas sûr(e)    ☐ Ne s'applique pas à moi

7. Quel est votre degré de satisfaction relativement aux aspects suivants de votre horaire de travail :

	Très satisfait(e)	Plutôt satisfait(e)	Plutôt insatisfait(e)	Très insatisfait(e)
Quart de travail habituel	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Nombre d'heures supplémentaires	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Procédure actuelle de mise au choix des quarts de travail	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

***Si votre horaire de travail a subi des changements depuis l'arrivée de la transformation postale, passez à la PARTIE D, à la page 9.***

***Si votre horaire de travail n'a connu AUCUN changement depuis l'arrivée de la transformation postale, passez à la PARTIE E, à la page 10.***

**PARTIE C2 : Travailleurs et travailleuses qui occupent un emploi permanent à temps partiel**

1. Combien d'heures normales de travail par semaine votre horaire compte-t-il?

*Ne tenez pas compte des heures de travail prolongées.*  heures normales de travail par semaine.

2. Depuis l'arrivée de la transformation postale, le nombre d'heures normales que vous travaillez :

☐ A diminué    ☐ Est demeuré à peu près le même    ☐ A augmenté    ☐ Ne s'applique pas à moi

3. Les heures de début et de fin de votre quart de travail *habituel* sont-elles les mêmes tous les jours?

☐ Oui →

☐ Non  
↓

**3a. Quelle est l'heure de début de votre quart de travail *habituel*?** \_\_h\_\_ ☐ a.m. ☐ p.m.

**3b. Quelle est l'heure de fin de votre quart de travail *habituel*?** \_\_h\_\_ ☐ a.m. ☐ p.m.

**3c. La semaine dernière, quelles ont été les heures de début et de fin de votre horaire *habituel*?**

*Ne tenez pas compte des heures de travail prolongées.*

Lundi	Début : __h__ <input type="radio"/> a.m. <input type="radio"/> p.m.	Fin : __h__ <input type="radio"/> a.m. <input type="radio"/> p.m.
Mardi	Début : __h__ <input type="radio"/> a.m. <input type="radio"/> p.m.	Fin : __h__ <input type="radio"/> a.m. <input type="radio"/> p.m.
Mercredi	Début : __h__ <input type="radio"/> a.m. <input type="radio"/> p.m.	Fin : __h__ <input type="radio"/> a.m. <input type="radio"/> p.m.
Jeudi	Début : __h__ <input type="radio"/> a.m. <input type="radio"/> p.m.	Fin : __h__ <input type="radio"/> a.m. <input type="radio"/> p.m.
Vendredi	Début : __h__ <input type="radio"/> a.m. <input type="radio"/> p.m.	Fin : __h__ <input type="radio"/> a.m. <input type="radio"/> p.m.
Samedi	Début : __h__ <input type="radio"/> a.m. <input type="radio"/> p.m.	Fin : __h__ <input type="radio"/> a.m. <input type="radio"/> p.m.
Dimanche	Début : __h__ <input type="radio"/> a.m. <input type="radio"/> p.m.	Fin : __h__ <input type="radio"/> a.m. <input type="radio"/> p.m.

4. Travaillez-vous le même nombre d'heures toutes les semaines? *Ne tenez pas compte des heures de travail prolongées.*

☐ Oui    ☐ Non

5. Votre horaire de travail habituel comprend-t-il toujours les mêmes jours de la semaine?

☐ Oui →

☐ Non

**5a. Quels sont ces jours de travail? (Cochez tous ceux qui s'appliquent.)**

☐ Lun    ☐ Mar    ☐ Mer    ☐ Jeu    ☐ Ven    ☐ Sam    ☐ Dim

6. Depuis la mise en œuvre de la transformation postale, votre horaire de travail :

*(Cochez toutes les réponses qui s'appliquent.)*

- |  |  |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> est demeuré le même.            | <input type="checkbox"/> se termine plus tard qu'avant.                          |
| <input type="checkbox"/> compte moins d'heures qu'avant. | <input type="checkbox"/> subit des changements de quarts plus souvent qu'avant.  |
| <input type="checkbox"/> compte plus d'heures qu'avant.  | <input type="checkbox"/> subit des changements de quarts moins souvent qu'avant. |
| <input type="checkbox"/> commence plus tôt qu'avant.     | <input type="checkbox"/> Autre (veuillez préciser) _____                         |
| <input type="checkbox"/> commence plus tard qu'avant.    |  |
| <input type="checkbox"/> se termine plus tôt qu'avant.   |  |

