



**ARUC**  
INNOVATIONS  
TRAVAIL ET EMPLOI

**LES SALARIÉS D'AGENCE  
DE TRAVAIL TEMPORAIRE :  
CONDITIONS DE TRAVAIL ET  
PRATIQUES DES AGENCES**

Recherche réalisée  
dans le cadre de l'ARUC –  
*Innovations travail et emploi*

JEAN BERNIER,  
MARIE-JOSÉE DUPUIS,  
LAURENCE LÉA FONTAINE  
ET MIRCEA VULTUR

Avec la collaboration de :  
Ysabel Provencher

Québec, le 24 mars 2014



UNIVERSITÉ  
**LAVAL**

Alliance de recherche  
universités-communautés  
Innovations, travail et emploi



# LES SALARIÉS D'AGENCE DE TRAVAIL TEMPORAIRE : CONDITIONS DE TRAVAIL ET PRATIQUES DES AGENCES

Recherche réalisée dans le cadre de l'ARUC –  
*Innovations travail et emploi*

par

JEAN BERNIER, MARIE-JOSÉE DUPUIS,  
LAURENCE LÉA FONTAINE ET MIRCEA VULTUR

avec la collaboration d'Ysabel Provencher

Québec, le 24 mars 2014

Il est possible d'avoir accès à plusieurs documents de l'ARUC – *Innovation, travail et emploi* ainsi que la liste des ouvrages publiés à l'adresse suivante :  
<http://www.aruc.rlt.ulaval.ca/>

Cahiers de l'Alliance de recherche universités-communautés (ARUC)  
Cahier de transfert CT-2014-001

« **Les salariés d'agence de travail temporaire : conditions de travail et pratiques des agences** »

Jean Bernier, Marie-Josée Dupuis, Laurence Léa Fontaine et Mircea Vultur  
avec la collaboration d'Ysabel Provencher

© ARUC – *Innovation, travail et emploi*, Université Laval, juin 2014,  
Tous droits réservés

ISBN 978-2-923619-65-1 (Version PDF)

**Dépôt légal** - Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2014

**Dépôt légal** - Bibliothèque et Archives Canada, 2014



UNIVERSITÉ  
LAVAL

Alliance de recherche  
universités-communautés  
Innovations, travail et emploi

## PRÉSENTATION DE L'ARUC-*INNOVATIONS, TRAVAIL ET EMPLOI*

L'ARUC – *Innovations, travail et emploi* est une alliance de recherche permettant de mieux comprendre les innovations en milieu de travail et leurs conditions associées, soit la formation et les protections sociales, en vue de contribuer à une amélioration des performances économiques et sociales.

Dans le contexte actuel de la mondialisation, de la financiarisation, des nouvelles technologies et de l'économie du savoir, les sociétés québécoise et canadienne sont contraintes à l'innovation dans la production des biens et des services, y compris dans l'administration publique. Toutefois, ces innovations ne peuvent porter fruit sans l'accès à une main-d'oeuvre en santé, qualifiée et flexible, bénéficiant d'une sécurité d'emploi et de revenu. Telle est la préoccupation centrale de l'ARUC – *Innovations, travail et emploi*.

Bénéficiant d'un soutien financier du Conseil de recherche en sciences humaines du Canada (CRSH) pour une période de cinq ans (2010-2015), cette Alliance de recherche universités-communautés, localisée au Département des relations industrielles de l'Université Laval, réunit les principaux chercheurs et acteurs du monde du travail et de l'emploi au Québec. Elle fait appel à un vaste réseau de partenaires appartenant autant aux milieux patronal, syndical, gouvernemental que communautaire, et a pour objectif de mieux comprendre les innovations, la formation et les protections sociales et d'agir sur ces dernières.

### Une approche novatrice en recherche misant sur le partenariat

L'ARUC – *Innovations, travail et emploi* aspire au développement d'un véritable partenariat entre les chercheurs et les acteurs du monde du travail et de l'emploi qui sont interpellés par les innovations dans les milieux de travail et dans le domaine des politiques publiques de l'emploi de même que par l'amélioration de la capacité des intervenants à développer des stratégies efficaces de mise en oeuvre de ces innovations. À cet effet, elle veut maximiser le partage des compétences et des connaissances acquises et développées de part et d'autre par les chercheurs et les acteurs du monde du travail et de l'emploi au Québec. Enfin, l'ARUC souhaite aussi offrir aux étudiants un environnement de formation stimulant leur permettant de développer une expertise de recherche et de pratique adaptée aux nouvelles réalités du travail et de l'emploi.

### Un vaste programme de recherche

Les changements structurels actuellement en cours soulèvent de nombreux défis dans le monde du travail et de l'emploi. La mondialisation, la financiarisation des entreprises, le progrès soutenu des nouvelles technologies et le développement de l'économie du savoir représentent autant de facteurs qui incitent les organisations productives de biens et de services ainsi que les organismes publics à innover tant dans leurs pratiques de gestion du travail et de l'emploi que dans les politiques publiques censées les encadrer. La nature de ces innovations sociales, le processus de leur diffusion et leur impact sur les conditions de travail et d'emploi sont au coeur des préoccupations qui animent l'ARUC – *Innovations, travail et emploi* dont les travaux de recherche s'articulent autour de cinq objets : les caractéristiques du travail contemporain, la diversité de la main-d'oeuvre, les formes de représentation, la qualité du travail et de l'emploi et le processus de diffusion des innovations. Dans ses travaux, l'ARUC – *Innovations, travail et emploi* fait appel à la recherche partenariale.



UNIVERSITÉ  
LAVAL

Alliance de recherche  
universités-communautés  
Innovations, travail et emploi

**Caractéristiques du travail contemporain :** Cet objet de recherche porte sur les contextes et les caractéristiques du travail contemporain. Dans un contexte de large diffusion des TIC et de formes nouvelles d'organisation et de gestion du travail faisant appel à une responsabilisation accrue des travailleurs, nos préoccupations concernent notamment les questions d'autonomie au travail, de qualifications du travail et de formation. Alors que le travail atypique est en voie de devenir la norme, de nouveaux enjeux relatifs à l'employabilité, à la formation et aux protections sociales revêtent une importance cruciale. Pendant que le travail de « prendre soin » (le care) représente enfin une part croissante de l'emploi, les problèmes de santé psychologique au travail, en particulier chez les infirmières, prennent des proportions endémiques.

**Diversité de la main-d'oeuvre :** Cet objet de recherche privilégie l'étude de la diversité de la main-d'oeuvre au regard de ses caractéristiques sociodémographiques, de son statut d'emploi ainsi que de la qualité de ses conditions de travail et d'emploi. Une attention particulière sera accordée aux rapports de genre, à l'intégration de la main-d'oeuvre immigrante, à la gestion du vieillissement en emploi et à l'insertion des jeunes en emploi. Sur le plan des innovations, il sera question de la gestion démocratique et équitable de la diversité et des nouveaux dispositifs susceptibles d'assurer un meilleur arrimage entre l'employabilité et la sécurisation des trajectoires professionnelles.

**Formes de représentation :** Dans le contexte du plafonnement, voire du déclin, des formes traditionnelles de représentation, cet objet de recherche traite du renouvellement des formes actuelles de représentation et de l'émergence des formes nouvelles afin de mieux répondre aux réalités, aux aspirations et aux besoins des catégories de travailleuses et de travailleurs déjà représentés et aux catégories croissantes de ceux qui ne le sont pas. Sur le plan des innovations, il sera question d'étudier celles qui sont les plus susceptibles de favoriser l'action collective et d'améliorer, en conséquence, les conditions de travail et d'emploi, en accordant une attention spécifique aux politiques relatives à l'émergence de nouveaux droits sociaux.

**Qualité du travail et de l'emploi :** Cet objet de recherche s'intéresse à l'évolution de la qualité du travail et de l'emploi au cours des dernières décennies qui ont suivi la fin du fordisme. Il concerne plus particulièrement les conditions d'emploi (la rémunération, la sécurité d'emploi, les protections sociales et, plus spécifiquement les régimes de retraite, la conciliation travail/famille et les perspectives de carrière) et de travail (l'autonomie, les qualifications, l'intensité, la santé et la sécurité du travail ainsi que les conditions de réalisation du travail). Il porte également sur les facteurs associés à cette évolution : organisation du travail, pratiques de gestion des ressources humaines, politiques publiques et dynamique des relations du travail (sur le plan micro, dans les milieux de travail et, sur le plan macro, au regard de l'équilibre du rapport de forces entre les acteurs).

**Processus de diffusion des innovations :** Cet objet de recherche accorde une grande importance à la compréhension des dynamiques d'émergence et de diffusion des innovations sociales et des changements institutionnels. En effet, la nature des innovations sociales, leur contribution à la solution des problèmes, leur potentiel d'amélioration des situations ainsi que les facteurs associés à leur diffusion divergent selon les acteurs concernés. La dynamique des relations de pouvoir entre les acteurs sociaux, l'état du dialogue social et la capacité d'arriver à des compromis représentent en conséquence des dimensions primordiales à considérer afin de mieux comprendre les conditions favorables et les obstacles à la diffusion des innovations sociales et des changements institutionnels.

Paul-André Lapointe, Université Laval  
Co-direction de l'ARUC – *Innovations, travail et emploi*

Lucie Tessier, SFPQ et Louis Tremblay, ministère du Travail  
Co-direction par interim de l'ARUC – *Innovations, travail et emploi*

# Table des matières

---

<b>Table des matières</b>	<b>v</b>
<b>Liste des tableaux</b>	<b>viii</b>
<b>Liste des graphiques</b>	<b>x</b>
<b>Liste des figures</b>	<b>x</b>
<b>Introduction</b>	<b>1</b>
1. Le contexte	1
2. Les agences : un univers très particulier	2
3. Les agences : un univers en pleine expansion	4
4. Les agences : un univers non règlementé	4
5. Les agences : un univers peu connu scientifiquement	5
5.1 Les études à caractère juridique	5
5.2 Les recherches empiriques	7
6. La présente recherche	8
<b>Chapitre 1. Les agences dans la littérature scientifique canadienne et québécoise</b>	<b>11</b>
1. Le profil de l'industrie de la location de personnel et des travailleurs d'agence	12
2. La condition sociale et les disparités de traitement envers les travailleurs d'agence	17
2.1 Les caractéristiques sociales des travailleurs d'agence	18
2.2 La surreprésentation en fonction du sexe et du statut social	19
2.3 La disparité de traitement sur le plan salarial	20
3. Les travailleurs d'agences et la surqualification professionnelle	22
4. Le travail en agence et la santé et sécurité du travail	23
5. Une vulnérabilité accrue découlant de la relation tripartite	24
5.1 La précarisation accrue due au double contrôle sur les travailleurs d'agence	24
5.2 La précarisation découlant de l'inadéquation du droit du travail à la relation tripartite	25
5.3 Les limites à l'accès à un emploi permanent	27
5.4 L'accès difficile, voire impossible, à la syndicalisation	28
5.5 Les impacts sur la vie hors travail	28
6. Conclusion	29

---

<b>Chapitre 2. La stratégie de recherche</b>	<b>31</b>
1. Les objectifs de la recherche	31
2. La cueillette des données	31
3. La population étudiée	32
4. L'échantillon	32
5. La représentativité	34
<b>Chapitre 3. La condition sociale des travailleurs d'agence de location de personnel</b>	<b>35</b>
1. Qu'entend-on par condition sociale ?	36
2. L'analyse	38
2.1 La condition sociale objective	38
2.2 La condition sociale subjective	42
3. Discussion et conclusion	51
<b>Chapitre 4. Les logiques de recours aux agences de travail temporaire et leurs pratiques de recrutement et de sélection de la main-d'œuvre</b>	<b>55</b>
1. Les logiques de recours et les modalités par lesquelles les chercheurs d'emploi arrivent à s'inscrire dans une agence de travail temporaire	56
1.1 Les logiques de recours aux agences de travail temporaire	56
1.2 Les modalités par lesquelles les chercheurs d'emploi arrivent à s'inscrire dans une agence	60
1.3 L'agence entre usage et vision	63
2. Le processus de recrutement : techniques d'évaluation et critères de sélection des candidats à un emploi d'agence	66
2.1 Les techniques d'évaluation des candidats à un emploi d'agence	67
2.2 Les critères de sélection	70
3. Conclusion	72
<b>Chapitre 5. Les conditions de travail et la satisfaction des salariés d'agence de travail temporaire</b>	<b>73</b>
1. Des positions donnant lieu à une convergence	78
1.1 Le bulletin de paie	78
1.2 Les frais divers	80
1.3 La continuité du service	80
1.4 Le salaire et autres conditions de travail	81
2. Des positions diversifiées	82
2.1 Le contrat de travail	82
2.2 L'accès à un emploi permanent	86
2.3 Les heures supplémentaires	89
2.4 Les congés annuels payés	91
2.5 La formation	94
2.6 La fin prématurée d'une mission	96
3. La satisfaction des travailleurs d'agence à l'égard de leurs conditions de travail	100
4. Conclusion	105

<b>Chapitre 6. L'identification de l'employeur véritable après l'arrêt ville de Pointe-Claire</b>	<b>107</b>
1. L'arrêt <i>Ville de Pointe-Claire</i> : l'identification du véritable employeur par une approche souple et globale	111
2. Un panorama critique de l'utilisation des critères d'identification du véritable employeur issus de la décision <i>Ville de Pointe-Claire</i>	112
2.1 L'enjeu de la contemporanéité	113
2.2 La longueur des missions	114
2.3 L'application « classique » des critères issus de la décision <i>Ville de Pointe Claire</i>	116
2.4 La libre interprétation des critères issus de la décision de <i>Ville de Pointe-Claire</i> , voire isolement d'un critère	118
2.5 L'ajout de nouveaux critères	120
2.6 Le contrôle des critères par la cliente	121
2.7 Le recours à des arguments clefs ou étranges	122
2.8 L'évocation ou menace d'exclusion des salariés syndiqués et d'éradication du syndicat	123
2.9 Les tentatives de rejet partiel ou complet de l'approche souple et globale	124
3. Conclusion	125
<b>Chapitre 7. Les relations du travail et le sentiment d'appartenance à l'entreprise</b>	<b>127</b>
1. Les relations du travail	129
1.1 L'accès aux régimes des rapports collectifs du travail	129
1.2 La connaissance des travailleurs quant à la présence syndicale	132
2. L'intégration et le sentiment d'appartenance à une entreprise	133
2.1 L'intégration et le sentiment d'appartenance à une entreprise : une analyse jurisprudentielle	133
2.2 L'intégration et le sentiment d'appartenance à une entreprise : une analyse des entrevues	138
3. Conclusion	145
<b>Chapitre 8. Les salariés d'agence et la santé et la sécurité du travail</b>	<b>147</b>
1. Les risques encourus	150
1.1 L'affectation à une tâche dangereuse	150
1.2 Les types de risques	153
1.3 La fréquence de l'exposition	154
2. Les mesures de prévention	155
2.1 La formation en santé et sécurité	155
2.2 L'équipement individuel de sécurité	157
2.3 L'exercice du droit de refus	159
3. Les mesures de réparation	161
3.1 L'indemnisation pour le salaire perdu	161
3.2 La réintégration en emploi	163
4. Conclusion	164
<b>Conclusion</b>	<b>167</b>
<b>Bibliographie</b>	<b>171</b>
<b>Annexe 1. Schéma d'entrevue</b>	<b>I</b>

# Liste des tableaux

Tableau 1 :	Portrait des travailleurs d'agence de location de personnel canadiens et québécois	15
Tableau 2 :	Probabilité de travailler pour une agence de location de personnel en fonction de la localisation sociale	19
Tableau 3 :	Écart salarial des travailleurs d'agence par rapport aux travailleurs permanents	21
Tableau 4 :	Pourcentage d'écart salarial pour l'emploi principal du travailleur en fonction de son statut d'emploi et du genre	22
Tableau 5 :	Structure de l'échantillon	33
Tableau 6 :	Âge des répondants	38
Tableau 7 :	Niveau de revenu annuel	39
Tableau 8 :	Occupation des répondants	40
Tableau 9 :	Niveau d'éducation des répondants	40
Tableau 10 :	Description de la population	41
Tableau 11 :	Objets de l'affectation	74
Tableau 12 :	Durée des affectations	75
Tableau 13 :	Types d'horaires	76
Tableau 14 :	Le contrat de travail chez les salariés interrogés	85
Tableau 15 :	La possibilité d'accès à un emploi permanent dans l'entreprise cliente : réponses des personnes interrogées	86
Tableau 16 :	La rémunération des heures supplémentaires, selon les participants	90
Tableau 17 :	Le congé annuel	93
Tableau 18 :	Répondants ayant reçu une formation	94
Tableau 19 :	Expression des motifs d'une fin prématurée de la mission	96
Tableau 20 :	La satisfaction globale exprimée par les répondants en regard du genre	100
Tableau 21 :	La satisfaction des répondants en regard de leur statut	101

---

Tableau 22 : Groupes cibles à plus forte prévalence en équivalent temps complet des lésions indemnisées	150
Tableau 23 : Affectation à des tâches perçues comme dangereuses en fonction du type d'emploi	151
Tableau 24 : Affectation à des tâches perçues comme dangereuses en fonction du statut	151
Tableau 25 : Types de risques en fonction du type d'emploi	153
Tableau 26 : Dispensateur de la formation en matière de SST en fonction du type d'emploi	155
Tableau 27 : Port d'un équipement individuel de protection	158
Tableau 28 : L'exercice du droit de refus	160
Tableau 29 : Les victimes d'accidents ou de maladies professionnelles en fonction du type d'emploi	162
Tableau 30 : Les victimes d'accidents ou de maladies professionnelles en fonction du statut	162
Tableau 31 : La réintégration en emploi	163

---

## Liste des graphiques

---

Graphique 1 : Les revenus d'exploitation 2001-2011 (en M\$) 4

---

## Liste des figures

---

Figure 1 : Le degré de risque de lésions pour le secteur de la location de personnel suppléant et de personnel permanent (Ensemble du secteur 2001-2010) 149

---

## Notices biographiques

**Jean Bernier**, détenteur d'un doctorat en sciences sociales du travail (droit) de l'Université de Paris I, est professeur émérite associé au Département des relations industrielles de l'Université Laval. Ses principaux champs de recherche portent sur le travail atypique et la protection sociale, la situation des jeunes travailleurs, la disparité de traitement en fonction du statut d'emploi et sur la santé et la sécurité au travail. Il est membre du Réseau de recherche en santé et sécurité du travail du Québec ainsi que du comité-conseil du Centre de recherche interuniversitaire sur la mondialisation et le travail (CRIMT).

**Marie-Josée Dupuis** est chercheure membre de l'ARUC – *Innovations, travail et emploi*. Après avoir complété une scolarité doctorale en relations industrielles, elle a travaillé comme responsable des services d'information juridique pour Au bas de l'échelle et a été professionnelle de recherche, notamment à l'Institut national de la recherche scientifique (INRS), à l'Université Laval et à HEC Montréal. Elle est coauteure de plusieurs articles dans des revues ou ouvrages canadiens et étrangers spécialisés en droit, en administration publique et en management. Ses travaux portent sur le droit du travail, les politiques publiques en matière d'emploi et sur divers aspects de la situation des travailleurs précaires.

**Laurence Léa Fontaine** est docteure en droit de l'Université de Montréal et de l'Université des sciences sociales de Toulouse. Ayant réalisé un post doctorat en relations industrielles à l'Université de Montréal, elle enseigne le droit du travail au sein du Département des sciences juridiques de l'Université du Québec à Montréal où elle est professeure. Membre notamment du Centre de recherche interuniversitaire sur la mondialisation et le travail (CRIMT) et de l'Alliance de recherche universités-communautés (ARUC), Laurence Léa Fontaine participe à plusieurs projets de recherche, notamment sur le syndicalisme, la représentation collective des non-syndicables, la disponibilité des salariés, les agences de location de personnel et, de manière générale, le précaire.

**Mircea Vultur** est professeur de sociologie et chercheur en socio-économie du travail et de la formation à l'Institut national de la recherche scientifique de Québec. Il est également coresponsable du Comité international de recherche « Sociologie du travail » affilié à l'Association internationale des sociologues de langue française (AISLF). Ses recherches actuelles portent sur le phénomène de surqualification et le rôle du diplôme dans le processus d'insertion professionnelle des jeunes, les pratiques de recrutement des entreprises et les conditions de travail des employés des agences de location de personnel



# Introduction

## 1. LE CONTEXTE

Au Québec, comme ailleurs en Occident, depuis la fin des années 1970 jusqu'à aujourd'hui, le capitalisme a connu des mutations importantes. Les milieux de travail se sont profondément transformés, ceux-ci faisant de plus en plus appel à différentes formes de flexibilité, ce qui a induit des transformations majeures de la structure du marché de l'emploi et du rapport que les individus entretiennent avec le travail<sup>1</sup>. Au cours des dernières décennies, on a assisté à l'émergence forte des situations particulières d'emploi qui s'écartent de la norme d'emploi construite pendant l'après-guerre, fondée sur une relation de travail qui lie le salarié à l'employeur pour une durée indéterminée et qui l'oblige à travailler dans les locaux de l'entreprise. Ces situations particulières, matérialisées dans ce qu'on appelle l'« emploi atypique », sont aujourd'hui le propre d'un grand nombre d'individus. Au Québec, les diverses formes d'emploi atypique (travail à temps partiel, temporaire, autonome, occasionnel, à domicile, travail sur appel ou obtenu par l'intermédiaire d'une agence de travail temporaire) ont connu une augmentation progressive. Si en 1976, la proportion de ces formes d'emploi dans l'ensemble de la population active était de 16,7 %, en 2012, cette proportion atteint 38,1<sup>2</sup>. Toutes ces formes d'emploi dérogent à une ou à plusieurs caractéristiques du travail de type classique principalement sur le plan des droits et garanties contractuelles et de la protection sociale. Elles sont consubstantielles à l'émergence d'un nouveau modèle productif, communément appelé « postfordiste »<sup>3</sup>.

Dans ce contexte, les agences de travail temporaire qu'on appelle aussi agences de placement ou de location de personnel, sont devenues un élément important du mouvement général de développement de la flexibilité et du travail atypique ainsi que du processus conséquent, celui de la multiplication des dérogations aux divers aspects de la relation classique d'emploi<sup>4</sup>. Poussée par la quête de flexibilité et les nouvelles modalités d'organisation de la production et du travail, l'industrie des agences de travail temporaire qui permet aux entreprises d'externaliser une partie du recrutement et de la gestion de la main-d'œuvre, a connu une croissance importante. Au Québec, les revenus d'exploitation de cette industrie sont passés de 0,8 million de dollars en 2001 à 1,3 milliard de dollars en 2011<sup>5</sup>. On dénombre aujourd'hui au Québec plus de 500 agences de travail

1. Le lecteur trouvera des analyses récentes de divers aspects des transformations contemporaines du monde du travail dans, D. Méda et P. Vendramin, *Réinventer le travail*, Presses Universitaires de France, Paris, 2013, 272 pages.
2. M. Vultur et J. Bernier, « Inégalités structurelles et inégalités fractales dans le contexte postfordiste du marché du travail » 2013 47 *Revue Interventions économiques* 1-18.
3. D. Mercure et M. Vultur, *La signification du travail. Nouveau modèle productif et ethos du travail au Québec*, PUL, Québec, 2010, 204 pages.
4. La diversité des services offerts par certaines des agences n'est pas sans créer une certaine confusion, au moins au plan conceptuel, qu'il convient de dissiper. En effet, plusieurs agences s'affichent comme des agences de placement. En fait, certaines d'entre elles font également du placement au sens traditionnel du terme, c'est-à-dire interviennent sur le marché du travail pour procurer un emploi à quelqu'un qui en cherche un. Pensons, à titre d'exemple, aux agents appelés chasseurs de têtes qui recherchent, recrutent et sélectionnent des candidats qu'ils soumettent à leurs clients contre rétribution, mais dont la fonction se termine avec l'embauchage du candidat retenu par le client. D'autres font plutôt de la location de personnel, en ce sens qu'elles fournissent à des entreprises clientes la main-d'œuvre dont elles ont besoin, l'agence demeurant formellement l'employeur de ces salariés qu'elles rémunèrent pour la durée des mandats qui leur sont confiés. C'est pourquoi on les appelle aussi agences de travail temporaire, agences de travail intérimaire ou agences d'intérim. La location de personnel donne lieu à une relation de travail dite triangulaire dont les termes sont définis dans deux contrats différents, l'un régissant les rapports entre l'agence et l'entreprise cliente, l'autre intervenant entre l'agence et le salarié qui conserve un lien avec l'agence.
5. Statistique Canada, *Bulletin de service, Services d'emploi - 2011*, produit no. 63-252-X au catalogue, mars, 2013, 8 pages, <http://www.statcan.gc.ca/pub/63-252-x/63-252-x2013001-fra.pdf>.

temporaire, mais le caractère mouvant de cette industrie ainsi que l'absence d'un système d'enregistrement et d'obligation de détenir un permis d'opération rend difficile leur comptabilisation. Du point de vue de leur structure et de leur fonctionnement, on retrouve de grandes agences à vocation multinationale de même que des petites agences qui sont implantées localement; certaines sont généralistes, couvrant une large diversité d'activités de placement et de location de personnel, d'autres sont spécialisées dans des secteurs d'activité précis (santé et services sociaux, services de sécurité, camionnage). Conséquemment, le nombre de salariés qui transitent par une agence a augmenté progressivement, en arrivant aujourd'hui au Québec, selon nos estimations, à environ 50 000 personnes<sup>6</sup>.

Cette forte expansion quantitative des agences s'est accompagnée d'un changement sur le plan qualitatif de leurs fonctions macroéconomiques. D'un rôle périphérique et provisoire lié au placement en emploi, les agences ont acquis aujourd'hui une fonction d'intermédiation continue sur le marché du travail qui a renforcé leur position dans le recrutement, la mobilisation, la location et la gestion de la main-d'œuvre. Ce renforcement qualitatif du rôle des agences se trouve aujourd'hui favorisé par les nouvelles pratiques de recrutement des entreprises et par la spécialisation de plus en plus poussée des postes de travail. En effet, les entreprises recrutent selon des besoins en personnel qui apparaissent de manière parfois aléatoire en fonction des fluctuations de la demande. Elles cherchent donc des employés immédiatement disponibles et opérationnels pour des postes de travail spécifiques et formés à l'environnement dans lequel ils seront amenés à travailler. D'où des difficultés de recrutement pour ces entreprises et le recours de plus en plus fréquent à des agences pour trouver le personnel recherché. Par ailleurs, la forte préoccupation pour réduire le coût interne du travail conduit les entreprises à faire de plus en plus appel aux services des agences de même qu'aux sous-traitants et aux travailleurs indépendants, qui constituent des leviers importants à leur disposition pour répondre aux exigences de la flexibilité numérique imposée par un marché compétitif. En agissant de façon quasi permanente comme intermédiaires entre le travailleur et l'entreprise utilisatrice du travailleur, les agences contribuent ainsi à dicter de nouvelles règles dans le processus d'accès à l'emploi et à institutionnaliser des relations de travail « triangulaires » qui ne cadrent pas avec les lois du travail actuellement en vigueur au Québec.

## 2. LES AGENCES : UN UNIVERS TRÈS PARTICULIER

Le milieu des agences de location de personnel constitue un univers très particulier qui le distingue de tout autre par deux caractéristiques principales. D'abord, par le fait qu'il donne lieu à une relation de travail triangulaire ou tripartite par opposition à la relation de travail classique et binaire entre employeur et salarié. Ensuite, par la nature du travail en agence qui comporte un degré de dangerosité élevé notamment pour ce qui est des emplois manuels.

Sur le premier plan, constatons d'abord que la relation de travail classique ou binaire met en présence un employeur qui embauche un ou plusieurs salariés qu'il rémunère, en contrepartie de quoi, ces derniers fournissent une prestation de travail dans le cadre d'une relation de subordination à l'égard de cet employeur. C'est

---

6. La croissance de l'industrie des agences de placement et location de personnel est un phénomène global. À titre d'exemple, aux États-Unis ce secteur arrivait en 2006 à faire plus de 3 millions d'embauches par jour, ce qui représente 2 % de toute la force de travail de ce pays. Dans l'Union européenne, le secteur des agences emploie entre 2,5 et 3 millions de personnes, qui comptent également pour environ 2 % de la population active totale dans cette zone du monde. Voir à ce sujet : J. Arrowsmith, *Temporary Agency Work in an Enlarged European Union*, *European Foundation for the Improvement of Living and Working Conditions*, 2006, 46 pages.

donc l'employeur qui assigne le salarié à des tâches qu'il définit, qui dirige son travail, qui le sanctionne s'il le juge utile, voire qui le met à pied, ou le cas échéant, le licencie. C'est également cet employeur qui lui donnera la formation nécessaire au travail à exécuter de même que, au besoin, la formation et les directives applicables dans cette entreprise en matière de santé et sécurité du travail. De même, si ces salariés le souhaitent et veulent s'en prévaloir, ils peuvent se regrouper et s'organiser en syndicat en vue de négocier collectivement leurs conditions de travail.

En revanche, l'emploi en agence s'inscrit dans le cadre d'une relation très différente de la relation classique ou binaire. Cette relation dite triangulaire ou tripartite peut être décrite de la façon suivante. Une agence recrute un ou des salariés qu'elle embauche et qu'elle rémunère et dont elle loue les services, moyennant rétribution, à une entreprise cliente appelée aussi parfois entreprise utilisatrice. La fonction « employeur » se trouve ainsi partagée entre deux entités distinctes, l'agence d'une part, et l'entreprise cliente d'autre part, qui dirige et apprécie le travail du salarié.

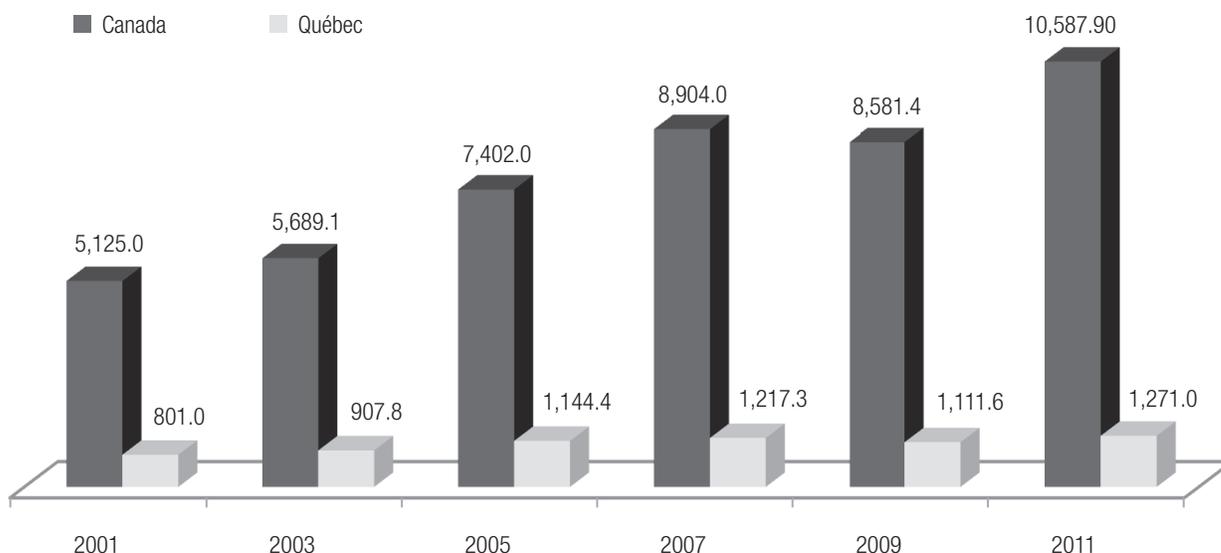
En apparence clair et bien défini, ce type de relation laisse subsister un certain nombre d'ambiguïtés à moins que ces dernières n'aient été levées dans la définition du mandat, ce qui n'est pas toujours le cas. Ainsi, par exemple, pour n'en mentionner que quelques-unes : qui, de l'agence ou de l'entreprise cliente, le salarié doit-il prévenir, s'il ne peut se présenter au travail ? Qui va donner la formation en matière de santé et sécurité au travail ? L'agence qui est l'employeur formel et dont ce serait normalement la responsabilité, mais qui ne peut connaître toutes les situations de travail ? Ou le client qui paye pour obtenir les services d'un salarié déjà formé ? Le salarié peut-il accepter de travailler en heures supplémentaires à la seule demande du client sans autorisation préalable de l'agence étant entendu que c'est cette dernière qui assume la rémunération du salarié ? Comment sera évaluée la continuité du service du salarié aux fins du calcul de la durée de son congé annuel et de la rémunération qui y est rattachée, notamment dans le cas où le salarié réalise, au cours d'une même année, plusieurs missions pour une même agence, voire pour plusieurs agences différentes ? On peut déjà émettre l'hypothèse que, selon la réponse qui sera apportée à ces questions, il existe un risque élevé de faire face à des problèmes de mise en œuvre de certaines dispositions légales conçues à l'origine pour encadrer des relations binaires.

Au-delà de cette particularité que constitue la relation de travail triangulaire, l'industrie de la location de personnel est également caractérisée par un taux élevé de lésions professionnelles. Ainsi, les salariés d'agence constituent un personnel très mobile, recevant peu ou pas de formation en matière de santé et de sécurité du travail, ayant souvent peu de temps pour se familiariser et s'adapter aux conditions physiques particulières des lieux de travail où ils ont à s'exécuter. De plus, contrairement à la situation prévalant dans d'autres États, rien dans les lois québécoises en matière de santé et de sécurité du travail n'interdit de faire exécuter des travaux particulièrement dangereux ou nécessitant un suivi médical par des salariés temporaires. Il y a donc lieu de se demander dans quelle mesure cette absence de réglementation ne constitue pas une situation qui favorise l'externalisation des risques, notamment en raison de l'incidence que la fréquence et la gravité des lésions professionnelles sont susceptibles d'avoir sur le montant des cotisations payées par l'employeur à la Commission de la santé et de la sécurité du travail.

### 3. LES AGENCES : UN UNIVERS EN PLEINE EXPANSION

La demande pour ce type de services étant en croissance, il s'agit d'un marché en pleine expansion. Selon Statistique Canada, les revenus d'exploitation des agences ont doublé en dix ans au Canada, passant de 5,1 M\$ à 10,6 M\$ entre 2001 et 2011, et ont augmenté de 50 % au Québec, passant de 0,8 M\$ à 1,3 M\$, pendant la même période<sup>7</sup>. (Graphique 1)

**GRAPHIQUE 1 : Revenus d'exploitation 2001-2011 (en M\$)**



La recherche de plus en plus grande de flexibilité de la part des entreprises de même que le morçèlement et la précarisation de l'emploi sont des facteurs qui ont pu favoriser l'expansion de l'industrie de la location de personnel.

### 4. LES AGENCES : UN UNIVERS NON RÉGLEMENTÉ

Les agences sont soumises aux mêmes lois sociales et fiscales ainsi qu'aux mêmes lois du travail et aux mêmes obligations que les autres entreprises.

Les salariés d'agence ont, en principe, les mêmes droits que tous les autres salariés : droits aux conditions minimales de travail, droit de s'organiser en syndicat et de négocier collectivement leurs conditions de travail, droit à la santé et à la sécurité du travail, droit à l'indemnisation en cas d'accident du travail et de maladie professionnelle, droit à la réintégration en emploi après consolidation de la lésion. Toutefois, l'activité de location de personnel en tant que telle n'est nullement réglementée au Québec<sup>8</sup>.

7. Statistique Canada, *Bulletin de service, Services d'emploi - 2011*, produit no. 63-252-X au catalogue, mars, 2013, 8 pages, <http://www.statcan.gc.ca/pub/63-252-x/63-252-x2013001-fra.pdf> et précédents.

8. Pour une présentation de la législation en vigueur dans d'autres provinces du Canada et à l'étranger, voir : J. Bernier, *L'industrie des agences de travail temporaire. Avis sur une proposition d'encadrement*, Cahiers de l'Alliance de recherche universités-communautés (ARUC), Collection Cahiers de transfert – CT-2011-001, 62 pages, [http://www.aruc.rit.ulaval.ca/ARUC/Menu/Publications/jean\\_bernier\\_CT-2011-001.pdf](http://www.aruc.rit.ulaval.ca/ARUC/Menu/Publications/jean_bernier_CT-2011-001.pdf)

Il n'en a pourtant pas toujours été ainsi. En effet, dès 1910, le Québec adoptait la *Loi relative à l'établissement de bureaux de placement pour les ouvriers*<sup>9</sup>, qui s'appliquait aussi bien aux bureaux de placement privés que publics. Toutefois, tout encadrement juridique des activités de placement devait disparaître avec l'abrogation de la *Loi sur les bureaux de placement* en 1982<sup>10</sup>. À l'heure actuelle, il n'existe donc aucune obligation de s'enregistrer, ni d'obtenir un permis, ni même de faire preuve de solvabilité pour exploiter une telle agence et poursuivre les activités propres à cette industrie. Cette absence d'enregistrement et d'encadrement laisse les agences libres de déterminer elles-mêmes leur mode de fonctionnement, sans avoir à rendre compte ni de leur activité ni des normes qu'elles se donnent. De plus, la non-exigence d'une preuve de solvabilité est susceptible de poser des problèmes, voire une impossibilité, de recouvrement des sommes dues aux salariés en cas de difficultés financières, de faillite ou de fermeture de l'agence<sup>11</sup>. Rien non plus n'interdit qu'une entreprise cliente soit propriétaire de l'agence avec laquelle elle fait affaire et dont elle est l'unique client.

## 5. LES AGENCES : UN UNIVERS PEU CONNU SCIENTIFIQUEMENT

Malgré le développement important qu'elles ont connu et la place qu'elles occupent sur le marché de l'emploi, les agences de travail temporaire et les conditions de travail dont bénéficient leurs salariés ont fait l'objet de peu de recherches au Québec et demeurent donc relativement peu connues au plan scientifique. Néanmoins, il existe un certain nombre de travaux qu'on peut regrouper en deux grandes catégories : les études à caractère juridique et les recherches empiriques.

### 5.1 Les études à caractère juridique

Les études publiées jusqu'à récemment se sont surtout intéressées aux aspects juridiques de la question, c'est-à-dire l'applicabilité des lois du travail aux relations de travail tripartites auxquelles donne lieu le travail en agence. En effet, même si l'activité de location de personnel comme telle n'est pas règlementée au Québec, les agences demeurent assujetties aux mêmes lois que toute autre entreprise aussi bien au plan fiscal qu'à celui des lois du travail et des autres lois à caractère social.

La question s'est donc posée de savoir dans quelle mesure ces lois adoptées d'abord pour encadrer les relations de travail classiques ou binaires, aussi bien sur le plan des rapports individuels que sur celui des rapports collectifs du travail, étaient adaptées pour prendre en compte la situation particulière des agences et de leurs salariés, notamment en raison du partage de la fonction employeur entre deux entités, l'agence et l'entreprise cliente.

En 1997, la Cour suprême du Canada a eu à se pencher sur cette question dans un jugement qui est demeuré un repère obligé et dans lequel le regretté juge Lamer écrivait notamment ceci :

---

9. LQ 1910, c 10, laquelle fut modifiée en 1932.

10. La *Loi sur les bureaux de placement* (RLRQ, c B-10), qui interdisait le placement privé sous réserve de certaines exceptions, a été abrogée en 1982 : *Loi modifiant diverses dispositions législatives*, LQ 1982, c 58, art. 18.

11. J. Bernier, C. Jobin et G. Vallée, *Les besoins de protection sociale des personnes en situation de travail non traditionnelles*, Gouvernement du Québec, 2003, 807 pages, à la page 492. Ci-après « Rapport Bernier ».

« Les tribunaux et les cours doivent, hélas, souvent prendre des décisions en interprétant des lois comportant des lacunes. Le cas sous étude démontre que les situations de relations tripartites peuvent poser des problèmes lorsqu'il s'agit d'identifier le véritable employeur en présence de lois du travail incomplètes sur le sujet. La relation tripartite s'intègre avec difficulté dans le schéma classique des rapports bilatéraux. En effet, le *Code du travail* a été conçu essentiellement pour des relations bipartites comprenant un salarié et un employeur. Le *Code du travail* n'est pas d'un grand secours lorsqu'il s'agit d'analyser un cas de relation tripartite comme celui en l'espèce. Les éléments caractéristiques traditionnels d'un employeur sont partagés entre deux entités distinctes – l'agence de location de personnel et l'entreprise cliente – qui toutes deux entretiennent un certain rapport avec l'employé temporaire. Confrontés à ces lacunes législatives, les tribunaux ont, selon leur expertise, interprété les dispositions souvent laconiques de la loi. Or, en dernier ressort, il revient au législateur d'apporter des solutions à ces lacunes<sup>12</sup>. La Cour ne peut empiéter sur un domaine qui ne lui appartient pas<sup>13</sup>. »

Or, aucune législation en ce sens n'a été adoptée depuis lors si ce n'est une modification mineure apportée à *Loi sur la santé et la sécurité du travail*<sup>14</sup>, le 18 juin 2009<sup>15</sup>.

Dès 1991, avant même ce jugement phare de la Cour suprême, Jean-Denis Gagnon avait étudié la question de savoir qui, de l'agence ou du client, doit être considéré comme l'employeur véritable aux fins de l'application des lois du travail et avait passé en revue les critères établis par la jurisprudence l'époque pour en décider<sup>16</sup>. Puis, en 1993, une étude du ministère de la Main-d'œuvre, de la Sécurité du Revenu et de la Formation professionnelle, le rapport Tapin<sup>17</sup> recommandait spécifiquement une clarification, au plan juridique, de cette relation tripartite.

Dix ans plus tard, soit en 2003, un Comité d'experts chargé de se pencher sur les besoins des personnes vivant une situation de travail non traditionnelle, incluant les salariés d'agence consacrait de nombreuses pages démontrant de façon explicite les difficultés que pose l'application d'un cadre juridique binaire à des relations de travail tripartites, rappelait les enseignements du droit international du travail en la matière et formulait plusieurs recommandations en vue de pallier ces difficultés<sup>18</sup>.

Ont suivi plusieurs analyses à caractère juridique mettant en lumière les difficultés particulières d'application des lois actuelles du travail ou en santé et sécurité du travail aux rapports triangulaires.

---

12. Notre soulignement.

13. *Pointe-Claire (Ville) c. Québec* (Tribunal du travail), [1997] 1 R.C.S. 1015

14. RLRQ, c S-2.1

15. *Loi modifiant le régime de santé et de sécurité du travail afin notamment de majorer certaines indemnités de décès et certaines amendes et d'alléger les modalités de paiement de la cotisation pour les employeurs*, LQ 2009, c 19, art. 17. L'ajout de l'article 51.1 vient préciser qu'une entreprise qui n'a pas de salariés, mais qui a recours uniquement à des salariés d'une agence de location de personnel a les mêmes obligations que tout employeur même si elle n'est pas un employeur.

16. J.-D. Gagnon, « Employé parfois ou quelquefois. Le travail atypique ou précaire : les insuffisances du droit canadien et québécois » 1991 70 *Revue du Barreau* 71-90, à la page 84.

17. J. R. Tapin Agences de placement temporaire, Ministère de la Main-d'œuvre, de la Sécurité du Revenu et de la Formation professionnelle, Québec, 20 octobre 1993, 84 pages, aux p. 10-11.

18. Rapport Bernier, *op. cit.*

Anne Pineau examine la question de la détermination de l'employeur véritable dans des situations diverses<sup>19</sup>. Par ailleurs Katherine Lippel<sup>20</sup>, d'une part, et Katherine Lippel avec Anne-Marie Laflamme<sup>21</sup>, d'autre part, font une analyse détaillée de l'application des lois en matière de santé et de sécurité du travail aux situations de sous-traitance y compris le travail en agence.

Malgré l'intérêt indéniable que comportent toutes ses études, faisant appel largement à des analyses de la jurisprudence pertinente et à l'éclairage qu'elles jettent sur la capacité des lois actuelles de prendre en compte de façon adéquate les relations triangulaires, il demeure par ailleurs que le nombre de recherches empiriques conduites soit auprès d'agences, soit auprès de leurs salariés et visant à mieux connaître comment les choses se passent sur le terrain sont très peu nombreuses.

## 5.2 Les recherches empiriques

On note en particulier quatre recherches réalisées depuis l'an 2000 qui examinent sous divers aspects les conditions de travail et la situation des salariés d'agence.

Ces travaux de même que leurs principales conclusions feront l'objet d'une présentation plus détaillée dans le chapitre suivant du présent rapport, lequel est consacré aux agences dans la littérature scientifique canadienne et québécoise.

Aux fins de la mise en contexte de la présente recherche, mentionnons brièvement pour mémoire ces quatre études.

Une des plus importantes est celle qui a été réalisée par Véronique de Tonnancour et Guylaine Vallée à partir des plaintes déposées par des salariés d'agence auprès de la *Commission des normes du travail*<sup>22</sup>, laquelle met en évidence les difficultés liées à la complexité inhérente aux relations tripartites, les contournements ou les fraudes à la loi et les défaillances structurelles de la loi. Elle fait voir également les difficultés dans le traitement des plaintes relatives à des relations de travail tripartites.

Une recherche terrain de portée plus limitée a été réalisée comme travail de fin d'études de maîtrise par Émilie Bourguignon, auprès de jeunes salariés d'agence, de directeurs d'agence et de quelques représentants des acteurs sociaux impliqués<sup>23</sup>. Elle s'intéresse notamment aux conditions de travail des salariés de même qu'aux pratiques des agences, en particulier en matière de recrutement, d'assignation et de santé et sécurité du travail.

- 
19. A. Pineau, « Agence de personnel : que le véritable employeur se lève », *Le bulletin d'informations juridiques – CSN*, avril, 2009, p. 1-20. Voir aussi, Anne Pineau, « Pourquoi faut-il encadrer les agences de travail temporaire ? » dans M. Vultur et J. Bernier, *Les agences de travail temporaire : leur rôle et leur fonctionnement comme intermédiaires du marché du travail*, PUL, 2014.
  20. K. Lippel, « Le travail atypique et la législation en matière de santé et sécurité du travail » dans Barreau du Québec (dir.), Service de la formation continue, *Développements récents en droit de la santé et sécurité du travail*, Cowansville, Éditions Yvon Blais inc., 2004, p. 307-383.
  21. K. Lippel et A.-M. Laflamme, « Les droits et responsabilités des employeurs et des travailleurs dans un contexte de sous-traitance : enjeux pour la prévention, l'indemnisation et le retour au travail », dans Barreau du Québec, Service de la formation continue, *Développements récents en droit de la santé et de la sécurité du travail*, 2011, vol. 334, Cowansville, Éditions Yvon Blais Inc., 2011, p. 267-360.
  22. V. de Tonnancour et G. Vallée, « Les relations de travail tripartites et l'application des normes minimales du travail au Québec », 2009 64 :3 *Relations industrielles / Industrial Relations* 399-441.
  23. É. Bourguignon, Le travail temporaire en agence, une forme particulière d'emploi Jean Bernier, Ysabel Provencher et François Vincent (dir), Cahiers de l'Alliance de recherche universités-communautés Innovations, emploi et travail, Cahier de transfert CT-2009-006, 2010, 40 pages.

Les infirmières travaillant en agences dans le secteur de la santé ont aussi fait l'objet, à des moments différents, des travaux d'une équipe de chercheuses de l'IRSST<sup>24</sup> et aussi d'une équipe de HEC<sup>25</sup>. Ayant interrogé plus de 500 infirmières, ces derniers ont se sont penchés sur les motivations qui ont un effet positif sur la satisfaction des infirmières d'agence de même que sur les facteurs qui favorisent leur loyauté envers l'agence.

À ces travaux vient s'ajouter une recherche récente d'ordre quantitatif réalisé lors de l'été 2012 par la *Commission de normes du travail*, sous la coordination de Cathy Belzile, chargée de recherche. Il s'agit d'une recherche par questionnaire téléphonique auprès d'un échantillon représentatif et aléatoire de 1 000 salariés d'agence à travers le territoire du Québec<sup>26</sup>. Cette recherche s'est intéressée à l'application des conditions minimales de travail aux salariés d'agence et met en lumière les infractions à la loi dont ils sont victimes.

## 6. La présente recherche

C'est dans ce contexte que la présente recherche intitulée « Les salariés d'agence de travail temporaire : conditions de travail et pratiques des agences », s'est donnée comme objectif de combler les manques de connaissances sur le plan des études empiriques. La question de recherche, à double volet, a été formulée de la manière suivante : quelles sont les conditions effectives de travail et la condition sociale des salariés d'agence et quelles sont les pratiques des agences en matière de location de personnel temporaire ou permanent? Pour répondre à cette question, nous avons centrée la recherche sur les salariés d'agence ayant obtenu une assignation par l'intermédiaire d'une agence à vocation générale (par opposition aux agences spécialisées, telles que celles qui évoluent dans le secteur des soins infirmiers ou encore du camionnage). Afin de dresser un portrait complet de la situation, elle a porté autant sur les conditions minimales de travail que sur les rapports collectifs et a traité de la santé et sécurité du travail. Elle s'est également intéressée à la condition sociale des travailleurs d'agence.

Cette recherche a été réalisée dans le cadre de l'ARUC - *Innovations, travail et emploi* par une équipe inter-universitaire et interinstitutionnelle de chercheurs ayant comme partenaire l'organisme Au bas de l'échelle. L'équipe était composée de Jean Bernier (Université Laval), chercheur principal, Marie-Josée Dupuis (Au bas de l'échelle et ARUC - *Innovations, travail et emploi*), Laurence Léa Fontaine (UQAM), et Mircea Vultur (Institut national de la recherche scientifique), co-chercheurs, Ysabel Provencher (Université Laval), chercheure-collaboratrice. Les étudiants suivants ont également participé au projet : Jessica Dubé (UQAM), qui a réalisé les entrevues avec les salariés d'agence, Vanessa Boies, Marc-Antoine Dubé et Emily Plaisance (Université Laval), qui ont transcrit les entrevues, Clémence Rousseau-Roy (Université Laval), qui a réalisé le traitement des données sur le logiciel N'Vivo et Laurence Côté-Lebrun (UQAM), qui a effectué le repérage de la jurisprudence pertinente. Un comité de suivi formé de représentants de l'Organisme Au bas de l'Échelle, du ministère du Travail et du ministère de l'Emploi et de la Solidarité Sociale a été également associé au projet. Le projet a été

---

24. E. Cloutier, M. Bourdouxhe, E. Ledoux, H. David, I. Gagnon et F. Ouellet, *Étude descriptive des conditions d'emploi, de travail et de santé et de sécurité du travail des infirmières d'agence privée dans un contexte de pénurie de main-d'œuvre*, Études et recherches / Rapport R-475, Institut de recherche Robert-Sauvé en santé et en sécurité du travail, 2006, 275 pages.

25. M. Tremblay, D. Chênevert et A. Hébert, « Le rôle des conditions de travail dans la satisfaction et la loyauté des infirmières d'agence au Québec », 2012 67 :3 *Relations industrielles / Industrial Relations* 477-504.

26. Voir Commission des normes du travail, *Sondage visant à évaluer les conditions de travail des salariés temporaires d'agences de placement de personnel et les pratiques de celles-ci*, Gouvernement du Québec, 2 novembre 2012, 105 pages; Commission des normes du travail, *Agences de placement de personnel : profil de leurs salariés les plus à risque d'infractions aux normes du travail – Rapport complémentaire*, Gouvernement du Québec, 12 octobre 2013, 49 pages.

subventionné par le Conseil de recherche en sciences humaines du Canada (CRSH) par l'intermédiaire de l'ARUC - *Innovations, travail et emploi* et par la Commission des normes du travail du Québec.

La structure du rapport se décline comme suit : Le chapitre 1 fait état d'une revue de la littérature scientifique canadienne et québécoise. Le chapitre 2 expose la stratégie de recherche du projet suivi, dans le chapitre 3, par la présentation de la population à l'étude et sa condition sociale. Le chapitre 4 analyse les logiques de recours aux agences et les pratiques de recrutement et de sélection de la main-d'œuvre. Les conditions de travail des salariés d'agences font l'objet du chapitre 5 du rapport. L'analyse de la question de l'identification de l'employeur véritable et des rapports collectifs du travail se retrouvent dans les chapitres 6 et 7. Enfin, le chapitre 8, aborde les salariés d'agence de travail temporaire sous l'angle de la santé et de la sécurité du travail. Le rapport finit avec une courte conclusion.

L'équipe de recherche tient à remercier l'ARUC - *Innovations, travail et emploi* et la Commission des normes du travail pour le financement accordée à ce projet de même que les membres du Comité de suivi pour leur participation à diverses étapes de la recherche.



# CHAPITRE 1.

## Les agences dans la littérature scientifique canadienne et québécoise

« Despite its visibility, agency work is an enigma for the analysts – it is part of the romance of self employment, flexibility and freedom, and it is also part of a process that undermines employment conditions, collectivism and employee rights. »<sup>27</sup>

Après avoir bénéficié d'une forte croissance au cours des dernières décennies, l'industrie de la location de personnel fait maintenant partie intégrante du marché du travail canadien, jouant le rôle d'intermédiaire entre des milliers de personnes à la recherche d'emploi et d'entreprises en quête de main-d'œuvre. Malgré la popularité croissante de cette industrie, nous en connaissons encore relativement peu sur les caractéristiques et la condition sociale de ces travailleurs, sur leurs conditions effectives de travail ainsi que sur les pratiques des agences puisqu'aucune étude québécoise n'en a encore abordé le sujet de façon aussi large et complète. Ainsi, afin d'être en mesure de tracer un portrait global des connaissances actuelles en la matière, nous avons pris connaissance d'un large éventail d'études provenant de divers pays. Nous avons toutefois décidé de porter notre regard tout particulièrement sur les études menées en contexte canadien et québécois, le profil des travailleurs d'agence et leurs conditions effectives de travail variant grandement d'une juridiction à l'autre. Nous limitons également notre analyse aux agences privées dites « de travail temporaire » (aussi appelées « agences de location de personnel » ou « agences de placement ») ainsi qu'aux travailleuses et travailleurs (ci après, « les travailleurs d'agence » ou « les intérimaires ») qu'elles placent dans des affectations temporaires auprès d'entreprises clientes<sup>28</sup>.

Nous présenterons donc d'abord le profil de l'industrie de la location de personnel ainsi que celui de ces travailleurs d'agence (1.) pour ensuite nous intéresser davantage à leur condition sociale et aux disparités de traitement qu'ils vivent en comparaison avec les personnes embauchées directement par l'entreprise cliente et qui effectuent un travail similaire (2.). Par la suite, nous traiterons de la surqualification professionnelle des travailleurs d'agence (3.) et des défis rencontrés en matière de santé et de sécurité du travail (4.). Nous exposerons finalement l'état de vulnérabilité dans lequel sont plongés les travailleurs d'agence en raison de la relation tripartite dans laquelle ils sont engagés (5.).

---

27. J. Burgess, J. Connell, et E. Rasmussen, « Temporary Agency Work and Precarious Employment: A Review of the Current Situation in Australia and New Zealand » 2005 16:3 *Management Revue* 351–369, à la page 352.

28. De ce fait, nous excluons de notre champ d'analyse, les organismes gouvernementaux ou à but non lucratif faisant le lien entre les chercheurs d'emploi et de main-d'œuvre ainsi que les entreprises privées effectuant le recrutement et le placement de personnel pour des postes permanents. Ces dernières sont généralement désignées sous le vocable plus large d' « agences de placement ».

## 1. LE PROFIL DE L'INDUSTRIE DE LA LOCATION DE PERSONNEL ET DES TRAVAILLEURS D'AGENCE

Au cours des dernières décennies, le marché du travail a connu de profondes mutations si bien qu'en 2011, 39,1 % des travailleurs québécois occupaient un emploi dit atypique<sup>29</sup>. L'industrie des agences de location de personnel, qui permet aux entreprises d'externaliser une partie de la gestion de la main-d'œuvre, a connu une croissance phénoménale<sup>30</sup>. Déjà, au début des années 1990, le rapport Tapin<sup>31</sup> notait son développement rapide et soulignait que cet essor s'inscrivait dans un mouvement général de précarisation de l'emploi, poussé par une quête de flexibilité et de réduction des dépenses des entreprises. Les revenus d'exploitation de l'industrie du placement (temporaire et permanent) excèdent maintenant les 1,3 milliards de dollars au Québec seulement<sup>32</sup>. À l'échelle mondiale, en 2011, 144 000 agences privées de location de personnel plaçaient 46 millions d'individus, générant des revenus totaux excédant les 259 milliards d'euros (355 milliards de dollars)<sup>33</sup>.

Les agences de placement temporaire jouent un rôle indéniable sur le marché du travail : non seulement agissent-elles comme intermédiaires entre le travailleur et l'entreprise utilisatrice de ce travail, mais elles contribuent aussi à (re-)modeler le marché du travail et à dicter de nouvelles règles du jeu<sup>34</sup>.

Les agences de location de personnel offrent aux entreprises de nombreux moyens d'accroître leur flexibilité fonctionnelle et numérique. Elles leur permettent de combler rapidement des besoins de main-d'œuvre à court ou à long terme, que ce soit pour remplacer des salariés absents ou pour combler un manque de main-d'œuvre occasionné par une augmentation temporaire de la demande pour le produit ou le service vendu. Elles permettent également de trouver du personnel pour exécuter des tâches ardues, dangereuses ou non désirables pour lesquelles il est difficile de trouver une main-d'œuvre. Certaines agences assurent également des services qui vont au-delà de la sélection de personnel en prenant en charge la gestion de la rémunération ou encore de l'ensemble de la gestion des ressources humaines de l'entreprise.

---

29. Institut de la statistique du Québec. *Taux de présence de l'emploi atypique chez les travailleurs, résultats selon diverses caractéristiques de la main-d'œuvre et de l'emploi, moyennes annuelles, Québec, 2008-2011*. 2012, [http://www.stat.gouv.qc.ca/donstat/societe/march\\_travl\\_remnr/remnr\\_condt\\_travl/h003\\_taux\\_emploi\\_atypique\\_que\\_08-11.htm](http://www.stat.gouv.qc.ca/donstat/societe/march_travl_remnr/remnr_condt_travl/h003_taux_emploi_atypique_que_08-11.htm).

30. Le nombre d'agences de location de personnel au Québec est difficile à évaluer puisqu'il n'existe aucun système d'enregistrement, ni de permis d'opération pour cette industrie. Les agences n'ont ainsi aucune obligation de s'identifier comme telles. Le rapport Tapin évaluait à 345 le nombre d'agences au Québec en 1992. Des informations recueillies par des organismes de défense des droits des personnes non syndiquées indiquaient que 538 agences étaient inscrites au registre de la CSST à la fin des années 2000, alors qu'une compilation spéciale effectuée par Statistique Canada en 2010 l'estimait plutôt à 500 (Au bas de l'échelle, Conseil d'intervention pour l'accès des femmes au travail et Fédération des femmes du Québec. *Rapport sur les pratiques contactuelles de l'industrie du placement temporaire*. Remis à Monsieur David Whissell, Ministre du Travail, 2007, 21 pages). Finalement, notre propre compilation évalue à 670 le nombre d'agences présentes au Québec, mais nous croyons qu'il pourrait s'agir d'une sous-évaluation.

31. J.R. Tapin, *Agences de placement temporaire*, ministère de la Main-d'œuvre, de la Sécurité du Revenu et de la Formation professionnelle, Québec, 1993, 84 pages.

32. Statistique Canada, *Bulletin de service, Services d'emploi - 2011*, produit no. 63-252-X au catalogue, mars, 2013, 8 pages, <http://www.statcan.gc.ca/pub/63-252-x/63-252-x2013001-fra.pdf>.

33. Confédération internationale des agences privées de placement (CEITT), *The agency work industry around the world*, Bruxelles, 2013, 60 pages.

34. C. Amuedo-Dorantes, M. A. Malo, et F. Muñoz-Bullón, «The Role of Temporary Help Agency Employment on Temp-to-Perm Transitions» 2007 29:02 *Journal of Labor Research* 138-161; P.-C. Lai, E. Soltani et T. Baum, «Distancing flexibility in the hotel industry: the role of employment agencies as labour suppliers» 2008 19:1 *The International Journal of Human Resource Management* 132-152; J. Peck, J. et N. Theodore, «Temped Out? Industry Rhetoric, Labor Regulation and Economic Restructuring in the Temporary Staffing Business» 2002 23:2 *Economic and industrial democracy* 143-175.

Certains travailleurs considèrent les agences de placement comme étant un tremplin vers le marché du travail, une façon de trouver un emploi plus facilement qu'en entrant directement en contact avec les entreprises. Les motifs pour s'inscrire à une agence de location de personnel sont multiples : pour trouver un gagne-pain le plus rapidement possible, pour arrondir les fins de mois, pour choisir ses horaires ou ses lieux de travail, pour faire reconnaître son expérience de la pratique (plutôt que leur diplôme), pour mieux concilier vie professionnelle et personnelle, etc.<sup>35</sup> Cette situation d'emploi relève parfois davantage d'une contrainte (obligation de passer par une agence pour obtenir un emploi dans une entreprise donnée; réalisation au moment de l'entrevue que l'emploi déniché sur le site Internet d'Emploi-Québec est offert par le biais d'une agence et non directement par l'entreprise où sera effectué le travail; nécessité financière d'accepter le premier emploi offert) que d'une réelle préférence pour le travail d'intérimaire<sup>36</sup> (Bourguignon, 2010). Selon une récente enquête réalisée par la Commission des normes du travail, 51 % des travailleurs d'agence ont offert eux-mêmes leurs services à une agence de placement, tandis que 46 % des intérimaires n'ont eu d'autre choix afin de postuler pour un poste qui les intéressait<sup>37</sup>.

Une étude de l'Institut de recherche Robert-Sauvé en santé et en sécurité du travail (IRSST) démontre que des infirmières d'expérience (plus âgées et détenant une expertise dans des champs variés) décident de rejoindre les rangs des agences de location de personnel, quittant ainsi le réseau public où elles ont subi une usure physique ou psychologique importante. Même si différents facteurs d'ordre personnel, familial, économique ou professionnel peuvent influencer positivement leur satisfaction au travail<sup>38</sup>, il n'en demeure pas moins que ce choix entraîne des effets pervers. En effet, en se tournant vers les agences, elles sacrifient non seulement leur sécurité d'emploi, mais aussi d'autres aspects de leur santé et sécurité au travail<sup>39</sup>, dans l'espoir de gagner un meilleur contrôle sur leurs conditions de travail, notamment le choix de leurs horaires<sup>40</sup>. Toutefois, cette flexibilité tant recherchée ne se retrouve pas toujours dans la réalité : en effet, « les infirmières ont tendance à accepter une charge plus élevée (en termes de contraintes d'horaire) que leur disponibilité annoncée »<sup>41</sup>.

À l'échelle mondiale, le profil des travailleurs d'agence varie grandement d'un pays à l'autre. Selon un récent rapport de la Confédération internationale des agences d'emploi privé (CIETT), le sexe des travailleurs d'agence varie grandement d'un pays à l'autre, notamment en fonction des secteurs qui ont recours au travail d'agence

---

35. É. Bourguignon, *Le travail temporaire en agence, une forme particulière d'emploi*, sous la direction de Jean Bernier, Ysabel Provencher et François Vincent, Cahiers de l'Alliance de recherche universités-communautés *Innovations, emploi et travail*, Cahier de transfert CT-2009-006, 2010, 40 pages; E. Cloutier, M. Bourdouxhe, E. Ledoux, H. David, I. Gagnon et F. Ouellet, *Étude descriptive des conditions d'emploi, de travail et de santé et de sécurité du travail des infirmières d'agence privée dans un contexte de pénurie de main-d'œuvre*, Études et recherches / Rapport R-475, Institut de recherche Robert-Sauvé en santé et en sécurité du travail, 2006, 41 pages.

36. É. Bourguignon, *op. cit.*

37. Commission des normes du travail, *Sondage visant à évaluer les conditions de travail des salariés temporaires d'agences de placement de personnel et les pratiques de celles-ci*, Gouvernement du Québec, 2 novembre 2012, 105 pages. Sur ces questions, voir également nos analyses dans le présent rapport.

38. M. Tremblay, D. Chênevert et A. Hébert, « Le rôle des conditions de travail dans la satisfaction et la loyauté des infirmières d'agence au Québec » 2012 67:3 *Relations industrielles / Industrial Relations* 477-504.

39. Cloutier et ses collègues soulignent que les infirmières d'agence « se comparent à l'ensemble des infirmières en ce qui concerne le taux d'incidence et la durée moyenne d'absence pour cause de lésions professionnelles compensées par la CSST. Des différences existent cependant en ce qui a trait au type de lésions. Les infirmières d'agence déclarent plus de contact et d'infection au VIH, d'une part, et elles sont victimes de moins d'efforts excessifs, de réactions du corps et de TMS d'autre part. » (E. Cloutier et coll., *op. cit.*)

40. Notons que le cas des infirmières est particulier puisqu'elles bénéficient d'un certain rapport de force dû à une pénurie de main-d'œuvre dans le secteur.

41. Cloutier et coll., *op. cit.*, à la page 19.

et de l'histoire économique du pays<sup>42</sup>. Les secteurs où sont employés les travailleurs d'agence tendent en effet à se calquer sur la structure de l'industrie du pays en question<sup>43</sup>. L'âge des travailleurs d'agence varie aussi grandement d'un pays à l'autre : de façon générale, les travailleurs d'agence tendent à être plutôt jeunes, à l'exception de certains pays, comme le Japon et les États-Unis, où une majorité de travailleurs sont âgés de plus de 30 ans.<sup>44</sup> En Europe, alors que les jeunes de moins de 30 ans sont surreprésentés parmi les travailleurs d'agence, on observe parallèlement, à certains endroits, une augmentation de la représentation des travailleurs d'agence âgés de plus de 50 ans. La CIETT avance également que les agences de location de personnel donnent accès au marché du travail à ceux qui en sont plus éloignés (les « outsiders »), comme les minorités ethniques, les travailleurs plus âgés, les chômeurs à long terme et les individus ayant un handicap. À l'échelle mondiale, alors que la grande majorité des emplois d'agence ne requièrent que des niveaux de compétences faibles ou modérés, les travailleurs d'agence qui les occupent ont de relativement hauts niveaux d'éducation : environ la moitié des travailleurs d'agence ont obtenu leur diplôme d'études secondaires et plus du quart des travailleurs d'agence ont atteint un niveau d'études supérieur<sup>45</sup>.

Aux États-Unis, les travailleurs d'agence sont concentrés dans des occupations peu rémunérées, soit dans le travail de bureau ou encore dans le secteur des services des emplois manuels (les « laborer positions »). Ils sont plus nombreux que les travailleurs dits « traditionnels » à ne pas avoir terminé leurs études secondaires : alors que 9 % des travailleurs traditionnels n'ont pas terminé leur secondaire, cette proportion est de 15 % chez les travailleurs d'agence temporaire. Notons également une forte surreprésentation des travailleurs d'agence chez les minorités visibles<sup>46</sup>.

À l'échelle canadienne et québécoise, nous disposons également de quelques données nous permettant de tracer un portrait, quoiqu'encore impressionniste à plusieurs égards, des travailleurs d'agence de placement temporaire<sup>47</sup>. Le tableau 1 en présente une synthèse.

---

42. Selon la CIETT, « [m]ore services-oriented markets tend to employ more women, such as Sweden [60 % of women and 57 % in the services sector], whereas markets with a strong industrial history usually employ more men, such as Germany [72 % of men and 48 % in the manufacturing sector]. » (CIETT, 2013, *op. cit.*, à la page 34)

43. Par exemple, en Europe, on observe une « recent trend away from usage in the industrial sector [30 % average], towards a growing use in the services sector [45 % average]. Manufacturing remains an important user of agency work in traditionally industrial economies, such as Poland [70 %] and Hungary [61 %]. Czech Republic [12 %] and the Netherlands [10 %] make important use of agency work in public administration, as do Luxembourg [27 %] and France [23 %] in the construction sector. Hungary is the only country to make significant use of agency work in the agricultural sector [12 %]. » (CIETT, 2011, *op. cit.*, à la page 33).

44. Au Japon, 58 % des travailleurs d'agence étaient âgés de plus de 30 ans alors qu'aux États-Unis, la proportion augmente à 68 % (CIETT, 2013, *op. cit.*). Le rapport du CIETT ne présente pas de données pour le Canada.

45. CIETT, 2013, *op. cit.*

46. D. H. Autor et S. N. Houseman, « The Role of Temporary Employment Agencies in Welfare to Work: Part of the Problem or Part of the Solution ? », *Focus*, vol. 22, no 1, 2002, p. 63-70.

47. Galarnau en a peint le portrait à partir de données issues de l'Enquête sur la population active de 2003, Fuller et Vosko ont basé le leur sur l'Enquête de la dynamique du travail et du revenu (EDTR) de 2004 et, plus récemment, la Commission des normes du travail a établi le profil des 1 002 travailleurs d'agence interrogés à l'occasion de leur sondage visant à évaluer les conditions de travail des salariés temporaires d'agences de placement de personnel dans la province de Québec. (D. Galarnau, « L'écart salarial entre employés temporaires et permanents » 2005 6:1 *L'emploi et le revenu en perspective* 5-20; S. Fuller et L. F. Vosko, « Temporary Employment and Social Inequality in Canada: Exploring Intersections of Gender, Race and Immigration Status », *Social Indicators Research*, vol. 88, no 1, p. 31-50; Commission des normes du travail, 2012, *op. cit.*)

**TABLEAU 1 : Portrait des travailleurs d'agence de location de personnel canadiens et québécois**

<b>Caractéristiques des travailleurs d'agence location de personnel</b>	<b>Galarneau (2005) (données pour le Canada)</b>	<b>Fuller et Vosko (2007) (données pour le Canada)</b>	<b>CNT (2012) (données pour le Québec)</b>
Sexe	Les hommes sont légèrement plus susceptibles que les femmes d'être travailleurs d'agence.	Les femmes sont sur-représentées parmi les travailleurs d'agence : elles en représentent 55,5 %.	Les salariés d'agence sont plus souvent de sexe masculin (60 %) que féminin (40 %).
Âge	Près de 44 % des travailleurs d'agence ont entre 25 et 34 ans.	Les jeunes de 24 ans et moins, les 25-34 ans et les personnes âgées de 55 ans et plus sont disproportionnellement présents dans les agences par rapport à ceux occupant un emploi permanent.	L'âge moyen des salariés d'agence se situe à près de 40 ans.  Le groupe le plus représenté est celui des 25 à 34 ans (27 %), suivi des 45 à 54 ans (22 %) et des 34 à 33 ans (19 %). Les jeunes de 17 à 24 ans ne représentent que 14 % de l'ensemble des répondants.
Origine ethnique	—	—	Environ le tiers des répondants sont nés à l'extérieur du Canada, principalement en Amérique du Nord ou du Sud (37 %, dont 25 % en Haïti), en Afrique (34 %) et en Europe (9 %).  Ils résident au Québec depuis 10 ans en moyenne. Le tiers y sont depuis un à trois ans. La majorité (82 %) des répondants ont le statut de résident permanent.
Expérience de travail	—	Près de la moitié (46,6 %) n'a que de 1 à 5 ans d'expérience.	—
Éducation	Chez l'ensemble des intérimaires, 18,8 % ont un diplôme d'études secondaires, 42,5 % ont fait des études postsecondaires (partielles ou complètes) et 29,6 % ont un diplôme universitaire. Ces derniers sont surreprésentés chez les travailleurs d'agence vs chez les permanents (23,4 %).  Environ 40 % des hommes travailleurs d'agence sont des diplômés universitaires (ils y sont fort surreprésentés) alors que 24 % des femmes travailleuses d'agence sont des universitaires (la même proportion que chez les travailleuses permanentes).	—	Alors que plus de la moitié des répondants détiennent un diplôme secondaire général (39 %) ou professionnel (13 %), 45 % ont un diplôme postsecondaire (dont 21 % de niveau universitaire).  Parmi l'ensemble des salariés interrogés, 14 % étaient aux études (9 % à temps plein et 5 % à temps partiel).

<b>Caractéristiques des travailleurs d'agence location de personnel</b>	<b>Galarneau (2005) (données pour le Canada)</b>	<b>Fuller et Vosko (2007) (données pour le Canada)</b>	<b>CNT (2012) (données pour le Québec)</b>
Régime de travail	La majorité des travailleurs d'agence travaillent à temps plein (83,9 %) plutôt qu'à temps partiel (16,1 %).	Les travailleurs d'agence sont disproportionnellement nombreux à travailler à temps partiel (15,3 % des travailleurs d'agence vs 13,8 % des permanents).	Les répondants ont travaillé en moyenne 34,2 heures par semaine lors de leur dernier placement. Le quart (24 %) a travaillé moins de 30 heures (dont 10 % moins de 20 heures).
Service continu	Moins de 10 % travaillent depuis plus de deux ans pour le même employeur et 15,1 % le font depuis 13 à 24 mois.	Les travailleurs d'agence ont généralement cumulé un service continu variant de 4 mois à 2 ans (4 à 8 mois = 43,2 %, 9 à 12 mois = 24,7 % et 13 mois à 23 mois = 23,4 %). En comparaison, 65,3 % des travailleurs permanents ont cumulé plus de 2 ans de service continu, tout comme plus du quart des travailleurs contractuels sous contrat à durée déterminée.	Alors que le dernier placement a duré en moyenne 1,7 ans, pour la majorité des répondants, il a duré moins d'un an (pour 35 %, il a duré moins de 6 mois et pour 22 %, entre 6 mois et 1 an). En moyenne, les salariés interrogés sont inscrits auprès de l'agence depuis 4,6 ans. Un peu plus du tiers (36 %) le sont depuis un an ou moins, surtout lorsque l'agence ne possède qu'un seul établissement (41 %).
Syndicalisation	Les travailleurs d'agence sont non syndiqués à 95,7 %.	De tous les travailleurs temporaires, les travailleurs d'agence sont les moins susceptibles d'être membres d'un syndicat ou couverts par une convention collective. Seulement 3,4 % sont dans cette situation en comparaison avec 30,7 % des travailleurs temporaires sur un contrat à durée déterminée et 32,2 % des travailleurs permanents.	—
Secteur d'activité, catégorie d'emploi et niveau de compétences requis	Près de six sur dix travaillaient dans l'industrie des services aux entreprises, des services relatifs aux bâtiments et des autres services de soutien.  Le niveau de compétences des professions requis pour les travailleurs d'agence est inférieur à celui des travailleurs permanents : 73,8 % contre 44,2 % exigent un niveau secondaire ou moins, 15,7 % contre 27,9 % exigent un niveau collégial ou apprentis et 10,5 % contre 21,1 % exigent un niveau professionnel.	Près d'un travailleur sur cinq (17,7 %) des travailleurs d'agence travaille dans l'industrie manufacturière, près de la moitié (48,3 %) dans la gestion et l'administration et moins d'un travailleur sur dix (7,7 %) dans l'industrie de la santé et des services sociaux.	Lors du dernier placement, les secteurs d'activité les plus fréquents étaient les suivants : manufacturier (20 % des postes occupés lors du dernier placement), transport (10 %), l'entreposage (10 %) et finances, assurances ou services bancaires (10 %).  Les catégories d'emploi les plus fréquentes étaient le travail manuel (35 %), le travail de bureau (20 %), le personnel spécialisé dans les services (15 %) et les ouvriers spécialisés ou semi-spécialisés (13 %).

Caractéristiques des travailleurs d'agence location de personnel	Galarneau (2005) (données pour le Canada)	Fuller et Vosko (2007) (données pour le Canada)	CNT (2012) (données pour le Québec)
Région géographique	Plus de la moitié des travailleurs d'agence canadiens vivent à Toronto et les trois quarts vivent en Ontario.  La majorité des établissements pour lesquels ils travaillent sont situés en milieu urbain (87,1 %).	—	La majorité des répondants réside dans la région de Montréal (53 %) ou en périphérie (28 %). Les autres habitent Québec/ Chaudière-Appalaches (10 %) ou les autres régions du Québec (9 %).

Ce portrait indique que bon nombre de travailleurs d'agence sont jeunes, travaillent à temps partiel, détiennent relativement peu d'expérience de travail et ont cumulé relativement peu de service continu avec le même employeur. Ces données, prises isolément, semblent appuyer la thèse de l'autosélection selon laquelle les travailleurs ayant une moins grande « valeur marchande » en raison de leurs caractéristiques personnelles recherchent alors des emplois qui correspondent à cet état. Leur faible rémunération et les conditions de travail parfois désavantageuses associées au travail en agence pourraient alors découler d'un choix effectué par les travailleurs, afin de refléter leurs propres caractéristiques. D'autres études indiquent toutefois que la situation est beaucoup plus complexe que ne le laissent entrevoir ces simples statistiques.

## 2. LA CONDITION SOCIALE ET LES DISPARITÉS DE TRAITEMENT ENVERS LES TRAVAILLEURS D'AGENCE

Plusieurs écrits portent en effet à croire que les disparités de traitement entre les travailleurs d'agence et les salariés permanents s'expliquent par bien plus que leurs caractéristiques personnelles ou les caractéristiques de l'emploi qu'ils occupent : les stéréotypes et préjugés envers les personnes occupant des emplois atypiques, souvent retrouvés en périphérie du marché du travail, semblent notamment y jouer un rôle important<sup>48</sup>.

Citant Supiot, Paquet souligne que plus on s'éloigne du modèle standard de travail, comme c'est le cas de plusieurs formes de travail atypiques et particulièrement du travail par une agence de location de personnel, plus le degré d'exclusion augmente :

« La clé de voûte de la socialisation par le travail, c'est le contrat de travail à durée indéterminée. Il faut entendre par là que le travail ne suffit pas à assurer l'intégration sociale : les "exclus" eux aussi travaillent, et même aux tâches les plus dures et les plus rebutantes. Le travail n'est un instrument d'identification professionnelle, et donc d'intégration sociale, que dans la mesure où il s'inscrit dans une forme juridique stable, tel le statut de fonctionnaire ou le contrat à durée indéterminée du salarié. Les risques d'exclusion augmentent donc d'autant plus qu'on s'éloigne durablement de ce cadre de référence (Supiot, 1994 : 89). »<sup>49</sup>

48. E. Paquet, « Le statut d'emploi : un élément constitutif de la conditions sociale ? » 2005 60:1 *Relations industrielles / Industrial Relations* 64-87; A. Sarrasin, *Les « faux occasionnels » de la fonction publique québécoise : un groupe victime de discrimination systémique fondée sur leur condition sociale de travailleurs précaires*, Mémoire présenté comme exigence partielle de la maîtrise en droit social et du travail, Montréal, UQÀM, 2004, 168 pages.

49. E. Paquet, *loc. cit.*, à la page 74.

Soulignons que nombreux sont ceux qui associent précarité et le statut de travailleur d'agence<sup>50</sup>. Analysant la qualité de l'emploi des salariés d'agence de location de personnel selon sept dimensions, à savoir la rémunération, les congés rémunérés, les heures de travail, les horaires de travail, la stabilité, la présence syndicale et les conditions physiques et psychologiques, Bernier en a d'ailleurs récemment conclu que, « quelle que soit la dimension étudiée, l'emploi en agence présente des caractéristiques qui tendent à le classer dans la catégorie des emplois les plus précaires »<sup>51</sup>.

## 2.1. Les caractéristiques sociales des travailleurs d'agence

Quant à elle, Paquet conclut que les personnes occupant un emploi atypique ne partagent aucune caractéristique individuelle objective commune, si ce n'est un statut d'emploi qui donne lieu à un traitement différent : elles sont traitées différemment en raison de leur condition sociale de travailleurs atypiques.

