



ARUC
INNOVATIONS
TRAVAIL ET EMPLOI

LES JEUNES ET LES AGENCES DE TRAVAIL TEMPORAIRE

Rapport de recherche

MIRCEA VULTUR, JEAN BERNIER ET
MARIE-JOSÉE DUPUIS

Avec la collaboration de:
Marie-France Richard et Jean-Daniel
Glazer-Allard

CAHIER DE TRANSFERT
CT-2015-001



UNIVERSITÉ
LAVAL

Alliance de recherche
universités-communautés
Innovations, travail et emploi

LES JEUNES ET LES AGENCES DE TRAVAIL TEMPORAIRE

par

MIRCEA VULTUR, JEAN BERNIER ET MARIE-JOSÉE DUPUIS

Avec la collaboration de :

Marie-France Richard et Jean-Daniel Glazer-Allard

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

Cahier de transfert CT-2015-001

Avril 2015

Il est possible d'avoir accès aux rapports et cahiers de recherche produits par l'ARUC-Innovations, travail et emploi à l'adresse suivante :

<http://www.aruc.rlt.ulaval.ca/>

Cahiers de l'Alliance de recherche universités-communautés (ARUC)

Cahier de transfert CT-2015-001

« Les jeunes et les agences de travail temporaire »

Mircea Vultur, Jean Bernier et Marie-Josée Dupuis

en collaboration avec Marie-France Richard et Jean-Daniel Glazer-Allard

© ARUC-*Innovations, travail et emploi*, Université Laval, 2015

Tous droits réservés

ISBN 978-2-923619-76-7 (PDF)

Dépôt légal – Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2015

Dépôt légal – Bibliothèque et Archives Canada, 2015



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'œuvre 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 œuvre 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 cœur 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'œuvre, 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.

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'œuvre :

Cet objet de recherche privilégie l'étude de la diversité de la main-d'œuvre 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'œuvre 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
Louis Tremblay, Ministère du travail
Co-direction de l'ARUC-*Innovations, travail et emploi*

TABLE DES MATIÈRES

INTRODUCTION.....	1
PREMIÈRE PARTIE - LES JEUNES QUI FONT APPEL AUX AGENCES : CONDITION SOCIALE ET TRAJECTOIRES PROFESSIONNELLES.....	14
Chapitre 1 - Les jeunes qui font appel aux agences : la dimension objective et la dimension subjective de leur condition sociale	15
Chapitre 2 - Les trajectoires d'insertion professionnelle des jeunes : le rôle de l'agence dans l'accès au marché du travail	49
DEUXIÈME PARTIE - PRATIQUES DE RECRUTEMENT, CONDITIONS DE TRAVAIL ET RECOURS AUX AGENCES	72
Chapitre 3 - Pratiques de recrutement des agences, conditions de travail et satisfaction des jeunes salariés par rapport à l'emploi	73
Chapitre 4 - Le recours à une agence : avantages et inconvénients.....	94
TROISIÈME PARTIE - RAPPORT AU TRAVAIL ET SENTIMENT D'APPARTENANCE.....	115
Chapitre 5- Le rapport au travail des jeunes salariés d'agence	116
Chapitre 6 - Sentiment d'appartenance et représentations que les jeunes se font des agences.....	153
CONCLUSION GÉNÉRALE	177
Bibliographie	180

LISTE DES TABLEAUX

Tableau 1 : Pays de naissance.....	18
Tableau 2 : Niveau de maîtrise des langues officielles du Canada.....	18
Tableau 3 : Niveau de scolarité atteint et niveau du dernier diplôme obtenu.....	19
Tableau 4 : Statut d'étudiant en fonction du pays de naissance.....	19
Tableau 5 : Statut d'étudiant en fonction du niveau du dernier diplôme obtenu.....	20
Tableau 6 : Domaine de formation.....	20
Tableau 7 : : Niveau de revenu individuel annuel brut en fonction du pays de naissance.....	21
Tableau 8 : Niveau de revenu individuel annuel (brut).....	21
Tableau 9 : Niveau de revenu individuel annuel brut en fonction du statut d'étudiant.....	21
Tableau 10 : Date de la première inscription à une agence.....	22
Tableau 11 : Nombre d'emplois occupés par le biais d'une agence au cours des deux dernières années.....	23
Tableau 12 : Situation déclarée au moment de la dernière embauche comme travailleur d'agence.....	23
Tableau 13 : Répartition des cols bleus et cols blancs selon le sexe, le pays de naissance et le dernier diplôme obtenu.....	24
Tableau 14 : Catégorie professionnelle du dernier emploi occupé par le biais d'une agence.....	25
Tableau 15 : Statut d'emploi du dernier emploi occupé par le biais d'une agence.....	25
Tableau 16 : Secteur d'activités du dernier emploi occupé par le biais d'une agence.....	26
Tableau 17 : Description de la population.....	27
Tableau 18 : Typologie des trajectoires et des rôles de l'agence, critères de regroupement.....	49
Tableau 19 : Typologie des trajectoires et des rôles de l'agence, synthèse.....	69

LISTE DES GRAPHIQUES

Graphique 1 : Revenus d'exploitation 2001-2011 (en M\$).....	5
--	---

Introduction

1. LE CONTEXTE DE LA RECHERCHE

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 travail¹. 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 %². 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 »³.

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'emploi⁴. Poussée par la quête de flexibilité et les

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*, Paris, Presses Universitaires de France, 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*, Québec, PUL, 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

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 2011⁵. On dénombre aujourd'hui au Québec plus de 500 agences de travail 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 personnes⁶.

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

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>.

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.

processus d'accès à l'emploi, notamment des jeunes, et à institutionnaliser des relations de travail « triangulaires », difficiles à encadrer par les lois du travail actuellement en vigueur au Québec.

2. LES AGENCES : UN UNIVERS PARTICULIER

Le milieu des agences de location de personnel constitue un univers particulier qui se 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 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.

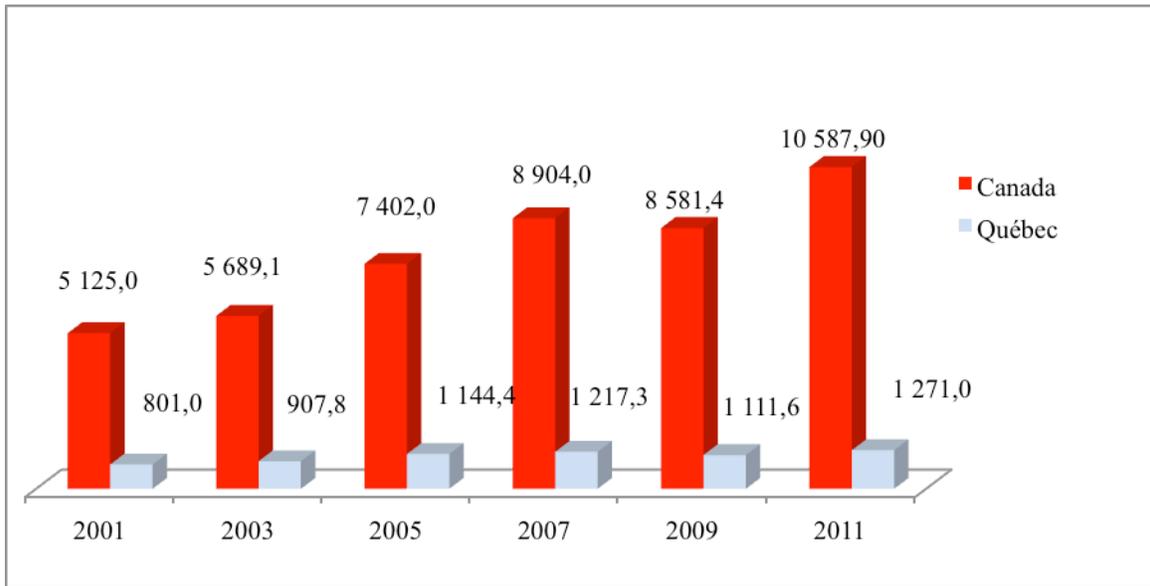
3. LES AGENCES : UN UNIVERS EN PLEINE EXPANSION

La demande pour ce type de services étant en croissance, il s'agit d'un marché en pleine expansion. Le nombre de personnes qui font appel à des agences de travail temporaire est en progression. Ce nombre s'élève actuellement à environ 50 000 personnes ce qui représente 2 % de la main-d'œuvre québécoise. La part des jeunes dans cette forme d'emploi est importante, presque un tiers des (27 %) des travailleurs d'agence ayant moins de 34 ans⁷. Cette situation indique que de plus en plus de jeunes travailleurs se trouvent, en début de carrière, engagés par les agences et qu'une part importante du recrutement des jeunes se fait sous la forme du travail temporaire. Cette progression se reflète également dans le chiffre d'affaire des opérateurs du secteur intérimaire. 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 période⁸ (Graphique 1).

⁷ Sondage CNT, p. 30.

⁸ 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.

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



De manière générale, la progression du travail en agence s'inscrit dans le cadre d'une extension du recours à des formes de travail temporaire qui affecte de plus en plus l'économie québécoise, les contrats de travail flexibles prenant une place croissante dans l'emploi salarié. La recherche de plus en plus grande de flexibilité de la part des entreprises de même que le morcellement 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 RÈGLEMENTÉ

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 règlementée au Québec⁹.

⁹ 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.rlt.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*¹⁰, 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 1982¹¹. 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'agence¹². 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.

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

¹¹ 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.

¹² 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 ».

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 :

« 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 lacunes¹³. La Cour ne peut empiéter sur un domaine qui ne lui appartient pas. »¹⁴

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*¹⁵, le 18 juin 2009¹⁶.

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 de l'époque pour en décider¹⁷. Puis, en 1993, une étude du ministère de la Main-d'œuvre, de la Sécurité du Revenu et de la Formation professionnelle, le rapport Tapin¹⁸ 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

¹³ Notre soulignement.

¹⁴ *Pointe-Claire (Ville) c. Québec* (Tribunal du travail), [1997] 1 R.C.S. 1015.

¹⁵ RLRQ, c S-2.1.

¹⁶ *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.

¹⁷ J.-D. Gagnon, « Employé parfois ou quelquefois. Le travail atypique ou précaire : les insuffisances du droit canadien et québécois » 1991 70 : 84 *Revue du Barreau*, à la p. 84, 71-90.

¹⁸ 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.

relations de travail tripartites, rappelait les enseignements du droit international du travail en la matière et formulait plusieurs recommandations en vue de pallier ces difficultés¹⁹.

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.

Anne Pineau examine la question de la détermination de l'employeur véritable dans des situations diverses²⁰. Par ailleurs Katherine Lippel²¹, d'une part, et Katherine Lippel avec Anne-Marie Laflamme²², 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.

¹⁹ Rapport Bernier, *op. cit.*

²⁰ 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.

²¹ 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.

²² 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.

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*²³, 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 impliqués²⁴. 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.

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'IRSST²⁵ et aussi d'une équipe de HEC²⁶. Ayant interrogé plus de 500 infirmières, ces derniers 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 1000 salariés d'agence à travers le territoire du Québec²⁷. 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.

Enfin, plus récemment, une recherche qualitative conduite entre 2012 et 2013 par une équipe interdisciplinaire et interuniversitaire au moyen d'entrevue semi-dirigée auprès de 42 salariés d'agence

²³ 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.

²⁴ É. Bourguignon, *Le travail temporaire en agence, une forme particulière d'emploi* dans 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.