## PARTIE C : HORAIRE DE TRAVAIL

### PARTIE C2 : Travailleurs et travailleuses qui occupent un emploi permanent à temps partiel

7. Quelles seraient vos préférences en matière d'horaire de travail ou d'heures de travail?

- ☐ Aucun changement
- ☐ Temps plein
- ☐ Hausse du nombre d'heures, sans toutefois être à temps plein
- ☐ Même nombre d'heures, mais un horaire de travail différent
- ☐ Diminution du nombre d'heures
- ☐ Autre (veuillez préciser) \_\_\_\_\_

8. *La semaine dernière*, l'employeur vous a-t-il demandé de travailler des heures prolongées (c.-à-d. commencer plus tôt ou terminer plus tard que votre horaire de travail habituel, ou les deux)?

- ☐ Oui →
- ☐ Non

8a. *La semaine dernière, combien de fois l'employeur vous a-t-il demandé de travailler des heures prolongées?*  fois

8b. *La semaine dernière, combien de fois avez-vous travaillé des heures prolongées?*  fois

8c. *En tout, la semaine dernière, combien d'heures de plus que d'habitude avez-vous travaillées?*  heures

9. Depuis l'arrivée de la transformation postale, vos heures de travail sont prolongées :

- ☐ Moins souvent qu'avant
- ☐ Comme avant
- ☐ Plus souvent qu'avant
- ☐ Ne s'applique pas à moi

10. En 2013, combien de fois avez-vous été touché(e) personnellement par des mises au choix de quarts de travail, des changements d'horaire ou des réorganisations? *Écrivez un nombre, même si ce nombre est « 0 ».*

fois ☐ Je n'en suis pas sûr(e) ☐ Ne s'applique pas à moi

11. Quel est votre degré de satisfaction relativement aux aspects suivants de votre horaire de travail :

	Très satisfait(e)	Plutôt satisfait(e)	Plutôt insatisfait(e)	Très insatisfait(e)
Quart de travail habituel	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Nombre d'heures normales de travail	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Possibilités de travailler des heures prolongées	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Procédure actuelle de mise au choix des quarts de travail	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

***Si votre horaire de travail a subi des changements depuis l'arrivée de la transformation postale, passez à la PARTIE D, à la page 9.***

***Si votre horaire de travail n'a connu AUCUN changement depuis l'arrivée de la transformation postale, passez à la PARTIE E, à la page 10.***

## PARTIE C : HORAIRE DE TRAVAIL

### PARTIE C3 : Travailleurs et travailleuses qui occupent un emploi temporaire ou occasionnel

1. *La semaine dernière*, combien de fois l'employeur vous a-t-il appelé(e) pour rentrer au travail?  
(Veuillez écrire un nombre même si ce nombre est « 0 ».)  fois

S'il vous a appelé(e) au moins une fois

1a. Sur ce nombre d'appels, combien de fois êtes-vous rentré(e) au travail?  fois

*Si vous n'avez pas travaillé la semaine dernière, passez à la question 3.*

2. *La semaine dernière*, quelles ont été les heures de début et de fin de vos quarts de travail?

Lundi	Début : __h__	<input type="radio"/> a.m.	<input type="radio"/> p.m.	Fin : __h__	<input type="radio"/> a.m.	<input type="radio"/> p.m.
Mardi	Début : __h__	<input type="radio"/> a.m.	<input type="radio"/> p.m.	Fin : __h__	<input type="radio"/> a.m.	<input type="radio"/> p.m.
Mercredi	Début : __h__	<input type="radio"/> a.m.	<input type="radio"/> p.m.	Fin : __h__	<input type="radio"/> a.m.	<input type="radio"/> p.m.
Jeudi	Début : __h__	<input type="radio"/> a.m.	<input type="radio"/> p.m.	Fin : __h__	<input type="radio"/> a.m.	<input type="radio"/> p.m.
Vendredi	Début : __h__	<input type="radio"/> a.m.	<input type="radio"/> p.m.	Fin : __h__	<input type="radio"/> a.m.	<input type="radio"/> p.m.
Samedi	Début : __h__	<input type="radio"/> a.m.	<input type="radio"/> p.m.	Fin : __h__	<input type="radio"/> a.m.	<input type="radio"/> p.m.
Dimanche	Début : __h__	<input type="radio"/> a.m.	<input type="radio"/> p.m.	Fin : __h__	<input type="radio"/> a.m.	<input type="radio"/> p.m.