« Ces personnes se distinguent donc par une multitude de caractéristiques, ou de conditions d'emploi, qui prennent la forme d'autant d'écarts par rapport à la norme dominante du travail régulier à temps plein. C'est sur la différence de statut qu'est fondée la discrimination exercée à leur endroit. C'est le statut lui-même qui écarte, qui donne lieu à l'exclusion, en raison des données objectives qui le caractérisent et des effets et conséquences subjectives qui s'y rattachent »<sup>52</sup>.

En effet, Paquet rejoint les propos de la Commission des droits de la personne<sup>53</sup> en soutenant que plusieurs travailleurs à statut précaire risquent d'être victimes de préjugés basés sur leur statut d'emploi :

« Près de neuf années de travail terrain nous ont permis de constater qu'elles sont fréquemment soupçonnées d'avoir ce que nous appellerons un "vice caché", qui expliquerait leur incapacité à se trouver un "vrai" travail. Incompétence, manque de formation, mauvaise volonté, paresse, problèmes relationnels, sont autant de caractéristiques qui leur sont attribuées au terme de ce "vice caché" ». <sup>54</sup>

Plusieurs situations relatées par des salariés d'agence révèlent d'ailleurs le statut de travailleur de seconde classe qui leur est réservé.

« In some cases, managers and supervisors on the shop floor were engaged in statistical discrimination, assuming temporary workers on the whole were untrustworthy and ignoring the laudable qualities or attributes of any individual temp. Occasionally managers baldly revealed their contempt for temps and attacked their vulnerable status. <sup>55</sup> »

---

50. Voir notamment : Au bas de l'échelle, *Présentation au comité de travail du CCTM sur la question des agences de placement*, 2011, 11 pages; notamment J. Bernier, C. Jobin et G. Vallée, *Les besoins de protection sociale des personnes en situation de travail non traditionnelles*, Gouvernement du Québec, 2003, 807 pages; J. Bernier, « Salarié d'agence de location de personnel : gage d'un emploi de qualité? Essai de caractérisation d'un type d'emploi » dans Paul-André Lapointe (dir.), *La qualité du travail et de l'emploi au Québec*, Les Presses de l'Université Laval, 2013, p. 191-212 ; S. Bernstein, U. Coiquaud, M.-J. Dupuis, L. L. Fontaine, L. Morissette, E. Paquet et G. Vallée, « Les transformations des relations d'emploi : une sécurité compromise? » 2009 6:1 *Regards sur le travail* 19–29; É. Bourguignon, *op. cit.*; J. R. Tapin, *op. cit.*; D. Van Arsdale et M. Mandarino, « The proliferation and consequences of temporary help work: a cross-border comparison » 2009 14 automne *Just Labour: A Canadian Journal of Work and Society* 1-12.

51. J. Bernier, *op. cit.*, à la page 191.

52. E. Paquet, *loc. cit.*, à la page 74.

53. A. Ledoyen, *Lignes directrices sur la condition sociale*, Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse, 1994, 14 pages.

54. E. Paquet, *loc. cit.*, à la page 75.

55. V. Smith et E. B. Neuwirth, « Temporary Help Agencies and the Making of a New Employment Practice » 2008 23:1 *Management* 56-73, aux pages 66-67.

Un travailleur d'agence de Toronto interrogé par Van Arsdale et Mandarino signifie quant à lui sa frustration face à la marchandisation découlant de son statut d'intérimaire :

« I show up for work every day at the agency. I have been for over a year. When I get sent out on a job I work hard. Still, the agency does not know me as a person. They do not know my needs or what I like. I am just a laborer to them, a body to make them money. They will use my labour until I am too tired to work anymore and then they will replace me with another temp who will no doubt need and want the job »<sup>56</sup>.

## 2.2. La surreprésentation en fonction du sexe et du statut social

Des études statistiques démontrent que les disparités de traitement entre les travailleurs d'agence et les salariés permanents s'expliquent par bien plus que leurs caractéristiques personnelles ou par celles de l'emploi qu'ils occupent.

D'abord, Fuller et Vosko<sup>57</sup> démontrent que, même en contrôlant pour plusieurs facteurs qui risquent d'influencer la « valeur » d'un travailleur sur le marché du travail (l'âge, le fait d'avoir des enfants, le statut marital, l'expérience, l'éducation, le fait d'habiter en zone rurale, la région de résidence et le nombre de semaines sur le marché du travail), certaines catégories de personnes demeurent plus susceptibles de travailler pour une agence de placement. Ainsi, tel que le démontre le tableau 2, les femmes immigrantes récentes et les minorités visibles ont plus de chances d'occuper un emploi par le biais d'une agence de location de personnel (3 %) que les hommes blancs qui ne sont pas des immigrants récents (0,5 %). Le seul fait d'être une personne de couleur joue de façon importante dans l'équation : par exemple, les hommes non issus de l'immigration récente, mais qui sont des minorités visibles, sont quatre fois plus susceptibles de travailler pour une agence que les hommes blancs. Cette étude semble indiquer que la probabilité de se retrouver dans une agence de placement est liée à des stéréotypes qui diminuent l'employabilité de certaines personnes sur le marché du travail.

**TABLEAU 2 : Probabilité de travailler pour une agence de location de personnel en fonction de la localisation sociale (genre, statut d'immigration et caractère visible de la minorité)**

Genre	Statut d'immigration	Minorité visible	Probabilité de travailler pour une agence
Hommes	pas immigrant récent	pas minorité visible	0,5 %
		minorité visible	2,1 %
	immigrant récent	pas minorité visible	0,0 %
		minorité visible	2,6 %
Femmes	pas immigrant récent	pas minorité visible	0,7 %
		minorité visible	0,7 %
	immigrant récent	pas minorité visible	0,7 %
		minorité visible	3,0 %

Source : Tableau élaboré à partir des données présentées dans Fuller et Vosko<sup>58</sup>

56. D. Van Arsdale et M. Mandarino, *loc. cit.*, à la page 12.

57. S. Fuller et L. F. Vosko, *loc. cit.*

58. S. Fuller et L. F. Vosko, *loc. cit.*

Ces conclusions sont également soutenues par les travaux d'Autor et Houseman qui démontrent que les personnes afro-américaines sont disproportionnellement présentes parmi les travailleurs d'agence temporaire américains, et ce, même en contrôlant pour certaines de leurs caractéristiques personnelles influençant leur « valeur marchande » sur le marché du travail :

« Blacks comprise one-fifth of all temporary-help workers and only 11 percent of “traditional” workers. Even after statistically adjusting for differences in education, occupation, and potential experience among blacks and whites, we find that blacks remain approximately 65 percent more likely than comparable whites to hold temporary-help jobs »<sup>59</sup>.

Un récent rapport de la Commission des normes du travail révèle que les personnes immigrantes sont sur-représentées parmi les travailleurs d'agence québécois : alors qu'environ le tiers des travailleurs d'agence sont nés à l'extérieur du Canada et habitent massivement la région de Montréal, ils ne représentent que 22,6 % de la population montréalaise<sup>60</sup>. Cette même étude souligne aussi que certaines catégories de travailleurs d'agence sont plus susceptibles de bénéficier de moins bonnes conditions de travail : par exemple, les salariés d'agence immigrants sont plus nombreux que les travailleurs d'agence nés au Canada à devoir assurer une période de disponibilité au cas où l'agence leur offrirait du travail (61 % contre 48 %), à être victimes de trois infractions et plus à la *Loi sur les normes du travail* (38 % contre 27 %) et à occuper un poste de travailleur manuel (43 % contre 31 %) et ce, malgré un niveau de scolarité supérieur à celui des travailleurs natifs du Canada<sup>61</sup>.

Il semble également que les agences contribuent au maintien de la ségrégation entre les hommes et les femmes sur le marché du travail. Les travaux de Fernandez-Mateo et King<sup>62</sup>, conduits au Royaume-Uni sur une période de neuf ans auprès de plus de 23 000 travailleurs d'agence, révèlent l'existence d'un mécanisme de ségrégation sexuelle au sein du processus de sélection des travailleurs pressentis pour combler des postes temporaires : selon cette étude, les agences décideraient de leur propre chef de présélectionner et interroger les femmes plus souvent pour les projets temporaires les moins rémunérateurs et moins souvent pour les postes temporaires à rémunération élevée<sup>63</sup>. Les agences s'adonnent ainsi à une forme de ségrégation sexuelle d'anticipation (« anticipatory gender-sorting »), contrôlant le bassin de candidats potentiels présentés aux entreprises et maintenant du coup les femmes dans les positions les plus financièrement précaires<sup>64</sup>.

### 2.3. La disparité de traitement sur le plan salarial

Galarneau et Fuller et Vosko se sont aussi intéressés de façon plus particulière à l'explication de l'écart salarial entre l'ensemble des travailleurs d'agence de placement temporaire et l'ensemble des travailleurs « traditionnels » permanents<sup>65</sup>. L'existence de cet écart salarial est contestée par certaines agences, mais confirmée par

59. D. H. Autor et S. N. Houseman, *loc. cit.*, à la page 64.

60. Commission des normes du travail, *Agences de placement de personnel : profil de leurs salariés les plus à risque d'infractions aux normes du travail – Rapport complémentaire*, Gouvernement du Québec, 12 octobre 2013, 49 pages.

61. *Ibid.*

62. I. Fernandez-Mateo et Z. King, « Anticipatory Sorting and Gender Segregation in Temporary Employment » 2011 57:6 *Management Science* 989-1008.

63. Cette sélection ne semble pas être faite à la demande des entreprises clientes. En effet, lorsque ce sont les entreprises clientes qui font les entrevues, elles rencontrent les femmes pour tous les types de postes, quoiqu'un peu moins pour les plus élevés d'entre eux.

64. *Idem*

65. D. Galarneau, *loc. cit.*; S. Fuller et L. F. Vosko, *loc. cit.*

maints travailleurs d'agence : par exemple, tous les salariés interrogés par Bourguignon indiquent avoir été moins payés que les travailleurs de l'entreprise cliente pour effectuer les mêmes tâches<sup>66</sup> et 80 % des intérimaires interrogés par la Commission des normes du travail affirment bénéficier de conditions salariales inférieures à celles des employés de l'entreprise cliente<sup>67</sup>. Galarneau et Fuller et Vosko en arrivent à la conclusion que cet écart salarial, estimé à près de 40 %, s'explique par bien plus que leurs caractéristiques personnelles ou les caractéristiques de l'emploi<sup>68</sup>.

Galarneau contrôle pour plusieurs variables afin de déterminer les causes de cet écart salarial, comme l'indique le tableau 3<sup>69</sup>. Malgré les ajustements statistiques, demeurent toutefois des écarts salariaux de 38 % chez les hommes et de 16 % chez les femmes, qui ne peuvent être expliqués ni par les caractéristiques personnelles des travailleurs, ni par celles de leur emploi.

**TABLEAU 3 : Écart salarial des travailleurs d'agence par rapport aux travailleurs permanents<sup>70</sup>**

Écart salarial	Hommes	Femmes
Écart sans ajustement	-44 %	-34 %
Écart après ajustement no 1	-58 %	-26 %
Écart après ajustement no 2	-38 %	-16 %

Fuller et Vosko obtiennent des données légèrement différentes (voir Tableau 4), mais tirent des conclusions semblables : l'écart salarial entre les travailleurs et travailleuses d'agence de travail temporaire est important (35,7 % pour les hommes et 31,7 % pour les femmes), et ce, même en éliminant l'effet de caractéristiques personnelles (telles l'âge, le statut marital, le fait d'avoir des enfants, l'éducation, l'expérience, etc.) et de caractéristiques liées à l'emploi (l'occupation, l'industrie, le fait d'être syndiqué ou non, la taille de l'établissement et le secteur public ou privé). Il semble que l'écart salarial restant (18,1 % pour les hommes et 22,9 % pour les femmes) – ou du moins, une bonne partie de cet écart – puisse être expliqué par le genre du travailleur : ainsi, les travailleuses d'agence ne profiteraient pas autant que leurs équivalentes occupant un emploi permanent des caractéristiques de leur emploi qui sont généralement associées à de meilleurs salaires<sup>71</sup>.

66. É. Bourguignon, *op. cit.*

67. Commission des normes du travail, 2012, *op. cit.*

68. D. Galarneau, *loc. cit.*; S. Fuller et L. F. Vosko, *loc. cit.*

69. Afin de le vérifier, Galarneau contrôle d'abord (ajustement no 1) pour des variables susceptibles de jouer sur la valeur accordée à un emploi (l'âge, la scolarité, la province de résidence, la taille de l'établissement où l'employé travaillait, l'emploi à temps partiel, le fait de ne pas être syndiqué et de vivre en milieu rural). Comme le démontrent les données présentées au tableau 3, elle constate alors que l'écart salarial s'agrandit chez les hommes et diminue chez les femmes, reflétant ainsi la surqualification des hommes pour les emplois effectués par l'entremise de l'agence. Quant à lui, l'écart des femmes ayant été placées dans leur poste par une agence de placement était particulièrement sensible à leur jeune âge et à leur faible syndicalisation. Quand Galarneau contrôle ensuite pour l'industrie et la profession (ajustement no 2), l'écart diminue plus considérablement, ce qui tend « à démontrer qu'une part importante de l'écart était attribuable à la forte concentration de certains travailleurs temporaires dans des professions exigeant peu de compétences et dans des industries offrant des emplois moins bien rémunérés » (Galarneau, *loc. cit.*, à la page 15).

70. *Idem.* à la page 15.

71. S. Fuller et L. F. Vosko, *loc. cit.*

**TABLEAU 4 : Pourcentage d'écart salarial pour l'emploi principal du travailleur en fonction de son statut d'emploi et du genre<sup>72</sup>**

Écart salarial	Modèle 1*		Modèle 2*		Modèle 3*	
	Hommes	Femmes	Hommes	Femmes	Hommes	Femmes
Écart salarial en fonction du statut d'emploi (travailleur d'agence de placement temporaire)	-35,7	-31,7	-21,3	-16,7	-18,1	-22,9
Écart salarial en fonction du genre	84,6		92,8		94,1	

\* Le modèle 1 contrôle pour l'intersection du statut d'immigrant et de minorité visible. Le modèle 2 ajoute les variables de l'âge, de l'éducation, du statut marital, des enfants, du niveau d'éducation, du statut d'étudiant à temps plein et de l'expérience et son carré. Le modèle 3 contrôle également pour l'occupation, de l'industrie, de la représentation syndicale (union status), du secteur (public ou privé) et de la taille de l'entreprise.

### 3. LES TRAVAILLEURS D'AGENCES ET LA SURQUALIFICATION PROFESSIONNELLE

Certains intérimaires réalisent également qu'au lieu de leur procurer des expériences enrichissantes permettant d'améliorer leur employabilité, le travail en agence a plutôt entaché leur image de travailleurs :

« Les salariés pensent au contraire que travailler en intérim peut ternir leur image envers les entreprises et dégager une image d'instabilité. En effet, plusieurs missions d'intérim sur un CV reflètent une image d'instabilité et de non-fiabilité pour les entreprises plutôt qu'une image de polyvalence »<sup>73</sup>.

De plus, la plupart du temps, les missions ne correspondent pas à leurs qualifications<sup>74</sup>. L'intérim est alors perçu par certains comme une situation temporaire et permettant à un individu de gagner sa vie, mais sans plus : à long terme, les travailleurs risquent de devenir captifs de l'industrie puisqu'ils sont plongés dans un cercle vicieux de précarité<sup>75</sup>. Chaque année, plusieurs travailleurs réussissent toutefois à briser le cycle, plus de la moitié des travailleurs d'agence canadiens réussissant à faire la transition vers un emploi permanent<sup>76</sup>.

Les statistiques présentées par Galarneau confirment d'ailleurs la situation de sous-emploi dans laquelle se trouvent de nombreux travailleurs d'agence, en particulier des hommes :

« Malgré leur scolarité parfois élevée, 86 % des hommes occupaient des professions nécessitant peu de compétences, surtout au sein du grand groupe des professions ayant trait à la transformation, à la fabrication et aux services d'utilité publique (36 %) et de celles liées aux métiers, au transport et à la machinerie (33 %), et ce, souvent à titre d'opérateurs de machines et d'aides de soutien des métiers. Près des trois quarts des femmes exerçaient des professions requérant des études secondaires ou moins, souvent comme commis de bureau (34 %) ou dans l'industrie de la transformation et de la fabrication (31 %) »<sup>77</sup>.

72. *Idem*, à la page 45.

73. É. Bourguignon, *op. cit.*, à la page 16.

74. É. Bourguignon, *op. cit.*; D. Galarneau, *loc. cit.*

75. É. Bourguignon, *op. cit.*; D. Van Arsdale et M. Mandarino, *loc. cit.*

76. T. Fang & F. MacPhail, « Transitions from Temporary to Permanent Work in Canada: Who Makes the Transition and Why? » 2007 88:1 *Social Indicators Research* 51-74.

77. D. Galarneau, *loc. cit.*, à la page 15.

## 4. LE TRAVAIL EN AGENCE ET LA SANTÉ ET SÉCURITÉ DU TRAVAIL

Des travailleurs d'agence semblent souvent être utilisés pour effectuer des tâches difficiles ou des travaux dangereux pour lesquels ils ne sont pas suffisamment formés ou protégés<sup>78</sup>. Les jeunes, qui utilisent parfois les agences comme porte d'entrée sur le marché du travail, seraient particulièrement à risque, étant victimes d'accidents du travail dans une proportion qui est le double de leur participation au marché du travail<sup>79</sup>. La CSST qualifie d'ailleurs d'« élevé » le degré de risque de lésions pour l'ensemble du secteur de la location de personnel suppléant et de personnel permanent entre 2001 et 2010, le risque se déplaçant vers « extrême » si on ne tient compte que des PME<sup>80</sup>. De plus, notons qu'à la fin des années 1990, le placement de personnel était le secteur économique ayant le plus haut taux de prévalence de lésions professionnelles (calculé en équivalent de temps complet), loin devant des secteurs traditionnellement considérés comme fortement dangereux comme les travaux de charpenterie ou les services forestiers<sup>81</sup>.

De plus, il semble qu'il y ait sous-déclaration des accidents de travail et des lésions professionnelles<sup>82</sup>, ce qui constitue un « double niveau d'externalisation des coûts de SST » qui sont alors supportés par les travailleurs au lieu d'être sous la responsabilité de l'agence ou de son client<sup>83</sup>. En effet, en raison de leur situation d'emploi précaire, les salariés d'agence préfèrent parfois s'absenter du travail et ne pas informer l'agence des problèmes rencontrés, assumant seuls les conséquences sur leur santé et le fardeau financier qui y est associé<sup>84</sup>. Les nombreuses difficultés dans l'exercice des droits des travailleurs d'agence victimes d'une lésion professionnelle, relevées par Lippel et Laflamme, n'y sont peut-être pas étrangères : le droit à la réadaptation et au retour au travail, le versement des indemnités et même la reconnaissance initiale de la lésion professionnelle se trouvent complexifiées par la relation tripartite, l'agence et l'entreprise cliente cherchant parfois toutes les deux à faire reposer la responsabilité de la lésion sur l'autre partie<sup>85</sup>.

Selon l'étude de Bourguignon, les agences et les travailleurs ne s'entendent pas sur l'existence et la qualité de la formation et les équipements de protection fournis en matière de santé et sécurité. La majorité des représentants d'agence interrogés affirment offrir à leurs travailleurs une formation sur la santé et la sécurité du travail, visiter les entreprises clientes afin de s'assurer que les lieux de travail sont sécuritaires et conformes et fournir les équipements individuels de sécurité (comme des chaussures de sécurité, des lunettes ou des gants). Un représentant d'une autre agence affirme toutefois que le contrôle des conditions de santé et de sécurité sur les lieux de travail lui semble illusoire non seulement parce que les agences n'ont pas le temps de faire ce genre de

---

78. É. Bourguignon, *op. cit.*

79. J. Bernier, « La location de personnel au Québec: un état de situation » 2012 67:2 *Relations Industrielles / Industrial Relations* 283-303.

80. Ces données incluent les travailleurs manuels et les cols blancs. Compte tenu de la nature des lésions, on pourrait croire que les niveaux de risque seraient accrus si l'on ne tenait compte que des cols bleus et non de l'ensemble des travailleurs de l'industrie du placement (J. Bernier, 2012, *loc. cit.*).

81. F. Hébert, P. Duguay et P. Massicotte, « Les indicateurs de lésions indemnisées en santé et en sécurité du travail au Québec: analyse par secteur d'activité économique en 1995-1997 » *Études et recherches IRSST*, Rapport R-333, 2003, 229 pages.

82. É. Bourguignon, *op. cit.*; E. Cloutier et coll., *op. cit.*

83. E. Cloutier et coll., *op. cit.*, à la page iii.

84. É. Bourguignon, *op. cit.*; E. Cloutier et coll., *op. cit.*

85. K. Lippel et A.-M. Laflamme, « Les droits et responsabilités des employeurs et des travailleurs dans un contexte de sous-traitance: enjeux pour la prévention, l'indemnisation et le retour au travail » dans Barreau du Québec, Service de la formation continue, *Développements récents en droit de la santé et de la sécurité du travail*, 2011, vol. 334, Cowansville, Éditions Yvon Blais Inc., 2011, p. 267-360.

vérification, mais aussi parce que l'entreprise cliente se sentirait « insultée » de cette intrusion dans son environnement de travail. Quant aux salariés qui ont été victimes d'accidents de travail, ils associent les problèmes vécus à un manque de formation, une mauvaise organisation du travail et un manque de précision sur les tâches à accomplir. Des salariés d'agence signalent également qu'ils devaient fournir eux-mêmes les équipements individuels de sécurité dont ils avaient besoin ou que l'entreprise cliente en fournissait seulement une partie, alors que ses salariés permanents recevaient l'ensemble de leur équipement sans frais<sup>86</sup>.

La difficulté de coordonner les modes de fonctionnement des différentes parties entraîne également des effets directs ou indirects sur la santé et la sécurité, tel que l'indiquent les études de cas conduites par l'IRSST auprès des infirmières d'agence : elles sont notamment confrontées à un

« stress relié à une absence d'orientation dans un service, [une] charge mentale accrue lors d'un manque de formation sur une tâche ou une procédure (sic), une charge de travail qui résulte parfois en des contraintes temporelles, posturales et en une charge mentale plus élevée par la réalisation d'activités concomitantes et finalement, un stress lié à l'exposition à la violence des usagers ou à la préoccupation de développer de bonnes relations avec le personnel régulier malgré la survenue d'incidents. La présente analyse a même démontré que les dysfonctionnements organisationnels avaient aussi un effet direct ou indirect sur la santé et la sécurité du personnel régulier des services »<sup>87</sup>.

## 5. UNE VULNÉRABILITÉ ACCRUE DÉCOULANT DE LA RELATION TRIPARTITE

La relation tripartite engendre une vulnérabilité accrue pour les travailleurs d'agence, en raison du contrôle exercé sur eux par les autres acteurs prenant part à la relation d'emploi (5.1), de l'inadéquation du droit du travail à leur situation particulière (5.2), des limites à l'accès à un emploi permanent (5.3) et de l'accès difficile, voire impossible, à la syndicalisation (5.4). Ce faisant, les travailleurs d'agence sont non seulement plus vulnérables dans leur milieu de travail, mais ils risquent aussi d'en subir les conséquences sur leur vie hors travail (5.5).

### 5.1 La précarisation accrue due au double contrôle sur les travailleurs d'agence

Dans la relation d'emploi traditionnelle, deux acteurs, le travailleur et l'employeur, sont impliqués. Cette relation est généralement considérée comme étant inégale en raison de la dissymétrie du pouvoir en faveur de l'employeur, qui détient et contrôle les moyens de production et les conditions de travail, et dont l'objectif est de générer des profits.

Dans le cas des intérimaires, deux acteurs, l'agence de location de personnel et l'entreprise cliente, jouent en tout ou en partie le rôle d'« employeur » : on peut donc s'attendre à ce que la subordination du travailleur s'en trouve renforcée, diminuant d'autant son contrôle sur ses conditions de travail.

En effet, les travailleurs d'agence font face à deux systèmes d'identification, celui de l'agence et celui de l'entreprise cliente, qui fonctionnent simultanément. Certains, comme Gottfried, avancent que les systèmes de ces deux organisations se combinent pour former un filet de contrôle dualiste, beaucoup plus serré sur le travailleur d'agence que sur les travailleurs traditionnels<sup>88</sup>.

---

86. É. Bourguignon, *op. cit.*

87. E. Cloutier et coll., *op. cit.* à la page 17.

88. H. Gottfried, « Mechanisms of control in the temporary help service industry » 1991 6:4 *Sociological Forum* 699-713.

D'autres avancent qu'en raison de leur relation à court terme et transitoire avec les travailleurs d'agence, les entreprises clientes exercent plutôt le contrôle sur les travailleurs d'agence en combinant des stratégies d'isolation, d'observation et de supervision directe. Les travailleurs d'agence sont ainsi séparés des travailleurs réguliers de l'entreprise cliente et surveillés de près par les superviseurs de l'entreprise cliente afin de s'assurer de leur performance. Leur statut organisationnel différent, couplé à leur isolement physique et à leur déficit de réseautage avec leurs pairs, rend difficile pour les travailleurs d'agence d'évaluer pleinement ou d'influencer leurs conditions de travail<sup>89</sup>. De façon générale, les écrits sur le sujet tendent à positionner les travailleurs d'agence comme une « tightly controlled workforce with limited opportunity to challenge the managerial practices of their clients or their agencies »<sup>90</sup>.

Ce faisant, les agences, les entreprises clientes et les travailleurs sont susceptibles de se retrouver dans une relation où ces deux premières occupent une position de force alors que les travailleurs sont plus à risque de se retrouver dans une situation désavantageuse. Ce contexte semble donc favoriser davantage la quête de réduction des coûts de main-d'œuvre et de flexibilité des entreprises que les besoins des travailleurs<sup>91</sup>.

## 5.2 La précarisation découlant de l'inadéquation du droit du travail à la relation tripartite

Au Québec comme dans plusieurs autres juridictions, le statut de travailleur d'agence de location de personnel prive le travailleur d'avantages dont profitent généralement les travailleurs « réguliers » des entreprises. Le droit du travail québécois, que ce soit en matière de normes du travail, de relations de travail ou de santé et sécurité du travail, vise les travailleurs d'agence de placement temporaire au même titre que les travailleurs dits « réguliers » : en effet, contrairement à ce qui a cours dans d'autres juridictions, les travailleurs d'agences québécois ne bénéficient pas de protections qui leurs sont propres<sup>92</sup>. Ainsi, considérant que le droit du travail a pour but de déterminer les droits, obligations et protections des parties à l'intérieur d'une relation bipartite (entre un travailleur et *un* employeur), la relation à trois dans laquelle sont engagés les intérimaires, l'agence et l'entreprise cliente engendre de nombreuses confusions et difficultés d'application de la loi. Ce déficit de protection et la précarisation accrue engendrée par ces inadéquations entre le droit du travail et les conditions effectives de réalisation du travail par les intérimaires ont déjà été bien documentés<sup>93</sup>.

---

89. H. Gottfried, loc. cit.; R. E. Parker, *Flesh Peddlers and Warm Bodies: The Temporary Help Industry and Its Workers*, New Brunswick, Rutgers University Press, 1994, 188 pages.

90. L. M. Gossett, « Falling between the cracks: Control and Communication Challenges of a Temporary Workforce » 2006 19:3 *Management Communication Quarterly* 376-415, à la page 386.

91. É. Bourguignon, op. cit.

92. J. Bernier, « L'industrie des agences de travail temporaire : Avis sur une proposition d'encadrement », *Cahiers de l'Alliance de recherche universités-communautés (ARUC)*, Cahier de transfert CT-2011-001, 2011, 62 pages

93. Voir notamment Au bas de l'échelle, *Encadrer les pratiques des agences de location de main-d'œuvre afin d'améliorer les conditions de travail et protéger les droits des travailleuses et travailleurs temporaires*, 2013, 29 pages; J. Bernier, C. Jobin et G. Vallée, op. cit.; Bernstein et coll., 2009; V. de Tonnancour et G. Vallée, « Les relations de travail tripartites et l'application des normes minimales du travail au Québec » 2009 64:3 *Relations industrielles / Industrial Relations* 399-441; K. Lippel, S. Bernstein et K. Messing, « Travail atypique : Protection légale des conditions minimales d'emploi et de la santé », *Rapport final soumis au FQRSC dans le cadre du programme d'Actions concertées Le travail atypique, la mutualisation du risque, la protection sociale et les lois du travail*, 2004, 56 pages; K. Lippel, « La protection défaillante de la santé des travailleurs autonomes et des sous-traitants en droit québécois de la santé au travail » 2004 2 *Santé, société, solidarité* 101-110; A. Pineau, « Agence de personnel : que le véritable employeur se lève », *Le bulletin d'informations juridiques – CSN*, avril, 2009, p. 1-20.

La difficulté de déterminer qui est le véritable employeur des intérimaires est au cœur du problème. Depuis 1997, l'arrêt *Ville de Pointe-Claire*<sup>94</sup> rendu par la Cour suprême impose une approche globale, qui doit tenir compte de plusieurs facteurs afin de déterminer qui, de l'agence ou de son client, a le plus de contrôle sur tous les aspects du travail. Pour ce faire, il faut notamment tenir compte, du processus de sélection, de l'embauche, de la formation, de la discipline, de la supervision, de l'assignation des tâches, de la rémunération et de l'intégration dans l'entreprise. Ces facteurs sont non mutuellement exclusifs et leur évaluation doit se faire au cas par cas par les tribunaux. De plus, l'identité de l'employeur peut varier en fonction des fins poursuivies par les différentes lois. Considérant que les travailleurs non syndiqués connaissent généralement mal leurs droits et qu'ils hésitent souvent à porter plainte, il est aisé de s'imaginer à quel point les obstacles liés à l'identification de leur réel employeur vient fragiliser davantage l'exercice de leurs droits au travail<sup>95</sup>. Malgré ce jugement de la Cour suprême et les décisions subséquentes rendues en matière de rapports collectifs, de normes du travail ou de santé et sécurité du travail, l'identification de l'employeur dans le cas de relations tripartites impliquant une agence de location de personnel demeure une aventure complexe et empreinte d'ambiguïtés<sup>96</sup>.

La relation tripartite peut ainsi entraîner une certaine confusion dans l'exercice des droits au quotidien, par exemple lorsqu'un travailleur doit avertir qu'il doit s'absenter du travail<sup>97</sup>. À cet égard, comme à plusieurs autres, il semble d'ailleurs qu'aucune pratique standardisée n'ait cours dans l'industrie, le tiers des travailleurs devant en informer l'agence, un tiers l'entreprise cliente et le dernier tiers devant en informer les deux parties<sup>98</sup>.

Il existe relativement peu de jurisprudence sur l'application des normes du travail aux travailleurs d'agence<sup>99</sup>. Toutefois, de récentes enquêtes menées par la Commission des normes du travail indiquent que les salariés d'agence sont beaucoup plus susceptibles que la moyenne de voir leurs droits bafoués : en effet, 90 % des salariés d'agence ont subi au moins une infraction à la Loi sur les normes du travail<sup>100</sup>, comparativement à 58 % de l'ensemble des salariés québécois<sup>101</sup>. Les infractions administratives ou pécuniaires les plus fréquentes chez les travailleurs d'agence étaient la non-rémunération de la période de repas alors que celle-ci aurait dû l'être après cinq heures de travail (87 %), la non-rémunération du temps de déplacement entre deux affectations effectuées la même journée (68 %), l'imposition de la compensation en temps des heures supplémentaires (51 %), aucune compensation ou l'imposition d'une indemnité compensatoire en remplacement des vacances (41 %), l'absence de vacances payées (28 %), le paiement inadéquat des heures supplémentaires (22 %) et la non-rémunération des réunions tenues en dehors des heures de travail (20 %)<sup>102</sup>.

---

94. *Pointe-Claire (Ville) c. Québec (Tribunal du travail)*, [1997] 1 R.C.S. 1015.

95. Au bas de l'échelle, Conseil d'intervention pour l'accès des femmes au travail et Fédération des femmes du Québec, *op. cit.*

96. J. Bernier et coll., *op. cit.*; K. Lippel et A.-M. Laflamme, *loc. cit.*; Pineau, *op. cit.*

97. V. de Tonnancour et G. Vallée, *loc. cit.*

98. Commission des normes du travail, 2012, *op. cit.*

99. Toutefois, « [l]a plupart des décisions portent sur l'identification de l'employeur aux fins de l'appréciation du service continu requis pour bénéficier de normes prévues par la loi ». Le calcul du service continu est important puisque de celui-ci découle l'application de plusieurs droits, comme la durée des vacances ou la protection contre un congédiement sans cause juste et suffisante. (V. de Tonnancour et G. Vallée, *loc. cit.*, à la page 431).

100. Commission des normes du travail, 2012, *op. cit.*

101. Commission des normes du travail, *Profil des salariés non syndiqués et assujettis à la Loi sur les normes du travail et application de certaines dispositions de la loi, Édition 2010*, Gouvernement du Québec, 57 pages.

102. Commission des normes du travail, 2012, *op. cit.*

Selon ce même sondage, 43 % des salariés d'agence considèrent que leurs conditions de travail sont semblables à celles des employés engagés directement par l'entreprise cliente alors qu'une proportion similaire (42 %) qualifie ses conditions de travail d'inférieures, notamment en ce qui concerne le salaire, les vacances, l'horaire de travail, les heures supplémentaires et les jours fériés<sup>103</sup>.

Notons également que les salariés d'agence réalisent peu la complexité de la relation d'emploi dans laquelle ils sont plongés : plusieurs d'entre eux connaissent mal leurs conditions de travail et leurs droits, en rendant leur application d'autant plus difficile<sup>104</sup>.

Finalement, comme le conclut Bourguignon :

« [L]es salariés d'agence sont généralement moins satisfaits de leur emploi que les salariés permanents. L'insatisfaction relative des travailleurs temporaires se focalise sur la rémunération et, surtout, sur la sécurité de l'emploi. De plus, il est fréquent que ces derniers fassent état du fait qu'on leur réserve les tâches les plus pénibles, dangereuses ou monotones et des horaires rigides »<sup>105</sup>.

### 5.3 Les limites à l'accès à un emploi permanent

Dans certains cas, les travailleurs d'agence voient aussi leur liberté d'emploi limitée. Certaines agences imposent ainsi à leurs travailleurs des clauses contractuelles leur interdisant de se faire embaucher par une entreprise cliente. D'autres vont plus loin et empêchent même leurs salariés de travailler pour tout client de l'agence, à l'intérieur d'un territoire géographique donné et pendant une période de temps déterminée, qu'ils y aient été affectés ou non. Des agences imposent également des contraintes concernant la disponibilité de leurs salariés : ceux-ci doivent se montrer disponibles pour répondre rapidement aux demandes de l'agence et travailler sur appel, alors que l'agence, quant à elle, n'a pas en retour l'obligation de leur fournir un nombre d'heures minimum de travail. D'autres clauses viennent garantir à l'agence l'exclusivité des services de leurs intérimaires en leur interdisant de travailler soit pour une autre agence, soit pour toute autre entreprise. Ces clauses viennent donc largement limiter la liberté d'emploi des intérimaires et même, dans certains cas, les empêche de gagner convenablement leur vie. Or, omettre de se conformer à ces clauses expose les travailleurs à d'importantes sanctions ou amendes<sup>106</sup>. Notons toutefois que certaines de ces clauses pourraient être jugées abusives, mais encore faudrait-il que les salariés touchés, souvent à statut précaire, engagent les ressources nécessaires pour les contester devant les tribunaux afin de les faire déclarer illégales et inopérantes, ce qui n'est évidemment pas à la portée de tous<sup>107</sup>.

---

103. Il est intéressant de noter les profils différents de ces deux groupes de travailleurs. Ceux qui les considèrent comme inférieures sont surreprésentés chez les salariés poursuivant des études, détenant une scolarité de niveau universitaire, inscrits auprès d'une agence à l'extérieur de la grande région de Montréal, de la Capitale-Nationale et de Chaudière-Appalaches et dont le dernier placement a duré trois ans ou plus. Ceux qui ne constatent pas de différences entre leurs conditions de travail et celles des autres employés de l'entreprise sont surreprésentés parmi les travailleurs n'étant pas aux études, détenant une scolarité de niveau primaire ou secondaire, ayant effectué trois ou quatre affectations temporaires au cours des douze derniers mois et dont le dernier placement a duré moins de six mois (Commission des normes du travail, 2012, *op. cit.*).

104. É. Bourguignon, *op. cit.*; Commission des normes du travail, 2012, *op. cit.*

105. É. Bourguignon, *op. cit.*, p.33

106. Au bas de l'échelle, 2011, *op. cit.*; J. Bernier, 2012, *loc. cit.*

107. Au bas de l'échelle, 2011, *op. cit.*

## 5.4 L'accès difficile, voire impossible, à la syndicalisation

La relation tripartite vient également compliquer les choses en matière de relations du travail. Bien que le Code du travail s'applique à l'ensemble des salariés, l'exercice des droits en découlant demeure bien souvent théorique et est largement compromis sur le terrain. D'une part, de nombreuses embuches concernent l'application d'une convention collective existante dans l'entreprise cliente aux travailleurs d'agence<sup>108</sup>. D'autre part, l'accès à la syndicalisation est pratiquement inexistant pour les travailleurs d'agence : non seulement ceux-ci constituent-ils une main-d'œuvre mobile et temporaire, difficile et coûteuse à regrouper et à syndiquer selon les règles actuelles, mais les entreprises peuvent également facilement changer d'agence si ses travailleurs réussissaient à s'organiser en syndicat<sup>109</sup>. D'ailleurs, à l'exception de quelques agences du secteur du camionnage, peu ou pas de conventions collectives seraient intervenues au cours des dernières années au Québec entre une agence et un syndicat<sup>110</sup>. De plus, les agences sont également parfois utilisées comme subterfuge par les entreprises pour miner une campagne de syndicalisation en leur sein<sup>111</sup>.

## 5.5 Les impacts sur la vie hors travail

Notons finalement que la précarité au travail vécue par maints travailleurs d'agence n'est pas sans conséquence : elle se manifeste non seulement par des conditions de travail plus difficiles, des protections et avantages moins nombreux, mais engendre aussi des conséquences potentielles sur leur santé et des impacts sur leur vie hors travail. Des travailleurs d'agence ont affirmé que leur situation d'insécurité professionnelle leur a mis des bâtons dans les roues lorsqu'est venu le temps, notamment, d'obtenir un logement ou du crédit<sup>112</sup>. Elle crée également de l'anxiété par rapport à leur situation financière et rend difficile de se projeter dans le futur pour faire des plans à long terme comme devenir propriétaire, fonder une famille, planifier une retraite, etc. Les propos de ce travailleur d'agence résumant bien la situation :

« You get used to having a little money in your pocket every day. It's tough to make it through the week. Even if you went on a ticket that could last all week, you're not making enough to survive. You are able to pay your rent and you got a few bucks left over for some beer and bologna and that's about it. It's not really a living wage and you are stuck on that couple of bucks a day. All those long-term things I had when I was a full-timer, a marriage, a home, they are all gone. Those are long-time endeavors and one needs a long-term job to care for them. This here temporary work cannot take care of those things »<sup>113</sup>.

---

108. A. Pineau, *loc. cit.*

109. T. J. Bartkiw, « Unions and Temporary Help Agency Employment » 2012 67:3 *Relations industrielles / Industrial relations* 453-476.

110. Une vérification effectuée par Bernier dans la banque de données des conventions collectives en vigueur au Québec (Corail) a permis de constater que, mis à part quelques agences du secteur du camionnage, une seule convention collective conclue par une agence et un syndicat regroupant ses salariés y figurait : « il s'agit d'un cas très particulier, soit une convention 2010-2014 conclue par Adecco avec un syndicat CSN et couvrant les travailleurs intervenant chez le donneur d'ouvrage, l'aluminerie Alcan, dans le cadre d'un contrat de fourniture de main-d'œuvre ». (J. Bernier, 2012, *loc. cit.*, à la page 299)

111. É. Bourguignon, *op. cit.*; V. de Tonnancour et G. Vallée, *loc. cit.*; A. Pineau, *loc. cit.*

112. É. Bourguignon, *op. cit.*

113. D. Van Arsdale et M. Mandarino, *loc. cit.*, à la page 9.

## 6. CONCLUSION

En somme, au terme de cette revue de la littérature scientifique canadienne et québécoise, nous pouvons conclure que les travailleurs d'agence de location de personnel font face à des défis qui leurs sont particuliers : en raison des complexités engendrées par la relation tripartite et de leur déficit de protection sociale, ils sont particulièrement à risque de se retrouver dans une situation précaire. Ainsi, il devient d'autant plus important de mieux connaître tant leur condition sociale et leurs conditions effectives de travail que les pratiques des agences en matière de recrutement, de sélection, de formation, d'affectation et de santé et sécurité.



# CHAPITRE 2.

## La stratégie de recherche

Ce chapitre a pour objet de présenter la stratégie de recherche et les éléments de méthodologie qui ont guidé les chercheurs dans la réalisation du projet de recherche.

S'agissant d'une recherche dans le cadre de l'ARUC - *Innovations, travail et emploi*, ce projet a été réalisé en partenariat avec l'organisme Au bas de l'échelle (ABE), en raison de son expertise en matière de conditions de travail des salariés non syndiqués.

À cette fin, ABE désigna à titre de co-chercheure une personne justifiant d'un tel niveau de qualification qu'elle fut reconnue par les pairs comme chercheure membre de l'ARUC et par le Conseil de recherche en sciences humaines du Canada aux fins d'une subvention de remplacement du revenu afin de compenser ABE pour une partie du temps consacré à ce projet.

L'équipe ainsi constituée de chercheurs universitaires et d'une chercheure issue de l'organisme partenaire a procédé à l'élaboration de la problématique de la recherche, des instruments de cueillette des données, de la définition de la population étudiée et du plan d'échantillonnage des sujets.

### 1. LES OBJECTIFS DE LA RECHERCHE

La plupart des recherches publiées au Québec sur les agences de travail temporaire se sont surtout intéressées aux difficultés que pose l'application des lois du travail aux relations de type triangulaire auxquelles donne lieu la location de personnel. En revanche, très peu de recherches empiriques ont été menées afin d'observer la situation des salariés d'agence sur le terrain. La présente recherche s'inscrit dans une tentative de combler partiellement cette lacune. Elle poursuit un double objectif : connaître les conditions effectives de travail et la condition sociale des salariés d'agence de travail temporaire, d'une part, et analyser les pratiques des agences en matière de recrutement, sélection, formation, affectation et santé et sécurité du travail, d'autre part.

### 2. LA CUEILLETTE DES DONNÉES

Les données ont été recueillies au moyen d'entrevues semi-dirigées d'une durée de 30 à 90 minutes autorisées par le *Comité d'éthique de la recherche de l'Université Laval* et conduites en personne entre avril 2012 et mars 2013 auprès de 42 salariés d'agence volontaires recrutés par Internet selon la méthode dite des choix raisonnés.

La durée de chaque entrevue varie en fonction de la volubilité du sujet et de la diversité des expériences vécues par ce sujet en tant que salarié d'agence.

### 3. LA POPULATION ÉTUDIÉE

La population étudiée est constituée de salariés ayant occupé au moins un emploi par l'intermédiaire d'une agence à vocation générale au cours de la dernière année, à l'exclusion des agences à vocation spécialisée (infirmières, agents de sécurité, camionneurs)<sup>114</sup>. En effet, compte tenu des limites temporelles et budgétaires, il est apparu préférable d'exclure certaines catégories de salariés d'agence constituant des cas d'exception répondant soit à des besoins particuliers, soit à des caractéristiques qui leur sont propres notamment sur le plan de la qualification professionnelle. De plus, sans égard à l'activité de location de personnel dont elles peuvent être l'objet, ces personnes sont assujetties à un cadre légal soit par leur obligation d'appartenir à un ordre professionnel, soit par leur assujettissement à une loi qui les régit ou à un décret qui encadre et définit leurs conditions de travail. C'est ainsi qu'ont été exclus les salariés des agences d'infirmières et de façon plus générale des agences se spécialisant dans le secteur de la santé et des services sociaux. Ce type de fourniture de main-d'œuvre intervient dans un contexte très particulier de pénurie d'infirmières dont les conditions de travail ne sont guère comparables à celle de l'ensemble des salariés d'agence ne fusse qu'en raison de leur compétence spécialisée et recherchée sanctionnée par un ordre professionnel (*Loi sur les infirmières et les infirmiers*, LQ, c. I-8) et du pouvoir de négociation individuelle que leur confère le contexte de pénurie. Ont également été exclues les agences spécialisées dans la fourniture d'agents de sécurité s'agissant d'une profession règlementée (*Loi sur la sécurité privée*, LQ, c. S-3.5) et d'un secteur d'activité dont les conditions de travail sont régies par un décret (*Décret sur les agents de sécurité*, c. D-2, r. 1) adopté en vertu de la *Loi sur les décrets de convention collective* (LQ, c. D-2). Enfin n'ont pas été retenus non plus les camionneurs qui bénéficient de conditions de travail également définies par des décrets (*Décret sur l'industrie du camionnage de la région de Montréal*, c. D-2, r. 2 et *Décret sur l'industrie du camionnage de la région de Québec*, c. D-2, r. 3).

### 4. L'ÉCHANTILLON

Cette recherche de type qualitatif a recours aux méthodes d'échantillonnage non probabilistes. En effet, l'approche non probabiliste est particulièrement adaptée aux échantillons de petite taille. Comme le souligne Jean-Pierre Beaud : « Dans certains cas, par exemple en l'absence de base de sondage ou lorsque les objectifs sont moins de mesurer que de découvrir une logique, les méthodes non probabilistes sont souvent les seules utilisables, ou en tous cas, les plus adaptées<sup>115</sup> ». De plus, selon Jean-Pierre Deslauriers et Michèle Kérisit :

« Si la régularité et la taille de l'échantillon probabiliste nous permettent de connaître des aspects généraux de la réalité sociale, le caractère exemplaire et unique de l'échantillon non probabiliste nous donne accès à une connaissance détaillée et circonstanciée de la vie sociale. C'est donc au regard des résultats auxquels il donne lieu et de sa pertinence que l'échantillon non probabiliste se justifie<sup>116</sup>. »

114. Ces agences à vocation spécialisées ont été exclues aux fins de la conduite des entrevues auprès des salariés d'agence, mais non de l'étude de la jurisprudence nécessaire aux chapitres 6 et 7.

115. J.-P. Beaud, « L'échantillonnage » dans Benoît Gauthier (dir.) *Recherche sociale – De la problématique à la collecte des données*, Presses de l'Université du Québec, 1997, 529 pages, à la page 202.

116. J.-P. Deslauriers et M. Kérisit « Le devis de recherche qualitative » dans J. Poupart, L.-H. Groulx, J.-P. Deslauriers, A. Laperrière, R. Mayer et A. P. Pires, *La recherche qualitative - Enjeux épistémologiques et méthodologiques*, Montréal, Gaëtan Morin Éditeur, 1997, 405 pages, à la page 97.

Parmi les différentes méthodes non probabilistes, les chercheurs ont eu recours à la méthode dite des choix raisonnés. En vertu de cette procédure, les salariés participants à la recherche sont ceux qui répondent à certaines caractéristiques établies par les chercheurs en fonction des objectifs poursuivis et correspondants à certaines des variables indépendantes. Toutefois, ne disposant pas de données sur la distribution des sujets en fonction des caractéristiques retenues, il n'était pas possible d'établir des quotas proportionnels à la distribution des sujets dans la population.

En effet, comme il n'existe pas de système de permis pour les agences ni d'obligation de fournir des renseignements sur le nombre de salariés qu'elles affectent dans des entreprises clientes, il n'existe pas non plus, par voie de conséquences, de données statistiques publiques en la matière. Il n'était donc pas possible de cerner de façon précise l'univers à l'étude, ni quant à la taille de la population, ni quant aux caractéristiques des salariés compris dans cette population. Néanmoins, dans le but d'assurer un nombre conséquent de sujets dans chaque catégorie, il a été prévu de recruter sur une base volontaire deux fois plus de sujets à Montréal qu'à Québec, deux fois plus d'hommes que de femmes et à peu près autant de sujets natifs que d'immigrants (immigrant devant être entendu comme une personne née à l'extérieure du Canada).

La structure de l'échantillon se présente donc comme suit :

**Tableau 5 : Structure de l'échantillon**

<b>Structure de l'échantillon</b>			
Ville	Montréal	Québec	Total
	28	14	42
Statut	Immigrants	Natifs	
	22	20	42
Genre	Hommes	Femmes	
	28	14	42

Ces 42 salariés ont travaillé pour 32 agences différentes, surtout de grandes agences, à succursales multiples et pour quelques petites. Le nom de certaines agences revient plus fréquemment que d'autres. C'est ainsi qu'une même agence est mentionnée 6 fois, une autre 4 fois et deux autres 4 fois chacune. Les autres agences font l'objet selon le cas de 1, 2 ou 3 mentions.

Enfin, si certains sujets ont travaillé pour plusieurs agences (jusqu'à 6 agences différentes pour un même salarié), d'autres ont travaillé plusieurs fois pour la même agence.

## 5. LA REPRÉSENTATIVITÉ

Si la méthode des choix raisonnés retenue pour la constitution de l'échantillon implique une renonciation à la représentativité et aux généralisations propres à la méthode probabiliste, ce n'est pas à dire pour autant que la recherche qualitative se trouve dépourvue de toute représentativité.

Dans les recherches quantitatives, la représentativité repose uniquement sur une représentation statistique et permet une généralisation de certains aspects de la réalité observée. En revanche, dans la recherche qualitative, chaque sujet est porteur de l'expérience qu'il décrit et dont il témoigne et il en est représentatif.

Dans la présente recherche, les chercheurs s'intéressent principalement aux expériences vécues par les salariés d'agence de travail temporaire, aux institutions en présence (agences et entreprises clientes) et aux pratiques qui s'établissent entre les uns et les autres. À cet égard, Alvavo P. Pires écrivait :

« Chaque individu est moins porteur d'un sous-système de valeurs qu'un informateur au sens strict du terme : on a besoin de lui pour obtenir certains renseignements sur l'objet. Il s'agit alors de connaître son point de vue sur le déroulement des faits ou le fonctionnement d'une institution ou de la saisir à travers sa propre expérience : de rendre compte de ses sentiments et perceptions sur une expérience vécue<sup>117</sup>. »

Or, c'est bien de cela dont il s'agit dans la présente recherche : les sujets interrogés étant chacun porteur de sa propre expérience dont il était pleinement représentatif, ceci a permis de décrire les agences dans leur fonctionnement concret et leurs effets réels. On notera de plus, sur certaines thématiques, la grande convergence des résultats malgré la diversité des expériences vécues. En effet, plusieurs répondants ont une large expérience du travail en agence, ayant travaillé pour plus d'une agence et ayant réalisé de nombreuses missions, une expérience qui s'étend parfois sur plusieurs années. À cet égard, il convient de noter que les résultats de cette recherche sont l'expression de la réalité telle que perçue et vécue par les personnes interrogées. En effet, les membres de l'équipe de recherche ont été attentifs à accorder, dans leur analyse et dans leur présentation des résultats, la juste part qui convient aussi bien aux expressions positives à l'égard du travail en agence qu'à leur contrepartie négative. Notre souci a été de présenter de la façon la plus objective possible la réalité telle qu'elle est reflétée par les travailleurs d'agence qui ont fait l'objet de notre recherche.

---

117. Alvavo P. Pires, « Échantillonnage et recherche qualitative : essai théorique et méthodologique » dans Jean Poupart, Lionel-Henri Groulx, Jean-Pierre Deslauriers, Anne Laperrrière, Robert Mayer et Alvero P. Pires, *La recherche qualitative - Enjeux épistémologiques et méthodologiques*, Montréal, Gaëtan Morin Éditeur, 1997, 405 pages, à la page 153.

# CHAPITRE 3.

## La condition sociale des travailleurs d'agence de location de personnel

Chaque jour, les agences de location de personnel font le lien entre des milliers d'individus en quête d'un emploi et des entreprises à la recherche d'une main-d'œuvre temporaire. Ce faisant, elles sont devenues d'importants acteurs du marché du travail canadien et québécois. Or, il semble que maints travailleurs d'agence jouissent de conditions désavantageuses qui les plongent dans une situation de vulnérabilité et de précarité. En effet, des études révèlent que bon nombre d'intérimaires bénéficient de conditions salariales et de travail inférieures à celles des travailleurs de l'entreprise cliente<sup>118</sup>, qu'ils sont particulièrement à risque d'être victimes d'infractions aux normes du travail<sup>119</sup>, d'accidents de travail ou de lésions professionnelles<sup>120</sup> et que peu d'entre eux bénéficient de représentation syndicale<sup>121</sup>.

Il a été largement documenté que certaines catégories de personnes, notamment les jeunes, les femmes, les nouveaux arrivants et les personnes appartenant à une minorité visible, sont plus susceptibles que d'autres d'occuper un emploi précaire<sup>122</sup>.

En ce sens, il semblerait logique de croire que les conditions désavantageuses qui affligent plusieurs travailleurs d'agence pourraient être attribuées à certaines de leurs caractéristiques personnelles, comme par exemple, leur niveau d'éducation. D'autres recherches suggèrent plutôt que la faible valeur attribuée à leur travail découlerait de préjugés et de stéréotypes associés à leur statut d'emploi<sup>123</sup>.

Ces études nous amènent à poser la question suivante : les conditions souvent précaires qui sont accolées au statut de travailleur d'agence de location de personnel peuvent-elles être expliquées par les caractéristiques des personnes ou plutôt par des préjugés associés à leur statut d'emploi<sup>124</sup> ?

---

118. Commission des normes du travail, *Sondage visant à évaluer les conditions de travail des salariés temporaires d'agences de placement de personnel et les pratiques de celles-ci*, Gouvernement du Québec, 2 novembre 2012, 105 pages; S. Fuller et L. F. Vosko, « Temporary Employment and Social Inequality in Canada: Exploring Intersections of Gender, Race and Immigration Status » 2007 88:1 *Social Indicators Research* 31-50; D. Galarneau, « L'écart salarial entre employés temporaires et permanents » 2005 6:1 *L'emploi et le revenu en perspective* 5-20.

119. Commission des normes du travail, *op. cit.*; Commission des normes du travail, *Profil des salariés non syndiqués et assujettis à la Loi sur les normes du travail et application de certaines dispositions de la loi, Édition 2010*, Gouvernement du Québec, 2011, 57 pages. *op. cit.*

120. J. Bernier, « La location de personnel au Québec : un état de situation » 2012 67:2 *Relations industrielles / Industrial Relations* 283-303; F. Hébert, P. Duguay et P. Massicotte, « Les indicateurs de lésions indemnisées en santé et en sécurité du travail au Québec : analyse par secteur d'activité économique en 1995-1997 », *Études et recherches IRSST*, Rapport R-333, 2003, 229 pages.

121. A. Pineau, « Agence de personnel : que le véritable employeur se lève », *Le bulletin d'informations juridiques – CSN*, avril, 2009, p. 1-20.

122. H. W. Arthurs, *Équité au travail : Des normes du travail fédérales pour le XXI<sup>e</sup> siècle*, Ressources humaines et Développement des compétences Canada, 2006, 320 pages; S. Fuller et L. F. Vosko, *loc. cit.*; L. F. Vosko, *Precarious Employment : Understanding Labour Market Insecurity in Canada*, Montréal, McGill - Queen's University Press, 2006, 485 pages.

123. E. Paquet, « Le statut d'emploi : un élément constitutif de la conditions sociale ? » 2005 60:1 *Relations industrielles / Industrial Relations* 64-87; A. Sarrasin, *Les « faux occasionnels » de la fonction publique québécoise : un groupe victime de discrimination systémique fondée sur leur condition sociale de travailleurs précaires*, Mémoire présenté comme exigence partielle de la maîtrise en droit social et du travail, Montréal, UQÀM, 2004, 168 pages.

124. Nous convenons que d'autres facteurs, tels la quête de flexibilité et de réduction des coûts des entreprises et un cadre juridique non adapté à la situation dans laquelle œuvrent les travailleurs et travailleuses d'agence, peuvent également être à la source de la précarité d'emploi. Pour les fins de cet article sur la condition sociale, nous ne nous intéressons toutefois ici qu'aux éléments liés directement aux personnes salariées.

Pour répondre à cette question, ce chapitre propose de tracer un portrait de la condition sociale de travailleurs d'agence de location de personnel afin de mieux comprendre leurs conditions de travail et d'emploi, à partir d'une recherche qualitative auprès de 42 travailleurs d'agence, menée en 2012 et 2013 dans le cadre de l'ARUC - *Innovations, travail et emploi*. Nous définirons d'abord le concept de la condition sociale et en analyserons ensuite les éléments objectifs (profil sociodémographique, revenu, occupation et niveau d'éducation) et subjectifs (perceptions et préjugés associés au statut d'emploi) qui pourraient contribuer à expliquer les conditions des salariés d'agence interrogés.

## 1. QU'ENTEND-ON PAR CONDITION SOCIALE ?

La condition sociale est un motif de discrimination prohibé par l'article 10 de la *Charte des droits et libertés de la personne*<sup>125</sup>, au même titre que le sexe, la race, la langue, l'origine ethnique ou nationale, le handicap et l'orientation sexuelle.

C'est avec l'arrêt Gauthier<sup>126</sup>, la première cause entendue par le Tribunal des droits de la personne du Québec en matière de discrimination fondée sur la condition sociale, que s'opère un important virage dans la façon de concevoir la notion de condition sociale qui était auparavant généralement assimilée au simple concept d'origine sociale<sup>127</sup>. Une nouvelle définition, plus large et intégrant dans l'analyse la composante sociologique de la discrimination, émerge alors. Le juge Rouleau y distingue clairement la condition sociale de l'origine sociale, se rapprochant ainsi de l'intention du législateur. Il reprend donc la définition proposée par le juge Tôth (la première décision rendue en la matière en 1979)<sup>128</sup> qui présente les éléments objectifs de la condition sociale, mais y ajoute également des éléments reflétant sa composante subjective. Ainsi, il définit la condition sociale comme étant :

« la situation qu'une personne occupe au sein d'une communauté, notamment de par ses origines, ses niveaux d'instruction, d'occupation et de revenu, et de par les perceptions et représentations qui, au sein de cette communauté, se rattachent à ces diverses données objectives » .

Pour les fins de notre étude, nous retenons cette définition de la condition sociale comprenant deux dimensions, une objective et une subjective, suivant l'interprétation proposée par la Commission des droits de la personne (CDP) dans ses Lignes directrices sur la condition sociale<sup>129</sup>.

La dimension objective de la condition sociale fait référence à la classe économique de la personne telle que déterminée par certaines caractéristiques mesurables, alors que la dimension subjective renvoie plutôt à son statut, c'est-à-dire à la valeur attribuée à une personne en fonction de ces mêmes caractéristiques. En d'autres

125. *Charte des droits et libertés de la personne*, RLRQ, c. C-12, art. 19.

126. *CDPQ c Gauthier*, [1994] R.J.Q. 253 (TDPQ).

127. Notons que le Québec est la seule juridiction canadienne à prohiber la discrimination basée sur la condition sociale. Le motif de condition sociale figure dans la *Charte des droits et libertés de la personne* depuis son adoption en 1975. Le texte de la Charte québécoise étant fortement inspiré des documents internationaux, la présence du motif de la condition sociale n'est pas surprenante : tant la Déclaration universelle des droits de l'Homme, le Pacte sur les droits civils et politiques de même que le Pacte relatif aux droits économiques sociaux et culturels prévoient que les droits qui y sont énoncés doivent s'appliquer sans discrimination fondée sur l'origine sociale, la fortune ou la naissance.

128. *Commission des droits de la personne c Centre hospitalier St-Vincent-de-Paul de Sherbrooke*, CS St-François (Sherbrooke), jugement inédit, no 450-05-000856-978, 7 septembre 1979.

129. A. Ledoyen, *Lignes directrices sur la condition sociale*, Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse, 1994, 14 pages.

mots, l'aspect objectif de la condition sociale « renvoie à la classe économique, soit à la société prise comme configuration de catégories économiques hiérarchisées, distinctes et opposables (les « classes » économiques) dans lesquelles les individus sont classés suivant le pouvoir de marché qu'indique leur revenu, leur occupation ou leur éducation »<sup>130</sup>. Quant à lui, son aspect subjectif correspond « au statut, soit à la valeur attribuée aux individus en fonction des représentations sociales, des stéréotypes, positifs ou négatifs, associés, entre autres, à leur éducation, à leur occupation ou à leur revenu »<sup>131</sup>.

Sarrasin a analysé dans cette optique la situation de travailleurs atypiques, ceux qu'elle qualifie de « faux occasionnels » de la fonction publique québécoise<sup>132</sup>. Après avoir étudié les origines, le développement et la persistance de ces « faux occasionnels » et après avoir constaté que ces salariés effectuent les mêmes tâches que les employés permanents tout en ayant des conditions d'emploi et de travail différentes, elle conclut qu'ils forment un groupe distinct et qu'ils sont victimes de discrimination basée sur leur condition sociale de travailleur atypique :

« [l]a seule caractéristique commune partagée par ce groupe de salariés provient de leur contrat à durée déterminée qui, dans le cadre de la fonction publique, a pour conséquences de les marginaliser, voire les stigmatiser [...] ; un contrat, en somme, qui les classe dans une sous catégorie et ce, peu importe qu'ils accomplissent, de contrat en contrat, l'ensemble des tâches normalement dévolues aux employés permanents. Dans le cas des « faux occasionnels », leur statut d'emploi vient neutraliser, à toutes fins utiles, les caractéristiques individuelles de niveau d'éducation, d'expérience ou de compétences spécifiques associées généralement à un poste de fonctionnaire et les maintient dans une situation de vulnérabilité et de précarité pendant des années contrairement aux salariés permanents qui exécutent une tâche identique »<sup>133</sup>.

À notre connaissance, le Tribunal des droits de la personne n'a encore jamais été appelé à statuer sur la condition sociale des travailleurs d'agence: non seulement aucune décision n'a porté spécifiquement sur la discrimination envers les travailleurs d'agence en raison des conditions de travail inférieures dont ils bénéficient par rapport aux travailleurs embauchés directement par l'entreprise et effectuant les mêmes tâches mais, plus largement, aucune décision n'a encore porté sur la disparité de traitement en milieu de travail envers les travailleurs atypiques précaires<sup>134</sup>. Toutefois, comme nous l'avons vu plus haut, de nombreuses analyses juridiques ou études en sciences sociales portant sur les conditions de travail des salariés d'agence révèlent qu'ils bénéficient généralement de traitement inférieur à celui des autres travailleurs. La question qui se pose est donc la suivante : les conditions souvent précaires qui sont accolés au statut de travailleur d'agence de location de personnel s'expliquent-elle (2.1) par les caractéristiques de ces travailleurs ou encore (2.2) par leur statut d'emploi ?

---

130. *Ibid.*, à la page 6

131. *Idem*

132. A. Sarrasin, *op. cit.*

133. *Ibid.*, aux pages 79-80.

134. Dans une cause récente, le Tribunal des droits de la personne a toutefois soulevé l'intérêt d'analyser les effets de la combinaison d'un statut d'emploi occasionnel avec certaines caractéristiques telles l'âge, le sexe et l'origine ethnique des salariés puisque cela pourrait entraîner des conditions de travail désavantageuses, voire même l'exclusion de certaines protections professionnelles et sociales. Ce faisant, il pourrait y avoir discrimination basée sur leur condition sociale de travailleur atypique (occasionnel). (*Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse c. Syndicat des constables spéciaux 2010 QCTDP 3*)

## 2. L'ANALYSE

Pour répondre à cette question, nous analyserons, à partir des données recueillies lors d'entrevues semi-dirigées avec des travailleurs d'agence, les dimensions objective (2.1) et subjective (2.2) de la condition sociale de ces personnes.

### 2.1 La condition sociale objective

Examinons d'abord les caractéristiques personnelles des personnes interrogées, l'objectif n'étant pas de tracer un portrait statistique de l'ensemble des travailleurs d'agence québécois, mais plutôt de mieux saisir qui sont les individus qui font appel aux agences, à partir de notre recherche qualitative.

Dans un premier temps, nous tracerons donc le portrait socio-démographique des répondants. Nous étudierons ensuite chacune de trois caractéristiques mesurables afin d'« objectiver » la condition sociale des travailleurs de notre échantillon, soit leur revenu, leur occupation et leur niveau d'éducation.

#### a- Portrait socio-démographique

Examinons d'abord rapidement les caractéristiques personnelles des travailleurs interrogés, l'objectif n'étant pas de tracer un portrait statistique de l'ensemble des travailleurs d'agence québécois, mais plutôt de mieux saisir qui sont les individus qui font appel aux agences, à partir de notre recherche qualitative.

Notre échantillon est composé de 42 individus, dont 28 hommes et 14 femmes. Parmi ceux-ci, 14 habitent de la région de Québec alors que 28 habitent la région de Montréal.

Comme le démontre le tableau 6, les répondants sont répartis entre les différents groupes d'âge, bien qu'une bonne partie soit âgée de plus de 34 ans.

**TABLEAU 6 : Âge des répondants**

Groupe d'âge des répondants	Nombre de répondants	Nombre de répondants cumulé
18 à 24 ans	8	8
25 à 30 ans	9	17
31 à 34 ans	7	24
Plus de 34 ans	17	41
Pas de réponse	1	42

Environ la moitié des personnes interrogées est née au Canada (20 personnes) alors que l'autre moitié est issue de l'immigration (22 personnes). Ces derniers proviennent principalement d'Afrique « noire » (9) et du Maghreb (8), les autres provenant de l'Europe (3), de l'Asie (1) ou de l'Amérique du Sud (1).

Le français est la langue maternelle d'une bonne partie des travailleurs interrogés (30/42) et la quasi-totalité (37/42) jugent avoir une excellente ou très bonne maîtrise de cette langue. Les répondants sont moins à l'aise avec la langue anglaise : seulement 16 sur 42 se disent excellents ou très bons en anglais, alors que la même proportion (16/42) s'estime fonctionnelle (« bonne maîtrise de l'anglais »).

Plusieurs des travailleurs interrogés ont des responsabilités familiales : certains (14/42) sont en situation de couple (soit en union de fait, soit mariés) et quelques-uns ont des enfants à charge (10/42).

Alors que certains répondants se sont tournés vers les agences alors qu'ils occupaient déjà un autre emploi (4/42) ou qu'ils étaient aux études (10/42), un nombre plus important (26/42) était sans emploi ou au chômage au moment de commencer à travailler pour l'agence.

#### B- Le niveau de revenu

Comme l'indique le tableau 7, les travailleurs d'agence de notre échantillon ont des revenus annuels relativement faibles. En effet, bien qu'une bonne partie (19/42) gagne entre 20 001 \$ et 40 000 \$, près de la moitié (20/42) gagnent toutefois 20 000 \$ et moins par an.

**TABLEAU 7 : Niveau de revenu annuel**

Niveau de revenu	Nombre de répondants	Nombre de répondants cumulé
Moins de 12 000 \$	9	9
Entre 12 001 et 20 000 \$	11	20
Entre 20 001 et 40 000 \$	19	39
Entre 40 001 et 60 000 \$	0	39
Plus de 60 000 \$	3	42

La Commission des normes du travail trace un portrait compatible avec le nôtre. Elle révèle que 57,6 % des travailleurs d'agence québécois sont rémunérés 15 \$ ou moins de l'heure et qu'ils gagnent en moyenne 15,60 \$ de l'heure<sup>135</sup>. C'est près de 6 \$ de moins que l'ensemble des travailleurs québécois<sup>136</sup>.

Ces faibles revenus les placent incontestablement dans la « classe » économique inférieure. Ce statut de « travailleur pauvre » risque de renforcer leur situation de vulnérabilité sur le marché du travail<sup>137</sup>.

#### C- L'occupation

Les 42 répondants ont travaillé pour 35 agences différentes, majoritairement pour des agences de grande taille. Certains salariés ont travaillé pour plusieurs agences – parfois jusqu'à 6 agences différentes – alors que d'autres ont travaillé plusieurs fois pour la même agence. Certaines agences sont mentionnées fréquemment par les répondants : une l'a été 9 fois, une autre 7 fois, une troisième agence l'a été 6 fois et deux agences ont placé 5 des répondants. En ce qui concerne les autres agences mentionnées, elles ont chacune trouvé des assignations pour un, deux, trois ou quatre répondants.

Les emplois trouvés par les agences pour les répondants sont concentrés dans certains types d'emploi et secteurs d'activités. Les travailleurs occupant un emploi manuel (27/42) – ou cols bleus – y sont nettement plus fréquents que les emplois de bureau – cols blancs – (15/42).

135. Commission des normes du travail, 2012, *op. cit.*

136. Selon l'Institut de la statistique, les travailleurs québécois gagnaient en moyenne 21,47 \$ en 2011 (*Rémunération horaire moyenne des employés selon diverses caractéristiques, moyennes annuelles, Québec, 2008-2011 (en dollars courants)*, [http://www.stat.gouv.qc.ca/donstat/societe/march\\_travl/remnr/remnr\\_condt\\_travl/c001\\_rem\\_hor\\_emp\\_08-11.htm](http://www.stat.gouv.qc.ca/donstat/societe/march_travl/remnr/remnr_condt_travl/c001_rem_hor_emp_08-11.htm))

137. G. Vallée, « Pour une meilleure protection des travailleurs vulnérables : des scénarios de politiques publiques », *Réseaux canadiens de recherche en politiques publiques*, Document n° 2 de la Collection sur les travailleurs vulnérables, 2005, 81 pages.

Les 27 cols bleus ont obtenu des emplois dans la manutention et l'entreposage, le plus souvent comme manœuvres, parfois comme commis d'entrepôt (24), dans l'entretien ménager (10), dans l'industrie alimentaire (5) ou dans la fabrication (4).

Chez les cols blancs, les secteurs où l'on retrouve le plus fréquemment les emplois occupés par ces 15 salariées sont la finance et les services bancaires (5) ainsi que les services administratifs incluant les tâches de secrétariat et de réceptionniste (5)<sup>138</sup>.

Les données présentées au tableau 8 révèlent que les répondants travaillent dans des catégories d'emploi requérant relativement peu de qualifications : en effet, une grande partie des répondants (35/42) occupe un poste de travailleurs non spécialisés, de personnel de soutien ou de vente et service. Ce portrait fait écho à celui du millier de travailleurs d'agence québécois récemment sondés par la Commission des normes du travail<sup>139</sup> ainsi qu'à celui tracé à l'échelle mondiale par la Confédération internationale des agences d'emploi privée<sup>140</sup>.

**TABLEAU 8 : Occupation des répondants**

<b>Occupation</b>	<b>Nombre de répondants</b>
Travailleurs non spécialisés	24
Personnel de soutien	9
Gens de métier ou travailleurs spécialisés	5
Personnel de vente ou de service	2
Professionnels	1
Information non disponible	1

#### D- Le niveau d'éducation

Les travailleurs interrogés ont de hauts niveaux d'éducation (voir le tableau 9). La quasi-totalité détient un diplôme d'études postsecondaires (38/42). De plus, 22 travailleurs sur 42 ont complété des études universitaires et sept d'entre eux ont obtenu un diplôme de 2<sup>e</sup> cycle.

**TABLEAU 9 : Niveau d'éducation des répondants**

<b>Niveau d'éducation</b>	<b>Nombre de répondants</b>	<b>Nombre de répondants cumulé</b>
Primaire	0	0
Secondaire	2	2
Postsecondaire (écoles de métier et collégial)	16	18
Universitaire	22	40
Information non disponible	2	2

138. Les chiffres présentés ici représentent le nombre d'emplois et non de personnes; en effet, certaines personnes ont occupé différents emplois dans différentes branches d'activités au cours de la dernière année, ce qui explique que la somme des emplois occupés par les cols blancs et les cols bleus excède le nombre de répondants.

139. Commission des normes du travail, 2012, *op. cit.*

140. Conférence internationale des agences privées de placement (CIETT), *The Agency Work Industry Around the World*, Bruxelles, 2013, 60 pages.

Rare sont ceux qui n'ont aucun diplôme ou seulement un diplôme de niveau secondaire (2/42), la très grande majorité ayant terminé des études professionnelles, collégiales ou universitaires (38/42). Cette situation contraste fortement avec celle de la population québécoise générale, chez laquelle 17,11 % ne dispose d'aucun diplôme, 21,11 % ont atteint la fin du secondaire, 35,57 % ont un diplôme d'apprenti, d'une école de métier ou de niveau collégial et 26,21 % ont terminé des études universitaires<sup>141</sup>. Dans notre étude, comme dans celle de Galarneau qui utilisait des données pancanadiennes<sup>142</sup>, les universitaires sont tout particulièrement surreprésentés parmi les travailleurs d'agence.

Vingt-cinq des travailleurs interrogés ont obtenu au moins un diplôme au Canada. Les travailleurs immigrants sont évidemment moins susceptibles de détenir un diplôme canadien (comme c'est le cas pour seulement 4 des 20 répondants immigrants): notons toutefois que bon nombre d'entre eux poursuivaient des études au Québec au moment de l'entrevue afin de remédier à cette situation.

Le tableau suivant présente un portrait résumé de notre population.

**TABLEAU 10: Description de la population**

<b>Sexe</b>	Homme		Femme	
	28		14	
<b>Région</b>	Québec		Montréal	
	14		28	
<b>Âge</b> <sup>143</sup>	18 à 24 ans	25 à 30 ans	31 à 34 ans	Plus de 34 ans
	8	9	7	17
<b>Responsabilités familiales</b>	En couple		Avec enfants mineurs	
	14		10	
<b>Statut</b>	Natifs		Immigrants	
	20		22	
<b>Langue maternelle</b> <sup>144</sup>	Français	Anglais	Autre	
	30	5	10	
<b>Maitrise du français</b>	Excellent ou très bon		Bon ou passable	
	37		5	
<b>Maitrise de l'anglais</b>	Excellent ou très bon		Bon ou passable	
	16		26	
<b>Niveau d'éducation</b> <sup>145</sup>	Secondaire	Postsecondaire	Universitaire	
	2	16	22	

141. Statistique Canada, *Plus haut niveau de scolarité atteint pour la population âgée de 25 à 64 ans, chiffres de 2006 pour les deux sexes, pour le Canada, les provinces et les territoires, et les régions métropolitaines de recensement et les agglomérations de recensement - Données-échantillon (20 %)*, <http://www12.statcan.gc.ca/census-recensement/2006/dp-pd/hlt/97-560/pages/page.cfm?Lang=F&Geo=CMA&Code=24&Table=1&Data=Count&Sex=1&StartRec=1&Sort=2&Display=Page&CSDFilter=5000#Notes>

142. D. Galarneau, *loc. cit.*

143. Une personne interrogée n'a pas répondu à la question.

144. Le total excède le nombre de répondants puisque certains déclarent avoir plus d'une langue maternelle.

145. Deux répondants n'ont pas répondu à la question.

<b>Au moins un diplôme obtenu au Canada</b>	Oui		Non
	25		17
<b>Situation au moment de contacter une agence<sup>146</sup></b>	Dans un autre emploi	Aux études	Sans emploi/au chômage
	4	10	26
<b>Types d'emploi</b>	Emplois manuels		Emplois de bureau
	27		15
<b>Revenus annuels</b>	20 000\$ et moins	Entre 20 001 et 40 000 \$	Plus de 60 000 \$
	20	19	3

e- Qu'en retient-on ?

L'analyse de ces trois caractéristiques nous amène à tracer un portrait quelque peu contradictoire de ces personnes travaillant en agence : ce sont des individus souvent hautement scolarisés et qui maîtrisent très bien la langue française, mais qui occupent des emplois souvent manuels, exigeant peu de compétences et procurant de relativement faibles revenus.

Bien que la taille de notre échantillon ne nous permette pas de faire des inférences statistiques qui pourraient s'appliquer à l'ensemble des travailleurs d'agence du Québec, il y a toutefois lieu de croire que pour plusieurs travailleurs d'agence, les conditions de traitement désavantageuses dont ils bénéficient ne sont pas – ou du moins pas totalement – dépendantes de leurs caractéristiques personnelles. D'autres facteurs semblent (aussi) être en cause.

## 2.2 La condition sociale subjective

Tout comme la « valeur » accordée aux travailleurs peut être influencée par leurs caractéristiques objectives comme leur niveau d'éducation, elle peut également découler de stéréotypes ou de préjugés accolés aux individus, aux emplois qu'ils occupent ou au travail qu'ils effectuent. Afin de mieux comprendre les conditions de travail des intérimaires, il nous semble impératif de nous intéresser à ces éléments plus subjectifs. Pour ce faire, nous avons analysé des extraits d'entrevue où les répondants ont exprimé leurs perceptions de leur propre condition.

Notons d'entrée de jeu que bien que certaines tendances puissent être observées, les travailleuses et travailleurs d'agence ne forment pas une catégorie homogène : comme leurs caractéristiques sociodémographiques et les entreprises pour lesquelles ils travaillent, leurs expériences sont des plus diversifiées.

Certains répondants avancent donc jouir de conditions semblables à celles des autres travailleurs : ceux-ci, le plus souvent des individus effectuant du travail de bureau comme de la saisie de données ou du secrétariat, effectuent alors les mêmes tâches et affirment être traités de la même façon que les personnes embauchées directement par l'entreprise.

Notre étude démontre toutefois que, de façon générale, les travailleurs d'agence bénéficient de conditions de travail inférieures à celles des travailleurs de l'entreprise cliente. En effet, lorsqu'ils sont questionnés sur leurs

146. Un premier répondant n'a pas répondu à la question alors qu'un second affirmait être dans une autre situation que celles proposées ici.

conditions de travail, même ceux qui disent avoir des conditions semblables soulignent souvent du même coup recevoir un salaire horaire inférieur et moins d'avantages sociaux que les travailleurs de l'entreprise cliente. D'autres ont vécu des expériences fort désagréables et se sont sentis comme des travailleurs de seconde classe.

Nous analyserons donc plus en détail comment ils qualifient leur statut de travailleurs d'agence ou, en d'autres mots, comment ils évaluent la valeur (ou le peu de valeur) qu'on leur accorde en tant que travailleurs d'agence de placement temporaire.

### 2.2.1 LE MANQUE DE RECONNAISSANCE ET DE RESPECT

Plusieurs travailleurs disent souffrir d'un manque de reconnaissance et de respect à leur égard et l'associent à leur statut de travailleur d'agence.

Certains ne ressentent aucune reconnaissance sociale : non seulement les autres travailleurs et superviseurs de l'entreprise cliente ne cherchent-ils pas à connaître leur nom, mais il arrive qu'on ne leur adresse même pas la parole à moins que des interactions ne soient absolument nécessaires :

« généralement, tu manges tout seul, ou avec d'autres membres de l'agence. Les employés de l'entreprise, ils mangent tous ensemble. Ils se connaissent, ils font des jokes ensemble. Toi, t'es tout seul dans un coin. [...] Pis des fois, ils veulent même pas savoir ton nom. T'es rendu, t'es descendu à "Hey toi ! Vas faire ça !" » (10M, canadien d'origine, transport et préparation de commandes)

Une intérimaire avance se sentir « inutile » (Répondante 8Q, canadienne d'origine, travail de bureau) alors que d'autres décrivent également leur emploi comme n'étant « pas super gratifiant » (Répondant 13Q, canadien d'origine, manutention) et ne leur permettant d'apporter aucune contribution à leur milieu de travail (Répondante 14Q, canadienne d'origine, caissière dans une institution financière). En effet, nombreux sont ceux à soutenir qu'en raison de leur statut de travailleurs temporaires, les intérimaires sont des travailleurs sans voix : ils ne peuvent pas poser de questions, faire de suggestions d'amélioration ou même en discuter avec leur agence ou avec l'entreprise cliente :

« La relation entre l'agence et les employés se limite à : "tu dois faire la job et tu n'as rien à dire". Vous ne pouvez pas trop discuter avec eux. Vous ne pouvez parler avec eux des améliorations possibles de votre travail, il n'y a aucun échange. » (Répondant 2M, immigrant africain, manutention.)