²⁵ 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.

²⁶ 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.

²⁷ 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.

des régions de Québec et de Montréal²⁸. En plus de passer en revue la littérature scientifique canadienne et québécoise sur les agences, cette recherche s'intéresse à plusieurs dimensions du travail en agence, notamment la condition sociale des travailleurs d'agences, les pratiques de recrutement et de sélection de ce type de main-d'œuvre, les conditions de travail et la satisfaction des salariés d'agence. On y étudie aussi le problème de l'identification de l'employeur véritable ainsi que les questions relatives au sentiment d'appartenance de même que la santé et la sécurité du travail de ces salariés. Certaines de ces analyses de même que d'autres travaux originaux ont fait l'objet d'un ouvrage collectif paru à l'automne 2014²⁹.

6. PROBLÉMATIQUE ET MÉTHODOLOGIE DE LA PRÉSENTE RECHERCHE

Dans ce contexte, afin de combler le manque de connaissances d'un segment important de la main-d'œuvre qui fait appel aux agences, à savoir les jeunes, nous avons conduit une recherche sur l'insertion professionnelle des jeunes travailleurs, salariés d'agences de placement de personnel de la région de Québec. Cette recherche a porté sur leur trajectoire professionnelle depuis la sortie du système éducatif, sur leurs stratégies d'insertion sur le marché de l'emploi et le rôle des agences dans ce processus, sur leur façon de se définir par rapport au travail et la valeur qu'ils y accordent, sur leurs relations avec les organisations pour lesquelles ils travaillent (les agences et les entreprises utilisatrices). Trois séries de questions ont structuré notre projet :

- Qui sont les jeunes qui font appel à des agences ? Quel est leur profil sociodémographique, scolaire et professionnel ? L'inscription de ces jeunes dans une agence se fait-elle en mode « choisi » ou « contraint » ? Sont-ils des personnes revendiquant une grande liberté de choix dans l'orientation de leur trajectoire professionnelle ou, au contraire, des individus contraints par la structure et le contexte du marché du travail ?
- Comment ces jeunes parviennent-ils à s'insérer sur le marché du travail et quel est le rôle des agences dans ce processus ? Quel usage les jeunes font-ils du travail intérimaire dans leurs stratégies d'insertion professionnelle ? À quels types d'emploi ont-ils accès ? Quelles sont les difficultés qu'ils rencontrent dans le cadre des relations de travail « triangulaires » entre le jeune, l'agence et l'entreprise utilisatrice ? Les agences ont-elles un apport à la formation de leurs jeunes employés et à leur socialisation professionnelle ? Offrent-elles aux jeunes des occasions d'acquérir une expérience professionnelle de qualité et de préciser leur projet professionnel ? À quelles

²⁸ J. Bernier, M.-J. Dupuis, L. L. Fontaine et M. Vultur, *Les salariés d'agence de travail temporaire : conditions de travail et pratiques des agences*, Cahiers de l'Alliance de recherche université-communautés (ARUC), Collection Cahiers de transfert - CT-2014-001, 180 pages + annexe https://www.aruc.rtl.ulaval.ca/sites/aruc.rtl.ulaval.ca/files/aruc_ct-2014-001_jean_bernier_final.pdf

²⁹ M. Vultur et J. Bernier (dir.), *Les agences de travail temporaire : leur rôle et leur fonctionnement comme intermédiaire du marché du travail*. Collection « Sociologie contemporaine », PUL, 2014, 282 pages.

stratégies les jeunes font-ils appel pour contrer le risque d'instabilité professionnelle propre à leur situation de travailleur d'agence ?

- Le fait d'obtenir leur emploi par l'entremise d'une agence de placement influence-t-il les jeunes quant à leur façon de se définir par rapport au travail et à l'emploi ? Ont-ils une conception purement instrumentale du travail ou celui-ci leur apparaît-il comme une dimension centrale de la réalisation de soi ? De quelle manière leur identité professionnelle est-elle structurée par l'agence ou par l'entreprise pour laquelle ils travaillent ?

La méthodologie de la recherche a comporté deux activités-clés relatives aux procédures de collecte et d'analyse des données :

1) *Une analyse de la documentation* relative aux agences de placement et leur rôle dans l'accès à l'emploi. Cette analyse s'est étendue aux expériences québécoises et canadiennes dans le domaine.

2) *L'enquête rétrospective de type qualitatif sur les trajectoires des jeunes travailleurs depuis la fin de leurs études jusqu'à leur inscription dans une agence de placement.* Ce type d'analyse nous a permis une analyse approfondie de la dynamique de l'insertion professionnelle et une mise en évidence de la mobilité des projets professionnels et des « carrières nomades »³⁰, révélatrices de nouvelles manières de concevoir la relation d'emploi. L'enquête s'est inspirée du modèle d'analyse utilisé par Dumazière et Dubar³¹, qui met en relation la biographie subjective des jeunes avec leur parcours d'insertion et les contextes structurels dans lesquels ils évoluent et a été faite à partir des données qualitatives recueillies au moyen d'entrevues semi-directives³².

Sur le plan du recrutement des sujets pour la recherche, nous avons eu 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 »³³. 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

³⁰ M. B. Arthur et D. M. Rousseau (dir.), *The Boundaryless Career. A New Employment Principle for a New Organizational Era*, New York/Oxford, Oxford University Press, 1996 ; E. E. Lawler et D. Finegold, « Individualizing the Organisation : Past, Present and Future », 2000 29 : 1 *Organisational Dynamics* 1-15.

³¹ D. Dumazière et C. Dubar, *Analyser les entretiens biographiques. L'exemple des récits d'insertion*, Paris, Nathan, 1997.

³² J. Poupart, « L'entretien de type qualitatif : considérations épistémologiques, théoriques et méthodologiques », dans J. Poupart *et al.*, *La recherche qualitative. Enjeux épistémologiques et méthodologiques*, Montréal, Gaëtan Morin, 1997, p. 173-209.

³³ J.-P. Beaud, « L'échantillonnage », dans Benoît Gauthier (dir.), *Recherche sociale – De la problématique à la collecte des données*, PUQ, 1997, p. 202.

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. »³⁴

Parmi les différentes méthodes non probabilistes, nous avons utilisé la méthode dite des « choix raisonnés ». En vertu de cette procédure, les salariés participant 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.

Si la méthode des choix raisonnés retenue pour la constitution de l'échantillon demande de renoncer 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 la 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. Ainsi, nous nous sommes principalement intéressés aux expériences vécues par les salariés d'agences 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. »³⁵

Suivant cette méthodologie, nous avons interviewé 40 jeunes travailleurs d'agence de la grande région de Québec, sélectionnés de façon aléatoire, mais en tenant compte de certains critères « à choix raisonné » comme l'âge (18-30 ans) et le sexe. L'analyse des entrevues recueillies a été faite suivant l'approche de la

³⁴ 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, p. 97.

³⁵ A. P. Pires, « Échantillonnage et recherche qualitative : essai théorique et méthodologique » dans Jean Poupart *et al.*, *op. cit.* p. 153.

« théorie émergente » (grounded theory) de Glaser et Strauss³⁶, qui nous a permis de construire la réalité sociale à partir du point de vue des acteurs. La méthode de la théorisation ancrée³⁷ a été utilisée pour conceptualiser et mettre en relation les données empiriques qualitatives qui seront analysées au moyen du logiciel *N'vivo*.

Cette recherche a été réalisée dans le cadre de l'ARUC - *Innovations, travail et emploi* par une équipe interuniversitaire et interinstitutionnelle de chercheurs ayant comme partenaire le Carrefour Jeunesse-Emploi de la Capitale Nationale. L'équipe était composée de Mircea Vultur (INRS), chercheur principal, Jean-Bernier (Université Laval), cochercheur ainsi que l'étudiante-assistante Marie-France Richard. Marie-Josée Dupuis, professionnelle de recherche à l'INRS et Jean-Daniel Glazer-Allard, étudiant à la maîtrise à l'Université Laval, ont également participé aux analyses et à la rédaction du présent rapport. Le projet a été subventionné par le Conseil de recherche en sciences humaines du Canada (CRSH) par l'intermédiaire de l'ARUC - *Innovations, travail et emploi*.

La structure du rapport se décline comme suit : une première partie présente les dimensions objectives (portrait sociodémographique) et subjectives (disparité des traitements) de la condition sociale des jeunes qui font appel aux agences (chapitre 1) ainsi que leurs trajectoires d'insertion professionnelle et le rôle de l'agence dans leur parcours sur le marché du travail (chapitre 2). La deuxième partie expose les pratiques de recrutement, les conditions de travail en lien avec leur insertion professionnelle et la satisfaction par rapport à l'emploi (chapitre 3) ainsi que les avantages et les inconvénients du recours aux agences (chapitre 4). Enfin, la troisième partie présente une analyse du rapport au travail (chapitre 5), et du sentiment d'appartenance des jeunes aux agences (chapitre 6).

³⁶ B. G. Glaser et A. L. Strauss, *The discovery of grounded theory: Strategies for qualitative research*, Chicago, Aldine Publishing Company, 1973.

³⁷ P. Paillé, « L'analyse par théorisation ancrée », 1994 23 *Cahiers de recherche sociologique* 147-181.

Première partie

Les jeunes qui font appel aux agences : condition sociale et trajectoires professionnelles

Chapitre 1 - Les jeunes qui font appel aux agences : la dimension objective et la dimension subjective de leur condition sociale

De plus en plus, les jeunes font affaires avec les agences de placement pour trouver du travail. Mais qui sont ces jeunes travailleurs ? Quelle est leur condition sociale ? Comment qualifient-ils leurs conditions de travail et leur traitement par rapport aux salariés embauchés directement par l'entreprise-cliente ? Sont-ils traités différemment en raison de leur statut de travailleurs d'agence de location de personnel ? Afin de répondre à ces questions, 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). Nous serons ainsi en mesure de mieux comprendre qui sont les jeunes qui font appel à une agence de placement ainsi que les conditions dans lesquelles ils travaillent.

1. QU'EST-CE QUE LA « CONDITION SOCIALE » ?

Notons d'abord que le concept de la condition sociale est tiré de la Charte des droits et libertés de la personne¹ : elle y constitue un motif de discrimination prohibé par son article 10, au même titre que le sexe, la race, la langue, l'origine ethnique ou nationale, le handicap et l'orientation sexuelle².

La définition de ce concept a largement évolué depuis ses premières mentions en 1975³. D'abord assimilé à l'origine sociale, l'analyse de la condition sociale s'approfondit ensuite pour intégrer une composante sociologique de la discrimination, traçant ainsi un portrait plus rigoureux de la situation de la personne. C'est avec l'arrêt Gauthier⁴, 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 cet important virage. Dans cette décision, le juge 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 (dans la première décision rendue en la matière en 1979 devant un tribunal civil)⁵ qui présente les éléments objectifs de la

¹ Charte des droits et libertés de la personne, L.R.Q., c. C-12, art. 19.

² 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.

³ E. Paquet, « Le statut d'emploi : un élément constitutif de la condition sociale ? » 2005 60 : 1 *Relations industrielles / Industrial Relations* 64-87.

⁴ C.D.P.Q. c. Gauthier, [1994] R.J.Q. 253 (T.D.P.Q.).

⁵ *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.

condition sociale, mais y ajoute également des éléments reflétant sa composante subjective. Il y définit ainsi la condition sociale :

« 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 sociale⁶.

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 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 »⁷. 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 »⁸.