3. Depuis l'arrivée de la transformation postale, en moyenne, vos heures de travail :

☐ Ont diminué ☐ Sont demeurées à peu près pareilles ☐ Ont augmenté ☐ Ne s'applique pas à moi

4. De façon générale, quel est votre degré de satisfaction :

	Très satisfait(e)	Plutôt satisfait(e)	Plutôt insatisfait(e)	Très insatisfait(e)
Nombre d'heures de travail	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Quart de travail (jour, soir, nuit)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

*Passez à la PARTIE E, à la page 10.*



## PARTIE D : CHANGEMENTS APPORTÉS À L'HORAIRE DE TRAVAIL DEPUIS L'ARRIVÉE DE LA TRANSFORMATION POSTALE

La présente partie concerne les conséquences possibles, sur votre vie personnelle, des changements apportés à votre horaire de travail (c.-à-d. les heures de travail, les heures supplémentaires, etc.) depuis l'arrivée de la transformation postale.

**Si votre horaire de travail n'a subi aucun changement, passez à la PARTIE E : Vie au travail, à la page 10.**

1. Les changements apportés à votre horaire de travail ou à vos heures de travail ont des conséquences sur votre vie personnelle. Quelle est la conséquence la plus importante (positive ou négative)? (S'il y en a plus d'une, indiquez les deux plus importantes.)

---

---

2. Pour chacun des aspects de votre vie personnelle énumérés ci-dessous, indiquez si la situation s'est améliorée, est demeurée la même ou s'est détériorée depuis la modification de votre horaire de travail.

Aspects de votre vie personnelle	Amélioration	Aucun changement	Détérioration	Ne s'applique pas à moi
Temps disponible pour les rendez-vous	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Coordination avec l'horaire de votre partenaire	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Garde des enfants	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Temps consacré aux tâches ménagères	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Transport des enfants pour aller à l'école et en revenir	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Temps accordé à la famille	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Temps consacré au bénévolat	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Temps consacré aux passe-temps et aux loisirs	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Temps pour soi-même	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Temps consacré au sommeil	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Capacité de payer les factures	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Possibilité d'occuper un deuxième emploi	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Possibilité de poursuivre ses études	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Possibilité pour votre partenaire de travailler	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Autres (veuillez préciser)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

---

3. Si vous souhaitez formuler de plus amples commentaires à propos des changements apportés à votre horaire de travail depuis l'arrivée de la transformation postale, écrivez-les ci-dessous.

---

---

---

## PARTIE E : VIE AU TRAVAIL (EMPLOI, CONFRÈRES ET CONSŒURS DE TRAVAIL, SUPERVISEURS ET CLIENTS)

1. Depuis l'arrivée de la transformation postale, quel changement (positif ou négatif) le plus important a été apporté à votre vie au travail? (*S'il y en a plus d'un, indiquez les deux plus importants.*)

---



---

2. Pour chacun des énoncés portant sur votre vie au travail, indiquez :

A. Si, la plupart du temps, il s'applique ou non à votre situation actuelle.

B. Si, depuis l'arrivée de la transformation postale, la situation s'est améliorée, est demeurée la même ou s'est détériorée.

Répondez dans les deux colonnes (A et B)	A		B			
	Vrai la plupart du temps		Depuis l'arrivée de la transformation postale, la situation :			
Énoncés portant sur la vie au travail	Oui	Non	S'est améliorée	Est la même	S'est détériorée	Ne s'applique pas à moi
J'aime mon travail.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Je donne un bon rendement.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Je dispose d'assez de temps pour accomplir mon travail.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Mon travail est complexe.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Mon travail est intéressant.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Mon travail est difficile.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
La cadence que je dois suivre pour accomplir mon travail est raisonnable.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Je me sens en sécurité au travail.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Je crains la violence potentielle au travail.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Je ressens de la colère au travail.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>De façon générale, mon superviseur :</b>						
me consulte avant d'apporter des changements.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
me menace ou me harcèle verbalement ou physiquement.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
fait preuve de discrimination à mon endroit.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
n'accorde aucune attention à mes problèmes.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
assure un environnement de travail positif.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
assure une supervision adéquate.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
suit la procédure de travail établie.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
tient compte de mon opinion.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
exerce un bon leadership.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
communique efficacement.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