« Nous sommes précaires et nous avons moins de respect de l'employeur. Nous n'avons pas le droit de poser des questions. » (Répondant 5M, immigrant africain, manutention.)

D'autres travailleurs d'agence affirment avoir été traités de façon inhumaine et humiliante et avoir été soumis à un contrôle qui dépasse le cadre normal de la relation de subordination.

« Pis j'ai signé un mandat comme quoi j'avais pas le choix de rester là, mais si... J'avais l'impression qui avait des caméras pointées sur moi, pis on riait de nous, des employés d'agences, c'était vraiment ridicule. » (Répondant 13Q, canadien d'origine, manutention.)

« On travaille comme des animaux, comme des moutons. Y'a pas de respect de la personne. Moi, je ne connais pas ça, moi. Je ne suis pas valorisé. Moi, je suis un être humain. » (Répondant 29M, immigrant africain, expédition de colis et de marchandises.)

« Le chef d'équipe était sympathique et compréhensif. Le contremaître, lui, était vraiment dur. La relation était vraiment maître et esclave. » (Répondant 5M, immigrant africain, manutention.)

## 2.2.2 UN SENTIMENT DE MARCHANDISATION

Plusieurs travailleurs font état d'un fort sentiment de marchandisation. À cet égard, les informations fournies spontanément par les travailleurs d'agence interrogés et le vocabulaire employé sont éloquentes. Certains mentionnent « appartenir » à l'agence et non à l'entreprise cliente. Plusieurs travailleurs d'agence utilisent également des vocables faisant référence à des biens matériels pour qualifier la relation qui les unit à leur agence : ils disent être considérés comme du « bétail » étant la propriété de l'agence (Répondant 5Q, canadien d'origine, services financiers et administration publique) ou encore comme « des automobiles à louer » (Répondant 3Q, canadien d'origine, secteur industriel). En effet, certains expriment très clairement ce sentiment de n'être que des biens transigés d'une entité corporative à une autre : ils indiquent se sentir comme nulle autre qu'une « matière première » (Répondant 2Q, immigrant africain, entreprises et secteurs divers) ou une « marchandise » (Répondant 16M, immigrant maghrébin, fabrication) que l'agence cherche à vendre à d'autres entreprises dans le but de faire des profits.

## 2.2.3 DES TRAVAILLEURS INTERCHANGEABLES

Certaines entreprises clientes ou agences laissent clairement savoir aux travailleurs qu'ils n'ont qu'à bien se tenir puisqu'ils sont facilement remplaçables par un autre travailleur d'agence.

« Si tu as des problèmes, ça te regarde. Et puis, bon. On peut te remplacer à tout moment, et tout, bon. » Moi, je n'intègre pas cette manière de voir... » (Répondant 29M, immigrant africain, expédition de colis et de marchandises.)

Un autre répondant souligne que pour l'entreprise cliente, un travailleur d'agence en vaut un autre : lorsque l'entreprise cliente demande à l'agence de lui envoyer un nombre donné de travailleurs, ceux-ci viennent « ensemble » et sont considérés comme un tout homogène. Pourtant, dans les faits, souligne le travailleur, ils ont souvent des expériences et des compétences fort différentes (Répondant 3Q, canadien d'origine, secteur industriel). De plus, ils ne se connaissent souvent pas, ce qui rend la cohésion de leur « groupe » d'autant plus difficile.

## 2.2.4 DES TRAVAILLEURS DE SECONDE CLASSE

Quelques travailleurs entretiennent de très bonnes relations avec le personnel de leur agence. Un travailleur, qui demande à son agence de lui fournir ses mandats les plus « bizarres », fait même état du sentiment de fierté que le travail en agence lui procure.

« Pour la liberté que ça donne. Pour la fierté que ça apporte aussi. Quand tu te fais dire, comme tantôt [...] je venais d'être appelé pour le mandat de demain soir, pis samedi pis dimanche. Et puis là, [la représentante de l'agence] t'appelle au téléphone, puis elle est fine avec toi. Puis elle est contente de te parler. "C'est une belle journée aujourd'hui, *nom du répondant*. J'aurais ce mandat-là pour toi demain. Le monsieur nous a dit qu'il était content quand c'était toi qui y allait. Il nous a presque suppliés d'essayer de (...) te convaincre de te déplacer, parce que c'était toi qu'il voulait avoir." Et puis là, elle te chante la pomme, elle te beurre comme une toast, pour que tu lui dises "oui". » (Répondant 3Q, canadien d'origine, a occupé plusieurs emplois dans le secteur industriel)

Toutefois, de nombreux travailleurs d'agence interrogés, surtout ceux travaillant dans des secteurs industriels, l'entreposage ou la manutention, disent être traités comme des travailleurs de seconde classe en raison de leur statut d'intérimaire. Ils sont en marge des travailleurs atypiques, eux-mêmes en marge des travailleurs réguliers.

Non seulement leur donne-t-on plus de tâches à faire qu'aux autres travailleurs, mais celles-ci les mettent plus souvent en danger de blessures puisqu'ils n'ont souvent ni les protections, ni la formation adéquates pour les effectuer.

« [...] souvent, on doit travailler sur des machines que nous ne sommes pas qualifiés pour le faire. C'est toujours les travailleurs temporaires qui doivent effectuer des tâches sans protection et plus dangereuses. » (Répondant 10M, canadien d'origine, transport et préparation de commandes)

Des travailleurs d'agence soulignent que leur niveau d'expériences et de compétences compte peu dans la décision de l'agence de les assigner à un poste. Le critère déterminant est le besoin des entreprises : « ils essaient de te placer dans des emplois qui sont plus difficiles à placer pour remplir des trous » (Répondant 1Q, canadien d'origine, travail manuel dans des secteurs divers). De plus, malgré qu'on fasse souvent appel à eux pour effectuer des tâches rejetées par les employés réguliers de l'entreprise, ils n'en retirent pas les mêmes bénéfices que ces derniers.

« Souvent, les entreprises nous font faire les emplois que les autres employés ne veulent pas faire alors c'est souvent difficile et dangereux. (...) Les grosses entreprises offrent de gros salaires à leurs employés, mais pas aux travailleurs d'agence qui effectuent les emplois que personne ne veut faire. » (Répondant 6M, canadien d'origine, préparation de commandes.)

Un travailleur relate une expérience où on lui a fait faire des travaux très dangereux, sans même qu'il n'ait été mis au courant des risques potentiels de sa tâche : il n'a été averti ni par son supérieur immédiat dans l'entreprise cliente, ni par l'agence qui lui a confié ce mandat.

« [...] tu vas voir le supérieur immédiat : "C'est-tu vrai que si j'avais échappé cette bonbonne-là, j'aurais fait sauter la bâtisse?" Il dit "Oui, oui, juste une, c'est pour ça d'ailleurs qu'on prend des gars d'agence pour faire ça. Parce que si y'a un problème, c'est pas nous autres qui se ramasse avec le trouble, c'est l'agence qui va avoir à remplir les papiers". » (Répondant 3Q, canadien d'origine, secteur industriel.)

D'autres travailleurs semblent avoir intériorisé l'idée qu'ils sont une marchandise et qu'ils doivent faire tout ce que l'agence ou l'entreprise cliente leur demande. Certains croient ainsi n'avoir le droit de refuser aucune tâche, même si elle met leur santé en péril :

« Eh non, j'ai pas le droit, en tant que nouveau, j'ai pas le droit. [Personne menant l'entrevue : Non, pourquoi ?] Ben, parce que tu es là pour remplacer, tu peux pas refuser des remplacements ». (Répondant 24M, immigré asiatique, éducation et télécommunications.)

En bref, de nombreux répondants ont affirmé être assignés à des tâches non désirables, difficiles, sales et dangereuses, ce qui permet d'en libérer les travailleurs de l'entreprise cliente. Ces témoignages reflètent une désresponsabilisation de l'entreprise cliente face aux dangers encourus par les travailleurs : il y a transfert des risques vers l'agence, mais surtout, vers les travailleurs.

Soulignons finalement que même les travailleurs d'agence ont des préjugés envers ceux avec qui ils partagent le même statut d'emploi : ils jugent que plusieurs de leurs collègues ne sont pas fiables, lâches (Répondant 13Q, canadien d'origine, manutention), paresseux et non ponctuels (Répondant 7Q, canadien d'origine, emplois divers dans les secteurs de l'alimentation et de la culture). Ce témoignage résume bien à quel point les emplois en agence sont parfois perçus comme indésirables :

« [...] je m'avais dit que je ne travaillerais jamais pour une agence, mais l'emploi avait l'air cool. Avant ça, j'ai toujours travaillé dans des entrepôts où il y avait des travailleurs d'agence et la plupart d'entre eux ne travaillent pas très bien. Les emplois en agence ont une mauvaise réputation : tu es moins payé, tu fais les jobs les plus sales ! » (Répondant 7Q, canadien d'origine, emplois divers dans les secteurs de l'alimentation et de la culture.)

### 2.2.5 UNE CATÉGORIE À PART

Alors que certains intérimaires indiquent être traités de façon similaire aux travailleurs embauchés directement par l'entreprise cliente, plusieurs indiquent se sentir comme une catégorie à part. Pour bon nombre des répondants de notre échantillon, la décision de faire affaire avec une agence de location de personnel pour se trouver un emploi ne relève pas tant d'un choix, mais plutôt d'une obligation : alors que certains ont recours aux agences par désir de bénéficier d'une plus grande flexibilité ou pour acquérir des expériences de travail diversifiées, bon nombre se tournent plutôt vers les agences en dernier recours, par exemple, pour répondre au besoin de gagner de l'argent ou de se trouver un emploi rapidement, pour acquérir une expérience de travail au Canada, pour pallier à la difficulté de se trouver un emploi directement dans une entreprise ou encore parce que les agences sont le seul moyen d'avoir accès à un emploi dans une entreprise ou un secteur donné. Certaines agences profitent de cette vulnérabilité pour traiter leurs travailleurs comme bon leur semble :

« Les agences ne prennent pas trop attention aux travailleurs, car ils savent que les gens veulent un emploi pour avoir un revenu et qu'ils sont précaires donc les agences doivent profiter un peu de ça. C'est peut-être pour ça que la procédure avec les agences n'est pas si bonne que ça. » (Répondante 9M, immigrante, travail de bureau.)

D'autres affirment être isolés socialement ou physiquement. Par exemple, un répondant s'est fait interdire contractuellement, par le biais de son contrat de travail, de fraterniser avec les employés de l'entreprise cliente. Il lui était également prohibé de leur poser des questions sur leurs conditions de travail ou de partager des informations sur leurs salaires respectifs (Répondant 1Q, canadien d'origine, secteur industriel et entretien ménager). Une autre intérimaire, travaillant dans le secteur médical et pharmaceutique, indique que ses espaces de travail n'étaient pas les mêmes : elle était située à un autre étage, très loin des bureaux de ses collègues (Répondante 4Q, immigrante maghrébine, secteur médical/pharmaceutique).

Pour d'autres, accepter d'être travailleur d'agence s'accompagne nécessairement de rappels constants qu'ils occupent un statut d'emploi différent, renforçant sans cesse ce sentiment de ne pas faire partie de la même équipe que les autres : « Ben, c'est ça, je me sentais un peu justement, toutes les conditions pis toutes. Comment je dirais ça... Ben c'était clair pour moi que j'étais une agence, pis tout le monde disait : "ouais, c'est vrai, toi tu viens d'une agence". » (Répondante 12Q, canadienne d'origine, fabrication.)

## 2.2.6 UN SENTIMENT QU'ILS NE VALENT PAS L'INVESTISSEMENT

Des travailleurs ont indiqué recevoir un traitement différent puisqu'ils croient que les entreprises clientes ne considèrent pas qu'ils en valent l'investissement en raison du caractère temporaire de leur mandat. C'est ainsi qu'ils expliquent le déficit de ressources qui est accordé à leur formation, à leur intégration dans l'entreprise ou le département où ils sont assignés ou encore à leur protection en matière de santé et sécurité du travail.

Certains hésitent même à faire des demandes permettant de garantir leur sécurité en raison de la durée limitée de leur mandat : « [...] les uniformes étaient vraiment trop longs pour moi [...]. Je pouvais pas leur demander de me faire, de me préparer un uniforme juste pour moi, qui serait coupé à ma taille, pour un mois. Ça, c'était quand même dangereux... » (Répondante 12Q, canadienne d'origine, fabrication.)

## 2.2.7 LA RELATION AVEC LES TRAVAILLEURS DE L'ENTREPRISE CLIENTE

Certains entretiennent de bonnes relations avec les travailleurs de l'entreprise cliente et ce, peu importe le secteur d'activité ou la durée de leur mandat. Ils ne voient pas de différence de traitement en regard des conditions ou de l'exécution du travail, notamment en ce qui concerne l'assignation des tâches ou des espaces de travail. De plus, ils ont bénéficié d'une bonne intégration, ont été bien accueillis dans l'équipe de travail et ont le sentiment de faire partie du groupe.

« Les gens sont biens, on est bien accueillis, on est appréciés, oui ! Je suis même invitée pour les partys, Noël, départ de un, restaurants et tout. » (Répondante 8Q, canadienne d'origine, travail de bureau)

« (...) nous, notre équipe on était quatre sur six qui étaient des consultants, ben, veut, veut pas ils n'ont pas eu le choix nous accepter. Puis on s'est intégrés, on était du genre à aller diner au moins une fois ou deux par semaine en équipe, donc on partait, on allait au restaurant, on dinait. On ne faisait pas vraiment d'activités en dehors du travail, mais sur l'heure du diner, on prenait toujours le temps s'asseoir puis de jaser d'autres choses que du travail. On avait un bel esprit d'équipe. » (Répondant 5Q, canadien d'origine, services financiers et administration publique.)

« Moi, je me sens "paterné" dans l'entreprise où il y a d'autres hommes, où c'est des gars qui travaillent avec nous autres. Je sens qu'il y a toujours un papa en quelque part dans la gang, qui veut venir te "coacher", puis te dire comment faire les choses, puis te montrer comment [faire], puis t'empêcher de mettre le pied à la mauvaise place. Il y a toujours quelqu'un qui vient jouer au papa avec toi. » (Répondant 3Q, canadien d'origine, secteur industriel.)

« L'ambiance est "funny", respectueuse... Je ne me suis pas senti souvent mis à l'écart ou non respecté... juste quelques fois... Une fois que les autres employés savent que tu as un moins bon salaire ils t'aident et sont plus gentils avec toi. » (Répondant 2M, immigrant africain, manutention.)

D'autres sentent que les travailleurs de l'entreprise cliente appréhendent leur arrivée. Ils croient qu'ils ne voient pas d'un bon œil la présence des travailleurs d'agence, car ils craignent les perturbations que leur intégration crée dans leur routine de travail : pour eux, voir arriver des travailleurs d'agence sur leur milieu de travail annonce une « catastrophe » (Répondant 13Q, canadien d'origine, manutention). D'autres s'inquiètent de l'esprit de compétition qu'ils entraînent, parfois bien malgré eux, dans leur milieu de travail. En effet, alors que les travailleurs d'agence se doivent d'être performants et de travailler rapidement pour qu'on leur permette de poursuivre leur mandat et d'en obtenir de nouveaux, les travailleurs de l'entreprise cliente font parfois pression sur eux pour qu'ils ralentissent la cadence :

« [...] souvent ça fait plusieurs années qu'ils sont là alors ils ont leurs petites routines donc toi, tu la défais. Des fois, des travailleurs nous disent de travailler moins vite parce que, toi, tu veux performer, mais pour eux ça paraît mal. Souvent, je me suis fait dire "Ralentis, car sinon tu nous couillonnes!!! À cause de toi, on doit travailler plus fort et plus vite". » (Répondant 1Q, canadien d'origine, secteur industriel et entretien ménager)

Certains indiquent que le climat de travail est particulièrement tendu et difficile lorsque les travailleurs de l'entreprise cliente craignent pour leur emploi :

« Il y a des entreprises que tu es mal reçu et les travailleurs imaginent que tu vas prendre leurs places. La plupart des superviseurs sont corrects avec nous. Il y a une certaine jalousie avec les autres travailleurs ou bien ils ne t'aideront pas à comprendre les systèmes de codages. » (Répondant 1Q, canadien d'origine, secteur industriel et entretien ménager.)

Dans plusieurs cas, les travailleurs d'agence entretiennent une relation complexe avec ceux de l'entreprise cliente. Alors qu'il n'existe en théorie aucune relation de subordination juridique entre les deux types de travailleurs puisqu'ils sont situés au même niveau hiérarchique, plusieurs travailleurs d'agence disent être plongés dans une relation de dépendance face aux travailleurs de l'entreprise. Dans certains cas, ces derniers profitent de la fragilité du lien d'emploi et du manque d'expérience des travailleurs d'agence dans cette nouvelle organisation pour les traiter comme leurs subordonnés. Ce faisant, les travailleurs d'agence sont souvent placés dans une situation délicate puisqu'ils n'ont d'autres choix que d'obtempérer aux désirs des travailleurs de l'entreprise cliente : leur apprentissage des tâches et des méthodes de travail propres à cette organisation en dépend.

« Même les travailleurs qui ne sont pas superviseurs se permettent de te dire : "toi, tu fais ça et toi, tu fais ça..." Les travailleurs plus anciens se permettent de dire des ordres aux nouveaux et on se dit que vaut mieux le faire, car il a de l'ancienneté ici. On doit l'écouter, car sinon on pourrait perdre notre boulot. » (Répondant 8M, immigrant africain, manutention.)

Un des travailleurs d'agence interrogés révèle également un avantage d'entretenir de bonnes relations avec les travailleurs de l'entreprise où ils sont assignés : plus ils sont connus et appréciés de ceux-ci, plus leurs tâches et leurs conditions de travail risquent de s'améliorer.

« Avant que la confiance s'installe, comme toutes les autres entreprises, on vous donne les tâches les moins agréables et avec beaucoup de pression. Après, vos amis vous donnent des conseils et vous donnent des tâches normales. (...) Une fois que les autres employés savent que tu as un moins bon salaire, ils t'aident et sont plus gentils avec toi. » (Répondant 2M, immigrant africain, manutention.)

## 2.2.8 DES EXPÉRIENCES DE TRAVAIL NON QUALIFIANTES

Les agences sont souvent présentées comme jouant le rôle d'un tremplin, en aidant les travailleurs à intégrer le marché du travail et à progresser vers de meilleurs emplois<sup>147</sup>. Pour un grand nombre des travailleurs que nous avons interrogés, la situation semblait toute autre. Par exemple, un travailleur indique que son travail ne « mène à rien », que tout ce qu'il apprend c'est à lever des boîtes : il ne le fait que parce qu'il a besoin d'argent (Répondant 13Q, canadien d'origine, manutention).

---

147. Voir notamment CIETT, *op. cit.*

Pour d'autres, même si le travail en agence ne permet pas de développer de nouvelles compétences, il permet quand même d'acquérir de l'expérience, de mieux se connaître et de mieux connaître le marché du travail.

« Ce n'est pas à la hauteur de ma formation et ça ne me donne pas de nouvelles connaissances, mais ça me fait une expérience de travail. Ça me permet de comprendre la dynamique socioculturelle dans le travail. » (Répondant 13M, immigrant tunisien, surveillance dans l'industrie pharmaceutique.)

« (...) dans le fond tu peux toujours changer d'emplois, ça, c'est intéressant. Quelqu'un qui veut essayer des choses, il peut essayer le déménagement, il peut essayer de travailler dans une usine, il peut essayer. Mais on s'entend que c'est souvent des emplois non qualifiés. Mais pour avoir (...), pour gagner de l'expérience puis pour apprendre aussi à se connaître, ça peut être bon de travailler avec une agence. » (Répondant 15Q, canadien d'origine, déménagement.)

Plusieurs intérimaires affirment que leurs tâches sont très simples et mécaniques. Non seulement n'ont-ils pas besoin d'utiliser leurs capacités de réflexion ou d'analyse, mais on les décourage même de le faire. À cet effet, ce témoignage est éloquent :

« Un singe pourrait faire ce travail, c'est très facile ! Alors, le superviseur m'a demandé si je connaissais les machines et j'ai dit que je connaissais le concept, mais pour eux, tu ne devais pas penser, mais seulement travailler. C'était pour une période de 4 semaines. Je devais travailler fort pendant 12 heures par jour avec un faible revenu et, en plus, tu ne dois pas utiliser ton cerveau. Aussi, tu dois travailler très vite. » (Répondant 12M, canadien d'origine, manutention.)

Pour ces raisons, un travailleur d'agence ne recommande pas d'occuper ce type d'emploi pour une longue période : « [...] je conseille pas de faire l'intérim sur du long terme, parce que c'est pas, c'est pas comme ça qu'on peut, qu'on peut se faire une situation professionnelle... saine et stable ! » (Répondant 10Q, immigrant français, entreposage et commerce.)

### 2.2.9 TRAVAILLER EN AGENCE POUR PLUS DE FLEXIBILITÉ : MIRAGE OU RÉALITÉ ?

Dans notre étude, un travailleur sur cinq évoque le désir d'avoir un horaire flexible comme une des raisons pour avoir recours à une agence. Il s'agit d'un des motifs les plus importants pour se tourner vers l'intérimaire, suivant de près les besoins de faire de l'argent et de se trouver un emploi rapidement. Qu'en est-il dans la réalité : les travailleurs d'agence retrouvent-ils cette flexibilité tant recherchée ? L'analyse des caractéristiques de leurs mandats au cours de la dernière année révèle une situation complexe.

On observe une forte polarisation sur la flexibilité dont bénéficient les travailleurs d'agence. Dans plusieurs cas, la flexibilité est bien plus à l'avantage de l'entreprise cliente que des personnes employées par l'agence. En effet, bien que certains aient eu l'opportunité de rester plusieurs mois dans une même entreprise, la majorité des travailleurs interrogés cumule de courts mandats :

- Pour plusieurs (11/42), le plus court mandat n'a duré que quelques jours et, pour environ la moitié (20/42) d'entre eux, il a duré moins de trois semaines.
- Pour 22 des 42 répondants, le plus long mandat a duré moins de trois mois. Pour bon nombre d'entre eux (31/42), il a duré moins de 6 mois.
- La majorité des travailleurs (30/42) a eu trois mandats ou moins durant l'année, mais quelques-uns en ont eu une dizaine (2/42), voire une vingtaine (2/42).

Au cours d'un mandat donné, qui est le plus souvent à durée indéterminée (il peut durer un jour ou quelques mois : le travailleur ne le sait pas nécessairement à l'avance), plusieurs ont un horaire régulier (27/42) alors que d'autres sont sur appel (12/42). De plus, bien qu'une majorité travaille exclusivement de jour (25/42), certains doivent aussi alterner entre des quarts de jour, de soir et de nuit (9/42), une situation particulièrement fréquente dans le travail en usine et en entrepôt.

Certains peuvent dicter leurs périodes de non-disponibilité, c'est-à-dire qu'ils peuvent indiquer à l'agence qu'ils ne sont pas disponibles pour travailler, par exemple, pendant les quarts de nuit ou encore telle journée de la semaine.

« Parce que c'est flexible, si je dis : "non, j'ai pas envie d'travailler, je suis dans mes études", il n'y a aucun problème, il peut appeler quelqu'un d'autre puis si je lui dis, bien, si cette semaine je veux pas plus que dix heures, il va me donner dix heures, si cette semaine je veux trente heures, il va m'en donner trente. C'est super flexible, puis il n'y a pas ... c'est ça que j'aime, je suis aux études, je calcule mon horaire d'école en premier ensuite je travaillerai si il me reste du temps pour travailler. » (Répondant 13Q, canadien d'origine, étudiant, entreposage.)

« Ça fait partie des avantages, à mes yeux en tout cas, de travailler pour une agence. La liberté totale. Il y a une semaine, une semaine, j'ai (...) envie de travailler de jour. Je prends juste les "shifts" de jour. La semaine d'après, non, ils annoncent du beau temps toute la semaine, je vais faire mes "shifts" de soir à la place. Ah, elle offre une prime de nuit sur ce mandat-là ? Un petit surplus, ça serait pas un luxe. Je vais te les prendre tes shifts de nuit. La liberté absolue, d'une semaine à l'autre, de changer puis d'organiser les affaires comme tu le souhaites. Mais c'est toujours au choix du candidat, tu n'es jamais obligé de prendre un "shift". » (Répondant 3Q, canadien d'origine, emplois divers dans le secteur industriel.)

D'autres n'ont pas cette chance et doivent rester disponibles au cas où l'agence a un mandat pour eux : ils peuvent alors être appelés en tout temps (même la nuit) ou à la toute dernière minute pour travailler. Selon les agences, ils s'exposent à des conséquences plus ou moins importantes s'ils se montrent non disponibles au moment où l'agence a besoin d'eux : les représailles peuvent aller du changement de mandat à la mise au bas de la liste de rappel. Dans certains cas, la non-disponibilité peut même mener à la fin des tentatives de placement par cette agence. Plusieurs des grandes agences semblent avoir adopté la même règle : deux refus sont tolérés, mais après le troisième, ils sont retirés de la liste et l'agence cesse de les contacter.

Ainsi, pour bon nombre de travailleurs, le désir de flexibilité n'est pas toujours transposé dans la réalité : leurs conditions effectives de travail entrent en contradiction avec la raison même pour laquelle ils ont décidé de travailler pour une agence. Pour plusieurs, le fait de devoir cumuler plusieurs courts mandats dans une année, de devoir toujours être disponible ou de ne pouvoir refuser de mandats entraîne de nombreuses conséquences indésirables. Il devient alors impossible de prévoir adéquatement leur emploi du temps et leur revenu disponible, ce qui est particulièrement problématique chez les individus à faible revenu :

« Parfois quand il n'y avait pas de travail, on se fâchait parce que, bon, on avait bien fait des calculs. [...] quand tu fais des prévisions et puis, bon, parfois on te dit que tu vas arrêter le travail le vendredi à midi, alors que tu savais que tu allais travailler jusqu'à 4 h, ça fait comme trente pièces comme ça que tu laisses, ou bien je ne sais pas trop combien. Parfois, ça pourrait jouer dans certaines prévisions, donc. C'est ça. » (Répondant 29M, immigrant africain, expédition de colis ou de marchandise.)

Dans ces conditions d'incertitude financière et professionnelle, il leur est difficile de se projeter dans le futur et de faire des plans tels que fonder une famille, se trouver un meilleur logement ou devenir propriétaire, poursuivre des études ou épargner en vue de la retraite. La conciliation de leur travail avec leur vie personnelle s'en trouve aussi complexifiée. L'instabilité de leurs conditions de travail rend également difficile leur mobilité professionnelle et les rend en quelque sorte « captifs » de l'agence puisque poursuivre des études, occuper ou même rechercher un autre emploi plus rémunérateur ou plus qualifiant devient un tour de force.

### 3. DISCUSSION ET CONCLUSION

Bien que notre étude ne nous permette pas de conclure à des relations causales, les entrevues réalisées auprès d'intérimaires des régions de Québec et de Montréal semblent indiquer que si leurs caractéristiques personnelles jouent un rôle dans la détermination de leurs conditions d'emploi, leur statut d'emploi en joue un tout aussi, sinon plus important.

À bien des égards, il semble difficile de concilier le profil sociodémographique des répondants avec leurs conditions de travail : en effet, alors que les travailleurs d'agence de notre échantillon ont un niveau d'éducation plus élevé que la moyenne québécoise, ils reçoivent une relativement faible rémunération annuelle et sont concentrés en bonne partie dans des emplois requérant peu de compétences.

D'aucuns soutiendraient la thèse de la discrimination systémique basée sur des caractéristiques personnelles jugées moins « désirables » sur le marché du travail, comme le fait d'être une personne immigrante, d'appartenir une minorité visible, d'être une femme, d'être soit très jeune ou très âgé ou même le fait d'être parent de jeunes enfants. Il a été maintes fois démontré que non seulement plusieurs travailleurs atypiques se retrouvent dans une situation de précarité ou de vulnérabilité<sup>148</sup>, mais aussi que certaines catégories de personnes sont plus susceptibles de se retrouver parmi les formes de travail les plus précaires. Plusieurs soutiennent en effet que les opportunités d'emploi et les stratégies déployées par les travailleuses et les travailleurs pour faire leur place sur le marché du travail sont modelées par leur localisation sociale, c'est-à-dire par les interactions entre des conditions économiques et politiques et des relations sociales associées à leur genre, leur origine ethnique et leur statut d'immigration<sup>149</sup>. La précarité sur le marché du travail est ainsi liée non seulement au statut d'emploi, mais aussi aux caractéristiques personnelles ou à la localisation sociale des individus. Comme le souligne le Tribunal des droits de la personne dans une décision récente, non seulement chacun de ces facteurs peut être à la source de situations d'exclusion, mais il importe également de tenir compte du fait qu'ils peuvent interagir entre eux pour faire émerger de nouveaux stéréotypes ou préjugés<sup>150</sup>.

Au Canada, l'emploi « standard », qui s'est imposé comme la norme dans les années d'après-guerre, était une norme masculine. Quant à elles, les femmes blanches, les personnes (im)migrantes et les minorités visibles se sont engagées de façon disproportionnée dans les emplois à temps partiel, saisonniers ou dans d'autres formes d'emploi en marge du marché du travail primaire. Ces divisions ne sont pas que le fruit de choix personnels par

---

148. Voir notamment J. Bernier, C. Jobin et G. Vallée, *Les besoins de protection sociale des personnes en situation de travail non traditionnelles*, Gouvernement du Québec, 2003, 807 pages; H. Arthurs, *op. cit.*

149. Voir notamment S. Fuller et L. F. Vosko, *loc. cit.*; L. F. Vosko, *op. cit.*

150. *Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse c. Syndicat des constables spéciaux* (2010) QCTDP 3 : Disponible à l'adresse suivante : <http://www.canlii.org/fr/qc/qctdp/doc/2010/2010qctdp3/2010qctdp3.pdf>

ces catégories de travailleurs, mais sont aussi et surtout dues à des pressions exercées sur elles par leur environnement social, économique et politique. Ainsi, les femmes sont souvent dirigées vers les formes de travail « flexibles » comme le travail temporaire afin de plus facilement combiner leurs vies professionnelle et familiale. Les immigrants récents, et plus particulièrement les immigrants racialisés, sont dirigés vers le travail temporaire afin de leur permettre d'acquérir de l'expérience de travail canadienne, sans laquelle ils peuvent difficilement trouver un emploi de qualité malgré leur niveau d'éducation souvent supérieur à la moyenne canadienne<sup>151</sup>.

Mais au-delà du désavantage dû à certains facteurs sociodémographiques, les travailleurs d'agence de location de personnel semblent également être traités différemment en raison de leur statut d'emploi, c'est-à-dire du fait même d'être un travailleur d'agence.

De bien des façons, les emplois fournis par une agence de location de personnel correspondent à l'archétype de l'emploi précaire. La précarité souvent associée aux emplois atypiques tient au fait qu'ils s'écartent de la norme de l'emploi standard - soit l'emploi salarié, à temps plein, toute l'année, pour une durée indéterminée, pour un seul employeur et sur les lieux physiques de l'entreprise- sur lequel ont été construits les régimes de protection sociale.

Si les emplois atypiques se situent en périphérie de l'emploi standard, les emplois fournis par les agences se trouvent alors en périphérie de la périphérie. Les intérimaires semblent ainsi prédisposés, par leur statut d'emploi, à se retrouver dans des situations particulièrement vulnérables. Les conséquences en sont considérables puisqu'elles vont bien au-delà de la sphère du travail, engendrant un stress important qui interfère également avec leur vie personnelle, familiale et communautaire<sup>152</sup>.

Notre étude révèle que la nature même de l'industrie de la location de main-d'œuvre d'une entreprise à une autre dans le but d'en tirer un profit, contribue à en faire sentir plus d'un non pas comme un individu dont la force de travail est une ressource précieuse, mais plutôt comme une « matière première » ou une « marchandise », impersonnelle, interchangeable et indifférenciée, transigée d'une main à l'autre au gré des besoins des entreprises. Se justifiant par la probable et relativement courte durée de leurs mandats, on leur réserve les emplois non qualifiants et les tâches les moins désirables (sales, difficiles, répétitives ou dangereuses). On se garde également d'investir temps et ressources dans leur intégration, leur formation ou leur protection physique (équipement ou formation en matière de santé et sécurité du travail) ou sociale (amélioration de leur qualité d'emploi et de vie par de meilleurs salaires et la fourniture d'avantages sociaux) puisqu'on les juge remplaçables et négligeables. Les entreprises se délestent ainsi de leurs responsabilités sociales ou professionnelles en transférant les risques vers les agences ou les individus. On exige des intérimaires une grande disponibilité alors qu'on ne leur offre aucune garantie de pouvoir cumuler suffisamment d'heures de travail pour gagner leur vie, contribuant à les maintenir dans la précarité économique. Dans ces conditions d'incertitude financière et professionnelle, il leur est difficile de se projeter dans le futur et de faire des plans tels que fonder une famille, se trouver un meilleur logement ou devenir propriétaire, poursuivre des études ou épargner en vue de la retraite. La

---

151. S. Fuller et L. F. Vosko, *loc. cit.*

152. Un rapport sur la précarité d'emploi en Ontario révèle que le travail précaire a des impacts sur toutes les sphères de la vie : les travailleurs précaires sont plus susceptibles, notamment, d'avoir de la difficulté à boucler leur budget à la fin du mois, de retarder le moment d'avoir des enfants ou même d'avoir de bons amis avec qui discuter (W. Lewchuk, M. Lafleche, D. Dyson, L. Goldring, A. Meisner, S. Procyk, D. Rosen, J. Shields, P. Viducis et S. Vrankulj, *It's more than poverty: Employment Precarity and Household Well-Being*, Poverty and Employment Precarity in Southern Ontario, 2013, 115 pages.)

conciliation de leur travail avec leur vie personnelle s'en trouve aussi complexifiée. L'instabilité de leurs conditions de travail rend également difficile leur mobilité professionnelle : certains, peut-être parmi les plus précaires, deviennent alors « captifs » de l'industrie du placement temporaire puisque poursuivre des études, occuper ou même rechercher un autre emploi plus rémunérateur ou plus qualifiant relève du tour de force.

À tous ces égards, les témoignages de plusieurs intérimaires ayant vécu des expériences difficiles lors de placements temporaires par une agence sont éloquentes : ils ont l'impression de donner beaucoup (grande disponibilité, grande et rapide capacité d'adaptation, polyvalence, tâches souvent jugées non désirables, cadence rapide, constante pression pour fournir une performance maximale sous peine de ne plus se voir fournir de travail, ...) et de recevoir peu en échange (peu de respect, peu de reconnaissance, peu de nouvelles compétences, peu de perspectives d'avancement, peu de rémunération et d'avantages sociaux).

Dans un rapport sur les politiques publiques à adopter afin d'améliorer la protection des travailleurs vulnérables, Vallée (2005) souligne que cet état de vulnérabilité tient à plusieurs facteurs : au-delà du fait d'occuper un emploi atypique, il faut également prendre en compte leur vulnérabilité économique (faible rémunération), leurs caractéristiques personnelles (les emplois atypiques ou faiblement rémunérés étant répartis inégalement dans la population suivant le sexe, l'âge, l'origine ethnique ou nationale, la race, les qualifications professionnelles ou les responsabilités familiales) et des facteurs organisationnels, c'est-à-dire la manière dont le travail est intégré dans l'organisation de la production d'un bien ou d'un service (entraînant notamment, la difficulté d'identifier l'employeur dans des « entreprises complexes »)<sup>153</sup>. En appliquant ce modèle d'analyse à la présente situation, on comprend aisément pourquoi les intérimaires sont tout particulièrement à risque de se retrouver en situation désavantageuse.

Les agences de location de personnel jouent un rôle d'intermédiaire sur le marché du travail. Les informations recueillies dans le cadre de notre étude nous portent toutefois à croire que les travailleurs n'en retirent pas les bénéfices équivalents à la richesse de la force de travail qu'ils sont en mesure de fournir. Ainsi, pour plusieurs travailleurs d'agence, les conditions salariales, de travail et de traitement ne semblent pas être uniquement le reflet de leurs seules caractéristiques personnelles (niveau d'éducation, maîtrise des langues officielles, etc.), mais aussi de stéréotypes ou de perceptions négatives associés à leur statut d'emploi. En d'autres mots, les expériences vécues par plusieurs travailleurs d'agence révèlent la moindre valeur accordée à leur travail, comme s'ils étaient entachés d'un vice caché, et ce, peu importe leurs réelles caractéristiques. Notons également que s'ajoutent à tout cela de nombreuses complexités juridiques découlant de la relation triangulaire<sup>154</sup>, renforçant d'autant l'état de vulnérabilité dans laquelle se trouvent bon nombre d'intérimaires. Dans ces conditions, il semble donc utopique de compter sur la main invisible du marché pour s'autoréguler et offrir aux intérimaires de justes conditions. Sans intervention extérieure, comme un encadrement législatif plus serré de l'industrie de la location de personnel qui prendrait en compte l'ensemble des sources de leur situation de précarité, il est à craindre que ce sont les besoins des entreprises clientes et des agences, et non ceux des intérimaires, qui primeront, les institutionnalisant ainsi davantage comme des travailleurs de « seconde classe ».

---

153. G. Vallée, *op. cit.*

154. Au bas de l'échelle, Présentation au comité de travail du CCTM sur la question des agences de placement, 2011, 11 pages; J. Bernier, « L'industrie des agences de travail temporaire : Avis sur une proposition d'encadrement », *Cahiers de l'Alliance de recherche universités-communautés (ARUC)*, Cahier de transfert CT-2011-001, 2011, 62 pages; V. de Tonnancour et G. Vallée, « Les relations de travail tripartites et l'application des normes minimales du travail au Québec » 2009 64:3 *Relations industrielles / Industrial Relations* 399-441; A. Pineau, *loc. cit.*; K. Lippel, S. Bernstein et K. Messing, « Travail atypique : Protection légale des conditions minimales d'emploi et de la santé », *Rapport final soumis au FQRSC dans le cadre du programme d'Actions concertées Le travail atypique, la mutualisation du risque, la protection sociale et les lois du travail*, 2004, 56 pages.



## CHAPITRE 4.

# Les logiques de recours aux agences de travail temporaire et leurs pratiques de recrutement et de sélection de la main-d'œuvre

Sur le marché du travail, l'ajustement entre l'offre et la demande d'emploi repose non seulement sur les entreprises et les travailleurs mais sur toute une série d'intermédiaires publics ou privés spécialisés dans diverses opérations allant du recrutement de la main-d'œuvre et de la formation jusqu'au placement en emploi : les agences gouvernementales comme Emploi-Québec, les cabinets privés de recrutement et les chasseurs de tête, les organismes d'employabilité et d'aide à l'insertion comme les Carrefours Jeunesse-Emploi, les entreprises de travail temporaire appelées également agences de placement ou de location de personnel. Ces intermédiaires ont un rôle important, notamment dans la mobilisation de l'information sur les emplois disponibles et dans la mise en correspondance des travailleurs à la recherche d'emploi et des entreprises en quête de main-d'œuvre. Les transactions qui passent par ces intermédiaires contribuent à produire de l'information sur les candidats et sur les emplois disponibles et participent ainsi à la réduction des rigidités issues d'une situation de monopole dans la mobilisation de la main-d'œuvre qui peut résulter d'un marché exclusivement binaire. À ce titre, les agences constituent des mécanismes de coordination alternatifs au marché permettant aux entreprises une réduction avantageuse de coûts, notamment lors du processus de recrutement<sup>155</sup>.

Comme intermédiaires de l'emploi, les agences de travail temporaire ont un rôle de médiation. Elles sont impliquées dans le processus de captation, d'évaluation, de sélection et de placement en emploi des travailleurs qui font appel à leurs services. Comme médiateurs dans le processus de recrutement, elles définissent les caractéristiques de ces travailleurs en termes de qualification, d'expérience et de qualités individuelles et procèdent à leur appariement avec les caractéristiques des emplois offerts par les entreprises utilisatrices. De même, dans certains cas, elles remplissent le rôle de « pourvoyeurs de qualification professionnelle », à travers des formations qu'elles ont la possibilité de dispenser.

À partir des données de notre recherche le présent chapitre se propose d'analyser les logiques de recours à une agence de travail temporaire et les pratiques de recrutement et de sélection des travailleurs qui y font appel. Il est structuré en deux grandes parties. La première partie analyse les logiques de recours et présente les modalités par lesquelles les chercheurs d'emploi arrivent à s'inscrire dans une agence de même que les différentes significations qu'ils lui accordent. La deuxième aborde le processus de recrutement proprement dit, à savoir les techniques d'évaluation et les critères de sélection des candidats utilisés par les agences. Nous finirons par quelques éléments de conclusion.

---

155. Sur la problématique générale des intermédiaires du marché du travail, voir, C. Bessy et F. Eymard-Duvernay (dir), *Les intermédiaires du marché du travail*, PUF, Paris, 1997, 386 pages.

# 1. LES LOGIQUES DE RECOURS ET LES MODALITÉS PAR LESQUELLES LES CHERCHEURS D'EMPLOI ARRIVENT À S'INSCRIRE DANS UNE AGENCE DE TRAVAIL TEMPORAIRE

## 1.1 Les logiques de recours aux agences de travail temporaire

L'analyse des entretiens avec des travailleurs qui ont fait appel à des agences de travail temporaire nous a permis d'identifier deux logiques de recours à ces agences : le *recours délibéré* et le *recours fortuit*. Le premier type de recours, délibéré, comporte plusieurs formes et s'inscrit dans une stratégie individuelle d'accès à l'emploi et d'insertion sur le marché du travail. Pour les individus qui se trouvent dans cette situation, l'agence apparaît comme un outil pouvant servir à amorcer et consolider la trajectoire professionnelle, la modalité la plus efficace de combler les besoins en matière de revenu d'appoint ou le seul moyen pour accéder au marché du travail ou à un emploi convoité. Travailler pour une agence constitue aussi, pour ces individus, l'occasion de prospecter le marché du travail en vue de trouver un emploi qui correspond à leurs qualifications. Le deuxième type de recours, fortuit, quant à lui, est le résultat d'une stratégie « régulière » de recherche de travail conduisant à un emploi qui relève d'une agence, mais sans que le chercheur d'emploi soit au courant de ce fait.

Comme mentionné précédemment, le *recours délibéré* se décline sous plusieurs formes. Il s'agit de :

### a- Le recours délibéré fait en vue d'amorcer et de consolider la trajectoire professionnelle

L'analyse des entretiens effectués auprès des travailleurs qui ont participé à notre recherche indique que, pour certains d'entre eux, l'agence de travail temporaire représente un moyen d'accéder à un emploi qui leur permet d'acquérir une expérience de travail, qu'elle soit liée ou non à leur domaine de formation. Dans cette situation, se trouvent notamment les jeunes travailleurs en début de carrière. Pour un jeune interrogé dans le cadre de notre recherche, « *le travail pour une agence est une façon d'entrer sur le marché du travail, car peu d'emplois sont disponibles mise à part en agence.* » (10M) À la question « Pourquoi travaillez-vous pour une agence ? », un autre participant répond :

« Parce que c'est la façon la plus facile de travailler. Et c'est aussi la façon la plus vite pour commencer sur le marché du travail. Parce que, par exemple, pour travailler avec une entreprise, c'est très long pour avoir une réponse. Je pense que c'est plus facile avec les agences d'emploi. » (15M)

D'autres soulignent la valeur de l'expérience professionnelle acquise dans le cadre d'un travail obtenu par l'intermédiaire d'une agence, comme l'illustrent les extraits d'entretiens suivants :

« Je travaille pour une agence pour avoir de l'expérience. J'ai eu une opportunité de changer d'emploi et c'est pour avoir une expérience professionnelle que je suis allé dans une agence. » (11M)

« Je travaillais en attendant de trouver un autre emploi et pour me faire un peu d'argent. Et pour avoir aussi un emploi à mettre dans mon CV parce que je n'avais jamais travaillé encore. » (28M)

Pour ces jeunes, l'agence de travail temporaire devient un chemin d'accès à un emploi auquel ils pourraient moins facilement avoir accès de façon autonome, un outil d'insertion et un tremplin qu'ils peuvent utiliser au début de leur vie professionnelle. Le recours à une agence s'inscrit dans une stratégie d'investissement en capital humain, destinée à améliorer et renforcer leurs capacités individuelles dans l'optique d'augmenter leurs chances pour obtenir l'emploi convoité.

b- Le recours délibéré aux agences fait pour combler les besoins en matière de revenu d'appoint

Ce type de recours caractérise plus particulièrement les individus qui utilisent les agences pour les avantages qu'elles leur procurent en termes de revenu d'appoint. À ces individus, l'agence offre des possibilités de travail à temps partiel qui est fait principalement dans le but d'arrondir les fins de mois, leur permettant ainsi de poursuivre un projet académique ou professionnel en cours. Ce type de recours est particulièrement le lot d'individus engagés dans un programme de formation et qui ont besoin d'un revenu d'appoint afin de terminer leurs études. Pour ces individus, le motif lié au revenu se conjugue souvent avec la flexibilité de l'horaire de travail qui leur permet de s'ajuster aux spécificités de leur parcours académique. Les personnes interrogées se trouvant dans cette situation cumulaient plusieurs expériences de travail obtenues par le biais des agences. Ils étaient en lien constant avec les agences et pouvaient facilement demander et obtenir les conditions dont ils avaient besoin en termes de nombre d'heures et d'horaire de travail :

« J'étais aux études et je ne connaissais pas les agences mais je me cherchais un travail que je pouvais faire à l'occasion ou sur appel; ça me permettait de continuer mes études. Parce que quand l'agence t'appelle, t'es pas obligé d'y aller; et c'est plus facile d'avoir un travail par une agence, ça t'arrange. » (14M)

« Quand je travaille pour lui (n. a : le responsable de l'agence), c'est fructifiant pour lui, c'est fructifiant pour moi (...). En plus, les horaires me convenaient tout à fait (...) parce que c'est flexible; si je dis que je n'ai pas envie de travailler, que je suis dans mes études, y'a aucun problème. Il peut appeler quelqu'un d'autre. Puis si je dis « cette semaine je ne veux pas plus que dix heures », il va me donner dix heures. Si je dis « cette semaine je veux trente », il va me donner trente. C'est super flexible et c'est ce que j'aime, étant donné que je suis aux études. » (13Q)

« La première fois que j'ai été engagé dans une agence, (...) je trouvais ça pratique car les heures m'allaient bien. J'ai travaillé dans 5 agences à Montréal pendant 6 ou 7 ans et à Québec, à peu près la même chose. Je connais bien les agences et si jamais je perdais mon emploi, c'est sûr que j'irais vers elles. » (1Q)

Ce groupe de travailleurs semble avoir de bons rapports avec les responsables d'agence et fonctionnent dans une relation de confiance réciproque.

c- Le recours aux agences en vue de prospecter le marché du travail

Dans la même perspective liée à la flexibilité des horaires de travail, certains individus font appel aux services des agences dans l'optique de pouvoir se consacrer à la prospection des emplois disponibles dans leur domaine. Tout en travaillant pour une agence, ces individus collectent des informations sur les entreprises et les emplois qui peuvent s'avérer ensuite correspondre à leurs attentes. Ce type de recours caractérise notamment les immigrants, et plus particulièrement, les plus qualifiés d'entre eux :

« Quand je suis venu ici et que j'ai eu mon permis de travail et ma résidence permanente, j'ai voulu évidemment travailler tout de suite. C'est pour ça que j'ai été voir l'agence X qui après quarante-huit heures, m'a placé dans un premier emploi. Je voulais quelque chose de court que je pouvais maîtriser un petit peu parce que je comptais faire des démarches de recherche d'emploi dans mon domaine. Je suis ingénieur et ça prend un certain temps, trois, quatre, sept mois, même plus, pour trouver un emploi; donc je voulais travailler pendant ce laps de temps tout en faisant quand même ma recherche d'emploi dans mon domaine. Grosso modo, je voulais travailler pour prospecter le marché et voilà, j'ai fait deux périodes de quatre mois, et c'était volontaire. Le «deal» que j'avais

avec l'agence c'était d'avoir quelque chose d'assez souple pour que je puisse m'absenter pour faire des entretiens, des réunions ou autres choses dans le cas de ma recherche de travail permanent.» (10Q)

Ces travailleurs d'agence sont donc en même temps des chercheurs d'information sur les emplois disponibles dans leur domaine de formation. Dans ce cas, le travail pour une agence leur minimise le coût d'entrée en situation de chômage et, de manière générale, le coût qu'induit toute recherche d'emploi.

d- Le recours délibéré pour accéder au marché du travail ou à un emploi convoité

Le recours aux agences concerne également les individus pour qui l'agence représente le seul moyen pour accéder au marché du travail ou pour obtenir l'emploi convoité. Nous sommes ici en présence d'un *recours délibéré subi* parce que l'agence est la seule voie qui s'offre à un individu pour réaliser son projet. Dans le premier cas de figure (l'accès au marché du travail), on retrouve majoritairement des immigrants aux prises avec les difficultés d'accès au marché du travail québécois :

« Il fallait bien me trouver un emploi. J'avais envoyé des CV préalablement mais je n'ai pas été retenu. L'agence était le seul moyen pour avoir un travail. » (5M)

« Pour l'instant je dois seulement travailler. Je suis arrivé avec une femme et des enfants et je n'avais pas le choix de travailler. Je n'ai pas le choix... Pour les entreprises privées, c'est le même problème et la même réplique tout le temps : je manque d'expérience... Alors, je dois aller chercher de l'expérience via les agences. Ce sont les seules qui me permettent d'avoir un emploi. » (3M)

« Je n'avais aucun retour d'appel des entreprises où j'avais postulé, alors j'ai décidé d'aller vers l'anonymat d'une agence pour avoir un emploi. Sachez que plusieurs personnes (...) se cachent derrière une agence pour avoir un emploi. » (13M)

On observe que, pour ces individus, le recours à une agence se fait sous la contrainte des besoins financiers et il est justifié par l'urgence de travailler. Les personnes dans cette situation ont un rapport négatif à l'agence et, dans plusieurs cas, ils ont le sentiment d'être exploités; de même, le pouvoir de changer cette situation leur apparaît faible.

Le deuxième cas de figure (l'obtention d'un emploi convoité) se trouve illustré par ceux qui sont obligés de passer par une agence pour obtenir un poste convoité. C'est le cas de cette femme, travailleuse autonome, qui nous rapporte :

« Je fais du travail de pigiste de soutien en organisation d'évènements. Et puis il y a des évènements pour lesquels tu dois passer par l'agence, parce que c'est l'agence qui recrute des personnes. Il y a beaucoup de promoteurs en organisation d'évènements qui passent par des agences pour embaucher le personnel de soutien (...). Si je veux travailler sur tel évènement, il faut que je passe par une agence. » (27M)

Ce cas illustre une situation d'encastrement de certains emplois dans une structure triangulaire qui est impossible à contourner.

Pour ce qui est du *recours fortuit*, parmi les personnes rencontrées dans le cadre de notre étude figurent un grand nombre qui se sont retrouvés salariés d'agence par le résultat du hasard plutôt que dans le cadre d'un recours délibéré - choisi ou subi. Il s'agit d'une tendance forte qui touche plus d'un tiers des participants à notre

recherche. Ces individus nous ont signalé avoir posé leur candidature pour un emploi par l'intermédiaire des divers sites Internet sans savoir que l'emploi était offert par une agence. Les extraits d'entrevue suivants sont illustratifs de cette situation :

« Lorsque j'ai postulé pour le poste, je ne savais pas que l'employeur était une agence. C'était la première fois que j'entendais parler d'une agence. » (14Q)

« J'ai trouvé l'agence Y par recherche Google. Je mettais, « poste secrétaire » et ça me sortait différentes annonces; ensuite il fallait juste postuler. Et c'est une agence qui m'a appelé.

Q : Quand vous avez postulé pour ces postes de secrétariat sur Google, est-ce que vous saviez que Y était une agence ?

R : Non. Même quand j'ai eu l'entrevue, je ne savais même pas que c'était une agence. Je suis partie à l'entrevue et je croyais que c'était pour l'emploi directement, mais ça s'est avéré que c'était l'agence. Après l'entrevue ils m'ont dit : on va vous placer si on a des postes. » (25M)

« Je ne le savais pas que l'emploi provenait d'une agence. Je cherchais un emploi sur internet et c'est par la suite que j'ai su que c'était une agence qui gère le poste pour lequel j'ai postulé. » (6M)

« Quand j'ai postulé pour le poste, je ne savais pas que c'était une agence... J'ai vu sur internet 12,65 \$ de l'heure pour l'emploi. C'était un salaire correct pour moi, alors j'ai envoyé mon CV car j'avais besoin d'un boulot. C'est seulement lorsque j'ai été appelé pour cet emploi que j'ai su que c'était une agence. » (8M)

Ces personnes arrivent donc à travailler pour une agence par le concours fortuit des circonstances durant le processus de recherche d'emploi. L'agence est un point d'arrivée indirect des chercheurs d'emploi dont les démarches sont faites pour obtenir un emploi précis qui les intéressait particulièrement. Dans cette perspective, nous pouvons attribuer à cette logique de recours une fonction de « découverte des agences » qui amène ensuite certains individus à un recours délibéré. D'ailleurs, les logiques de recours que nous avons identifiées peuvent s'additionner pour un même individu dans le temps. Une personne peut avoir eu une première expérience avec une agence « par hasard » et y recourir par la suite de façon délibérée; d'autres peuvent y avoir eu recours de façon délibérée pour ensuite appliquer sur des emplois qui les amènent à une agence « par hasard ».

En somme, il ressort des résultats de recherche présentés jusqu'à maintenant que les agences de travail temporaire font partie des acteurs du marché du travail et représentent pour les chercheurs d'emploi, un intermédiaire avec des fonctions diverses et multiples. Les logiques de recours à cet intermédiaire peuvent être interprétées dans deux perspectives théoriques différentes qui reflètent, chacune, une réalité spécifique :

Dans une perspective d'analyse qui relève de l'individualisme méthodologique, le choix des travailleurs de recourir aux agences est une stratégie délibérée issue d'un choix rationnel qui vise à optimiser les ressources qui se trouvent à leur disposition sur le marché du travail. Ce choix s'inscrit dans des stratégies d'accès au marché du travail ou à un emploi convoité, de recherche d'informations sur les emplois disponibles, d'investissement dans le capital humain et professionnel. Il caractérise principalement deux catégories de la main-d'œuvre : les jeunes avec formation mais sans expérience qui utilisent les agences dans leurs démarches stratégiques d'insertion professionnelles et les immigrants pour qui les agences sont le moyen le plus rapide et le plus efficace pour trouver un emploi une fois arrivés au Québec.

Dans une perspective d'analyse institutionnaliste, les situations de recours aux agences à caractère délibéré subi ou à caractère fortuit font apparaître les agences comme des instruments de drainage du marché du travail pour le compte des entreprises utilisatrices, agissant comme une « toile d'araignée » qui capte la main-d'œuvre, la filtre, et la dirige ensuite vers les emplois offerts par leurs clients. De ce point de vue, l'agence remplit les mêmes fonctions d'allocation des ressources que celle du marché, mais dans le cadre d'une transaction indirecte à l'intérieur de laquelle l'agence est un intermédiaire « obligé ».

## 1.2 Les modalités par lesquelles les chercheurs d'emploi arrivent à s'inscrire dans une agence

Les modalités par lesquelles les chercheurs d'emploi arrivent à s'inscrire dans une agence sont multiples et diversifiées. Le site Internet *Kijiji* spécialisé en recherche d'emploi, d'autres sites de recherches d'emploi (comme *Jobboom*, *Jobmire*, etc.) de même que le site d'Emploi-Québec sont les plus souvent mentionnés. Ces sites sont notamment le support du recours fortuit à une agence que nous avons identifié précédemment. En se cherchant un emploi sur ces divers sites, les travailleurs peuvent aboutir à une agence de manière indirecte, comme l'illustre l'extrait d'entrevue ci-dessous :

« Q : Par quel moyen avez-vous trouvé l'agence de placement qui vous a affectée dans le cadre de votre dernier emploi ?

R : J'avais postulé pour un poste via les grands sites Internet sur lesquels on peut trouver des emplois. Par les moteurs de recherche d'emplois, j'avais postulé pour un boulot de réceptionniste. Ensuite j'ai été rappelée par une dame, mais je ne savais pas que j'avais été rappelée par une agence. Pour faire court, je me suis ensuite présentée à l'entrevue et puis, l'agence m'a tout de suite pris pour le poste. » (17M)

L'analyse des entrevues nous a révélé que le site d'Emploi-Québec est un vecteur important dans l'aboutissement des chercheurs d'emploi à une agence. Plus d'un tiers des participants à notre recherche ont rapporté qu'ils sont arrivés de manière délibérée ou fortuite à ce type de travail en passant par le site d'Emploi-Québec. Les extraits d'entrevues suivants sont illustratifs de ce constat :

« Q : Par quel moyen avez-vous trouvé l'agence de placement qui vous a affecté dans le cadre de votre dernier emploi ?

R : J'ai connu l'agence indirectement. C'est un poste qui à l'origine s'affichait sur le site d'Emploi-Québec. (...). Parce que c'est toujours comme ça la procédure : je ne vais jamais directement sur le site de l'entreprise, mais je postule sur un poste par Emploi-Québec et ça m'amène à l'agence. » (18M)

« Q : Par quel moyen avez-vous trouvé l'agence de placement qui vous a affecté dans le cadre de votre dernier emploi ?

R : Je navigue beaucoup sur le site d'Emploi-Québec pour trouver les emplois. Des fois ils marquent offres confidentielles. Des fois, quand tu vas aller dans le nom des ressources, c'est marqué confidentiel. Je ne sais pas si c'est pour les agences. Quand je postule, je ne sais pas si l'emploi est pour une entreprise ou pour une agence. » (26M)

Pour ces chercheurs d'emploi que nous avons classés précédemment comme s'inscrivant dans une logique du recours fortuit, l'agence est un point d'arrivée indirect puisqu'ils postulent sur le site d'Emploi-Québec pour un emploi spécifique et sont dirigés ensuite vers une agence. L'organisme gouvernemental apparaît ainsi, dans le discours des travailleurs, comme un élément important dans le mécanisme de leur insertion dans les réseaux des agences, sans nécessairement que cette situation soit désirée.

Les *démarches directes* constituent un autre moyen par lequel les participants à notre recherche sont arrivés à s'inscrire dans une agence. Elles sont utilisées notamment par des personnes qui connaissent déjà le monde des agences :

« Je connaissais déjà quelques noms, les agences A et B, et je suis allé voir directement sur leurs sites internet pour des postes. C'est ainsi j'ai vu un poste à temps partiel avec un bon salaire pour lequel j'avais de l'expérience. Ils m'ont pris... » (11Q)

Une catégorie importante d'individus qui font appel à des agences par des démarches directes est formée d'immigrants qui connaissent cette filière d'accès à l'emploi à travers leurs expériences professionnelles dans leur pays d'origine. Les immigrants en provenance de la France sont ceux qui se démarquent le plus dans cette catégorie. Le recours à une agence constitue pour eux un réflexe naturel une fois arrivés au Québec :

« Quand je suis arrivé au Québec, je connaissais la grande agence A de la France. Alors, je me suis dit, bon, on va commencer par les intérim. C'est ce qu'on appelle nous intérim, en France, c'est le travail obtenu par une agence; donc l'agence A, je la connaissais. Ensuite je me suis inscrit à l'agence B parce que je cherchais un peu l'équivalent de l'agence A au Québec, et donc là ça a marché, j'ai eu un job avec cette agence. » (4Q)

Ces connaisseurs et habitués des agences n'hésitent pas d'ailleurs d'en « faire la promotion » auprès d'autres personnes de leur entourage, comme c'est le cas de cet immigré de la Côte d'Ivoire qui, après une expérience de travail avec une agence, s'était inscrit dans une autre sous les conseils d'un ami :

« Je me cherchais du boulot à l'époque de mon arrivée au Québec. Je voulais fortement avoir du boulot n'importe où. Donc je cherchais. Puis, quand tu cherches, tu trouves. Je suis tombé sur une agence. Mais ça, c'était pour la première fois. C'était avec l'agence X. Par la suite, j'avais dit que j'avais stoppé avec les agences. Et puis, avec l'agence Y, c'est un ami qui avait travaillé avec cette agence en France qui était venu ici et qui m'a dit : « L'agence Y c'est correct. » (...) Lui, il est allé là postuler et il m'a dit : « Viens, il y a du travail là-bas. ». Moi j'avais peu de confiance dans les agences, mais c'est lui qui m'a ramené à l'agence Y, et j'ai recommencé à travailler dans cette filière. » (2Q)

Un nombre important d'individus découvrent les agences par le système du « bouche-à-oreille » ou dans leur *réseau de connaissances*, comme en témoignent les extraits d'entrevue ci-dessous :

« Q : Par quel moyen avez-vous trouvé l'agence de placement qui vous a affecté dans le cadre de votre dernier emploi ?

R : C'est par bouche-à-oreille. C'est des gens qui faisaient ce type d'emploi qui m'en ont parlé et ils me disaient que, dès fois il y a des contrats intéressants, donc je suis allé voir. » (1Q)

« Q : Par quel moyen avez-vous trouvé l'agence de placement qui vous a affecté dans le cadre de votre dernier emploi ?

R : Je peux dire que par des relations; des amis que j'avais à la salle de gym. Parce que (...) j'allais au gym, et je disais que je me cherche du travail, puis le monde avec qui je m'entraînais, ils me disaient : "Va voir les organismes qui s'occupent de ça. Une personne qui se cherche un emploi doit aller voir le groupe B". Puis c'est grâce à eux que j'ai trouvé du travail avec une agence. C'est là que tout a commencé.» (21M)

La « cooptation » est une autre modalité par laquelle les individus arrivent à s'inscrire dans une agence. Elle est fortement développée parmi les immigrants qui ont rapporté massivement avoir recours à une agence grâce à des membres de leur famille ou des amis qui y faisaient déjà recours<sup>156</sup>. C'est le cas de ce jeune immigrant, originaire de la Côte d'Ivoire :

« Q : Par quel moyen avez-vous trouvé l'agence de placement qui vous a affecté dans le cadre de votre dernier emploi ?

R : C'est mon frère qui travaille dans cette agence-là qui m'a amené. Il travaille à l'agence T et m'a dit de venir travailler là-bas. Ensuite je suis juste allée. C'est mon frère qui m'a fait aussi l'entrevue, on va dire. Et je lui ai donné mon CV. Donc je suis là-bas pour faire l'entrevue et puis il m'a demandé un CV et les documents officiels qui montrent que je suis en droit de travailler au Canada.» (28M)

On retrouve la même situation dans le cas de cet autre travailleur d'agence, immigrant du Maroc, qui illustre en même temps une tendance des agences à se tourner vers leur « marché interne » pour solliciter des candidats :

« Q : Par quel moyen avez-vous trouvé l'agence de placement qui vous a affecté dans le cadre de votre dernier emploi ?

R : Par un ami. C'est un ami qui m'a dit de venir à l'agence. C'est un ami qui a travaillé avec eux. Et mon ami m'a référé. (...) puisqu'on l'a appelé et ils voulaient des employés. Donc il m'a averti. C'est comme ça que j'ai trouvé de l'emploi à l'agence.» (22M)

Notons aussi que, dans certains cas, assez rares cependant, la cooptation s'accompagne de propositions de travailler « au noir » comme le rapporte cette travailleuse immigrante de l'Afrique du Nord. Après avoir été référée pour travailler dans une agence par des connaissances qui y avaient recours, elle a constaté la situation suivante :

« Parfois, les gens de l'agence vous appellent pour travailler. Mais il y a une particularité de ces agences-là : c'est qu'il y a des moments où l'on vous propose du travail au noir. Travail non déclaré. Sur le bon vouloir de toute personne. Mais moi, je suis désolée, je n'ai jamais travaillé au noir. C'est à cause peut-être de mon expérience de vie ou des lois de ce pays, mais je vous prie de me croire, je ne peux pas travailler comme ça, je ne peux pas accepter un travail au noir.» (26M)

En somme, on constate une forte diversité des modalités pour s'inscrire dans une agence. Cette diversité provient de l'hétérogénéité des travailleurs du point de vue de leurs logiques de recours de même que de leurs attentes à l'égard d'un emploi d'agence.

---

156. En termes de tendances, on observe que les immigrants utilisent beaucoup plus le réseau des amis et de la famille pour entrer dans le monde des agences (dans notre échantillon, 11 cas d'immigrants contre 4 cas de non-immigrants), tandis que les « natifs » utilisent plus le site Internet d'Emploi-Québec (dans notre échantillon, 10 cas de non-immigrants contre 5 cas d'immigrants).

### 1.3 L'agence entre usage et vision

Derrière les motifs de recours et les modalités d'inscription dans les agences, on retrouve des visions distinctes de ces agences, liées aux différents usages qu'en font les individus.

Pour cerner ces visions et atteindre la signification des agences portée par les répondants, nous avons cherché à retracer, dans leur discours, les éléments relatifs à la compréhension et la définition de ce qu'est une agence de travail temporaire. Autrement dit, nous avons cherché à comprendre les discours des répondants sur les rapports qu'ils entretiennent avec les agences. Cette analyse nous a permis de dégager des relations entre les comportements de recours aux agences (qu'on peut appeler « stratégies d'usage ») et les sens accordés par les individus aux agences, mettant en lumière certaines dimensions de la représentation que se font ces individus des agences de travail temporaire, au-delà de leur rôle d'intermédiaire du marché de l'emploi.

Dans cette perspective, les résultats des analyses de discours révèlent que les définitions et les significations attribuées aux agences varient en fonction de la durée de la fréquentation d'une ou de plusieurs agences. Ainsi, plus la période d'emploi au sein d'une agence s'allonge, plus l'individu considère que celle-ci peut servir ses intérêts à plus long terme en matière d'emploi. Cet effet du temps sur la signification accordée à l'usage d'une agence se manifeste selon un continuum, allant de l'agence perçue comme a) un site de recherche d'emploi b) un super-employeur et c) un courtier au service de l'amélioration de la situation du travailleur au regard de l'emploi. Ces différentes significations données aux agences justifient, à leur tour, différents usages qu'en font les individus.

#### a- L'agence comme site de recherche d'emploi

L'agence de travail temporaire est considérée par plusieurs répondants comme un site Internet de recherche d'emploi. En effet, lorsque nous avons interrogé les répondants sur la façon dont ils avaient pris connaissance de leur emploi, il est apparu que certains semblaient confondre le site Internet d'une agence de travail munie d'un moteur de recherche avec des sites de recherche d'emploi traditionnels (Jobmire, Emploi-Québec, Kijiji, Craigslist, etc.). Pour ces répondants qui effectuent leur recherche d'emploi sur Internet, l'agence de travail temporaire représente un site de recherche d'emploi parmi d'autres avec, en plus, un service de placement associé.

« J'avais postulé pour un poste via . . . un truc comme Jobboom, les grands sites Internet sur lesquels on peut trouver des emplois. En fait, c'est par un site de recherche. » (17 M)

Cette perception de l'agence de travail temporaire comme un site de recherche d'emploi se retrouve, en partie, dans le discours des personnes qui ont recours aux agences de façon fortuite. Ces personnes ne sont pas en mesure de distinguer, même une fois en emploi, la différence entre l'emploi de type classique déniché par le biais d'un moteur de recherche d'emploi et celui offert par le biais d'une agence de travail temporaire qui dispose également d'un moteur de recherche dans son site :

« J'ai postulé à Jobmire, c'est un site d'emploi, jobmire.com. Et puis ils m'ont appelée. Et puis je suis allée justement, j'ai rempli les informations. Ils ont regardé les références et tout s'est bien passé. Ils ont dit : "OK, il y a quelqu'un qui est intéressé par vous. Il faudrait que vous alliez travailler". Et puis je suis partie. » (9M)

Cette même signification de l'agence en tant que site de recherche d'emploi se retrouve dans les discours de plusieurs individus qui ont recours aux agences de façon délibérée pour accéder rapidement à un revenu d'emploi. Une partie de ces personnes ne semblent pas non plus faire de distinction entre un emploi occupé par le biais d'une agence et un autre emploi. Autrement dit, le caractère spécifique d'un emploi obtenu par le biais d'une agence en comparaison avec un emploi occupé directement auprès d'un employeur ne semble pas nettement distingué. À certains égards, à la question « comment avez-vous trouvé cet emploi que vous occupez ou avez occupé dans une agence », certains répondants ne se souvenaient plus dans quel site Internet ils avaient vu l'annonce du poste, et nommaient indistinctement des agences de location de personnel et des sites Internet de recherche d'emploi.

« Q : Comment aviez-vous trouvé l'emploi que vous avez occupé par le biais d'une agence ?

R : Par un site Internet. Je voulais me trouver une job, je suis allé sur Emploi-Québec, il y avait un emploi de manutentionnaire. Je suis allée directement là-bas pour m'informer. Pis ça pas pris 5 minutes, l'entrevue, j'étais engagée. » (13Q)

Dans ce cas de figure, non seulement le recours à l'agence peut être délibéré (on sait qu'on pose sa candidature à une agence) ou fortuit (on ne sait pas qu'il s'agit d'une agence) mais dans les deux cas, l'accès à un emploi par le biais d'une agence ne se distingue pas clairement de l'accès à n'importe quel autre emploi. Autrement dit, l'agence affiche des emplois disponibles et on consulte le site de l'agence comme on consulte d'autres sites de recherche d'emploi.

Cette situation concerne notamment des candidats peu qualifiés qui démontrent une connaissance limitée à la fois de l'information sur le marché de l'emploi et des stratégies de recherche d'emploi ou encore par les demandeurs d'emploi qui se trouvent au début du processus de recherche d'emploi.

« Q : Comment aviez-vous trouvé l'emploi que vous avez occupé par le biais d'une agence ?

R : C'est une sollicitation téléphonique. Ils avaient trouvé mon profil sur internet, donc ils m'avaient contacté pour plus ou moins m'offrir le poste pour lequel j'étais...sollicité. » (5Q)

#### b- L'agence comme super-employeur

Par ailleurs, au fur et à mesure du déroulement de ses démarches de recherche d'emploi, il semble que la connaissance et la signification que l'individu accorde à l'agence de travail temporaire se transforme. Les répondants connaissent la différence entre les emplois offerts directement par des employeurs et ceux offerts par le biais d'une agence. Pour ces répondants, l'agence est conçue comme un super-employeur puisqu'elle offre un accès privilégié à plusieurs offreurs d'emploi (et non pas seulement une offre d'emploi de la part d'un employeur individuel). Selon ces répondants, en s'inscrivant dans une agence, les occasions d'être « placé en emploi » augmentent significativement comparativement à la recherche d'emploi de type classique. La distinction entre les sites de recherche d'emploi classiques et les sites Internet des agences munis de moteurs de recherche est clairement établie. À la différence d'un site de recherche d'emploi classique dont le rôle se limite à la transmission de l'information sur des emplois disponibles, l'agence fait davantage en effectuant aussi du placement en emploi, comme en témoignent ces extraits d'entrevue :

« Après, quand j'ai compris vraiment comment ça fonctionne, j'étais allée faire une recherche sur Internet pour trouver toutes les agences qui existent. » (20M)

« J'en ai entendu parler; ça aide à trouver des jobs. Quelqu'un d'autre me l'a dit une fois qu'on peut se trouver une job au travers d'une agence. Plutôt que de faire tout le travail toi-même. » (24M)

« Elle m'a dit: "il faut tu trouves une job par l'agence; si tu restes à appliquer sur Emploi-Québec et attendre qu'ils t'appellent...c'est long. Il faut vraiment que tu fasses les agences, parce que c'est une bonne chose, ils peuvent te trouver du travail; tu as des qualifications, ils vont te prendre. Tu parles anglais, vas-y". Elle m'a vraiment encouragée. » (25M)

Ces individus qui perçoivent les agences de travail comme des super-employeurs se retrouvent parmi ceux qui ont recours aux agences pour consolider leur trajectoire professionnelle de même que parmi ceux qui ont recours aux agences dans l'unique objectif d'accéder le plus rapidement possible à un revenu d'emploi. Pour ces individus, comme le souligne une de nos personnes interrogées, « il y a l'avantage du fait qu'ils connaissent déjà des employeurs ». (19M)

#### c- L'agence comme courtier

Enfin, pour un certain nombre de répondants qui témoignent d'une expérience prolongée de rapports avec les agences, qu'il s'agisse de travailleurs peu qualifiés, de personnes immigrantes ou de jeunes professionnels en début de carrière, l'agence apparaît comme une organisation au service de leurs intérêts au regard de leur accès au marché de l'emploi ou de l'amélioration de leurs conditions de travail. En effet, le lien créé dans le temps entre le personnel d'une agence particulière et le demandeur d'emploi place ce dernier en meilleure position pour choisir des emplois qui correspondent mieux à ses intérêts. Le thème central est celui de l'obtention d'avantages en fonction d'une durée de fréquentation soutenue de l'agence par le demandeur d'emploi. Ces avantages deviennent possibles en fonction d'une relation personnalisée entre une agence de travail et un demandeur d'emploi et fait en sorte que ce dernier est connu par le personnel de l'agence. Dans les entretiens que nous avons menés, certains répondants faisaient d'abord référence à leurs rapports avec une agence en précisant d'entrée de jeu qu'ils « connaissent » ou « étaient connus » de cette agence. Pour eux, le fait d'être connu du personnel de l'agence procure un avantage par rapport aux autres demandeurs d'emploi relativement a) à l'information sur le bassin d'emplois disponibles et b) à l'accès à des emplois qui correspondent davantage ou mieux à leurs intérêts (en terme de durée du mandat, de salaire, d'horaire de travail, etc.). Des répondants nous ont ainsi rapporté leur expérience de travail en agence, en faisant valoir que puisqu'ils sont connus par le personnel de l'agence, ils sont informés de manière privilégiée des emplois disponibles, ce qui leur permet d'avoir plus de choix sur les offres.

« J'ai connu directement l'agence. C'était (...) pour un poste en attendant, j'avais pas eu le poste, on me donnait du temporaire, je fais ça moi, du temporaire, en attendant du permanent, qui est sur mesure pour moi. » (18M)

« Une fois que t'es dans leur banque de données dans le fond, ils t'envoient des courriels à l'interne en disant: "nous avons tel ou tel poste". C'est sûr que je crois qu'ils l'ont peut-être aussi affiché à l'externe. Mais ça a vraiment été par un courriel interne que moi j'ai répondu que j'étais intéressée, et la suite des choses est simplement arrivée. » (11M)

Ainsi, dans le cadre d'une relation qui s'étale dans le temps, l'agence est considérée comme pouvant être utilisée au service des intérêts du demandeur d'emploi. À ce titre, certains participants ont justifié leur recours aux agences dans cette optique du développement d'une relation à long terme, qui leur permettra éventuellement d'obtenir un meilleur emploi. Cette conception de l'agence rejoint la stratégie de recours à l'agence comme pouvant servir à consolider sa situation d'emploi mais ici on considère que c'est l'investissement et les rapports développés au sein même de l'agence qui servent les intérêts du demandeur et non seulement le fait d'accéder, par l'entremise de l'agence, à des expériences de travail qui elles, permettront au travailleur, à terme, de se « passer » des agences et d'accéder directement à l'emploi.

## 2. LE PROCESSUS DE RECRUTEMENT : TECHNIQUES D'ÉVALUATION ET CRITÈRES DE SÉLECTION DES CANDIDATS À UN EMPLOI D'AGENCE

De manière générale, le recrutement fait par une agence représente « l'étape du processus de dotation permettant de constituer un réservoir de candidats dans lequel on sélectionnera la personne qui fournira une contribution supérieure à une entreprise »<sup>157</sup>. Ce processus se caractérise par son caractère complexe qui provient de l'action simultanée de plusieurs facteurs<sup>158</sup>. Premièrement, le caractère de complexité du recrutement provient du fait que l'agence qui recrute se trouve devant une incertitude quant à la qualité du travail qui sera fournie par un candidat puisque certaines de ses caractéristiques sont difficilement observables *a priori*. Deuxièmement, la complexité du recrutement tient à son inscription dans le cadre des règles de gestion de la main-d'œuvre propres à chaque agence, à chaque entreprise utilisatrice et à la réglementation du travail en vigueur au Québec qui, cependant, encadre très peu les agences. Troisièmement, le recrutement se complexifie plus particulièrement dans la période actuelle en raison de l'évolution des exigences professionnelles qui ont cours sur le marché du travail et de l'émergence dans le domaine de la gestion des ressources humaines du « modèle des compétences ». Par rapport au modèle d'organisation du travail basé sur la notion de *poste*, la compétence devient une caractéristique de *l'individu* et s'exprime lors de sa mise en œuvre en situation de travail. Les exigences professionnelles concernent non seulement les savoir-faire professionnels, mais des savoir-être comme les capacités d'adaptation et d'intégration dans des équipes de travail, la responsabilisation, l'autonomie, la capacité de communication avec le public, etc., éléments qui informent de ce que sont les gens eux-mêmes, de leur personnalité, indépendamment de tout contexte<sup>159</sup>. Enfin, à la différence d'une entreprise, les agences doivent composer avec l'impératif de fournir « juste à temps » une main-d'œuvre opérationnelle, immédiatement productive : *the right man in the right place*.

Comment, dans ce contexte, les agences de travail temporaire évaluent-elles et sélectionnent-elles ceux qui font appel à leurs services afin de répondre aux demandes des entreprises utilisatrices ?<sup>160</sup>

---

157. J. Barrette, J. Carrière, O. Fankhauser et S. Barrette, « Les entreprises de haute technologie et leurs pratiques de recrutement, de sélection, d'évaluation du rendement et de rémunération » 2002 27:2 *Gestion* 54-66.

158. Voir sur ce sujet, M. Vultur, « Les critères de sélection de la main-d'œuvre et le jugement sur les compétences des candidats à l'embauche au Canada : quelques éléments d'analyse » 2007 6 *Cahiers de recherche sur l'éducation et les savoirs* 235-254.

159. Ces dimensions transversales caractérisant la notion de compétence n'existent cependant pas « en soi ». Elles prennent forme dans les relations qu'un individu entretient avec son travail et avec les autres membres du collectif auquel il appartient.

160. Le problème des difficultés de recrutement, invoquée souvent par les entreprises pour justifier leur recours aux services des agences se trouve traité, entre autres, dans M. Vultur, « Les difficultés de recrutement : quelques éléments d'analyse sur la perception du phénomène par les DRH des entreprises de la région de Québec » 2009 40 *Revue Interventions économiques* 3-17.