Sarrasin a analysé dans cette optique la situation de travailleurs atypiques, ceux qu'elle qualifie de « faux occasionnels » de la fonction publique québécoise⁹. 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 :

« [I]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

⁶ A. Ledoyen, *Lignes directrices sur la condition sociale*, Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse, 1994, 14 pages.

⁷ *Ibid.*, à la p. 6.

⁸ *Idem.*

⁹ 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.

« 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 »¹⁰.

De plus, sans prétendre à une analyse juridique confirmant qu'il y ait présence de discrimination, une récente étude québécoise a également soutenu que « 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 »¹¹. Ils semblaient donc se trouver dans une position défavorable, c'est-à-dire être traités différemment et victimes de préjugés en raison de leur condition sociale de travailleur d'agence de location de personnel.

2. ANALYSE

Afin de tracer un portrait précis des jeunes travailleurs d'agence interrogés et de leur traitement dans leur milieu de travail, nous analyserons, à partir des données recueillies lors d'entrevues semi-dirigées, les dimensions objective (2.1) et subjective (2.2) de la condition sociale de ces personnes.

2.1 Dimension objective

Nous examinerons d'abord les caractéristiques personnelles des personnes interviewées afin de tracer un portrait des jeunes qui font appel aux agences, à partir de notre recherche qualitative.

Dans un premier temps, nous tracerons donc le portrait sociodémographique des répondants (2.1.1 Profil sociodémographique). Nous étudierons ensuite chacune de trois caractéristiques mesurables afin d'« objectiver » la condition sociale des travailleurs de notre échantillon, soit leur niveau d'éducation (2.1.2. Les caractéristiques scolaires), leur revenu (2.1.3. Les caractéristiques économiques) et leur occupation (2.1.4. La situation professionnelle avec l'agence).

2.1.1 PROFIL SOCIODÉMOGRAPHIQUE

Pour les fins de notre étude, 40 individus ont été interrogés, soit 18 hommes et 22 femmes.

¹⁰ *Ibid.*, aux p.79-80.

¹¹ J. Bernier, M.-J. Dupuis, L.-L. Fontaine, M. Vultur, *Les salariés d'agence de travail temporaire : conditions de travail et pratiques des agences*, Cahiers de l'Alliance de recherche université-communautés (ARUC), Collection Cahiers de transfert - CT-2014-001, 180 pages + annexe, à la page 53.

Les répondants sont de jeunes adultes, âgés de 30 ans et moins : 19 d'entre eux ont entre 18 et 24 ans et 21 ont entre 25 et 30 ans. Alors que plusieurs répondants sont en couple (18/40), seulement deux ont un enfant d'âge mineur.

La majorité des répondants sont nés au Canada (29/40) alors que ceux qui sont nés à l'étranger sont natifs des continents africains (8) ou européens (3) (Tableau 1). Les travailleurs nés à l'extérieur du Canada sont tous arrivés au pays depuis 10 ans ou moins et 7 d'entre eux y sont arrivés au cours des 5 dernières années.

Tableau 1 : Pays de naissance

Pays de naissance	Nombre de répondants
Canada	29
Cameroun	1
Congo	2
France	3
Maroc	1
Rwanda	1
Sénégal	3

De façon générale, les travailleuses et travailleurs interviewés ont le français comme langue maternelle : 35 ont appris le français comme langue maternelle ; 2, le français et une autre langue ; 1, l'arabe ; et 2, le swahili. Comme le démontre le tableau 2, ils considèrent presque tous avoir un excellent ou un très bon niveau de la langue française (39/40) alors qu'ils disent moins bien maîtriser la langue anglaise.

Tableau 2 : Niveau de maîtrise des langues officielles du Canada

Niveau de maîtrise	Langue française	Langue anglaise
Excellent	38	10
Très bon	1	9
Bon	0	13
Passable	1	8

2.1.2 LES CARACTÉRISTIQUES SCOLAIRES

Comme l'indique le tableau 3, la majorité des répondants ont atteint un niveau de scolarité relativement élevé et ont des diplômes universitaires (18) ou postsecondaires (11). 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 universitaires¹². Dans notre étude, comme dans celles de Bernier, Dupuis, Fontaine et Vultur¹³ – conduite auprès de travailleurs d'agence québécois – et de Galarnau – qui utilisait des données pancanadiennes¹⁴–, les universitaires sont surreprésentés parmi les travailleurs d'agence et particulièrement chez les jeunes de moins de 30 ans. Dans ce segment, plus de 60 % d'individus ont une scolarité de niveau postsecondaire (collégial et universitaire)¹⁵.

Tableau 3 : Niveau de scolarité atteint et niveau du dernier diplôme obtenu

Niveau de scolarité	Nombre de répondants
Primaire	3
Secondaire	8
Postsecondaire	11
Universitaire	18

Les répondants ont obtenu leur dernier diplôme soit au Canada (32), soit en France (6) ou en Belgique (1). Parmi ces derniers, seulement deux ont obtenu une équivalence au Québec.

Parmi l'ensemble des répondants, 25 étaient aux études au moment de l'entrevue. Parmi ceux-ci, 16 sont nés au Canada et 9 à l'étranger. Ceux qui étudient sont généralement déjà détenteurs de diplômes de niveaux universitaire (12/25) et postsecondaire (9/25) et le font presque tous à temps plein. Seulement 2 répondants étudient à temps partiel : ils sont nés à l'extérieur du Canada, âgés de 25 à 30 ans, ont obtenu leur dernier diplôme à l'extérieur du Canada et sont détenteurs d'un diplôme universitaire (Tableaux 4 et 5).

Tableau 4 : Statut d'étudiant en fonction du pays de naissance

Statut d'étudiant	Né au Canada	Né à l'extérieur du Canada	Total
Pas étudiant	13	2	15
Étudiant	16	9	25
Étudiant à temps plein	16	7	23
Étudiant à temps partiel	0	2	2

¹² 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>.

¹³ J. Bernier *et al.*, *op. cit.* https://www.aruc.rlt.ulaval.ca/sites/aruc.rlt.ulaval.ca/files/aruc_ct-2014-001_jean_bernier_final.pdf

¹⁴ D. Galarnau, *loc. cit.*

¹⁵ Cette proportion se retrouve également dans l'échantillon de l'étude réalisé par la CNT. 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.

Tableau 5 : Statut d'étudiant en fonction du niveau du dernier diplôme obtenu

Statut d'étudiant	Niveau du dernier diplôme obtenu				Total
	Primaire	Secondaire	Postsecondaire	Universitaire	
Pas étudiant	2	5	2	6	15
Étudiant	1	3	9	12	25
Étudiant à temps plein	1	3	9	10	23
Étudiant à temps partiel	0	0	0	2	2

Les jeunes travailleuses et travailleurs d'agence interrogés ont étudié dans des domaines variés (Tableau 6). Une bonne partie a reçu une formation en économie, en gestion, en administration ou en droit (13), mais d'autres ont aussi étudié en sciences (6), ont bénéficié d'une formation générale (5), ont appris un métier (5), ont suivi une formation en éducation ou en enseignement (4), en sciences sociales et humaines (4) ou dans le domaine des arts et de la culture (3).

Tableau 6 : Domaine de formation

Domaine de formation	Nombre de répondants
Économie/Gestion/Administration/Droit	13
Sciences (médecine, génie, biochimie, etc.)	6
Général (niveau secondaire)	5
Métiers (charpenterie, briquetage, maçonnerie, etc.)	5
Éducation/Enseignement	4
Sciences sociales et humaines (psycho, anthropologie, relations industrielles)	4
Art et culture (cinéma, musique, langue)	3
TOTAL	40

2.1.3 LES CARACTÉRISTIQUES ÉCONOMIQUES

Une partie importante des répondants (31/40) ont un revenu individuel annuel brut si faible qu'il les place sous le seuil de faible revenu (Tableau 7). Comme le démontrent les tableaux 8 et 9, le niveau de revenu ne semble pas varier de façon importante en fonction du fait qu'un répondant soit né ou non au Canada ou de son statut d'étudiant.

Tableau 7 : Niveau de revenu individuel annuel (brut)

Niveau de revenu	Nombre de répondants	Nombre de répondants cumulé
Moins de 12 000 \$	14	14
Entre 12 001 et 20 000 \$	17	31
Entre 20 001 et 40 000 \$	8	39
Entre 40 001 et 60 000 \$	0	39
Plus de 60 001 \$	1	40

Tableau 8 : Niveau de revenu individuel annuel brut en fonction du pays de naissance

Revenu annuel	Né au Canada	Né hors Canada	Nombre de répondants cumulé
Moins de 12 000 \$	10	4	14
Entre 12 001 et 20 000 \$	12	5	31
Entre 20 001 et 40 000 \$	6	2	39
Entre 40 001 et 60 000 \$	0	0	39
Plus de 60 001 \$	1	0	40

Tableau 9 : Niveau de revenu individuel annuel brut en fonction du statut d'étudiant

Revenu annuel	Pas étudiant	Étudiant	Étudiant à temps plein	Étudiant à temps partiel
Moins de 12 000 \$	6	8	8	0
Entre 12 001 et 20 000 \$	2	15	14	1
Entre 20 001 et 40 000 \$	6	2	1	1
Entre 40 001 et 60 000 \$	0	0	0	0
Plus de 60 001 \$	1	0	0	0

Cette distribution du revenu des travailleurs d'agence est similaire à celle d'une autre étude sur les travailleurs d'agence parue récemment¹⁶.

De plus, 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

¹⁶ J. Bernier, M.-J. Dupuis, L.-L. Fontaine, M. Vultur, *op. cit.*

moyenne 15,60 \$ de l'heure¹⁷ : il s'agit de presque 6 \$ de moins que l'ensemble des travailleurs québécois¹⁸.

Ces faibles revenus les placent dans la « classe » économique inférieure et risquent de renforcer leur situation de vulnérabilité sur le marché du travail¹⁹.

2.1.4 LA SITUATION PROFESSIONNELLE AVEC L'AGENCE

Alors que la moitié des travailleuses et travailleurs interrogés ont fait affaires avec une agence pour la première fois au cours des deux dernières années (19/40), certains autres sont inscrits auprès d'une agence depuis plus longtemps (Tableau 10).

Tableau 10 : Date de la première inscription à une agence

Année	Nombre de répondants
2013	5
2012	14
2011	5
2010	7
2009	1
2008	3
2006	3
2002	1
2001	1

Les répondants ont obtenu relativement peu de mandats des agences au cours des deux dernières années, comparativement aux « missions » des agences qui opèrent en Europe²⁰. Une partie importante en a obtenu 5 et moins (33/40) et seulement deux personnes affirment avoir occupé 10 emplois et plus de cette façon (Tableau 11).

¹⁷ Commission des normes du travail, *op. cit.*

¹⁸ 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)

¹⁹ G. Vallée, « Pour une meilleure protection des travailleurs vulnérables : des scénarios de politiques publiques », *Réseaux canadiens de recherche en politiques publiques*, Document no 2 de la Collection sur les travailleurs vulnérables, 2005, 81 pages.

²⁰ C. Delbar et E. Léonard, « Le travail intérimaire », 2002 33 : 1778 *Courrier hebdomadaire du CRISP*.