## PARTIE E : VIE AU TRAVAIL (EMPLOI, CONFRÈRES ET CONSŒURS DE TRAVAIL, SUPERVISEURS ET CLIENTS)

Répondez dans les deux colonnes (A et B)	A Vrai la plupart du temps		B Depuis l'arrivée de la transformation postale, la situation :			
	Oui	Non	S'est améliorée	Est la même	S'est détériorée	Ne s'applique pas à moi
<b>De façon générale, mon superviseur :</b>						
me traite avec respect.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
et moi avons une confiance mutuelle.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
et moi sommes souvent en conflit.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>De façon générale, mes confrères et consœurs de travail :</b>						
me traitent avec respect.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
me menacent ou me harcèlent verbalement ou physiquement.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
font preuve de discrimination à mon endroit.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
et moi nous faisons confiance.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
et moi faisons des activités en dehors du travail.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
et moi communiquons bien ensemble.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
et moi travaillons isolément.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
et moi sommes souvent en conflits.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>De façon générale, les clients :</b>						
me traitent avec respect.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
me menacent ou me harcèlent verbalement ou physiquement.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
et moi nous faisons confiance.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
et moi sommes souvent en conflit.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

### 3. Utilisez-vous les nouveaux équipements mis en place dans le cadre de la transformation postale?

- ☐ Oui →  
☐ Non  
☐ Je l'ignore

**3a. Donnez un exemple illustrant en quoi les nouveaux équipements facilitent l'exécution de votre travail.**

\_\_\_\_\_

**3b. Donnez un exemple illustrant en quoi les nouveaux équipements compliquent l'exécution de votre travail.**

\_\_\_\_\_

**3c. Dans l'ensemble, quel est votre degré de satisfaction quant aux nouveaux équipements?**

- ☐ Très satisfait(e)  
 ☐ Satisfait(e)  
 ☐ Insatisfait(e)  
 ☐ Très insatisfait(e)

### 4. Si vous souhaitez formuler de plus amples commentaires à propos des changements qu'entraîne la transformation postale sur votre vie au travail, écrivez-les ci-dessous.

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

## PARTIE F : CONSÉQUENCES SUR LA SANTÉ ET LA VIE PERSONNELLE ATTRIBUABLES AUX CHANGEMENTS APPORTÉS À L'HORAIRE DE TRAVAIL OU À LA VIE AU TRAVAIL

La présente partie s'intéresse aux conséquences sur votre santé et votre vie personnelle des changements apportés à votre horaire de travail ou à votre vie au travail depuis l'arrivée de la transformation postale.

1. Les changements apportés à votre horaire de travail ou à votre vie au travail ont eu des conséquences sur votre santé et votre vie personnelle. Quelle est la conséquence la plus importante (positive ou négative)? (S'il y en a plus d'une, indiquez les deux plus importantes.)

---



---

2. Pour chaque aspect de votre santé et de votre vie personnelle, indiquez si, depuis l'arrivée de la transformation postale, la situation s'est améliorée, est demeurée la même ou s'est détériorée.

	Amélioration	Aucun changement	Détérioration	Ne s'applique pas à moi
<b>Votre santé</b>				
Niveau de fatigue	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Heures de sommeil	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Douleurs ressenties	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Fréquence des accidents au travail	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Gravité des accidents au travail	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Habitudes alimentaires	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Niveau de stress	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Niveau d'anxiété	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Niveau d'irritabilité	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Estime de soi	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>Votre vie personnelle</b>				
Relation avec votre partenaire	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Relation avec vos enfants	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Relation avec la famille, les amis	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

3. Depuis l'arrivée de la transformation postale, votre consommation d'alcool et de médicaments et votre fréquence de jeu ont-elles augmenté, diminué ou sont-elles demeurées les mêmes?