## 2.1 Les techniques d'évaluation des candidats à un emploi d'agence

L'analyse des entrevues indique que la première étape du processus de recrutement comprend la cueillette de données au sujet du demandeur d'emploi qui entre en contact avec une agence. Le candidat remplit divers formulaires plus ou moins longs, selon l'agence, avec des données factuelles qui réfèrent notamment à son statut au Canada, à son âge, à son niveau d'études, à ses expériences antérieures. Le processus de sélection des candidats se fait ensuite principalement par une analyse du CV et par l'entremise d'entrevues d'embauche. Trente-six personnes sur un total de quarante-deux représentant notre échantillon ont mentionné l'analyse des CV et les entrevues comme étant les techniques de recrutement les plus utilisées. Dans certaines agences, on utilise également des tests pour vérifier les compétences linguistiques de même que certaines qualités individuelles des candidats (intelligence, habiletés, perspicacités, connaissances générales ou spécifiques, aptitudes diverses, traits de personnalité, etc.). Vingt-trois personnes de notre échantillon ont indiqué l'utilisation des tests comme technique de recrutement. Les extraits d'entrevue suivants sont illustratifs à cet égard :

« J'ai donné mon CV et ensuite j'ai fait une entrevue. L'entrevue a duré, en tranche de temps, je dirais, entre une demi-heure et une heure. Ensuite, j'ai passé des tests informatiques et des tests de langue. Les tests informatiques, c'est pour voir si je gérais les logiciels comme Excel et Word, entre autres. J'ai passé aussi des tests de langue, français et anglais. » (17M)

« En entrevue, on m'a demandé deux références de travail et elle m'a fait passer un test psychométrique de base (sur mes connaissances générales) d'une durée de 30 minutes. » (14M)

« L'agence Z m'a demandé de passer un test de français et d'anglais pour un emploi dans un bureau. Elle m'a fait passer aussi un test sur l'ordinateur pour vérifier ma logique avec des cubes et des figures. Après, le conseiller regarde les emplois disponibles et les salaires pour voir si on est intéressé. Pour des longs contrats, qui sont d'une durée d'au moins trois mois, souvent, on doit rencontrer quelqu'un de l'entreprise avant d'être embauché. » (1Q)

Ces pratiques multi-méthodes (CV, entretiens et tests) sont plus utilisées dans les grandes agences, tandis que dans les petites agences généralistes, on recrute sur la base du *feeling* ou sur la recommandation des salariés qui travaillent déjà pour l'agence. Dans ce cas, l'évaluation des candidats se fait plus intuitivement, sans instrument pour mesurer avec objectivité les dimensions des compétences visées.

En ce qui a trait à l'entrevue de sélection, les modalités de réalisation et le contenu de celle-ci varient suivant le profil des candidats qui font appel à l'agence et les types d'emploi offerts par les agences. Les propos des personnes interrogées font état d'une préoccupation des responsables d'agence pour que les candidats détiennent les papiers nécessaires pour travailler au Canada. Lors de l'entrevue, ils explorent également la *disponibilité* des candidats pour différents postes, de même que leurs *capacités physiques* qui ont beaucoup de poids comme critère de sélection, étant donné le nombre important d'emplois de type manuel qui sont proposés par les agences, comme l'illustre l'extrait d'entrevue ci-dessous :

« Quand j'ai trouvé l'agence, j'ai communiqué avec eux. L'annonce du poste était sous forme de besoin de travailleurs pour travail général. J'ai appelé pour savoir les documents que je dois apporter et je me suis rendu là-bas. J'ai remis mon C.V. Puis, j'ai rempli un formulaire. Ils m'ont demandé quel type de travail je cherche, alors j'ai dit que je cherche du travail en général. J'ai aussi rempli une fiche pour mes disponibilités. Il y avait des questions concernant la capacité physique pour savoir si je serais capable de faire le travail. Dans le formulaire, il y avait aussi des questions, genre si je suis immigrant ou citoyen canadien et si j'ai la résidence permanente. Et on m'a demandé les papiers nécessaires. » (19M)

Selon les propos rapportés par les participants à notre recherche, c'est la disponibilité la plus complète au travail (7 jours par semaine, jour et soir) qui garantit le mieux les probabilités d'obtenir et de se maintenir en emploi. Le futur employé d'agence comprend alors que plus il réduit ses périodes de disponibilité, moins il aura de chances d'être appelé au travail et qu'il risque, à terme, de voir son dossier placé « en-dessous de la pile » :

« J'ai envoyé mon CV par internet et une conseillère m'a rencontré ensuite (...). Elle m'a dit que je dois être disponible le jour et le soir, et ce, en tout temps. Après deux refus, ils te mettent en-dessous de la pile et t'appellent de moins en moins. » (6M)

De même, lors des entrevues, les recruteurs des agences s'informent du type d'emploi visé par le candidat et de ses attentes sur le plan salarial :

« Ils ont fait une brève entrevue d'une durée de 15 minutes. Ils m'ont demandé des pièces d'identité, le salaire souhaité, si j'avais des problèmes de santé et le type d'emploi que je désirais avoir. » (5M)

« Après des formulaires à remplir pour nous connaître un petit peu, j'ai eu un entretien d'environ une heure pour regarder dans quel secteur je peux être placé et ce que j'attends en terme de salaire... » (10Q)

En règle générale, les entrevues ne sont pas très formalisées. Plusieurs participants à notre recherche nous ont fait part du caractère souvent bref et informel de l'entretien d'embauche. L'entrevue est rapide et sans insistance sur le contenu des qualifications. Ce qui est vérifié prioritairement c'est le profil du candidat et la disponibilité pour différents types de travail :

« Pour avoir l'emploi, j'ai envoyé mon CV et une lettre de motivation. L'agence m'a rappelée pour que le lendemain j'aie passer une entrevue. Je suis allée et j'ai eu un entretien (...) mais ça n'a pas duré longtemps. Une trentaine de minutes. » (9Q)

« Au début, on doit remplir un CV préfabriqué (30 minutes environ) et par la suite il y a une personne qui nous rencontre au même moment pendant une période de 10 à 15 minutes pour nous poser des questions sur nos compétences linguistiques et autres. » (3M)

« À l'entrevue, qui était en groupe, une conseillère m'a demandé des questions pendant 5 minutes sur mes expériences de travail, si j'avais un permis de travail ou de résidence permanente et si je parlais anglais et français. » (8M)

« L'entretien était bref, c'était avec la gérante de l'agence. Elle n'a pas vraiment détecté les qualifications, je veux dire mes compétences, parce que c'était concernant du travail général. On a parlé seulement du travail que je cherche, de mes disponibilités, des choses comme ça (...). Ensuite, ils m'ont fait faire un petit test de français. » (19M)

Dans certaines agences, on rencontre cependant une préoccupation plus forte pour arrimer les compétences des candidats aux exigences des divers emplois offerts. Dans ce cas, l'entrevue décortique plus en profondeur le parcours et les expériences de travail du candidat :

« J'ai passé une entrevue avec une agente dans chacune des trois agences de placement où j'ai travaillé. On me posait des questions sur chaque expérience, tous les détails du travail, pourquoi j'ai quitté, pourquoi ce n'était pas long, comment c'était durant le travail, tous les détails qui me concernaient en tant qu'employée au sein de chaque emploi. Ensuite, l'agente soit me suggérait un emploi, soit me disait : "OK on a votre application, votre candidature est à jour, on va appeler si on a des postes qui vous correspondent dans les prochaines semaines". » (25M)

Les participants à notre recherche ont souligné également, sans surprise, que le contenu des entrevues et l'établissement d'un profil de compétences est fait en fonction des exigences de l'entreprise-cliente :

« Dans une agence, tu es traité en fonction du client. Pas de toi. Toi tu es comme la matière première. Eux, ils ont un client. Ce n'est pas toi qui es leur première priorité, c'est vraiment le client, c'est lui qui paye. Donc, dépendamment de la qualité du client, ils vont faire des études différentes. Par exemple, à l'agence Y, ils ont différentes gestions pour différents domaines. Le domaine manufacturier n'est pas géré comme le domaine de l'assistance administrative, ce n'est pas géré comme le domaine, par exemple, des professionnels. Le domaine professionnel, généralement, c'est des emplois permanents. Le client veut telle personne pour un contrat permanent. Il veut prendre CDI pour un autre. Il y a différentes gestions en fonction de la réalité des entreprises. (...) Donc tout dépendamment du client, le recrutement et la gestion sont différents. » (2Q)

Notons aussi que, dans certains cas, l'entrevue n'a pas seulement un sens unique (recrutement de candidats), mais le recruteur lui-même « vend » auprès des candidats les services de l'agence. Cette stratégie vise notamment les immigrants; les représentants des agences leur font valoir que l'acquisition d'une expérience de travail au Canada, peu importe sa nature, est préalable à toute démarche d'insertion durable au marché du travail, comme l'illustre l'extrait d'entrevue ci-dessous :

« Ils ne prennent aucunement en considération mes expériences antérieures dans mon pays d'origine. Le premier critère est l'expérience que tu as faite ici au Québec. Ils disent : "c'est vrai que vous avez plusieurs expériences dans votre pays mais vous n'avez aucune expérience au Québec". Mais au final, ce n'est pas un processus logique, car aujourd'hui on fait de la manutention et demain on fait du contrôle qualité et finalement ce n'est pas très cohérent pour atteindre une expérience bien précise. » (3M)

Il est à souligner également que lors des entrevues, certaines agences demandent aux candidats des références d'anciens employeurs. C'est une pratique qui ne semble pas généralisée et qu'ont indiquée sept personnes parmi les quarante-deux participants à notre recherche :

« Pour avoir un travail avec les agences, ils te demandent tes expériences de travail et j'ai remarqué que les références sont très importantes pour eux. Ils posent des questions sur tes anciens emplois et sur tes connaissances du travail. Dans la plupart des cas, ils demandent deux ou trois références pour l'ouverture de dossier. » (1Q)

Ces références, en plus d'avoir la fonction de garantie pour le sérieux d'un candidat servent ensuite, pour certaines agences, à faire de la prospection et du remplacement en emploi auprès de ces mêmes employeurs, comme raconte, dans un propos très coloré, cet ancien travailleur d'agence :

« Lors de l'entrevue, on se rend compte que t'es obligé d'indiquer trois employeurs, trois places où t'as travaillé au cours des six derniers mois. Puis la personne de l'agence se revire, aussitôt que t'es sorti du bureau, elle pogne le téléphone et elle les appelle. "By the way, (...) est-ce que vous vous rappelez de Monsieur Machin, le petit blond qui faisait telle affaire chez vous? Maintenant, il est disponible par notre agence si vous avez besoin de lui, vous pouvez nous appeler." Elle se sert des employeurs dénoncés par les candidats pour faire de la prospection. J'ai testé personnellement. J'y ai donné des employeurs fictifs. Y'avait un monsieur dans le stationnement privé en face de chez nous. Je lui ai dit : "Hey (prénom), probablement qu'aujourd'hui quelqu'un va t'appeler pour savoir si t'as besoin d'aide pour tel type de job. Tu me le diras si tu te fais appeler." Puis comme de fait, deux jours après : "Oui (prénom du répondant), y'a une fille de chez telle agence qui m'a appelé

pour me dire que tu travaillais pour eux autres. Puis que t'étais disponible si jamais j'avais besoin de toi. Que je pouvais passer par eux autres, qu'ils s'occupaient de tout. Qu'ils remplissaient tous les papiers. Puis qu'ils payaient toutes les choses qui avaient besoin d'être payées à tous les niveaux de ministère. Que moi je recevais une facture que je pouvais déduire de mes impôts." Elle avait vendu ses services en se servant du fait que moi j'avais dit que j'avais déjà travaillé pour lui et puis que, by the way, s'ils avaient besoin de moi, par hasard, que je travaillais pour eux autres. Ils se servent des gens qui vont postuler pour faire de la prospection pis trouver des nouveaux clients avec lesquels eux autres vont faire leur argent. C'est de la prospection gratuite, jusqu'à un certain point... » (3Q).

## 2.2 Les critères de sélection

En ce qui a trait aux critères de sélection, ils varient selon les agences et dépendent des caractéristiques du candidat, des motifs de recours et des exigences de l'entreprise-cliente. L'analyse de notre matériel empirique indique que les agences utilisent les critères classiques de sélection : le niveau de diplôme, les expériences professionnelles et les qualités individuelles qui font l'objet d'un rapprochement avec les exigences en termes de profil d'emploi des entreprises utilisatrices.

Tout d'abord, étant donné que les agences doivent répondre aux besoins de flexibilité et de polyvalence exprimés par les entreprises, on note un fort accent mis sur les expériences de travail antérieures. L'expérience est, manifestement, le critère le plus important pour la sélection de la main-d'œuvre utilisée dans les agences. Les participants à notre recherche sont presque unanimes sur le fait que l'expérience de travail est la plus importante pour l'obtention d'un emploi avec une agence :

« Q : Selon vous, vos expériences de travail et vos qualités individuelles ont-elles compté plus que votre diplôme dans le processus de sélection ?

R : Je dirais que c'est davantage l'expérience que mon diplôme qui a compté dans l'obtention de cet emploi. Le diplôme n'avait pas la même importance. » (9Q)

« Ce n'est pas important ou nécessaire d'avoir un diplôme... L'important c'est d'avoir de l'expérience pour le poste sur lequel vous appliquez. » (7M)

« Je dis souvent aux gens que le diplôme c'est une certitude que tu as la capacité de faire telle ou telle chose mais je crois qu'au Québec l'expérience est davantage importante que les diplômes. Je ne mets pas en cause les gens qui vont à l'université, mais je crois qu'avoir une expérience de travail d'une durée de 3 ans par exemple, est plus important et elle te permet d'avoir plus facilement un emploi. » (9M)

Du coup, en considérant l'expérience comme la plus importante parmi les critères de sélection, la valeur de la formation est relativisée puisqu'elle ne favorise pas forcément l'accès à un emploi. Dans l'ensemble de notre échantillon, 31 personnes sur 42, nous ont indiqué que le diplôme n'avait aucune importance (14) ou une très faible importance (16). Pour l'une de nos personnes interrogées, « aucune considération n'est liée à la formation et, généralement, les agences ne demandent aucun diplôme. Comme critère de sélection, pour les agences, la valeur du diplôme est minimale, pour ne pas dire nulle. » (6M) D'autres extraits d'entrevue vont dans le même sens :

« Q : Quelle est selon vous l'importance du diplôme pour l'obtention d'un emploi dans votre domaine d'activité ?

R : « Aucune importance. Il faut juste être capable physiquement de supporter un travail, c'est tout. » (16M)

« L'importance des diplômes pour les agences ? [...] Non seulement ça ne les intéresse pas, mais ils ne font même pas de vérification. [...] La formation n'est pas importante; si t'es capable de faire ce que tu dis que t'es capable de faire, c'est ça qui est utile. » (3Q)

Cette situation peut être interprétée comme le reflet de la spécificité des emplois offerts par les agences qui sont, majoritairement, de faible qualification, mais aussi d'un processus général de dévalorisation des diplômes qui se manifeste, entre autres, dans la diminution de la confiance des employeurs dans leur pouvoir de refléter des compétences recherchées<sup>161</sup>.

Pour ce qui est des qualités personnelles, plus de la moitié des participants à notre recherche ont mis en évidence l'importance de la personnalité et de certaines aptitudes personnelles (fiabilité, ponctualité au travail, débrouillardise, motivation au travail) qui, lorsqu'elles sont « démontrées », favorisent le recrutement en emploi :

« En entrevue, la dame de l'agence, m'a expliqué qu'ils sont une agence et que ce n'était pas eux directement qui me recrutaient et que c'est en fonction de ma personnalité. Ils allaient voir si ça fonctionnait avec les besoins de leurs clients, qui est l'entreprise dans laquelle je travaille maintenant. » (18M)

« Pour le recrutement dans une agence la fiabilité est importante, parce que quelqu'un s'attend à ce que l'employé se pointe à l'entrepôt le matin, sinon, c'est la réputation de l'agence qui est en jeu. » (13Q)

D'autres participants à notre recherche ont souligné que les travailleurs auxquels l'agence accorde une certaine considération sont ceux qui démontrent des qualités individuelles, comme l'efficacité au travail et le sérieux dans l'accomplissement des tâches demandées. L'implication au travail apparaît également comme une qualité personnelle importante :

« Je pense que ce qui est important ce sont les aptitudes à gérer le travail comme par exemple, des gros volumes d'appels; ça passe bien avec courtoisie et efficacité. Et il faut être sérieux dans ce qu'on fait. » (18M)

« Les postes d'agence... c'est beaucoup la motivation, mais la motivation, ça va passer, par exemple, par des implications personnelles. » (2Q)

En somme, sur le plan des critères de sélection du personnel, les agences a) donnent priorité à l'expérience des candidats et mettent l'accent sur la disponibilité au travail; b) accordent peu de poids au diplôme dont la prise en considération comme critère de sélection est faible; c) valorisent les qualités individuelles, notamment les qualités physiques et le sérieux des candidats.

---

161. Voir à ce sujet : M. Vultur, « Diplôme et marché du travail. La dynamique de l'éducation et le déclassement au Québec » 2006 XLVII:1 *Recherches sociographiques* 41-69.

### 3. CONCLUSION

Les résultats de recherches présentés dans ce chapitre indiquent que les motifs de recours aux agences et les pratiques de recrutement mises en œuvre par celles-ci se déclinent sous plusieurs registres. Nous avons ainsi identifié deux logiques principales de recours au travail d'agence (le recours délibéré et le recours fortuit), qui prennent plusieurs formes : outil pouvant servir à amorcer et consolider la trajectoire professionnelle d'un individu, la modalité la plus efficace pour combler les besoins en matière de revenu d'appoint, le seul moyen pour accéder au marché du travail ou à un emploi convoité, l'occasion pour prospecter le marché du travail en vue de trouver un emploi qui correspond aux qualifications, une stratégie « régulière » de recherche de travail conduisant à un emploi qui relève d'une agence mais sans que le chercheur d'emploi n'en soit au courant. De même, les modalités pour s'inscrire dans une agence sont diverses : les sites Internet (Kijiji, Jobboom, Emploi-Québec, etc.), les démarches directes, le « bouche-à-oreille » et les réseaux de connaissances, la cooptation par les amis et les membres de la famille qui travaillent déjà pour une agence. Conséquemment, l'agence reçoit des significations différentes en fonction de l'usage que les salariés en font. Elle est *perçue comme un site de recherche d'emploi, comme un super-employeur ou comme un courtier au service de l'amélioration de la situation du travailleur au regard de l'emploi*. Ces situations sont le reflet de l'hétérogénéité forte de la main-d'œuvre qui fait appel aux agences et de ses attentes à l'égard d'un emploi obtenu par leur intermédiation.

Le recrutement dans les agences est également dominé par deux types de pratiques : l'attraction de la main-d'œuvre et sa captation. L'exploration du « marché interne » des agences est une pratique courante qui contribue au développement de ces intermédiaires du marché du travail. Quant aux techniques d'évaluation des candidats (analyse de CV, entrevue, tests), elles sont soumises aux exigences des postes offerts par les entreprises-clientes et varient selon le profil du candidat et des caractéristiques des postes offerts.

Sur le plan des critères de sélection, on observe le rôle primordial de l'expérience. Le poids du diplôme est minimal et, dans plusieurs cas, inexistant. L'importance accordée aux qualités individuelles est forte et notamment aux qualités physiques de même qu'à la fiabilité des candidats. Les agences focalisent leur investigation sur l'expérience et la personnalité du candidat dans un souci d'ajustement à l'entreprise cliente dont les besoins sont fortement liés à la flexibilité et à l'opérationnalité immédiate de la main-d'œuvre. On retrouve également une vision relativiste de la compétence qui varie cependant selon les types d'emplois et les niveaux de qualification recherchés. De ce point de vue, en valorisant certains types de compétence et en dévalorisant d'autres, les agences participent à la mise en place de « dispositifs de qualification » qui se diffusent dans l'ensemble du marché du travail.

Les motifs de recours à une agence pour trouver un emploi et les pratiques de recrutement de ces intermédiaires ont de répercussions importantes sur l'équilibre du marché du travail, sur la valorisation ou la marginalisation de certaines catégories de travailleurs. Sur ce plan, on peut faire le constat que les agences « gèrent » les catégories de la main d'œuvre relativement « inemployables », principalement les jeunes et les immigrants. De par leur action de recherche de candidats et de sélection de la main-d'œuvre, les agences contribuent à « construire » le marché du travail contemporain et à avoir un impact de plus en plus important sur les conditions de travail et le niveau de rémunération des salariés.

## CHAPITRE 5.

# Les conditions de travail et la satisfaction des salariés d'agence de travail temporaire

Le présent chapitre est consacré à l'examen des principales conditions de travail sur lesquelles des salariés d'agence ont été invités à s'exprimer. Il aborde plusieurs des sujets couverts par le sondage que la Commission des normes du travail (CNT) a réalisé au cours de l'été 2012<sup>162</sup>. Toutefois, les données recueillies l'ont été dans un contexte différent et en recourant à une technique différente permettant aux personnes interrogées de faire part de leur expérience, de ce qu'ils en retiennent et aussi de leur degré de satisfaction relativement au travail en agence.

Chacun des thèmes abordés est étudié en regard des dispositions de la loi québécoise applicable et, chaque fois que pertinent, à la lumière de certains instruments du droit international du travail, qu'il s'agisse de celui qui est élaboré au sein de l'Organisation internationale du travail (OIT) ou du droit communautaire européen.

Un premier constat s'impose au départ : bien que les salariés d'agence ne connaissent pas ou connaissent très peu leurs droits, aussi bien ceux qui sont contenus dans la *Loi sur les normes du travail*<sup>163</sup> que ceux qui sont définis ou précisés dans leur contrat individuel de travail, ils ont une bonne connaissance fondée sur leur expérience des conditions de travail qui leurs sont consenties de même que des conditions d'exécution du travail auquel ils étaient affectés. Rappelons aussi que lors de l'enquête précitée de la CNT, « les salariés nés hors du Canada utilisent plus fréquemment la catégorie de réponse « ne sait pas » lorsqu'une question leur est adressée. » Selon Cathy Belzile :

« Cette attitude tend à démontrer une plus grande méconnaissance de leur part, de leurs conditions de travail en tant qu'intérimaire et du fonctionnement des agences de placement. »<sup>164</sup>

On peut regrouper en deux grandes catégories les objets sur lesquels les répondants ont été invités à s'exprimer en ce qui concerne leurs conditions de travail. Il y a d'abord, dans un premier groupe, celles où, mises à part quelques exceptions, les personnes interrogées se sont peu exprimées, les situations évoquées paraissant soulever peu de commentaires de leur part. En revanche, dans ces cas, les propos tenus par ceux que l'on qualifie d'exceptions n'en sont pas moins très significatifs qu'il s'agisse des conditions de travail ou des pratiques de certaines agences.

Dans le deuxième groupe, on trouvera des thèmes sur lesquels les sujets se sont exprimés plus longuement et parfois de façon différenciée.

La dernière partie de ce chapitre sera consacrée aux motifs de satisfaction ou d'insatisfaction de ces salariés quant à leur expérience de travail en agence.

---

162. Commission des normes du travail, *Sondage visant à évaluer les conditions de travail des salariés temporaires d'agences de placement de personnel et les pratiques de celles-ci*, Gouvernement du Québec, 2 novembre 2012, 105 pages; Commission des normes du travail, *Agences de placement de personnel : profil de leurs salariés les plus à risque d'infractions aux normes du travail – Rapport complémentaire*, Gouvernement du Québec, 12 octobre 2013, 49 pages.

163. RLRQ, c. N-1.1.

164. C. Belzile, « La situation des salariés d'agences immigrants » dans Commission des normes du travail, *Agences de placement de personnel : profil de leurs salariés les plus à risque d'infractions aux normes du travail*, Gouvernement du Québec, 12 octobre 2013, 49 pages, aux p. 5 s.

Avant d'aborder les questions relatives aux conditions de travail en tant que telles et afin de situer les salariés en regard de leur emploi, nous consacrons une courte section au type d'affectations dans lesquelles ils ont eu à évoluer, à leur durée et aux types d'horaires auxquels ils sont assujettis.

### Types d'affectations

Lorsqu'on leur demande à quelles fins ou pour quels motifs ils ont été affectés dans l'entreprise cliente, les 42 salariés ont référé 77 fois à l'un ou l'autre de ces motifs (tableau 11).

**TABLEAU 11 : Objets de l'affectation**

Type d'affectation	Femme	Homme	Total
Ne sait pas	1	2	3
Comblent un poste vacant	6	7	13
Empêcher un syndicat ou comme briseur de grève	1	1	2
Effectuer un travail dangereux ou que les employés ne veulent pas faire	0	6	6
Remplacement temporaire	13	17	30
Surcroît de travail	5	18	23
<b>Total</b>	<b>26</b>	<b>51</b>	<b>77</b>

Dans la majorité des cas, soit 53, il s'agit de remplacer un salarié temporairement absent (30) ou de répondre à un surcroît de travail (23). Par ailleurs, dans 13 cas, il s'agit d'affectations en vue de pourvoir un poste vacant. Il peut être intéressant de noter ici que, contrairement à la situation qui prévaut dans d'autres pays, rien dans la législation québécoise n'interdit de recourir à des salariés d'agence à cette fin. En outre, on relève 6 mentions, toutes faites par des hommes, référant à des affectations pour effectuer un travail dangereux ou un travail pénible que les salariés permanents de l'entreprise cliente « ne veulent pas faire ».

En voici quelques exemples :

Un homme, Canadien d'origine (13Q) :

« C'est parce qu'ils ont besoin de monde pour faire la "job" que les employés de l'entrepôt ne veulent pas faire, en fait. »

Un immigrant de sexe masculin (2Q) :

« Les travaux que les employés ne veulent pas faire, ça, c'est très fréquent. Surtout les usines syndiquées, ils ne veulent pas faire ça. »

Un Québécois (3Q) :

« Juste une, c'est pour ça d'ailleurs qu'on prend des gars d'agence pour faire ça. Parce que s'il y a un problème, ce n'est pas nous autres qui nous ramassons avec le trouble, c'est l'agence qui va avoir à remplir les papiers. C'est ponctuel, puis pour combler des emplois dangereux.

[...]

Quand l'employeur a quelque chose de dangereux à faire ou quelque chose qui risque de blesser ses employés réguliers, au lieu de prendre le risque de blesser ses employés réguliers, il appelle

des gars d'agence. [...] Comme ça, il est "safe", puis non seulement il se libère de toute la "poutine" administrative de la CSST, mais, en plus, il protège son employé qu'il connaît, avec lequel il est capable de travailler, pour faire la job qu'il a besoin de faire.»

Un homme né au Canada (6M) :

« Ils avaient besoin de quelqu'un pour deux semaines, tout simplement. [...] C'était les jobs que les employés ne veulent pas faire. C'était dans une [...], puis c'était plein de jobs que les employés ne veulent pas faire. Donc, dans ce temps-là, ils appellent une agence. [...]. Si tu refuses, bien... "that's it". L'agence ne t'appelle plus. Si tu fais venir la CSST, quoi que ce soit, "that's it". C'est fini. Ils ne t'appelleront plus.»

Notons enfin que, dans 2 cas, les répondants estiment avoir été placés chez le client soit pour nuire au syndicat, soit comme briseurs de grève.

Une femme immigrante qui a travaillé comme réceptionniste (25M) :

« Ça faisait comme... quatre mois que tous les employés étaient en grève, puis eux, ils passaient par des recrutements d'agence, puis à chaque fois ils changeaient leur personnel.»

Un homme, Canadien d'origine (3Q) :

« L'employeur m'a carrément dit : « Là, la fille de l'agence n'est pas là, je vais te le dire carrément. Moi je passe par ici parce que je veux me débarrasser du syndicat dans l'entreprise. Ça fait que, un par un, quand je vais avoir un gars qui va partir, je vais le remplacer par un gars d'agence pour "scrapper" le syndicat.»

Ce dernier exemple illustre notamment comment la possibilité de recourir à des salariés d'agences pour combler des postes permanents peut parfois servir comme moyen d'évitement syndical.

### Durées des affectations

Quant à la durée des affectations, elle varie considérablement d'un salarié à l'autre et d'une affectation à l'autre, ce qui reflète bien la grande flexibilité que le travail en agence procure aux entreprises clientes d'une part, et la grande mobilité des salariés d'agences d'autre part.

Comme le montre le tableau 12, aucune tendance particulière ne se dégage à cet égard.

**TABLEAU 12 : Durée des affectations**

Durée	Femme	Homme	Total	Immigrant	Natif	Manuel	Bureau
1 à 3 mois	4	14	18	12	6	8	10
1 journée(s)	4	15	19	8	11	14	5
1 mois	5	6	11	5	6	8	3
1 semaine	2	8	10	7	3	10	0
2 semaines	7	5	12	5	7	7	5
3 semaines	2	6	8	5	3	6	2
Autres	0	2	2	2	0	2	0
Plus de 3 mois	6	13	19	9	10	9	10

On note autant de missions dont la durée s'étend de 1 à 3 mois que de mission de longue durée, c'est-à-dire s'étendant sur plus de 3 mois et pouvant, dans certains cas, atteindre une année entière. Ce qui n'apparaît pas dans le tableau et que les témoignages illustrent également, c'est que certains salariés quittent l'affectation avant son terme soit de leur propre initiative, par exemple en raison de la pénibilité du travail ou pour toute autre raison ou encore à l'initiative de l'entreprise cliente, soit « parce que le salarié ne fait pas l'affaire », soit parce qu'il manque de travail. Ainsi, certains salariés engagés pour un an auront quitté l'emploi après trois mois ou moins.

### Horaires de travail

Les répondants font état d'autant de situations où ils sont assujettis à des horaires fixes (41) que celles où ils sont « sur appel » (41) (tableau 13), les horaires fixes étant davantage le fait des employés de bureau, alors que les travailleurs manuels ont une plus grande propension à se retrouver « sur appel », même la nuit.

**TABLEAU 13 : Types d'horaires**

	Manuel	Bureau	Total
<b>Brisé</b>			<b>2</b>
Jour	2	0	2
Nuit	0	0	
Soir	0	0	
<b>Rotatif</b>			<b>15</b>
Jour	2	3	5
Nuit	5	0	5
Soir	3	2	5
<b>Sur appel</b>			<b>41</b>
Jour	18	6	24
Nuit	6	1	7
Soir	9	1	10
<b>Régulier</b>			<b>41</b>
Jour	15	11	26
Nuit	5	0	5
Soir	7	3	10

En revanche rares sont ceux qui ont des horaires brisés (2), mais plusieurs sont assujettis à des horaires variables (15), non pas au sens des horaires rotatifs comme dans le travail posté, mais où ils peuvent être appelés à travailler aussi bien de jour, de soir que de nuit. Lorsque c'est possible, il arrive que l'agence tienne compte des préférences du salarié.

Ainsi, à titre d'exemple, un homme canadien (3Q) :

« Ça fait partie des avantages, à mes yeux en tout cas, de travailler pour une agence. La liberté totale. Il y a une semaine où j'ai envie de travailler de jour. Je prends juste les quarts de jour. La semaine d'après, non, ils annoncent du beau temps toute la semaine, je vais faire mes quarts de soir à la place. Ah, elle offre une prime de nuit sur ce mandat-là : un petit surplus, ça serait pas un luxe. Je vais te les prendre tes quarts de nuit. La liberté absolue, d'une semaine à l'autre, de changer puis d'organiser tes affaires comme tu le souhaites. Mais c'est toujours au choix du candidat, tu n'es jamais obligé de prendre un quart.

Mais ce n'est pas toujours le cas, un homme ayant travaillé pour plusieurs agence (1Q) :

« Bien là, je travaille de jour de 8 h 15 à 16 h 15. Sinon, je te dirais que j'ai travaillé plus souvent de soir et de nuit que de jour et les horaires étaient rotatifs. Si tu veux des contrats, tu n'as pas le choix de travailler de soir et de nuit. »

Quant au travail sur appel, c'est celui qui assure au client le maximum de flexibilité sans contrepartie pour le salarié qui doit demeurer disponible.

Ainsi, un homme d'origine Maghrébine au Canada depuis 2010 (22M) :

« Cet emploi-là a duré un mois, mais malheureusement, ce n'était pas à tous les jours. C'est ça le problème qu'il y avait. On travaillait par exemple trois jours et puis, on nous dit, même pas par l'agence, c'est par l'entreprise, on nous dit : "Bon, vous pouvez partir, on va vous rappeler." Donc vous pouvez rester un jour, deux jours. C'est ça les conditions dans lesquelles on travaillait. Je trouvais ça, pour quelqu'un qui a une responsabilité de famille, c'est impossible de programmer quoi que ce soit. [...] Tu travailles, il vient le chef de là-bas, il te dit : "Bon, on va arrêter à 11 h 30. Il n'y a plus de travail. On va arrêter à 11 h 30. D'accord ? Et vous partez et on va vous rappeler." Et la dernière fois, ils ne m'ont jamais rappelé, donc... c'était comme ça, ouais. »

Ou encore, un homme camerounais au Canada depuis 2010 (3M) :

« Pour mon premier emploi, l'agence m'appelait la veille pour savoir si je voulais travailler. Tandis que pour mon emploi actuel, elle peut m'appeler à 14 h et me dire d'être présent à 15 h. L'agence vous donne un nom, un contact et lorsque nous arrivons à l'entreprise, nous disons "c'est telle agence qui m'envoie". Après, le responsable explique la tâche à effectuer et il me demande si je suis capable d'accomplir cette tâche. »

Ou bien, à un très court avis, même de nuit. Un Canadien d'origine (6M) :

« Des fois c'était à la dernière minute. Ils m'appelaient à 4 h le matin : "Sois à telle place à 6 heures." Des choses de même. Il fallait que je sois là à 6 h ou à 7 h, ou quoi que ce soit. Mais sinon, deux refus et ils ne vous rappellent pas. Ouais, c'est ça qu'eux autres disaient. »

C'est dans le contexte de ce type d'emplois que sont examinés les conditions de travail de même que les motifs de satisfaction ou d'insatisfaction des salariés d'agence.

## 1. DES POSITIONS DONNANT LIEU À UNE CONVERGENCE

Dans cette section, nous allons traiter des questions par lesquelles les répondants ont eu à s'exprimer sur le bulletin de paie, les frais divers chargés par l'agence, la continuité du service ou ancienneté et le salaire.

### 1.1 Le bulletin de paie

Selon la *Loi sur les normes du travail*, l'employeur, en l'occurrence l'agence, doit remettre au salarié, en même temps que son salaire, un bulletin de paie contenant des mentions suffisantes pour lui permettre de vérifier le calcul de son salaire<sup>165</sup>. La loi énumère également les renseignements qui doivent apparaître sur le bulletin.

Le sondage conduit auprès de 1 000 salariés d'agence par la Commission des normes du travail, au cours de l'été 2012, révèle que la non-remise d'un bulletin de paie donne lieu à un taux d'infraction égal à 5 %, soit 4 % chez les salariés nés au Canada et 8 % chez les immigrants. Par ailleurs, pour la remise d'un bulletin incomplet, le taux d'infraction est également plus élevé chez les salariés d'agence immigrants, soit 6 % en regard de 5 % chez les salariés nés au Canada<sup>166</sup>.

À une exception près, l'ensemble des salariés interrogés a déclaré recevoir leur paie, soit en main propre, soit par virement bancaire et toujours accompagné d'un bulletin de paie comportant les renseignements exigés, lequel est parfois transmis par courriel. Cependant, à la question de savoir si le versement est toujours accompagné d'un bulletin de paie, un répondant (16M) d'origine algérienne, ayant complété une scolarité de niveau maîtrise et qui a travaillé pour au moins deux agences, répond :

« Uniquement pour (*la première agence à vocation générale*). Pour le reste, juste un virement bancaire. J'ai des relevés (*bulletins de paie*) sur Internet. »

Q.- Et pour (*la deuxième agence spécialisée dans l'entretien et le nettoyage*) ?

« Non, cette agence, c'est "cash". Ça, c'est "cash", il va falloir se présenter à l'agence. C'est une agence de transfert d'argent. Peut-être une filiale, je ne sais pas moi. Tu te présentes, tu donnes ton nom et le nom de l'entreprise (*l'agence?*) et il te donne une enveloppe d'argent. Il n'y a aucun relevé. »

Q.- Est-ce que sur le bulletin de paie, c'est écrit votre nom et votre taux horaire ?

« Non, rien n'est écrit. Seulement, nom, montant, point final. Nom, montant, et tu signes, pour la dernière (*nom de l'agence*). »

Deux autres salariés font état du travail au noir, payé en espèces et sans bulletin de paie.

Un salarié (26M) d'origine algérienne également, qui dit n'avoir jamais travaillé au noir même s'il a travaillé pour plusieurs agences, rapporte être au fait de cette pratique du « travail non déclaré » chez des agences qui, selon lui, seraient conduites par des « Latinos et des Arabes ».

---

165. RLRQ, c. N-1.1, art. 46.

166. Commission des normes du travail, 2013, *loc. cit.*, à la page 48.

Un répondant d'origine étrangère (20M) qui vit au Canada depuis huit ans et qui a travaillé pour plusieurs agences décrit dans le détail son expérience du fonctionnement des agences dites « clandestines » :

« Des agences clandestines [...], il y en a et moi je vous dirais qu'il y en a de plus en plus, mais c'est en cachette, parce que j'ai connu des gens qui ont déjà travaillé avec. Et moi, j'ai travaillé avec, aussi. Et je vous dirais que c'est vraiment des conditions affreuses de travail.

Q.- Comment vous les trouvez ces agences clandestines ?

R.- Ça, c'est du bouche-à-oreille. [...] Il faut que tu leur dises : "est-ce que vous payez cash, par exemple? Est-ce que vous payez cash?". Alors là, des fois, ils vont te dire non, parce que, là, dernièrement, ça veut dire qu'ils en ont "pogné" beaucoup des gens comme ça. Alors là, les agences commencent à avoir peur. Parce que j'ai déjà entendu parler qu'ils ont fermé une agence [...]. Ils sont bien situés habituellement, là où il y a beaucoup d'immigrants pour embaucher; alors là, avant ils ont complètement fermé parce qu'ils ont vu qu'ils ne font que du "cash" et un peu de "déclaré". Alors, comment je les trouve habituellement? C'est soit des amis, soit, ils vont te dire : "est-ce que tu cherches un emploi, je connais telle ou telle place, là ils viennent ramasser le personnel, ils ont des bus." Ils amènent des bus à telle ou telle place, tu te présentes et puis après ça, ils t'amènent à la place pour travailler. Ils te payent la même journée. Tu es payé 8\$ l'heure, par exemple.

Q.- Et tu ne sais pas où tu t'en vas ?

R.- Tu ne sais pas où tu t'en vas. Tu suis le courant. Ils vont voir les gens et tout, la plupart, il y a beaucoup de Sud-Américains qui gagnent leur vie comme ça et quoi. Qui travaillent comme ça, il y a aussi des Maghrébins, des noirs, tout, quoi en fait. Tous ceux qui ont besoin d'argent, je dirais, et qui touchent l'aide sociale, je dirais. Et qui touchent l'aide sociale et pour gagner un deuxième revenu. Et c'est beaucoup dans les produits, je vous dirais dans les produits [...] c'est plus des emplois alimentaires, dans l'alimentaire beaucoup. Il y a beaucoup dans l'alimentaire. Dans l'entretien, par exemple. L'entretien ménager [...] l'alimentaire, enfin. [...] C'est ça, puis après ça, ce qu'ils font des fois quand il y a beaucoup de monde, c'est eux qui sélectionnent. Il y a toujours un responsable là, un gars qui fait semblant qu'il y travaille et tout, et c'est lui qui choisit et voilà, voilà. Habituellement, les gens, ils suivent juste le courant. Dès qu'ils montent dans un bus, pour lui, il est content, il assure son travail. Il assure sa journée de travail.

Il y en a de plus en plus à Montréal. C'est devenu à peu près comme : c'est des gens, je vous dirais, la plupart, je ne sais pas s'ils sont vraiment clandestins ou quoi, s'ils n'ont pas les papiers, il y en a qui sont comme ça, mais [...] il y en a aussi qui vont faire les deux, qui ont l'aide sociale et qui vont, qui cherchent de quoi pour du "non déclaré". Alors là, ils sont prêts à travailler des "huit heures" ou des "dix heures", à travailler fort et tout. Je ne sais pas moi, découper des poitrines de poulet ou dans des fermes ou je ne sais pas moi, ou n'importe où pour assurer quoi. C'est un peu ça. La plupart c'est lointain, c'est dans les fermes, la plupart du temps. Il y a des femmes, des enfants, il y a de tout au fait. Des femmes, il y a de tout en fait. Des enfants, je dirais plus des jeunes là, pas des mineurs. Sincèrement, j'ai déjà vu des jeunes. Mais moi, je n'ai pas fait ça longtemps, je n'ai pas fait ça longtemps parce que j'aime bien être dans le [...]. Mais j'ai déjà vécu l'expérience. Alors de façon générale, c'est ça. »

## 1.2 Les frais divers

Aucun des 42 salariés rencontrés, sauf un, affirme avoir eu à payer ou à rembourser quelques frais que ce soit à l'agence qu'il s'agisse de frais d'ouverture de dossier, d'aide à la rédaction du CV, frais de formation ou autre.

À cela, il y a une exception notable. Il s'agit d'une répondante (14Q) canadienne d'origine avec une formation de niveau universitaire et qui a travaillé notamment dans le secteur financier par l'intermédiaire d'une agence. En début d'emploi, elle a reçu une formation liée à son travail durant laquelle elle était rémunérée au taux du salaire minimum à la suite de quoi sa rémunération fut ajustée à la hausse au niveau prévu dans son contrat avec l'agence. Au moment de son départ, l'agence lui a réclamé un montant supérieur à 1 000 \$ en remboursement des frais de formation, ce qui n'était pas prévu dans son contrat initial, affirme-t-elle.

« C'est parce que j'ai quitté avant la fin de l'emploi (la date de fin prévue au contrat) et suite à mon départ, l'agence m'a menacée de me faire payer la formation puisque je n'avais pas respecté mon contrat initial. Après, j'ai appelé pour me renseigner auprès de l'agence pour avoir quelques explications et elle ne m'a jamais rappelée.

Selon moi, l'agence n'est pas égale dans sa façon de faire. Le contrat n'avait pas d'allure, nous devons rester toujours disponibles du lundi au vendredi durant les heures de bureau. Si l'agence t'appelait avant 11 h 30, tu étais obligée d'aller travailler, peu importe tes autres engagements et ça dans une zone de 50 km à partir de chez vous; donc je ne pouvais pas avoir d'autre emploi. Selon moi, ce contrat était abusif.

Suite à cet événement, j'ai fait appel à trois avocats différents pour connaître mes droits dans cette situation. Lorsque j'ai rappelé l'agence pour les informer que j'avais appelé trois avocats pour m'aider à régler la situation, suite à ça, je n'ai plus eu de nouvelle d'eux. »

## 1.3 La continuité du service

Dans le cadre de la *Loi sur les normes du travail*, la notion de continuité du service est ainsi définie : « la durée ininterrompue pendant laquelle le salarié est lié à l'employeur par un contrat de travail, même si l'exécution du travail a été interrompue sans qu'il y ait résiliation du contrat, et la période pendant laquelle se succèdent des contrats à durée déterminée sans une interruption qui, dans les circonstances, permette de conclure à un non-renouvellement de contrat<sup>167</sup>. » Il s'agit d'une notion qui joue un rôle important puisque de nombreux avantages y sont directement rattachés, les principaux étant les suivants.

La durée du service continu a une incidence sur la durée du congé annuel auquel le salarié aura droit. S'il justifie de moins d'un an de service à la fin de l'année de référence, il aura droit à une journée ouvrable par mois; après un an, son congé annuel est d'une durée de deux semaines et après cinq ans, de trois semaines<sup>168</sup>. De plus, pour avoir droit à un congé de maladie ou autre assimilé, le salarié doit pouvoir justifier de trois mois de service continu<sup>169</sup>. De même, les deux premières journées d'absence à l'occasion de la naissance de son enfant, de l'adoption d'un enfant ou lorsque survient une interruption de grossesse sont rémunérées si le salarié justifie de

---

167. RLRQ, c. N-1.1, art. 1, par. 12.

168. *Idem*, art. 67 à 69.

169. *Idem*, art. 79.2.

60 jours de service continu<sup>170</sup>. La durée de l'avis que l'employeur doit donner à un salarié avant de mettre fin à son contrat de travail ou de le mettre à pied pour six mois ou plus varie de deux semaines à huit semaines en fonction de la durée du service continu du salarié<sup>171</sup>. Enfin, le droit au recours à l'encontre d'un congédiement fait sans cause juste et suffisante est réservé au salarié qui justifie de deux ans de service continu<sup>172</sup>.

, la simple lecture de cette définition permet déjà d'anticiper certaines difficultés d'application de cette notion à la situation des salariés d'agence. En effet, la fin de chaque mission est-elle interprétée comme une véritable fin de contrat qui interrompt la continuité du service même dans le cas où le salarié est susceptible d'être rappelé à brève échéance, voire doit demeurer disponible, pour une autre mission ? Et qu'en est-il lorsqu'il y a succession d'agences chez un même client<sup>173</sup> ?

Or, l'analyse de l'ensemble des entrevues réalisées donne à comprendre qu'il existe chez les salariés d'agence une grande méconnaissance de cette notion et des droits qui y sont rattachés de même qu'une grande confusion avec ce qu'ils appellent l'ancienneté dans l'agence. En effet, pour plusieurs salariés, l'ancienneté dans une même agence permettra, soit d'être rappelé de façon prioritaire, soit d'avoir accès à des missions plus intéressantes.

« Non, il ne reconnaît pas d'ancienneté. Nous n'avons pas le droit à ça nous les travailleurs d'agence. Par contre, quand ça fait plusieurs années que tu travailles pour une agence, ils te donnent les plus beaux contrats avec un meilleur salaire. C'est comme leur ancienneté... » (1Q)

« Non, aucunement. Il n'y avait pas de liste d'appel par ancienneté. C'était vraiment le bon vouloir du [client]. Par contre, s'il ne t'aimait pas [chez l'entreprise cliente], tu étais moins appelée que quelqu'un d'autre. Selon moi, c'est un type de discrimination envers les autres employés. » (14Q)

« Je ne peux pas dire oui ou non... il n'y avait pas de contrat qui me disait si c'était possible ou non, mais je crois que oui... je me rappelle que les employés avec une certaine ancienneté avaient été choisis par l'entreprise cliente pour avoir un poste permanent. » (5M)

« Oui, je pense oui... tu peux être affecté à de meilleurs contrats suite à un bon « feed-back » des entreprises clientes. Aussi si vous faites preuve de fidélité, l'agence va t'offrir de meilleures affectations, par exemple moi avec [tel client], c'est un meilleur emploi mieux rémunéré. » (3M)

## 1.4 Le salaire et autres conditions de travail

Les données d'entrevue montrent que les répondants sont conscients de l'existence d'une disparité entre le salaire qui leur est versé par l'agence et celui que gagnent les salariés de l'entreprise cliente qui font le même travail qu'eux. De plus, à quelques exceptions près, il en va de même pour l'ensemble des conditions de travail. À titre d'exemple, un répondant de Montréal (2M), d'origine camerounaise et travaillant comme manutentionnaire dans l'industrie de l'alimentation rapporte :

« Le taux horaire est différent. Nous avons 10 \$ l'heure et les autres employés ont entre 15 \$ et 18 \$. »

D'autres extraits d'entrevue vont dans le même sens :

---

170. *Idem*, art. 81.1.

171. *Idem*, art. 82.

172. *Idem*, art. 124.

173. Sur cette question, voir : V. de Tonnancour et G. Vallée, « Les relations de travail tripartites et l'application des normes minimales du travail au Québec » 2009 64:3 *Relations industrielles / Industrial Relations* 399-441, aux pages 417 s.

« Le salaire ? Non. J'ai vu des travailleurs qui avaient 16 \$, 17 \$ et moi, j'avais 10 \$ dans mon premier emploi; pour le deuxième, j'avais 11 \$ et eux, ils avaient 16 \$, 17 \$. » (19M)

« Elles sont inférieures. Moi, je crois que c'est à cause des contacts que nous avons avec les autres travailleurs et je trouve que les superviseurs ne nous impliquent pas assez aussi. On est comme des numéros pour eux, ils ne prennent pas le temps de te demander des informations. Ils te demandent si tu es un nouvel employé, sinon les travailleurs aussi te demandent ça et au moment que tu dis que tu viens d'une agence, tu vois un léger recul. Tu n'as aucune intégration dans les entreprises. » (1Q)

« Le taux horaire est différent. Nous avons 10 \$ l'heure et les autres employés ont entre 15 \$ et 18 \$. Au début, on a les tâches les moins agréables, car nous sommes nouveaux. Avant que la confiance s'installe, comme dans toutes les autres entreprises, on vous donne les tâches les moins agréables et avec beaucoup de pression. Après, vos amis vous donnent des conseils et vous donnent des tâches normales. » (2M)

« Ce n'était pas le même salaire "pantoute". Le salaire était inférieur, puis on faisait les emplois qu'eux autres ne voulaient pas faire. Comme l'histoire des produits chimiques. C'est exactement la raison principale pour laquelle ils avaient pris quelqu'un d'une agence; c'était pour faire ça. Même si, je me souviens, ç'a duré deux semaines parce qu'il y avait du ménage à faire puis une grosse commande. Mais principalement, c'était cet emploi-là qu'ils voulaient qui soit fait. C'était juste pour ça qu'il y avait quelqu'un d'une agence. C'était pour ça. Parce que personne en dedans ne voulait toucher à ça. Personne ne voulait toucher à ça. » (6M)

Ainsi, selon ces témoignages, les écarts salariaux varient de 50 % à 80 % en fonction de l'agence et de l'emploi.

À cet égard, rappelons qu'en vertu d'une *Directive du Parlement européen*<sup>174</sup>, les États membres de l'UE doivent transposer dans leur législation nationale des dispositions conformes au principe de l'égalité de traitement tel qu'énoncé dans cette directive, à savoir :

« Pendant la durée de leur mission auprès d'une entreprise utilisatrice, les conditions essentielles de travail et d'emploi des travailleurs intérimaires sont au moins celles qui leur seraient applicables s'ils étaient recrutés directement par ladite entreprise pour y occuper le même poste. » (article 5)

## 2. DES POSITIONS DIVERSIFIÉES

Sur une série de thèmes, les répondants se sont exprimés plus longuement et de façon plus diversifiée. Il s'agit de l'existence d'un contrat écrit de travail, la possibilité d'accéder à un emploi permanent dans l'entreprise cliente, la rémunération des heures supplémentaires, le congé annuel et la formation en agence et en entreprise.

### 2.1 Le contrat de travail

Rappelons au départ que rien dans la *Loi sur les normes du travail* n'oblige l'agence à conclure un contrat écrit avec le salarié ni à lui fournir quelque document que ce soit définissant ses conditions de travail ou énonçant ses droits en tant que salarié en vertu des lois du travail, ce qui laisse une grande marge de manœuvre aux agences quant aux renseignements qu'elles fournissent à leurs salariés. Cela ne va pas aussi sans créer parfois une certaine confusion, par exemple, sur la question de savoir qui de l'agence ou du client le salarié doit prévenir s'il

---

174. *Directive 2008/104/CE du Parlement Européen et du Conseil, du 19 Novembre 2008, relative au travail intérimaire.*

ne peut se présenter au travail ou encore, en matière d'autorisation à travailler en heures supplémentaires, ce qui peut avoir un impact sur la rémunération de ce travail<sup>175</sup>.

À cet égard, la loi ontarienne est explicite, elle consacre l'exigence d'un contrat écrit et précise les renseignements que l'agence doit fournir au salarié. Dans un premier temps, au moment de l'embauche du salarié, l'agence doit lui fournir par écrit le nom officiel de l'agence, ainsi que son nom commercial s'il est différent, de même que les coordonnées de l'agence, y compris l'adresse, le numéro de téléphone et le nom d'une ou de plusieurs personnes-ressources<sup>176</sup>. À cela, elle doit ajouter un document préparé par le directeur des normes d'emploi au ministère du Travail et qui s'intitule « Employés des agences de placement temporaire : vous avez des droits en vertu des normes d'emploi ». Ce document fournit les renseignements que le directeur des normes estime appropriés sur les droits et les obligations, prévus à la loi, pour les employés temporaires, les agences de placement temporaire et les clients<sup>177</sup>. De plus, au moment où elle offre une affectation au salarié dans une entreprise cliente, l'agence doit lui donner les renseignements suivants<sup>178</sup> :

- Le nom officiel du client, ainsi que son nom commercial s'il est différent.
- Les coordonnées du client, y compris l'adresse, le numéro de téléphone et le nom d'une ou de plusieurs personnes-ressources.
- Le taux horaire ou autre taux de salaire ou la commission, selon le cas, et les avantages sociaux rattachés à l'affectation.
- Les heures de travail rattachées à l'affectation.
- Une description générale du travail à effectuer dans le cadre de l'affectation.
- La période de paie et la journée de paie établies par l'agence conformément à la loi.
- La durée estimative de l'affectation, si ce renseignement est disponible au moment de l'offre

Si ces renseignements sont communiqués verbalement au salarié, l'agence de placement temporaire lui fournit aussi ces renseignements par écrit, dès que possible après lui avoir offert l'affectation de travail.

Les législations d'autres États prévoient également l'exigence d'un contrat écrit. À titre d'exemple, c'est notamment le cas du Chili<sup>179</sup> et de la France<sup>180</sup>. C'est ce que prévoit également la Recommandation R-188 de l'Organisation Internationale du Travail<sup>181</sup>.

En l'absence de telles dispositions au Québec, on ne s'étonnera pas de constater que la situation varie beaucoup

---

175. V. Tonnancour et G. Vallée, *loc. cit.*, à la page 405.

176. *Loi de 2000 sur les normes d'emploi*, LQ 2000, Chapitre 41, Partie XVIII.1, art. 74.5.

177. Art. 74.7. Voir aussi ministère du Travail de l'Ontario, *Guide de la Loi de 2000 sur les normes d'emploi*, pages 121 s. <http://www.labour.gov.on.ca/french/es/pubs/guide/>

178. Art. 74.6.

179. *Regula trabajo en regime de subcontraccion, el funcionamiento de las empresas de servicios transitorios y el contrato de trabajo de servicios transitorios*, Ley No 20,123, Publicada en el Diario Oficial de 16.10.06. Rigo a contar del 14.01.07, art. 183 R : « Le contrat de travail temporaire de services doit être écrit et contenir au moins les indications requises par l'article 10 du présent Code. »

180. *Code du travail*, art. L. 1251-16 : « Le contrat de mission est établi par écrit. »

181. *Recommandation sur les agences d'emploi privées* (R 188), adoptée le 19 juin 1997.

d'un salarié à l'autre et d'une agence à l'autre. Ce qui ressort cependant, c'est que ces salariés connaissent très peu leurs conditions de travail, mis à part le taux de salaire.

Ainsi, sur les 42 salariés rencontrés, onze affirment avoir travaillé en vertu d'une entente verbale avec l'agence, laquelle se limite au taux de salaire, au lieu de travail et aux heures de travail, lorsque précisés.

Ainsi, un salarié canadien d'origine rapporte (15Q) :

« Non. Aucun contrat écrit.

Q.- Avez-vous eu à signer un formulaire d'embauche ?

Non. J'ai juste eu à donner mon spécimen de chèque, puis à envoyer un courriel. Oui, c'est sûr, j'ai envoyé un courriel. Je ne sais pas si ça peut compter pour quelque chose d'écrit.

Q.- Vous avez envoyé un courriel dans lequel ils vous demandaient de dire quoi ?

J'ai dit que j'étais disponible pour l'emploi. C'est juste ça. Je n'ai pas eu aucune entente à signer dans le fond. Mais c'est verbal, la madame en question. Parce que là ce n'était pas [...] il y a une madame qui m'a appelé, elle m'a demandé : "Veux-tu aller travailler à tel endroit?". J'ai dit : "Oui, pas de problème." Donc c'était vraiment verbal. J'ai donné mon numéro de téléphone.

Q.- À ce moment-là, est-ce qu'ils vous ont donné les conditions de travail ?

Ça par exemple, non. Ça, il n'y a aucune mention.

Q.- Vous ont-ils dit le salaire au téléphone ?

Oui. Ça, j'étais déjà au courant. Le salaire était écrit de toute façon dans l'annonce. Puis, je l'ai redemandé pour être sûr.

Q.- Les heures, la durée ?

Les heures, ça, c'est indéterminé. Parce qu'eux, ils coupent quand ils n'ont plus de travail ou ils peuvent te garder longtemps. [...] Même au début, ils m'avaient dit trois jours, puis en fin de compte, j'ai fait deux jours parce que, là-bas, il n'y avait pas assez de travail.

Q.- Puis au téléphone, le nombre d'heures de travail par jour, est-ce qu'ils vous l'ont dit ?

Ça, je ne l'ai pas demandé, par contre. Puis, eux ne me l'ont pas dit. »

La majorité de nos répondants, soit 31, s'est vue remettre un document écrit. Toutefois, selon le souvenir qu'ils ont du contenu de ce document, ce n'est pas à dire pour autant que cet écrit définit les conditions de travail dont bénéficiera le salarié. Si on fait exception d'un répondant qui ne peut se prononcer sur le contenu du document, car il affirme ne pas l'avoir lu, six seulement parmi les 42 auraient eu un contrat écrit spécifiant les conditions de travail, onze se souviennent avoir complété et signé un document comportant les données personnelles (coordonnées, numéro d'assurance sociale, etc.), notamment pour des raisons fiscales, mais sans spécification des conditions de travail, et treize autres ont reçu un document tenant lieu de contrat de travail, présentant les politiques et les attentes de l'agence, mais non les conditions de travail (Tableau 14).

**TABLEAU 14 : Le contrat de travail chez les salariés interrogés**

Aucun contrat écrit	Feuille de données nominatives	Document détaillé			Total
		Politique de l'agence	Conditions de travail	« Pas lu »	
Adhésion verbale	Renseignements personnels				
11	11	13	6	1	42

Dans certains cas, c'est un document portant les données nominatives du salarié qui tient lieu de contrat de travail.

« Non je n'ai pas signé de contrat écrit, mais l'agence m'a fait remplir un document avec plusieurs informations personnelles telles que mon nom, mon numéro de téléphone, mon adresse courriel, mon numéro d'assurance sociale, des références et le salaire que j'aimerais avoir. » (5M)

« Non, j'ai seulement rempli une feuille que j'ai signée avec mes coordonnées, mon taux horaire, les règlements de l'entreprise et l'obligation d'avoir des bottes de sécurité. » (8M)

Un autre répondant de Québec (1Q), d'origine canadienne, qui a occupé divers emplois par l'intermédiaire de six agences différentes donne un exemple du contenu d'un contrat qui se limite à présenter les politiques et les attentes de l'agence :

« Oui, c'est sûr... Ça parle que tu dois te présenter chez l'employeur avec des bottes de sécurité... des généralités comme ça là... Il y a aussi toujours si tu dois t'absenter une journée, tu n'appelles pas l'entreprise, mais l'agence. Ils parlent du fonctionnement de l'agence de manière générale. Il demande aussi de ne pas trop fraterniser avec les autres employés et de ne pas demander leurs salaires ou de ne pas dire notre salaire. Ils ont peur de perdre leurs employés (l'agence), donc c'est pour ça qu'ils ont mis la clause des "six mois"<sup>182</sup> pour s'assurer qu'ils gardent leur monde. Cette clause-là est pas mal toujours la même dans tous les contrats. »

Une salariée québécoise (14Q) a, elle aussi, reçu un document exposant la politique et les attentes de l'agence :

« Heu... Oui... Je ne devais pas travailler pour une entreprise concurrente et je devais être disponible tous les jours de semaine. Nous devons respecter un code vestimentaire et avoir une bonne conduite. L'agence n'était pas obligée de me donner des heures de travail, mais je devais rester disponible en tout temps pour elle et j'avais l'obligation d'aller travailler quand EUX avaient besoin de moi. »

Par ailleurs, une répondante de Québec (12Q), d'origine canadienne, qui travaillait dans l'industrie des aliments, décrit ainsi le contenu du contrat de travail écrit qui la lie à l'agence :

« Il y avait la rémunération. Ensuite, ça disait que je ferais du quarante heures par semaine, du lundi au jeudi, de quatre heures de l'après-midi à deux heures du matin. Ça, je m'en souviens. En tout cas, du dix heures par quart de travail quatre fois par semaine. Ça disait que, justement, mon employeur était [l'agence], et non X [l'entreprise cliente], que [l'agence] dans le fond [...], c'est vraiment elle qui déterminait mes conditions de travail. Puis, c'est elle qui pouvait me congédier dans le fond. Vraiment, le lien de subordination habituel, mais c'était avec [l'agence] et non avec X, ça, c'était clair. »

182. Comprendre ici qu'il s'agit d'une clause qui interdirait au salarié d'accepter un emploi dans l'entreprise cliente avant l'expiration d'un délai de six mois.

## 2.2 L'accès à un emploi permanent

Les agences de location de personnel sont souvent présentées comme une voie possible sinon privilégiée d'accès et même d'intégration au marché du travail. Cela pose la question de savoir si un salarié d'agence peut accepter sans entrave un emploi permanent dans l'entreprise cliente où il a été assigné. Les auteurs du rapport de 2003 sur les besoins de protection sociale des personnes en situation de travail non traditionnelle avaient étudié cette question et donnaient des exemples de clauses limitant l'accès à des emplois permanents et la libre circulation de même que d'autres clauses portant sur l'exclusivité des services et la non-concurrence<sup>183</sup>.

Il est également intéressant de noter que selon la Directive du Parlement européen de 2008 relative au travail intérimaire, « les travailleurs intérimaires sont informés des postes vacants dans l'entreprise utilisatrice dans le but de leur assurer la même possibilité qu'aux autres travailleurs de cette entreprise d'obtenir un emploi permanent<sup>184</sup>. » De plus, « [l]es entreprises de travail intérimaire ne demandent aucune rémunération aux travailleurs en échange d'affectations dans une entreprise utilisatrice ou pour avoir conclu un contrat ou une relation de travail avec une entreprise utilisatrice après avoir effectué une mission dans celle-ci<sup>185</sup>. »

Dans le cadre de la présente recherche, nous avons voulu vérifier la présence de telles pratiques en posant la question suivante aux répondants : « Avez-vous le droit d'accepter un emploi offert par une entreprise cliente de l'agence ? » Et y a-t-il des conditions à respecter pour y avoir accès ? Le cas échéant, quand ces limites à la liberté d'emploi prennent-elles fin ?

Les réponses à ces questions sont très diversifiées, ce qui semble le signe d'une certaine confusion chez les salariés en cette matière (tableau 15). En effet, certains ne le savent pas (5 mentions), soit répondent « oui » (22) ou « non » (2) sans pouvoir préciser les modalités du passage de l'agence à un emploi offert par le client. Quant aux autres, la plupart (25) croient qu'ils peuvent accepter un tel emploi après un certain délai lequel varie d'une agence à l'autre de trois à six mois ou de 400 à 500 heures de travail. Une salariée (14Q) affirme ne pas pouvoir postuler un emploi dans l'entreprise cliente avant 2 ans après l'expiration du contrat. Pour d'autres, l'accès à un emploi dans l'entreprise cliente va au gré de l'agence et est assujéti à certaines conditions telles que le versement à l'agence par l'entreprise cliente d'une indemnité dont le montant se situe entre 2 000 \$ et 5 000 \$ selon les réponses obtenues. (1Q)

**TABLEAU 15 : La possibilité d'accès à un emploi permanent dans l'entreprise cliente : réponses des personnes interrogées<sup>186</sup>**

	Femme	Homme	Total
Ne sait pas ou pas clair	4	1	5
Non	2	0	2
Après un certain délai	7	18	25
Oui avec ou sans conditions	6	16	22
Oui avec indemnité du client à l'agence	4	9	13

183. J. Bernier, C. Jobin et G. Vallée, *Les besoins de protection sociale des personnes en situation de travail non traditionnelles*, Gouvernement du Québec, 2003, 807 pages, aux pages 493 et suivantes.

184. *Directive 2008/104/CE du Parlement Européen et du Conseil, du 19 Novembre 2008, relative au travail intérimaire*, art. 6, par. 1.

185. *Ibidem*, art. 6, par. 3.

186. Le total est supérieur à 42, car les réponses ne sont pas mutuellement exclusives en ce qui concerne les conditions d'accès.

À titre d'exemple, une femme d'origine canadienne (12Q) qui répond « ne pas savoir » s'exprime dans les termes suivants :

« Ça semblait un peu flou là de ce côté-là, parce que je me souviens d'avoir vu dans mon contrat; ça disait justement que je travaillais pour [l'agence] et non pour [l'entreprise cliente] pour la durée de mon contrat. [...] Mais si j'avais voulu, j'aurais pu rester, mais pour [l'agence]. Là, je ne sais pas; ce n'était pas écrit si j'avais le droit, comme de finir ce contrat-là ou bien juste que le contrat se termine par lui-même, puis que par la suite je puisse être réengagé, je ne suis pas sûre. »

Pour d'autres, la réponse est « non ». En effet, à la même question, un salarié (3M) d'origine étrangère répond : « Non je ne peux pas... Pour ça [le client] doit s'entendre avec l'agence. J'ai signé une clause où je ne pouvais pas postuler dans l'entreprise. »

Une femme née à l'extérieur du Canada (25M) :

« Ce n'était pas possible; ça, ça m'est arrivé chez (telle entreprise). Effectivement, ils m'ont offert le poste permanent, mais il fallait qu'ils gardent le contrat avec [l'agence].

Puis moi, comme une, deux semaines avant... [...], c'est là qui m'ils ont dit : "hey, ça se peut qu'elle ne va pas revenir, puis tout, si tu veux rester n'ah n'ah n'ah". Là, j'ai vu ce que je devais faire; là, j'ai appelé l'agence et l'agence m'ont dit : "Non on ne peut pas; s'ils veulent payer quatre mille dollars, c'est OK". Là, j'ai dit à mon supérieur : "Voilà ce qui se passe". Il m'a dit : "Non. ça va". »

D'autres croient qu'ils peuvent accepter sans condition. Ainsi :

Un Français au Canada depuis 2010 (17M) :

« Je pense que oui. Parce que je n'ai pas vraiment de relation contractuelle, dans le sens que je n'ai pas vraiment signé de contrat. Et puis de toute façon, si je pose un préavis de deux semaines ou quoi que ce soit, enfin je ne sais pas à quel point je suis liée avec mon agence. Mais [...] on ne m'a jamais dit que je ne pouvais pas accepter un poste qu'on me proposerait dans l'entreprise pour laquelle je travaille. Mais par contre, je sais que dans certaines agences, les gens n'ont pas la possibilité d'accepter. Ils sont censés faire un certain nombre de jours.

Honnêtement, je ne sais pas. Je ne sais comment ça fonctionne, parce que la situation ne s'est jamais présentée et on ne m'en a jamais parlé. Mais dans ce que j'ai lu, par rapport à des papiers informatiques qu'ils m'auraient donnés, il n'y avait aucune clause disant que si jamais l'entreprise vous propose un poste, vous êtes tenus de... ou vous n'êtes pas tenus de... Donc [...] si ce n'est pas interdit, c'est permis. »

Pour d'autres, l'accessibilité à un poste dans l'entreprise cliente paraît plus claire. En effet, plusieurs affirment qu'ils peuvent accepter un tel poste à l'expiration d'un certain délai soit à compter du début de leur contrat avec l'agence, sans préciser pour autant si cela s'accompagne ou non d'autres conditions, soit à compter de l'arrivée à terme du contrat qui les lie à l'agence. Selon les données recueillies, ce délai se situerait habituellement entre trois mois et six mois ou, parfois, autour de 500 heures.

Un répondant d'origine canadienne (1Q) :

« J'ai fait un contrat d'un mois pour une agence et après, l'entreprise m'a demandé si je voulais travailler pour eux. Mais par contre elle m'a dit que je ne pouvais être engagé maintenant par eux parce que, habituellement, quand tu travailles pour une agence tu ne peux pas travailler pour l'entreprise. Il y a un contrat donc tu dois attendre 6 mois. »

Un immigrant (2Q) :

« Il y a un délai. [...] Je crois que c'est trois mois aux dernières nouvelles. Je pense que c'est trois mois.

Même quand j'arrête de travailler, le délai est de trois mois. C'est ce que je voulais dire. C'est surtout là. Là, si par exemple, tu dis : "Ouais, moi j'arrête de travailler aujourd'hui", parce que dans ta tête tu veux aller, faire une entente, par exemple, avec le client et tout ça. Le client va se faire poursuivre. Si, par exemple, l'entreprise te veut vraiment, il doit payer une prime à l'agence. Ouais, ça n'intéresse pas vraiment les employeurs, ça. »

Pour d'autres, l'accès est possible après entente avec l'agence ou en contrepartie du versement d'une compensation financière par l'entreprise cliente.

Un salarié d'origine algérienne (26M) :

« Oui, ça je le sais, par exemple... Il y a des agences, on vous dit, pour que vous soyez embauché par la compagnie, il faut faire quatre cents heures. Il y a en pour qui c'est mille huit cents heures... Il y a la clause entre elles, disant que, si jamais la compagnie t'engage sans l'aval de l'agence, elle sera obligée de déboursier, une certaine somme d'argent pour une période donnée, mais je ne sais pas sur quelle période ils s'entendent. »

Une femme d'origine canadienne (14Q) :

« En plus, je devais attendre deux ans avant d'appliquer (sic) sur un autre emploi chez [la même entreprise cliente]. »

Une femme originaire de France (9Q) :

« Je devais faire un certain temps [6 mois] pour l'agence avant de pouvoir accepter le poste avec l'entreprise cliente. »

Dans d'autres cas, l'accès à un emploi chez le client pourra se faire au gré de l'agence ou suite au versement d'une indemnité par le client.

Et un Canadien d'origine (10M) répond ceci :

« Oui, il faut que je parle avec mon agente. Puis, si elle est d'accord, bien l'entreprise peut acheter mon contrat. [...] Je peux dire qu'ils font de belles promesses, ça, c'est sûr. De belles promesses, puis, après ça, ça ne livre jamais. »

Une canadienne (8Q) :

« Mais ça passe par l'agence. L'employeur va m'embaucher par l'agence, l'employeur va devoir verser une somme pour pouvoir m'embaucher. C'est déjà arrivé justement. »

Un répondant d'origine canadienne (1Q) qui a travaillé à Québec et à Montréal dans divers emplois pour six agences différentes s'exprime ainsi sur l'accès moyennant compensation :

« Dans toutes les agences, tu signes un contrat comme quoi toutes les entreprises ne peuvent pas t'engager avant six mois, sinon elles doivent donner un certain montant d'argent à l'agence. Il y en a où c'est 5 000 \$, d'autres, c'est 2 000 \$. L'entreprise doit déboursier ce montant si elle te veut maintenant. D'après moi, il n'y a pas beaucoup d'entreprises qui le font; elles vont plutôt te dire d'attendre que ton contrat soit terminé, un peu comme l'emploi que j'occupe présentement. J'ai une autre entreprise qui m'avait promis ça aussi, mais finalement après six mois, elle n'avait plus d'emploi. »

Et une répondante de Québec (14Q) ayant travaillé dans une institution financière par l'intermédiaire d'une agence s'exprime dans ces termes :

« Oui par deux moyens. Le premier moyen était de rembourser la formation, sinon, ils [l'entreprise cliente] devaient racheter mon contrat. De manière générale, l'entreprise attendait la fin du contrat. En plus, je devais attendre deux ans avant de postuler un autre emploi chez [l'entreprise cliente]. »

On voit qu'en pareil cas, il y a une double limite à l'accès à un emploi chez le client : si c'est en cours d'emploi, le client doit rembourser à l'agence les coûts de la formation reçue, mais il y a plus, même dans le cas où le salarié complète son contrat de mission, il devra s'écouler une période deux ans avant qu'il puisse postuler un emploi chez le client. Il y a lieu de se demander ici dans quelle mesure une telle exigence va à l'encontre du droit au travail.

Enfin, certains auraient souhaité quitter l'agence pour un emploi dans l'entreprise cliente, mais ils regrettent que cela n'ait pas été possible ou que l'occasion ne se soit pas présentée.

Un homme immigrant (16M) :

« Q. Vous auriez pu accepter ?

Oui. Cette dernière, où je travaille (telle entreprise) veut me prendre, mais elle est en conflit avec l'agence. L'agence ne veut pas me lâcher.

Oui, j'étais prêt. J'étais prêt à accepter si l'entreprise cliente m'avait proposé de m'intégrer, de devenir permanent. Oui j'étais prêt à accepter. Mais elle ne l'a jamais fait. »

Un immigrant (26M) :

« Malheureusement, je n'ai pas eu cette chance, malgré que je l'ai toujours souhaité! Je n'ai pas eu cette chance, mais il y a des gens à qui on propose... des postes permanents ou des postes de la compagnie.

Moi, je vous ai dit que : une compagnie, elle me propose demain, je suis preneur, je n'ai pas eu cette chance, mais, je suis preneur. »

## 2.3 Les heures supplémentaires

Selon la *Loi sur les normes du travail*, les heures de travail effectuées au-delà de la semaine normale de travail, c'est-à-dire au-delà de 40 heures, doivent être rémunérées au taux majoré de 50 %<sup>187</sup> qu'on désigne familièrement sous le vocable de « taux et demi ». Cette rémunération pour les heures supplémentaires peut donner lieu à deux formes de compensation, soit par une majoration du salaire versé au salarié, soit par le remplacement du paiement des heures supplémentaires par un congé d'une durée équivalente, ce que certains appellent parfois du « temps compensé » ou un « congé différé ». Toutefois, pour que la compensation des heures supplémentaires au moyen d'un tel congé soit conforme à la loi, elle doit satisfaire à deux conditions : d'abord, cela ne peut être fait que si c'est à la demande du salarié (à moins que ce ne soit prévu dans une convention collective ou un décret); ensuite, le congé payé doit être d'une durée équivalente aux heures supplémentaires effectuées majorée de 50 %<sup>188</sup>.

---

187. RLRQ, c. N-1.1, art. 55.

188. *Ibidem*

Une recherche réalisée par Véronique de Tonnancour et Guylaine Vallée, à partir de plaintes déposées à la Commission des normes du travail par des salariés d'agence avait permis d'illustrer comment certaines agences et entreprises clientes pouvaient recourir à certaines stratégies de contournement de la loi, notamment ce que l'on appelle « l'agence à deux têtes », pour rémunérer les heures supplémentaires à taux simple et non au taux majoré<sup>189</sup>.

Plus récemment, le sondage réalisé à l'été 2012 par la Commission des normes du travail fait état d'un taux d'infraction de 51 % pour l'imposition de la compensation en temps des heures supplémentaires<sup>190</sup> et 22 % pour le paiement inadéquat des heures supplémentaires<sup>191</sup>.

La présente recherche s'est intéressée également à la question de savoir si les répondants avaient eu à travailler en heures supplémentaires et, le cas échéant, comment ces heures additionnelles avaient été rétribuées.

Chez les 42 personnes interrogées, moins de la moitié, soit dix-neuf, disent avoir travaillé en heures supplémentaires. Si on fait exception de la personne qui affirme en avoir fait, mais ne pas savoir comment elle a été rémunérée pour cela, un peu plus de la moitié affirment avoir été rémunérées au taux majoré de 50 %. Cinq autres disent avoir été payées à taux simple, soit en infraction à la loi et trois autres en « temps compensé ». (Tableau 16.)

**TABLEAU 16 : La rémunération des heures supplémentaires, selon les participants**

	Heures supp.	Taux simple	Taux et demi	Temps compensé	Ne sais pas
Non	23				
Oui	19	5	10	3	1
Total	42				

Trois répondants se sont en effet exprimés sur le remplacement du paiement des heures supplémentaires par un congé d'une durée équivalente.

Un homme canadien (5Q) :

« Eux, ils préféraient qu'on le prenne en banque de temps. [...] et puis... bon lorsque j'appelais pour dire que je ne rentrais pas parce que mon fils était malade, bien c'est de là qui le déduisait. J'étais payé quand même cette journée-là étant donné j'avais une banque de temps.

La banque de temps c'était avec l'entreprise cliente, c'est elle qui ne voulait pas être surfacturée, donc elle a avait une entente que ça lui coûterait trente-cinq heures par semaine. Elle ne voulait pas payer plus.

Q- Donc, elle vous payait tout le temps trente-cinq heures quand même ?

C'est ça. »

189. Véronique de Tonnancour et Guylaine Vallée, *loc. cit.*, pages 408 s.

190. Commission des normes du travail, *loc. cit.*, page 31.

191. *Ibidem*, page 48.

Un homme canadien (3Q) :

« Ils les payent, mais par la porte d'en arrière. Ils vont t'offrir d'étendre les heures supplémentaires sur la prochaine période de paie. Ou bien, si tu veux toutes te les faire payer sur la même période de paie, elle va te les payer, sauf que tu vas tout te faire manger en impôt. »

Selon la description que fait de l'application du congé de remplacement (« temps compensé ») un répondant (1Q) qui a travaillé pour plusieurs agences, il semble qu'il s'agit d'une pratique assez répandue et qui ne satisfait pas aux exigences de la loi :

« La plupart du temps, ils cumulent tes heures. Donc, quand tu fais une semaine plus basse, ils prennent ces heures-là pour te faire une paie de 40 heures.

Par exemple, si en décembre, j'ai fait trois semaines de 50 heures, bien là, je vais avoir des heures cumulées pour les périodes plus tranquilles.

Et ça, je peux vous dire qu'on se fait avoir et que c'est pareil autant à Montréal qu'à Québec. Cette façon de faire relève de l'agence seulement, car c'est elle qui s'occupe de notre salaire. »

D'abord, le recours à cette méthode n'est pas en réponse à une demande du salarié; peut-être présume-t-on de son accord tacite. À cet égard, il y a lieu de se demander dans quelle mesure, il s'agirait là d'un consentement libre et éclairé à la « suggestion » implicite de l'agence. Il semble bien que nous soyons davantage en présence d'une condition de travail imposée par l'agence et que le salarié n'ait guère d'autre choix que d'accepter au risque de ne pas obtenir l'emploi ou de ne plus être appelé en cas de refus. Ensuite, les heures dues sont utilisées à raison d'une heure supplémentaire pour une heure en complément d'une semaine de moins de 40 heures et ne donnent donc pas lieu à un congé d'une durée égale au nombre d'heures supplémentaires majoré de 50 %. Il s'agirait donc d'une autre manière de contourner la loi afin d'éviter de payer aux salariés d'agence ce qui leur est dû.

## 2.4 Les congés annuels payés

La question du congé annuel, appelé familièrement « vacances annuelles », comprend deux dimensions, à savoir la durée du congé auquel le salarié a droit dans une année donnée et l'indemnité qui doit lui être versée pour ce congé.

Pour ce qui est de la durée du congé, la *Loi sur les normes du travail* prévoit que le droit à un congé annuel s'acquiert progressivement au cours d'une année de référence qui s'étend du 1<sup>er</sup> mai d'une année au 30 avril de l'année suivante. La durée du congé annuel auquel le salarié a droit est de deux semaines continues après un an de service continu à la fin de la période de référence et de trois semaines continues après cinq ans de service continu. Par ailleurs, un salarié qui, à la fin d'une année de référence, justifie de moins d'un an de service continu chez le même employeur, a droit à un congé continu dont la durée est déterminée à raison d'un jour ouvrable pour chaque mois de service<sup>192</sup>.

---

192. RLRQ, c. N-1.1, art. 66 à 69.

Il donc est prévu que, chaque année, le salarié a droit à une période durant laquelle il ne travaillera pas, mais pour laquelle il recevra néanmoins une compensation financière. On saisit ici l'objectif qui est poursuivi par le législateur de permettre ainsi une période consacrée au repos, à la récupération, une période de plusieurs jours, voire de quelques semaines, durant laquelle le salarié peut se livrer à des activités de son choix seul ou en famille le cas échéant. Cette intention ressort clairement de certaines dispositions de la loi<sup>193</sup> qui disposent que « le congé annuel doit être pris dans les douze mois qui suivent la fin de l'année de référence » ou encore qu'« un salarié a le droit de connaître la date de son congé annuel au moins quatre semaines à l'avance » de même qu'« un salarié doit toucher l'indemnité afférente au congé annuel en un seul versement avant le début de ce congé. »

Quant à l'indemnité à laquelle le salarié a droit à cette fin, elle est égale à 4 % du salaire brut du salarié durant l'année de référence. Dans le cas du salarié qui justifie de cinq ans de service continu ou plus, l'indemnité est égale à 6 % du salaire brut du salarié durant l'année de référence<sup>194</sup>. De plus, il est interdit à l'employeur de remplacer le congé annuel par une indemnité compensatoire<sup>195</sup>.