Tableau 11 : Nombre d'emplois occupés par le biais d'une agence au cours des deux dernières années

Nombre d'emplois	Nombre de répondants	Nombre de répondants cumulé
0	1	1
1	19	20
2	7	27
3	1	28
4	2	30
5	3	33
6	1	34
7	1	35
8	0	35
9	1	36
10	2	38
15 et +	1	39
pas de réponse	1	40

Au moment de leur dernière embauche comme travailleuses ou travailleurs d'agence, une bonne partie des répondants étaient sans emploi ou au chômage (26/40). Notons que bien que plusieurs travailleurs se disaient aux études au moment où nous les avons interviewés (25/40), très peu affirment l'avoir été lors de leur dernier mandat pour une agence (2/40). Cet écart pourrait être dû au fait que la plupart des répondants se sont référés ici à leur statut sur le marché du travail plutôt qu'à leur statut d'étudiant²¹. Par ailleurs, alors que 12 répondants occupaient déjà un emploi à ce moment, soit dans une autre agence (2/40), soit dans une entreprise (2/40) (Tableau 12).

Tableau 12 : Situation déclarée au moment de la dernière embauche comme travailleur d'agence

Situation déclarée au moment de la dernière embauche	Nombre de répondants
En emploi dans une entreprise	10
En emploi dans une autre agence	2
Sans emploi ou au chômage	26
Étudiant	2

²¹ L'écart constaté peut indiquer qu'ils ont entrepris des études de façon très récente ou qu'ils se considèrent d'abord comme des travailleurs et non des étudiants : ils se diraient ainsi « sans emploi », « en emploi dans une entreprise » ou « en emploi dans une autre agence » et ce, même s'ils poursuivent simultanément des études.

Les emplois fournis par les agences sont concentrés dans certains types d'emplois. En s'intéressant au dernier emploi obtenu par le biais des agences, nous constatons que 25 répondants ont occupé des emplois pouvant être qualifiés de manuels (cols bleus) alors que 15 ont obtenu des emplois de bureau (cols blancs). Parmi nos répondants, les cols bleus sont plus généralement des hommes et les cols blancs, des femmes. Une plus grande partie des cols bleus sont nés davantage au Canada qu'à l'étranger en comparaison avec les cols blancs. Tous les répondants ayant un niveau d'éducation de primaire et secondaire étaient cols bleus lors du dernier emploi qu'ils ont occupé par l'intermédiaire d'une agence, mais plusieurs étaient aussi des universitaires. Tous les cols blancs avaient au minimum un diplôme d'études postsecondaires (Tableau 13).

Tableau 13 : Répartition des cols bleus et cols blancs selon le sexe, le pays de naissance et le dernier diplôme obtenu

		Cols bleus	Cols blancs
Sexe	Homme	18	4
	Femme	7	11
Pays de naissance	Né au Canada	19	10
	Né hors Canada	6	5
Dernier diplôme	Primaire	3	0
	Secondaire	8	0
	Postsecondaire	4	7
	Universitaire	10	8

Comme le révèle le tableau 14, le dernier emploi occupé par le biais d'une agence n'a que très rarement requis un niveau de compétences élevé (1 seul répondant a occupé un emploi de professionnel et 2, des emplois pour des gens de métier ou des travailleurs spécialisés) et n'a jamais placé la travailleuse ou le travailleur d'agence dans une position hiérarchique supérieure (aucun répondant n'a occupé un poste de superviseur, cadre supérieur ou intermédiaire par l'entremise d'une agence). Par contre, les emplois de travailleurs non spécialisés (23/40), d'employés de bureau (8/40) et de personnel de vente ou de service (4) sont fréquents. Ce portrait fait écho à celui du millier de travailleurs d'agence québécois récemment sondés par la Commission des normes du travail²² ainsi qu'à ceux tracés par une recherche récente conduite auprès de travailleurs d'agence québécois²³ et par la Confédération internationale des agences privées de placement à l'échelle mondiale²⁴.

²² Commission des normes du travail, 2012, *op. cit.*

²³ J. Bernier, M.-J. Dupuis, L.-L. Fontaine et M. Vutur, *op. cit.*

²⁴ Conférence internationale des agences privées de placement (CIETT), *The Agency Work Industry Around the World*, Bruxelles, 2013, 60 pages.

Tableau 14 : Catégorie professionnelle du dernier emploi occupé par le biais d'une agence

Catégorie professionnelle	Nombre de répondants
Travailleurs non spécialisés	23
Employés de bureau	8
Personnel de vente ou de service	4
Techniciens	2
Gens de métier et travailleurs spécialisés	2
Professionnels	1
Cadres supérieures et intermédiaires	0
Superviseurs	0

Les agences ont surtout placé les répondants dans des emplois temporaires (20/40), bien que certains disent avoir obtenu des emplois permanents par ce moyen (6/40). Pour certains, les emplois sont sur appel, occasionnels ou saisonniers (Tableau 15).

Tableau 15 : Statut d'emploi du dernier emploi occupé par le biais d'une agence

Statut d'emploi	Nombre de répondants
Temporaire	20
Permanent	6
Sur appel	6
Occasionnel	3
Saisonnier	2
Pas de réponse	3

Les derniers emplois obtenus par les répondants par le biais d'une agence se concentrent dans certains secteurs d'activités (Tableau 16). Sont particulièrement fréquents ceux de la finance, des assurances et des services bancaires (6), du commerce (6), des services administratifs et de soutien (5), du tourisme (4), de l'alimentation (4) et de la restauration (3). Notons que les cols blancs sont concentrés dans les secteurs de la finance, de l'assurance et des services bancaires, des services administratifs et de soutien, et les cols bleus, dans le commerce, le transport, la restauration et l'alimentation.

Tableau 16 : Secteur d'activités du dernier emploi occupé par le biais d'une agence

Secteur d'activités	Nombre de répondants
Commerce	6
Finance, assurance ou services bancaires	6
Services administratifs, de soutien	5
Tourisme	4
Alimentation	4
Transport	3
Restauration	3
Fabrication	2
Agriculture	1
Entreposage	1
Services publics	1
Services professionnels, scientifiques, techniques	1
Service d'enseignement	1
Soins de santé, services sociaux	1
Arts et spectacles	1
Pêche, forêt, mines	0
Construction	0
Services immobiliers et services de location	0
Gestion de sociétés et d'entreprises	0
Administration publique	0
Industrie d'information et culturelle	0

Le tableau ci-dessous présente un portrait résumé de notre population.

Tableau 17 : Description de la population

Sexe	Homme		Femme	
	18		22	
Âge	18 à 24 ans		25 à 30 ans	
	19		21	
Responsabilités familiales	En couple		Avec enfants mineurs	
	18		2	
Pays de naissance	Natifs du Canada		Immigrants	
	29		11	
Langue maternelle	Français	Anglais	Autre	
	37	0	3	
Maîtrise du français	Excellent ou très bon		Bon ou passable	
	39		1	
Maîtrise de l'anglais	Excellent ou très bon		Bon ou passable	
	19		21	
Niveau de scolarité	Primaire	Secondaire	Postsecondaire	Universitaire
	3	8	11	18
Au moins un diplôme obtenu au Canada	Oui		Non	
	32		7	
Statut d'étudiant	Pas aux études	Aux études à temps plein	Aux études à temps partiel	
	16	23	2	
Date de la première inscription à une agence	Depuis 2 ans et moins	Depuis 3 à 5 ans	Depuis 6 ans et plus	
	19	13	8	
Nombre d'emplois occupés par le biais d'une agence ²⁵	De 0 à 4	De 5 à 9	De 10 à 14	15 et plus
	30	6	2	1
Situation au moment de contacter une agence	Dans un autre emploi	Aux études	Sans emploi/au chômage	
	12	2	26	
Types d'emploi	Emplois manuels		Emplois de bureau	
	25		15	
Catégories professionnelles	Travailleurs non spécialisés	Employés de bureau	Personnel de vente ou de service	Autre
	31	8	4	5
Revenus annuels	20 000 \$ et moins	Entre 20 001 et 40 000 \$	Plus de 60 000 \$	
	31	8	1	

²⁵ Un répondant n'a pas répondu à cette question.

2.2 Dimension subjective

L'analyse de la composante subjective de la condition sociale nous permettra de mieux saisir la « valeur » accordée à un travailleur, la perception qu'il a de son propre statut et de la façon dont il est traité dans son milieu de travail. Afin de mieux comprendre les conditions de travail des intérimaires, il nous semble donc 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'abord que les jeunes travailleurs d'agence interrogés, à l'image de leurs confrères et consœurs travaillant dans l'industrie de la location de personnel, constituent un bassin hétérogène : leurs expériences et leurs perceptions, tout comme leur profil sociodémographique et les entreprises où ils travaillent, seront donc des plus diversifiées.

Afin de mieux saisir la condition sociale subjective des jeunes travailleurs d'agence et d'avoir un meilleur portrait de la façon dont ils sont traités en comparaison avec les travailleurs de l'entreprise cliente, nous analyserons dans un premier temps, les disparités de traitement (en termes de salaire, d'avantages sociaux et de conditions effectives de travail) et dans un deuxième temps, les relations qu'ils entretiennent avec leurs supérieurs et leurs collègues.

2.2.1 DISPARITÉ DE TRAITEMENT EN MATIÈRE DE SALAIRE, AVANTAGES SOCIAUX ET CONDITIONS EFFECTIVES DE TRAVAIL

Incapables de se comparer

Mentionnons d'emblée que certains ont de la difficulté à faire ressortir les ressemblances et les différences entre leurs propres conditions et celles des travailleurs de l'entreprise cliente soit parce qu'ils ne savent pas avec qui se comparer, soit parce qu'il leur manque des informations sur la situation de ceux qui ont été embauchés directement par l'entreprise cliente. En effet, dans certains cas,

- ils ont peu de contacts avec les travailleurs embauchés par l'entreprise cliente (F5C06) ;
- il y a uniquement ou presque uniquement des travailleurs d'agence dans l'entreprise (H1U11) ;
- aucun travailleur de l'entreprise cliente ne fait les mêmes tâches qu'eux (F1C37, F1U02) ;
- ils ne sont pas au courant des conditions et du salaire de leurs collègues embauchés par l'entreprise cliente (ex : F2U21, H1S26, H2U30) ;
- ils ne sont pas au courant de l'employeur véritable (l'agence ou l'entreprise) de leurs collègues de travail (F1U16, H1U38, H1U39, H1U40).

Même si cela peut rendre l'exercice de comparaison plus difficile pour ces travailleurs, d'autres ont beaucoup de choses à dire sur leur situation par rapport à celles de leurs collègues embauchés par l'entreprise cliente.

Des conditions semblables

Nous référons ici aux conditions de travail de façon générale, soit à l'ensemble des avantages consentis aux travailleurs ainsi qu'aux facteurs favorables et défavorables qui entourent l'accomplissement du travail.²⁶ Nous traiterons donc ici d'éléments se rapportant autant à une conception étroite des conditions de travail tels le salaire, les horaires de travail et les avantages sociaux – qu'à une conception plus large – comprenant, par exemple, l'ambiance de travail, la formation et le contenu des tâches.

Les jeunes travailleurs d'agence interrogés affirment souvent bénéficier des mêmes conditions effectives de travail que les travailleurs embauchés directement par l'entreprise cliente, si bien que selon eux, les deux catégories de travailleurs sont parfois impossibles à différencier (F1C08, F1C37, F3U34, F5U24, H1S09).