	Diminution	Aucun changement	Augmentation	Ne s'applique pas à moi
Alcool	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Médicaments en vente libre	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Médicaments d'ordonnance	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Jeux de hasard	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

4. En 2013, avez-vous eu recours au Programme d'aide aux employés (PAE)?

☐ Oui ☐ Non

5. Si vous souhaitez formuler de plus amples commentaires à propos des changements qu'entraîne la transformation postale sur votre horaire de travail, votre vie au travail, votre santé et vos relations, écrivez-les ci-dessous.

---



---

## PARTIE F : CONSÉQUENCES SUR LA SANTÉ ET LA VIE PERSONNELLE ATTRIBUABLES AUX CHANGEMENTS APPORTÉS À L'HORAIRE DE TRAVAIL OU À LA VIE AU TRAVAIL

1. En 2013, avez-vous présenté une demande *formelle* de mesures d'adaptation qui ne découlait pas d'un problème de santé?

- ☐ Oui →  
☐ Non  
☐ Je n'en suis pas sûr(e)

1a. Quelle raison a motivé votre plus récente demande de mesures d'adaptation?

1b. Votre demande vous a-t-elle été accordée?

- ☐ Oui, au complet   ☐ Oui, en partie   ☐ Non   ☐ J'attends une réponse

1c. L'employeur vous a-t-il déjà renvoyé(e) à la maison avec salaire ou vous a-t-il déjà privé(e) de travail tout en vous payant?

- ☐ Oui   ☐ Non

1d. L'employeur vous a-t-il déjà renvoyé(e) à la maison sans salaire ou vous a-t-il déjà privé(e) de travail sans vous payer?

- ☐ Oui   ☐ Non

1e. À votre avis, la transformation postale a-t-elle rendu plus facile ou plus difficile l'obtention de mesures d'adaptation?

- ☐ Plus facile   ☐ Plus difficile   ☐ Aucun changement   ☐ Je n'en suis pas sûr(e)

2. En 2013, avez-vous demandé une affectation à des tâches modifiées qui a nécessité des mesures d'adaptation?

- ☐ Oui →  
☐ Non  
☐ Je n'en suis pas sûr(e)

2a. Quelle raison a motivé votre plus récente demande de tâches modifiées?

2b. Votre demande vous a-t-elle été accordée?

- ☐ Oui, au complet   ☐ Oui, en partie   ☐ Non   ☐ Aucune tâche modifiée de disponible

2c. L'employeur vous a-t-il déjà renvoyé(e) à la maison avec salaire ou vous a-t-il déjà privé(e) de travail tout en vous payant?

- ☐ Oui   ☐ Non

2d. L'employeur vous a-t-il déjà renvoyé(e) à la maison sans salaire ou vous a-t-il déjà privé(e) de travail sans vous payer?

- ☐ Oui   ☐ Non

2e. À votre avis, la transformation postale a-t-elle rendu plus facile ou plus difficile l'obtention de tâches modifiées?

- ☐ Plus facile   ☐ Plus difficile   ☐ Aucun changement   ☐ Je n'en suis pas sûr(e)

3. Si vous souhaitez formuler de plus amples commentaires à propos des changements qu'entraîne la transformation postale sur les demandes de mesures d'adaptation ou de tâches modifiées, écrivez-les ci-dessous.

---

---

---

*Si vous occupez un emploi temporaire ou occasionnel, passez à la PARTIE H : Le STTP et la transformation postale, à la page 16.*

**PARTIE F : CONSÉQUENCES SUR LA SANTÉ ET LA VIE PERSONNELLE ATTRIBUABLES AUX CHANGEMENTS APPORTÉS À L'HORAIRE DE TRAVAIL OU À LA VIE AU TRAVAIL**

*Si vous occupez un emploi permanent à temps plein ou à temps partiel, passez à la question 4 ci-dessous.*

4. Pour chaque type de congé indiqué ci-dessous, combien de jours avez-vous pris en 2013?  
Écrivez le nombre de jours à côté de chaque type de congé.

*Si vous n'en avez pris aucun, écrivez « 0 ».*

- Congé pris pour des raisons personnelles
- Congé non payé pris pour cause de maladie
- Congé non payé pris pour des raisons familiales
- Congé non payé pris pour d'autres raisons
- Congé annuel →

4a. Avez-vous pris des jours de congé annuel pour des raisons personnelles, par exemple pour aller à un rendez-vous, pour vous remettre d'une maladie, pour prendre soin d'un membre de la famille, etc.?