Toutefois, dans le cas où il y a une fin d'emploi avant qu'un salarié ait pu bénéficier de la totalité du congé auquel il avait droit, il doit recevoir une indemnité égale à 4 % ou 6 % du salaire brut gagné durant l'année de référence et, selon le cas, du salaire brut gagné pendant l'année de référence en cours. En somme, le salarié qui quitte son emploi ou dont le contrat prend fin avant qu'il ait pu bénéficier du congé annuel auquel il aurait eu droit, conserve son droit à l'indemnité en fonction du salaire gagné<sup>196</sup>. Comme on le verra plus loin, cette disposition trouvera son application chez les salariés d'agence, les contrats étant souvent de courte durée.

Selon le sondage réalisé par la Commission des normes du travail, 28 % des salariés d'agences n'ont pas de vacances payées et 41 % reçoivent une indemnité compensatoire en remplacement des vacances<sup>197</sup>.

Interrogés sur les congés annuels payés qui leur sont reconnus, les salariés ont répondu de la façon suivante (tableau 17). Plus du tiers ont répondu soit qu'ils n'y ont pas droit (8), soit qu'ils ne le savent pas (8), ce qui confirme une fois de plus la méconnaissance de leurs droits chez les salariés d'agence. Quant aux 28 salariés qui reconnaissent avoir droit à un congé annuel, deux ne savent pas comment ce congé est rétribué, deux affirment que l'indemnité de 4 % est intégrée à leur salaire et versée à chaque période de paie, dix autres disent que l'indemnité leur est versée à la fin de chaque contrat, cinq disent que les jours de congé annuel sont cumulés par l'agence sur une base annuelle, enfin cinq autres affirment que c'est au choix du salarié, voulant dire par là que l'agence versera l'indemnité soit en l'intégrant au salaire à chaque période paye, soit en la cumulant sur une base annuelle ou encore en la versant sous forme de montant forfaitaire à tout moment de l'année choisi par le salarié.

---

193. *Idem*, art. 70, 72 et 75.

194. *Idem*, art. 74.

195. *Idem*, art. 73.

196. *Idem*, art. 76.

197. Commission des normes du travail, 2013, *loc. cit.*, à la page 47.

**TABLEAU 17 : Le congé annuel**

	<b>Vacances annuelles</b>	<b>Intégrée au salaire</b>	<b>Fin de contrat</b>	<b>Cumulée sur base annuelle</b>	<b>Au choix du salarié</b>	<b>Ne sait pas</b>
Non	8					
Ne sait pas	8					
Oui	26	4	10	5	5	2
Total	42					

Cette situation illustre bien toute une diversité de pratiques qui varient d'une agence à l'autre lesquelles, sauf une, s'écartent toutes de la lettre sinon de l'esprit de la loi. En effet, seuls les salariés qui voient leur « crédit » de congé annuel cumulé sur une base annuelle pour leur être versé au moment du départ en vacances décrivent une situation qui correspond à la fois à la lettre et à l'esprit de la loi, c'est-à-dire permettre au salarié de bénéficier une fois par année d'une période repos et de récupération rémunérée dont la durée varie en fonction de la durée de leur service au cours de la période référence. Le plus souvent, c'est le cas de salariés qui sont fidèles à une même agence ou à quelques agences qui leur fournissent régulièrement des occasions de travailler ou des salariés qui effectuent des remplacements de longue durée ou qui sont utilisés pour pourvoir des postes permanents en vertu de contrats de fourniture de main-d'œuvre.

L'intégration de l'indemnité au salaire hebdomadaire contrevient à cette disposition de la loi qui interdit de remplacer l'indemnité annuelle par un montant compensatoire. Cette pratique va à l'encontre de l'objectif poursuivi par le législateur qui vise à assurer à chaque salarié, chaque année, une période de repos et de loisir rémunérée. De plus, cette façon de faire laisse subsister un doute sur l'intégration effective du « 4 % » au salaire. En effet, il devient facile de prétendre, dans tous les cas où le salaire versé est supérieur d'au moins 4 % au salaire minimum légal que ce taux inclut le « 4 % ».

Quant au versement de l'indemnité de vacances à la fin de chaque contrat, il paraît raisonnable de prétendre qu'il satisfait à la lettre de la loi selon laquelle lorsque l'emploi prend fin avant que le salarié ait pu bénéficier de son congé annuel. L'employeur lui verse alors une indemnité correspondant au montant accumulé durant l'année de référence en cours et, le cas échéant, durant l'année de référence précédente.

Ainsi, selon cette pratique, un salarié qui exécute plusieurs missions au cours d'une année pour le compte d'une ou de plusieurs agences se verra verser son « 4 % » au terme de chaque contrat. Il n'en demeure pas moins que cette façon de faire ne permet pas d'atteindre l'objectif de la loi qui confie à l'employeur le soin de cumuler les « crédits » de congé annuel de façon à ce qu'ils soient payés au salarié en une seule fois au moment du départ en vacances. Cela met bien en évidence le fait que la *Loi des normes du travail* n'a pas évolué au même rythme que le développement du travail en agence et n'est toujours pas adaptée à ce type particulier de prestation de travail.

Quant au libre choix laissé au salarié, il laisse paraître le crédit de vacances comme une mesure flexible en faveur de ce dernier laquelle peut conduire à des situations d'illégalité lorsque le salarié choisit l'intégration au salaire et que l'agence y donne suite. Cela dit, il demeure que la loi prévoit que l'employeur peut, à la demande du salarié, permettre que le congé annuel soit pris, en tout ou en partie, pendant l'année de référence.

## 2.5 La formation

Certaines tâches confiées à des salariés d'agence ne nécessitent pas de formation spécialisée ou avancée; dans bien des cas, une seule initiation sur place au travail à faire suffira. Par ailleurs, certaines affectations exigent des connaissances ou des habiletés plus poussées que le salarié possède déjà au moment de sa sélection par l'agence ou qu'il devra acquérir en début de mission. La question qui se pose est celle de savoir si les salariés interrogés ont reçu ou non une telle formation et, le cas échéant, quelle était la nature de cette formation et par lequel des deux acteurs, de l'agence ou de l'entreprise cliente, elle a été dispensée. Notons qu'il ne s'agit pas ici de la question de savoir si l'emploi proposé est en lien avec le niveau de formation antérieure du salarié<sup>198</sup>, mais plutôt celle de savoir si le salarié a eu ou non accès à une formation professionnelle en emploi ou en cours d'emploi<sup>199</sup>.

En cette matière, la loi québécoise ne fait pas d'obligation particulière ni à l'agence ni à l'entreprise cliente. Par ailleurs, la *Directive du Parlement européen* de 2008 relative au travail intérimaire prévoit que :

« Les États membres prennent les mesures appropriées ou favorisent le dialogue entre les partenaires sociaux, conformément à leurs traditions et pratiques nationales, en vue :

a) d'améliorer l'accès des travailleurs intérimaires aux possibilités de formation et aux infrastructures d'accueil des enfants dans les entreprises de travail intérimaire, y compris dans les périodes se situant entre les missions, afin de promouvoir leur évolution de carrière et leur capacité d'insertion professionnelle;

b) d'améliorer l'accès des travailleurs intérimaires aux possibilités de formation destinées aux travailleurs des entreprises utilisatrices<sup>200</sup>. »

On notera que la directive vise, pour les salariés d'agence, aussi bien l'accès à des possibilités de formation dans le cadre de l'agence y compris entre les missions que les possibilités de formation déjà accessibles aux salariés permanents des entreprises clientes.

Sur les 42 personnes rencontrées, les trois quarts disent avoir reçu une formation soit de l'agence, soit de l'entreprise cliente, c'est-à-dire 20 travailleurs manuels sur 27 et 12 employés de bureau sur 15 (Tableau 18).

**TABLEAU 18 : Répondants ayant reçu une formation**

	<b>Agence</b>	<b>Client</b>	<b>Total</b>	<b>N. salariés</b>
Cols bleus	2	18	20	27
Cols blancs	3	9	12	15
Total	5	27	32	42

198. Cette question a été examinée précédemment dans le chapitre 4 *Les pratiques de recrutement et de sélection de la main-d'œuvre des agences de travail temporaire*, voir *supra*.

199. La question de la formation en matière de santé et sécurité du travail fait l'objet d'un traitement distinct de celui de la formation professionnelle dans le chapitre 8 *Les salariés d'agence de travail temporaire et la santé et la sécurité du travail*, voir *infra*.

200. *Directive 2008/104/CE du Parlement Européen et du Conseil, du 19 Novembre 2008, relative au travail intérimaire*, art. 6, par. 5.

Toutefois lorsqu'on fait préciser au répondant de quel type de formation il s'agit, il ressort clairement que ce qu'ils désignent comme une formation donnée par l'agence se résume plutôt à une séance d'information. Ainsi, chez un travailleur manuel : « J'ai eu une petite formation. Ils m'ont donné [...] une carte qui m'autorisait à conduire les transpalettes. » (29M) et chez une employée de bureau : « Bien... la formation liée à l'emploi spécifique, comme les journées d'accueil et [...] expliquer le règlement et ... comment prendre soin des clients [...] puis les règlements de la compagnie-là. » (24M)

La plupart ont reçu une formation de la part de l'entreprise cliente qui prend la forme le plus souvent d'une initiation au travail à effectuer. Quelques exemples types chez les travailleurs manuels :

« C'était un petit peu étrange parce que je dois avouer que je suis comme rentré un peu trop tard parce qu'il y avait déjà plein d'employés étudiants; mais ce qui est arrivé, c'est dans le fond qu'eux autres avaient déjà eu toutes leurs formations, tout était en place, moi j'arrive au mois d'août. Alors ils me font passer la petite formation : c'est un vidéo qui explique un peu, vu qu'on est une usine sans arachide, le traitement de ça, des allergènes, en général la propreté des lieux, ces trucs-là. Puis là tout à coup, ils me propulsent dans l'usine, puis je ne sais vraiment pas quoi faire, puis il y en a une qui me dit : "bien, suis ce gars-là, il va te dire quoi faire", mais c'était vraiment sur le tas ! Je n'ai pas tant eu de formation que ça honnêtement là. Puis, eh... dans le fond, on m'a dit : "ah, c'est normal, eh tout le monde qui 'prennent', qui viennent des agences de placement..." » (12Q)

Un autre qui a travaillé dans diverses entreprises pour plusieurs agences :

« Je dirais que les formations durent quelques minutes là [...]. À part pour [tel client], la formation a duré plus longtemps, mais sinon c'est assez rapide. Souvent, ce sont les autres travailleurs qui te disent "fais ci et fais ça" et après tu le fais par toi-même. » (7Q)

Il arrive également que l'initiation au travail soit donnée par d'autres salariés d'agence déjà en mission dans l'entreprise cliente, donc une formation qui n'est donnée ni par l'agence ni par le client.

Un répondant d'origine étrangère (29M) décrit ainsi la situation :

« Ce qui se passait, c'est qu'il y a des personnes de ces agences qui travaillent dans l'entreprise. Et puis, c'est eux qui, en fait, faisaient la formation. C'était une formation peut-être d'un quart de journée, en fait. On te montre juste comment tu vas conduire l'engin, et puis c'est tout. [...] C'est-à-dire ceux qui sont là-bas, bon, beaucoup travaillent pour les agences. Pratiquement tous ceux qui travaillent là-bas travaillent pour les agences. [...] Très peu font partie de l'entreprise, sauf l'équipe dirigeante. [...] Bon, c'est vrai quand même que ce jour-là, il y avait [...] il y a souvent des représentants des agences qui sont là pour recevoir quand il y a des nouvelles personnes qui intègrent l'entreprise. »

Aucun des répondants n'a eu à payer des frais de formation, sauf une. S'agissant d'un emploi dans le milieu financier et d'un contrat de longue durée, la salariée a dû suivre une formation sur les produits financiers et sur certaines opérations. Tel que cela a été mentionné plus haut dans la première partie de ce chapitre, l'agence lui a réclamé une forte somme en remboursement des frais de formation en raison du fait qu'elle avait quitté avant la fin de son contrat. Elle n'a finalement pas eu à payer ces frais après avoir fait savoir à l'agence qu'elle avait consulté des avocats.

## 2.6 La fin prématurée d'une mission

Il arrive parfois qu'une mission dans une entreprise cliente prenne fin avant la date initialement prévue. Cela peut survenir soit à l'initiative du salarié, soit à l'initiative de l'entreprise. Cette faculté de mettre fin à la relation de travail par l'une ou l'autre des parties met en lumière la grande flexibilité dont jouissent les entreprises, d'une part, et la grande précarité qui caractérise ce type d'emploi, d'autre part. Toutefois, les conséquences ne sont pas les mêmes pour les uns que pour les autres. En effet, l'agence dispose du pouvoir discrétionnaire d'offrir ou non une nouvelle affectation au salarié qui quitte avant la fin de la mission pour quelque motif que ce soit, alors que, dans le cas contraire, l'entreprise cliente aura toujours l'assurance que le salarié dont il s'est départi pourra être remplacé par un autre si besoin est.

Nous avons interrogé les répondants sur les raisons qui ont conduit à une telle fin prématurée (Tableau 19).

Dans le tiers des cas rapportés, une telle situation ne s'est pas présentée. Dans les cas où la mission a pris fin avant le terme initialement prévu, il y a un petit nombre de situations où le client a mis fin à la relation en raison d'une baisse dans l'activité de l'entreprise. Selon les faits rapportés, cela se fait sans préavis ni indemnisation. Les salariés touchés tiennent pour acquis que cela fait partie des règles du jeu du travail en agence. On aussi rapporté un cas où le motif échappe aussi bien à l'agence qu'au salarié.

Ainsi, un Canadien (1Q) :

« Oui, c'est déjà arrivé trois ou quatre fois. Pour une agence en particulier, j'ai été retiré, car souvent c'est l'employeur qui ne payait pas; alors l'agence te retire du milieu de travail. L'agence elle te paye toutes les semaines et je crois que cet employeur, ça faisait un mois qu'il n'avait pas payé. Une autre fois, j'ai été retiré du travail, car l'entreprise avait des problèmes avec le syndicat. »

**TABLEAU 19: Expression des motifs d'une fin prématurée de la mission**

<b>Motifs de la fin prématurée</b>	<b>Femme</b>	<b>Homme</b>	<b>Total</b>
La situation ne s'est pas présentée	6	14	20
À l'initiative du salarié	9	10	19
Autres	0	2	2
Diminution du volume de production de l'entreprise cliente	2	3	5
L'entreprise cliente n'appréciait pas le travail ou attitude du travailleur d'agence	4	15	19

La fin de mission à l'initiative du salarié peut reposer sur des motifs très diversifiés tels que des relations difficiles avec les camarades de travail (21M) ou à cause de la pénibilité du travail (26M) ou encore pour accepter un emploi permanent ailleurs (18M), ou un manque de considération de la part des supérieurs (27M) ou un manque de respect (28M).

Un homme né au Canada (21M) :

« Moi, c'est moi qui ai mis fin avant la date prévue. [...] Conflit avec des personnes, des travailleurs qui travaillaient avec moi. Puis, j'ai été bien à l'aise quand le boss [...] je lui ai même expliqué. J'ai dit : "Moi, il y a des choses que j'ai changées dans ma vie, puis que je ne veux plus dans ma vie. Je ne veux pas faire." Tu comprends ? [...] J'étais dans le quart de jour. Ça allait bien. Puis après ça il

voulait que... Il voyait que j'étais capable de rouler un peu. Il m'a mis dans le quart de soir, que j'ai accepté. Mais le quart de soir. C'était des consommateurs. Ils fumaient du pot les gars. Puis c'était la petite clique, tu comprends, j'étais comme pas bien "fité" dans le lot, tu comprends? Ça l'a comme, il y a eu un froid avec mon chef d'équipe. Moi, je pense à ma sécurité avant tout. Puis... J'ai un peu de la misère avec ça, un peu. J'ai tenu mon bout. Il m'a dit: "OK, c'est correct. Veux-tu essayer de nuit?" J'ai dit: "C'est impossible, je ne suis pas capable de nuit. Mais je vais essayer." J'ai fait une semaine, puis j'étais tout à l'envers de ça. Moi c'était de jour ou de soir, ça ne m'aurait pas trop dérangé. Mais, sauf que j'ai pogné une équipe de fumeurs de pot. Je ne voulais pas être là-dedans, je ne voulais pas. Moi je me mets loin de toutes ces personnes-là. Excuse-moi de dire ça, mais c'est ça. Je me tasse de ces personnes-là. Je n'ai pas besoin de ça dans ma vie.»

Un immigrant au Canada depuis 2009 (26M):

«Même, bon je vous parle de moi parce que, je suis très conscient... et je peux par exemple faire un travail dégueulasse pendant deux, trois jours et tout, le temps de satisfaire mon besoin et ensuite, j'appelle l'agence, je leur dis: "Je ne rentre pas là, parce que je ne peux plus là".»

Une Canadienne de Montréal (18M):

«Écoutez, j'ai travaillé un moment donné pour trois ans pour une agence, puis ils savaient très bien à l'origine que je cherchais un mandat pour du travail permanent. Ils avaient un mandat de 4 ou 5 jours, peu importe. Il restait deux jours au mandat. Moi quelqu'un m'avait offert un emploi permanent et puis je devais commencer le lendemain. Alors, j'ai annulé mon mandat permanent, mais j'ai été mis de côté après. Mais j'ai été quand même été là trois ans.»

Une autre Canadienne de Montréal (27M):

«C'était plus un travail de production, ça, par exemple. [...] Je trouvais qu'on n'était pas bien bien considéré du tout, du tout. Alors, je ne suis pas retournée. J'ai fait... trois, quatre fois, pis je n'y suis pas retournée... parce que je considérais que les conditions de travail, l'attitude, l'approche, on était comme des numéros. Je pense qu'il faut... il y a un minimum quand même à traiter les gens. Déjà que le monde du travail, c'est... un sport extrême, là, des bouts. [...] Une fois que tu es là, l'agence... elle ne s'occupe pas de toi. Tu sais, moi j'avais appelé pour dire que je ne retournais plus là parce que je trouvais qu'on n'était pas bien considéré, et tout ça. Qu'est-ce qu'ils en ont fait? Pas sûre que... Il y a tellement de monde qui veut travailler...»

Une femme d'origine africaine au Canada depuis 2011 (28M):

«Ou pour l'un, pour deux agences, je pense, c'est moi qui ai démissionné.

Q. Puis, pourquoi dans le fond que vous aviez démissionné?

Justement parce que [...] pour l'un des employés, en tout cas, il m'avait carrément manqué de respect. OK.

Q. C'était un autre employé?

Non, c'est le responsable, je dirais OK, excuse-moi, de la manufacture. OK. Donc il m'avait carrément manqué de respect. Et, en fait, j'avais fait deux semaines, je pense. Et pendant les deux semaines, je m'étais (...) contenue (...) en fait, je ne me suis pas énervée, et tout, malgré tout ce qui, il m'énervait, mais bon. Mais le dernier jour, ça l'a été le comble. Et donc j'ai démissionné. La deuxième fois, c'est parce qu'en fait j'étais, je ne pouvais pas venir. J'avais vraiment un empêchement. Et la dame m'a dit que si je ne pouvais pas. En fait, j'avais un empêchement pour le lendemain.

Et la responsable m'a dit que si je ne pouvais pas venir le lendemain, j'avais (...) il fallait pas que je revienne alors. OK. Donc c'est pour ça que je n'y suis pas retournée. OK.»

Dans d'autres cas, la mission prend fin à l'initiative du client qui se dit insatisfait du travail ou l'attitude du salarié. Notons ici que cette situation se rencontre deux fois plus souvent lorsqu'il s'agit d'immigrants que de natifs, soit dans 13 cas contre 6.

Cela peut être dû à une inadéquation entre la qualification du salarié et les exigences du poste qu'on aurait mal évalué au départ.

Une Canadienne d'origine (11M) :

« Non, dans le fond, pour eux je n'avais pas assez d'expérience, vu que c'était relativement une compagnie privée, il fallait vraiment que t'arrives, que tu saches facilement qu'est-ce qu'il fallait que tu fasses par toi-même, pas mal. Pendant que j'étais là, ils ont engagé aussi deux autres personnes. OK. Puis j'avais de formation. Tu arrivais à ton poste, t'avais tant de nombre de postes à combler. Puis tu t'arrangeais, tu faisais toutes tes affaires. On voulait qu'à la fin de la semaine tu aies au moins comblé tant de postes. Il n'y avait aucune formation, rien. OK. Donc tu arrivais dans l'entreprise, aucune formation. Non. Moi je sais qu'ils m'ont prise parce que je connaissais le logiciel. Donc c'est sûr et certain que ça l'a aidé. Sauf que c'est sûr que je n'avais pas assez d'expérience pour les autres postes qui étaient vraiment conseiller en ressources humaines, qui faisait les entrevues et tout le tralala. OK. Pour eux. Ouain. Donc ils se sont fiés vraiment sur tes compétences, finalement. Ouais. Pis ta connaissance du logiciel. Au lieu, par exemple, de me former, si je savais pas quelque chose, au lieu de prendre (quelqu'un) pour me le montrer, ils préféreraient prendre quelqu'un d'autre qui avait plus d'expérience et qui avait déjà fait ça. OK. C'est quelque chose, quand même. Y'aimaient mieux changer de personne, justement. Ouais.»

Une canadienne (8Q) :

« C'est arrivé parce que la description de tâches était pas complète, ce qui a fait que si j'avais su, connu les exigences de l'employeur, j'y serais pas allée. Et je dis toujours aux agences, je n'ai pas de diplômes de secrétariat, je ne suis pas secrétaire. Mais j'ai l'expérience au niveau de la réception, service à la clientèle, pis toute sorte de petites choses-là, mais alors là, ça m'est arrivé à deux ou trois endroits où je ne pouvais pas répondre là, aux exigences de l'employeur, aux tâches qu'il demandait, je n'étais pas assez rapide et [...] j'avais besoin de plus de formation, ben non, c'était au-delà de la formation sur place là.»

Voici un cas où le salarié fut refusé en raison d'un accident du travail.

Un homme canadien d'origine (3Q) :

« Oui. Il y a une job, où, sur le coup... quand tu as un accident, la première affaire que tu te rappelles c'est que tu es couché dans un lit d'hôpital, puis tu attends que le médecin vienne te dire qu'est-ce qui s'est passé. Sauf que là, en plus, quand tu retournes au travail, après l'arrêt de travail, quand tu te fais dire par ton supérieur immédiat : "Ah, je ne peux pas me permettre de te prendre ici, (comme on disait tantôt), une seule erreur comme celle que tu viens de faire aurait pu faire éventrer la bâtisse." Bon, la fille à l'agence ne te l'avait pas dit. Puis là, tu retournes la voir. Alors, ton mandat vient d'être suspendu parce que tu es calculé comme dangereux pour l'employeur, parce que tu t'es blessé... dans son entreprise.»

Le cas suivant met en lumière la question de la détermination de celui, entre le client et l'agence, qui a l'autorité pour reconnaître une absence du travail justifiée.

Un homme né en Afrique et au Canada depuis 2006 (8M) :

« Et ce qui s'est passé c'est que je venais de faire ma première semaine, et à ma deuxième semaine c'était un dimanche, on devait rentrer un dimanche au jeudi, et il se trouve que ce dimanche, moi je devais finir mon déménagement, et j'ai averti mon superviseur direct, que je ne pourrais pas être là. Mon superviseur direct m'a confirmé qu'il n'y avait pas de problème. Également puisque c'était situé à [...] à plusieurs kilomètres d'ici. Et, et, il y avait un chauffeur qui nous, qui nous faisait la navette. [...] Le lundi, ils m'ont appelé, l'agence a une idée, et ils m'ont dit comme quoi, j'ai été... mon contrat avec eux était mis à terme, ouais. J'ai demandé pourquoi ? Et ils m'ont répliqué que je m'étais absenté sans justification. J'ai dit, mais il y a un sérieux problème quelque part, vous pouvez demander directement, je leur ai laissé savoir que je ne pourrai pas être présent pour telle raison, j'ai confirmation de sa part, donc je me suis absenté, Il m'a dit qu'il n'y a pas d problème; ils vont voir ça avec leurs ressources humaines là-bas et ils ont rappelé les ressources humaines après, ils leurs ont dit quand ils renvoient quelqu'un, ils ne peuvent plus le réembaucher, peu importe la raison. Alors j'en étais, alors j'ai dit à (*l'agence*) : "est-ce que ça va affecter ma relation avec vous autres", ils m'ont dit aucunement : "on vous fait confiance, vous nous avez expliqué ce qui s'est passé". »

Un salarié a vu sa mission prendre fin soudainement parce qu'il a réclamé une prime de travail de nuit d'un montant d'un dollar dont il s'estimait privé.

Un immigrant (26M) :

« La compagnie paye le un dollar à l'agence, et l'agence ne le paye pas aux employés. Tu vois un petit peu dans quel ... c'est un monde dommage... si jamais tu rouspètes. Tu vas dire : "écoutez, j'ai entendu dire par l'agence, par la compagnie que... la compagnie vous paye un dollar de prime de nuit, ce n'est pas correct qu'on donne dix et soixante-treize alors qu'il y a un dollar de prime de nuit". On ne me le donnait pas et tout... là tu es devant le fait accompli. [...] Donc dans la journée, tu reçois un coup de téléphone à la maison là sur ton répondeur te disant : Voilà ... ce soir ne rentre pas au travail, tu rappelles pour voir et tout écouter; c'est l'agence : "c'est la compagnie qui nous a appelés, ils nous disent que tu n'es pas rentable et tout, Ils disent que tu ne travailles pas bien, tu ne travailles pas". C'est quoi ça ? C'est pas une conception d'une fusée nucléaire et tout, c'est juste de la "sanitation". ... Tu prends le balais, tu prends le tuyau à main, à ... eau, tu laves, ça nécessite pas une certaine science ou un diplôme universitaire ou connexe. »

### 3. LA SATISFACTION DES TRAVAILLEURS D'AGENCE À L'ÉGARD DE LEURS CONDITIONS DE TRAVAIL

L'analyse des propos des personnes interrogées relative à leur satisfaction par rapport aux conditions de travail permet de dégager trois observations d'ordre général. En premier lieu, les données recueillies par ces entrevues ne laissent voir aucune distinction entre les hommes et les femmes non plus qu'entre les salariés des régions de Québec et de Montréal eu égard à la satisfaction ou l'insatisfaction exprimée. En revanche, les salariés immigrants font montre d'une plus grande insatisfaction que les salariés nés au Canada. Par ailleurs, selon le sondage réalisé par la CNT et déjà cité, les immigrants seraient plus fréquemment victimes d'infractions à la *Loi sur les normes du travail* que les autres salariés d'agences :

« Toutes proportions gardées, il se dégage [...] que les immigrants ont tendance à se trouver plus souvent dans la catégorie des trois infractions et plus que ceux qui sont nés au Canada et que l'ensemble des salariés d'agences. »<sup>201</sup>

En second lieu, il apparaît que les motifs de satisfaction et les motifs d'insatisfaction ne sont pas du même ordre. En effet, lorsqu'on se dit satisfait, c'est davantage en regard des objectifs poursuivis : un besoin d'argent à court terme, la facilité d'obtenir un emploi rapidement, la flexibilité dans l'emploi du temps, l'intégration au marché, l'amabilité du personnel de l'agence, etc. En revanche, lorsqu'on se dit insatisfait, c'est plutôt en regard des conditions d'exécution du travail : travail pénible, travail dangereux, longues heures de travail, obligation de disponibilité, environnement physique de travail, cadences, manque de reconnaissance, relations parfois difficiles avec les salariés permanents, etc.

Enfin, il y a lieu de ne pas confondre satisfaction et conformité avec les lois du travail. En effet, rien ne permet d'inférer que le salarié qui se dit satisfait a vu ses droits respectés et s'est vu consentir des conditions de travail conformes à celles auxquelles il aurait droit en vertu des lois du travail. De la même manière, on ne saurait conclure que tous les salariés qui se disent insatisfaits auraient été victimes d'infractions aux lois du travail à leur égard.

Cela dit, les réponses recueillies permettent de répartir les salariés d'agence en trois catégories : ceux qui se disent satisfaits, ceux qui se disent insatisfaits et ceux dont le degré de satisfaction est mitigée, c'est-à-dire soit que, tout en se disant généralement satisfaits, ils ont aussi quelques motifs d'insatisfaction ou, à l'opposé, tout en se disant généralement insatisfaits, ils ont aussi quelques motifs de satisfaction.

Ainsi, lorsqu'on collige les motifs de satisfaction ou d'insatisfaction exprimés par les répondants face au travail en agence, on observe qu'il y a deux fois plus d'expressions défavorables que d'opinions favorables, et ce, aussi bien chez les hommes que chez les femmes (Tableau 20).

**TABLEAU 20 : La satisfaction globale exprimée par les répondants en regard du genre**

	<b>Expressions défavorables</b>	<b>Expressions favorables</b>
Femmes	41	20
Hommes	62	35
Total	103	55

201. C. Belzile, *loc. cit.*

Les proportions sont sensiblement les mêmes lorsqu'on répartit les réponses en fonction des catégories d'emploi : travailleurs manuels et employés de bureau.

Par ailleurs, lorsqu'on répartit les entrevues en fonction du statut des répondants, il apparaît que les immigrants sont plus insatisfaits que les Canadiens d'origine. Ils émettent près de 3 fois plus d'opinions défavorables que d'opinions favorables et les natifs s'expriment dans un sens favorable 2 fois plus que les immigrants (Tableau 21).

**TABLEAU 21 : La satisfaction des répondants en regard de leur statut**

	<b>Expressions défavorables</b>	<b>Expressions favorables</b>
Immigrant	53	18
Natif	50	37
Total	103	55

En ce qui a trait aux expressions de satisfaction, voici quelques exemples de répondants satisfaits de leur expérience en agences, tantôt pour le salaire gagné rapidement permettant de faire face à des besoins urgents, tantôt pour obtenir un emploi facilement ou encore pour la flexibilité que ce type d'emploi donne au salarié, notamment en ce qui concerne les horaires de travail et plus particulièrement chez les étudiants. Plusieurs salariés mentionnent aussi la courtoisie du personnel de l'agence, les bonnes relations avec les conseillers. On note cependant que la situation à cet égard varie d'une agence à l'autre et même d'une succursale à l'autre dans le cas de grandes agences, certains salariés se plaignant du peu de contact avec les agents, de l'absence de retour d'appels, du manque de courtoisie.

Un immigrant (9M) au Québec depuis 2002 :

« De façon générale oui, car j'avais besoin d'un emploi pour assurer ma sécurité financière. »

Un répondant (12Q), Canadien d'origine et travaillant dans l'industrie de la fabrication :

« Bien oui, parce que dans le fond, j'ai eu rapidement ce que je voulais. Je voulais un travail assez payant avec beaucoup d'heures, puis je l'ai eu directement. Je veux dire : puis même qu'elle m'a redirigé vers de quoi qui me convenait mieux dans le fond, j'ai perdu moins de temps à chercher par moi-même. Mais, c'est sûr : ce n'est pas l'emploi de mes rêves, mais ce qui convenait à ce que je voulais, à mes besoins de base à ce moment-là. »

Un col bleu (1Q) ayant travaillé pour plusieurs agences :

« J'ai aimé ça. Je trouvais ça pratique, car les heures m'alliaient bien. Ce que j'aimais bien, c'était que nous étions payés à la semaine et c'est encore comme ça. Dans les entreprises, tu es payé toutes les deux semaines tandis que dans les agences c'est toutes les semaines. »

Un étudiant d'origine canadienne (15Q) :

« Selon moi, les agences, voyons les avantages qu'il y a, c'est que si tu veux (...) dans le fond tu peux toujours changer d'emplois, ça c'est intéressant. Quelqu'un qui veut essayer des choses, il peut essayer le déménagement, il peut essayer de travailler dans une usine, il peut essayer... Mais on s'entend que c'est souvent des emplois non qualifiés. Mais pour acquérir de l'expérience, puis pour apprendre aussi à se connaître, ça peut être bon de travailler avec une agence. »

Un immigrant d'origine maghrébine au Canada depuis 2011 (19M) :

« Oui. Il y avait avantage que je trouve, j'ai trouvé le travail rapidement pour couvrir mes dépenses. »

Un immigrant (2Q) au Canada depuis 2009 :

« C'est vrai que c'est rapide avec les agences. Par exemple, on aime, j'appelle là. Par exemple, j'ai envie de travailler, j'ai besoin d'argent. Et tout ça. Je me lève et j'appelle (*telle agence*) ou bien j'appelle [une autre agence]. Je les connais. Tu leur dis : "Tu n'as pas un truc, par exemple, pour le week-end?" Parce qu'il appelle tes clients, il n'y aurait pas une surcharge de travail, des trucs comme ça? Puis, il me dit : "Je vais vérifier." Je pars aller travailler le lendemain. Tu peux appeler le matin, tu vas voir un boulot le lendemain. »

Un autre Maghrébin (20M) qui est au pays depuis huit ans :

« De façon générale, je suis satisfait; c'est sûr, parce que c'est un recours à un travail plus rapide, quand tu en as vraiment besoin. Tu ne te fatigues pas, comme on dit. Et puis c'est facile, c'est plus rapide. C'est sûr qu'il y a des agences qui payent à la semaine ou aux deux semaines, c'est sûr que moi je préfère mieux à la semaine, parce qu'encore attendre deux semaines... C'est long des fois. »

Un étudiant canadien (7Q) :

« Ma conseillère est super sympathique. J'ai vraiment aimé mon expérience. Souvent, elle me demande comment s'est passé mon week-end [...]. Je trouve ça vraiment "cool". La flexibilité des horaires fait en sorte que j'aime vraiment ça et souvent mon horaire de cours change, donc cette situation est parfaite pour moi. »

Parmi les répondants qui ont des sentiments partagés, on retrouve ceux qui ont une attitude plus nuancée faite à la fois de motifs de satisfaction et d'éléments de déception, voire d'insatisfaction très affirmée.

Un répondant (1Q) qui a travaillé pour plusieurs agences autant à Montréal qu'à Québec :

« Il y a quand même des endroits où les conditions de travail n'étaient pas si mauvaises que ça, mais sinon je dirais que c'est ordinaire. Les places où ce n'était pas si mal, ce sont les endroits où il y a seulement des employés d'agence.

Pour que je sois satisfait, je dirais qu'il devrait y avoir plus d'information dans les entreprises, que les employés sachent que tu es là pour les aider lors d'un surcroît de travail. On devrait être plus formé aussi. J'ai vu plein de gens partir à cause de tout ça. Ils se sentaient méprisés, jugés...

Ce qui me rend le plus insatisfait, c'est le fait que tu te sens toujours surveillé. Chaque jour tu dois faire signer tes papiers et si tu veux t'absenter, tu dois passer par l'agence. »

Une femme (11Q) canadienne d'origine :

« Oui et non (...). Oui, j'aime ça pour le salaire, l'horaire et les gens sont vraiment sympathiques. C'est sûr qu'accomplir une tâche c'est quelque chose que j'aime. Lorsque je vois que tout est fait, je suis contente. Non, parce que des fois, les tâches sont un peu redondantes et déplorables, mais pour un emploi étudiant, je me dis que je suis chanceuse, car l'emploi est payant. Sinon (...), je suis souvent seule au bureau donc c'est un peu tannant, mais sinon ça va (...). »

Une femme canadienne d'origine (11M) :

« On va essayer d'être positif, j'ai quand même pu apprendre sur divers autres emplois sur lesquels je n'avais jamais nécessairement eu d'expérience. Mais savoir qu'ils donnent à d'autres des postes pour lesquels tu as les compétences et que tu ne peux pas avoir accès parce que, selon eux, tu n'as pas l'expérience, tu n'as pas le nombre d'années, c'est très frustrant. Vraiment. Donc, oui pour l'expérience de travail, parce que, veut, veut pas, c'est sûr et certain que ça aide dans un CV. Mais (...) autre que ça, non. »

Enfin, certains répondants expriment un sentiment d'insatisfaction à cause du salaire, mais le plus souvent, en raison de l'environnement de travail, du manque de considération ou de reconnaissance, de la pénibilité du travail, des rapports avec l'entreprise cliente et les autres travailleurs, de l'instabilité des emplois, soit encore du manque d'information de la part de l'agence sur les conditions de travail ou sur le travail à accomplir. À titre d'exemple :

Un immigrant (2Q) au Québec depuis 2009 :

« Non. Personne n'est satisfait. Parce que, comme je dis, tu n'es pas intégré dans l'entreprise. Quelque chose que tu vas faire, tu n'es pas intégré dans l'entreprise. D'abord, l'entreprise paie deux fois plus cher ses propres employés. [...] Satisfait ? Mais, je t'ai dit non, carrément. »

Plus loin, il poursuit :

« Il n'y a personne qui veut travailler toute sa vie dans une agence, ce n'est pas possible. Tu n'es pas intégré, c'est-à-dire, tu n'as pas de fête d'équipe. Tu n'as pas d'équipe. Vous n'êtes pas dans l'entreprise. Vous êtes dans l'agence. L'agence ne vous voit pas dans son entreprise à elle, elle vous voit comme une matière première. Donc vous n'avez pas de fête d'employés. Par exemple, le personnel d'agence, eux, ceux qui travaillent pour l'agence, je veux dire ceux qui font le recrutement, vont faire la fête. L'entreprise pour laquelle je travaille, ils vont faire leur fête, par exemple, s'il y a quelque chose à fêter, un événement, quelque chose. Mais toi tu n'es pas intégré. Parce que tu n'es pas dans l'entreprise. Tu es dans l'agence. Et pour l'agence, tu es une matière première. [...] Par exemple, il n'y a pas de REER, je n'ai jamais vu de REER dans les agences. Donc il n'y a pas ce genre de plans. Je ne sais même pas pourquoi (...). »

Un répondant (16M), d'origine algérienne travaillant dans une agence de nettoyage et payé au noir :

« Jamais, non jamais. Parce que c'est juste un travail élémentaire que je fais. Je cherche toujours quelque chose de meilleur. Je le fais juste pour gagner un revenu. Ce n'est pas dans mon domaine d'études ou de qualification du tout. Donc... »

Un Maghrébin au Canada depuis 2010 (22M) :

« Pour la raison d'abord de la disponibilité du travail. Premièrement, comme tu es un bouche-trou; donc, lorsqu'ils ont besoin... Deuxièmement, c'est que j'ai compris plus tard que les agences sont là pour trouver des employés pour les emplois que personne n'accepte, ou bien à cause des exigences. Ou bien ils sont très loin ou bien ce sont des travaux de nuit ou bien ce sont des travaux de froid. Donc, vraiment les agences que j'ai vues, moi, que j'avais l'occasion de contacter, vraiment c'est ça. [...] C'est comme une organisation où on essaye d'aller chercher les nouveaux arrivants ou les immigrants ou les gens qui sont dans des difficultés pour combler des postes qui sont vraiment de dernière catégorie. Je dis deux choses. [...] Donc c'est ça. Moi j'ai trouvé que c'est à peu près ça. »

Un Africain au Canada depuis 2008 (2M) :

« La relation entre l'agence et les employés se limite à "tu dois faire la job et tu n'as rien à dire". Vous ne pouvez pas trop discuter avec eux. Vous ne pouvez parler avec eux des améliorations possibles de votre travail, il n'y a aucun échange. La plupart des gens que je connais travaillent dans une agence par nécessité, car ils veulent juste un emploi pour survenir aux besoins fondamentaux : épicerie, logement... C'est une expérience non valorisante qui ne me mène nulle part, seulement pour arrondir mes fins de mois en attendant d'avoir mieux. »

Un Français au Canada depuis 2010 (17M) :

« Je peux comprendre que c'est stressant parce que, par exemple, moi, j'ai été renouvelée chaque semaine. Donc le vendredi je ne savais pas si je devais me présenter au travail le lundi, en fait. Je trouve qu'il y a une certaine précarité, en fait, parce que je ne sais pas si je dois me retrouver un autre travail, si je dois me mettre à chercher, puis si recherche il y a, je ne sais pas dans un délai de combien de temps l'agence peut me trouver un poste. Moi, j'ai eu la chance d'être toujours renouvelée et puis ensuite, ils m'ont fait comprendre que j'allais rester jusqu'à la fin de l'été. Mais pour quelqu'un qui a un loyer à payer, des enfants à charge ou ce genre de choses, c'est quand même assez précaire. »

Un travailleur canadien (18M) :

« On ne m'avait pas prévenu qu'il y avait si peu d'appels. Ils vont souvent te cacher des choses les agences. Ils ne vont pas dire exactement la description de tâches, où ça déroge, c'est beaucoup plus que la description de tâches, au contraire certains mandats. [...] Ils disent que c'est le client qui n'a pas élaboré sur les tâches, mais, des fois, ce que j'ai senti avant les fêtes, quand ç'a dépassé la description de tâches qu'ils avaient donnée à l'origine, ce que je pense, c'est que l'agence le savait. Même si elle ne me l'a pas dit, ce que j'ai perçu, c'est qu'elle le savait parce que les salaires qui allaient avec n'étaient pas justes, mais pas juste du tout. Moi, je pense qu'elle le savait, mais qu'elle ne voulait pas le dire, parce que le salaire était trop bas. Mais afin que j'y aille, elle ne m'a pas tout dit ce qu'il y avait à faire. Parce que le salaire, c'est "définitif", était trop bas. Moi, c'est ce que j'ai senti. Je ne les confronte pas avec ça, parce que c'est le jeu des agences, il y a tellement de [...], mais c'est ce que j'ai senti. »

Un travailleur d'origine canadienne, dans l'industrie de la transformation des aliments (12Q) :

« C'est de la "job" qu'eux autres ne veulent pas faire parce que c'est... de la "job" sale. Dans une entreprise de... [alimentation], ils font ...casser des cartons de [produit]...pourri... dans un bac par des employés d'agence parce les employés là-bas ne veulent pas le faire évidemment, ça "revoile" partout, puis c'est des [contenants] recyclables; alors, il faut les casser, pour que le liquide sorte, puis c'est... moi, j'ai fait ça juste une fois . [...] Non c'est vraiment juste pour l'argent, non je ne suis pas satisfait, c'est vraiment juste pour l'argent [...] ce n'est pas du tout satisfaisant. »

## 4. CONCLUSION

Par delà les motifs de satisfaction ou d'insatisfaction exprimés par ces salariés, quelques faits s'imposent d'emblée à l'attention. D'abord le manque chronique de connaissances chez ces salariés de leurs droits et de leurs conditions de travail et la pauvreté de l'information fournie par certaines agences dans un contexte où aucune disposition législative ou réglementaire ne leur fait d'obligation de conclure avec eux un contrat écrit ni de leur fournir quelque information que ce soit. Ensuite, la facilité avec laquelle il est possible de contourner certaines dispositions de la loi au détriment du salarié, notamment en matière de rémunération des heures supplémentaires ou du versement des indemnités de congé annuel, pour ne mentionner que ces deux exemples. La facilité également avec laquelle certaines agences dites clandestines semblent fonctionner au grand jour, dans certains secteurs d'activités en particulier, non seulement en recrutant des salariés d'origine étrangère et nouvellement arrivés au pays, mais aussi des salariés nés au Canada.

Même dans les cas où il s'agit d'agences soucieuses de respecter la loi, les témoignages recueillis viennent confirmer ce que d'autres études avaient démontré, c'est-à-dire l'incapacité de la Loi sur les normes du travail de prendre en compte adéquatement la situation des travailleurs embauchés dans le cadre d'une relation triangulaire. Il suffit de constater les difficultés, voire l'impossibilité, d'exercer les nombreux droits reliés au service continu. Il y a des droits qui se perdent. À cela vient s'ajouter la confusion quant aux conditions dans lesquelles un salarié d'agence peut avoir accès à un emploi permanent dans une entreprise cliente de même que l'imprécision quant à la responsabilité respective de l'agence et du client en matière de formation.

Ces observations mettent en lumière une fois de plus la nécessité de modifier la *Loi sur les normes du travail* afin de mieux encadrer les relations triangulaires qui naissent du travail en agence. À cet égard, le Québec aurait un avantage certain à s'inspirer des enseignements du droit international en la matière, de celui de certains pays étrangers et de certaines provinces du Canada, en particulier celle de l'Ontario, qui l'ont tous précédé dans cette voie de la modernisation du droit du travail.



## CHAPITRE 6.

# L'identification de l'employeur véritable après l'arrêt *Ville de Pointe-Claire*

Le droit du travail a, en partie, protégé les travailleurs temporaires, mais pourtant, nous assistons à une régression sociale sous forme de fragilisation de l'emploi<sup>202</sup>. En effet, l'emploi temporaire croît de manière beaucoup plus importante que l'emploi permanent<sup>203</sup>. Parmi les formes atypiques d'emploi, certaines formes de relations triangulaires dont le placement temporaire par une agence de location de personnel (agence)<sup>204</sup>. Face à ce qu'appelle le juge Lamer, dans la décision *Ville de Pointe-Claire*, le «dédoublé de l'employeur»<sup>205</sup>, le travailleur d'agence peut ressentir une certaine confusion quant à la question de savoir qui est son véritable employeur. En conséquence, il ne s'adresse pas nécessairement à la personne compétente pour telle ou telle réclamation<sup>206</sup>.

D'un point de vue juridique, connaître l'identité du véritable employeur est crucial pour l'application de différentes lois dans la mesure où elles mettent en œuvre un ensemble de droits et d'obligations s'imposant aux parties, notamment l'accès au régime des relations collectives du travail<sup>207</sup>.

Le cœur de ce chapitre consiste en la détermination de l'identité du véritable employeur. En effet, le salarié embauché par une agence est au centre d'une relation tripartite entre lui, l'agence et une entreprise cliente (cliente) utilisant les services dudit salarié. Aux termes de l'approche souple et globale mise au point par la Cour suprême dans *Ville de Pointe-Claire c Québec*<sup>208</sup>, le véritable employeur est celui qui a le plus de contrôle sur tous les aspects du travail du salarié, et ce, selon la situation factuelle particulière à chaque affaire.

Par ailleurs, selon la jurisprudence québécoise, le critère déterminant dans l'identification du véritable employeur réside dans le contrôle fondamental des conditions de travail, impliquant l'analyse d'un ensemble de facteurs, aussi appelés attributs. Il existe donc une certaine similitude entre le niveau provincial québécois et le niveau pancanadien<sup>209</sup>.

---

202. E. Dockès, E. Peskine et C. Wolmark, *Droit du travail*, 4e éd., Collection Hypercours, Paris, Dalloz, 2009, 699 pages, à la page 17.

203. J.-S. Marsan, *L'emploi temporaire croît plus vite que le permanent*: «De 2002 à 2012, l'emploi permanent au Québec a crû de 285 000 ou 10,8 %. Pendant la même période, l'emploi temporaire a augmenté de 60 700 ou 13,5 %, indique l'Institut de la statistique du Québec.» Voir le site Internet Argent (consulté le 20 octobre 2013) : <http://argent.canoe.ca/nouvelles/emploi-temporaire-croit-plus-vite-que-le-permanent-7052013>.

204. Et ce, alors que la relation traditionnelle entre employeur et employé, issu du *Code du travail* (c. C 27), est binaire.

205. *Pointe-Claire (Ville) c Québec (Tribunal du travail)*, 1 RCS 1015, par 26.

206. H. Collins, «Ascription of Legal Responsibility to Groups in Complex Patterns of Economic Integration» 1990 53:6 *Modern Law Review* 731-744; A. Pineau, «Agence de personnel: que le véritable employeur se lève», *Le bulletin d'informations juridiques – CSN*, avril, 2009, p. 1-20; V. de Tonnacour et G. Vallée, «Les relations de travail tripartites et l'application des normes minimales du travail au Québec» 2009 64:3 *Relations industrielles / Industrial Relations* 399-441.

207. Voir *infra* chapitre 7.

208. *Pointe-Claire (Ville) c Québec (Tribunal du travail)*, (CSC), [1997] 1 RCS 1015.

209. *Idem*, p. 1048.

Il y a un avant et un après *Ville de Pointe-Claire* (1997) : Avant la décision, suite à l'analyse de la jurisprudence, le critère privilégié pour qualifier la relation employeur/salarié était celui de la subordination juridique du salarié. Après la décision, et face à l'émergence de plus en plus rapide des relations de travail tripartites, la Cour suprême du Canada prescrit une analyse souple et globale de critères qualifiant la relation entre les parties. Il ne convient plus de se limiter à la subordination et à l'intégration dans l'entreprise, tel que le souligne le juge Lamer, mais d'aller plus avant en ajoutant des critères d'analyse, soit, par exemple, les processus de sélection, d'embauche, d'assignation des tâches, de rémunération, sans toutefois oublier l'identification de la personne exerçant le plus grand contrôle sur la prestation de travail du salarié. L'interprétation de l'ensemble de ces critères et leur pondération sont variées et la jurisprudence n'est pas uniforme. Ceci tient essentiellement au fait que l'étude de chaque affaire a lieu *in concreto*; ce qui est la meilleure des attitudes à adopter pour identifier le véritable employeur. Selon R.P. Gagnon<sup>210</sup>, il convient de procéder à un « examen approfondi et délicat des éléments essentiels du contrat de travail et des droits et obligations qu'ils génèrent usuellement pour l'employeur, afin d'identifier ce dernier. [...] Le plus souvent, cette relation triangulaire est caractérisée par la constatation que l'intervenant qui bénéficie de la prestation de travail de l'employé, d'une part, et celui qui le recrute et qui lui verse sa rémunération, d'autre part, sont des personnes différentes.

Ce chapitre vise à étudier la jurisprudence postérieure à la décision *Ville de Pointe-Claire* afin de dresser le portrait des critères de reconnaissance du véritable employeur.

En termes de méthodologie, il ne porte que sur les relations tripartites impliquant une agence. De ce fait, nous écartons les affaires mettant en cause des sous-traitants ou des entreprises « pseudo agences ». Nous agissons avec prudence, sachant que dans l'univers de l'intermédiation, il est parfois difficile de distinguer les différentes structures corporatives<sup>211</sup>. Les modalités d'identification du véritable employeur sont issues de l'analyse de la jurisprudence. La sélection des décisions a été menée selon les critères suivants : exclusion des décisions rendues par des juridictions de première instance antérieures à l'an 2000; possibilité d'inclure des décisions plus anciennes si elles ont été rendues par des instances supérieures et d'appel<sup>212</sup>. Finalement, 22 décisions ont été retenues aux fins de notre étude. L'analyse des décisions a eu lieu par l'entremise d'une grille reprenant les critères permettant de déterminer le véritable employeur, aux termes de la décision *Ville de Pointe-Claire*; la grille d'analyse a également pris en considération les critères dégagés par les décisions subséquentes.

Notre hypothèse est la suivante : Les critères issus de la décision *Ville de Pointe-Claire* permettant d'identifier le véritable employeur sont repris en partie par les instances judiciaires, dans des proportions qui apparaissent différentes, voire côtoient d'autres critères ou encore disparaissent.

---

210. R. P. Gagnon, *Le droit du travail du Québec*, 5ème édition, Cowansville, Yvon Blais, 2003, 809 pages, aux pages 74-75, par. 102.

211. Plusieurs décisions ont été écartées de notre analyse en raison du fait que les agences dont il était question concernaient la sous-traitance, et ce, malgré le fait que la décision était intéressante pour son application des critères issus de la décision *Ville de Pointe-Claire* (ex. *Alcan inc. et Metallurgistes unis d'Amérique, section locale 9490*, DTE 2006T-269, 2006 QCCRT 110). Voir également : V. de Tonnancour et G. Vallée, *loc. cit.* : Les « pseudo agences » relevées par ces auteurs sont, par exemple, les « agences à deux têtes », les « agences fly by night ».

212. Le protocole de recherche s'est déroulé de la manière suivante : La recherche a débuté dans la *Multi-Banque de recherche* : Soquij, avec l'indexation des expressions ou mots suivants : « véritable employeur » et « Ville de Pointe-Claire » ou « rapports collectifs » ou « travail » ou « liberté d'association » ou « accréditation » ou « Commission sur la santé et la sécurité du travail » ou « santé sécurité » ou « décrets de convention collective » ou « régimes spéciaux » ou « R-20 » ou « construction » ou « artiste ». Il a aussi été recouru au « Citateur Soquij », le tri des 201 décisions trouvées s'est fait en fonction du critère de la présence de l'expression « véritable employeur », ce qui a dégagé 135 décisions. Dès lors, ont été éliminées les décisions antérieures à 2000, celles ne concernant pas une agence de location de personnel, celles ayant peu d'intérêts particuliers. Au final, 22 décisions ont été retenues.

Avant d'entrer dans le vif du sujet, il convient de dresser un rapide portrait des dispositions législatives impliquées dans la recherche d'identification du véritable employeur, et ce, dans la mesure où « [c]haque loi du travail comporte un objet distinct et l'interprétation des dispositions de la loi doit se faire en fonction de leur finalité spécifique »<sup>213</sup>. En effet, l'accent doit être mis sur le fait que les critères servant à déterminer le véritable employeur au sens de telle loi ne sont pas nécessairement les mêmes si une autre loi est applicable. Cette approche permet également de mettre en exergue, lorsqu'il est opportun, un cadre institutionnel<sup>214</sup>. Ceci est encore plus vrai en cas de réforme législative; il convient de tenir compte de l'éventuel nouveau contexte<sup>215</sup>. La première loi litigieuse est sans surprise le *Code du travail*. La finalité de ce dernier ressort de l'ensemble de ses articles; elle consiste à permettre la négociation des conditions de travail des salariés et le maintien de la paix sociale<sup>216</sup>. La majorité des décisions sous étude ont fait l'objet d'une demande de reconnaissance de la délimitation de l'unité d'accréditation, en vertu de l'article 39 du *Code du travail* (demande de délimitation de l'unité d'accréditation, en tout temps) ou de l'article 25 du *Code du travail* (demande d'accréditation), auprès de la Commission des relations du travail (CRT). En pratique, l'organisation syndicale souhaite voir tel ou tel travailleur reconnu comme membre de l'unité d'accréditation; la réponse à cette question pouvant être déterminante pour l'organisation qui n'est pas encore majoritaire<sup>217</sup>, mais elle peut aussi être utile tout au long de la vie du syndicat afin de confirmer sa légitimité.

Certaines affaires peuvent concerner le *Code canadien du travail*<sup>218</sup>; celui-ci inscrit son but dans son préambule dans la partie consacrée aux relations du travail. En résumé, il est notamment question de favoriser le bien-être de tous par l'encouragement de la pratique des libres négociations collectives et du règlement positif des différends, de s'assurer que les travailleurs, syndicats et employeurs du Canada reconnaissent et soutiennent que la liberté syndicale et la pratique des libres négociations collectives sont les fondements de relations du travail fructueuses permettant d'établir de bonnes conditions de travail et de saines relations entre travailleurs et employeurs.

D'autres lois sont aussi impliquées dans la jurisprudence relative à la détermination du véritable employeur. Il s'agit par exemple de la *Loi sur les accidents du travail et les maladies professionnelles*<sup>219</sup>. Cette loi a pour objet la réparation des lésions professionnelles et des conséquences qu'elles entraînent pour les bénéficiaires. Plusieurs décisions fort intéressantes faisant appel à la LATMP ont dû être écartées, car elles ne concernaient pas les agences, mais la sous-traitance ou un autre mode d'intermédiation<sup>220</sup>. Par ailleurs, le *Code civil du Québec*<sup>221</sup>, en harmonie avec la *Charte des droits et libertés de la personne*<sup>222</sup> et les principes généraux du droit,

---

213. *Pointe-Claire (Ville) c Québec (Tribunal du travail)*, précitée, p. 1054.

214. *Agence MD santé inc. et Professionnelles et professionnels en soins de santé unis (FIQ)*, 2012 QCCRT 0082.

215. *Loi concernant les unités de négociation dans le secteur des affaires sociales*, c. U-0.1; *Syndicat des infirmières, infirmiers auxiliaires et inhalothérapeutes de l'Est du Québec (CSQ) et Centre de santé et de services sociaux de La Mitis*, 2009 QCCRT 0233 : la prise en compte d'une nouvelle réalité implique un changement de pondération des critères.

216. La paix sociale est maintenue dans la mesure où les moyens de pression telle que la grève sont interdits en dehors de la période de négociation.

217. Appelée aussi unité de négociation.

218. LRC (1985), ch. L-2.

219. *Loi sur les accidents du travail et les maladies professionnelles*, RLRQ, A-3.001, art. 1 (LATMP).

220. Ex. *Le groupe conseil inc., Côté & CRT inc., Groupe CRT inc., Placements Jean-René Côté inc., 2643-0082 Québec inc. et 2737-4412 Québec inc. et Commission de la santé et de la sécurité du travail*, [2000] C.L.P. 176. Cette affaire concerne deux agences qui auraient, selon la CSST, payé des cotisations au titre de la LATMP sans être les employeurs des salariés visés par lesdites cotisations. Les agences font appel de la décision devant la Commission des lésions professionnelles (CLP).

221. RLRQ, c. C-1991, disposition préliminaire.

222. RLRQ, c. C-12

contient des règles permettant de régir les personnes, les rapports entre les personnes, ainsi que les questions relatives aux biens. Il constitue le droit commun.

Trois autres lois imposent des régimes particuliers de rapports collectifs du travail; à l'occasion, elles sont concernées par l'identification du véritable employeur. Il s'agit de la *Loi sur les relations du travail, la formation professionnelle et la gestion de la main-d'œuvre dans l'industrie de la construction*<sup>223</sup>, de la *Loi sur le statut professionnel et les conditions d'engagement des artistes de la scène, du disque et du cinéma*<sup>224</sup> et de la *Loi sur les décrets de convention collective*<sup>225</sup>.

En premier lieu, la *Loi sur les relations du travail, la formation professionnelle et la gestion de la main-d'œuvre dans l'industrie de la construction*, par le biais de la Commission de la construction du Québec, vise le respect des normes relatives à l'embauche, à la mobilité, à la compétence de la main-d'œuvre dans l'industrie de la construction, l'organisation et la surveillance de la tenue du scrutin d'adhésion syndicale ou la conclusion d'ententes avec toute personne en vue de la mandater à cette fin et de constater la représentativité des associations.

En deuxième lieu, la *Loi sur le statut professionnel et les conditions d'engagement des artistes de la scène, du disque et du cinéma*<sup>226</sup> vise notamment à défendre et promouvoir les intérêts économiques, sociaux, moraux et professionnels des artistes, à représenter les artistes chaque fois qu'il est d'intérêt général de le faire et de coopérer à cette fin avec tout organisme poursuivant des intérêts similaires ou encore de percevoir, le cas échéant, les sommes dues aux artistes qu'elle représente et leur en faire remise, d'élaborer des contrats-types pour la prestation de services et convenir avec les producteurs de leur utilisation lorsqu'il n'y a pas d'entente collective ou de négocier une entente collective, laquelle doit prévoir un contrat-type pour la prestation de services par les artistes.

En troisième lieu, la *Loi sur les décrets de convention collective* permet au gouvernement de décréter qu'une convention collective relative à un métier, à une industrie, à un commerce ou à une profession, lie également tous les salariés et tous les employeurs professionnels du Québec, ou d'une région déterminée du Québec, dans le champ d'application défini dans ce décret. Elle vise à accorder à tous les travailleurs d'un même secteur bien délimité des conditions de travail négociées localement.

Dans les sections qui suivent nous analyserons la décision de *Ville de Pointe-Claire* et porterons un regard critique sur le corpus jurisprudentiel qui lui est postérieur. En d'autres mots, dans un premier temps, nous présenterons de manière factuelle et neutre la décision *Ville de Pointe-Claire*. Dans un second temps, nous poserons un regard critique sur ce *corpus* jurisprudentiel, en classant les décisions selon différentes tendances d'utilisation des critères d'identification du véritable employeur au sein de la relation tripartite.

---

223. RLRQ, c. R-20, art. 4.

224. RLRQ, c. S-32.1., art. 1 et 24.

225. RLRQ, c. D-2, art. 2.

226. Elle s'applique aux artistes et aux producteurs qui retiennent leurs services professionnels dans les domaines de production artistique suivants : la scène y compris le théâtre, le théâtre lyrique, la musique, la danse et les variétés, le multimédia, le film, le disque et les autres modes d'enregistrement du son, le doublage et l'enregistrement d'annonces publicitaires.

## 1. L'ARRÊT *VILLE DE POINTE-CLAIRE*: L'IDENTIFICATION DU VÉRITABLE EMPLOYEUR PAR UNE APPROCHE SOUPLE ET GLOBALE

Dans cette affaire, la Ville de Pointe-Claire s'oppose à la section locale 57 du Syndicat des employées et employés professionnels et de bureau. La question soulevée porte sur la détermination du véritable employeur dans le cadre d'une relation tripartite et ce, en matière de rapports collectifs du travail. En l'espèce, en 1991, le syndicat dépose une requête en vertu de l'article 39 du *Code du travail* afin de faire déclarer plusieurs salariés membres de l'unité d'accréditation. Il s'agit de déterminer si le Tribunal du travail a, en 1993, rendu une décision manifestement déraisonnable<sup>227</sup> lorsqu'il a décidé que la travailleuse temporaire, mise au service de la ville par l'entremise de l'agence, était comprise dans l'unité de négociation représentée par le syndicat. Soulignons que la travailleuse temporaire a assuré deux missions auprès de la ville, avant que celle-ci ne l'embauche<sup>228</sup>.

Le juge en chef Lamer – pour les juges La Forest, Gonthier et Cory – met en exergue le caractère intéressant de la question juridique ainsi posée : « les employés temporaires d'une entreprise, engagés par le biais d'une agence de location de personnel, peuvent-ils, dans certains cas, être compris dans l'unité de négociation du syndicat qui représente les employés permanents de cette entreprises ou sont-ils des salariés de l'agence ? » Le juge en chef cerne précisément la question soumise à la Cour suprême, soit celle de savoir si le Tribunal a commis une erreur manifestement déraisonnable, à l'occasion d'une requête fondée sur l'article 39 du *Code du travail*, en décidant que la Ville de Pointe-Claire était l'employeur de la travailleuse lors des deux assignations au travail<sup>229</sup>.

La décision du Tribunal du travail doit passer au crible de la Cour suprême, qui a eu recours au test, de l'époque, soit celui de l'erreur manifestement déraisonnable. En l'espèce, il faut se reporter au *Code du travail* (art. 1k et 1l), avare d'indices permettant l'identification du véritable employeur dans le cadre d'une relation tripartite. Pour dégager les différents éléments constitutifs de la relation employeur-salarié ainsi que des critères de repérage de l'existence du véritable employeur, il faut de manière incontournable s'en remettre à l'interprétation jurisprudentielle. Il ressort de la jurisprudence que la subordination juridique est le cœur du contrôle quotidien et effectif du travail : aux termes d'une jurisprudence constante, le véritable employeur est la cliente, car c'est elle qui contrôle la qualité et la quantité du travail, et ce, de la manière la plus directe<sup>230</sup>. Si l'analyse jurisprudentielle a parfois accordé un poids prépondérant à cet élément, cela n'a jamais été au détriment, ni de l'appréciation complète de la preuve, ni de la prise en considération des autres éléments caractérisant la relation

---

227. Soulignons que depuis l'arrêt *Dunsmuir* (*Dunsmuir c. Nouveau-Brunswick*, [2008] 1 RCS 190), les critères de révision judiciaire ont été modifiés. Depuis lors, la norme de contrôle applicable est une fusion des anciennes normes du « manifestement déraisonnable » et du « raisonnable simple - simplicité », appelée « analyse relative à la norme de contrôle ». Autrement dit, les trois normes de contrôle existantes avant 2008 (« manifestement déraisonnable », « raisonnable simple simplicité », « décision correcte ») sont remplacées par deux normes de contrôle, soit la norme de la « décision raisonnable » et la norme de la « décision correcte ». Voir M. Coutu, L.L. Fontaine, G. Marceau et U. Coiquaud, *Droit des rapports collectifs du travail au Québec*, 2<sup>ème</sup> édition, volume I *Régime général*, Cowansville, Éditions Yvon Blais, 2013, 1048 pages, par. 183.

228. Travailleuse temporaire : réceptionniste pendant six semaines; commis au département des achats pendant 14 semaines. Salariée temporaire durant 4 semaines, puis salariée permanente.

229. *Pointe-Claire (Ville) c Québec (Tribunal du travail)*, (CSC) précitée, p. 1035. En l'espèce, la compétence exclusive du Commissaire du travail dans la détermination de l'inclusion ou non d'un employé dans une unité de négociation n'est pas contestée (C.t., art. 39, 11 et 1k). Cette compétence revient au Tribunal du travail siégeant en appel (C.t., art. 118, 119 et 122). Il bénéficie d'une clause privative (C.t., art. 139); en conséquence, seule une erreur manifestement déraisonnable de sa part donnerait lieu à une révision judiciaire.

230. *Pointe-Claire (Ville) c Québec (Tribunal du travail)*, (CSC) précitée, p. 1039 s. (Une seule décision fait état de la position inverse : *idem*.)

employeur-salarié tels que processus de sélection, de l'embauche, de la discipline, de la formation, de l'évaluation, de l'assignation des fonctions, de la durée des services ainsi que de l'intégration dans l'entreprise<sup>231</sup>.

Selon le juge en chef Lamer, il faut adopter une approche souple et globale – à l'instar de la Cour d'appel –, car elle est la plus appropriée pour déterminer le véritable employeur. La subordination juridique et l'intégration dans l'entreprise ne doivent pas être les critères exclusifs de l'analyse.

Le juge en chef Lamer estime que la décision du Tribunal du travail n'est pas manifestement déraisonnable, et ce, pour plusieurs raisons, dont les suivantes<sup>232</sup> : le Tribunal a utilisé une approche globale en ne forgeant pas son opinion uniquement sur le critère de la subordination juridique; Bien qu'il ait donné une valeur probante plus importante aux conditions de travail et à la subordination juridique – « aspects primordiaux du vécu d'un salarié »<sup>233</sup> –, il a tenu compte d'autres facteurs définissant le lien employeur-salarié – rôle de l'entreprise cliente et de l'agence en matière de rémunération et de discipline – ainsi que le cas factuel propre à l'espèce. Compte tenu du fait que la législation est conçue pour des relations bipartites, son application à des relations tripartites nécessite des ajustements d'où certaines imperfections. La décision n'est pas manifestement déraisonnable. Signalons au passage l'existence de la dissidence exprimée par la juge L'Heureux-Dubé<sup>234</sup>.

La décision *Ville de Pointe-Claire* a marqué, de manière indélébile, l'évolution jurisprudentielle en matière de détermination du véritable employeur dans le cadre de relations tripartites, comme nous allons le voir de suite.

## 2. UN PANORAMA CRITIQUE DE L'UTILISATION DES CRITÈRES D'IDENTIFICATION DU VÉRITABLE EMPLOYEUR ISSUS DE LA DÉCISION *VILLE DE POINTE-CLAIRE*

Rappelons seulement quelques critères de l'approche souple et globale : la partie qui a le plus de contrôle sur tous les aspects du travail, selon la situation factuelle propre à chaque cas, est un critère déterminant; la subordination et l'intégration dans l'entreprise cliente ne doivent pas être les seuls critères pris en compte; d'autres critères interviennent, tels que ceux concernant les processus de sélection, d'embauche, de formation, de

---

231 *Pointe-Claire (Ville de) c Syndicat des employées et employés professionnels et de bureau, section locale 57*, (CA), 1995 4599 (QC CA), p 1674, 1678-1679.

232. *Pointe-Claire (Ville) c Québec (Tribunal du travail)*, (CSC) précitée, pp 1052-1053.

233. *Pointe-Claire (Ville de) c Syndicat des employées et employés professionnels et de bureau, section locale 57*, précitée, p 10; *Pointe-Claire (Ville) c Québec (Tribunal du travail)*, (CSC) précitée, pp. 1052-1053 : le fait de déclarer que la cliente est le véritable employeur est-il déraisonnable? La lecture conjuguée de la convention collective, du *Code du travail* et de la *Loi sur normes du travail* nous enseigne que la travailleuse bénéficierait des mêmes conditions de travail que les employés permanents de la ville. Le juge en chef Lamer souligne que c'est le contraire qui aurait pu choquer. Il ajoute qu'il n'est pas incohérent d'appliquer les deux lois de manière simultanée, dans la mesure où chaque loi à son propre objet et une finalité spécifique.

234. *Le Code du travail*, conçu pour une relation bipartite, vise à faciliter les relations employeur-représentants des employés afin d'établir des conditions de travail adéquates et de favoriser la paix industrielle. En cas de relation tripartite, tous les éléments d'une relation d'emploi existent entre l'agence et son employé. Mais il n'existe pas de contrat entre l'employé et l'entreprise cliente, dans la mesure où le Code ne vise que les relations bipartites pour la réglementation de la négociation collective. Il n'envisage pas l'existence simultanée de deux employeurs. En conséquence, selon la logique du Code, c'est l'agence qui est l'employeur. Selon la juge L'Heureux-Dubé, dissidente, le Tribunal n'a ni appliqué le critère approprié, ni adopté la démarche appropriée : au lieu de mettre l'accent sur le statut juridique des parties, il l'a mis sur la subordination juridique. Qui plus est, il a quasiment ignoré les différentes fonctions dont s'acquitte l'agence. Le Tribunal du travail aboutit ainsi à une erreur manifestement déraisonnable et à un résultat absurde, puisqu'il crée deux liens de droit liant simultanément une employée à deux employeurs distincts, pour l'exécution d'une seule et même tâche, soit un employeur pour les fins de la convention collective et un autre employeur pour toutes les autres fins. En conséquence, la décision du Tribunal du travail est manifestement déraisonnable. Aux termes de cette dissidence, la juge L'Heureux-Dubé infirme les décisions de la Cour supérieure et de la Cour d'appel, annule les décisions du commissaire du travail et du Tribunal du travail et rejette la requête syndicale fondée sur l'article 39 du *Code du travail*.

discipline, d'évaluation, de supervision, d'assignation des tâches, de rémunération, d'intégration dans l'entreprise cliente. La pondération des critères varie d'une situation à une autre.

Nous dressons une typologie des décisions postérieures à la décision *Ville de Pointe-Claire*, basée sur le regroupement de tendances jurisprudentielles, soit sous forme de différentes problématiques sous-jacentes. La majorité recourt à l'approche souple et globale – quand cela ne sera pas le cas, cela sera spécifié –, sans toutefois appliquer systématiquement l'ensemble des critères ou les utiliser exactement comme l'a fait la Cour suprême du Canada. En effet, l'approche souple et globale est parfois segmentée ou diluée, les critères étant appliqués de manière partielle ou l'un d'entre eux étant mis largement de l'avant. Mais il existe plusieurs autres situations que nous relevons dans les pages qui suivent.

## 2.1 L'enjeu de la contemporanéité

La jurisprudence semble maintenir une certaine stabilité malgré des réalités vécues au travail bien particulières. Bien que révolues, certaines situations de fait peuvent mettre en lumière des questions de droit, qui demeurent pertinentes et doivent être tranchées. Par principe, ces situations révolues intéressent la population au-delà de l'individu dans la mesure où il s'agit d'occasions d'ébaucher des solutions en cas d'un tel problème. Quatre cas illustrent l'effet du passage du temps dans une situation donnée, soit des cas révolus.

Dans l'affaire *Bridgestone/Firestone Canada inc.*<sup>235</sup>, le syndicat a déposé une requête en accréditation (art. 25, C.t.) pour représenter tous les salariés de l'entreprise, y compris les travailleurs temporaires envoyés par une agence. Le tribunal du travail décide que BFC est le véritable employeur des travailleurs temporaires présents chez la cliente le jour du dépôt de la requête en accréditation. La situation diffère de celle de l'affaire *Ville de Pointe-Claire* dans la mesure où il n'y a pas de convention collective applicable au sein de la cliente et que le cadre d'exercice des rapports collectifs du travail est flou. La cliente souhaiterait que soit également pris en compte dans l'unité d'accréditation huit autres salariés non présents le jour du dépôt de la requête, mais présents en 2001. Le Commissaire du travail a accrédité le syndicat uniquement pour représenter le groupe de travailleurs qu'il recherchait. La cliente fait appel de cette décision et rejette l'application de l'approche souple et globale au motif qu'il n'existe pas ici, au contraire de l'affaire *Ville de Pointe-Claire*, de convention collective applicable. La thèse syndicale est totalement opposée : en effet, il refuse d'intégrer les huit travailleurs (présents en 2001), car on ne peut présumer de leur éventuel retour au sein de la cliente. Ceci est d'autant plus vrai que l'agence n'est pas obligée de renvoyer les mêmes travailleurs chez une cliente. Le Tribunal du travail applique les critères découlant de l'approche souple et globale<sup>236</sup> et estime que le Commissaire a justement reconnu que les huit travailleurs temporaires relevant de l'agence étaient les salariés de la cliente, soit *Bridgestone/Firestone Canada inc.* Compte tenu de ces éléments, le Tribunal rejette l'appel de la cliente.

Selon nous, le Commissaire a eu raison de ne pas accréditer le syndicat pour représenter les anciens travailleurs. En effet, accéder à cette demande aurait pu rendre très aléatoire le droit à la syndicalisation alors qu'il doit être basé sur les réalités contemporaines vécues dans l'entreprise cliente<sup>237</sup>. Le retour des anciens travailleurs n'est

235. *Bridgestone/Firestone Canada inc. c. TCA Canada*, DTE 2002T-433.

236. *Ville de Pointe-Claire c. Québec*, précitée : pouvoir de recrutement, de paiement, d'établissement des critères de sélection, d'évaluation du travailleur, de contrôle de la qualité de la prestation de travail, de demande de renvoi ou non des travailleurs, de prise en compte de la durée ininterrompue des missions, le degré d'intégration dans l'entreprise...

237. *Idem*, par. 25.

qu'une « possibilité plus ou moins lointaine, certainement pas une probabilité »<sup>238</sup>. Effectivement, l'un des buts visés par le *Code du travail* est le maintien de la paix sociale. Donner raison à la cliente aurait pu porter atteinte à l'équilibre des relations employeur-salariés, risquant de mettre en péril cette paix industrielle dans la mesure où il y aurait eu des « salariés fantômes » dans l'unité d'accréditation. S'il est vrai que les conventions collectives s'appliquent pour les salariés en place et s'appliquera aux salariés futurs (C.t., art. 67), rien n'indique qu'elles pourraient concerner les anciens salariés temporaires d'agence. Une telle situation, comme l'exprimait la juge L'Heureux-Dubé dans sa dissidence, pourrait mener à une situation absurde<sup>239</sup>.

L'affaire *Syndicat des cols blancs de Gatineau*<sup>240</sup> concerne également une situation révolue. En l'espèce, la travailleuse temporaire n'est plus au service de l'agence. Elle a occupé un poste de secrétaire de direction en remplacement temporaire (deux mois), puis un poste en qualité de salariée temporaire de la ville de Gatineau (deux mois et demi). L'employeur – l'ex-cliente – se réfère à la décision *Ville de Pointe-Claire*, aux articles 1k) et 1l) du *Code du travail* ainsi qu'à la jurisprudence, pour dégager les trois éléments essentiels d'une relation employeur-salarié, soit la prestation de travail, la rémunération et le lien de subordination juridique<sup>241</sup>. Le pouvoir de contrôle sur tous les aspects du travail, et pas seulement la supervision quotidienne du travail, est privilégié. Mais il fait aussi appel à tous les critères dégagés par la décision *Ville de Pointe-Claire*<sup>242</sup>. Dans cette affaire, la preuve ne permet pas de conclure que l'agence est le véritable employeur. Selon l'approche souple et globale, c'est la cliente qui est le véritable employeur.

Un troisième exemple concerne l'affaire *Revera Health services homecare LP*<sup>243</sup>. Dans ce cas, selon l'agence, les personnes visées par la requête du syndicat ne pouvaient plus être à l'emploi de la cliente, en raison d'une loi applicable dans le secteur de la santé. La Cour supérieure a confirmé la décision de la CRT affirmant que, peu importe l'application ou non de ladite loi, le véritable employeur était la cliente. Enfin, un dernier exemple, *Conseil du Québec – Unite Here*, met de l'avant le fait qu'il importe peu que la cliente ne réalise pas encore les activités de son entreprise pour être identifiée comme le véritable employeur<sup>244</sup>. Le véritable employeur est, en l'occurrence, la cliente. Là encore, la contemporanéité n'est pas au rendez-vous.

## 2.2 La longueur des missions

Force est de constater que la durée de certaines missions est longue, voire très longue. Rien dans la législation ne limite cette durée. Ceci est en parfaite contradiction avec l'idée intrinsèque de limitation de la durée dans le temps des missions des travailleurs temporaires. Par essence, un travailleur temporaire ne devrait pas occuper, de manière permanente, un poste, à défaut, il devrait être requalifié « salarié de l'entreprise cliente ». Concrètement, si les travailleurs concernés ne finissent pas par être reconnus comme faisant partie de l'unité d'accréditation de la cliente – en d'autres mots, si la cliente n'est pas identifiée comme le véritable employeur –, ils ne pourront

---

238. *Idem*.

239. *Idem*, par. 65.

240. *Syndicat des cols blancs de Gatineau c Ville de Gatineau et Personnel Outaouais inc*, 2009 QCCRT 0090, par. 30.

241. *Idem*, par. 28-29.

242. *Idem*, par. 39. En l'espèce, c'est la cliente qui évalue les tâches de la travailleuse, ses forces et faiblesses, son rendement, la qualité de son travail, sa ponctualité; et procède à une évaluation de fin de mandat. Voir: *Pointe-Claire (Ville) c Québec (Tribunal du travail)*, (CSC), précitée, pp. 1045-1046.

243. *Revera Health services homecare LP c Commission des relations du travail*, 2013 QCCS 5691, par. 16-17.

244. *Conseil du Québec – Unite Here et Cintas Canada Itée*, 2008 QCCRT 0060.

jamais accéder aux avantages prévus dans la convention collective en vigueur, si tant est que l'entreprise en soit dotée<sup>245</sup>. Les différentes juridictions ont tendance à prendre en considération le temps écoulé depuis la mise à disposition du travailleur temporaire au service de la cliente.

En effet, dès le début de la relation de travail, la longueur de la mission a un impact sur l'identification du véritable employeur, c'est le cas dans l'affaire *Sport Maska inc.*<sup>246</sup>. En l'espèce, la question entourant la longueur des missions concerne la période d'essai, le tout étant de savoir si, aux fins de calcul de l'écoulement de cette période on prend en compte la première mission accomplie ou seulement la deuxième mission. Cliente et association accréditée adressent au juge une demande visant l'application de l'approche souple et globale telle que définie dans la décision *Ville de Pointe-Claire*. L'arbitre de grief considère qu'il doit notamment évaluer la portée des dispositions conventionnelles prévoyant le recours limité aux travailleurs temporaires visant la protection de l'intégrité de l'unité de négociation<sup>247</sup>.

Selon l'arbitre, la cliente, devenue l'employeur du travailleur temporaire, aurait dû prouver que celui-ci n'était pas son salarié avant le 10 janvier 2011; Or, la preuve produite est lacunaire<sup>248</sup>. L'arbitre prend en compte la première mission, comme point de départ du calcul de la période d'essai. Ce choix est justifié par le fait que les parties n'ont jamais souhaité exclure les salariés d'agence de l'unité de négociation, et ce, d'autant plus que le travailleur occupe le même poste depuis la première mission. En conclusion, il estime que le travailleur était le salarié de Sport Maska depuis le début de la première mission, occupant un poste visé par le certificat d'accréditation et ayant terminé sa période d'essai.