« C'était semblable. Oui, c'était semblable. Il y a [...] Je n'ai pas vu de différences. » (F3U34, immigrante, télémarketing)

« Non, il n'y a pas de différence. On a les mêmes horaires, les mêmes pauses et puis les mêmes [...], à la salle de sport, c'est accessible à tout le monde. » (H2U27, immigrant, entrepôt)

« Franchement, oui. Une fois dans l'entreprise, on ne reconnaît même pas qui est embauché par [l'agence] et qui est embauché par l'entreprise. [...] On a le même salaire. [...] On a la même tenue. Et puis, on a les mêmes pauses. C'est vraiment homogène. [...] À moins, ouais, que la personne te dise : " Ouais, mais moi, je suis employé par [l'agence] ", quand on discute entre amis... Mais il n'y pas moyen de le constater. » (F5U24, immigrante, emballage de la volaille)

Un répondant indique même que dans son lieu de travail, tous les travailleurs, qu'ils aient pour employeur véritable l'agence ou l'entreprise cliente, ont accès à des **opportunités d'avancement** dans l'entreprise :

« Q : OK, il y avait des cadres qui venaient de l'agence ?

R : Eh bien, en fait, c'est à force de travailler dans l'entreprise, tu montes pareil les échelons, comme les autres, là.

Q : OK. Et puis, est-ce que ces cadres-là étaient encore avec l'agence ? Quand tu dis : " ils ont monté ".

²⁶ Suivant la définition proposée par l'Office québécois de la langue française, http://www.oqlf.gouv.qc.ca/ressources/bibliotheque/dictionnaires/terminologie_relations_professionnelles/conditions_de_travail.html.

R : Oui, oui. Ils peuvent rester avec l'agence.

Q : Donc ils ont réussi à progresser dans l'entreprise, mais s'ils étaient toujours à l'emploi de l'agence ?

R : Ouais. » (H2S31, d'origine canadienne, déménagement)

Un travailleur du secteur de l'alimentation émet l'hypothèse que cette similitude des conditions de travail émane de directives de son agence, qui cherche à s'assurer que ses travailleurs soient traités de la même façon que ceux embauchés directement par l'entreprise, que ce soit en termes de conditions de travail ou de salaire (H1S18, d'origine canadienne, alimentation).

Des conditions désavantageuses

De façon générale, les jeunes travailleurs d'agence interrogés soutiennent qu'il n'y a pas vraiment de différences entre leurs propres conditions effectives de travail et celles des personnes salariées de l'entreprise cliente, les disparités entre les deux catégories de travailleurs se retrouvant principalement en matière de salaire et d'avantages sociaux.

Toutefois, dans certains cas, le **manque de formation et d'intégration** dans l'entreprise cliente rend toutefois le travail des intérimaires plus difficile que celui de leurs collègues :

« R : Non, parce qu'eux, ils ont eu la formation, ils connaissent les résidents, et puis toi, tu sais rien, tu connais rien. Ça fait que, il faut que tu te débrouilles, là. Ça fait que, les conditions de travail ne sont pas pareilles, veut, veut pas.

Q : OK. C'est plus dur pour les travailleurs d'agence...

R : Ouais. » (F4S28, d'origine canadienne, entretien ménager et préposée aux bénéficiaires)

De plus, certains ne bénéficient **pas des mêmes heures de pause et de repas** et ne se voient pas fournir les **équipements de protection** nécessaires à l'exécution de leur travail :

« Non, on n'a pas les mêmes conditions. C'est sûr. [...] D'abord, ils savent [...] le fonctionnement de l'entreprise. Ils ont le droit, par exemple, pour [...] pour manger, les heures de la pause [...] par exemple, les vêtements. Si tu travailles dans [l'entreprise cliente], il faut avoir un tablier pis un cache barbe et un cache cheveux, etc. Des lunettes de protection, des gants. Des fois, ça prend [...] une mise à jour pour celui qui va [...]. Ça veut dire, je veux dire, ça prend une formation pour celui qui est envoyé par une agence de placement, par l'entreprise qui reçoit cette personne. » (H3U01, immigré, commerce de détail)

D'autres indiquent que les principales différences entre eux et les travailleurs de l'entreprise cliente se situent au niveau de **l'horaire de travail** :

« [...] tu voyais que le monde qui était permanent, premièrement, dans le fond, eux ils rentraient plus tôt, ils finissaient plus tôt. Moi je faisais mes heures, je faisais mes heures. Puis, t'es le petit nouveau, t'es le petit nouveau, là. C'est ça. » (H2S32, d'origine canadienne, fabrication)

Parfois, il y a une entente tacite dans l'entreprise à l'effet que les règles s'appliquent de façon plus stricte aux travailleurs d'agence et que ceux-ci doivent travailler davantage :

« Il y a d'autres opportunités que les gens qui sont dans l'entreprise sont comme avantagés, c'est les pauses. Ils peuvent partir à leur pause avant même que la cloche sonne. Donc, il y a une règle qui est issue psychologiquement. Il n'y a personne derrière toi, mais c'est comme s'il y a quelqu'un d'invisible. Donc, si c'est à 10h, c'est à 10h. Ça prend 15 minutes, 15 minutes. Personne ne se lève. Ce que je dis c'est que tu vas travailler. Toi, tu es sujet de quelqu'un, vous allez travailler ensemble, mais toi, tu arrives au poste avant lui. Donc, toi, tu es de l'agence, lui il ne viendrait pas alors que c'est lui qui devrait être là. C'est différent. » (H3U01, immigrant, commerce)

Certains travailleurs d'agence sont facilement reconnaissables puisqu'ils **ne sont pas vêtus de la même façon** que les travailleurs de l'entreprise. Un répondant qui a travaillé au comptoir d'accueil d'une entreprise de services postaux indique qu'on ne lui a pas fourni l'uniforme si caractéristique des personnes qui y travaille : contrairement à ses collègues, il pouvait s'habiller comme bon lui semblait, avec ses propres vêtements (H2U30, d'origine canadienne, service postal).

Également, il peut arriver que les personnes issues des agences soient assignées à des **tâches que les autres travailleurs ne doivent ou ne veulent pas faire** :

« Tu ne peux pas dire à une personne qui est syndiquée de faire cette tâche-là. Parce que lui il connaît les règles, mais toi tu ne connais pas. [...] Mais avec le temps tu vas comprendre que je fais ça, mais je ne suis pas obligé. J'ai le droit de dire non. Tu dois t'informer. Souvent, c'est les gens qui viennent te le dire. » (H3U01, immigrant, commerce)

Certains se sentent aussi **au bas de la hiérarchie** dans l'entreprise où ils travaillent en raison de leur statut d'emploi. Ils sont les derniers à pouvoir réclamer le respect de leurs droits ou à bénéficier de certains avantages.

« Q : Puis les superviseurs, est-ce qu'ils te traitaient différemment des autres travailleurs qui étaient directement embauchés par [l'entreprise] ?

R : Pas du tout.

Q : Non...

R : Mise à part peut-être des avantages sociaux ou la hiérarchie. Veux, veux pas, si je veux une pause bien je suis en dernier parce que tout le monde va passer avant moi parce qu'ils

ont comme une hiérarchie là, mais à part ça... » (H1U07, d'origine canadienne, services bancaires et financiers)

Notons que même lorsque les intérimaires soutiennent bénéficier de conditions de travail similaires à celles des travailleurs embauchés directement par l'entreprise, ils affirment souvent du même coup recevoir un **salaire inférieur** à ces derniers (p. ex : F1U33, F4U13, H6U23) :

« Oui, bien souvent, on est payé beaucoup moins que ceux qui sont directement employés. Ça dépend des agences là, mais il y en a une en particulier que c'est ça. Qui nous paye moins bien. [...] Sinon, non. On est considérés pareil que si on était un employé de la compagnie. » (F4U13, d'origine canadienne, manutention et montage)

« [...] en fait, mon salaire était beaucoup plus limité que le leur. [...]

Q- OK. Il était inférieur au leur ?

R- Ça dépend parce que moi j'étais rendu quand même efficace donc j'étais au top de mon échelle, mais, moi, c'était le plafond et eux, c'était dans les premiers paliers. [...] Donc moi, j'étais au maximum possible pour mon niveau. Si je veux monter de niveau là je changeais de type d'emploi. [...] Quelqu'un qui commence [dans l'entreprise cliente], je vais être plus payé que lui, mais après un an, il va m'équivaloir et après deux ans, il va me dépasser. » (H1U07)

« R : les conditions de travail oui, le salaire un peu moins. Le salaire était différent, mais les conditions de travail, oui.

Q : Ok. Est-ce qu'il y avait une grosse différence ?

R : À peu près 4 \$ de l'heure. Trois ou quatre dollars de l'heure. » (F1U33, immigrante, secrétaire médicale)

« R : Bien en fait mon salaire...Je suis contente de mon salaire, mais d'avoir vu qu'est-ce qu'eux payent pour moi ça me...

Q : Qui ça eux ?

R : L'entreprise dans le fond. Ils payent bien plus cher que ce qu'ils me payent moi. Mais, ce qu'ils me payent moi, c'était le salaire que je recherchais quand je me cherchais un emploi.

Q : OK. Ça fait que par rapport à tes collègues là-bas, tu es peut-être moins payée ?

R : Oui. » (F1U02, services administratifs, secrétaire)

Il semble d'ailleurs que dans bien des cas, les salariés d'agence n'auraient pas dû être mis au courant de cette disparité salariale qui les distingue des travailleurs embauchés directement par l'entreprise :

« R : Ben, je pense que je n'aurais pas dû savoir qu'il y avait 4 dollars...

Q : La différence ?

R : La différence, ouais c'est ça, la différence de salaire. Puis non, c'est surtout ça. » (F1U33, immigrante, secrétaire médicale)

« R : Moi j'étais payé 11 \$, les autres étaient payés... les autres qui étaient syndiqués... mais ils ne te le disent pas. C'était 16 \$ de l'heure.

Q : Comment est-ce que tu savais ?

R : C'est quelqu'un qui vient d'être embauché maintenant, qui était de l'agence, qui est maintenant embauché par l'entreprise. C'est lui qui te dit... C'est comme un secret. Ce n'est pas n'importe qui qui va... Quand tu arrives, les gens te disent. Mais c'est après quand tu commences à travailler, c'est quelqu'un qui va venir te le dire. Parce que quelqu'un qui est syndiqué, qui n'était pas passé par l'agence. C'est lui qui est déjà engagé. Ils te montrent même le talon de paie. » (H3U01, immigrant, commerce de détail)

Il en est de même en ce qui concerne les **avantages sociaux** :

« Il y a des avantages, des avantages sociaux, que les gens de l'entreprise avaient que moi je n'avais pas, simplement du fait que j'étais engagée par l'agence de placement. Donc il y avait, entre autres, il y avait différents moyens : [...] les fériés, ça c'était correct, mais les congés-maladie, les congés personnels, les... l'entreprise comme telle avait des avantages sociaux au niveau dentaire, au niveau [de] commander des verres de contact, [...] Il y a des avantages que je ne pouvais pas aller chercher. » (F2U10, d'origine canadienne, adjointe administrative)

« R : Et puis, il y a de meilleures conditions quand on passe [à l'entreprise].

Q : Et puis, en quoi est-ce que leurs conditions sont meilleures ?

R : C'est des petits détails, là. Le salaire est plus élevé. [...] Ils se font donner un manteau. Ils ont des vacances. » (H1U11, d'origine canadienne, commerce)

Autre exemple, d'un travailleur d'agence du secteur de l'aménagement paysager :

« Q : OK. En termes de salaire, est-ce que tu étais moins bien ou mieux payé ?

R : Ah, moins bien payé.

Q : Moins bien payé de beaucoup ?

R : Au moins quatre, cinq piastres, facile.