- ☐ Oui →  
☐ Non

4b. Veuillez préciser :

5. En 2013, avez-vous présenté une demande d'indemnisation auprès du Programme d'assurance-invalidité de courte durée (PAICD)?

- ☐ Oui →  
☐ Non

5a. Votre demande vous a-t-elle été accordée?

- ☐ Oui ☐ Non ☐ J'attends une réponse

5b. Avez-vous porté la décision en appel?

- ☐ Oui ☐ Non

5c. Avez-vous obtenu gain de cause?

- ☐ Oui ☐ Non

6. En 2013, avez-vous présenté une demande de congé spécial?

- ☐ Oui →  
☐ Non  
☐ Je n'en suis pas sûr(e)  
☐ J'ignorais qu'on pouvait en faire la demande.

6a. En 2013, combien de fois avez-vous demandé un congé spécial?  fois

6b. Quelle raison a motivé votre plus récente demande de congé spécial?

6c. Votre demande vous a-t-elle été accordée?

- ☐ Oui ☐ Non ☐ J'attends une réponse

6d. À votre avis, la transformation postale a-t-elle rendu plus facile ou plus difficile l'obtention d'un congé spécial?

- ☐ Plus facile ☐ Plus difficile ☐ Aucun changement ☐ Je n'en suis pas sûr(e)

**PARTIE F : CONSÉQUENCES SUR LA SANTÉ ET LA VIE PERSONNELLE ATTRIBUABLES AUX CHANGEMENTS APPORTÉS À L'HORAIRE DE TRAVAIL OU À LA VIE AU TRAVAIL**

**7. En 2013, avez-vous présenté une demande de congé compensatoire en échange d'heures supplémentaires travaillées?**

- ☐ Oui →  
☐ Non  
☐ Je n'en suis pas sûr(e)

**7a. Votre plus récente demande vous a-t-elle été accordée?**

- ☐ Oui   ☐ Non   ☐ En partie

**7b. À votre avis, la transformation postale a-t-elle rendu plus facile ou plus difficile l'obtention d'un congé compensatoire?**

- ☐ Plus facile   ☐ Plus difficile   ☐ Aucun changement   ☐ Je n'en suis pas sûr(e)

**8. Si vous souhaitez formuler de plus amples commentaires à propos des demandes de congé, de congé spécial ou de congé compensatoire ou des demandes d'indemnisation auprès du Programme d'assurance-invalidité de courte durée (PAICD) en lien avec la transformation postale, écrivez-les ci-dessous.**

---

---

---

## PARTIE F : CONSÉQUENCES SUR LA SANTÉ ET LA VIE PERSONNELLE ATTRIBUABLES AUX CHANGEMENTS APPORTÉS À L'HORAIRE DE TRAVAIL OU À LA VIE AU TRAVAIL

### 1. Indiquez votre degré d'accord avec chacun des énoncés suivants :

	Tout à fait d'accord	Plutôt d'accord	Plutôt en désaccord	Tout à fait en désaccord	Aucune opinion
Je connais quelqu'un au sein du Syndicat avec qui je peux discuter de mes préoccupations.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Selon moi, le palier local du Syndicat réagit de son mieux à la transformation postale.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Selon moi, le palier régional du Syndicat réagit de son mieux à la transformation postale.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Selon moi, le palier national du Syndicat réagit de son mieux à la transformation postale.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

### 2. Dans la liste suivante, quelles sont, selon vous, les sources d'information sur la transformation postale qui sont les plus importantes?

Indiquez vos cinq premiers choix, « 1 » étant la source d'information la plus importante, et « 5 », la moins importante.

- ☐ Déléguées et délégués syndicaux
- ☐ Direction locale de Postes Canada, superviseurs
- ☐ Dirigeantes et dirigeants syndicaux locaux
- ☐ Bulletins du Syndicat
- ☐ Lettres du Syndicat reçues à la maison
- ☐ Lettres de Postes Canada reçues à la maison
- ☐ Publication du Syndicat (*Perspective*)
- ☐ Publication de Postes Canada (*Performance*)
- ☐ Site Web du Syndicat
- ☐ Site Web de Postes Canada
- ☐ Médias sociaux (Facebook, Twitter)
- ☐ Aucun de ces choix

### 3. Si vous souhaitez formuler de plus amples commentaires au sujet du Syndicat et de la transformation postale, écrivez-les ci-dessous.