La même préoccupation est incarnée dans l'affaire *Syndicat des cols blancs de Gatineau*<sup>249</sup>, la travailleuse a occupé comme nous venons de le rappeler plusieurs postes, sous différents statuts. Selon la CRT, certains critères ne seraient pas déterminants, telle que la continuité du service<sup>250</sup>. Même si la CRT considère cet élément non déterminant, il doit être pris en considération et avoir une place de choix dans l'approche souple et globale. Selon nous, la longueur de la mission auprès de l'agence ou de la cliente participe de manière importante à la démonstration du véritable employeur, en l'occurrence, la cliente.

L'affaire CSSS de la Montagne<sup>251</sup> concerne 228 infirmières et 11 agences de location de personnel. Il s'agit donc d'un cas particulièrement *lourd*, qui est soumis à la CRT. Celle-ci met l'accent sur la durée des missions des travailleuses temporaires au sein du CSSS. La « durée significative du service » fourni au CSSS constitue un critère prépondérant parmi l'ensemble des critères qui sont pris en compte, mais ont moins de poids. Nous parlons ici de dizaines, voire de milliers d'heures travaillées au cours de dizaines de semaines, voire au-delà de cent semaines. En conséquence, tantôt la cliente est le véritable employeur, tantôt c'est l'agence.

---

245. À ce sujet, voir *infra* chapitre 7.

246. *Sport Maska inc.* et *Syndicat des métallos, section locale 7625 (Costica Mazare)*, DTE 2012T-5.

247. *Idem*, par. 42-44.

248. *Idem*, par. 47-50 et 53.

249. *Syndicat des cols blancs de Gatineau c Ville de Gatineau et Personnel Outaouais inc.*, précitée, par. 33 et 44.

250. *Idem*, par. 34.

251. *Syndicat des professionnels en soins du CSSS de la Montagne (FIQ) c CSSS de la Montagne*, 2009 QCCRT 0442 (requête en révision judiciaire rejetée, 2009 QCCS 5571).

À l'inverse, lorsque le contexte du travail a changé, la durée des missions des travailleurs temporaires peut avoir moins d'importance; Tel était le cas dans l'affaire *Mitis*, après la réforme réorganisant les unités d'accréditation dans le secteur de la santé et des services sociaux<sup>252</sup>. Dès lors la CRT donne plus de poids aux critères du contrôle des horaires, l'intégration à l'entreprise, le partage de la mission de l'entreprise, les outils de travail, l'absence de distinction de la clientèle et la formation continue. En l'espèce, la cliente est le véritable employeur.

## 2.3 L'application « classique » des critères issus de la décision *Ville de Pointe Claire*

Nous entendons par « classique », l'application pondérée des critères issus de la décision *Ville de Pointe-Claire*, sans mise d'accent de manière trop marquée sur l'un ou l'autre desdits critères.

L'affaire *Guay inc. et Transport J. Lecavalier International inc.*<sup>253</sup>, concerne le décès d'un travailleur; le litige résidait dans le fait d'identifier la personne devant assumer les frais générés par la lésion professionnelle, soit le véritable employeur. En l'espèce, « deux employeurs sont impliqués dans le présent dossier et tous deux prétendent que le travailleur n'est pas à leur emploi au moment de l'évènement »<sup>254</sup>. Cela soulève toute la question du partage des responsabilités entre l'agence et l'entreprise cliente à l'égard des travailleurs. Il est ici difficile de répondre à la question de savoir qui est le véritable employeur, et ce, compte tenu de la relative complexité des liens corporatifs existants entre différentes entreprises<sup>255</sup>, mais aussi du contexte syndical, dans la mesure où il existe une accréditation multipatronale ainsi que de l'existence d'une lettre d'entente aux termes de laquelle le travailleur était « considéré comme un employé [de Lecavalier] auquel les dispositions de la convention collective s'appliquent et son ancienneté établie au 22 août 1994 »<sup>256</sup>.

La Commission de la santé et de la sécurité du travail (CSST) a considéré que *Guay inc.*, la cliente, devait assumer les frais, en sa qualité de véritable employeur<sup>257</sup>. La Commission des lésions professionnelles (CLP) infirme cette décision aux motifs suivants : le travailleur loue son camion, est assigné au travail et payé par l'agence Lecavalier, se voit appliquer la convention collective applicable chez cette dernière. Il n'est donc pas un travailleur autonome, mais un salarié. Selon la CLP, un contrat verbal de louage de service existe entre l'agence et le travailleur, ce dernier s'engageait à être disponible pour les assignations chez les clients alors que le premier s'engageait à lui fournir un permis de transport et de travail ainsi que du travail chez ses clients<sup>258</sup>. Les indices importants pour identifier le véritable employeur sont passés en revue. La CLP écarte ceux concernant la formation, la discipline, l'évaluation et la supervision aux motifs que le travailleur est « un camionneur très expérimenté et respecté » et qu'il aurait montré à plusieurs son savoir-faire. La Commission souligne par ailleurs le fait que le travailleur mis au service de la cliente n'était pas exclusif dans la fourniture de ses services et travaillait à l'occasion pour d'autres clients de l'agence. En vertu de la LSST, l'employeur qui loue ou prête les

252. *Syndicat des infirmières, infirmiers auxiliaires et inhalothérapeutes de l'Est du Québec (CSQ) et Centre de santé et de services sociaux de La Mitis*, 2009 QCCRT 0233; *Loi concernant les unités de négociation dans le secteur des affaires sociales*, RLRQ, c. U-0.1.

253. *Guay inc. et Transport J. Lecavalier International inc. et Commission de la santé et de la sécurité du travail*, [2005] CLP 568.

254. *Idem*, par. 115.

255. D'un côté, au sommet du groupe corporatif se situe Libre Logistique Intégration Bénéfique (LLIB), composé de Transport J. Lecavalier International inc. et de Location Alex. De l'autre côté, *Guay inc.* et *Machineries provinciales inc.* appartiennent à un seul et même propriétaire. Notons que Lecavalier a signé une convention collective avec les Teamsters Québec, s.l. 106 (FTQ).

256. *Guay inc. et Transport J. Lecavalier International inc. et Commission de la santé et de la sécurité du travail*, précitée, par. 83.

257. *Idem*, par. 98.

258. *Idem*, par. 126. Peu importe que Morissette ait ses propres clients, dans la mesure où rien ne prouve qu'il ait poursuivi des activités avec eux.

services d'un travailleur à son emploi demeure l'employeur de ce travailleur aux fins de la présente loi. La CLP conclut que l'agence est le véritable employeur et doit donc assumer les frais liés à la lésion professionnelle.

L'affaire des *Cols blancs de la Ville de Gatineau*<sup>259</sup> a déjà été brièvement présentée dans le cadre de situations révolues. Tel qu'indiqué plus tôt, la preuve ne permet pas de conclure que l'agence est le véritable employeur dans la mesure où elle ne détient pas les attributs de celui-ci. Selon l'approche souple et globale, la cliente est l'employeur, car elle exerce le plus grand pouvoir contrôle sur les aspects du travail, ne se limite pas à une simple supervision, et fait appel à tous les critères dégagés par la décision *Ville de Pointe-Claire*<sup>260</sup> : évaluation très complète du travail; similarité des conditions de travail (poste visé par l'accréditation; même lieu de travail et accès aux locaux barrés par code secret; temps de travail et de pauses); rémunération fixée en fonction du travail exécuté conformément à la convention collective; pleine intégration dans l'entreprise cliente; la formation professionnelle propre au milieu municipal; subordination juridique et lien d'emploi<sup>261</sup>. En revanche d'autres critères militent en faveur de la reconnaissance de l'agence comme véritable employeur : courte durée de l'affectation chez l'agence; sélection et embauche; exercice de la discipline, sans réelle mesure corrective progressive, mais suivi par l'agence; versement de la rémunération. Ce dernier critère est très détaillé, en comparaison avec d'autres décisions sur le même thème. Effectivement, la CRT indique que, en raison de l'application de la convention collective, la détermination de la rémunération tient compte de plusieurs éléments, soit le salaire normalement versé à un salarié temporaire de l'entreprise utilisatrice, le nombre d'heures effectuées chez celle-ci, les jours fériés. La cliente est donc le véritable employeur.

Soulignons la décision *Picard et Logistique en transport Eureka inc.*<sup>262</sup>, dans laquelle l'arbitre de grief applique l'approche souple et globale, mais – tel qu'il le signale – de manière très rapide. Ainsi, il mentionne que les responsables de Logistique en transport Eureka inc., l'agence, sélectionnaient, embauchaient, formaient, disciplinaient, supervisaient, assignaient les routes aux conducteurs et finalement rémunéraient ces derniers. Selon le Tribunal d'arbitrage, il n'est pas nécessaire de procéder à une longue analyse puisqu'il apparaît clairement qu'Eureka était le véritable employeur du plaignant. En conséquence, il ordonne à l'employeur, Logistique en Transport Eureka inc. de réintégrer la travailleuse dans son emploi avec tous ses droits et privilèges.

Quant à l'affaire *Guilde des musiciens du Québec*<sup>263</sup>, bien que son contexte soit particulier, elle fait état d'une application de l'approche souple et globale. Il s'agit d'une décision concernant la *Loi sur le statut professionnel et les conditions d'engagement des artistes de la scène, du disque et du cinéma*<sup>264</sup>. En l'espèce, il est question de savoir si la cliente est le véritable employeur, soit en l'occurrence un producteur au sens de ladite loi (art. 2). Une entreprise de placement d'artistes s'est renseignée sur la disponibilité des artistes et a négocié leur cachet. L'Hippodrome, organisateur d'événements, soit la cliente, n'a signé aucun contrat avec eux et a versé directement les salaires à l'agence. Toutefois, la cliente entretient, sécurise les lieux de travail, s'occupe du service

---

259. *Syndicat des cols blancs de Gatineau et Gatineau (Ville de)*, précitée.

260. *Idem*, par. 39. En l'espèce, c'est l'entreprise cliente évalue le travail de la travailleuse temporaire, ses forces et faiblesses, son rendement, la qualité de son travail, sa ponctualité, et une évaluation de fin de mandat. Voir : *Pointe-Claire (Ville) c. Québec (Tribunal du travail)*, (CSC), précitée, p. 1045-1046.

261. *Idem*, par. 41 : une fois la travailleuse placée, c'est uniquement la cliente qui intervient pour, par exemple, donner des informations et directives.

262. *Picard et Logistique en transport Eureka inc.*, DTE 2006T-125.

263. *Guilde des musiciens du Québec et Hippodrome de Montréal inc.*, DTE 2003T-1039.

264. Précitée.

alimentaire, etc. Selon la Cour, la jurisprudence enseigne que l'approche souple et globale présente l'avantage de permettre l'examen du titulaire du pouvoir sur tous les aspects du travail<sup>265</sup>. Concrètement, l'Hippodrome sélectionne les artistes, les embauche, leur assigne leurs tâches, détermine la durée des services, assure la publicité et la supervision des représentations et le déroulement de la journée, peu importe qu'il ne paye pas la rémunération lui-même. Il est reconnu comme le producteur, soit le véritable employeur<sup>266</sup>. En d'autres mots, l'Hippodrome est le véritable employeur.

Autre exemple d'application classique, mais relevant également d'un régime juridique particulier, l'affaire Kolossal concerne le secteur de la sécurité, soumis au *Décret sur les agents de sécurité*<sup>267</sup>. En l'espèce, l'agence de sécurité fournit des services à la Ville de Montréal depuis plus de quatre ans lors du dépôt de la requête (art. 39 C.t.). Le syndicat affirme que depuis que la Ville a embauché un salarié de l'agence au titre de capitaine de la sécurité publique, elle s'est appropriée la supervision directe des agents de sécurité alors que c'est l'agence qui s'en chargeait auparavant. Dès lors, la CRT met l'accent sur le critère du pouvoir de contrôle sur tous les aspects du travail et en cherche le détenteur. Le capitaine de l'arrondissement prétend le détenir. Or, les faits révèlent que la supervision est plus que superficielle dans la mesure où les agents de sécurité sont plutôt autonomes. La CRT estime, en effet, que peu d'éléments démontrent de façon concrète et probante la prétention du capitaine; c'est d'ailleurs le répartiteur situé dans les locaux de l'agence qui gère les allers et venues des agents. Les autres critères relevés par la CRT renforce l'idée selon laquelle, c'est l'agence qui est le véritable employeur : c'est elle qui sélectionne, embauche les agents de sécurité, vérifie leur permis d'exercice, les rémunère, exerce le pouvoir disciplinaire, gère les vacances, prend en charge les aspects concernant la santé et la sécurité du travail et surtout négocie la convention collective, soit les conditions de travail des agents.

L'ensemble de ces exemples nous montre que, lors de l'approche souple et globale, il est possible de pondérer différemment certains critères. Dans certaines décisions, les juridictions s'accordent un peu plus de liberté en mettant l'accent sur l'un des critères.

## 2.4 La libre interprétation des critères issus de la décision de *Ville de Pointe-Claire*, voire isolement d'un critère

Parfois, les critères semblent être étirés ou privilégiés, probablement pour rencontrer l'un des objectifs principaux du *Code du travail*, notamment celui qui vise la représentation collective des travailleurs. Cette interprétation des critères s'écarte de la lettre du texte et semble plus souple que ne l'était celle de *Ville de Pointe-Claire*. En voici quelques exemples :

Dans l'affaire *du Collège Mont-Saint-Louis*<sup>268</sup>, la CRT applique et interprète à sa manière les critères élaborés par la décision *Ville de Pointe-Claire*. En quelques mots, le Syndicat demande à la CRT que deux salariés soient compris dans l'unité pour laquelle il est accrédité; demande à laquelle le Collège s'oppose. Suite à l'abolition de postes de technicien en informatique, le collège fait appel au service de l'agence Irosoft.

---

265. Il existe une présomption simple aux termes de laquelle les spectacles sont produits par la personne au profit de laquelle ils ont été présentés. L'Hippodrome n'a pas renversé la charge de la preuve à cet égard.

266. *Guilde des musiciens du Québec et Hippodrome de Montréal inc.*, précitée, par. 153.

267. *Syndicat des fonctionnaires municipaux de Montréal (SCFP) et Sécurité Kolossal inc.*, 2005 QCCRT 0262; *Décret sur les agents de sécurité*, RRRQ 1981 c. D-2, R-1.

268. *Syndicat du personnel du Collège Mont-Saint-Louis c Collège Mont-Saint-Louis, association coopérative*, 2010 QCCRT 0367.

À la lecture des faits, selon nous, plusieurs critères militent en faveur de la reconnaissance de l'agence comme véritable employeur. Mais la CRT ne l'entend pas de cette oreille. L'embauche des deux techniciens est faite par l'agence, qui les sélectionne, les forme notamment à l'utilisation de logiciels qui ne sont pas nécessairement utilisés par la cliente, les rémunère (salaire et avantages sociaux); somme toute, des éléments classiques jusqu'ici. Précisons toutefois quelques particularités : si ces travailleurs sont affectés, par l'agence, chez la cliente, ils peuvent moduler leur présence chez elle afin de se rendre chez d'autres clients d'Irosoft, voire chez Irosoft même. Par ailleurs, ils ont accès aux installations informatiques d'Irosoft à distance et peuvent donc répondre aux besoins de celle-ci en tout temps. Qui plus est, si la cliente n'avait plus besoin de leurs services, ces travailleurs seraient rapatriés chez l'agence pour y travailler ou pour être affectés chez un autre client. Au regard de l'intégration dans l'entreprise, les choses sont assez ambiguës, peut-être est-ce la raison pour laquelle la CRT met l'accent sur cette notion. Elle accorde à ce critère beaucoup plus de poids qu'aux autres.

Les travailleurs temporaires sont de toute façon très autonomes et règlent ensemble les éventuels problèmes. Le suivi et l'évaluation du travail ont lieu conjointement par la cliente et l'agence lors de réunions hebdomadaires; il semble que cela soit surtout l'occasion de « faire le point sur la satisfaction du client »<sup>269</sup>. En terme de discipline, dès que la cliente signale à l'agence un problème, cette dernière agit immédiatement. Concrètement, c'est cette dernière qui exerce le pouvoir disciplinaire.

L'interprétation par la CRT est tout autre, ce qui amène à reconnaître le collègue comme le véritable employeur. Aux termes des contrats, les deux techniciens travailleraient pour le collègue et l'agence ne pourrait pas envoyer n'importe quel autre technicien chez la cliente. Si la formation est assurée par l'agence, elle serait orientée en fonction des besoins du collègue. Quant à l'assignation des tâches, les contrats la décrivent de manière si large qu'elle correspond à l'ensemble de tâches qu'un technicien serait amené à exécuter l'occasion de son travail. Si la CRT reconnaît l'autonomie des techniciens, elle estime qu'ils sont bien intégrés dans l'entreprise; elle fait notamment référence au fait que l'assignation des tâches doit se faire dans « un cadre moderne »<sup>270</sup>, sans toutefois le définir clairement. Lors de l'analyse de la supervision et de l'évaluation des techniciens, elle mentionne qu'elles doivent avoir lieu dans ce « cadre moderne » et qu'elles consistent essentiellement en un suivi des demandes du personnel du collègue. La CRT juge que l'exercice de la discipline dépend d'une réaction de la cliente, ce avec quoi nous sommes d'accord; cependant, dans les faits, c'est l'agence qui exerce le pouvoir disciplinaire. Pour toutes ces raisons, la CRT conclut que le collègue est le véritable employeur.

Dans l'affaire *Syndicat des travailleurs de la Mine Noranda c Noranda inc. (Fonderie Horne)*<sup>271</sup>, un poste de mécanicien reste à pourvoir. Un travailleur est embauché pour une durée déterminée, d'à peine deux mois, par Noranda inc., entreprise syndiquée. Par la suite, il y retravaille, mais comme travailleur temporaire, placé par le biais de l'agence Semi 2000. Le Tribunal du travail, saisi par le syndicat, passe méticuleusement en revue tous les critères développés dans la décision *Ville de Pointe-Claire*. Cependant, le Tribunal du travail considère que les conditions de travail les plus significatives du travailleur en sa qualité de travailleur d'agence sont identiques à celles dont il bénéficiait en tant que salarié temporaire. Ayant en tête la finalité du *Code du travail*, le Tribunal conclut que *Noranda inc.* est le véritable employeur. Mentionnons ici que si cette décision est positive pour le travailleur, nous éprouvons un certain malaise en ce qui concerne l'appréciation souple et globale des critères.

---

269. *Idem*, par. 40.

270. DTE 2004T-392, par. 75.

271. Précitée.

En effet, nous reconnaissons une certaine proximité des conditions de travail imposées à l'occasion de ses deux emplois. Toutefois, dans un cas comme dans l'autre, le travailleur demeurait toujours relativement à l'écart des autres travailleurs, voire était exclu de certaines activités dont l'une des plus fondamentales : la formation en santé et en sécurité du travail. Un décalage entre les conditions de travail persiste entre les différents statuts de travailleurs. Par ailleurs, si l'on récapitule rapidement qui, de l'agence ou de l'entreprise cliente, relève tel ou tel critère, l'agence arrive en tête de peloton, même si les responsabilités ne sont pas toujours nettes : comme à son habitude, l'agence sélectionne, embauche. Elle exerce aussi le pouvoir disciplinaire (en collaboration avec la cliente), évalue le travail, voire le contrôle, rémunère le travailleur; quant à la cliente, elle supervise le travail et le travailleur lui serait subordonné, sur ce point, les choses sont loin d'être claires dans cette décision. Une chose demeure certaine, répétons-la, s'il est *a priori* intéressant pour un salarié de se voir appliquer une convention collective, les avantages seront octroyés en fonction des différents statuts juridiques.

Nous avons repéré au sein de la jurisprudence au moins un autre cas d'isolement d'un critère. Il s'agit de la décision concernant le Comité conjoint des matériaux de construction<sup>272</sup>, qui relève de la *Loi sur les décrets de convention collective* ainsi que du *Décret sur l'industrie de la menuiserie métallique de la région de Montréal*<sup>273</sup>. Dans ce contexte, le véritable employeur est appelé « employeur professionnel ». La Cour considère que compte tenu du but visé par la loi – éviter la concurrence déloyale – le critère isolé est également celui de la rémunération, auquel s'ajoute celui du recrutement. L'agence est ainsi l'employeur professionnel.

Certaines juridictions ne se contentent pas d'appliquer et d'interpréter les critères issus de la décision *Ville de Pointe-Claire*, mais en ajoutent.

## 2.5 L'ajout de nouveaux critères

Dans l'affaire *Praxair Canada inc.*<sup>274</sup>, la décision *Ville de Pointe-Claire* est seulement mentionnée par la cliente. Le sujet qui nous intéresse porte sur les travailleurs d'agence, en l'espèce, des mécaniciens et un journalier<sup>275</sup>. La CRT affirme, en très peu de mots, voire de manière assez laconique, que les quatre salariés de la cliente bien qu'ils proviennent de l'agence sont salariés de la cliente. En effet, ils exécutent les mêmes tâches, dans le même environnement, sous la même supervision que les autres mécaniciens, travaillent à temps plein, depuis de très longues périodes. Lesdits salariés sont donc couverts par l'accréditation syndicale. Le critère de la longueur des périodes de « placement » des travailleurs temporaires chez les clientes est ici retenu alors qu'il n'est pas traité comme tel dans la décision *Ville de Pointe-Claire*<sup>276</sup>.

---

272 9141-6669 Québec inc. c. Comité conjoint des matériaux de construction, 2013 QCCA 337.

273 Respectivement c. D-2 et c. D-2, r. 14.

274 *Syndicat des métallos, section locale 2008* et *Praxair Canada inc.*, 2011 QCCRT 0396.

275 D'après les faits, trois mécaniciens et un journalier sont fournis par l'agence; ils sont respectivement en poste depuis 2001, 2006, 2009 et 2008. Le syndicat prétend que le véritable employeur de ces quatre personnes est la cliente; celle-ci reconnaît qu'elle doit l'être, mais que les travailleurs temporaires d'agence sont exclus de l'unité de négociation. La cliente ajoute que c'est la première fois que le syndicat réagit face au recours à des travailleurs temporaires alors que c'est une pratique courante chez elle. L'agence n'a fait aucune représentation.

276 La longueur des missions est relevée dans certaines décisions relevant du domaine de la santé, notamment la décision *Syndicat des professionnelles en soins du CSSS de la Montagne (FIQ) c. Commission des relations du travail*, 2011 QCCS 81. Voir à ce sujet : *Professionnelles et professionnels en soins de santé unis (FIQ) et Hôpital Maisonneuve-Rosemont*, 2011 QCCRT 0447.

Ceci dit, ce qui nous intéresse dans cette affaire, à ce stade-ci, c'est l'apparition d'un nouvel élément : selon la CRT, il arrive parfois que les parties donne leur interprétation de l'unité de négociation, ne serait-ce que par leur comportement; cette pratique est qualifiée de « portée intentionnelle » et ne constitue qu'un critère additionnel. Soulignons que ce dernier est isolé dans la jurisprudence, nous ne l'avons retrouvé dans aucune autre décision sous étude.

Dans une autre affaire concernant le secteur de la santé, soit *Hôpital Maisonneuve-Rosemont*, la CRT a choisi de prendre en compte un critère soumis par le syndicat, soit celui du cadre institutionnel. En l'occurrence, les faits concernent un hôpital, soit un établissement ayant pour mission de dispenser certains services de santé. Dans un tel contexte, « [le] cadre institutionnel favorise une approche plus globale qu'individualisée, à l'égard des personnes visées par la requête. Il est donc un élément important dans l'appréciation des critères permettant de déterminer le véritable employeur [...] »<sup>277</sup>; en l'occurrence, l'hôpital. Dans cette même décision, la CRT retient comme critère la structure organisationnelle de l'agence, qui est ici solide, même si l'agence demeure un lieu de transit pour les professionnels de la santé<sup>278</sup>. Dans l'affaire *CSSS de la Montagne*<sup>279</sup>, la CRT met également l'accent sur la structure de l'agence, ce qui, dans les faits, n'est pas étonnant compte tenu de la taille de ladite entreprise.

Dans l'affaire *Guilde des musiciens du Québec*<sup>280</sup>, il existe une « intention commune de divertir » la clientèle, élément important dans la Loi sur le statut professionnel et les conditions d'engagement des artistes de la scène, du disque et du cinéma<sup>281</sup>. Selon la loi, il convient de vérifier les critères notamment relatifs à l'intention du supposé producteur à l'égard du risque financier ou encore à la distribution par voie de spectacles. En l'espèce, l'hippodrome de Montréal, la cliente, est un producteur, donc le véritable employeur.

Soulignons que dès que l'on sort du régime général, nous devons jongler avec d'autres critères – qualifiés ici de nouveaux – que nous connaissons, mais qui sont en parfaite logique avec le but visé par chaque loi concernée.

Autre situation atypique ressortant de la jurisprudence, la prise de contrôle de l'existence des critères par l'une des parties.

## 2.6 Le contrôle des critères par la cliente

Il peut arriver qu'une partie prenne tellement de place dans la relation triangulaire qu'elle parvienne à contrôler certains critères. À titre d'exemple, il convient de revoir l'affaire *Sport Maska*. En l'espèce, il est fait mention de l'absence d'intervenants pouvant exercer certains pouvoirs, sous la forme des différents critères dégagés par la Cour suprême dans l'affaire *Ville de Pointe-Claire*. Nous ne pouvons affirmer clairement laquelle de l'agence ou de la cliente use du pouvoir disciplinaire, de celui de former ou encore de celui d'évaluer les compétences du travailleur. Ces critères sont donc écartés aux fins de l'analyse<sup>282</sup>. L'exécution du travail a lieu sous les directives de travail du directeur de la maintenance et du superviseur du département, de la cliente. Nous notons clairement

---

277. *Agence MD santé inc. et Professionnelles et professionnels en soins de santé unis (FIQ)*, 2012 QCCRT 0082; *Professionnelles et professionnels en soins de santé unis (FIQ) et Hôpital Maisonneuve-Rosemont*, 2011, par. 114 s.

278. *Professionnelles et professionnels en soins de santé unis (FIQ) et Hôpital Maisonneuve-Rosemont*, précitée, par. 23 s. et 165.

279. *Syndicat des professionnels en soins du CSSS de la Montagne (FIQ) c CSSS de la Montagne*, 2009 QCCRT 0442 (requête en révision judiciaire rejetée, 2009 QCCS 5571).

280. *Guilde des musiciens du Québec et Hippodrome de Montréal inc.*, précitée.

281. Précitée.

282. Soulignons que le travailleur est resté au service de *Sport Maska* pendant la période litigieuse et a occupé un poste compris dans l'unité de négociation, détenu antérieurement par un salarié syndiqué.

l'expression d'un grand contrôle de la part de la cliente<sup>283</sup>. La démarche de cette dernière est particulièrement intrusive par rapport à ce qui a lieu habituellement, comme le démontre la jurisprudence citée ici. En effet, *Sport Maska* « s'est réservée un rôle déterminant dans le cas [du recrutement] d'électromécanicien. L'employeur ne s'est pas limité à s'assurer que les compétences [du travailleur] correspondaient aux exigences qu'il avait exprimées à [l'agence]. » Dans les faits, *Sport Maska* a fait – à l'insu de l'agence – passer des entrevues au travailleur, a testé ses connaissances techniques, son expérience et ses habiletés. « C'est à l'évidence, *Sport Maska* qui a décidé de retenir ses services en raison de ses qualifications professionnelles et personnelles. » Elle a contrôlé tout le processus de sélection et d'embauche de manière déterminante. Tel que précisé plus tôt, l'arbitre cite la dissidence de la juge L'Heureux Dubé dans l'affaire *Ville de Pointe-Claire* pour conclure que *Sport Maska* a conservé et exercé, tout au long de sa relation avec le travailleur temporaire, à l'égard de ce dernier, plusieurs attributs essentiels d'un employeur, et ce, même si c'est l'agence qui versait la rémunération<sup>284</sup>. En l'espèce, il faut bien reconnaître que la cliente a empiété sur le terrain habituellement occupé par l'agence. C'est notamment le cas en termes de sélection et d'embauche, ce qui représentent des attributs importants de la figure « employeur ».

## 2.7 Le recours à des arguments clefs ou étranges

La cliente, d'une manière générale<sup>285</sup>, n'a pas *a priori* grand intérêt à voir tel ou tel travailleur temporaire reconnu comme étant son salarié, sauf par exemple à vouloir pourvoir un poste de manière permanente. De ce fait, elle tente d'avancer des arguments visant à écarter le débat, soit celui de savoir qui d'elle ou de l'agence est le véritable employeur. Dans d'autres cas, il arrive que l'accent soit mis sur un argument clef et absolument persuasif.

Dans l'affaire *Bridgestone/Firestone Canada inc.*<sup>286</sup>, la cliente soutient qu'il est impossible de répondre favorablement à la demande syndicale, soit celle d'inclure des travailleurs temporaires dans l'unité d'accréditation au motif qu'il n'existe pas de convention collective applicable dans l'entreprise. Selon la cliente, le cadre d'exercice des rapports collectifs du travail était flou; en conséquence, il serait difficile d'apprécier la jurisprudence relative à un retour au travail. Le Commissaire du travail n'a pas cédé devant cet argument et a accrédité le syndicat pour représenter le groupe de travailleurs recherché, soit celui travaillant chez la cliente.

Dans l'affaire *Bell*<sup>287</sup>, le chef d'entreprise fait appel à une agence pour recruter de manière temporaire un cariste afin de remplacer un salarié absent. Le travailleur temporaire suit une formation de trois semaines offerte par la cliente. Rapidement, le syndicat lui fait signer une carte de membre, mais le travailleur temporaire ne paye pas de cotisation. L'agence continue de le rémunérer. À la demande du syndicat, la cliente l'embauche; à la suite de quoi, il dépose une requête au titre de l'article 39 du *Code du travail*. Finalement, le travailleur se fait congédier pour rendement insatisfaisant. En définitive, le syndicat souhaitait, lors du dépôt de sa requête, savoir si les travailleurs temporaires faisaient partie de l'unité de négociation. Selon la cliente, la requête est contestable en raison du caractère temporaire de la mission donnée au travailleur temporaire, de l'existence d'une renonciation syndicale et de la mise en œuvre d'une formation pour le travailleur temporaire. Selon la CRT, ces prétentions

---

283. *Sport Maska inc.* et *Syndicat des métallos, section local 7625 (Costica, Mazare)*, précitée, par. 55.

284. *Pointe-Claire (Ville) c Québec (Tribunal du travail)*, précitée, p. 1056 s.

285. Parmi les 22 décisions étudiées, 15 font de la cliente le véritable employeur et 6 reconnaissent l'agence comme véritable employeur, enfin, 1 décision concernant 11 agences donnent des réponses variables.

286. *Bridgestone/Firestone Canada inc. c TCA Canada*, précitée.

287. *Bell et General Cable*, 2007 QCCRT 0475.

sont sans fondement dans la mesure où il n'y a aucune preuve de pratique établie dans ce sens au sein de l'entreprise. Toutefois, soulignons que dès son entrée chez la cliente, le travailleur temporaire était sous sa direction totale : Il a été formé, encadré et dirigé pendant toute la période de son passage dans les lieux, aussi bien lorsqu'il était travailleur temporaire que lorsqu'il était salarié. En conséquence, il était bien un salarié de la cliente et devait être inclus dans l'unité de négociation. Il convient de souligner ici que la cliente tente d'échapper à sa responsabilité d'employeur véritable en recourant à des arguments fallacieux, soit le caractère temporaire de la mission donnée au travailleur temporaire, l'existence d'une renonciation syndicale et la mise en œuvre d'une formation pour ce travailleur; justifications que la CRT rejette d'un revers de la main.

La CRT, dans l'affaire *Unite Here*, relève l'existence d'un ensemble d'attributs faisant de la cliente le véritable employeur<sup>288</sup>. Par ailleurs, elle précise que les intérêts des salariés de la cliente ne sont pas à ce point divergents de ceux des travailleurs temporaires; en conséquence, ils peuvent faire partie de la même unité d'accréditation, en l'occurrence, celle située chez le véritable employeur, la cliente.

## 2.8 L'évocation ou menace d'exclusion des salariés syndiqués et d'éradication du syndicat

Dans l'affaire *Sport Maska inc.*<sup>289</sup>, l'arbitre souligne le fait que certaines clauses de la convention collective « cherchent à protéger l'intégrité de l'unité de négociation en limitant le droit d'un employeur de confier à des tiers qui ne sont ni ses employés ni des salariés membres de l'unité de négociation du travail normalement exécuté par ces derniers »<sup>290</sup>.

Selon le syndicat, en l'espèce, le travailleur est un salarié; il faut donc tenir compte du temps écoulé depuis la première mission, et ce pour plusieurs raisons : les parties n'ont jamais souhaité exclure les salariés d'agence de l'unité de négociation, sinon l'employeur pourrait n'embaucher que des salariés d'agence et les exclure de l'unité, peu à peu et à sa guise. *A contrario*, il serait possible qu'un employeur souhaite exclure les travailleurs temporaires de son unité de négociation, voire exclure ses propres salariés, comme dans l'affaire qui suit.

Il ressort de l'affaire *Praxair Canada inc.*<sup>291</sup> que l'employeur a de plus en plus recours aux travailleurs temporaires pour geler les embauches de salariés. Le syndicat intente une action devant la CRT pour faire reconnaître ces travailleurs, salariés de la cliente. Le nombre de salariés diminue de manière inéluctable. En conséquence, le syndicat craint de disparaître par attrition, compte tenu de la diminution continue du nombre de salariés.

Dans un autre registre, quoique dans un état d'esprit assez proche – exclusion / exploitation des travailleurs –, l'affaire *Location Pro-Jean inc.*, met en scène l'agence, qui signale aux travailleurs en cours de sélection que la cliente est très exigeante en termes de flexibilité<sup>292</sup>. Aussi, il est étonnant de voir une cliente affirmer qu'en cas d'urgence, il est plus rapide de louer les services d'un travailleur par le biais d'une agence que d'entreprendre un processus d'embauche<sup>293</sup>. Non que cela ne soit pas vrai, mais il nous semble, une fois encore, que cette affirmation relève d'un état d'esprit particulier, tel que mentionné plus tôt.

---

288 *Conseil du Québec – Unite Here et Cintas Canada Itée*, précitée.

289 Précitée.

290 *Idem*, par. 44.

291 *Syndicat des métallos, section locale 2008 et Praxair Canada inc.*, précitée, par. 13.

292. *Location Pro-Jean inc et Travailleuses et Travailleurs unis de l'alimentation et du commerce, section locale 501*, 2004 QCCRT 0069, par. 24. Pour rappel, la CRT n'applique pas les critères issus de la décision *Ville de Pointe-Claire*.

293 *Syndicat des travailleurs de la Mine Noranda c Noranda inc. (Fonderie Horne)*, précitée, par. 9.

## 2.9 Les tentatives de rejet partiel ou complet de l'approche souple et globale

Tant dans l'affaire *Guay inc. et Transport J. Lecavalier International inc.*<sup>294</sup> que dans l'affaire *Entreprises Réal Caron Itée., Anjou (Québec) et Laplante*<sup>295</sup>, les critères issus de la décision de Ville de Pointe-Claire semblent à première vue être appliqués; toutefois, une lecture plus attentive met en exergue le fait que la juridiction saisie écarte ceux concernant la formation, la discipline, l'évaluation et la supervision. Dans le premier cas, il en est ainsi en raison du fait que le travailleur temporaire est « un camionneur très expérimenté et respecté » et qu'il aurait montré à plusieurs son savoir-faire. L'analyse des critères issus de Ville de Pointe-Claire, à l'exclusion de ceux mentionnés ci-dessus, permet de conclure que la cliente est le véritable employeur<sup>296</sup>. Dans le second cas, soit l'affaire *Entreprises Réal Caron Itée., Anjou (Québec) et Laplante*<sup>297</sup>, relevant du Code canadien du travail, il est fait état du fait que les critères de formation, discipline, évaluation du travail et intégration ne sont pas clairement abordés dans la décision. Notons que le lien de subordination entre le travailleur et la cliente était trop ténu pour faire de cette dernière le véritable employeur. En conséquence, c'est l'agence qui demeure l'employeur.

Dans l'affaire *Bridgestone/Firestone Canada inc. c TCA Canada*<sup>298</sup>, selon la cliente, l'arrêt *Ville de Pointe-Claire* ne devrait pas être appliqué, car il n'existe pas de convention collective chez elle. En conséquence, les critères de l'approche souple et globale n'ont pas à être appliqués en l'espèce. La thèse syndicale est totalement opposée à celle de l'entreprise utilisatrice, la cliente, soit le véritable employeur, et prône l'application de l'approche globale recommandée par l'arrêt *Ville de Pointe-Claire*.

Dans l'affaire *Praxair Canada inc.*<sup>299</sup>, présentée plus tôt, le syndicat prétend que le véritable employeur des quatre travailleurs temporaires est la cliente. Si cette dernière reconnaît l'être, elle exclut les travailleurs de l'unité de négociation. Sans adopter l'approche souple et globale recommandée par la Cour suprême, la CRT affirme que les quatre salariés de la cliente bien qu'ils proviennent de l'agence sont salariés de l'entreprise cliente.

Le secteur de l'industrie de la construction est particulier et relève de la loi R-20, tel que mentionné en introduction. Rappelons que dès 2001, la Commission de la construction du Québec (CCQ) a mis en place des mesures visant à éliminer les agences de location de personnel au sein de cette industrie. Depuis cette date, le nombre d'agences dans ce secteur a effectivement diminué. En matière jurisprudentielle, certaines décisions mentionnent la décision *Ville de Pointe-Claire* – sans toutefois appliquer l'approche souple et globale, bien que parfois, les critères appliqués en soient proches – alors que d'autres l'écarte radicalement. En 2004, suite à la décision *Uréthane*<sup>300</sup>, la CCQ mentionne, dans un bulletin d'information destiné aux membres de l'industrie, qu'en requérant les services d'une agence, un entrepreneur ou un client devenait automatiquement employeur des travailleurs visés; et ce, sans aucune distinction ou nuance alors que qu'elle prônait en même temps une évaluation au cas par cas<sup>301</sup>. Voici deux exemple illustrant l'identification du véritable employeur dans l'industrie de la construction : *Uréthane* et *Excellence*.

294. *Guay inc. et Transport J. Lecavalier International inc. et Commission de la santé et de la sécurité du travail*, précitée.

295. DTE 2007T-158.

296. Pour rappel, nous sommes ici dans le cadre d'une application de la LSST, précitée.

297. Précitée.

298. Précitée.

299. *Syndicat des métallos, section locale 2008 et Praxair Canada inc.*, précitée.

300. *Uréthane supérieur de Québec inc. et Commission de la construction du Québec* (CIC, 2004-06-30), D.T.E. 2004T-927.

301. Voir sur la même attitude de la CCQ : *Location de main-d'œuvre Excellence inc. c CCQ*, 2012 QCCS 720.

Dans l'affaire *Uréthane*, le Commissaire de l'industrie de la construction affirme : c'est « strictement à la lumière de la Loi R-20, de son objet, de sa finalité, que je me propose maintenant d'apprécier les faits de la présente en vue de déterminer quel était l'employeur des salariés visés par les réclamations. Pour cette fin, la Loi m'apparaît suffisamment claire. Je ne vois pas de nécessité de référer à une autre loi ou à toute autre interprétation qui lui est étrangère. »<sup>302</sup> Le Commissaire passe en revue de nombreux éléments qui ne sont pas, pour certains d'entre eux, sans rappeler les critères élaborés par la Cour suprême dans l'affaire *Ville de Pointe-Claire*, soit par exemple : exécution du travail sous les ordres de la cliente; fourniture d'équipements, de matériels et d'outils par elle; élaboration et déclaration des feuilles de temps de travail auprès de ses superviseurs. Le Commissaire soutient, par ailleurs, qu'il est possible d'avoir plus d'un employeur, sans contester le fait que le terme de « coemployeur »<sup>303</sup> n'est pas légiféré. Selon la loi R-20, le seul fait de prendre en charge les tâches administratives ne fait pas de l'agence le véritable employeur; au contraire, l'élément significatif réside dans le fait que la cliente fasse exécuter des travaux de construction, dirige et supervise les travailleurs temporaires, mais aussi assure la sécurité des chantiers et fournisse matériels et équipements. En conséquence, le véritable employeur est la cliente.

L'autre exemple concerne l'affaire *Excellence*<sup>304</sup>, qui n'applique pas la décision *Ville de Pointe-Claire*<sup>305</sup>, mais qui pourtant a recours à des critères similaires ou, à tout le moins, proches de ceux instaurés dans la décision de la Cour suprême. Selon le Commissaire de l'industrie de la construction, il est infondé d'appliquer la décision *Uréthane* à tous les cas impliquant une agence dans la mesure où celle-ci n'est opposable qu'aux parties qui étaient en cause. Qui plus est, il faut apprécier chaque situation avec prudence; par exemple, la présente espèce se distingue des enseignements de la décision *Ville de Pointe-Claire* en matière de critères à évaluer pour la détermination du véritable employeur dans une relation tripartite. Or, l'agence possède les attributs de l'employeur tant par ses pouvoirs d'embaucher, de rémunérer et de congédier que par sa capacité d'agir à l'égard de la sélection, de la discipline et des affectations de travail. De plus, le contrôle du travail quotidien des salariés est partagé entre la requérante et son client. L'agence est donc le véritable employeur.

### 3. CONCLUSION

Tel que la jurisprudence post *Ville de Pointe-Claire* le montre, la manière de déterminer le véritable employeur n'est pas homogène. En effet, selon que l'approche souple et globale est ou non appliquée, la donne change. Aussi, il en est de même, lorsque certains critères sont davantage prépondérants ou, au contraire, repoussés du cadre de l'analyse. L'émergence de nouveaux critères est intéressante, même si en partie, elle est due au particularisme de certains régimes juridiques des relations de travail étudiés.

Quoiqu'il en soit, sur les 22 décisions analysées, 15 et 6 reconnaissent respectivement la cliente et l'agence comme véritable employeur, la dernière décision, soit celle concernant le CSSS de la Montagne, emporte des réponses variables en raison de l'existence de 11 agences concurrentes. Ainsi, malgré toutes les tendances observées dans l'application de l'approche souple et globale, quant au traitement des dossiers, plus des deux-tiers des affaires donnent la cliente comme véritable employeur. Ce penchant peut être à l'avantage des

---

302. *Uréthane supérieur de Québec inc. et Commission de la construction du Québec*, précitée, par. 78.

303. Et ce, étonnement, en s'appuyant sur la décision *Ville de Pointe-Claire*, précitée.

304. *Location de main-d'œuvre Excellence inc. et Commission de la construction du Québec*, D.T.E. 2005T-573.

305. Précitée.

travailleurs temporaires, qui désireraient devenir permanents. Aussi, lorsqu'il y a eu négociation collective chez la cliente, ces travailleurs devenus salariés pourront bénéficier des droits, avantages et obligations découlant de la convention collective. Toutefois, il ne faut pas oublier que certaines clientes souhaitent se départir de leurs propres travailleurs et trouvent même qu'il est plus rapide de combler des postes en faisant appel à des travailleurs temporaires plutôt qu'en engageant un processus d'embauche traditionnel<sup>306</sup>. L'agence est une sorte de courroie de transmission entre travailleurs et clientes<sup>307</sup>.

Dans les régimes particuliers de rapports collectifs, comme celui de la construction, il appert qu'il peut être intéressant de demeurer salarié d'agence. En effet, la main-d'œuvre de cette industrie est si volatile et les chantiers si mobiles qu'il n'y a pas d'attachement à un employeur, mais au contraire à un métier. L'intérêt d'être considéré salarié de l'agence résiderait dans le fait que celle-ci pourrait accompagner le travailleur dans toutes ses démarches au fil des différentes missions au sein d'entreprises diverses et variées, et ce, tout au long de sa carrière.

Sur un autre sujet, les voies d'avenir en ce qui concerne la location de personnel pourraient peut-être prendre la forme de la coresponsabilité, c'est ce que nous inspire fortement le secteur de l'industrie de la construction. En effet, dans l'affaire *Excellence* datant de 2008, il est fait mention de la décision *Ville de Pointe-Claire*; la Cour d'appel rappelle l'autorité de la chose jugée, l'empêchant de revenir sur la question du véritable employeur. Toutefois, elle prend position sur la notion de « co-employeur » et affirme que l'agence a raison d'affirmer que, ni la *Loi sur les relations du travail, la formation professionnelle et la gestion de la main-d'œuvre dans l'industrie de la construction*, ni la jurisprudence n'autorise la CCQ à créer le concept de « co-employeur ». Elle doit se « contenter » de désigner le véritable employeur<sup>308</sup>. Toutefois, pour quelle raison ne pourrions-nous pas réfléchir à cette possibilité? Dans la même mouvance, l'affaire *Acier Montfer*<sup>309</sup> concerne le secteur couvert par le *Décret sur l'industrie de la menuiserie métallique de la région de Montréal*<sup>310</sup>. Ce dernier prévoit la responsabilité solidaire des acteurs en matière de droits et obligations découlant de la *Loi sur les décrets de convention collective*<sup>311</sup> :

« Art. 14

Tout employeur professionnel ou tout entrepreneur qui contracte avec un sous-entrepreneur ou sous-traitant, directement ou par intermédiaire, est solidairement responsable avec ce sous-entrepreneur ou sous-contractant et tout intermédiaire, des obligations pécuniaires fixées par la présente loi, un règlement ou un décret et des prélèvements dus à un comité. »

Ceci est passablement encore d'actualité dans la mesure où une consultation publique a eu lieu fin 2012 au sujet de l'extension des conventions collectives<sup>312</sup>.

Peu importe ces suggestions, la volonté politique doit investir ce terrain pour que les travailleurs temporaires accèdent à l'un ou l'autre des régimes des rapports collectifs du travail<sup>313</sup>.

306 *Syndicat des travailleurs de la Mine Noranda c Noranda inc. (Fonderie Horne)*, DTE 2004T-392.

307 *Revera Health services homecare LP c Commission des relations du travail*, précitée.

308 *Location de main-d'œuvre Excellence inc. c Commission de la construction du Québec*, 2008 QCCA 999. (Voir aussi : *Location de main-d'œuvre Excellence inc. et Commission de la construction du Québec*, (CIC, 2005-05-25), DTE 2005T-573.)

309 *Comité conjoint des matériaux de construction c 9141-6669 Québec inc.*, 2012 QCCS 2000.

310 *Décret sur l'industrie de la menuiserie métallique de la région de Montréal*, RLRQ, c D-2 R-1.

311 *Loi sur les décrets de convention collective*, RLRQ, c D-2, art. 14, 33 et 36.

312. J. Bernier et L. L. Fontaine, *L'extension juridique des conventions collectives au Québec : bilan et conditions d'une relance*, Cahiers de l'Alliance de recherche université-communautés (ARUC), Collection Cahiers de transfert - CT-2012-001, 2012, 35 pages, [http://www.aruc.rit.ulaval.ca/ARUC/Menu/Publications/jean\\_bernier\\_CT-2012-001.pdf](http://www.aruc.rit.ulaval.ca/ARUC/Menu/Publications/jean_bernier_CT-2012-001.pdf)

313. Voir *infra* chapitre 7.

# CHAPITRE 7.

## Les relations du travail et le sentiment d'appartenance à l'entreprise

L'accès à l'un ou l'autre des régimes des rapports collectifs du travail implique la connaissance du véritable employeur. De ce régime va découler un ensemble de droits et d'obligations applicables au groupe de travailleuses et travailleurs, compris dans l'unité représentée par l'organisation syndicale accréditée. Cet aspect de la recherche impose que nous connaissions – ou plutôt que le travailleur connaisse – le véritable employeur et l'existence d'une présence syndicale, question qui constituera le premier volet d'analyse de ce chapitre. Le deuxième volet portera sur l'intégration et le sentiment d'appartenance à l'égard de l'entreprise. Au sujet de ce second volet d'analyse, la Commission des relations du travail (CRT) retient comme étant significatif le critère de l'intégration dans l'entreprise, lequel se traduit par la durée du service, la continuité d'emploi et le sentiment d'appartenance du travailleur temporaire<sup>314</sup>. Mucchielli aborde l'intégration par le biais de la dynamique des groupes. Pour lui, « un agrégat de personnes n'est un groupe que si des liens en face à face se nouent entre les personnes, mettant de l'unité dans leur "être-là-ensemble" ». <sup>315</sup> Il ajoute que « [le] groupe est une réalité dans la mesure où il y a interaction entre les personnes, une vie affective minimum commune, et une participation de tous, même si cette existence groupale n'est pas consciente chez les membres et même si aucune organisation officielle ne l'exprime. » <sup>316</sup> Enfin, il affirme que l'intégration existe de façon implicite quand les personnes passent du "je" au "nous" reconnaissant de cette manière le passage au collectif<sup>317</sup>. Par ailleurs, selon Mucchielli, à l'intérieur du groupe naissent naturellement des règles respectées par tout le monde, quelle que soit leur forme<sup>318</sup>. Mucchielli affirme que « le groupe engendre une organisation informelle, c'est-à-dire non officielle, qui a pour fonction de maintenir, par un système d'évaluations à usage interne, un modèle de comportement collectif destiné à protéger le groupe lui-même contre les changements et les pressions de l'extérieur. » <sup>319</sup> Roger Mucchielli évoque à ce sujet les « sanctions groupales » possibles du type mépris, raillerie, mise en quarantaine... , punitions aux *manques* reconnus comme tels par le groupe<sup>320</sup>. « Le nouvel agent qui arrive dans le groupe est « décontenancé; [...] il est en état "d'expectation" [...] tâtonnant pour faire son "expérience" des standards du groupe [...]. Non seulement il perçoit le groupe comme un organisme unique, dans la mesure où il se sent "étranger" , mais il est ultrasensible aux réactions du groupe. » <sup>321</sup> Les réactions du groupe « sont déterminées par les conditions de l'arrivée du nouveau [...], par les rumeurs le concernant [...]. Les réactions ultérieures sont déterminées par la personne même

314. *Syndicat des professionnelles en soins infirmiers et cardio-respiratoires du CSSS Gatineau (FIQ) c Centre de santé et de services sociaux de Gatineau*, 2008 QCCRT 0344 (demande de révision interne rejetée : 2009 QCCRT 0153).

315. R. Mucchielli, *Le travail en équipe*, Éditions ESF, Issy-les-Moulineaux, 2013, 203 pages, à la page 226.

316. *Idem*.

317. Roger Mucchielli renvoie au sociologue américain Charles Horton Cooley qui affirmait que le moyen le plus simple de décrire cet ensemble est peut-être de dire que c'est un « nous ». Il contient cette sorte de sympathie et d'identification mutuelles pour lesquelles « nous » est l'expression naturelle : C. Horton Cooley, *Human Nature and the Social Order*, Chicago, University Of Chicago Press, coll. «The Heritage of Sociology», 1998 [1902 pour la 1re édition], 434 pages, à la page 179.

318. R. Mucchielli, *La dynamique des groupes*, ESF Éditeur, Issy-les-Moulineaux, 2013, 234 pages, à la page 24 : « Émergence de Normes. On appelle "normes", des règles de conduite. Elles naissent à la longue dans un groupe primaire. C'est ce qui est conforme à ces normes qui est considéré comme "bien" par les membres du groupe, qui constitue son code de valeurs de groupe. »

319. *Idem*, p 17. Voir aussi p. 41-43 au sujet de la pression de conformité.

320. Roger Mucchielli, *La dynamique des groupes*, à la page 40.

321. *Idem*, p. 44.

du nouveau et ses “réponses” à sa mise directe à l’épreuve par des procédés discrets et quelquefois sournois. La réaction finale aboutit à son intronisation ou son rejet. [...] Le rejet prend la forme de réactions collectives d’hostilité; le rejeté est le bouc émissaire ou le souffre-douleur du groupe.»<sup>322</sup> « Le groupe doit l’absorber et l’assimiler.»<sup>323</sup>

En matière de sentiment d’appartenance à l’entreprise, selon Mucchielli, il convient de :

« “[s]entir” le groupe dans lequel on se trouve et “se sentir” soi-même de ce groupe englobe un ensemble d’attitudes individuelles et de sentiments, désignés par le mot “appartenance”. L’appartenance n’est pas le fait de se “trouver avec ou dans ce groupe” puisqu’on peut s’y trouver sans le vouloir; elle implique (même si on ne se trouve pas actuellement et physiquement dans le groupe) une identification personnelle par référence au groupe (identité sociale), des attaches affectives, l’adoption de ses valeurs, de ses normes, de ses habitudes, le sentiment de solidarité avec ceux qui en font aussi partie, leur considération sympathique »<sup>324</sup>.

Soulignons que l’existence d’un sentiment d’appartenance découle donc de l’intégration dans l’entreprise, mais l’existence d’une intégration dans l’entreprise n’est pas systématiquement synonyme de la présence d’un sentiment d’appartenance. Sur ce plan, ce chapitre fera notamment état de certaines conduites antisyndicales qui ne favorisent pas, selon nous, l’existence d’un sentiment d’appartenance.

En termes de méthodologie, précisons en premier lieu, qu’en ce qui concerne l’accès des travailleurs au droit des rapports collectifs et aux avantages qu’il accorde, le portrait est dressé à partir de la jurisprudence. La sélection des décisions a été menée tel qu’indiqué dans le chapitre 6 du présent rapport. L’identification des véritables employeurs ayant donc déjà eu lieu dans le cadre de l’analyse du chapitre précédent, nous avons sélectionné les décisions mentionnant l’existence d’un régime des rapports collectifs du travail chez le véritable employeur, voire chez le « faux » employeur, ainsi que la présence ou l’absence d’un syndicat. En second lieu, nous avons recherché le sentiment d’appartenance des travailleurs à l’égard, soit de l’agence, soit de l’entreprise cliente; nous avons relevé dans la jurisprudence plusieurs éléments tels que l’existence d’un sentiment d’appartenance, l’intégration dans l’entreprise, la durée des missions. Au sujet de ce volet de la recherche, au-delà de la jurisprudence, les entrevues menées dans le cadre du projet alimenteront grandement l’analyse; celles-ci ont été conduites selon la méthodologie exposée dans le chapitre consacré à la stratégie de recherche. En résumé, d’un point de vue méthodologique, nous allons utiliser l’analyse tant de la jurisprudence que des entrevues; sachant que ces dernières occuperont une place relativement importante dans ce chapitre.

Nos hypothèses sont les suivantes : l’accès aux régimes des rapports collectifs semble plus courant lorsque le véritable employeur est la cliente. Quant à la présence syndicale, elle apparaît comme peu connue par les travailleurs temporaires, qui sont très souvent hésitants sur ce sujet. Par ailleurs, d’une part, le sentiment d’appartenance et l’intégration sont très variables, mais aussi rares et parfois confus en raison notamment de la courte durée des missions, et d’autre part, les contacts syndicaux sont exceptionnels.

En résumé, dans un premier temps, nous allons relever l’existence d’un accès aux régimes des rapports collectifs de travail ainsi que la connaissance des travailleurs quant à la présence syndicale. Dans un second temps, nous nous attarderons sur l’existence ou non d’un sentiment d’appartenance et l’intégration à telle ou telle entreprise.

---

322. *Idem*, p. 45.

323. Roger Mucchielli, *La dynamique des groupes*, à la page 44.

324. Roger Mucchielli, *Le travail en équipe*, à la page 189.

# 1. LES RELATIONS DU TRAVAIL

Les relations dont il est ici question visent plus précisément l'accès aux régimes des rapports collectifs du travail et la connaissance des travailleurs quant à la présence syndicale. Ces deux éléments seront étudiés successivement. Pour leur analyse, nous nous en remettons à la jurisprudence ainsi qu'aux entrevues. Dans l'ensemble, les données vont majoritairement découler de l'analyse de ces dernières.

## 1.1 L'accès aux régimes des rapports collectifs du travail

Nous allons d'abord passer au crible l'ensemble des décisions que nous avons retenues aux fins d'analyse du chapitre 6 afin d'utiliser uniquement le matériel pertinent pour la présente section.

### 1.1.1 L'ACCÈS AUX RÉGIMES DES RAPPORTS COLLECTIFS DU TRAVAIL : UNE ANALYSE JURISPRUDENTIELLE

Il faut ici retracer dans les décisions, les éléments permettant de conclure à l'existence d'un accès à l'un des différents régimes des rapports collectifs du travail ainsi qu'aux avantages qui en découlent. Pour ce faire, il faut garder à l'esprit le fait que la mission confiée au travailleur temporaire doit, par nature, demeurer temporaire; à défaut, ceci entrerait en contradiction avec l'esprit du *Code du travail*, voulant que les salariés soient représentés par une organisation accréditée<sup>325</sup> (C.T., art. 52 s.).

Rappelons d'emblée un extrait de la décision *Ville de Pointe-Claire*<sup>326</sup> : la jurisprudence s'attarde principalement à la subordination juridique, cœur du contrôle quotidien et effectif d'une partie sur le travail du salarié. Selon une jurisprudence constante des années 70 jusqu'à la décision *Ville de Pointe-Claire*, le véritable employeur était la cliente, car c'est elle qui contrôle la qualité et la quantité du travail, et ce, de la manière la plus directe<sup>327</sup>. Si l'analyse jurisprudentielle a parfois accordé un poids prépondérant à cet élément, cela n'a jamais été au détriment, ni de l'appréciation complète de la preuve, ni de la prise en considération des autres éléments caractérisant la relation employeur-salarié tels que processus de sélection, de l'embauche, de la discipline ou encore de la durée des services ainsi que de l'intégration dans l'entreprise<sup>328</sup>. Dans l'affaire *Ville de Pointe-Claire*, une convention collective était applicable et la travailleuse, dont la ville était l'employeur, a eu droit à son application.

Parmi les 22 décisions étudiées dans le cadre du chapitre 6, nous avons éliminé la décision *Pro-Jean* qui n'a aucun intérêt pour ce chapitre-ci. Quant à la décision *Picard*, qui mentionne le fait de l'absence de syndicat chez le véritable employeur, en l'occurrence, l'agence, elle sera brièvement évoquée<sup>329</sup>. Parmi les affaires restantes, la cliente revêt 15 fois le visage du véritable employeur alors que dans quatre cas, il s'agit de l'agence de location de personnel.

---

325. Voir aussi chapitre 6.

326. *Pointe-Claire (Ville) c Québec (Tribunal du travail)*, [1997] 1 RCS 1015.

327. *Idem*, p. 1039 s. (Une seule décision fait état de la position inverse : *Centre d'accueil Monseigneur Coderre c Union des employés de service, local 298, FTQ*, [1995] TT 291. Le juge Girouard s'est démarqué de la jurisprudence antérieure en accordant une plus grande importance aux critères de la continuité et de l'intégration dans l'entreprise. Mais sa décision a été renversée.

328. *Pointe-Claire (Ville de) c Syndicat des employées et employés professionnels et de bureau, section locale 57, (CA)*, [1995] RJQ 1671, p. 1674, 1678-1679.

329. *Location Pro-Jean inc et Travailleuses et Travailleurs unis de l'alimentation et du commerce, section locale 501*, 2004 QCCRT 0069; *Picard et Logistique en transport Eureka inc.*, DTE 2006T-125.

Partons de ces 20 affaires restantes dans lesquelles il existe, sous une forme ou une autre, un régime des rapports collectifs applicables aux travailleurs. D'une part, quatre décisions concernent un décret relatif aux droits des rapports collectifs, parmi celles-ci l'agence est trois fois le véritable employeur. Ces décisions portent, d'une part, sur l'industrie de la construction, et d'autre part, sur le secteur de la sécurité : dans le cas du régime de la construction, les travailleurs sont toujours couverts par l'une des quatre conventions collectives applicables dans cette industrie, soit par celle qui correspond à l'une des quatre divisions de cette dernière; division dont relève le travail temporaire<sup>330</sup>. Dans le cas du secteur de la sécurité, les travailleurs ont accès au décret, peu importe qui de l'agence ou de la cliente est l'employeur véritable et peu importe qu'il existe ou non une convention applicable<sup>331</sup>. D'autre part, cinq autres décisions s'inscrivent dans le secteur de la santé et des services sociaux. Dans quatre cas, ce sont les clientes qui sont les véritables employeurs, offrant des milieux syndiqués et conventionnés<sup>332</sup>. Dans le cinquième cas, 11 agences sont impliquées et selon les cas, le véritable employeur est, soit l'agence, soit la cliente, sachant que les clientes sont syndiquées et que certaines agences le sont aussi<sup>333</sup>. Enfin, une décision isolée concerne les artistes dans cette affaire, la cliente est le véritable employeur et « l'entente collective » de l'Association québécoise de l'industrie du disque, du spectacle et de la vidéo (ADISQ) s'applique donc à ses travailleurs<sup>334</sup>.

En ce qui concerne l'accès au régime général des rapports collectifs du travail, dans neuf autres cas, le véritable employeur est la cliente<sup>335</sup>. Notons toutefois que dans un cas, il y a bien un syndicat accrédité en place, mais il n'existe pas encore de convention collective applicable<sup>336</sup>; dans un autre cas, en raison du peu d'intégration du travailleur chez le véritable employeur, c'est la convention collective de l'agence qui s'applique à lui<sup>337</sup>. . . . Dans les deux cas restant, le véritable employeur est l'agence et il y a absence totale de syndicat et de convention collective<sup>338</sup>.

Dès lors qu'une décision affirme qu'il existe une convention collective chez une cliente, reconnue comme le véritable employeur, l'accès à l'un des régimes des rapports collectifs du travail est garanti aux travailleurs temporaires. En clair, ils vont avoir accès aux mêmes conditions de travail, de santé et de sécurité que les travailleurs permanents de l'entreprise cliente. De même, ils vont accéder à la syndicalisation<sup>339</sup>.

330. Les quatre divisions sont les suivantes : industriel; institutionnel et commercial; résidentiel; génie civil et voirie.

331. *Syndicat des fonctionnaires municipaux de Montréal (SCFP) et Sécurité Kolossal inc.*, 2005 QCCRT 0262 (véritable employeur = agence); *9141-6669 Québec inc. c. Comité conjoint des matériaux de construction*, 2013 QCCA 337 (véritable employeur = agence); *Location de main-d'œuvre Excellence inc. et Commission de la construction du Québec*, D.T.E. 2005T-573 (véritable employeur = agence); *Uréthane supérieur de Québec inc. et Commission de la construction du Québec* (CIC, 2004-06-30), D.T.E. 2004T-927 (véritable employeur = cliente).

332. *Agence MD santé inc. et Professionnelles et professionnels en soins de santé unis (FIQ)*, 2012 QCCRT 0082; *Syndicat des infirmières, infirmiers auxiliaires et inhalothérapeutes de l'Est du Québec (CSQ) et Centre de santé et de services sociaux de La Mitis*, 2009 QCCRT 0233; *Revera Health services homecare LP c Commission des relations du travail*, 2013 QCCS 5691, par 16-17; *Professionnelles et professionnels en soins de santé unis (FIQ) et Hôpital Maisonneuve-Rosemont*, 2011 QCCRT 0447.

333. *Syndicat des professionnelles en soins du CSSS de la Montagne (FIQ) c Commission des relations du travail*, 2011 QCCS 81.

334. *Guilde des musiciens du Québec et Hippodrome de Montréal inc.*, DTE 2003T-1039.

335. *Bridgestone/Firestone Canada inc. c TCA Canada*, DTE 2002T-433; *Conseil du Québec – Unite Here et Cintas Canada Itée*, 2008 QCCRT 0060; *Syndicat des cols blancs de Gatineau c Ville de Gatineau et Personnel Outaouais inc.*, 2009 QCCRT 0090; *Sport Maska inc. et Syndicat des métallos, section locale 7625 (Costica Mazare)*, DTE 2012T-5; *Syndicat du personnel du Collège Mont-Saint-Louis c Collège Mont-Saint-Louis, association coopérative*, 2010 QCCRT 0367; *Syndicat des métallos, section locale 2008 et Praxair Canada inc.*, 2011 QCCRT 0396; *Bell et General Cable*, 2007 QCCRT 0475; *Syndicat des travailleurs de la Mine Noranda c Noranda inc. (Fonderie Horne)*, DTE 2004T-392; *Guay inc. et Transport J. Lecavalier International inc. et Commission de la santé et de la sécurité du travail*, [2005] CLP 568.

336. *Conseil du Québec – Unite Here et Cintas Canada Itée*, précitée.

337. *Guay inc. et Transport J. Lecavalier International inc. et Commission de la santé et de la sécurité du travail*, précitée.

338. *Picard et Logistique en transport Eureka inc.*, précitée; *Entreprises Réal Caron Itée., Anjou (Québec) et Laplante*, précitée.

339. Voir par exemple : *Syndicat des travailleurs de la Mine Noranda c Noranda inc. (Fonderie Horne)*, DTE 2004T-392.

## 1.1.2 L'ACCÈS AUX RÉGIMES DES RAPPORTS COLLECTIFS DU TRAVAIL : UNE ANALYSE DES ENTREVUES

Pour alimenter cette préoccupation, nous avons analysé l'accès des personnes interrogées aux conditions de travail existantes chez la cliente, sans oublier la protection en santé-sécurité. Nous ne présenterons que les tendances selon certaines thématiques; nous renvoyons le lecteur, respectivement, aux chapitres 8 et 5 du présent rapport, au sujet de la santé et de la sécurité et des conditions de travail, présentant des analyses beaucoup plus approfondies.

### 1.1.2.1. *L'accès aux régimes des rapports collectifs du travail sous la forme de l'accès aux conditions de travail et de santé et sécurité*

Dans certains rares cas, les conditions de travail des travailleurs temporaires sont identiques à celles des travailleurs permanents de la cliente<sup>340</sup>. Le plus souvent les entreprises clientes, du point de vue des personnes interrogées, ne sont pas syndiquées, mais même lorsqu'elles le sont, l'accès aux régimes des rapports collectifs du travail n'est pas assuré dans la mesure où les conditions de travail et de santé et sécurité ne sont pas comparables à celles des employés réguliers des clientes.

« 80 % des entreprises pour lesquelles j'ai travaillé étaient syndiquées. [...] Il y a même des endroits où nos pauses étaient différentes (25 min *versus* 15 min pour les travailleurs d'agence), parce que c'était écrit 15 minutes dans notre contrat et même chose pour le dîner 1 h 30 *versus* 1 h. » (1Q)

« Pas du tout les mêmes avantages que la convention... Moi, je n'ai strictement rien à voir avec la convention. » (10Q)

« Non, je n'ai pas rapport avec ça [l'application de la convention collective]. » (13Q)

« Non. Moi, je sais que je croyais venir comme [sic] avantage; c'est par exemple, que la paye est supérieure quand on travaille plus, mais en fait, [...] je pense que je n'aurai pas le remboursement des vacances quand je vais partir, je n'aurai rien en plus en fait. » (17M)

En matière de santé et de sécurité, selon certains travailleurs temporaires, l'agence semble se dégager de sa responsabilité en leur faisant signer une décharge (2Q).

### 1.1.2.2. *L'accès aux emplois les plus difficiles*

Les travailleurs temporaires semblent devoir occuper des emplois difficiles comme en témoignent plusieurs d'entre eux :

« Ils [les représentants de la cliente] vont en demander plus à toi qu'à leurs employés parce que tu es un travailleur temporaire. » (1Q)

« Les travaux que les employés [permanents] ne veulent pas faire. » (2Q)<sup>341</sup>

« C'est parce qu'ils ont besoin de monde pour faire la job que les employés d'entrepôt ne veulent pas faire. [...] C'est de la job que eux autres ne veulent pas faire, parce que... c'est...de la job sale. » (13Q)

340. Voir *infra* 2.1.2. Le sentiment d'appartenance et la similarité des conditions de travail et de santé et de sécurité.

341. Dans le même sens : « C'étaient les jobs que les employés ne veulent pas faire. » (6M).

« C'est toujours les travailleurs temporaires qui doivent effectuer des tâches sans protection et [...] les plus dangereuses. » (10M)

Le rejet peut aussi prendre la forme de l'attribution d'un poste « particulier : c'est le déchargement et le chargement des conteneurs. Donc, c'est isolé. » (22M)

Dans ces conditions, il serait avantageux pour les travailleurs temporaires de connaître l'existence d'un syndicat dans l'entreprise.

## 1.2 La connaissance des travailleurs quant à la présence syndicale

L'éclairage des décisions et des entrevues nous permet de nous faire une idée de la connaissance des travailleurs temporaires sur ce sujet.

### 1.2.1 LA CONNAISSANCE DES TRAVAILLEURS QUANT À LA PRÉSENCE SYNDICALE : UNE ANALYSE JURISPRUDENTIELLE

Commençons par faire le point sur la décision *Ville de Pointe-Claire*, à la lecture de l'arrêt, il ressort que la travailleuse ne semblait pas ignorer l'existence d'un syndicat.

Pour les autres décisions, il est difficile d'affirmer que les travailleurs connaissaient l'existence d'un syndicat accrédité dans l'entreprise où ils travaillaient. Cela dit, plusieurs indices auraient pu porter les travailleurs à croire qu'un syndicat existait chez leur véritable employeur; par exemple : l'existence d'une convention collective ou d'une sentence arbitrale en tenant lieu. Cependant, rien n'est moins sûr. Dans le cas des régimes juridiques particuliers des rapports collectifs, il est vraisemblable que les travailleurs avaient conscience de la présence syndicale dans la mesure où ils avaient accès aux droits et obligations<sup>342</sup>.

### 1.2.2. LA CONNAISSANCE DES TRAVAILLEURS QUANT À LA PRÉSENCE SYNDICALE : UNE ANALYSE DES ENTREVUES

Les entrevues nous donnent une idée plus claire de la connaissance des travailleurs temporaire sur la présence syndicale. En voici quelques extraits. D'emblée, nous pouvons affirmer qu'aucune personne interrogée n'a affirmé savoir qu'un syndicat était présent dans l'entreprise alors que 18 personnes interrogées ont déclaré savoir qu'aucun syndicat n'était en place, bien que l'on puisse repérer une certaine hésitation :

« Bon, moi je pense qu'il n'y a pas de syndicat, parce que [...] c'est le partenariat à l'agence et puis... » (29M)

« Pas du tout. Non. Bien, dans n'importe quelle agence, je pense que ça prend tant de jours de travail pour être syndiqué, là. Mais les promoteurs d'événements n'en ont pas de (...) (cliente x) peut-être, mais (?) c'est *big ça*. » (27M)

« Je ne sais pas, mais je crois que non... » (2M)

« Non, de... d'après moi, non, non, non, je ne sais pas (cliente y), s'ils ont un syndic... [sic] Je ne pense pas... » (25M)

« Bien je pense que non, bien je ne suis pas sûr s'ils sont syndiqués. Je ne sais pas. Moi non en tout cas, non ça ne doit pas. » (4M)

---

342. Voir *supra* chapitre 6.

Cinq personnes interrogées ne savent vraiment pas, si un syndicat est présent ou non. En voici un exemple :

« Eh je ne sais pas, je ne sais pas trop, c'est parce qu'on dirait, on est là-bas pour un laps [de temps] relativement court, on n'a pas le temps de discuter avec les gens de... On fait juste la pause pour faire comme ça, c'est tout et après... Ils n'en parlent pas souvent. » (14M)

Les contacts entre le travailleur temporaire et le syndicat, lorsqu'il existe, sont rares et se résument, selon les témoignages, à la signature de la carte de membre, ce qui semble agacer certains d'entre eux :

« Bien ouais, c'est après, c'est aberrant, *like* si tu restais les premières semaines, parce qu'il veut avoir tes argents de toi, le plus tôt possible là. Mais, mais... mais, mais, c'est en écrit qu'ils peuvent, c'est en signant, que tu peux après ça, faire la déduction de ta paye, sinon ils ne peuvent pas. Mais c'est obligatoire même si tu, même si tu, c'est toujours obligatoire là. Même s'ils ne te donnent un papier à signer là, c'est toujours tu dois absolument signer pour avoir, c'est cette *job* là, c'est syndiqué, qu'est-ce que tu veux qu'on fasse. Tu ne peux pas ne pas faire partie, bien ils n'enlèvent pas un petit montant aussi, ils enlèvent un gros montant là. » (24M)

## 2. L'INTÉGRATION ET LE SENTIMENT D'APPARTENANCE À UNE ENTREPRISE

Pour rappel, la CRT retient comme étant significatif le critère de l'intégration dans l'entreprise, lequel se traduit par la durée du service, la continuité d'emploi et le sentiment d'appartenance du travailleur temporaire<sup>343</sup>. Tel qu'indiqué en introduction, il convient de distinguer l'intégration dans l'entreprise et le sentiment d'appartenance à l'entreprise. Précisons ici que dans le premier cas, nous évoquons quelque chose de tangible, qui peut, par exemple, prendre la forme de conditions de travail équivalentes et notamment la longueur des missions; dans le second cas, c'est le ressenti du travailleur qui nous intéresse : se sent-il appartenir à une communauté ?

Dans la plupart des cas, la jurisprudence ne peut que difficilement faire état de l'expression de ce sentiment, raison pour laquelle nous analyserons principalement les entrevues menées dans le cadre du projet, sans pour autant écarter complètement la jurisprudence.

Dans un premier temps, nous analyserons les décisions; puis dans un second temps, nous nous tournerons vers les entrevues.

### 2.1 L'intégration et le sentiment d'appartenance à une entreprise : une analyse jurisprudentielle

Dans la jurisprudence, l'intégration est souvent analysée en parallèle des notions de la durée et de la longueur des missions ainsi que des conditions de travail offertes par le véritable employeur.

---

343. *Syndicat des professionnelles en soins infirmiers et cardio-respiratoires du CSSS Gatineau (FIQ) c Centre de santé et de services sociaux de Gatineau*, précitée.

## 2.1.1 L'INTÉGRATION ET LE SENTIMENT D'APPARTENANCE ET LA DURÉE DES MISSIONS

La durée du service, la continuité d'emploi et le sentiment d'appartenance de l'employé, éléments proposés par la Cour d'appel dans l'affaire *Ville de Pointe-Claire*, et repris par la Cour suprême, font partie des éléments à considérer pour évaluer le degré d'intégration des travailleurs temporaires dans l'agence ou la cliente, selon les cas<sup>344</sup>. Pour cette raison, nous nous penchons ici sur la durée des missions.

Force est de constater que la durée de certaines missions est longue, voire très longue. Rien dans la législation ne limite la durée des missions. Cet état de fait entre en contradiction avec l'idée du caractère, par nature, temporaire des missions des travailleurs temporaires. Ces derniers, s'ils ne connaissent pas leur véritable employeur, ne sont pas syndiqués, cet état de fait va foncièrement à l'encontre de l'esprit du *Code du travail*, voulant que les salariés soient représentés par une organisation accréditée en vue de la négociation de leurs conditions de travail (C.t., art. 52 s.). Pour contrer cette situation, les différentes juridictions ont tendance à prendre en considération le temps écoulé – sachant qu'il ne peut être le critère unique – depuis la mise à disposition du travailleur temporaire au service de la cliente; en conséquence, cela favorise l'accès à la syndicalisation, et concrètement, à l'application de la convention collective lorsqu'elle existe<sup>345</sup>.

Il n'est pas rare que les missions soient longues, tel est le cas de l'affaire *Praxair*<sup>346</sup>: les mécaniciens et le journalier travaillent à temps plein depuis de longues périodes, allant jusqu'à 10 ans, à temps plein. Tel est aussi le cas dans l'affaire *Collège Mont-Saint-Louis*<sup>347</sup>: les deux techniciens disposent de contrats de longue durée, voire de durée indéterminée<sup>348</sup>.

Dans l'affaire *Bridgestone/Firestone Canada inc.*<sup>349</sup>, des travailleurs ont été « placés » par l'agence chez la cliente depuis plusieurs années. À ce titre, deux chauffeurs sont présents dans l'entreprise cliente depuis un an et un an et demi; six autres travailleurs temporaires sont présents depuis un long moment, soit au moins un an, voire quatre ou cinq ans. Bien qu'aucune mention en ce sens n'apparaisse dans la décision, il semble difficile d'imaginer que la longueur des missions ne puisse nécessairement engendrer un sentiment d'appartenance chez les travailleurs.

Or, dans d'autres affaires, telle que celle du *Syndicat des cols blancs de Gatineau*, le critère de la continuité de l'emploi et celui du sentiment d'appartenance sont soulignés, mais uniquement dans le but d'être déclarés critères non déterminants<sup>350</sup>. En ce qui concerne la continuité, la CRT fait état du fait que la travailleuse n'a pas toujours eu des affectations, et au contraire, a connu des cessations d'emploi entre chaque mandat. Qui plus est, elle a bénéficié de plusieurs missions chez la cliente, soit pour une première durée de trois mois et une deuxième durée de douze mois, et l'actuelle durée (soit la troisième) de trois mois – à un poste de direction. Ces éléments

344. *Centre d'accueil Mgr Coderre c Union des employés de service, local 298 (F.T.Q.)*, [1985] T.T. 291, par. 295 : « Cependant, bien que le juge Girouard ait soulevé un critère pertinent dans la recherche du véritable employeur dans une relation tripartite, soit l'intégration dans l'entreprise, son approche en tant que telle ne peut être retenue car elle est restreinte à l'analyse de cette seule notion. »

345. *Sport Maska inc. et Syndicat des métallos, section locale 7625 (Costica Mazare)*, DTE 2012T-5 ; AZ-50807350.

346. *Syndicat des métallos, section locale 2008 et Praxair Canada inc.*, précitée, par. 25.

347. *Syndicat du personnel du Collège Mont-Saint-Louis c Collège Mont-Saint-Louis, association coopérative*, 2010 QCCRT 0367.

348. *Syndicat du personnel du Collège Mont-Saint-Louis c Collège Mont-Saint-Louis, association coopérative*, précitée : Guillaume Bélanger est titulaire d'un contrat d'un an (du 1er juillet 2009 au 30 juin 2010) et Luc Bélanger d'un contrat à durée indéterminée (à partir du 13 octobre 2009).

349. *Bridgestone/Firestone Canada inc. c TCA Canada*, DTE 2002T-433.

350. *Syndicat des cols blancs de Gatineau c Ville de Gatineau et Personnel Outaouais inc.*, précitée, par. 34.

millitent, selon la CRT, pour affirmer que la travailleuse n'a pas passé beaucoup de temps chez la cliente. On peut difficilement croire en cette interprétation compte tenu des cas évoqués dans ce chapitre ainsi que dans le chapitre précédent du présent rapport. La CRT rejette l'idée d'un sentiment d'appartenance de la travailleuse, aux motifs qu'elle n'aurait pas passé assez de temps chez la cliente et qu'elle n'aurait jamais évoqué un tel sentiment.

Dès le début de la relation de travail, la longueur de la mission a un impact sur l'accès à la syndicalisation, c'est le cas de l'affaire *Sport Maska inc.*<sup>351</sup>. En l'espèce, la question entourant la longueur des missions concerne la période d'essai, le tout étant de savoir si, aux fins de calcul de l'écoulement de cette période, la première mission accomplie ou seulement la deuxième mission doit être prise en compte. Le Tribunal d'arbitrage estime qu'il faut prendre en compte la première mission, comme point de départ du calcul de la période d'essai. Ce choix est justifié par le fait que les parties n'ont jamais souhaité exclure les salariés d'agence de l'unité de négociation, et ce, d'autant plus que le travailleur occupe le même poste depuis la première mission. En l'espèce, le travailleur a accès à la syndicalisation et la convention collective depuis la première mission.