Q : OK. Toi, t'étais rémunéré combien, à peu près ?

R : Je pense que j'étais à 13 piastres dans ce temps-là. [...] Pis les autres étaient tous à 18, dans ce coin-là. [...] Ouais. Plus des vacances, plus ci, plus ça. Sauf que moi, j'avais que dalle.

Q : [...] OK. Tu disais avantages marginaux. En quoi est-ce que c'était différent ?

R : Ben en fait [...] Si, mettons, il y avait, je sais pas, une activité. [...] des fois, t'as le party de Noël, t'as le party de ci, party de ça, [...] ben on était invité, mais il fallait payer. Il fallait défrayer des coûts. Pis si, mettons, on avait besoin d'équipement. Ben, une paire de bottes [...] ou quelque chose, eh bien là, c'est nous autres qui fallait qui les payent. » (H3U22, d'origine canadienne, entretien paysager)

Notons finalement que certains doutent que la disparité de traitement dont ils font l'objet soient attribuable à leur statut de travailleurs d'agence : ils croient qu'elle est liée à leur statut d'emploi non permanent ou au fait qu'ils sont nouveaux dans cet établissement, et non au fait qu'ils aient été placés par une agence de location de personnel :

« Moi, j'avais l'impression, c'est peut-être juste parce que j'étais nouvelle, mais les gens se parlaient beaucoup plus qu'ils me parlaient à moi. [...] Moi, j'ai juste l'impression que... Je ne me suis pas sentie très bien insérée dans cette équipe-là non plus en général. [...] Je pense que c'est juste parce que j'étais nouvelle. » (F1C37, d'origine canadienne, préposée aux chambres)

« Eh ben, disons, je suis traité comme le dernier arrivé. Disons que j'étais un syndiqué dernier arrivé, je serais traité essentiellement comme ça. C'est-à-dire que les plus vieux prennent leur pause plus quand ils veulent, moi je prends ma pause quand ils me disent de la prendre. » (H2U30, d'origine canadienne, service postal)

Une travailleuse souligne se sentir comme les autres employés dans ses relations quotidiennes avec ses supérieurs immédiats et ses collègues, mais être traitée différemment par la haute direction en raison la durée limitée de son contrat :

« R : Ça me semblait différent dans la manière d'aborder les problèmes à long terme ou peu importe. Je veux dire, c'était très courtois quand même, ce n'est pas ça le problème, mais c'est simplement que j'étais quand même une employée... je dirais temporaire ou à l'essai.

Q : Est-ce que tu penses que c'était en raison de ton statut d'agence ou justement le fait de ton contrat ?

R : Non. Je pense que c'était effectivement à cause de mon contrat d'une durée de six mois. » (F2U10, d'origine canadienne, adjointe administrative)

Des conditions avantageuses

Un travailleur du domaine de l'hôtellerie fait état d'un cas où ses conditions effectives de travail sont inférieures à celles des travailleurs de l'entreprise cliente, notamment en raison de la charge de travail et des heures de travail plus élevées qui lui sont imposées. Il relate ainsi devoir accomplir davantage de travail et travailler plus longtemps que les employés embauchés directement par l'entreprise, mais recevoir un salaire plus élevé en échange.

« R : Juste le meilleur exemple que je peux te donner, c'est cuisinier. Je travaillais... Moi, je faisais du douze à quatorze heures par jour et vu que j'étais travailleur d'agence [...] Je suis considéré comme travailleur autonome. [...] Alors, c'est pour ça qu'ils peuvent me faire travailler un quatre heures de plus.

Q : Au-delà de ce qu'il y a dans la convention.

R : Parce que c'est illégal. La loi, c'est quarante heures sinon après ça, tu es supposé être payé temps et demi. Alors moi, je ne suis pas payé temps et demi, mais je suis payé à un salaire beaucoup plus haut que tout le monde.

Q : OK. Donc tu étais rémunéré plus cher que leurs salariés dans l'hôtel ?

R : Ah oui, oui. Moi j'étais payé... [...] Plongeur j'étais 18 \$ de l'heure et eux, ils étaient 11 \$ je pense et on faisait la même " job " sauf que par manque de personnel... Il n'y a personne qui voulait aller...

[...] Q- C'est plus avantageux d'être plongeur sous contrat d'une agence.

R : Oui. Sauf que tu enlèves toute forme de sécurité.

[...] R : Ils nous faisaient travailler plus aussi là. Ils étaient là : " OK. Le gars vient d'une agence, on le fait payer plus, on va le faire travailler plus. " Plongeur, ils s'attendaient à beaucoup plus que... que je passe beaucoup plus de vaisselle qu'un gars que ça fait cinquante ans qu'il est là. » (H3U03, d'origine canadienne, préposé aux chambres)

Comme dans le cas précédent où le travailleur recevait un salaire supérieur aux employés de l'entreprise pour être plongeur, il existe aussi d'autres (rares) cas où les travailleurs d'agence bénéficiaient de conditions de travail plus avantageuses que les travailleurs de l'entreprise. Un répondant explique que ça semblait avoir trait au fait que l'entreprise et ses travailleurs tentaient de rendre le milieu de travail attrayant et accueillant pour le travailleur d'agence, afin de le maintenir en poste :

« [...] ils essayent de se trouver du monde fiable pour se monter une équipe à la longue. Parce que juste à trois, ils seraient capables de le faire, mais ils ont quand même 40, 50 ans les gars, [...] ils ont déjà donné leur 20 ans pour la compagnie, ils aimeraient ça un moment donné faire autre chose. Donc, c'est pour ça qu'ils engagent des gars [d'agence]. [...] [L]'ambiance de travail est cool... Moi, la première fois que je suis arrivé là, le gars me regarde, il me dit : " Des sandwiches ? " Je suis comme : " Ouain... ". Il dit : " Ben, voyons

donc ! Attends un peu, on va commander de la pizza, là. Laisse faire les sandwiches, [jettes] ça dans les vidanges. » [Je lui réponds] : « J'ai pas d'argent. » Il me regarde : « Je t'ai-tu demandé de quoi, moi là ? » Tsé, vraiment sympathique, cool, à cette place-là. Je ne te parle pas des autres, là. À cette place-là, c'était de même. Les conditions de travail étaient mieux parce qu'ils te demandaient pas de te défoncer à la job. » (H5S19, d'origine canadienne, manutention)

Dans le même ordre d'idée, une répondante souligne avoir l'impression d'être mieux traitée par sa supérieure et d'entretenir une bonne relation avec elle parce que l'entreprise cliente cherchait à éviter le roulement de personnel :

« [...] généralement ils sont très "licheux". Ils sont vraiment : « Ça va bien ? Comment ça va ? Est-ce que les gens sont gentils ? Bienvenue dans notre [établissement]. » Parce qu'ils veulent que tu reviennes. [...] Parce qu'il y a une grosse demande de remplacements. Souvent l'été, ça arrive qu'il n'y ait personne pour remplacer, ça fait qu'ils essayent de nous mettre sous leur aile. [...]

Je dirais plus favorable parce qu'ils sont hypocrites. Je vais te donner un exemple. Comme cet été, il y avait un [lieu de travail] que la directrice était très exigeante avec ses employés et elle ne leur faisait jamais des commentaires positifs et elle arrive dans mon local : « Bonjour ! Bravo ! On est contents que tu sois là ! ». Ça fait que je me suis dit "ouf !", j'ai comme pris ça avec un grain de sel. Il me semble que c'est bizarre. » (F1U15, d'origine canadienne, enseignement)

De plus, dans des contextes particuliers, certains reçoivent systématiquement un **salaire supérieur** aux travailleurs de l'entreprise cliente :

« R : Pour les mêmes niveaux là, ils offrent un salaire un petit peu plus élevé. Sinon, si je vais dans une [succursale] qui est syndiquée, j'ai les mêmes droits qu'eux-autres. Je paye une petite cote de syndicat, mais j'ai des pauses payées, etc. » (F1U36, d'origine canadienne, secteur financier et bancaire)

« C'est sûr qu'il a plus de flexibilité, nous, parce qu'on n'a pas d'obligation envers [l'entreprise], à part de servir la job. Mais les salaires ne sont pas équivalents. J'étais payé plus qu'eux. Mais les avantages sociaux étaient beaucoup moindres. Par exemple, on a beaucoup moins de sécurité. Ça fait que, c'est ça, ça compensait dans le [...] au final. Mais ce n'était pas équivalent.

Q : [... Et puis], tu étais payé combien à peu près ?

R : Je dirais un tiers plus qu'eux en moyenne.

Q : Un tiers plus qu'eux, OK. Mais tu n'avais pas d'avantages sociaux ?

R : Très peu.

Q : OK. Mais t'en avais un petit peu, quand même ?

R : Un petit peu, une base. » (H1U14, secteur financier et bancaire)

« R : Donc il y avait une prime de 30 sous pour la nuit, quoi.

Q : OK. Pis les travailleurs [de l'entreprise], ils n'ont pas ça, eux ?

R : Oui. [Pour] les travailleurs [de l'entreprise], il n'y en a pas. Il n'y a pas de prime. »
(H3U29, immigrant, usine d'emballage de poulet)

Parfois, un travailleur d'agence bénéficiait d'un salaire plus élevé et de certains avantages similaires à ceux des travailleurs de l'entreprise, tout en se voyant privés d'autres avantages. Par exemple, d'une part, il avait accès au rabais d'employés et, au même titre que les travailleurs de l'entreprise ayant le plus d'ancienneté (donc, en priorité sur les travailleurs les plus récents), à la possibilité d'effectuer des heures supplémentaires. D'autre part, il avait un salaire plus élevé que les travailleurs de l'entreprise, mais, contrairement à ceux-ci, n'avait pas accès aux assurances et à la couverture médicale (H2S31, d'origine canadienne, déménageur).

De plus, un répondant effectuant des tâches ménagères dans un établissement hôtelier situé en région, faisait état d'une situation où il bénéficiait d'un salaire supérieur et d'avantages sociaux auxquels n'avaient pas accès les travailleurs de l'établissement, et ce, malgré le fait que ces derniers étaient syndiqués.

« L'agence de placement, elle, a une entente avec l'entreprise dans le fond, ça fait que moi, je me souviens [qu'à l'hôtel], on avait nos repas gratuits. Tous les autres employés n'ont pas ça. [...] Ça fait que sur l'heure du midi, je pouvais aller manger. Ils me donnaient une carte et je pouvais manger gratuitement. Sinon, mon heure de " break " était payée et leur heure de " break " n'était pas payée à eux-autres. Il y a le salaire aussi. Il fallait garder notre salaire vraiment secret parce... Bien moi, je n'en parlais pas, mais ils nous spécifiaient de ne pas en parler parce... Bien justement, pour qu'il n'y ait pas de commérage. Tu sais, c'est syndiqué eux-autres en plus, ça fait que ça commère pas mal. Les conditions, ouais, c'était semblable. On faisait le même travail, on avait les mêmes responsabilités, mais c'était surtout ce qui était relié aux avantages que nous on avait. » (H1U04, d'origine canadienne, hôtellerie)

Dans notre étude, les travailleurs d'agence qui bénéficient d'un salaire ou d'avantages supérieurs à ceux octroyés aux travailleurs embauchés directement par l'entreprise-cliente se retrouvent dans deux situations particulières.