---



---



---



## PARTIE I : PROJETS D'AVENIR

1. Quelle est la probabilité que vous choisissiez de quitter votre emploi à Postes Canada d'ici les trois prochaines années?  
☐ Très probable  
☐ Plutôt probable  
☐ Plutôt improbable  
☐ Très improbable  
☐ Je n'en suis pas sûr(e)
2. Dans quelle mesure la transformation postale a-t-elle influencé votre décision de continuer de travailler à Postes Canada ou de quitter votre emploi d'ici les trois prochaines années?  
☐ Pas du tout   ☐ Un peu   ☐ Beaucoup   ☐ Totalement
3. Dans quelle mesure la récente annonce de Postes Canada de mettre fin à la livraison du courrier à domicile en milieu urbain a-t-elle influencé votre décision de continuer de travailler à Postes Canada ou de quitter votre emploi d'ici les trois prochaines années?  
☐ Pas du tout   ☐ Un peu   ☐ Beaucoup   ☐ Totalement
4. Veuillez expliquer les raisons qui motivent votre décision de continuer de travailler à Postes Canada ou de quitter votre emploi.

---

---

## PARTIE J : DERNIÈRES QUESTIONS

1. Quels aspects de votre travail aimez-vous le plus?  

---

---

---
2. Quels aspects de votre travail aimez-vous le moins?  

---

---

---
3. Compte tenu du fait que la transformation postale est une réalité, indiquez un changement qui permettrait d'améliorer votre vie au travail.  

---

---

---

## PARTIE J : DERNIÈRES QUESTIONS

Les questions qui suivent nous permettront de déterminer si certains groupes de membres du STTP sont plus touchés que d'autres par la transformation postale. Vos réponses demeurent anonymes et serviront uniquement à des fins de comparaison.

### 4. Êtes-vous né(e) au Canada?

- ☐ Oui
- ☐ Non
- ☐ Je préfère ne pas répondre

4a. Dans quel pays êtes-vous né(e)? \_\_\_\_\_

4b. Depuis combien d'années êtes-vous au Canada?   
ans

### 5. Quelle(s) langue(s) parlez-vous à la maison? \_\_\_\_\_

### 6. Quel est votre niveau de scolarité?

- ☐ Je n'ai pas terminé mes études secondaires.
- ☐ J'ai obtenu un diplôme d'études secondaires ou son équivalent.
- ☐ J'ai suivi des cours de niveau collégial ou universitaire.
- ☐ J'ai obtenu un diplôme d'études collégiales.
- ☐ J'ai obtenu un baccalauréat.
- ☐ J'ai suivi des cours de maîtrise ou de doctorat.
- ☐ J'ai obtenu un diplôme d'études supérieures (maîtrise ou doctorat).
- ☐ Autre (veuillez préciser) \_\_\_\_\_
- ☐ Je préfère ne pas répondre.

### 7. Quel est le revenu de votre ménage avant impôts?

- ☐ Moins de 20 000 \$
- ☐ De 20 000 \$ à 39 999 \$
- ☐ De 40 000 \$ à 59 999 \$
- ☐ De 60 000 \$ à 79 999 \$
- ☐ De 80 000 \$ à 99 999 \$
- ☐ De 100 000 \$ à 149 999 \$
- ☐ De 150 000 \$ à 199 999 \$
- ☐ 200 000 \$ et plus
- ☐ Je préfère ne pas répondre.

### 8. Si vous souhaitez formuler de plus amples commentaires, écrivez-les ci-dessous

---

---

---

Merci infiniment d'avoir pris le temps de remplir le questionnaire et de contribuer ainsi à notre étude! Jane Beach et son équipe de recherche vont remettre leur rapport au Syndicat à la fin du printemps qui vient. Les résultats seront communiqués aux sections locales dès que possible, et le rapport sera mis en ligne sur le site Web du Syndicat ([www.sttp.ca](http://www.sttp.ca)). Le Syndicat se servira du rapport pour améliorer vos conditions de travail lors des discussions et des négociations avec Postes Canada.