Dans certains cas, la confusion qui règne autour de l'identification du véritable employeur rend difficile d'éprouver le moindre sentiment d'appartenance. Par exemple, dans l'affaire *Location Pro-Jean inc.*<sup>352</sup>, les travailleurs ne savent plus vraiment pour qui ils travaillent au sein du groupe *Pro-Jean*. En effet, dans l'« esprit » du travailleur, « il travaille pour l'agence *Location Pro-Jean*, qui est la raison sociale apparaissant sur ses chèques de paie. Son nom se retrouve effectivement associé à *Location Pro-Jean* dans la liste déposée par les TUAC. »

Finalement, lorsque nous parlons d'intégration au travail, il ne faudrait pas oublier l'intégration sociale<sup>353</sup>, qui consiste à participer aux activités sociales, voire culturelles, de l'entreprise, telle qu'une soirée ou encore un pique-nique. Ces informations se retrouvent davantage dans les entrevues que dans les décisions.

## 2.1.2 L'INTÉGRATION, LE SENTIMENT D'APPARTENANCE ET LA SIMILARITÉ DES CONDITIONS DE TRAVAIL ET DE SANTÉ ET SÉCURITÉ

En ce qui concerne l'intégration en tant que telle, elle tient aussi à la similarité des conditions de travail, en l'espèce, les infirmières, qu'elles soient issues de l'agence ou du Centre de santé et des services sociaux de Gatineau, ont les mêmes horaires de travail, pauses et périodes de repas, réunions interquarts, réunions annuelles des unités de soin. Les infirmières inscrivent des notes aux dossiers des patients et y apposent leurs initiales, sans autre mention, telle que « infirmière d'agence »; elles n'ont pas non plus obligation de faire état de leur statut auprès des patients. Qui plus est, l'intégration dans ce cas est particulièrement bien développée, puisqu'on y parle de « familiarisation »; en effet, quelques heures ou jours sont consacrés à l'accueil des nouvelles infirmières afin qu'elles apprivoisent leur nouveau milieu de travail<sup>354</sup>.

---

351. *Sport Maska inc.* et *Syndicat des métallos, section locale 7625 (Costica Mazare)*, précitée.

352. *Location Pro-Jean inc.* et *Travailleuses et Travailleurs unis de l'alimentation et du commerce, section locale 501*, précitée, par. 38.

353. Ex. *Syndicat du personnel du Collège Mont-Saint-Louis c Collège Mont-Saint-Louis, association coopérative*, précitée.

354. *Syndicat des professionnelles en soins infirmiers et cardio-respiratoires du CSSS Gatineau (FIQ) et Centre de santé et de services sociaux de Gatineau*, précitée.

Pour rappel, dans l'affaire *Ville de Pointe-Claire*<sup>355</sup>, la Cour suprême souligne que la travailleuse bénéficiait des mêmes conditions de travail que les employés permanents de la ville. La cour ajoute que la subordination juridique et l'intégration dans l'entreprise ne doivent pas être les critères exclusifs de l'analyse. Connaître l'identité de l'employeur est crucial pour l'application du *Code du travail* dans la mesure où il vise la négociation des conditions de travail des salariés. Il nous semble que lorsque les conditions de travail des travailleurs temporaires et des salariés de la cliente sont similaires ou proches, l'intégration, qui découle notamment du sentiment d'appartenance, est plus intense.

Voici quelques exemples issus de la jurisprudence étudiée. L'affaire du *Collège Mont-Saint-Louis* illustre parfaitement l'intégration dans l'entreprise<sup>356</sup>. En effet, les conditions de travail des travailleurs temporaires ne sont pas les mêmes que celles des salariés du Collège notamment parce qu'ils peuvent gérer leur temps comme ils l'entendent ainsi que s'organiser si l'un d'eux doit s'absenter; ils en informent *Irosoft*, l'agence, qui prévient la cliente<sup>357</sup>. Concrètement, en termes de conditions travail, les travailleurs temporaires ont accès aux installations informatiques de l'agence, et ce, à distance; ainsi ils peuvent répondre aux besoins de celle-ci en tout temps. En ce qui concerne l'intégration chez la cliente, les choses sont assez ambiguës : d'une part, ils disposent d'un téléphone, d'un ordinateur et d'une adresse électronique identifiée à la cliente et à la fonction de technicien informatique; d'autre part, leur casier, leur patère et leur chandail sont identifiés au nom de l'agence; finalement, ils ne sont pas conviés aux événements sociaux réservés au personnel de la cliente. La CRT retient que les deux travailleurs sont très autonomes dans l'exécution de leur travail, et sont des salariés du *Collège Mont Saint-Louis*.

Quatre décisions présentent des conditions de travail similaires, soit *La Mitis*<sup>358</sup>, *Bridgestone/Firestone Canada inc.*<sup>359</sup>, *Praxair Canada inc.*<sup>360</sup> et *Guay*<sup>361</sup>. Parmi celles-ci, le véritable employeur est la cliente, sauf dans l'affaire *Guay* où il s'agit de l'agence. Ces décisions sont brièvement présentées une à une afin de mettre de l'avant la primauté de certaines conditions de travail. Dans l'affaire *La Mitis*<sup>362</sup>, les infirmières sont toutes traitées de la même manière, à l'exception d'un cas dans lequel la convention collective n'est pas appliquée aux infirmières placées par l'agence. Ainsi, elles ont les mêmes horaires, les mêmes bureaux, les mêmes outils de travail, les mêmes informations par courrier interne, les mêmes pauses, les mêmes formations. Elles sont toutes supervisées par le personnel du Centre de santé. Dans cette affaire, l'accent est mis sur les critères notamment d'intégration à l'entreprise et à la mission de cette dernière. Nous estimons que ce terrain est favorable au développement d'un sentiment d'appartenance à la cliente. Dans l'affaire *Bridgestone/Firestone Canada inc.*<sup>363</sup>,

---

355. *Pointe-Claire (Ville) c Québec (Tribunal du travail)*, précitée. Exemples de conditions de travail similaires : horaires, périodes de repas et repos, congés fériés. Voir *supra* chapitre 6.

356. *Syndicat du personnel du Collège Mont-Saint-Louis c Collège Mont-Saint-Louis, association coopérative*, précitée.

357. *Idem*, par. 40.

358. *Syndicat des infirmières, infirmiers auxiliaires et inhalothérapeutes de l'Est du Québec (CSQ) et Centre de santé et de services sociaux de La Mitis*, 2009 QCCRT 0233 (Requête en révision judiciaire rejetée : *Centre de santé et de services sociaux de La Mitis c Commission des relations du travail*, 2009 QCCS 5571).

359. *Bridgestone/Firestone Canada inc. c TCA Canada*, DTE 2002T-433.

360. *Syndicat des métaux, section locale 2008 et Praxair Canada inc.*, 2011 QCCRT 0396.

361. *Guay inc. et Transport J. Lecavalier International inc. et Commission de la santé et de la sécurité du travail*, précitée.

362. *Syndicat des infirmières, infirmiers auxiliaires et inhalothérapeutes de l'Est du Québec (CSQ) et Centre de santé et de services sociaux de La Mitis*, précitée.

363. *Bridgestone/Firestone Canada inc. c TCA Canada*, DTE 2002T-433.

il existe une grande similitude entre les conditions de travail des travailleurs temporaires chez la cliente et celles applicables chez l'agence. Ainsi, ils ont les mêmes fonctions, même horaire, mêmes périodes de pause repas et repos, même uniforme identifié à la cliente; ils ont également accès à des vacances déterminées avec la cliente, qui en tient informée l'agence. Ceci milite en faveur d'un sentiment d'appartenance, à notre sens, à la cliente. Le cas Praxair Canada inc.<sup>364</sup> permet de mettre en lumière le fait que les travailleurs temporaires et les salariés de la cliente exécutent les mêmes tâches, dans le même environnement, sous la même supervision, travaillent à temps plein, depuis de très longues périodes. Enfin, l'affaire Guay<sup>365</sup> révèle l'existence d'une lettre d'entente aux termes de laquelle le travailleur temporaire était « considéré comme un employé [de Lecavalier] auquel les dispositions de la convention collective » s'appliquent<sup>366</sup>. Il a donc les mêmes conditions de travail que les employés de Lecavalier, ce qui milite en faveur du développement d'un sentiment d'appartenance.

Quant à l'affaire *Syndicat des travailleurs de la Mine Noranda c Noranda inc. (Fonderie Horne)*<sup>367</sup>, il est question de similarité des conditions de travail entre deux statuts qu'a eu le travailleur. Le Tribunal du travail considère que les conditions de travail les plus significatives du travailleur temporaire en sa qualité de travailleur d'agence sont identiques à celles dont il bénéficiait en tant que salarié temporaire de la cliente et déclare que la cliente est le véritable employeur. En conséquence, le travailleur temporaire aurait dû bénéficier des avantages prévus par la convention collective appliquée au sein de cette entreprise. Faisons toutefois état du fait que s'il existe une certaine proximité des conditions de travail correspondant aux deux emplois, le travailleur restait relativement à l'écart des autres travailleurs, voire était exclu de certaines activités dont l'une des plus fondamentales : la formation en santé et en sécurité du travail. Un décalage entre les conditions de travail persiste entre les différents statuts de travailleurs.

Pour conclure cette section, nous souhaitons soumettre deux cas particuliers. Le premier traite d'une affaire non abordée dans le chapitre 6 qui concerne le *Syndicat interprofessionnel de la santé de Lanaudière Sud (FIQ)*<sup>368</sup>. En l'espèce, une agence, spécialisée en soins infirmiers, a été mise sur pied, de telle manière que son organisation empêche toute possibilité d'intégration des travailleurs temporaires au sein de la cliente. En effet, elle retient pour leurs services six infirmières accompagnatrices de patients dans leurs déplacements interhospitaliers. L'agence, dont le seul client est le CSSS du Sud de Lanaudière, détermine notamment les conditions de travail des travailleuses temporaires. D'aucune façon, les infirmières ne peuvent s'intégrer chez la cliente. Concrètement, elles n'ont pas du tout les mêmes conditions de travail que leurs homologues salariés du CSSS. Par exemple, contrairement à ces dernières, elles n'ont accès ni au stationnement ni à la cafétéria à tarif réduit, pas plus qu'à la journée d'accueil, à une formation, aux réunions du personnel infirmier. Il appert que chaque geste des infirmières de l'agence doit être rapporté au responsable de cette dernière. Qui plus est, les prestations de travail sont données à l'extérieur de l'hôpital; les infirmières n'ont que très peu de contacts avec le personnel de l'établissement. En l'espèce, s'il y avait sentiment d'appartenance, il ne pourrait se développer qu'à l'égard de l'agence.

---

364. *Syndicat des métaux, section locale 2008 et Praxair Canada inc.*, 2011 QCCRT 0396.

365. *Guay inc. et Transport J. Lecavalier International inc. et Commission de la santé et de la sécurité du travail*, précitée.

366. *Idem*, par 83. Voir *supra* chapitre 6.

367. Précitée. Voir *supra* chapitre 6.

368. *Syndicat interprofessionnel de la santé de Lanaudière Sud (FIQ) c Centre de santé et de services sociaux du Sud de Lanaudière*, 2011 QCCRT 0166, par. 90 s.

Le second cas particulier concernant *Entreprises Réal Caron Ltée*<sup>369</sup> applique les critères de *Ville de Pointe-Claire*. Cette affaire ne porte ni sur la durée de la mission ni sur la similarité des conditions de travail, mais demeure intéressante quant au sentiment d'appartenance. La décision fait état d'une confusion dans l'esprit du travailleur, quant à l'identité de son véritable employeur, à tout le moins de manière passagère; ceci tient notamment à toutes les conditions de recrutement et celles encadrant le travail. En l'espèce, il est recruté par un certain Boyer « qui se disait de "Transport Réal Caron" », lui expliquait le travail à effectuer et les procédures applicables et lui donnait sa carte d'affaires « à l'effigie et au nom de *Les Entreprises Réal Caron Ltée*. », qui mentionnait le nom de monsieur Boyer suivi du titre « gérant des opérations, région Estrie ». Sur les instructions de Boyer, le travailleur prend possession d'un camion aux couleurs de *Les Entreprises Réal Caron Ltée*. Selon le Tribunal d'arbitrage, le véritable employeur est *Flexi Ressources*, l'agence. En l'espèce, le sentiment d'appartenance du travailleur est totalement biaisé, voire compromis, par une manœuvre de Boyer. Dès lors, il est pratiquement impossible de développer un sentiment d'appartenance envers l'agence, son véritable employeur.

## 2.2 L'intégration et le sentiment d'appartenance à une entreprise : une analyse des entrevues

Les entrevues permettent d'aborder le lien entre la question de la durée et des conditions de travail, d'une part, et le sentiment d'appartenance à une entreprise, d'autre part. Mais aussi, elles nous ont permis d'aller au-delà de ces aspects et de relever d'autres tendances en matière de sentiment d'appartenance. Le sentiment d'appartenance est très variable au sein des différents véritables employeurs, parfois même les travailleurs ont l'impression d'appartenir à l'entreprise du « faux » employeur, voire ne savent pas de quel employeur ils relèvent ou sont mitigés à ce propos. La notion d'intégration n'apparaissait pas en tant que telle dans la grille d'entrevue, raison pour laquelle elle ne figure pas nécessairement dans les extraits qui vont illustrer notre propos. En conséquence, sauf avis contraire, nous évoquons le sentiment d'appartenance.

### 2.2.1 LE SENTIMENT D'APPARTENANCE ET LA DURÉE DES MISSIONS

Les entrevues révèlent que le sentiment d'appartenance à la cliente est inexistant lorsque la durée de la mission n'excède pas une journée, ce qui semble tout à fait logique. Ainsi, les travailleurs s'expriment dans les termes suivants :

« Non, moi personnellement, non, je savais que c'était pour un temps limité là, j'essayais de faire... ma mission... je pense, ça aurait bien noté, je n'ai jamais eu de problème là par rapport à ça là. Mais d'ici à développer l'appartenance, non pas très. [...] [E]t puis bon, j'ai essayé de faire la bonne job, c'était pour être bien noté, par [la cliente] pour qu'après je puisse continuer à travailler eux là. »  
(10Q)

Ici nous constatons que le travailleur temporaire (10Q) a tendance à entretenir sa relation avec l'agence.

À la question de savoir, si le travailleur (3Q) se sentait appartenir à l'entreprise, celui-ci répond :

« Ça, jamais. Parce qu'on sait que c'est une durée limitée. Pour moi, en tout cas. [...] Ben moi, dans la mesure où je ne suis pas disponible pour devenir esclave d'une entreprise quelconque, ben évidemment, quand je rentre quelque part, c'est une durée limitée, puis j'y vais parce que je sais quand ça va finir. Parce que sans ça je n'irais pas. »

---

369. DTE 2007T-158.

Q. Vous sentez-vous davantage comme un employé d'agence ?

« Voilà, oui, oui. »

Lorsque la durée de la mission s'allonge, les choses ne changent pas vraiment dans le ressenti des travailleurs. Par exemple, pour une mission d'une semaine, une travailleuse temporaire s'exprime ainsi :

« Non. Ça, le sentiment d'appartenance. Oui, comme quand j'ai un mandat temporaire, je suis consciencieuse comme si c'était ma compagnie. Au-delà de ça, il n'y a pas de sentiment d'appartenance, si tu restes là juste deux semaines dans ta vie. Tu ne peux pas avoir créer un sentiment d'appartenance, il faut quand même y retourner et régulièrement. » (18M)

Autre exemple :

« Étant donné la période courte, nous n'avons pas vraiment le temps de développer un sentiment d'appartenance pour l'entreprise sachant que nous allons partir. Nous n'avons pas le temps de vraiment tisser des liens avec nos collègues. » (4Q)

Après trois semaines d'emploi, il arrive toutefois que, pour certains travailleurs, le sentiment d'appartenance soit transféré de l'agence à la cliente, bien que les travailleurs temporaires demeurent parfois bien conscients de ne pas travailler pour la cliente comme le montre l'extrait d'entrevue suivant :

« Après quelques semaines, tu sens que tu travailles pour l'entreprise, mais [...] tu te rappelles que tu travailles pour l'agence et non pour l'entreprise. [...] » (1Q)

Même lorsque les missions deviennent d'une durée de plus ou plus longue, le sentiment d'appartenance envers la cliente ne se développe pas toujours. Par exemple, après un à trois mois de travail auprès de la cliente, des travailleurs s'expriment ainsi : la personne interrogée ci-dessus (10Q) au sujet d'une mission d'une journée témoignait de la même absence de sentiment d'appartenance après un à trois mois chez la cliente. Il en est de même pour le participant (4Q) au sujet d'une mission d'une semaine.

## 2.2.2 LE SENTIMENT D'APPARTENANCE ET LA SIMILARITÉ DES CONDITIONS DE TRAVAIL ET DE SANTÉ ET DE SÉCURITÉ

Les conditions de travail similaires devraient, selon nous, favoriser l'émergence d'un sentiment d'appartenance.

« [Les conditions de travail étaient] semblables, c'était du travail de bureau. » (5Q)

« Je crois que nous sommes vraiment traités de façon égale. Par exemple, nous avons les mêmes équipements de sécurité, nous occupons les mêmes espaces de travail... Je ne vois pas la différence précise. » (3M)

« Honnêtement, on ne fait pas de différences entre une employée de l'agence et une employée qui ne l'est pas. Il a absolument les mêmes droits, les mêmes [...]. Je suis traitée exactement comme une employée. J'ai accès à tous les endroits. » (17M)

Toutefois, il est fréquent que les conditions de travail soient différentes de celles des travailleurs permanents<sup>370</sup> :

---

370. Pour en savoir plus à ce sujet, consultez le chapitre 3 sur la condition sociale des travailleurs d'agence.

«Tu es employé de l'agence. Même si tu es dans une entreprise, tu es employé de l'agence. Le sentiment d'appartenance ne viendra que quand tu sauras que tu as les avantages sociaux. Tu as ceci, tu as ceci, tu as ceci. Donc. Mais quand tu n'as pas d'avantages sociaux, tu ne peux pas avoir de sentiment d'appartenance, parce qu'il y a certaines choses où on te dit : Uniquement ceux qui sont dans l'entreprise depuis deux ans et plus ou un an et plus. Le sentiment d'appartenance vient quand tu as ces atouts.» (9M)

«Les espaces de travail n'étaient pas les mêmes. Mon bureau était loin [...] des autres [les travailleurs permanents]. J'étais un peu recul [sic] on peut dire.» (4Q)

De manière générale, les conditions de travail, notamment en termes de rémunération des travailleurs temporaires, sont inférieures par rapport à leurs homologues permanents<sup>371</sup>. D'ailleurs, les agences ne «tiennent pas compte des compétences et des diplômes que l'on a; c'est juste la capacité physique à exécuter au travail.» (19M) Selon une personne interrogée :

«[B]en c'est sûr que c'est inférieur, c'est le but de le faire, tout le monde veut finir permanent, parce que [...] ta paye n'est pas plus ou n'est pas moins, mais t'as plus de bénéfices sociaux, comme pas un peu, mais beaucoup, comme toutes les vacances, tantôt là de maladie, c'est pour les réguliers seulement.» (24M)

En matière de santé et de sécurité<sup>372</sup>, les formations sont rarement données. Cependant, quelques travailleurs temporaires témoignent du fait qu'ils reçoivent un équipement adapté et ne sont pas exposés à des risques particuliers (13M), cela n'est pourtant pas toujours le cas (29M). D'autres travailleurs temporaires réclament le remplacement d'équipements de protection usés et doivent faire face à des commentaires particuliers :

«Il m'est arrivé une fois d'aller chercher, parce que j'avais des gants qui étaient usés. J'avais demandé des gants. Le chef m'a dit "Tu vas me coûter cher" . Oui. J'avais eu cette réponse. Ça m'a choqué vraiment.» (22M)

Il arrive que les travailleurs temporaires dénoncent des situations graves en matière de santé et de sécurité du travail, par exemple :

«Il y a des employés qui étaient obligés de travailler, pas étaient mis dans le bain comme il faut, et... au bout d'un moment, ils sortent des maladies... et ils se retrouvent dans des hôpitaux à leurs frais! À leurs frais, l'agence, il s'en fout éperdument, le... l'agence, ce qui l'intéresse, c'est le travail quand tu travailles, tu tombes maladie [sic], il ne demande même pas après toi. [...]» (26M)

La même personne évoque le harcèlement que subissent ses collègues temporaires :

«Vous savez ce qu'on trouve, rejeté par... par tout le monde là, parce que la compagnie va vous faire, [...] pas travailler, pas pour elle, et on vous parle de [ne pas demander] d'aide, et là, pour l'agence, l'agence aussi vous délaisse, vous êtes à l'hôpital à vos frais.» (26M)

Parfois, le travail est exténuant et les travailleurs temporaires sont épuisés :

«Il y avait des moments, on était tous fatigués, et certains allaient aux toilettes pour se reposer genre 30 secondes, là. Et là, il [l'employeur] a dit que plus personne n'avait le droit d'aller aux toilettes à part pendant les pauses.» (28M)

371. Exemples, parmi tant d'autres, de travailleurs temporaires ayant une rémunération inférieure à celle des travailleurs de la cliente (Entrevues : 9Q, 10Q, 12Q, 15Q, 13M, 5M, 15M, 19M, 20M, : «inférieures»; voire qui n'atteint pas le salaire minimum : 16M).

372. Ce thème ne sera pas développé ici dans la mesure où un chapitre du rapport y est consacré. Voir *infra* chapitre 8.

Comme le dit un travailleur temporaire : « Les entreprises [...] traitent les employés d'agence de manière bien différente. » (12M)

En conclusion, les expériences vécues par les travailleurs temporaires ne sont, ni très gratifiantes, ni très valorisantes. Quant aux conditions de travail, elles ne sont pas nécessairement équitables. Mais surtout elles peuvent, en cas de non-respect des règles relatives à la santé et à la sécurité, causer préjudice aux travailleurs.

Toutefois, selon une personne interrogée, le sentiment d'appartenance peut se développer en certaines circonstances :

« Ouais. Moi, j'ai développé un sentiment d'appartenance, avec des gens qui me traitaient bien, ouais. Comme chez (la cliente), ouais, c'était bien. » (20M)

### 2.2.3 LE SENTIMENT D'APPARTENANCE MITIGÉ EN FONCTION DE L'ENTREPRISE OU L'ABSENCE TOTALE DE SENTIMENTS D'APPARTENANCE

Il arrive que les travailleurs temporaires soient hésitants sur l'identité de leur employeur, a fortiori sur l'existence d'un sentiment d'appartenance à l'entreprise de ce dernier :

« Le seul, le seul moment où je me sentais l'employé de l'entreprise... de... de l'agence, c'était quand j'ai envoyé [sic ; reçu] ma ... ma paye... » (25M)

« Ah je me... je me sentais plus comme un employé [...] normal, là, ... de déménageur. Mais, en même temps quand j'y repense, j'y pensais même plus que je travaillais pour une agence dans le fond. » (15Q)

Le sentiment d'appartenance veut aussi varier en fonction de la cliente. Ainsi :

« [c]hez (client x) et [chez] (cliente y), oui. Je me suis fait plein d'amis dans ces emplois-là ! Par contre, dans les emplois que j'ai faits quelques jours, je me sentais davantage comme un travailleur d'agence. » (7Q)

Certains travailleurs temporaires éprouvent un sentiment partagé : « Moitié. On peut dire oui, moitié avec l'agence et moitié avec... » (19M)

Il arrive aussi que les travailleurs temporaires ne ressentent aucun sentiment d'appartenance. (6M, 14Q, 8M, 21M)

### 2.2.4 LE REJET DES TRAVAILLEURS TEMPORAIRES PAR LES TRAVAILLEURS PERMANENTS ET LES REPRÉSENTANTS DE LA CLIENTE OU L'ISOLEMENT VOLONTAIRE

Les travailleurs temporaires sont parfois victimes de tiers qui les écartent du groupe des travailleurs permanents, voire les rejettent fermement. Mais il arrive aussi que les travailleurs temporaires semblent préférer s'isoler pour ne pas être confrontés auxdits tiers.

#### a. Les travailleurs temporaires victimes du rejet par les travailleurs et les représentants de la cliente

Pour certains travailleurs, les relations avec les travailleurs permanents étaient relativement bonnes : « Les relations étaient correctes. Mais nous n'avions même pas le droit de parler entre nous quand le contremaître était là ! » (5M)

Mais selon d'autres travailleurs temporaires, la situation ressentie est tout autre. Bien souvent ils sont ignorés, voire repoussés et méprisés par les travailleurs permanents<sup>373</sup>, tel que l'illustrent ces extraits d'entrevue :

« Je pense que je suis inférieur. » (15M)

« Tu ne te sens pas considérée. [...] Le milieu du travail est un peu une jungle. » (27M)

Dans un tel contexte, il n'est pas rare que les travailleurs temporaires se trouvent peu valorisés et constatent clairement que les entreprises clientes externalisent de plus en plus leur propre service de ressources humaines (29M).

« Employé de l'agence, et puis les employés [réguliers] généralement [...] tu manges tout seul, ou avec d'autres membres de l'agence. Les employés de l'entreprise mangent tous ensemble. Ils se connaissent, ils font des *jokes* ensemble. Toi, t'es tout seul dans un coin. Pis des fois, ils ne veulent même pas savoir ton nom. T'es rendu, t'es descendu à "Hey toi ! Va faire ça" . » (10M)

« On ne mangeait même pas dans la même cafétéria que les travailleurs. Ce n'est pas drôle. Ça ajoute un petit frette à côté. Pourtant, on était des travailleurs autant qu'eux autres. » (21M)

« On te regarde un peu comme si t'étais dans le bas du peuple, puis eux autres dans le haut du peuple. » (27M)

« Je me sentais un peu à part justement, toutes les conditions puis toutes. Comment je dirais ça... Bien c'était clair pour moi que j'étais une agence, puis tout le monde disait : 'ouais c'est vrai, toi tu viens d'une agence'. » (12Q)

« Les gars de l'agence sont à part, quoi. [...] Les réguliers vont jouer au boss avec le gars de l'agence, c'est un peu le minable de la place. » (20M)

« Les gars de l'agence, ils sont un peu, ils sont un peu vus par les employés réguliers comme des voleurs de jobs. » (20M)

Les travailleurs temporaires peuvent aussi être rejetés par leurs supérieurs ou les représentants de l'employeur :

« Et puis les supérieurs, les responsables en fait, ils n'étaient pas amicaux, on va dire. [Ils] connaissaient très bien le nom des autres employés [mais pas le nôtre]. » (28M)

Pire, il arrive que l'agence dise aux travailleurs temporaires qu'ils sont « comme une marchandise. » (16M) « [...] comme la roue de secours, en fait. » (20M)

Dans certaines situations, nous ne pouvons parler de rejet de la part de la cliente, mais pour le moins d'un manque d'intérêt pour les travailleurs d'agence, en voici le témoignage :

« Le superviseur ne se sent pas responsable des travailleurs d'agence. Si j'ai un problème, je dois contacter l'agence donc je ne me sens pas comme un de leur travailleur. » (3M)

Nous pouvons également voir dans le peu d'égard que portent les représentants de la cliente aux travailleurs temporaires l'incarnation d'un manque de considération, voire de mauvaises conditions de travail. Nous pensons ici à une situation dans laquelle le travailleur temporaire se rend sur les lieux où il a été envoyé par l'agence, et se fait dire une fois sur place que personne n'a besoin de ses services. (13Q)

---

373. Pour en savoir plus à ce sujet, consultez *supra* la section 2.2. du chapitre 3 sur la condition sociale des travailleurs d'agence de location de personnel.

Nous pouvons aussi évoquer le rejet social ou la non-intégration sociale et entendons par cela, l'exclusion des travailleurs temporaires de toutes les activités sociales organisées au bénéfice des travailleurs de la cliente : « Tu n'es pas intégré, c'est-à-dire que tu n'as pas de fête d'équipe. Tu n'as pas d'équipe. » (2Q) « Nous ne pouvons pas participer au party de l'entreprise cliente. » (3M)

Au-delà du sentiment d'appartenance, les entrevues révèlent qu'il arrive que certains travailleurs temporaires subissent les conséquences des agences éphémères que l'on appelle parfois « fly by night »<sup>374</sup> :

« Je me suis fait avoir une fois avec une petite agence, je n'ai pas été payé ma dernière semaine, je n'ai pas eu mon 4 %. J'ai appelé quelque part, le syndicat [...] et elle avait fait faillite. Ce n'était pas connu. » (18M)

#### b. L'isolement volontaire ou non des travailleurs temporaires

L'isolement peut être volontaire ou non, la nuance est ténue entre ces deux positions relevées dans les entrevues. Certains travailleurs temporaires semblent se mettre en retrait, individuellement ou entre salariés d'agence, afin de ne pas subir une mise en isolement :

« Je m'attends à ce que ce soit du travail temporaire et tout, donc voilà. [...] Donc je fais ma journée, le plus vite. Et même nous, on essaye d'éviter d'être un peu plus, on reste juste entre nous, les gars de l'agence. On reste juste entre nous. » (20M)

« Ben moi, dans la mesure où je ne suis pas disponible pour devenir esclave d'une entreprise quelconque. » (3Q)

Le témoin 10M évoquait ci-dessus l'isolement vécu au travail; il s'agit ici, selon toute vraisemblance d'un isolement involontaire. Pour rappel, nous reproduisons une partie de ses propos :

« Toi, t'es tout seul dans un coin. [...] Toi, t'es tout seul dans un coin. » (10M)

### 2.2.5 LA CRAINTE DE PERDRE SON EMPLOI

Au moins, l'une des personnes interrogées craint de perdre son emploi :

« La culture de l'entreprise est spéciale, car ils renvoient souvent des personnes. Ça m'inquiète un peu [...], mais je me dis que sans moi à Québec, il ferait quoi? Je me console avec ça! » (11Q)

Aussi, il y a des situations dans lesquelles le véritable employeur cherche à se débarrasser de tous ses salariés pour n'engager que des travailleurs temporaires. Des entrevues corroborent cette attitude. Ainsi plusieurs personnes témoignent en ce sens.

« [L]es places où ce n'était pas si pis, ce sont les endroits où il y a seulement des employés d'agence. » (1Q)

« En général, oui [les autres travailleurs étaient tous des travailleurs d'agence]. À part le staff du promoteur régulier, là. En général, les autres personnes, ça vient des agences. » (27M)

« On travaillait en groupe restreint de 5-6 personnes par service à constituer des palettes. Nous étions presque tous des travailleurs d'agence donc nous avons des soucis communs. Les relations étaient correctes. » (5M)

---

374. V. de Tonnancour et G. Vallée, « Les relations de travail tripartites et l'application des normes minimales du travail au Québec » 2009 64:3 *Relations industrielles/Industrial Relations* 399.

« L'employeur me l'a carrément dit : 'Là, la fille de l'agence n'est pas là, je vais te le dire carrément. Moi, je passe par ici, parce que je veux me débarrasser du syndicat dans l'entreprise. Fait que, un par un, quand je vais avoir un gars qui va partir, je vais le remplacer par un gars d'agence pour "scraper" le syndicat dans mon entreprise'. » (3Q)

« Puis, le syndicat, lui, ils nous le disent : on est au courant que t'es ici parce que le boss essaye de se débarrasser du syndicat. Mais il ne nous aura pas facilement. » (3Q)

« (La cliente) ici, ça faisait comme... quatre mois que les employés étaient en grève, puis eux [les représentants de la direction] ils passaient par des recrutements d'agences, puis chaque fois ils changeaient leurs personnels, parce que leur syndicat. » (25M)

La jurisprudence a également illustré cette attitude : en effet, il ressort de l'affaire *Praxair Canada inc.*<sup>375</sup> évoquée plus tôt que l'employeur a de plus en plus recours à l'intermédiation pour geler les embauches de salariés. Le nombre de salariés diminue de manière inéluctable. En conséquence, le syndicat craint de disparaître par attrition, compte tenu de la diminution continue du nombre de salariés.

## 2.2.6 LA PRISE DE CONSCIENCE OU LE « RETOUR À LA RÉALITÉ »

Les travailleurs temporaires sont parfois bien conscients de ne pas travailler pour la cliente comme le montre l'extrait d'entrevue suivant :

« Que ça soit pour n'importe quelle absence, mettons que je veuille manquer l'après-midi pour un rendez-vous médical, je dois appeler l'agence et c'est elle qui va appeler le client. C'est ça aussi que je trouvais tannant, car il y a toujours cet intermédiaire-là. Après quelques semaines, tu sens que tu travailles pour l'entreprise, mais c'est ce genre de barrière qui te rappelle que tu travailles pour l'agence et non pour l'entreprise. » (1Q)

« Je me sens davantage comme un travailleur d'agence, ça c'est officiel. Il n'y a pas d'endroit où je me suis senti bien pour travailler pour eux. Souvent, quand tu commences à être bien, soit que le contrat va finir et tu reviens à la réalité ou en fin de quart, quand toi tu dois présenter ton petit papier à faire signer, c'est à ce moment que tu reviens à la réalité, que tu es un travailleur d'agence et non un employé régulier. » (1Q)

Certains travailleurs temporaires sont très amers :

« C'est comme si je me prostituais pour un job là. *Like* littéralement, je donnais de mon temps pour ce job là. Non... mais c'était juste pour un job temporaire là. Parce que j'avais des remboursements, des dettes d'étudiants à rembourser aussi. » (24M)

« Je me sens comme une matière première. Ni de l'agence, ni de l'entreprise. Parce que, quand tu as un problème, l'agence ne va pas te défendre. L'agence ne te défend pas. L'agence va défendre son client. Le client, lui, tu ne travailles pas pour lui. Tu travailles pour l'agence. Dans l'agence, tu es vraiment, en tant que personnel d'agence, tu es vraiment, il n'y a personne qui va te défendre. » (2Q)

D'autres ont encore de l'espoir :

---

375. *Syndicat des métallos, section locale 2008 et Praxair Canada inc*, précitée, par 13.

« Moi, j'aimerais bien par exemple, changer mon contrat et être avec cette entreprise directement, moi ça, ça m'intéresserait. À la limite, je me sens plus une appartenance avec cette entreprise [cliente] qu'avec l'agence. » (13M)

## 2.2.7 L'ATTITUDE SYNDICALE À L'ÉGARD DES TRAVAILLEURS TEMPORAIRES

Les travailleurs temporaires n'ont pas l'air de se sentir très à l'aise avec les représentants syndicaux chez la cliente : « Des fois, je crois que je parlais avec des gens qui étaient dans le syndicat, ils avaient des comportements différents avec moi. » (12M) Selon une autre personne interrogée, « c'est sûr, il y a un peu d'animosité, bien, ça se voit pas, les travailleurs à tous les jours, mais bon, ça se discute un peu voilà tout, mais sans plus... » (13M)

À d'autres égards, les travailleurs temporaires ont tendance à reprocher aux syndicats de ne pas lutter contre le recours aux agences de location de personnel : le syndicat ne se bâterait pas pour lutter contre le recours aux agences (6M). Un autre témoin affirme que « Les gars de l'agence, ils sont un peu, ils sont un peu vus par les employés réguliers comme des voleurs de jobs. » (20M) Dans certaines situations, peut-être pour protéger leurs emplois, les travailleurs permanents syndiqués surveillent les travailleurs d'agence. (2Q)

## 3. CONCLUSION

Ce chapitre montre que l'accès aux régimes des rapports collectifs est plus courant lorsque le véritable employeur est la cliente, que le sentiment d'appartenance et l'intégration sont très variables, mais aussi rares et confus en raison de la courte durée des missions, et que les contacts syndicaux sont exceptionnels et la présence syndicale mal connue.

En ce qui concerne l'accès aux différents régimes des rapports collectifs du travail, il appert que la cliente est souvent syndiquée. Par voie de conséquence, si le travailleur temporaire se voit reconnaître salarié de la cliente, il accède au régime applicable à celle-ci. Soulignons que dans les cas particuliers caractérisés par une négociation sectorielle – partielle ou totale (ex. construction, d'une certaine manière, la sécurité) – le travailleur temporaire a accès à l'un de ces régimes, compte tenu de l'emploi qu'il exerce et de la situation géographique où il travaille. Ces cas particuliers donnent un accès plus facile aux régimes des rapports collectifs du travail.

L'analyse des entrevues a permis de mettre en lumière l'attribution de certains postes dangereux aux travailleurs temporaires qui, dans certains cas est faite en l'absence de formation, ou à la suite d'une formation partielle et rapide, avec peu ou prou d'équipements de protection. Comme les témoignages en font foi, les postes en question seraient ceux que les travailleurs « réguliers » refusent d'occuper.

Par ailleurs, l'absence de connaissance au sujet de la présence syndicale ou non dans l'une ou l'autre des entreprises est certes impressionnante. Les répondants devraient être aptes à rechercher des informations afin de connaître la présence ou non d'un syndicat dans l'entreprise. Le problème est peut-être ailleurs : le syndicalisme québécois stagne depuis plusieurs décennies; le taux de syndicalisation fléchit très lentement<sup>376</sup>, mais fléchit. Nous entendons souvent parler de renouveau syndical; peut-être celui-ci permettrait-il de rejoindre plus de travailleurs, notamment les travailleurs d'agence afin d'améliorer leurs conditions de travail et de vie, mais aussi leur connaissance de la chose syndicale.

---

376 A. Labrosse, *La présence syndicale au Québec en 2012*, Direction de l'information sur le travail, Travail Québec, 2013, p 4.

Quant au sentiment d'appartenance à l'entreprise, il est très variable d'une personne à une autre et semble plutôt rare. Nous avons associé ce sentiment à la durée des missions et à la similarité des conditions de travail et de santé et de sécurité ainsi qu'à la possibilité d'intégration dans l'une des entreprises. Nous avons ainsi constaté que la durée des missions avait peu d'effet sur le sentiment d'appartenance; au mieux après trois mois, il semble y avoir quelques sentiments qui transparaissent en ce sens. C'est davantage la similarité des conditions de travail, de santé et de sécurité qui fait naître un semblant de sentiment d'appartenance, qui se trouve à la base de l'intégration. Tel que vu précédemment, il est ressorti des entrevues qu'il arrive que des travailleurs temporaires ne ressentent aucun sentiment d'appartenance.

Finalement, notre recherche confirme que les contacts avec les syndicats sont très rares. Cela n'a rien d'étonnant dans la mesure où la grande majorité des travailleurs temporaires ne savent pas s'il y a ou non une présence syndicale dans l'entreprise.

Dans le contexte économique actuel où l'instabilité de l'emploi règne, certains travailleurs temporaires craignent le pis, soit ne plus avoir d'emploi quelle qu'en soit la forme et ont tendance à accepter plus de contraintes. C'est un ensemble de règles qu'il faudrait élaborer afin d'améliorer tous ces points. Une personne interrogée l'a clairement exprimé :

« Je crois que nous devrions définir les droits des employés des agences. Nous devrions bien informer les agences de leurs rôles et responsabilités. Nous devrions aussi augmenter les salaires, car nous devons faire beaucoup d'efforts pour les autres travailleurs. Les responsables abusent des travailleurs. » (28M)

## CHAPITRE 8.

# Les salariés d'agence et la santé et la sécurité du travail

Ce chapitre a pour objectif de présenter la situation des salariés d'agence relativement aux risques qu'ils encourent et aux dangers auxquels ils sont susceptibles d'être exposés à l'occasion de leurs affectations dans des entreprises clientes.

Au Québec, en matière de santé et sécurité du travail, les agences sont considérées comme des entreprises comme les autres malgré le fait qu'il a été maintes fois démontré que les lois actuelles de protection sociale ne sont pas adaptées<sup>377</sup> pour prendre en compte la situation particulière qui résulte des relations triangulaires auxquelles le travail en agence donne lieu. C'est donc dire qu'elles ne font l'objet d'aucune législation spécifique en regard de la santé et sécurité au travail et que le travail en agence est régi par les mêmes lois que toute entreprise soit la *Loi sur la santé et la sécurité du travail*<sup>378</sup> (LSST) et la *Loi des accidents du travail et des maladies professionnelles*<sup>379</sup> (LATMP). Seule une modification à la *Loi sur la santé et la sécurité du travail* adoptée en 2009 y fait implicitement référence<sup>380</sup> en précisant qu'une entreprise qui n'a pas de salariés, mais qui a recours uniquement à des salariés à l'emploi d'un tiers, a les mêmes obligations que tout employeur.

Notons que cette disposition ne crée aucune obligation pour les agences. En se limitant à clarifier les obligations d'une catégorie d'entreprises utilisatrices à l'égard de ces salariés, elle vient légitimer le recours à l'utilisation exclusive de salariés d'agence non seulement pour exploiter une entreprise, mais aussi, par voie de conséquence, pour pourvoir des postes à temps complet alors que cette situation semblait tolérée par défaut.

Contrairement à la situation prévalant dans d'autres États et malgré les études montrant que les travailleurs temporaires se blessent davantage et plus rapidement que les autres<sup>381</sup>, la loi québécoise ne contient aucune disposition visant à interdire de faire effectuer des travaux particulièrement dangereux ou nécessitant un suivi médical par des salariés d'agence ou autre main-d'œuvre temporaire.

---

377. J. Bernier et A.-M. Laflamme, « Les mutations dans les formes d'emploi et la protection des travailleurs » dans S. Montreuil, P.-S. Fournier et G. Baril-Gingras, *L'intervention en santé et sécurité du travail – Pour agir en prévention dans les milieux de travail*, Collection santé et sécurité du travail, PUL, 2013, 495 pages, aux pages 347-369; K. Lippel et A.-M. Laflamme, « Les droits et responsabilités des employeurs et des travailleurs dans un contexte de sous-traitance: enjeux pour la prévention, l'indemnisation et le retour au travail » dans Barreau du Québec, Service de la formation continue, *Développements récents en droit de la santé et de la sécurité du travail*, 2011, vol. 334, Cowansville, Éditions Yvon Blais Inc., 2011, p. 267-360; Lippel, K. « Le travail atypique et la législation en matière de santé et sécurité du travail » dans Barreau du Québec (dir.), Service de la formation continue, *Développements récents en droit de la santé et sécurité du travail*, Cowansville, Éditions Yvon Blais inc., 2004, p. 307-383; J. Bernier, C. Jobin et G. Vallée, *Les besoins de protection sociale des personnes en situation de travail non traditionnelles*, Gouvernement du Québec, 2003, 807 pages (568 pages + annexes); J.-D. Gagnon, « Employé parfois ou quelquefois. Le travail atypique ou précaire : les insuffisances du droit canadien et québécois » 1991 70 *Revue du Barreau* 71-90.

378. *Loi sur la santé et la sécurité du travail*, RLRQ, c. S-2.1.

379. *Loi des accidents du travail et des maladies professionnelles*, RLRQ, c. A-3.001.

380. *Loi modifiant le régime de santé et de sécurité du travail afin notamment de majorer certaines indemnités de décès et certaines amendes et d'alléger les modalités de paiement de la cotisation pour les employeurs*, LQ 2009, c. 19, art. 17 (nouvel article 51.1 LSST).

381. K. Lippel, *op. cit.*; R. Johnstone et M. Quinlan, « The OHS Regulatory Challenges posed by Agency Workers: Evidence from Australia » 2006 28:3 *Employee Relations* 273-289; C. Grusenmeyer, *Sous-traitance et accidents – exploitation de la banque de données IPECEA*, INRS, 2007, 148 pages. <http://lara.inist.fr/handle/2332/1662>; K. Lippel et A.-M. Laflamme, *op. cit.*

Selon certains auteurs, cette absence de réglementation propre à la location de personnel, notamment l'absence d'une obligation de protection explicite du donneur d'ouvrage à l'égard des salariés à l'emploi d'une agence de location de personnel, jumelée au fait que les coûts reliés aux accidents du travail et aux maladies professionnelles pourront être imputés à l'agence-employeur, plutôt qu'au donneur d'ouvrage, constitue une incitation à l'externalisation des risques<sup>382</sup>.

Des instruments juridiques de sources internationales sont porteurs d'une certaine sagesse en la matière. Ainsi la Convention 181 de l'OIT<sup>383</sup> invite les États à définir le partage des responsabilités entre l'agence et l'entreprise cliente. Par ailleurs, une Directive du Conseil de l'Union européenne de 1991<sup>384</sup> souligne dans ses « considérants » que « d'après des recherches faites, il ressort que, en général, les travailleurs ayant une relation de travail à durée déterminée ou une relation de travail intérimaire sont, dans certains secteurs, exposés à plus de risques d'accidents de travail ou de maladies professionnelles que les autres travailleurs; » et « que ces risques supplémentaires existant dans certains secteurs sont en partie liés à certains modes particuliers d'insertion dans l'entreprise; que ces risques peuvent être diminués par une information et une formation adéquates dès le début de la relation de travail ». La Directive prévoit toute une série de dispositions faisant obligation aux entreprises utilisatrices d'informer le salarié d'agence des risques qu'il encourt. Elle fait aussi obligation aux États membres de prendre les mesures nécessaires pour que le salarié d'agence reçoive « une formation suffisante et adéquate aux caractéristiques du poste ». Elle incite également les États membres à « interdire qu'il soit fait appel à des [salariés d'agence] pour certains travaux particulièrement dangereux pour la sécurité ou la santé de ces travailleurs [...] notamment pour certains travaux qui font l'objet d'une surveillance médicale spéciale définie par la législation nationale ». De plus, l'agence doit porter l'ensemble de ces éléments à la connaissance des travailleurs concernés.

Au Québec, un comité d'experts créé par le ministère du Travail avait recommandé en 2003, entre autres, que soit établi, en matière de santé et sécurité du travail, le principe de la responsabilité solidaire de l'agence et de l'entreprise cliente<sup>385</sup>.

Bien que les dispositions contenues dans ces instruments de droit international n'ont pas force de loi au Québec, elles permettent de mettre en relief le fait que les lois québécoises ne comportent pas d'obligations spécifiques pour les entreprises clientes ni pour les agences, ce qui laisse place à un contentieux important quant à la question de savoir qui, de l'agence ou de l'entreprise cliente, doit être considéré comme l'employeur véritable aux fins de la satisfaction des diverses obligations en matière de santé et de sécurité du travail<sup>386</sup>.

Cet éclairage revêt un intérêt particulier dans la mesure où il a été démontré que le travail en agence au Québec comporte un degré de dangerosité parmi les plus élevés, en particulier chez les emplois manuels.

C'est là une des caractéristiques de l'industrie de la location de personnel, en particulier chez les cols bleus.

---

382. J. Bernier et coll., *op. cit.*

383. *Convention No 181 sur les agences d'emploi privées* (1997), art. 12.

384. *Directive 89/391/CEE du Conseil, du 12 juin 1989, concernant la mise en œuvre de mesures visant à promouvoir l'amélioration de la sécurité et de la santé des travailleurs au travail et Directive 91/383/CEE du Conseil, du 25 juin 1991, complétant les mesures visant à promouvoir l'amélioration de la sécurité et de la santé au travail des travailleurs ayant une relation de travail à durée déterminée ou une relation de travail intérimaire.*

385. J. Bernier et coll., *op. cit.*

386. Voir à ce sujet : K. Lippel et A.-M. Laflamme, *op. cit.*

La Commission de la santé et de la sécurité du travail (CSST)<sup>387</sup> évalue périodiquement par secteur d'activité les principaux risques de lésion professionnelle. Selon des données récentes publiées par la CSST sur le nombre et la gravité des lésions, le secteur des agences de location de personnel suppléant et de personnel permanent doit être considéré, sur une échelle de *faible à extrême*, comme un secteur à risque élevé, et ce, même si l'on considère ensemble aussi bien les travailleurs manuels que les employés de bureau (Figure 1)<sup>388</sup>.

**FIGURE 1 : Degré de risque de lésions pour le secteur de la location de personnel suppléant et de personnel permanent (Ensemble du secteur 2001-2010)**



Par ailleurs, si on ne retient que le sous-groupe des PME, le curseur se déplace vers la droite sur cette même figure à la limite des degrés « élevé » et « extrême ».

Il est raisonnable de croire que le facteur de risque serait plus élevé encore si on ne prenait en compte que les seuls salariés manuels. En effet, selon la même source, le genre d'accident qui nécessite le plus grand nombre de jours d'absence dans ce secteur est celui qui résulte d'un effort excessif, soit 22,5 % des cas, ce qui est le propre des « manœuvres manutentionnaires et travailleurs assimilés »<sup>389</sup>.

Ces données viennent confirmer les observations antérieures effectuées par une équipe de recherche de l'Institut de recherche Robert-Sauvé en santé et sécurité du travail (IRSST) qui a mesuré le taux de prévalence des lésions indemnisées dans divers secteurs d'activité. Il s'agit d'une mesure qui tient compte à la fois de la fréquence des lésions et de leur gravité appréciée par la durée de l'absence sur la base d'équivalent temps complet (ETC) pour tenir compte de la situation particulière du travail atypique, en particulier le travail à temps partiel<sup>390</sup>.

Selon cette mesure, dans le secteur des agences pour des emplois manuels, la prévalence des lésions en équivalent temps complet (ETC) serait la plus élevée de toutes les branches d'activité (Tableau 22), devançant de loin l'industrie forestière et celle de la construction.

387. La CSST est l'organisme responsable de l'application de la LSST et LATMP.

388. [http://www.csst.qc.ca/prevention/risques/pages/vueensemble.aspx?SCIAN=561320&vue=ENSEMBLE\\_SECTEUR](http://www.csst.qc.ca/prevention/risques/pages/vueensemble.aspx?SCIAN=561320&vue=ENSEMBLE_SECTEUR) consulté le 8 avril 2013.

389. *Ibidem*

390. F. Hébert, P. Duguay et P. Massicotte, « Les indicateurs de lésions indemnisées en santé et en sécurité du travail au Québec : analyse par secteur d'activité économique en 1995-1997 », *Études et recherches IRSST*, Rapport R-333, 2003, 229 pages, à la page 44.

**TABLEAU 22 : Groupes cibles à plus forte prévalence en équivalent temps complet des lésions indemnisées<sup>391</sup>**

Catégorie professionnelle	Secteur activité	Travailleurs	Lésions professionnelles		
		ETC	Nombre	Prévalence	Rang
Manuel	Agences	1 363	897	81.5	1
Manuel	Charpente	2 627	422	49.3	2
Manuel	Forêts	2 809	422	46.5	3
Manuel	Génie	5 138	876	45.3	4
	[...]				[...]
Manuel	Machinerie	7 324	2 332	29.6	21

C'est à la lumière de ces quelques prémices qu'il convient de considérer les résultats de recherche présentés dans les paragraphes qui suivent.

Bien que ce chapitre n'ait pas pour objectif d'infirmer ni de confirmer l'hypothèse de l'externalisation des risques, certains des témoignages recueillis vont dans le sens d'une confirmation. Consacré à la santé et la sécurité au travail des salariés d'agence, ce chapitre aborde successivement les risques encourus par les salariés d'agence, les mesures de prévention et les mesures de réparation qui leur sont accessibles.

## 1. LES RISQUES ENCOURUS

Certains auteurs ont fait état de la propension à l'externalisation des risques que constitue l'absence d'interdiction dans le droit québécois de faire effectuer par des salariés d'agence ou autres salariés temporaires des travaux particulièrement dangereux ou nécessitant un suivi médical. Si la présente recherche ne permet ni d'infirmer ni de confirmer cette hypothèse, il y a lieu de noter cependant que les salariés interrogés qui sont exposés à des travaux qu'ils estiment dangereux n'ont reçu qu'une mince formation en santé et sécurité du travail, voire aucune formation, et que, le cas échéant, le droit de refus prévu dans la LSST n'a aucune signification pour eux.

Nous verrons d'abord en quoi les tâches auxquelles ont été affectés les répondants sont perçues comme dangereuses, ensuite les types de risques auxquels ils sont exposés, enfin la fréquence de l'exposition.

### 1.1 L'affectation à une tâche dangereuse

On ne sera pas étonné de constater que les salariés occupant des emplois manuels (cols bleus) sont davantage affectés à des tâches perçues comme dangereuses que les employés de bureau et assimilés (cols blancs) (Tableau 23). De plus, chez nos répondants, les immigrants le sont davantage que les natifs (Tableau 24)<sup>392</sup>. Précisons ici que les affectations perçues comme dangereuses ne le sont pas forcément au point de justifier l'exercice du droit de refus comme prévu à la LSST, une question qui sera abordée plus loin.

Les deux motifs principaux de dangerosité évoqués par les répondants aussi bien chez les cols bleus que chez les immigrants résident dans l'absence d'équipements de protection individuels (ÉPI) ou leur caractère non

391. *Ibidem*.

392. Les chiffres rapportés dans les tableaux de ce chapitre réfèrent à des mentions d'événements par les répondants et non à des personnes. C'est pourquoi le total est parfois supérieur à 42 et parfois inférieur.

adapté à la tâche et la manipulation de charges lourdes dans des conditions pas toujours sécuritaires. Ces deux observations coïncident avec le fait que beaucoup de salariés d'agence sont affectés à des tâches de manipulation en entrepôt et que, par ailleurs, les équipements individuels de sécurité sont rarement fournis par l'entreprise cliente et pratiquement jamais par l'agence de telle sorte qu'il appartient au salarié de s'en pourvoir, tel que cela sera illustré plus loin.

Viennent ensuite la manipulation de produits chimiques, un environnement de travail non sécuritaire et, sur un pied d'égalité, des conditions physiques difficiles (le chaud, le froid, etc.), le manque de formation et d'information et les mouvements répétitifs.

**TABLEAU 23 : Affectation à des tâches perçues comme dangereuses en fonction du type d'emploi**

	<b>Cols bleus</b>	<b>Cols blanc</b>
Aucune	9	15
Cadence élevée	0	0
Conditions physiques difficiles (froid, chaud, etc.)	4	1
Environnement non sécuritaire	6	0
EPI absent ou non adapté	19	0
Manipulation charge lourde	13	2
Manipulation produits chimiques	8	0
Manque de formation et d'information	4	2
Mouvement répétitif	4	1
Stress élevé	0	0
Violence au travail	0	1
Total	67	22

**Tableau 24 : Affectation à des tâches perçues comme dangereuses en fonction du statut**

	<b>Immigrants</b>	<b>Natifs</b>
Aucune	11	13
Autres	2	1
Cadence élevée	0	0
Conditions physiques difficiles (froid, chaud, etc.)	4	1
Environnement non sécuritaire	4	2
EPI absent ou non adapté	13	6
Manipulation charge lourde	12	3
Manipulation produits chimiques	3	5
Manque de formation et d'information	2	4
Mouvement répétitif	4	1
Stress élevé	0	0
Violence au travail	1	0
Total	56	36

Parmi les répondants qui ont fait état de l'absence d'ÉPI ou d'ÉPI non adaptés ou encore de charges lourdes, voir à titre d'exemple :

Un Canadien d'origine qui a travaillé pour plusieurs agences surtout dans la manutention (10M)<sup>393</sup> :

« Il y avait des palettes sur les « racks » qui sont tombés comme ça. Puis, normalement, tu es supposé monter sur le chariot élévateur, sur une autre palette, avec une ceinture de sécurité, avec une veste de sécurité pour que si tu tombes, si tu lâches, tu ne tombes pas. On m'a monté sur les deux fourchettes. "Vas-y!" Sur les deux fourchettes, puis, ils n'ont même pas fait attention quand j'étais là-haut. Il fallait que je déplace les boîtes de la palette, sans veste, sans rien de sécurité. »

Une Canadienne d'origine qui a travaillé pour une seule agence dans la fabrication (12Q) :

« Les uniformes étaient vraiment trop longs pour moi, il y avait toujours la version normale, moi je prenais la version petite, mais il me restait ça! Au moins. J'avais beau les plier, mais le problème avec ça c'était que c'était un tissu glissant, ça revenait toujours, je marchais toujours dessus, puis je montais, puis je descendais plein d'escaliers, je pouvais toujours me péter la gueule. Je ne pouvais pas leur demander de me préparer un uniforme juste pour moi, qui serait coupé à ma taille, pour un mois. Ça, c'était quand même dangereux. »

Un immigrant d'origine latino-américaine ayant travaillé dans des entrepôts pour deux agences différentes (15M) :

« Le sol est dangereux parce que les entrepôts ne fournissent pas des souliers spéciaux ou des bottes. Non. Dans ce temps le sol est très dangereux. »

Un salarié d'origine africaine au Canada depuis 2011 (28M) :

« Une autre où il y avait vraiment du bruit. Et aucun employé n'a de protection pour les oreilles. »

Un Africain au Canada depuis 2008 ayant travaillé dans la manutention (2M) :

« Beaucoup de mouvements répétitifs et de charges lourdes. Dans mon emploi [...] il y avait beaucoup d'accidents et de risques de blessure à cause du verre brisé et nous n'avions pas de gants. Si on voulait des gants pour se protéger, nous devions nous en acheter. »

Un Canadien d'origine ayant occupé plusieurs emplois en entrepôt pour la même agence (6M) :

« La seule chose qu'ils nous ont dit, c'est : « Si ça pétille, tu t'en vas. » C'est ça, pousse-toi en courant. On avait bien un habit, mais ce n'est pas le vrai habit Hazmat<sup>394</sup>. Parce que j'avais un petit masque blanc. Ce n'est pas le vrai masque avec les affaires qui sortent puis tout. On avait un sarrau, une affaire qui s'attache jusqu'ici tout blanc. J'avais le tablier avec les pantalons, genre imperméable. Puis un manteau par-dessus. Puis des gants et des lunettes de plastique. J'appelle ça des lunettes du Dollarama. Ce n'est pas ce qu'il y a de meilleur. Ce n'était même pas des gants chimiques en partant. C'était des gants bien ordinaires. Ce n'était pas des gants à l'épreuve des produits chimiques. Puis mes bottines à moi qui sont capables de prendre ça normalement. »

Et sur les charges lourdes :

Une salariée d'origine canadienne qui a occupé un seul emploi en fabrication par l'intermédiaire d'une agence (12Q) :

393. Cette partie de l'entrevue portait toujours sur l'emploi ou les emplois occupés par l'intermédiaire d'une agence au cours de la dernière année.

394. Une combinaison qui protège des matières dangereuses : « Hazardous materials ».

« Des fois, il y a des moments où j'étais un peu fâchée parce qu'ils me faisaient aller dans l'entrepôt, puis il y avait des palettes vraiment lourdes là. Puis sérieusement, je le disais là-bas, c'est vraiment lourd, je ne suis pas capable de faire ça. J'étais éreintée, je me couchais le soir, je n'étais pas capable de dormir tellement j'avais mal des fois, là. Au dos, entre autres, aux bras aussi, mais, je suis consciente que je n'avais pas le gabarit là, mais des fois, j'étais fâchée parce que je n'en revenais pas, je ne suis pas capable de fournir. Ah bien, tu vas fournir, c'est comme ça que ça marche. »

Un Camerounais au Canada depuis 2010 salarié d'agence dans la manutention (3M) :

« Dans une [...] où les charges étaient très lourdes et où les palettes pouvaient nous tomber dessus, il avait beaucoup d'accidents et avec les chariots élévateurs; c'était vraiment dangereux. J'ai travaillé seulement une journée, car je trouvais ça trop dangereux. Alors j'ai demandé à mon agence de me transférer dans une autre entreprise. L'agence n'avait pas accepté; donc j'ai quitté l'agence après ce moment. »

Sur l'environnement de travail :

Un Marocain au Canada depuis 2010, manutentionnaire pour une agence (22M) :

« Il y avait des extincteurs, mais on ne laissait pas vraiment un espace dégagé devant les extincteurs, puisqu'on manquait d'espace. Donc on déposait de la marchandise devant les extincteurs. Puis on voyait que s'il arrivait quoi que ce soit, on n'aurait pas accès aux extincteurs. [...] Et on sentait que même les chefs n'étaient pas vraiment conscients de ces situations. »

## 1.2 Les types de risques

Quant aux types de risques, chez les cols bleus, ce sont les risques ergonomiques et physiques qui sont mentionnés le plus souvent alors que, chez les cols blancs, ce sont davantage les risques psychosociaux. (Tableau 25)

**TABLEAU 25 : Types de risques en fonction du type d'emploi**

	Cols bleus	Cols blancs
Aucun	0	5
Chimiques	6	1
Ergonomiques	55	9
Physiques	23	5
Psychosociaux	1	10
Total	85	30

Selon les réponses obtenues, nous associons la notion de risques ergonomiques aux rapports entre le travailleur et le poste de travail, l'aménagement du poste, les méthodes de travail, les postures du travailleur, la cadence. Bien que la distinction soit ténue, nous considérons comme risques physiques ceux qui sont inhérents au lieu de travail et aux conditions d'exercice du travail.

Ainsi, un travailleur décrit une situation qu'il considère comme comportant un risque ergonomique :

Un Canadien en agence pour un seul emploi en entreposage dans la dernière année (13Q) :

« Ouais, surtout ergonomique. Puis, ça dépend des entrepôts; encore là, il y en a qui sont bien équipés, mais je suis allé travailler dans un entrepôt où ce n'est pas humain de faire ça huit heures non plus. Les méthodes de travail? Il faut que tu forces avec ton dos à un moment donné, après huit heures, tes muscles sont fatigués, alors tu finis par forcer avec ton dos, ce n'est pas bon la manière... Il faut toujours placer la boîte plus loin, un convoyeur qui amène la boîte, faut que tu marches trois pas pour aller la porter sur une palette à terre [...] des fois c'est trente, quarante, cinquante livres la boîte, il faut que tu la places, puis ... droit. [...] Et c'est toujours rapide, plus c'est fait vite plus c'est rentable pour eux autres. C'est pareil d'un entrepôt à l'autre, puis des fois c'est sûr, qu'il y a des « vans » à décharger, faut y aller, faut les faire les trois avant minuit, puis si ce n'est pas fini, bien on risque de se faire crier après. »

Quant à ce qu'ils considèrent comme des risques physiques, plusieurs répondants font état de lourdes charges à manipuler sans égard aux méthodes utilisées.

Un Canadien avec expérience en manutention pour une agence (12M) :

« Ce sont des emplois assez physiques et pénibles. On doit lever à longueur de journée des boîtes lourdes et on fait toujours les mêmes choses. Par exemple, quand on devait faire des grosses commandes, c'était plus difficile physiquement, car nous devons manipuler plusieurs boîtes lourdes. »

Un Marocain au Canada depuis 10 mois au moment de l'entrevue et ayant occupé deux emplois par l'intermédiaire d'une petite agence (19M) :

« Celui d'entrepôt, je suis resté deux mois. C'était très pénible physiquement. [...] Ça fait mal au dos, c'était risqué pour ma colonne vertébrale. »

La notion de risques psychosociaux réfère à des situations susceptibles d'affecter l'intégrité physique et mentale du travailleur. À titre d'exemple, il peut s'agir de stress, de violence, de harcèlement. Ce sont davantage des répondants employés de bureau qui en ont fait état.

Une Canadienne ayant occupé un seul emploi dans le secteur des services (14Q) :

« Dans le secteur de xxx, la clientèle était plus agressive. Plusieurs clients souffraient de troubles mentaux. Les gens avaient des réactions difficiles à gérer. La classe sociale de ces individus était différente de celle des autres secteurs et nous n'avons pas été préparés à ce genre de situation.

Le travail était stressant, car nous devons travailler avec de grosses sommes d'argent. Si ma caisse n'arrivait pas à la fin, je devais rembourser le montant manquant de mes propres poches. Le risque d'erreur était très grand dans cet emploi.

Nous avons beaucoup de stress parce que nous devons travailler avec beaucoup d'argent, mais aussi à cause de la clientèle.

[...] Nous devons être rapides dans nos tâches sans faire d'erreur. Puis, la formation qui m'a été offerte n'était pas suffisante. »

### 1.3 La fréquence de l'exposition

Lorsqu'on demande aux répondants qui se disent exposés aux risques qu'ils ont identifiés à quelle fréquence ils le sont, tous répondent que c'est sur une base quotidienne.

En somme les situations auxquelles réfèrent les répondants ne sont pas des événements isolés imputables à des circonstances exceptionnelles ou imprévisibles, mais ce sont des dangers inhérents aux tâches auxquelles ils sont affectés ou à l'environnement de travail dans lequel ils évoluent.

## 2. LES MESURES DE PRÉVENTION

Les personnes interrogées ont été invitées à s'exprimer sur les mesures de prévention à leur disposition en commençant par la formation qu'ils ont reçue ou pas en matière de santé et sécurité du travail, puis sur les équipements individuels de protection à leur disposition et enfin sur l'exercice du droit de refus face à un danger perçu comme susceptible de mettre en danger leur vie, leur santé, leur sécurité ou celle d'autrui.

### 2.1 La formation en santé et sécurité

Selon la *LSSST*, le travailleur a le droit à des services de formation, d'information et de conseil en matière de santé et de sécurité du travail, particulièrement en relation avec son travail et son milieu de travail, et de recevoir la formation, l'entraînement et la supervision appropriés<sup>395</sup>. Et c'est à l'employeur qu'incombe l'obligation d'informer adéquatement le travailleur sur les risques reliés à son travail et lui assurer la formation, l'entraînement et la supervision appropriés afin de faire en sorte que le travailleur ait l'habileté et les connaissances requises pour accomplir de façon sécuritaire le travail qui lui est confié<sup>396</sup>.

Un très petit nombre de répondants font état de l'accès à une formation en matière de santé et sécurité du travail et, lorsqu'une telle formation est dispensée, elle l'est très rarement par l'agence, mais le plus souvent par l'entreprise cliente. Il arrive aussi parfois que certains salariés aient acquis cette formation par eux-mêmes ou en des occasions autres que le travail en agence (Tableau 26).

**TABLEAU 26 : Dispensateur de la formation en matière de SST en fonction du type d'emploi**

	<b>Cols bleus</b>	<b>Cols blancs</b>
Agence	4	2
Entreprise cliente	17	5
Les deux	0	0
Autres	7	0
Total	28	7

Dans les rares cas où il est fait mention de formation en SST dispensée par l'agence, toutes les mentions vont dans le même sens et il faut comprendre qu'il s'agit bien davantage d'information que de formation.

Un Canadien en manutention déjà cité (10M) :

« On a eu une petite formation. Je ne dirais pas une formation. Je dirais plus des explications, plus ou moins. C'est une vidéo de 10 minutes. Ça portait sur la santé et sécurité au travail, bonnes pratiques, bonnes manières de travailler. Ne fais pas ci, fais ça. Comment faire ci, comment faire ça. C'était juste des choses générales [...] je ne dirais même pas que c'était une formation, c'était plus une session d'information. »

Et un Ivoirien au Canada depuis 2009 ayant occupé quelques emplois pour la même agence (2Q) :

« Bah. Pas une formation, c'est juste des explications. [...] Est-ce que tu as tes bottes? Des trucs comme ça. »

395. RLRQ, c. S-2.1, art. 10, par. 1.

396. RLRQ, c. S-2.1, art. 51, par. 9.

Une femme canadienne d'origine (17M) :

« En fait, je veux dire, on m'explique quelles sont les tâches que je peux refuser de faire parce qu'elles sont trop dangereuses.

Je sais que, en fait, j'étais allée à une entrevue (dans une autre agence) et puis eux ils avaient un formulaire où il expliquait, en fait, tout ce qui concerne les risques de la sécurité au travail. Parce que, là, ils ne m'ont pas formée à proprement parler au niveau de la sécurité du travail. En fait, je me souviens qu'ailleurs j'avais reçu une formation. C'était vraiment un cahier informatif, en fait. Dans mon agence, ils ne l'ont pas selon ce que j'ai vu. »

Dans les entreprises clientes qui donnent une certaine formation en SST, l'étendue et la qualité de la formation varient d'un endroit à l'autre. Si cette formation apparaît comme minimale dans certains cas, elle est très élaborée ailleurs.

Une femme d'origine canadienne ayant occupé un emploi comme personnel de soutien (11Q) :

« Oui, mais très brève. [...] ils prennent un cinq minutes pour analyser les risques sur une tâche que les employés doivent accomplir dans la journée. Je vois le mot SIMDUT<sup>397</sup> souvent, mais je n'ai aucune idée c'est quoi! Ce sont les gars qui utilisent ça! »

Un Tunisien au Canada depuis 2010 et ayant occupé dans la dernière année un seul emploi dans le milieu biomédical (13M) :

« Non, pas par l'agence. C'est l'entreprise cliente qui a offert une formation, c'est au sein des locaux de l'entreprise, avec d'autres candidats qui, eux, ont été recrutés directement par l'entreprise. Donc, on était une partie de l'agence, puis une partie de l'entreprise elle-même, qu'elle a recrutée. [...] La formation? Bien... c'est très règlementé, tout est bien codifié, donc c'est toutes les tâches qu'on va faire, donc tous les détails. Les méthodes de travail, qu'est-ce qu'on fait, comment on le fait, qu'est-ce qu'il faut éviter de faire, plein de consignes, C'était quand même dix jours à huit heures par jour. »

À titre d'exemple d'une formation acquise ailleurs à l'initiative du salarié, un répondant de Québec qui a travaillé pour plusieurs agences à Québec et à Montréal (1Q) raconte :

« Je suis allé chercher une formation à l'extérieur qui portait sur les matières dangereuses, le SIMDUT, les règlements en construction et les différents risques professionnels. C'était quatre soirs et ça m'a coûté 200 \$ de ma poche. L'agence m'avait dit qu'elle était pour me rembourser, mais je ne l'ai jamais été.

Par contre, c'est utile comme formation, car souvent en construction, ils te demandent d'avoir une formation en SST; donc je me suis dit : si jamais il y a un contrat là-dedans, je pourrai le faire. »

Parmi ceux qui n'ont reçu aucune formation en SST, ni de la part de l'agence, ni de la part de l'entreprise cliente, il s'en trouve qui estiment qu'il y aurait eu un réel besoin de formation ou que les indications fournies n'étaient pas suffisantes.

Un Marocain déjà cité (20M) :

« Il y avait là, un superviseur, qui n'a pas pris la peine de me dire avant que je connaisse les couloirs

---

397. Système d'information sur les matières dangereuses utilisées au travail. Ce système constitue la norme nationale canadienne en la matière.

de sécurité et tout ça et la signalisation; il n'a pas pris la peine de m'expliquer. Là, je voyais que les gars, ils commencent à rentrer à une grande vitesse et tout ça. Bon, il y avait aussi moi quand j'étais opérateur aussi, il y a une place, au fait, où ce sont des rouleaux. Et là, quand tu mets tes doigts là, c'est fini pour tes doigts là. Mais là, tu as juste une signalisation sur la machine, si comme quoi tes doigts vont être écrasés et tout ça. Mais en réalité, si tu ne la vois pas, elle est cachée en bas, en plus, elle n'est pas visible. Si tu ne la vois pas, et puis toi tu travailles et puis, ils te disent : "tu fais ça, et puis tu fais ça et puis tu ne fais pas attention et c'est fini pour toi, c'est fini". »

Un autre Marocain déjà cité (22M) :

« On ne vérifiait même pas si vous avez des bottes de sécurité; est-ce que vous les aviez ou non. C'est un choix de les prendre ou de ne pas les prendre. Alors que le milieu, il est très dangereux, parce qu'il y a vraiment une hauteur, vraiment des palettes. Et c'est arrivé un jour qu'on est arrivé le matin et c'était tout tombé. Donc, vraiment, ce sont des tâches qui sont risquées. Et personne ne vient pour vous dire : "Fais attention, ne passe pas ici, fais attention." Il y avait beaucoup de chariots élévateurs qui circulaient dans l'usine. On vous dit, au début : "Fais attention à ça, ou bien fais attention à ça." C'est vraiment à toi de faire attention; tu viens dans le milieu de travail, décharge ça, c'est tout. C'est à toi de gérer ton travail puis ta sécurité, finalement. »

## 2.2 L'équipement individuel de sécurité

Pour ce qui est des équipements individuels de sécurité, la LSST prévoit qu'il appartient à l'employeur de fournir gratuitement au travailleur tous les moyens et équipements de protection individuels choisis par le comité de santé et de sécurité ou, le cas échéant, les moyens et équipements de protection individuels (ÉPI) ou collectifs déterminés par règlement et s'assurer que le travailleur, à l'occasion de son travail, utilise ces moyens et équipements<sup>398</sup>.

Nous nous sommes donc intéressés d'abord à la question de savoir quels sont les équipements les plus souvent utilisés par nos répondants, puis par qui ils étaient fournis, ensuite quel montant le salarié doit déboursier lorsque c'est lui qui doit les fournir et enfin, lorsque fournis par l'entreprise cliente, de quelle qualité sont ces équipements en regard de ceux dont bénéficient les autres salariés de l'entreprise (Tableau 27).

---

398. RLRQ, c. S-2.1, art. 51, par. 11.

**TABLEAU 27 : Port d'un équipement individuel de protection**

	<b>Cols bleus</b>	<b>Cols blancs</b>
Aucun	22	10
<b>Type</b>		
Bouchons	6	0
Casque	4	1
Chaussure de sécurité	32	1
Gants	24	3
Lunettes de sécurité	14	3
Vêtements de protection	20	5
Autres	13	3
<b>Fournisseur</b>		
L'agence	2	0
L'entreprise cliente	40	8
Le salarié	48	3
<b>Coût</b>		
0 \$	0	0
1 à 49 \$	2	0
50 à 99 \$	10	1
100 \$ et plus	6	0
<b>Qualité</b>		
Inférieure	5	0
Semblable	18	4
Supérieure	0	0

En dépit des dispositions de la LSST, c'est le salarié qui, le plus souvent, doit fournir son propre ÉPI, suivi en deuxième place par l'entreprise cliente et exceptionnellement par l'agence. Les salariés rencontrés qui affirment devoir fournir leur propre ÉPI situent entre 50 \$ et 99 \$ le montant consacré à cette fin selon le cas. Par ailleurs, lorsque ces équipements sont fournis par l'entreprise cliente, les répondants jugent qu'ils sont en général de qualité équivalente à ceux dont sont pourvus les salariés permanents de l'entreprise qui font le même travail, mais parfois de qualité inférieure.

Les équipements les plus fréquemment requis pour les tâches accomplies par nos répondants sont les chaussures de sécurité et les gants, ce qui coïncide avec le fait que beaucoup de salariés d'agence sont affectés à des tâches de manutention dans des entrepôts, suivis, en troisième place par les vêtements de protection, utilisés notamment dans la manutention de produits chimiques. Le plus souvent c'est le salarié qui fournit ses chaussures de sécurité. En revanche les lunettes lorsque nécessaires, parfois les gants et les bouchons antibruit sont fournis par l'entreprise cliente. Par ailleurs, selon les répondants, les vêtements de protection contre le froid pour ceux qui ont à travailler dans des congélateurs sont rarement fournis et les salariés intéressés s'en plaignent.

Un Français au Canada depuis 2009 et qui a occupé 10 emplois par l'intermédiaire de la même agence (10Q) :

« Moi je devais être équipé de chaussures de sécurité, ça, c'était de ma responsabilité. Après, tout le reste, c'était l'entreprise cliente qui fournissait, gants, lunettes de sécurité, bouchons antibruit, filet pour les cheveux, parce que j'étais un mois, un petit peu dans l'alimentaire. »

Pour ce qui est des chaussures, on a rapporté deux cas où l'agence rembourse en partie l'achat à certaines conditions :

Un Malien au Canada depuis 2006 avec l'expérience d'un emploi d'agence en manutention (8M) :

« Nous devons nous acheter des souliers de sécurité. Moi c'était soixante-cinq dollars chez xxx. Mais ils vous disent qu'ils vous remboursent le paiement des chaussures, cinquante dollars, mais seulement pour ceux qui restent après trois mois. Ils vous le donnent à votre première paye, mais pour ceux qui sont partis avant trois mois, ils le reprennent. »

Mais c'est le salarié qui, le plus souvent, doit fournir ses propres ÉPI.

Un Canadien déjà cité (1Q) :

« Aussi, il y a certains endroits où nous n'avons pas l'équipement pour travailler, comme à un moment donné, je n'avais même pas le manteau qu'il fallait pour travailler dans des congélateurs comparé aux autres qui avaient des manteaux fournis par la compagnie tandis que nous nous devons amener notre propre manteau.

Les vêtements de protection n'étaient pas fournis et souvent on aurait aimé en avoir.

On doit se procurer les souliers et les vêtements de protection, tandis qu'en entreprise les bottes sont remboursées après un certain temps. »

Un Marocain au Canada depuis 8 ans avec expérience en agence dans la manutention (20M) :

« Ça dépend. Au fait, quand tu es dans un milieu réfrigéré, là ils te disent voilà tu amènes tes vêtements avec toi, tu amènes un tricot chaud avec toi. Ils te disent, c'est réfrigéré. Des fois, il y a des employeurs qui ne fournissent pas le matériel. »

Un autre Marocain déjà cité (22M) :

« S'ils nous les donnent ? Non. Seulement si on les demande. Même les gants, si tu ne les demandes pas, tu travailles avec les mains nues. Ça ne les dérange pas. [...] Il m'est arrivé une fois d'aller chercher, parce que j'avais des gants qui étaient usés. J'avais demandé des gants. Le chef m'a dit : "Tu vas me coûter cher." Oui. J'avais eu cette réponse. Ça m'a choqué vraiment. »

## 2.3 L'exercice du droit de refus

La LSST reconnaît à chaque travailleur le droit de refuser d'exécuter un travail s'il a des motifs raisonnables de croire que l'exécution de ce travail l'expose à un danger pour sa santé, sa sécurité ou son intégrité physique ou peut avoir l'effet d'exposer une autre personne à un semblable danger<sup>399</sup>.

Les salariés interrogés ont été invités à s'exprimer sur trois dimensions de ce droit de refus. Le peu de réponses obtenues n'est pas tant le reflet d'une absence de situations dangereuses que celui d'une méconnaissance de ce droit (Tableau 28).

---

399. RLRQ, c S-2.1, art. 12 à 31.

**TABLEAU 28 : L'exercice du droit de refus**

	<b>Cols bleus</b>	<b>Cols blancs</b>
<b>N'ont pas exercé le droit de refus par ce que :</b>	0	0
Aucune situation dangereuse ou potentiellement dangereuse ne s'est présentée	7	16
Méconnaissance du droit de refus	6	3
S'est abstenu par crainte de perdre son emploi	13	0
Autres	10	4
<b>Ont fait face à un danger donnant ouverture au droit de refus :</b>		
Discussion avec le conseiller en SST	0	0
Discussion avec le superviseur	6	0
L'employé a été remplacé par un autre de l'agence	1	0
L'employé a été renvoyé de l'entreprise cliente	3	0
L'employé a quitté sans rien dire	1	0
Présence d'un inspecteur de la CSST	0	0
Autres	4	2
<b>Personne à aviser en pareille situation :</b>		
Aucune personne à aviser	0	0
Inspecteur de la CSST	0	0
Représentant à la prévention	0	0
Superviseur	0	0

On note au départ que la quasi-totalité des cols blancs qui se sont exprimés reconnaît qu'aucune situation dangereuse ou potentiellement dangereuse ne s'est présentée, soit 16 contre 7 chez les cols bleus. En revanche, chez les cols bleus, si la majorité ne s'est pas prévalu du droit de refus face à une situation qu'elle estimait dangereuse, c'est pour l'une ou l'autre des deux raisons suivantes : soit par méconnaissance de ce droit (6), soit par crainte de perdre leur emploi (13). Un certain nombre d'autres ont effectué le travail quand même pour diverses raisons, notamment parce qu'ils croyaient être capables de faire le travail quand même, ce qui permet de soulever la question de savoir s'ils avaient été « informés adéquatement sur les risques reliés à leur travail »<sup>400</sup>.