Premièrement, certaines entreprises clientes acceptent d'accorder aux intérimaires des avantages supérieurs, car ils n'arrivent pas autrement à trouver et retenir un nombre suffisant de travailleurs pour opérer leur entreprise. Les travailleurs d'agence interrogés qui bénéficient d'un meilleur traitement occupent ainsi des postes difficiles à combler que ce soit en raison de la nature indésirable du travail (p. ex : usine de préparation de la volaille), d'une industrie qui requiert beaucoup de personnel (p. ex :

hôtellerie) ou d'une situation géographique éloignée des grands centres et donc, des grands bassins de main-d'œuvre.

Deuxièmement, une institution du secteur bancaire et financier offre également des conditions salariales avantageuses à ses travailleurs d'agence occupant le rôle de caissiers. Dans ce cas, le recours aux agences semble faire partie intégrante de sa stratégie de réingénierie, par laquelle elle cherche à réduire son service caissier au minimum au profit des services conseils ou des services automatisés.

Rappelons qu'il semble s'agir là de situations particulières et exceptionnelles : de façon générale, les travailleurs d'agence québécois et canadiens se trouvent plutôt en position désavantageuse par rapport aux employés de l'entreprise effectuant des tâches similaires en ce qui concerne les salaires et les avantages sociaux. En effet, Galarneau et Fuller et Vosko ont noté d'importants écarts salariaux – pouvant aller jusqu'à 40 % – entre l'ensemble des travailleurs d'agence de placement temporaire et l'ensemble des travailleurs « traditionnels » permanents²⁷. Bien que l'existence même de cet écart salarial soit contestée par certaines agences, elle est toutefois confirmée par maints travailleurs d'agence. En effet, dans deux récentes études qualitatives effectuées au Québec, la grande majorité des salariés interrogés par Bernier, Dupuis, Fontaine et Vultur ainsi que tous ceux interrogés par Bourguignon indiquent avoir été moins payés que les travailleurs de l'entreprise cliente pour effectuer les mêmes tâches²⁸. De plus, 80 % des intérimaires sondés par la Commission des normes du travail affirment bénéficier de conditions salariales inférieures à celles des employés de l'entreprise cliente²⁹. 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'emploi³⁰.

2.2.2 RELATIONS AVEC LES SUPÉRIEURS ET LES COLLÈGUES

Au-delà de la façon dont le travail est organisé et des conditions dans lesquelles il est effectué, il importe également de vérifier si les travailleurs d'agence jugent entretenir des relations avec leurs supérieurs et avec leurs collègues qui sont de la même nature que les autres travailleurs issus de l'entreprise-cliente.

²⁷ D. Galarneau, *loc. cit.* ; S. Fuller et L. F. Vosko, « Temporary Employment and Social Inequality in Canada : Exploring Intersections of Gender, Race and Immigration Status, 88 : 1 *Social Indicators Research* 31-50.

²⁸ J. Bernier, *op. cit.* ; 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.

²⁹ Commission des normes du travail, *op. cit.*

³⁰ D. Galarneau, *loc. cit.* ; S. Fuller et L. F. Vosko, *loc. cit.*

Relations avec les supérieurs

Plusieurs travailleurs affirment entretenir de bonnes relations avec leurs superviseurs dans l'entreprise cliente, bien que les relations entre eux soient très limitées (H1U40, H1U39, H2U30, F4C35, H1U04, F1C37, H3U20) :

« R : Ben moi c'est sûr que... Ben, habituellement, oui parce que tu tombes un peu dans le " no man's land " si on veut.

Q : Ils ne te considèrent comme pas comme [leur] employé ?

R : Ouais, ça fait que, tu sais que les règlements ne s'appliquent pas vraiment. [...] [Ç]a me convient parce que je suis comme mon propre boss dans le fond. Parce que même mettons... il y a un supérieur, mais c'est comme, plus la personne ressource vu que dans le fond le vrai employeur, sur papier, c'est l'agence de placement, mais que tu ne [lui] parles jamais. Ça fait qu'à moins que ce soit problématique, que tu ne rentres pas travailler, que tu arrives en retard, que tu fasses mal ta job, ils n'ont pas vraiment raison de se parler. Je pense qu'en autant que tu es respectueux et tout ça... Tu n'as comme pas vraiment de boss. Ça, j'aime ça, par exemple. » (F5C35, d'origine canadienne, agent de promotion)

« Oui, mais elles sont vraiment minimes. Comme mettons, parce que moi, comme je t'ai dit, j'ai travaillé à deux hôtels. [Dans un hôtel], je travaillais de nuit, ça fait que les patrons, je ne les voyais jamais. Je rentrais et tout le monde était parti. Je sortais de la job et le monde n'était même pas rentré. Mettons je le rencontrais...mettons le directeur, je pense ou je ne sais pas trop qui je rencontrais, mais je le rencontrais une fois et c'était la première journée. Il me donnait mon uniforme, mon numéro de casier et je ne le revoyais plus jamais à moins que [si] j'avais une question, j'aurais pu l'appeler n'importe quand [et] il m'aurait répondu, mais je n'avais jamais à aller le voir, ça fait que je ne le voyais pas. » (H1U04, d'origine canadienne, hôtellerie)

Tel que mentionné précédemment, dans certains cas, le statut d'emploi (travailleur d'agence ou pas) ne semble pas connu des répondants ou de leurs collègues de travail. Similairement, un répondant croit que son supérieur immédiat dans l'entreprise cliente n'est pas au courant qu'il provient d'une agence (H3U29, immigrant, usine d'emballage de volaille).

Ainsi, de façon générale, les travailleurs d'agence interrogés disent entretenir une bonne relation avec leurs supérieurs dans l'entreprise cliente et se sentent traités de la même façon que les salariés de l'entreprise.

« [...] [l]e chef d'équipe s'occupait vraiment bien de nous. Même si je restais deux semaines, trois semaines, ils m'ont fourni l'uniforme avec un coton ouaté, tout. Je m'en fous, je ne remets pas ça dans la vie, mais j'étais quand même contente, c'est gentil de... Ils auraient pu dire " tu n'es là pas longtemps ", mais non, ils étaient vraiment gentils, même le superviseur. » (F1C08, d'origine canadienne, nettoyage après sinistre)

« [...] en terme de rapports interpersonnels, il n'y avait aucune différence. » (H6U23, d'origine canadienne, restauration)

« [...] exactement la même affaire. Même que personne n'aurait pu dire que j'étais d'une agence. » (F1C08)

Notons que même s'ils bénéficient d'un traitement similaire à leurs collègues de la part de leurs superviseurs, la relation entre un travailleur d'agence et un superviseur de l'entreprise cliente peut avoir une toute autre portée. En effet, un intérimaire souligne que pour lui et ses collègues provenant d'une agence, l'opinion des superviseurs immédiats est critique puisqu'elle est déterminante pour leur renouvellement de contrat, leur avancement ou, au contraire, leur rétrogradation. Comme l'exprime ce travailleur :

« c'est eux qui nous dictaient notre avenir. Si on était renouvelé ou pas dans ce genre de poste. Les autres n'avaient pas cette pression-là. » (H1U14, immigrant, services bancaires et financiers)

Dans certains cas, les superviseurs adoptent un comportement différent à l'égard des travailleurs d'agence. Un travailleur ayant œuvré dans divers secteurs d'activités relate des situations où il a subi une telle disparité de traitement et explique les conséquences que ce type d'attitude a eu sur lui :

« Q : Et le superviseur, lui, est-ce qu'il va traiter différemment les employés ?

R : Ah oui. Il y en avait qui ne me parlait juste pas.

Q : OK. Mais il était correct avec les employés [de l'hôtel] ?

R : Ah oui. [...]

Il y en avait que c'était juste... Dans la production de viande, ça a été ça : " Moi, je suis ton contremaître, ton poste est là. Salut ! " et là, il allait parler à tous les autres. [...] Il ne me disait jamais bonjour, jamais... Quand on était assis à la table à la cafétéria il ne me parlait jamais, il me regardait toujours...

[...] C'est très difficile émotionnellement aussi. Tu es tout seul, tu es loin, le monde sont tout le temps sur ton dos, il faut que tu te méfies de tout le monde. C'est vraiment... tu sacrifies tout ce qu'il y a de bien dans une « job », que tu te fais des amis et tout ça, pour l'argent, pour un moment seulement. C'est juste pour une petite période... » (H3U03, d'origine canadienne, préposé aux chambres)

Certaines personnes ont l'impression d'être considérées différemment et de faire l'objet **d'exigences inférieures** en raison de leur statut de travailleur d'agence :

« Souvent, on va entendre la personne dire : " Ah bien, tu n'as pas besoin de t'en soucier, toi, tu es juste un employé de l'agence " [...] [P]ar exemple, les clients-mystères, ça va être nouveau, ça s'en vient bientôt, ça fait que je posais des questions là-dessus et ils m'ont

dit : " Bien, tu n'as pas besoin de t'en soucier, tu es juste un employé de l'agence. Tu ne seras pas évalué pour ça ", ou des choses comme ça. Ça fait que c'est plus comme entre les personnes que des fois je me sens un peu moins à ma place [...] » (F1U05, d'origine canadienne, services bancaires et financiers)

« [...] dans l'organisation du travail, je fais pas la même chose que les autres. [...] Bien, je fais la même " job ", mais il y a plein d'affaires que je ne fais pas. [...] Je suis comme, étant donné que je suis ... ils savent que mes fesses vont être là très peu de temps, ils me font faire la " job " " basic ", puis ils s'occupent des trucs plus complexes. [...] Parce qu'ils savent que ça sert à rien de me montrer. » (H2U30, d'origine canadienne, service postal)

Au contraire, d'autres travailleurs d'agence doivent faire face à des **exigences plus élevées** dans le cadre de l'exécution de leurs tâches, ce qui risque de créer des tensions avec leurs collègues issus de l'entreprise cliente.

« Donc, avec les jeunes [...] ça, ça va bien. C'est plus les vieilles de la vieille des [lieux de travail] que là, des fois ça... on a un peu plus de frictions, des choses comme " Bien voyons donc ! Tu devrais savoir ça ! " ou " Tu n'as pas besoin de faire ça ! ". Tu sais, on aurait dit que des fois, ils ne veulent pas comprendre qu'on vient d'une agence, qu'on a des normes de plus à respecter. Ça fait qu'avec ces personnes-là, des fois c'est un peu plus difficile. En général, les relations vont bien. [...] Ils le savent, mais, non, je pense que c'est vraiment par rapport à notre statut d'agence qu'ils font " Bien toi, tu travailles pour une agence. " ou " Tu n'as pas besoin de faire ça, ici on fait ça comme ça ", mais l'agence me dit de faire ça, ça fait que moi je suis obligée de faire beaucoup de normes de sécurité. C'est sûr qu'en étant employé de l'agence, il faut quand même se protéger parce que les [entreprises], c'est facile pour [elles] de mettre la faute sur un employé d'agence. » (F1U05, d'origine canadienne, services bancaires et financiers)

Finalement, dans certains cas, les relations avec les superviseurs sont tendues puisque les travailleurs d'agence se sentent l'objet de pratiques « **infantilisantes** » :

« Avec mes patrons, je dirais que c'était souvent un peu conflictuel. [...] Parce qu'il y a des choses avec lesquelles que je n'étais pas vraiment d'accord. Il y avait des pratiques avec lesquelles je n'étais pas à l'aise et surtout quand les pratiques étaient infantilisantes. » (H1U39, immigrant, marketing)

En ce qui concerne la relation avec le personnel de l'agence, elles sont parfois chaleureuses, parfois distantes³¹. Quelques travailleurs entretiennent des relations « **froides** » avec l'agence et expriment un **sentiment de marchandisation** :

« On peut se sentir un peu des pions quelques fois. [...] Les relations humaines sont un peu, même beaucoup plus froides que les employeurs chez l'entreprise cliente ». (H1U14, immigrant, services bancaires et financiers)

³¹ Voir également sur cette question le chapitre 4 du présent rapport.