Dans les cas où le salarié a refusé d'effectuer le travail, la suite de l'évènement s'est déroulée de l'une ou l'autre des façons suivantes : il y a eu discussion avec le superviseur (6 cas), le salarié a été renvoyé de l'entreprise cliente (4 cas), le salarié a été remplacé par un autre salarié de l'agence (1 cas), le salarié a quitté sans rien dire (1 cas). En aucun cas, il n'y a eu discussion avec le conseiller en SST dans l'entreprise cliente et jamais il n'y eut intervention d'un inspecteur de la CSST.

Enfin, aucun des répondants ne savait qui, parmi les personnes suivantes, il devait aviser en pareille situation, soit n'aviser personne ou aviser son superviseur immédiat ou le représentant à la prévention ou l'inspecteur de la CSST, comme en témoignent les extraits d'entrevue ci-dessous :

Un Canadien en manutention pour plusieurs agences (21M) :

400. RLRQ, c. S-2.1, art. 51, par. 9.

« Pour une “job” où je ne croyais pas à la sécurité. Puis ça est juste tombé dans la même semaine, il y a une personne qui s’est blessée. Puis je les avais avertis. C’était quoi? C’était un quai d’embarquement. Puis [...] le quai était mal “botté” sur le mur. Puis quand tu embarquais dedans, il avançait un peu. Alors, c’est dangereux. Tu tombes en bas de ça, c’est fini, là. Tu vas te faire mal, puis il faut que tu tiennes le « buggy ». Mais la personne a sauté, elle a reçu tout le “buggy” sur le dos. Alors, il s’est ramassé, il a été chanceux. Il aurait pu se faire vraiment plus mal, là. Mais déjà, c’était déjà beaucoup. Moi, je sais bien qu’aujourd’hui, je ne fais plus des choses [...] pour faire plaisir à quelqu’un, dangereusement, là. Non. Ce n’est pas une “job”. Il va la donner à quelqu’un d’autre. Vas-y, trouve quelqu’un d’autre, je vais partir. C’est un peu ça. Je sais que je suis capable de trouver quelque chose. Ouais, c’est ça.

Alors, j’ai même été voir les “boss”. C’est là qu’ils ont fait une réparation, ils ont arrêté tout de suite. Si un inspecteur qui était venu sur les lieux? Non. Ils n’auraient pas aimé ça, c’est pour ça qu’ils ont fait la réparation. [...] Dans le fond, ils ont fait la réparation avant que les inspecteurs viennent voir ce qui était arrivé, tu comprends? Ça a comme caché un peu. Sauf que l’autre personne, elle s’est vraiment fait mal, là. »

### 3. LES MESURES DE RÉPARATION

Deux dimensions de la réparation en cas de lésion professionnelle ont été abordées dans les entrevues, soit l’indemnisation pour le salaire perdu et la réintégration du salarié en emploi. À cet égard, la LATMP prévoit que le salarié victime d’une lésion professionnelle a droit à une indemnité de remplacement du revenu s’il est incapable d’exercer son emploi; il a également droit à la réadaptation et à la réintégration dans son emploi ou un emploi équivalent.

#### 3.1 L’indemnisation pour le salaire perdu

En effet, s’agissant de l’indemnisation, « le travailleur victime d’une lésion professionnelle a droit à une indemnité de remplacement du revenu s’il devient incapable d’exercer son emploi en raison de cette lésion<sup>401</sup>. » Mais encore faut-il, pour y avoir accès, que l’accident ou la maladie professionnelle soit déclaré à la CSST, l’organisme responsable de l’administration de cette loi et de la gestion de ce système d’indemnisation sans égard à la faute. De plus, « l’employeur au service duquel se trouve le travailleur lorsqu’il est victime d’une lésion professionnelle lui verse son salaire net pour la partie de la journée de travail au cours de laquelle ce travailleur devient incapable d’exercer son emploi en raison de sa lésion, lorsque celui-ci aurait normalement travaillé pendant cette partie de journée, n’eût été son incapacité<sup>402</sup>. » L’employeur doit également verser au salarié victime « 90 % de son salaire net pour chaque jour ou partie de jour où ce travailleur aurait normalement travaillé, n’eût été son incapacité, pendant les 14 jours complets suivant le début de cette incapacité<sup>403</sup>. »

Dès lors, dans le cadre d’une relation triangulaire, se pose la question de savoir qui, de l’agence ou de l’entreprise cliente, doit être considérée comme l’employeur à cette fin<sup>404</sup>.

---

401. RLRQ, c A-3.001, art. 44 s.

402. *Idem*, art. 59.

403. *Idem*, art. 60.

404. Voir : K. Lippel et A.-M. Laflamme, *op. cit.*

Selon les réponses obtenues, peu de nos répondants ont été victimes ou témoins d'accidents du travail. Toutefois, le nombre d'incidents non déclarés est plus du double de ceux qui ont fait l'objet d'une déclaration (Tableau 29). De plus, lorsqu'il y a des déclarations, celles-ci sont plus fréquentes lorsqu'il s'agit de salariés nés au Canada que chez les immigrants (Tableau 30).

**TABLEAU 29 : Les victimes d'accidents ou de maladies professionnelles en fonction du type d'emploi**

	<b>Cols bleus</b>	<b>Cols blancs</b>	<b>Total</b>
Non	19	9	28
Déclarés à la CSST	8	1	9
Non déclarés à la CSST	11	8	19
Autres	5	4	9

**TABLEAU 30 : Les victimes d'accidents ou de maladies professionnelles en fonction du statut**

	<b>Immigrants</b>	<b>Natifs</b>	<b>Total</b>
Non	16	1	17
Déclarés à la CSST	1	8	9
Non déclarés à la CSST	8	8	16
Autres	3	6	9

Un de nos répondants (Camerounais au Canada depuis 2011) avec expérience pour une agence en expédition de colis (29M) a été témoin d'un accident du travail, mais ne sait pas ce qui est advenu par la suite :

« J'ai juste vu, et puis je ne sais pas comment ça s'est géré, ça doit être le transpalette qui aurait frappé quelqu'un au niveau de la cheville. Et puis, je ne sais pas comment, je l'avais trouvé juste assis au niveau de la chaise qui mène vers la direction, l'administration de la boîte. Par la suite, je n'ai pas cherché à demander ce qu'il en était, comment ils ont géré ça. J'ai juste vu. »

Deux autres répondants témoignent d'accidents déclarés à la CSST :

Un témoin Canadien déjà cité (1Q)

« J'ai été témoin d'un accident de travail. C'était quelqu'un qui déchargeait un camion et le travailleur d'agence a reçu la "plate" sur son pied.

Après, le superviseur est venu et il a appelé l'agence pour signaler l'accident. Et l'agence l'a rapporté à la CSST.

Il a été absent environ 2-3 mois.

Je sais que ça lui a pris du temps à être payé. Avec la CSST, c'est long avant d'être payé et en plus il me disait que vu qu'il était travailleur d'agence, c'était beaucoup plus long pour se faire payer, car il y avait un intermédiaire de plus. »

Une victime, Canadien en manutention déjà cité (21M) :

« Mais, je me suis quand même brûlé. J'ai été une semaine en accident de travail. Et ils m'ont payé. J'ai reçu un morceau de plastique sur moi. Ça a fondu mon pantalon. J'ai réussi à l'enlever, mais avec mes mains. Puis je me suis brûlé trois doigts. Ça a été déclaré à la CSST. Puis, ils ont changé le processus. Parce que [...] c'est sur caméra là-bas, à la compagnie. Il y a une caméra. Ils ont vu l'accident un peu, ce qui s'est produit. [...] J'ai été payé à 90 % ou 80 %, je ne suis pas sûr. Mais je sais que c'est proche de ça. Je sais que ce n'est pas 100 % en tout cas. Par l'agence ou par l'entreprise cliente? L'entreprise. Une partie l'entreprise, puis une autre partie, je pense que c'est la CSST. [...] Quand je suis revenu au travail, je suis retourné à mon poste. Parce qu'ils ont vu comment c'était arrivé. C'est vraiment [...] un accident banal. Ça aurait pu être plus grave que ça. J'ai comme été chanceux dans ma malchance. C'est une machine qui a éclaboussé ("splashé") du plastique. Ça a jailli ("splashé") de même, comme je passais. Je l'ai reçu sur moi et sur la machinerie. Puis là, ça colle. Ça même fait un trou. J'ai eu le temps de l'enlever, parce que je ne voulais pas... Sauf que je n'ai comme pas pensé aussi non plus à la main, là. Ça n'a même pas pris 10 secondes et j'avais des "cloches" d'eau, là, sur les doigts. J'ai été obligé d'aller à l'hôpital pour avoir la CSST. »

### 3.2 La réintégration en emploi

En vertu de la LATMP, « le travailleur victime d'une lésion professionnelle qui redevient capable d'exercer son emploi a droit de réintégrer prioritairement son emploi dans l'établissement où il travaillait lorsque s'est manifestée sa lésion ou de réintégrer un emploi équivalent dans cet établissement ou dans un autre établissement de son employeur<sup>405</sup>. » De plus, « [l]e travailleur qui, à la date où il est victime d'une lésion professionnelle, est lié par un contrat de travail à durée déterminée et qui redevient capable d'exercer son emploi avant la date d'expiration de son contrat a droit de réintégrer son emploi et de l'occuper jusqu'à cette date<sup>406</sup>. »

Le libellé même de ces deux articles laisse déjà entrevoir les difficultés d'application dans les cas de relations tripartites comme celles qui naissent de la location de personnel et où il n'est pas toujours évident d'identifier qui, de l'agence ou de l'entreprise cliente, doit être considérée comme le véritable employeur.

Comme la question de la réintégration du salarié dont la lésion est consolidée se pose quelque temps après l'incident, il est normal que les salariés d'agence, qui sont souvent très mobiles, ne sachent pas ce qu'il est advenu de leur camarade, d'où le petit nombre de réponses obtenues à cette question. Selon les répondants qui disposaient d'une information à ce sujet, il appert, dans les rares cas connus, soit que le salarié s'est vu proposer un autre emploi par l'agence (4 cas), soit qu'il a été réintégré dans le même emploi (3 cas) (Tableau 31).

**Tableau 31: La réintégration en emploi**

	<b>Cols bleus</b>	<b>Cols blancs</b>
Agence propose autre emploi	0	0
Agence propose aucun emploi	0	4
Réintégré dans le même emploi	2	1
Autres	1	0

405. RLRQ, c. A-3.001, art. 236.

406. *Idem*, art. 237.

Un salarié canadien qui affirme avoir travaillé en entreposage durant environ trois cents heures pour la même agence et qui s'est vu refuser la réintégration à son retour à l'agence s'explique dans les termes suivants (3Q) :

« La fameuse histoire des papiers que j'ai refusé de signer. Parce que, quand je suis revenu à la fin de l'arrêt de travail, je suis revenu à l'agence, justement pour régulariser la situation. Puis là, elle avait six feuilles à me faire signer dans lesquelles je demandais que mon dossier soit détruit. Évidemment, je n'ai jamais demandé ça moi ! "Ouais, mais là, parce que si tu ne le signes pas, on va avoir la CSST à nos trousses, puis ils vont essayer de te nuire, puis de nous empêcher de te placer ailleurs." C'est comme ça qu'elle présente la situation. "Si tu ne signes pas ce papier-là, bien moi, je ne peux pas payer ton ambulance." Alors là, toi, tu n'as pas l'intention d'être pris pour payer l'ambulance, alors tu le signes le papier. Voilà. Ils se dégagent de ça comme ça. Puis non seulement ils se dégagent, mais ils détruisent ton dossier de façon à ce que si toi tu te revires puis que tu décides d'aller aux normes du travail après : "On n'a jamais vu ça. On n'a jamais eu cette personne-là dans nos dossiers. Fouillez si vous voulez." Puis ils disent la même chose à la CSST : "Cette personne-là n'a jamais travaillé pour nous. On ne l'a jamais eu dans nos dossiers". »

#### 4. CONCLUSION

Quelques constats se dégagent de l'analyse des propos tenus par les personnes interrogées. D'abord, ces dernières font état du fait qu'elles sont affectées à des tâches qu'elles considèrent dangereuses, et ce davantage chez les cols bleus que chez les cols blancs, davantage également chez les immigrants que chez les natifs. Selon eux, cette dangerosité résulte surtout du fait qu'on ne leur fournit pas les équipements de protection individuels ou que ceux dont elles disposent ne sont pas adaptés en fonction des risques auxquels elles sont exposées. Vient en second lieu, le fait qu'elles ont à déplacer de lourdes charges dans des conditions qui ne sont pas toujours sécuritaires. Chez les cols bleus, les risques sont plutôt d'ordre physique et ergonomique alors que chez les cols blancs, ils sont plutôt d'ordre psychosocial lorsqu'ils existent.

En regard de ces risques, les salariés rencontrés bénéficient de peu de moyens de prévention adéquats. Mis à part quelques cas d'exception, la formation qu'ils reçoivent en matière de santé et sécurité du travail est soit inexistante, soit minimale. Dans les rares cas où l'agence elle-même intervient en ce domaine, les répondants considèrent qu'il s'agit bien davantage d'informations que de formation. La plupart du temps, lorsque des consignes sont données en santé et sécurité, il s'agit d'une initiative des entreprises clientes où la durée et la qualité de la formation varient beaucoup de l'une à l'autre, allant du néant jusqu'à des formations complètes, en particulier lorsqu'il s'agit de manipulation de produits chimiques, en passant par des consignes minimales dans le secteur de la manutention.

De plus, certains équipements individuels de protection dits de base, tel que des chaussures et les gants ou certains vêtements spécialisés, pour intervenir dans des congélateurs à titre d'exemple, ne sont fournis sauf rares exceptions, ni par l'agence, ni par l'entreprise cliente. Il arrive également qu'ils ne soient même pas exigés. Il appartient donc au salarié de se procurer et de fournir son propre équipement individuel de sécurité, ce qui est, dans certains cas, une condition d'obtention de l'emploi.

Quant à la troisième mesure de prévention examinée, à savoir le droit de refuser d'exécuter un travail susceptible de mettre en danger sa sécurité ou celle d'autrui, c'est un droit, protégé par la loi, qui, à toutes fins utiles, n'est pas exercé par les salariés d'agence pour l'une ou l'autre des trois principales raisons suivantes. Selon les répondants exposés à un travail dangereux, le droit de refus n'est pas exercé soit par méconnaissance de ce droit, soit par crainte de perdre leur emploi ou de ne pas être rappelé par l'agence, soit parce qu'ils croyaient être capables de faire le travail quand même. Et lorsqu'il est arrivé qu'un salarié fasse part du danger à son supérieur immédiat, jamais la CSST n'a été appelée à intervenir.

Enfin, lorsque des accidents surviennent, ceux-ci, le plus souvent, ne font pas l'objet de déclaration à la CSST, une situation qui est encore plus fréquente lorsqu'il s'agit d'immigrants. Quant à la suite des choses, s'agissant de salariés mobiles et dont les emplois sont instables, ils ne disposent que rarement d'information sur la question de savoir si les victimes d'accidents dont ils ont été témoins ont bénéficié d'une réintégration en emploi. Néanmoins, un des témoignages met en lumière comment il est possible pour une agence de tenter de faire disparaître toute trace d'un salarié qui prétendrait à une réintégration lors de son retour au travail.

Ces observations mettent en lumière une fois de plus l'impérieuse nécessité d'adapter par voie législative les politiques publiques en matière de santé et sécurité du travail dans les relations triangulaires qui naissent de la location de personnel. Il y a lieu de se demander comment il demeure encore socialement acceptable de faire exécuter par des salariés d'agence des travaux particulièrement dangereux, et qui plus est, sans s'assurer qu'ils ont une formation adéquate, sans leur fournir des équipements de protection individuels adéquats, sans qu'ils soient bien et complètement informés de leurs droits.

L'absence de règles claires en matière de partage des responsabilités entre l'agence et l'entreprise cliente en ces domaines conduit inévitablement à des situations de laisser-faire comme l'illustrent de nombreux témoignages recueillis au cours de cette recherche.



## Conclusion

Les agences de travail temporaire sont devenues au Québec un acteur important du monde contemporain du travail. Cette importance est liée à la croissance phénoménale de ce secteur qui s'est métamorphosé en une véritable industrie. Elle tient également au fait que cette industrie propose un lien d'emploi « triangulaire », différent de la relation d'emploi fordiste, soit l'emploi à temps plein et à durée indéterminée de même qu'au profil des travailleurs visés qui, dans des proportions élevées, se situent à la marge du marché du travail. Le mode de fonctionnement des agences et la situation des travailleurs qui font appel à leurs services sont cependant peu connus, notamment au Québec, où le travail intérimaire connaît un développement quantitatif continu dans un contexte d'absence d'une réglementation appropriée.

Dans ce cadre, le discours des agences et de leurs associations professionnelles, diffusé auprès de grand public et des divers utilisateurs du travail intérimaire (gouvernement et entreprises clientes, notamment) s'articule autour d'un ensemble de thèmes qui visent à mettre en évidence les avantages du travail intérimaire et son utilité dans le contexte économique actuel. Les agences apparaissent comme un outil essentiel de flexibilité à l'usage des entreprises qui leur permet de réduire le coût du travail et d'être plus compétitives. Auprès des travailleurs, elles se présentent comme un vecteur facilitant l'accès à l'emploi et aux différentes phases de transitions professionnelles. Elles se donnent également un rôle de « recruteurs » auprès des entreprises ayant la fonction de gérer l'offre et la demande de personnel, à la fois utile à l'entreprise et aux chercheurs d'emploi. Cependant, du point de vue des travailleurs, les résultats de notre recherche, indiquent que si les agences ont des fonctions multiples et parfois utiles sur le plan des motifs de recours et du recrutement, leurs pratiques et leur inscription dans la législation québécoise actuelle posent plusieurs problèmes qui ont été soulevés dans les chapitres de ce rapport. Nos résultats constituent, sur ce plan, une contribution importante à la connaissance empirique du « monde des agences ».

Dans cette conclusion, nous exposons, de manière synthétique, quelques éléments significatifs qui offrent une « polygraphie » des travailleurs québécois d'agences de travail temporaire, à partir de notre matériau empirique. Ces éléments conclusifs se déclinent sur les cinq plans structurés par les analyses effectuées : la condition sociale des travailleurs, leurs logiques de recours aux agences et les pratiques de recrutement mises en œuvre par ces dernières, les conditions de travail, l'accès aux régimes des rapports collectifs et la santé et la sécurité du travail.

Sur le plan de la condition sociale des salariés d'agence, les résultats de notre recherche indiquent que si leurs caractéristiques personnelles jouent un rôle dans la détermination de leurs conditions de travail, leur statut d'emploi en tant que salarié d'agence en joue un tout aussi, sinon plus important. L'analyse des caractéristiques des travailleurs qui ont fait l'objet de nos analyses a révélé qu'ils se démarquent de ceux de la population active en général. Ainsi, alors que les travailleurs d'agence de notre échantillon ont un niveau d'éducation plus élevé que la moyenne québécoise, ils reçoivent une relativement faible rémunération et sont concentrés en bonne partie dans des emplois requérant peu de compétences. Au-delà du désavantage dû à certains facteurs socio-démographiques, les travailleurs d'agence semblent être traités différemment en raison de leur statut d'emploi, c'est-à-dire du fait même d'être un travailleur intérimaire. Notre recherche révèle que la nature même de l'industrie de la location de main-d'œuvre d'une entreprise à une autre dans le but d'en tirer un profit, contribue à faire sentir aux salariés d'agence que leur force de travail n'est pas une ressource précieuse, avec une valeur

intrinsèque, mais plutôt une « matière première » ou une « marchandise », impersonnelle, interchangeable et indifférenciée, transigée d'une main à l'autre au gré des besoins des entreprises. Se justifiant par la probable et relativement courte durée de leurs mandats, on leur réserve les emplois non qualifiants et les tâches les moins désirables. On se garde également d'investir temps et ressources dans leur intégration, leur formation ou leur protection physique (équipement ou formation en matière de santé et sécurité du travail) ou sociale (amélioration de leur qualité d'emploi et de vie par de meilleurs salaires et la fourniture d'avantages sociaux) puisqu'on les juge remplaçables. On exige des intérimaires une grande disponibilité alors qu'on ne leur offre aucune garantie de pouvoir cumuler suffisamment d'heures de travail pour gagner leur vie de manière satisfaisante. Dans ces conditions d'incertitude financière et professionnelle, il leur est difficile de se projeter dans le futur et de faire des plans d'avenir. La conciliation de leur travail avec leur vie personnelle s'en trouve aussi complexifiée. L'instabilité de leurs conditions de travail rend également difficile leur mobilité professionnelle et certains travailleurs deviennent alors « captifs » de l'industrie du placement.

En dépit de ce traitement différencié dû à leur condition sociale et à leur statut de travailleur d'agence, les individus ont tout de même recours à ce type d'emploi. Sur ce plan, les résultats de nos recherches indiquent que les motifs de recours aux agences et les pratiques de recrutement mises en œuvre par celles-ci se déclinent sous plusieurs registres. Nous avons ainsi identifié deux logiques principales de recours au travail d'agence (le recours délibéré et le recours fortuit), qui prennent plusieurs formes : un outil pouvant servir à amorcer et consolider la trajectoire professionnelle d'un individu, la modalité la plus efficace pour combler les besoins en matière de revenu d'appoint, le seul moyen pour accéder au marché du travail ou à un emploi convoité, l'occasion pour prospecter le marché du travail en vue de trouver un emploi qui correspond aux qualifications, une stratégie « régulière » de recherche de travail conduisant à un emploi qui relève d'une agence mais sans que le chercheur d'emploi n'en soit au courant. De même, les modalités pour s'inscrire dans une agence sont diverses : les sites Internet (Kijiji, Joboom, Emploi-Québec, etc.), les démarches directes, le « bouche-à-oreille » et les réseaux de connaissances, la cooptation par les amis et les membres de la famille qui travaillent déjà pour une agence. Conséquemment, l'agence est porteuse de significations différentes en fonction de l'usage que les salariés en font. Elle est perçue comme un site de recherche d'emploi, comme un super-employeur ou comme un courtier au service de l'amélioration de la situation du travailleur au regard de l'emploi. Ces situations sont le reflet de l'hétérogénéité forte de la main-d'œuvre qui fait appel aux agences et de ses attentes à l'égard d'un emploi obtenu par leur intermédiation. Le recrutement dans les agences est également dominé par deux types de pratiques : l'attraction de la main-d'œuvre et sa captation. L'exploration du « marché interne » des agences est une pratique courante qui contribue au développement de ces intermédiaires du marché du travail. Quant aux techniques d'évaluation des candidats (analyse de CV, entrevue, tests), elles sont soumises aux exigences des postes offerts par les entreprises clientes et varient selon le profil du candidat et des caractéristiques des postes offerts. Sur le plan des critères de sélection, on observe le rôle primordial de l'expérience. Le poids du diplôme est minimal et, dans plusieurs cas, inexistant. L'importance accordée aux qualités individuelles est forte et notamment aux qualités physiques de même qu'à la fiabilité des candidats. Les agences concentrent leur investigation sur l'expérience et la personnalité du candidat dans un souci d'ajustement à l'entreprise cliente dont les besoins sont fortement liés à la flexibilité et à l'opérationnalité immédiate de la main-d'œuvre. On retrouve également une vision relativiste de la compétence qui varie cependant selon les types d'emplois et les niveaux de qualification recherchés. De ce point de vue, en valorisant certains types de compétences et en dévalorisant d'autres, les agences participent à la mise en place de « dispositifs de qualifications » qui se diffusent dans l'ensemble du marché du travail.

Sur le plan des conditions de travail, notre recherche montre le manque chronique de connaissances chez les salariés d'agence de leurs droits et de leurs conditions de travail. Nous avons constaté la pauvreté de l'information fournie par certaines agences dans un contexte où aucune disposition législative ou règlementaire ne leur fait d'obligation de conclure avec eux un contrat écrit ni de leur fournir quelque information que ce soit. La facilité avec laquelle il est possible de contourner certaines dispositions de la loi au détriment du salarié, notamment en matière de rémunération, d'heures supplémentaires ou du versement des indemnités de congé annuel, en ressort également. Dans ce contexte, il n'est pas étonnant que certaines agences dites « clandestines » semblent bien fonctionner au grand jour, dans certains secteurs d'activités en particulier, en recrutant notamment des salariés d'origine étrangère et nouvellement arrivés au pays, mais aussi des salariés nés au Canada. Même dans les cas où il s'agit d'agences soucieuses de respecter la loi, les témoignages recueillis dans le cadre de la recherche viennent confirmer ce que d'autres études avaient démontré, c'est-à-dire l'incapacité de la Loi sur les normes du travail de prendre en compte adéquatement la situation des travailleurs embauchés dans le cadre d'une relation triangulaire. Il suffit de constater les difficultés, voire l'impossibilité, d'exercer les nombreux droits reliés au service continu. À cela vient s'ajouter la confusion quant aux conditions dans lesquelles un salarié d'agence peut avoir accès à un emploi permanent dans une entreprise cliente de même que l'imprécision quant à la responsabilité respective de l'agence et du client en matière de formation.

Ces situations découlent, en partie, des difficultés importantes sur le plan de l'identification du véritable employeur qui apparaît comme une question de premier ordre dans l'analyse de la situation des travailleurs d'agence. Cette question se trouve en lien non seulement avec l'applicabilité des lois du travail, mais également avec l'accès des travailleurs aux régimes de rapports collectifs et à leur identification professionnelle. Sur ce plan, par l'étude de la jurisprudence postérieure à la décision Ville de Pointe-Claire notre recherche a permis de dresser le portrait des critères de reconnaissance du véritable employeur et de constater que ceux-ci sont repris en partie par les instances judiciaires, dans des proportions qui apparaissent différentes, voire côtoient d'autres critères ou encore disparaissent. Par ailleurs, l'analyse de notre matériel empirique a montré que l'accès aux régimes des rapports collectifs des travailleurs d'agence est très difficile et, en pratique, difficile à opérationnaliser, que le sentiment d'appartenance et l'intégration dans l'entreprise cliente sont rarement évoqués par les travailleurs et impossible à développer en raison de la courte durée des missions, que les contacts syndicaux sont exceptionnels et la présence syndicale mal connue.

Sur le plan de la santé et de la sécurité du travail une série de constats significatifs ressort de notre recherche. D'abord, les salariés d'agence sont affectées à des tâches qu'ils considèrent dangereuses, situation qui concerne davantage les cols bleus que les cols blancs et les immigrants plus que les natifs. Cette dangerosité résulte surtout du fait qu'on ne leur fournit pas les équipements de protection individuels ou que les équipements dont les salariés disposent ne sont pas adaptés en fonction des risques auxquels ils sont exposés. La dangerosité résulte, en second lieu, du fait que ces salariés ont à déplacer de lourdes charges dans des conditions qui ne sont pas toujours sécuritaires. Chez les cols bleus, les risques sont plutôt d'ordre physique et ergonomique alors que chez les cols blancs, ils sont plutôt d'ordre psychosocial. En regard de ces risques, les salariés rencontrés bénéficient de peu de moyens de prévention adéquats. Mis à part quelques cas d'exception, la formation qu'ils reçoivent en matière de santé et sécurité du travail est soit inexistante, soit minimale. Dans les rares cas où l'agence elle-même intervient en ce domaine, les données de notre recherche montrent qu'il s'agit bien davantage d'informations que de formation. Lorsque des consignes sont données en santé et sécurité, il s'agit d'une initiative des entreprises clientes; sur ce plan, la durée et la qualité de la formation varient beaucoup d'une

entreprise à l'autre. De plus, certains équipements individuels de protection de base ne sont fournis sauf rares exceptions, ni par l'agence, ni par l'entreprise cliente. Il arrive également qu'ils ne soient même pas exigés. Il appartient donc au salarié de se procurer et de fournir son propre équipement individuel de sécurité, ce qui est, dans certains cas, une condition d'obtention de l'emploi. Quant au droit de refuser d'exécuter un travail susceptible de mettre en danger sa sécurité ou celle d'autrui, c'est un droit, protégé par la loi, qui, à toutes fins utiles, n'est pas exercé par les salariés d'agence. Enfin, lorsque des accidents surviennent, ceux-ci, le plus souvent, ne font pas l'objet de déclaration à la Commission de la santé et de la sécurité du travail (CSST), une situation qui est encore plus fréquente lorsqu'il s'agit d'immigrants.

En somme, le fonctionnement des agences de travail temporaire et la réalité vécue des salariés d'agence constituent un puissant révélateur autant des nouvelles formes de précarité professionnelle que des limites du système des lois du travail actuellement en vigueur au Québec. Les résultats de notre recherche mettent en lumière une fois de plus la nécessité de modifier l'ensemble des lois du travail afin de mieux encadrer les relations triangulaires qui naissent du travail impliquant des agences. À cet égard, le Québec aurait un avantage certain à s'inspirer des enseignements du droit international en la matière, de celui de certains pays étrangers et de certaines provinces du Canada, en particulier celle de l'Ontario, qui l'ont tous précédé dans cette voie de la modernisation du droit du travail. Il ressort également des résultats de notre recherche, l'impérieuse nécessité d'adapter par voie législative les politiques publiques en matière de santé et sécurité du travail aux relations triangulaires issues de la location de personnel. L'absence de règles claires en matière de partage des responsabilités entre l'agence et l'entreprise cliente en ces domaines conduit inévitablement à des situations de laisser-faire comme l'illustrent de nombreux témoignages recueillis au cours de cette recherche. Considérant l'importance grandissante de l'industrie du placement temporaire, en tant que société, nous devons nous préoccuper de protéger les droits et les intérêts des travailleurs d'agence en cherchant, par voie législative, à éliminer les abus dont ils sont souvent l'objet. Ce constat s'inscrit dans l'esprit de l'ensemble de ce rapport et constitue, pour les acteurs économiques et sociaux du Québec, matière à réflexion.

## Bibliographie

- Alvavo P. Pires, « Échantillonnage et recherche qualitative : essai théorique et méthodologique », dans Jean Poupart, Lionel-Henri Groulx, Jean-Pierre Deslauriers, Anne Laperrière, Robert Mayer et Alvero P. Pires, *La recherche qualitative - Enjeux épistémologiques et méthodologiques*, Montréal, Gaëtan Morin Éditeur, 1997, 405 pages.
- Amuedo-Dorantes, Catalina, Miguel A. Malo et Fernando Muñoz-Bullón, « The Role of Temporary Help Agency Employment on Temp-to-Perm Transitions », *Journal of Labor Research*, vol. 29, n° 2, 2007, p.138–161.
- Arrowsmith, James, « Temporary Agency Work in an Enlarged European Union », *European Foundation for the Improvement of Living and Working Conditions*, 2006, 46 pages.
- Arthurs, Harry W., *Équité au travail: Des normes du travail fédérales pour le XXI<sup>e</sup> siècle*, Ressources humaines et Développement des compétences Canada, 2006, 320 pages.
- Au bas de l'échelle, *Encadrer les pratiques des agences de location de main-d'œuvre afin d'améliorer les conditions de travail et protéger les droits des travailleuses et travailleurs temporaires*, 2013, 29 pages.
- Au bas de l'échelle, *Présentation au comité de travail du CCTM sur la question des agences de placement*, 2011, 11 pages.
- Au bas de l'échelle, Conseil d'intervention pour l'accès des femmes au travail et Fédération des femmes du Québec, *Rapport sur les pratiques contactuelles de l'industrie du placement temporaire*, Remis à Monsieur David Whissell, Ministre du Travail, 2007, 21 pages.
- Autor, David H. et Susan N. Houseman, « The Role of Temporary Employment Agencies in Welfare to Work: Part of the Problem or Part of the Solution? », *Focus*, vol. 22, n° 1, 2002, p.63-70.
- Bartkiw, Timothy J., « Unions and Temporary Help Agency Employment », *Relations industrielles / Industrial relations*, vol. 67, n° 3, 2012, p.453-476.
- Barrette, Jacques, Jules Carrière, Olivier Fankhauser et Sonia Barrette, « Les entreprises de haute technologie et leurs pratiques de recrutement, de sélection, d'évaluation du rendement et de rémunération », *Gestion*, vol. 27, n° 2, 2002, p.54-66.
- Beaud, Jean-Pierre, « L'échantillonnage », dans Benoît Gauthier (dir.) *Recherche sociale – De la problématique à la collecte des données*, Presses de l'Université du Québec, 1997, 529 pages.
- Belzile, Cathy, « Le travail intérimaire en agences de location de personnel : lorsque le respect des normes minimales de travail rime avec défi », dans Mircea Vultur et Jean Bernier, *Les agences de travail temporaire : leur rôle et leur fonctionnement comme intermédiaires du marché du travail*, PUL, 2014 (sous presse).
- Belzile, Cathy, « La situation des salariés d'agences immigrants » dans Commission des normes du travail, *Agences de placement de personnel : profil de leurs salariés les plus à risque d'infractions aux normes du travail*, Gouvernement du Québec, 12 octobre 2013, 49 pages.
- Bernier, Jean, « L'industrie de location du personnel : un univers particulier, non réglementé et peu connu scientifique », dans Mircea Vultur et Jean Bernier, *Les agences de travail temporaire : leur rôle et leur fonctionnement comme intermédiaires du marché du travail*, PUL, 2014 (sous presse).

- Bernier, Jean, « Salarié d'agence de location de personnel : gage d'un emploi de qualité? Essai de caractérisation d'un type d'emploi », dans Paul-André Lapointe (dir.), *La qualité du travail et de l'emploi au Québec*, Les Presses de l'Université Laval, 2013, p. 191-212.
- Bernier, Jean et Anne-Marie Laflamme, « Les mutations dans les formes d'emploi et la protection des travailleurs », dans S. Montreuil, P.-S. Fournier et G. Baril-Gingras, *L'intervention en santé et sécurité du travail – Pour agir en prévention dans les milieux de travail*, Collection santé et sécurité du travail, PUL, 2013, 495 pages.
- Bernier, Jean, « La location de personnel au Québec: un état de situation », *Relations Industrielles / Industrial Relations*, vol. 67, n° 2, 2012, p. 283-303.
- Bernier, Jean et Laurence Léa Fontaine, « L'extension juridique des conventions collectives au Québec : bilan et conditions d'une relance », *Cahiers de l'Alliance de recherche universités-communautés Innovations, emploi et travail*, Collection Cahiers de transfert - CT-2012-001, 35 pages.
- Bernier, Jean, « L'industrie des agences de travail temporaire : Avis sur une proposition d'encadrement », *Cahiers de l'Alliance de recherche universités-communautés Innovations, emploi et travail*, Cahier de transfert CT-2011-001, 2011, 62 pages.
- Bernier, Jean, Carol Jobin et Guylaine Vallée, *Les besoins de protection sociale des personnes en situation de travail non traditionnelles*, Gouvernement du Québec, 2003, 807 pages (568 pages + annexes).
- Bernstein, Stéphanie, Urwana Coiquaud, Marie-Josée Dupuis, Léa-Laurence Fontaine, Lucie Morissette, Esther Paquet et Guylaine Vallée, « Les transformations des relations d'emploi : une sécurité compromise? » *Regards sur le travail*, vol. 6, n° 1, 2009, p. 19-29.
- Bessy, Christian et François Eymard-Duvernay, *Les intermédiaires du marché du travail*, PUF, Paris, 1997, 386 pages.
- Bourguignon, Émilie, « Le travail temporaire en agence, une forme particulière d'emploi », sous la direction de Jean Bernier, Ysabel Provencher et François Vincent, *Cahiers de l'Alliance de recherche universités-communautés Innovations, emploi et travail*, Cahier de transfert CT-2009-006, 2010, 40 pages.
- Burgess, John, Julia Connell et Erling Rasmussen, « Temporary Agency Work and Precarious Employment: A Review of the Current Situation in Australia and New Zealand », *Management Revue*, vol. 16, n° 3, 2005, p.351–369.
- Cloutier, Esther, Madeleine Bourdouxhe, Elise Ledoux, Hélène David, Isabelle Gagnon et François Ouellet, Étude descriptive des conditions d'emploi, de travail et de santé et de sécurité du travail des infirmières d'agence privée dans un contexte de pénurie de main-d'œuvre, Études et recherches / Rapport R-475, Institut de recherche Robert-Sauvé en santé et en sécurité du travail (IRSST), 2006, 41 pages.
- Collins, Hugh « Ascription of Legal Responsibility to Groups in Complex Patterns of Economic Integration », *Modern Law Review*, 1990, vol. 53, no 6, p.731-744.
- Commission des normes du travail, *Agences de placement de personnel : profil de leurs salariés les plus à risque d'infractions aux normes du travail – Rapport complémentaire*, Gouvernement du Québec, 12 octobre 2013, 49 pages.
- Commission des normes du travail, *Sondage visant à évaluer les conditions de travail des salariés temporaires d'agences de placement de personnel et les pratiques de celles-ci*, Gouvernement du Québec, 2 novembre 2012, 105 pages.

- Commission des normes du travail, *Profil des salariés non syndiqués et assujettis à la Loi sur les normes du travail et application de certaines dispositions de la loi, Édition 2010*, Gouvernement du Québec, août 2011, 57 pages.
- Confédération internationale des agences privées de placement (CIETT), *The agency work industry around the world*, Bruxelles, 2013, 60 pages.
- Coutu, Michel, Laurence Léa Fontaine, Georges Marceau et Urwana Coiquaud, *Droit des rapports collectifs du travail au Québec*, 2ème édition, volume I *Régime général*, Cowansville, Yvon Blais, 2013, 1048 pages.
- de Tonnancour, Véronique et Guylaine Vallée, « Les relations de travail tripartites et l'application des normes minimales du travail au Québec », *Relations industrielles / Industrial Relations*, vol. 64, n° 3, 2009, p.399-441.
- Dockès, Emmanuel, Elsa Peskine et Cyril Wolmark, *Droit du travail*, 4e éd., Collection Hypercours, Paris, Dalloz, 2009, 699 pages.
- Deslauriers, Jean-Pierre et Michèle Kérisit, « Le devis de recherche qualitative » dans Jean Poupart, Lionel-Henri Groulx, Jean-Pierre Deslauriers, Anne Laperrière, Robert Mayer et Alvero P. Pires, *La recherche qualitative, - Enjeux épistémologiques et méthodologiques*, Montréal, Gaëtan Morin Éditeur, 1997, 405 pages.
- Fang, Tony et Fiona MacPhail, « Transitions from Temporary to Permanent Work in Canada: Who Makes the Transition and Why? », *Social Indicators Research*, vol. 88, no 1, 2007, p.51-74.
- Fernandez-Mateo, Isabel et Zella King, « Anticipatory Sorting and Gender Segregation in Temporary Employment », *Management Science*, vol. 57, n° 6, 2011, p. 989-1008.
- Fuller, Sylvia et Leah F. Vosko, « Temporary Employment and Social Inequality in Canada: Exploring Intersections of Gender, Race and Immigration Status », *Social Indicators Research*, vol. 88, n° 1, p.31-50.
- Gagnon, Jean-Denis, « Employé parfois ou quelquefois. Le travail atypique ou précaire: les insuffisances du droit canadien et québécois », *Revue du Barreau*, vol. 70, 1991, p.71-90.
- Gagnon, Robert P., *Le droit du travail du Québec*, 5ème édition, Cowansville, Yvon Blais, 2003, 809 pages.
- Galarneau, Diane, « L'écart salarial entre employés temporaires et permanents », *L'emploi et le revenu en perspective*, vol. 6, n° 1, 2005, p. 5-20.
- Gossett, Loril M., « Falling between the cracks: Control and Communication Challenges of a Temporary Workforce », *Management Communication Quarterly*, vol. 19, n° 3, 2006, p.376-415.
- Gottfried, Heidi, « Mechanisms of control in the temporary help service industry », *Sociological Forum*, vol. n° 4, 1991, p. 699–713.
- Grusenmeyer, C., *Sous-traitance et accidents – exploitation de la banque de données IPECEA*, INRS, 2007, 148 pages, <http://lara.inist.fr/handle/2332/1662>.
- Hébert, François, Patrice Duguay et Paul Massicotte, « Les indicateurs de lésions indemnisées en santé et en sécurité du travail au Québec: analyse par secteur d'activité économique en 1995-1997 », *Études et recherches IRSST*, Rapport R-333, 2003, 229 pages.
- Horton Cooley, Charles, *Human Nature and the Social Order*, Chicago, University Of Chicago Press, coll. «The Heritage of Sociology », 1998 [1902 pour la 1<sup>re</sup> édition], 434 pages.

- Institut de la statistique du Québec. Taux de présence de l'emploi atypique chez les travailleurs, résultats selon diverses caractéristiques de la main-d'œuvre et de l'emploi, moyennes annuelles, Québec, 2008-2011. 2012, [http://www.stat.gouv.qc.ca/donstat/societe/march\\_travl\\_remnr/remnr\\_condt\\_travl/h003\\_taux\\_emploi\\_atypique\\_que\\_08-11.htm](http://www.stat.gouv.qc.ca/donstat/societe/march_travl_remnr/remnr_condt_travl/h003_taux_emploi_atypique_que_08-11.htm).
- Johnstone, Richard et Michael Quinlan, «The OHS Regulatory Challenges posed by Agency Workers : Evidence from Australia », *Employee Relations*, 2006, vol. 28, no 3, p.273-289.
- Lai, P.-C., E. Soltani et T. Baum, «Distancing flexibility in the hotel industry : the role of employment agencies as labour suppliers », *The International Journal of Human Resource Management*, vol. 19, n° 1, 2008, p.132-152.
- Labrosse, A., *La présence syndicale au Québec en 2012*, Direction de l'information sur le travail, Travail Québec, 2013.
- Ledoyen, Alberte, *Lignes directrices sur la condition sociale*, Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse, 1994, 14 pages.
- Lewchuk, Wayne, Michelynn Lafleche, Diane Dyson, Luin Goldring, Alan Meisner, Stephanie Procyk, Dan Rosen, John Shields, Peter Viducis et Sam Vrankulj, *It's more than poverty: Employment Precarity and Household Well-Being*, Poverty and Employment Precarity in Southern Ontario, 2013.
- Lippel, Katherine et Anne-Marie Laflamme, « Les droits et responsabilités des employeurs et des travailleurs dans un contexte de sous-traitance: enjeux pour la prévention, l'indemnisation et le retour au travail », dans Barreau du Québec, Service de la formation continue, *Développements récents en droit de la santé et de la sécurité du travail*, 2011, vol. 334, Cowansville, Éditions Yvon Blais Inc., 2011, p.267-360.
- Lippel, Katherine, Stéphanie Bernstein et Karen Messing, « Travail atypique : Protection légale des conditions minimales d'emploi et de la santé », *Rapport final soumis au FQRSC dans le cadre du programme d'Actions concertées Le travail atypique, la mutualisation du risque, la protection sociale et les lois du travail*, 2004, 56 pages.
- Lippel, Katherine, « La protection défailante de la santé des travailleurs autonomes et des sous-traitants en droit québécois de la santé au travail », *Santé, société, solidarité*, vol. 2, 2004, p. 101-110.
- Lippel, Katherine, « Le travail atypique et la législation en matière de santé et sécurité du travail », dans Barreau du Québec (dir.), Service de la formation continue, *Développements récents en droit de la santé et sécurité du travail*, Cowansville, Éditions Yvon Blais inc., 2004, p.307-383.
- Marsan, Jean-Sébastien, *L'emploi temporaire croît plus vite que le permanent*, site Internet Argent, consulté le 20 octobre 2013, <http://argent.canoe.ca/nouvelles/lemploi-temporaire-croit-plus-vite-que-le-permanent-7052013>.
- Méda, Dominique et Patricia Vendramin, *Réinventer le travail*, Presses Universitaires de France, Paris, 2013, 272 pages.
- Mercure, Daniel et Mircea Vultur, *La signification du travail. Nouveau modèle productif et ethos du travail au Québec*, PUL, Québec, 2010, 304 pages.
- Ministère du travail de l'Ontario, *Guide de la Loi de 2000 sur les normes d'emploi*, pages 121 et suivantes. <http://www.labour.gov.on.ca/french/es/pubs/guide/>.
- Mucchielli, Roger, *Le travail en équipe*, Éditions ESF, Issy-les-Moulineaux, 2013, 203 pages.

- Mucchielli, Roger, *La dynamique des groupes*, ESF Éditeur, Issy-les-Moulineaux, 2013, 234 pages.
- Paquet, Esther, « Le statut d'emploi : un élément constitutif de la conditions sociale ? », *Relations industrielles / Industrial Relations*, vol. 60, n° 1, 2005, p. 64-87.
- Parker, Robert E., *Flesh Peddlers and Warm Bodies: The Temporary Help Industry and Its Workers*, New Brunswick, Rutgers University Press, 1994, 188 pages.
- Peck, Jamie et Nikolas Theodore, « Temped Out? Industry Rhetoric, Labor Regulation and Economic Restructuring in the Temporary Staffing Business », *Economic and industrial democracy*, vol. 23, n° 2, p.143–175.
- Pélissier, Jean, Alain Supiot, Antoine Jeammaud, *Droit du travail*, 24e édition, Dalloz, 2008, 1516 pages.
- Pineau, Anne, « Pourquoi faut-il encadrer les agences de travail temporaire ? » dans Mircea Vultur et Jean Bernier, *Les agences de travail temporaire : leur rôle et leur fonctionnement comme intermédiaires du marché du travail*, PUL, 2014 (sous presse).
- Pineau, Anne, « Agence de personnel : que le véritable employeur se lève », *Le bulletin d'informations juridiques – CSN*, avril, 2009, p. 1-20.
- Pires, Alvavo P., « Échantillonnage et recherche qualitative : essai théorique et méthodologique », dans Jean Poupart, Lionel-Henri Groulx, Jean-Pierre Deslauriers, Anne Laperrière, Robert Mayer et Alvero P. Pires, *La recherche qualitative, - Enjeux épistémologiques et méthodologiques*, Montréal, Gaëtan Morin Éditeur, 1997, 405 pages.
- Sarrasin, Anne, *Les « faux occasionnels » de la fonction publique québécoise : un groupe victime de discrimination systémique fondée sur leur condition sociale de travailleurs précaires*, Mémoire présenté comme exigence partielle de la maîtrise en droit social et du travail, Montréal, UQÀM, 2004, 168 pages.
- Smith, Vicki et Esther B. Neuwirth, « Temporary Help Agencies and the Making of a New Employment Practice », *Management*, vol. 23, n° 1, 2008, p.56-73.
- Statistique Canada, *Bulletin de service, Services d'emploi - 2011*, produit no. 63-252-X au catalogue, mars, 2013, 8 pages, <http://www.statcan.gc.ca/pub/63-252-x/63-252-x2013001-fra.pdf>.
- Statistique Canada, Plus haut niveau de scolarité atteint pour la population âgée de 25 à 64 ans, chiffres de 2006 pour les deux sexes, pour le Canada, les provinces et les territoires, et les régions métropolitaines de recensement et les agglomérations de recensement - Données-échantillon (20 %), <http://www12.statcan.gc.ca/census-recensement/2006/dp-pd/hlt/97-560/pages/page.cfm?Lang=F&Geo=CMA&Code=24&Table=1&Data=Count&Sex=1&StartRec=1&Sort=2&Display=Page&CSDFilter=5000#Notes>.
- Tapin, Jean-Robert, *Agences de placement temporaire*, Ministère de la Main-d'œuvre, de la Sécurité du Revenu et de la Formation professionnelle, Québec, 1993, 84 pages.
- Tremblay, Michel, Denis Chênevert et Audrey Hébert, « Le rôle des conditions de travail dans la satisfaction et la loyauté des infirmières d'agence au Québec », *Relations industrielles / Industrial Relations*, vol. 67, n° 3, 2012, p. 477-504.
- Van Arsdale, David et Michael Mandarino, « The proliferation and consequences of temporary help work : a cross-border comparison », *Just Labour : A Canadian Journal of Work and Society*, vol. 14, automne, p. 1-12.

- Vallée, Guylaine, « Pour une meilleure protection des travailleurs vulnérables : des scénarios de politiques publiques », *Réseaux canadiens de recherche en politiques publiques*, Document n° 2 de la Collection sur les travailleurs vulnérables, 2005, 81 pages.
- Vosko, Leah F., *Precarious Employment : Understanding Labour Market Insecurity in Canada*, Montréal, McGill - Queen's University Press, 2006, 485 pages.
- Vultur, Mircea et Jean Bernier, « Inégalités structurelles et inégalités fractales dans le contexte postfordiste du marché du travail », *Revue Interventions économiques*, n° 47, 2013, p.1-18.
- Vultur, Mircea, « Les critères de sélection de la main-d'œuvre et le jugement sur les compétences des candidats à l'embauche au Canada : quelques éléments d'analyse », *Cahiers de recherche sur l'éducation et les savoirs*, n° 6, 2007, p. 235-254.
- Vultur, Mircea, « Les difficultés de recrutement : quelques éléments d'analyse sur la perception du phénomène par les DRH des entreprises de la région de Québec », *Revue Interventions économiques*, n° 40, 2009, p. 3-17.
- Vultur, Mircea, « Diplôme et marché du travail. La dynamique de l'éducation et le déclassement au Québec », *Recherches sociographiques*, vol. XLVII, n° 1, 2006, p.41-69.
- Welz, Christian, Le travail intérimaire et les négociations collectives dans l'UE, Résumé, 2009, 2 pages.

## **TEXTES JURIDIQUES**

### **Québec**

Charte des droits et libertés de la personne, RLRQ, c. C-12, art. 19.

Code civil du Québec, RLRQ, c. C-1991.

Décret sur l'industrie de la menuiserie métallique de la région de Montréal, D-2, R-14.

Décret sur les agents de sécurité, D-2, R-1.

Loi concernant les unités de négociation dans le secteur des affaires sociales, RLRQ, c. U-0.1.

Loi des accidents du travail et des maladies professionnelles, RLRQ, c. A-3.001.

Loi modifiant diverses dispositions législatives, LQ 1982, c. 58.

Loi modifiant le régime de santé et de sécurité du travail afin notamment de majorer certaines indemnités de décès et certaines amendes et d'alléger les modalités de paiement de la cotisation pour les employeurs, LQ 2009, c. 19.

Loi sur la santé et la sécurité du travail, RLRQ, c. S-2.1.

Loi sur le statut professionnel et les conditions d'engagement des artistes de la scène, du disque et du cinéma, RLRQ, c. S-32.1.

Loi sur les bureaux de placement, RLRQ, c. B-10.

Loi sur les décrets de convention collective, RLRQ, c. D-2.

Loi sur les normes du travail, RLRQ, c. N-1.1.

Loi sur les relations du travail, la formation professionnelle et la gestion de la main-d'œuvre dans l'industrie de la construction, RLRQ, c. R-20.

### **Ontario**

Loi de 2000 sur les normes d'emploi, L.O. 2000, Chapitre 41, Partie XVIII.

### **Canada**

Code canadien du travail, LRC (1985), ch. L-2.

### **Chili**

Regula trabajo en regime de subcontractcion, el funcionamiento de las empresas de servicios transitorios y el contrato de trabajo de servicios transitorios, Ley No 20,123, Publicada en el Diario Oficial de 16.10.06. Rigo a contar del 14.01.07.

### **France**

Code du travail.

## **Union européenne**

Convention No 181 sur les agences d'emploi privées (1997).

Directive 2008/104/CE du Parlement Européen et du Conseil, du 19 Novembre 2008, relative au travail intérimaire.

Directive 89/391/CEE du Conseil, du 12 juin 1989, concernant la mise en œuvre de mesures visant à promouvoir l'amélioration de la sécurité et de la santé des travailleurs au travail.

Directive 91/383/CEE du Conseil, du 25 juin 1991, complétant les mesures visant à promouvoir l'amélioration de la sécurité et de la santé au travail des travailleurs ayant une relation de travail à durée déterminée ou une relation de travail intérimaire.

## **Organisation internationale du travail**

Recommandation sur les agences d'emploi privées (R n° 188), adoptée le 19 juin 1997.

## JURISPRUDENCE

2737-4412 Québec inc. et Commission de la santé et de la sécurité du travail, 2000 CLP 176.

9141-6669 Québec inc. c Comité conjoint des matériaux de construction, 2013 QCCA 337.

Agence MD santé inc. et Professionnelles et professionnels en soins de santé unis (FIQ), 2012 QCCRT 0082.

Alcan inc. et Metallurgistes unis d'Amérique, section locale 9490, DTE 2006T-269, 2006 QCCRT 110.

Bell et General Cable, 2007 QCCRT 0475.

Bridgestone/Firestone Canada inc. c TCA Canada, DTE 2002T-433.

CDPQ c Gauthier, 1994 RJQ 253 (TDPQ).

Centre d'accueil Mgr Coderre c Union des employés de service, local 298 (FTQ), 1985 TT 291.

Centre d'accueil Monseigneur Coderre c Union des employés de service, local 298, FTQ, 1995 TT 291.

Commission des droits de la personne c Centre hospitalier St-Vincent-de-Paul de Sherbrooke, C.S. St-François (Sherbrooke), jugement inédit, no 450-05-000856-978, 7 septembre 1979.

Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse c Syndicat des constables spéciaux, 2010 QCTDP 3.

Conseil du Québec – Unite Here et Cintas Canada Itée, 2008 QCCRT 0060.

Dunsmuir c. Nouveau-Brunswick, 2008 1 RCS 190.

Guay inc. et Transport J. Lecavalier International inc. et Commission de la santé et de la sécurité du travail, 2005 CLP 568.

Guilde des musiciens du Québec et Hippodrome de Montréal inc., DTE 2003T-1039.

*Le groupe conseil inc., Côté & CRT inc., Groupe CRT inc., Placements Jean-René Côté inc., 2643-0082 Québec inc. et 2737-4412 Québec inc. et Commission de la santé et de la sécurité du travail, 2000 CLP 176.* Location de main-d'œuvre Excellence inc. c Commission de la construction du Québec, 2008 QCCA 999.

Location de main-d'œuvre Excellence inc. et Commission de la construction du Québec, DTE 2005T-573.

Location Pro-Jean inc et Travailleuses et Travailleurs unis de l'alimentation et du commerce, section locale 501, 2004 QCCRT 0069.

Picard et Logistique en transport Eureka inc., DTE 2006T-125.

Pointe-Claire (Ville de) c Syndicat des employées et employés professionnels et de bureau, section locale 57, (CA), 1995 4599 (QC CA).

Pointe-Claire (Ville) c Québec (Tribunal du travail), (CSC), 1997 1 RCS 1015.

Professionnelles et professionnels en soins de santé unis (FIQ) et Hôpital Maisonneuve-Rosemont, 2011 QCCRT 0447.

Revera Health services homecare LP c Commission des relations du travail, 2013 QCCS 5691.

Sport Maska inc. et Syndicat des métallos, section locale 7625 (Costica Mazare), DTE 2012T-5.

Syndicat des cols blancs de Gatineau c Ville de Gatineau et Personnel Outaouais inc, 2009 QCCRT 0090.

Syndicat des fonctionnaires municipaux de Montréal (SCFP) et Sécurité Kolossal inc., 2005 QCCRT 0262.

Syndicat des infirmières, infirmiers auxiliaires et inhalothérapeutes de l'Est du Québec (CSQ) et Centre de santé et de services sociaux de La Mitis, 2009 QCCRT 0233.

Syndicat des métallos, section locale 2008 et Praxair Canada inc, 2011 QCCRT 0396.

Syndicat des professionnelles en soins du CSSS de la Montagne (FIQ) c Commission des relations du travail, 2011 QCCS 81.

Syndicat des professionnelles en soins infirmiers et cardio-respiratoires du CSSS Gatineau (FIQ) c Centre de santé et de services sociaux de Gatineau, 2008 QCCRT 0344 (demande de révision interne rejetée : 2009 QCCRT 0153).

Syndicat des professionnels en soins du CSSS de la Montagne (FIQ) c CSSS de la Montagne, 2009 QCCRT 0442 (requête en révision judiciaire rejetée, 2009 QCCS 5571).

Syndicat des travailleurs de la Mine Noranda c Noranda inc. (Fonderie Horne), DTE 2004T-392.

Syndicat du personnel du Collège Mont-Saint-Louis c Collège Mont-Saint-Louis, association coopérative, 2010 QCCRT 0367.

Uréthane supérieur de Québec inc. et Commission de la construction du Québec (CIC, 2004-06-30), D.T.E. 2004T-927.

# ANNEXE 1. Schéma d'entrevue



# PROJET DE RECHERCHE

Les conditions effectives de travail et la condition sociale des salariés d'agence de location de personnel et les pratiques des agences en matière de recrutement, sélection, formation, affectation et santé et sécurité du travail

## SCHÉMA D'ENTREVUE

# NOTES AUX INTERVIEWERS

## AU MOMENT DE L'ENTREVUE

1. L'interviewer remet tout d'abord à la personne interviewée un bref **document d'information sur le projet**, qu'il lui demande de lire.
2. L'interviewer lui demande de signer un formulaire **de consentement**.
3. L'interviewer remet à la personne interviewée une copie de la **fiche de renseignements** sur diverses caractéristiques sociodémographiques et sur des données factuelles relatives à sa situation comme salarié d'agence au moment de l'entrevue. L'interviewer pose les questions et remplit lui-même cette fiche.
4. L'interviewer procède à l'entrevue proprement dite en abordant les divers thèmes. Pour chaque thème, des questions sont proposées à titre d'illustration, d'aide mémoire et de suggestions en vue d'amorcer l'échange sur ces thèmes. Il n'est pas nécessaire d'aborder les thèmes dans l'ordre dans lequel ils apparaissent.

## APRÈS L'ENTREVUE

1. L'interviewer formule de brefs commentaires qu'il lui paraît pertinent de noter sur l'entrevue (lieu, circonstances, climat de l'entrevue, etc.) afin de situer l'entrevue dans son contexte au moment de l'analyse.
2. Suite à la lecture de l'entrevue retranscrite ou à l'écoute de l'enregistrement, l'interviewer rédige des commentaires plus élaborés (de «deuxième niveau») sur les thèmes abordés en relation avec les principales dimensions de l'analyse ou sur des thèmes ou questions significatives non anticipées. Ces dimensions renvoient à autant de questions «à poser» afin de mettre en relief les éléments qui caractérisent le mieux le profil de la personne interviewée.

Numéro de l'entrevue : \_\_\_\_\_

Date : \_\_\_\_\_

## 1. FICHE DE RENSEIGNEMENTS

- 1.1 Quelle est votre langue maternelle? \_\_\_\_\_
- 1.2 Quel est votre niveau de maîtrise du français? [  excellent  très bon  bon  passable ]
- 1.3 Quel est votre niveau de maîtrise de l'anglais? [  excellent  très bon  bon  passable ]
- 1.4 Dans quel pays êtes-vous né? \_\_\_\_\_
- 1.5 Si né à l'extérieur du Canada, depuis quelle année êtes-vous au Canada? \_\_\_\_\_
- 1.6 Quelle est votre situation civile? [  célibataire  en couple ]
- 1.7 Avez-vous des enfants à votre charge? [  oui  non ]
- 1.8 Si oui, combien d'enfants d'âge mineur avez-vous? \_\_\_\_\_
- 1.9 Quel est votre revenu annuel? (en CAN\$)
- moins de 12 000\$
  - entre 12 001 et 20 000\$
  - entre 20 001 et 40 000\$
  - entre 40 001 et 60 000\$
  - plus de 60 001\$ ]
- 1.10 Êtes-vous actuellement aux études? \_\_\_\_\_
- 1.11 Si oui, est-ce que vous êtes à temps plein ou à temps partiel? [  temps plein  temps partiel ]
- 1.12 Quel est votre plus haut niveau de scolarité que vous avez complété?  
[  primaire  postsecondaire  universitaire ]  
Titre de la formation : \_\_\_\_\_
- 1.13 Votre diplôme a-t-il été obtenu au Canada? \_\_\_\_\_
- 1.14 Sinon, dans quel autre pays? Précisez \_\_\_\_\_
- 1.15 Si obtenu dans un autre pays, avez-vous obtenu une équivalence au Québec? [  oui  non ]
- 1.16 Quelle est votre situation au moment de votre embauche comme travailleur d'agence?
- en emploi dans une autre entreprise
  - prestataire d'assurance-emploi
  - prestataire d'assurance sociale
  - étudiant
  - autre

1.17 Au cours de la dernière année, combien d'emplois avez-vous occupés par le biais d'une agence? \_\_\_\_\_

1.18 Quelle est l'agence pour laquelle vous travaillez? \_\_\_\_\_

1.19 Votre dernier poste est-il :

- permanent à l'année
- permanent à durée indéterminée
- temporaire période déterminée
- temporaire période indéterminée
- occasionnel
- saisonnier

1.20 À quelle catégorie professionnelle appartient votre dernier poste ?

- Agriculture
- Pêche, forêt, mines
- Fabrication
- Construction
- Transport
- Entreposage
- Services publics
- Commerce
- Finance, assurance ou services bancaires
- Services immobiliers et services de location
- Services professionnels, scientifiques, techniques
- Gestion de sociétés et d'entreprises
- Services administratifs, de soutien
- Administration publique
- Services d'enseignement
- Soins de santé, services sociaux
- Tourisme
- Restauration
- Industrie d'information et culturelle
- Arts et spectacles
- Autres \_\_\_\_\_

1.21 À quelle catégorie professionnelle votre dernier poste appartient-il ?

- Cadres supérieurs et intermédiaires
- Professionnels
- Techniciens
- Superviseurs
- Gens de métier et travailleurs spécialisés
- Personnels de soutien
- Personnels de vente ou de service
- Travailleurs non spécialisés

1.22 À quelle catégorie d'âge appartenez-vous ? [ 18-24 ans  25-30 ans  31-34 ans  plus de 34 ans]

## 2. PRATIQUES DE RECRUTEMENT

2.1 Par quel moyen avez-vous trouvé l'agence de placement qui vous a affecté dans le cadre de votre dernier emploi?

- site internet Emploi-Québec
- Centre local d'emploi
- organismes d'aide à l'emploi
- site internet agence
- journaux
- collègues ou amis
- salon de l'emploi
- pas de choix autre que de passer par l'agence

---

---

2.2. Quelle(s) technique(s) l'agence a-t-elle utilisée(s) pour retenir votre candidature ?

- analyse du CV
- entrevue individuelle
- entrevue par comité de sélection
- prise de références
- test de personnalité
- test de performance
- aucune

---

---

2.3. Selon vous, vos expériences de travail et vos qualités individuelles ont-elles compté plus que votre diplôme dans le processus de sélection ?

---

---

---

---

2.4. Quelle est selon vous l'importance du diplôme pour l'obtention d'un emploi dans votre domaine d'activité ?

---

---

---

---

### 3. PRATIQUES DES AGENCES

[Se référer aux pratiques de la dernière agence dans laquelle la personne a été inscrite]

3.1 Pourquoi travaillez-vous pour une agence ?

[  préférence  initiative  obligation ]

---

---

---

---

3.2 L'agence vous a-t-elle donné une formation reliée à l'emploi ? \_\_\_\_\_

3.3 Si oui, à quel moment et de quel type ? [  générale  spécialisée ]

---

---

---

---

3.4 Lors de votre départ de l'agence, aurez-vous à rembourser les frais liés à cette formation ?

---

---

---

---

3.5 Avez-vous le droit d'accepter un emploi offert pour une entreprise cliente de l'agence ? [  oui  non ]

---

---

---

---

3.6 Si oui, à quelles conditions ? [ versement d'une indemnité après un certain délai ]

---

---

---

---

3.7 Sinon, quand cette limitation prend-elle fin ? [ décrire les conditions ]

- après que l'agence ait accepté
- dès que j'aurai cessé de travailler pour l'agence
- autre

---

---

---

---

3.8 Une agence a-t-elle déjà mis fin à votre affectation avant la date prévue ? Si oui, pourquoi ? [ parce que : ]

- le client n'appréciait pas mon travail ou mon attitude
- j'ai été absent pour maladie
- j'ai été absent pour des congés familiaux
- j'étais enceinte
- j'ai demandé que la loi soit respectée
- je n'ai pas respecté les règlements
- j'ai commis une faute grave

---

---

---

---

3.9 Comment l'agence a-t-elle réagi ? [elle m'a : ]

- immédiatement proposé une autre affectation
- proposé plus tard une autre affectation
- plus offert d'affectation

---

---

---

## 4. EMPLOI ET CONDITIONS DE TRAVAIL

*[ L'objectif de cette section est de connaître la perception qu'ont les travailleurs d'agence de leur emploi et de recueillir des renseignements sur la connaissance de leurs droits en matière de conditions minimales de travail et leur perception de la façon dont ces normes leur sont appliquées. On réfère d'abord au dernier emploi occupé; ensuite on demande si la situation était la même dans les autres emplois obtenus par l'intermédiaire d'une agence au cours de la dernière année ]*

- 4.1 Le travail que vous effectuez est-il en lien avec votre formation ? [  dernier emploi  actuel  dernière année ]

---

---

---

---

- 4.2 Compte tenu de votre expérience et de votre niveau d'éducation et de la formation que vous avez reçue, pensez-vous être surqualifié pour exercer l'emploi dans l'entreprise cliente ?  
[  dernier emploi  actuel  dernière année ] Justifier votre réponse.

*[ surqualification : à l'usage des intervieweurs, situation qui caractérise un individu dont le niveau de formation et d'expérience dépasse celui normalement requis pour l'emploi occupé ]*

---

---

---

---

- 4.3 Est-ce important pour vous d'avoir un emploi qui correspond à votre formation ?  
[  dernier emploi  actuel  dernière année ]

---

---

---

---

4.4 Pour quel motif principal avez-vous été placé par l'agence dans l'entreprise cliente ?

[  dernier emploi  actuel  dernière année ]

surcroît de travail

remplacement temporaire

emploi saisonnier

poste vacant

poste permanent]

---

---

---

---

4.5 Depuis combien de temps êtes-vous affecté à cet emploi ? [  dernier emploi  actuel  dernière année ]

---

---

---

---

4.6 L'agence a-t-elle exigé des frais pour ses services ? Si oui, combien ?

[  dernier emploi  actuel  dernière année ]

[ rédaction CV, ouverture de dossier, formation, pour chaque affectation, etc. ]

---

---

---

---

4.7 Avez-vous un contrat écrit avec l'agence ? [  dernier emploi  actuel  dernière année ]

---

---

---

---

4.8 Avez-vous pris connaissance des termes de ce contrat ? [  dernier emploi  actuel  dernière année ]  
[taux horaire, avantages sociaux, nombre d'heures, etc.]

---

---

---

---

4.9 Vous reconnaît-on de l'ancienneté (durée de service continu) ? [  dernier emploi  actuel  dernière année ]  
Si oui, auprès de qui se cumule votre ancienneté ? \*\*\**S'assurer qu'il comprend bien le terme ancienneté*

- agence
- entreprise cliente
- les deux
- aucune

---

---

---

---

4.10 Qui devez-vous informer, si vous devez vous absenter du travail (raisons familiales, vacances, etc.) ?  
[  dernier emploi  actuel  dernière année ]

- agence
- entreprise cliente
- les deux
- aucune

---

---

---

---

4.11 Vous est-il déjà arrivé de travailler plus de 40 heures dans une semaine pour votre agence ? Si oui, est-ce que ces heures ont été payées en temps supplémentaire ? [  dernier emploi  actuel  dernière année ]

---

---

---

---

4.12 Si oui, les heures supplémentaires vous sont-elles payées sur le même chèque que les heures régulières ou sur un chèque séparé ?

---

---

---

---

4.13 Sinon, cette façon de faire relève-t-elle de l'entreprise cliente, l'agence ou de votre choix ?

dernier emploi  actuel  dernière année ]

---

---

---

---

4.14 À quel taux ces heures travaillées vous ont été payées ou compensées ?

dernier emploi  actuel  dernière année ]

- taux simple
- taux et demi
- taux double
- autre

---

---

---

---

4.15 Quel est votre horaire de travail actuel ?  dernier emploi  actuel  dernière année ]

- régulier
- rotatif
- brisé
- sur appel

---

---

---

---

4.16 Lorsque vous travaillez un jour férié, recevez-vous un montant d'argent additionnel, un congé ou ni l'un ni l'autre ? [  dernier emploi  actuel  dernière année ] \*\*\* *Par exemple, la fête du Travail, le jour de Noël, le jour de l'an, etc.*

---

---

---

---

4.17 Avez-vous droit à des vacances annuelles payées par votre agence ou par l'entreprise cliente ?  
[  dernier emploi  actuel  dernière année ]

---

---

---

---

4.18 Est-ce que le versement de votre salaire est ou était accompagné d'un bulletin de paie ou ?  
[  dernier emploi  actuel  dernière année ] [ sans bulletin de paie, payé au noir ]  
\*\*\* *Quelles sont les informations présentes sur votre bulletin de paie ?*

---

---

---

---

4.19 Vous est-il arrivé de devoir assister à des réunions en dehors de vos heures de travail ?  
Si oui, à la demande de l'agence ou de l'entreprise cliente ? [  dernier emploi  actuel  dernière année ]

---

---

---

---

4.20 Y a-t-il des périodes où vous ne travaillez pas, mais vous devez rester disponible pour votre agence ?

[  dernier emploi  actuel  dernière année ]

---

---

---

---

4.21 Qu'arrive-t-il s'il vous appelle et que vous n'êtes pas là ou pas disponible ?

[  dernier emploi  actuel  dernière année ]

- rien de spécial
- il me rappellera plus
- après deux fois je suis retiré de la liste

---

---

---

---

4.22 Vos conditions de travail sont-elles semblables à celles des autres travailleurs embauchés directement par l'entreprise cliente et qui font le même travail que vous ? [  dernier emploi  actuel  dernière année ]

- inférieures
- semblables
- supérieures

---

---

---

---

4.23 En général, êtes-vous satisfait de votre travail en agence ? [  dernier emploi  actuel  dernière année ]

---

---

---

---

## 5. CONTEXTE ET RAPPORTS COLLECTIFS DE TRAVAIL

*[L'objectif de cette section est de connaître les conditions de travail du travailleur d'agence qui intervient dans une entreprise syndiquée et, le cas échéant, ses relations avec le syndicat en place. On réfère d'abord au dernier emploi occupé; ensuite on demande si la situation était la même dans les autres emplois obtenus par l'intermédiaire d'une agence au cours de la dernière année]*

- 5.1 À votre connaissance, les travailleurs de l'entreprise cliente où vous êtes affecté sont-ils syndiqués (ou couvert par une convention collective)? [  dernier emploi  actuel  dernière année ]

---

---

---

---

- 5.2 Si oui, bénéficiez-vous des avantages (conditions de travail) prévus à cette convention collective? [  dernier emploi  actuel  dernière année ]

---

---

---

---

- 5.3 Sinon, recevez-vous une compensation financière ou autre avantage? [  dernier emploi  actuel  dernière année ]

- assurance collective
- REER
- congés maladie]

---

---

---

---

5.4 Le syndicat en place dans cette entreprise a-t-il déjà pris contact avec vous ?

[  dernier emploi  actuel  dernière année ]

---

---

---

---

5.5 Si oui, dans quel but vous a-t-il contacté ? [  dernier emploi  actuel  dernière année ]

- recours judiciaires
- bénéficiaire de la convention collective
- signer une carte de membre
- contestation d'embauche]

---

---

---

---

5.6 Comment qualifieriez-vous vos relations avec les travailleurs (syndiqués ou non) de l'entreprise cliente ?

[  dernier emploi  actuel  dernière année ]

- pas de différence
- une catégorie à part
- groupe séparé]

---

---

---

---

5.8 Avez-vous un sentiment d'appartenance à l'entreprise pour laquelle vous travaillez ?

[  dernier emploi  actuel  dernière année ]

- je me sens davantage comme un employé de l'entreprise cliente
- je me sens davantage comme un employé d'agence]

---

---

---

---

## 6. SANTÉ ET SÉCURITÉ DU TRAVAIL

[ L'objectif de cette section est de connaître les conditions de travail en matière de santé et sécurité au travail du travailleur d'agence. On réfère d'abord au dernier emploi occupé; ensuite on demande si la situation était la même dans les autres emplois obtenus par l'intermédiaire d'une agence au cours de la dernière année. ]

### INTRODUCTION

- 6.1 Avez-vous déjà été affecté par une agence à une tâche que vous estimiez susceptible d'être dangereuse pour votre sécurité? Si oui laquelle? [  dernier emploi  actuel  dernière année ]

---

---

---

- 6.2 Comment considérez-vous ces risques? [  dernier emploi  actuel  dernière année ]

- faibles  
 modérés  
 élevés

---

---

---

- 6.3 À quel type de risque êtes-vous exposé? [  dernier emploi  actuel  dernière année ]

- physique  
 chimique  
 ergonomique  
 biologique  
 psychosociaux

---

---

---

- 6.4 Êtes-vous exposé fréquemment à ces risques? [  dernier emploi  actuel  dernière année ]

---

---

---

## DROIT DE REFUS

6.5 Vous est-il déjà arrivé, dans le cours d'une affectation, de refuser d'effectuer un travail parce que vous l'estimiez trop dangereux pour votre santé ou sécurité ? [  dernier emploi  actuel  dernière année ]

---

---

---

---

6.6 Si oui, à qui avez-vous adressé votre refus de travail ? Que s'est-il passé ?

[  dernier emploi  actuel  dernière année ]

superviseur

représentant SST

inspecteur CSST

un inspecteur est venu sur les lieux de travail

aucun inspecteur n'est venu et j'ai été remplacé par quelqu'un d'autre

j'ai quitté sans rien dire

j'ai simplement été renvoyé

---

---

---

---

6.7 Sinon, pourquoi ? [  dernier emploi  actuel  dernière année ]

je n'ai jamais fait face à ce type de situation

je ne savais pas que j'avais ce droit de refuser

j'ai eu peur de perdre mon emploi en refusant

j'ai pensé que j'étais capable de le faire quand même]

Avez-vous été déjà témoin personnellement qu'un travailleur d'agence ait refusé d'effectuer un travail qu'il estimait dangereux dans l'un de vos emplois en agence ? Si oui, que s'est-il passé ? ( *Par exemple, un inspecteur de la CSST est venu ou ce travailleur a été remplacé par autre envoyé par l'agence ou... etc.* )

---

---

---

---

## FORMATION

6.8 Lors de votre affectation, avez-vous reçu une formation en matière de SST ?

[  dernier emploi  actuel  dernière année ]

---

---

---

---

6.9 Si oui, elle a été offerte avant votre affectation ou en cours d'emploi ? Pour une durée de combien de temps ?

[  dernier emploi  actuel  dernière année ]

---

---

---

---

6.10 Cette formation portait sur quel aspect ou notion de la SST ?

[  dernier emploi  actuel  dernière année ]

SIMDUT

risques professionnels

respect des normes et méthodes de travail

présentation d'un programme de mieux être au travail]

---

---

---

---

6.11 Cette formation vous a-t-elle été offerte par l'agence ou par l'entreprise cliente où vous avez été affecté ?

[  dernier emploi  actuel  dernière année ]

---

---

---

---

## ÉQUIPEMENTS DE PROTECTION INDIVIDUELS

6.12 Est-ce que votre travail nécessitait le port d'un équipement de protection individuel ?

[  dernier emploi  actuel  dernière année ]

---

---

---

---

6.13 Si oui, lequel ? [  dernier emploi  actuel  dernière année ]

- gant
- chaussure
- lunette de sécurité
- vêtement de protection
- casques
- bouchons

---

---

---

---

6.14 Qui vous a fourni l'équipement ? [  dernier emploi  actuel  dernière année ]

- agence
- entreprise cliente
- vous-même

---

---

---

---

6.15 Si l'achat a été effectué par vous-même, combien avez-vous déboursé pour l'équipement ? Avez-vous été remboursé après un certain moment ? [  dernier emploi  actuel  dernière année ]

---

---

---

---

6.16 Selon vous, l'équipement que vous avez reçu de la part de l'agence ou de l'entreprise cliente est-il de même qualité que celui fourni aux travailleurs permanents de l'entreprise cliente ?  
[  dernier emploi  actuel  dernière année ]

---

---

---

---

#### ACCIDENTS DE TRAVAIL ET INDEMNITÉS

6.17 Avez-vous déjà été victime d'une lésion professionnelle (accident ou d'une maladie causée par le travail) occasionnant une perte de temps lors d'une tâche effectuée dans le cadre d'une affectation ?  
[  dernier emploi  actuel  dernière année ]

Avez-vous été déjà témoin personnellement d'un accident de travail de l'un de vos collègues dans l'un de vos emplois en agence ?

---

---

---

---

6.18 Cette lésion professionnelle a-t-elle été déclarée (rapportée) à la CSST ?  
[  dernier emploi  actuel  dernière année ]

---

---

---

---

6.19 Si oui, par qui? [ dernier emploi  actuel  dernière année ]

---

---

---

---

6.20 Sinon, pourquoi? [ dernier emploi  actuel  dernière année ]

je ne savais pas que j'avais ce droit

j'avais peur de perdre mon emploi

---

---

---

---

6.21 Combien de temps avez-vous été absent du travail en raison de cette lésion professionnelle?

[ dernier emploi  actuel  dernière année ]

moins de 14 jours

plus de 14 jours

---

---

---

---

6.22 Avez-vous été payé pour les 14 premiers jours de votre absence?

[ dernier emploi  actuel  dernière année ]

---

---

---

---

6.23 Si oui, par qui ?

[  dernier emploi  actuel  dernière année ]

agence

entreprise cliente

---

---

---

---

6.24 Pour la période au-delà de 14 jours, avez-vous reçu des indemnités de la CSST ?

[  dernier emploi  actuel  dernière année ]

---

---

---

---

6.25 Si oui, qui vous a aidé à compléter votre demande de réclamation ?

[  dernier emploi  actuel  dernière année ]

agence

entreprise cliente

superviseur

voisin

professionnels de la santé

secrétaire

collègue

---

---

---

---

RÉINTÉGRATION DU MILIEU DE TRAVAIL

6.26 Lorsque vous avez été en mesure de reprendre le travail, avez-vous été réintégré ?

[  dernier emploi  actuel  dernière année ]

agence

entreprise cliente

---

---

---

---

6.27 L'agence vous a-t-elle proposé un autre emploi ?

[  dernier emploi  actuel  dernière année ]

---

---

---

---

6.28 Si oui, quel emploi ?

[  dernier emploi  actuel  dernière année ]

dans l'emploi que vous aviez avant l'accident

dans un autre emploi proposé par l'agence

dans un autre emploi proposé par l'entreprise cliente]

---

---

---

---

6.29 Sinon, quelles en sont les raisons ?

[  dernier emploi  actuel  dernière année ]

---

---

---

---

RETRAIT PRÉVENTIF DE LA FEMME ENCEINTE

6.30 Avez-vous (vous ou votre médecin) jugé que votre travail comportait un danger pour vous ou pour votre enfant à naître ?

[  dernier emploi  actuel  dernière année ]

---

---

---

---

6.31 L'agence vous a-t-elle proposé une affectation alors que vous étiez enceinte ?

[  dernier emploi  actuel  dernière année ]

---

---

---

---

6.32 Avez-vous demandé à vous prévaloir du retrait préventif pour la femme enceinte ?

[  dernier emploi  actuel  dernière année ]

---

---

---

---

6.33 Si oui, avez-vous été réaffecté à des travaux plus légers ou avez-vous reçu des indemnités de la CSST ?

[  dernier emploi  actuel  dernière année ]

---

---

---

---

6.34 À la fin de votre congé parental, avez-vous été affecté à un emploi par votre agence ?

[  dernier emploi  actuel  dernière année ]

---

---

---

---

6.35 Selon vous, pourquoi les mesures de SST sont différentes chez les travailleurs d'agence ?

[  dernier emploi  actuel  dernière année ]

---

---

---

---

6.36 Y a-t-il autre chose (ou un thème) que nous n'avons pas abordé et sur lequel vous aimeriez-vous prononcer ?

[  dernier emploi  actuel  dernière année ]

---

---

---

---

Durée de l'entrevue : \_\_\_\_\_

Réalisé par : \_\_\_\_\_