« Q : OK. Et puis est-ce que les relations avec ce coordonnateur-là [de l'agence], elles sont plutôt bonnes ?

R : Elles sont plutôt froides.

Q : Ah oui, et puis pourquoi tu dirais ça ?

R : Parce que ce gars-là, comme je te dis, sa job dans la vie, c'est de prendre une cote sur nos payes. » (H1U11, d'origine canadienne, commerce)

Relations avec les collègues de travail

De façon générale, les jeunes intérimaires interrogés ont entretenu de bonnes relations avec leurs collègues de travail issus de l'entreprise cliente : ils les considèrent « cordiales » (H1U11), « agréables » (F1U02), « amicales » (F1U16), « tout le monde était vraiment sympathique » (F1U33), « il y avait une belle équipe » (F1C08). Certains se fréquentent à l'extérieur des heures de travail (H3U29), sont même restés en contacts avec d'anciens collègues lorsque leur mandat a pris fin (H1U39, F2U10) ou ont reçu leur aide pour se trouver un nouvel emploi (F1U16).

Certains entretiennent de bonnes relations entre collègues, peu importe la différence d'âge qui les sépare :

« Oui. Autant les grands-mères que les petits gars que c'est leur premier job. Oui, il y avait une belle équipe. » (F1C08, d'origine canadienne, nettoyage après sinistre)

« Très bonnes relations. On discute et c'est très bien. J'avoue que [...] je suis très surpris, positivement. C'est très bien, tu vois des gens plus âgés que toi, qui ont l'âge de ta maman, et vous discutez, donc voilà, quoi. Et d'autres que tu es plus âgé, donc voilà. » (H2U27, immigrant, entrepôt)

Pour d'autres, la différence d'âge crée une distance :

« Q : Est-ce que tu voyais des fois des collègues en dehors du bureau ou du travail ?

R : [...] Les gars d'agence, oui. Les autres, comme je te dis, ils avaient 40, 50, 60 ans. » (H5S19, d'origine canadienne, manutention)

Dans certains cas, l'influence de la différence d'âge dépasse les relations interpersonnelles et s'installe dans les relations professionnelles. Parfois, elles viennent même s'ajouter à la différence de traitement découlant de leur statut de travailleur d'agence pour créer un clivage entre les différentes catégories de travailleurs. Une répondante fait état de situations où les travailleurs plus âgés de l'entreprise cliente entrent en confrontation avec les jeunes travailleurs d'agence au lieu de les soutenir devant les clients.

« Q : OK. Puis, est-ce que tu dirais qu'ils sont en confrontation aussi avec les jeunes qui sont employés directement de [l'entreprise cliente] ? Parce que, mettons, on aurait comme trois catégories de travailleurs.

R : Oui, c'est ça.

Q : On a les travailleurs plus âgés qui sont employés de [l'entreprise cliente], les employés d'agence comme toi, et les employés jeunes mais de [l'entreprise cliente].

R : Je dirais que la dynamique est différente. Peut-être aussi qu'ils se disent que nous, on est peut-être juste là [de façon] temporaire. Ça fait que ça ne dérange pas si, tu sais, s'ils vident leur sac sur nous autres un matin, mais avec les autres ils sont peut-être plus, tu sais, plus corrects ou plus consciencieux de ce qu'ils vont dire ou faire.

Q : Ils font plus attention.

R : Parce qu'ils savent qu'ils vont les revoir demain matin et pendant...tous les matins pendant une couple de mois.

Q : OK. Ça fait que c'est vraiment par rapport à votre statut.

R : Oui. » (F1U05, d'origine canadienne, services bancaires et financiers)

Quelques répondants soutiennent être traités différemment des autres par les travailleurs de l'entreprise cliente. Le récit de cette intérimaire du secteur bancaire et financier est révélateur des **appréhensions** des travailleurs de l'entreprise cliente à l'égard des travailleurs d'agence et de commentaires **méprisants** desquels elle est parfois l'objet. Ainsi, dès les premiers contacts, on la traite différemment en raison de stéréotypes ou de préjugés associés à son statut de travailleuse d'agence :

« Oui. On le sent quand même par exemple de la part des employés, des fois, dans les [lieux de travail]. Il y en a qui vont t'accorder moins d'importance ou qui vont, pas te mépriser, mais des fois tu as des commentaires parce que tu es une fille d'agence. J'en ai entendu beaucoup. Il faut que tu te fasses une carapace et que tu fasses : " Bien oui, je suis une fille d'agence, mais je suis là pour vous aider ". [...] [P]arce que les filles d'agence, je ne le sais pas pourquoi, sont réputées pour faire des erreurs alors que les gens de [l'entreprise cliente] n'en font pas d'erreurs. C'est juste parce que dans l'agence, tu es beaucoup plus sous la sellette. Le monde sait que tu es la fille de l'agence, ça fait qu'ils le savent que tu as fait une erreur, ça va te revenir. C'est vraiment pour ça. Ça va être autant des jeunes que ça va être autant des personnes plus âgées parce qu'ils ont l'impression que tu leur voles leur travail ou que tu as volé le travail d'une de leurs collègues parce que tu es venue remplacer cette journée-là. [...] Ça fait que, oui, des fois il peut y avoir un petit peu de mépris là-dedans. » (F1U36, d'origine canadienne, services bancaires et financiers)

En effet, les travailleurs de l'entreprise cliente entretiennent parfois une **certaine appréhension face à l'arrivée des travailleurs d'agence** :

« Q : Puis, est-ce qu'il y a d'autres choses qui ressortent au niveau des conditions de travail ?

R : Oui, parce qu'ils ne sont jamais contents de t'avoir parce que justement, tu n'es pas au courant de rien, puis il faut que tu te débrouilles. Mais souvent, c'est vrai qu'on entend dire : « Ah non, pas encore une agence » ou des affaires de même.

Q : OK. Donc c'est un peu, comment on dirait ça ?

R : Décourageant.

Q : Décourageant. Ils ne veulent pas vous avoir parce qu'ils savent que vous...

R : Il va falloir qu'ils travaillent plus. Il va falloir qu'ils nous expliquent plus.

Q : Mais en même temps, ils ont besoin de votre aide.

R : Ouais. Mais ils ne nous reçoivent pas comme ils devraient nous recevoir. » (F4S28, d'origine canadienne, entretien ménager et préposée aux bénéficiaires)

D'autre entretiennent un sentiment de **méfiance** à leur égard. C'est à ces derniers de faire l'effort de s'intégrer, tout en identifiant les personnes clés dans l'entreprise pour les aider à y arriver :

« En général, au début, ils sont comme méfiants quand tu es de l'agence, mais tout va dépendre de comment tu t'intègres dans l'entreprise. Si tu prends des réserves, eux aussi ils vont faire ça. Mais si tu es une personne qui est très ouverte, tu vas bien t'intégrer et tu vas... Et il ne faut pas oublier surtout que ce sont ces gens-là, comme je dis, les chasseurs, ce sont ces gens-là qui peuvent faire que tu sois... faire partie de l'entreprise. » (H3U01, immigrant, commerce de détail)

Certains travailleurs ont également le sentiment d'être considérés comme une **catégorie à part, qui ne s'intégrait pas facilement aux travailleurs de l'entreprise cliente**, et ce, même s'ils faisaient des efforts en ce sens :

« [...] c'était vraiment, c'était comme deux cliques. Le monde ne se mélangeait pas beaucoup. » (H3U22, d'origine canadienne, entretien paysager)

« On n'avait pas les mêmes, on n'avait pas les mêmes droits que les autres employés [...] même sur les heures de repas, souvent, les gars de l'agence étaient tous dans un petit coin puis il avait les autres... » (H3U22)

« Vraiment là, je commence à me faire accepter par mes collègues et normalement je suis quelqu'un que j'entre dans un nouveau milieu de travail et je me fais des amis comme ça. Je suis tout le temps de bonne humeur, tout le temps gentil [...] [C]'était beaucoup une petite clique. [...] Ils aiment en "gang" et ils n'aiment pas en "gang" aussi ça fait que souvent les personnes qui sont moins aimées sont moins aimées par tout le monde. [...] Ça fait que ça a pris un temps avant que je me sente à l'aise. » (F1U17, d'origine canadienne, organisme gouvernemental)

Dans certains cas, la nature du travail influence les relations avec les gens. Le fait d'effectuer les tâches seuls ou la cadence rapide du travail tend à isoler les travailleurs pendant leurs heures de travail, même s'ils arrivent à socialiser pendant leur pause :

« Les gens dînent ensemble et tout le monde est à la table en même temps ça fait que ça c'est vraiment bien, ou presque là. Ça, c'est bien. Il y a un bel esprit d'équipe, mais d'un autre côté tu ne peux pas t'attacher à ces gens-là parce que d'un autre côté tu fais tout le temps des chambres seules ou presque. [...] Moi, dans ma tête, c'était tellement automatique comme " job ", il faut que tu ailles vite, que tu ne prends pas le temps d'avoir une belle relation avec les gens. » (F1C37, d'origine canadienne, préposée aux chambres)

Parfois, tout concourt à ce que la distinction entre les travailleurs de l'agence et de l'entreprise cliente s'**institutionnalise** : les travailleurs de l'entreprise cliente cherchent parfois, pour toutes sortes de raisons, à isoler les travailleurs d'agence du « noyau » des travailleurs « réguliers » de l'entreprise, le discours des agences vient renforcer le tout et les travailleurs intériorisent ce sentiment de ne pas faire partie du groupe, d'être une catégorie à part :

« C'est sûr que des fois on parle de notre vie personnelle, mais ça ne va pas vraiment loin. C'est vraiment...C'est ça on dirait que le fait que je vienne de l'agence...Tu sais, eux-autres, ils le savent que moi, je suis de l'agence, ça fait qu'ils me classent à part et moi, bien je me classe à part aussi parce que je suis là... C'est un peu comme ça que l'agence me dit de faire. Ils me disent c'est vraiment " Tu fais ton travail. Tu ne fais pas partie des leurs dans le fond. Tu fais ta " job ". " » (H1U04, d'origine canadienne, hôtellerie)

Dans certains cas, les travailleurs de l'entreprise cliente **refusent même d'interpeler les travailleurs d'agence par leur nom**, les désignant plutôt collectivement par le nom de leur agence :

« R : Ils ne nous appellent pas par nos noms.

Q : OK.

R : Ils nous appellent : les [nom de l'agence]. » (H3U03, travail en cuisine dans industrie hôtelière)

Dans certains cas, les relations qu'ont les travailleurs de l'entreprise cliente et les travailleurs d'agence se détériorent et laissent place à des occasions où ces premiers **cherchent à faire mal paraître** les intérimaires :

« C'est juste des petites mesquineries de même. Genre la plonge, normalement tu sépare les fourchettes, couteaux et cuillères, c'est aussi simple que ça, mais les serveuses ne le prennent pas. Ils sont là : " Toi, tu es payé aussi cher que nous autres et nous autres on se force le cul ", ils vont juste " foutre " tout dans une " shot ", juste pour que j'aïlle l'air moins productif. Là, j'ai l'air moins productif, le " boss " fait comme " On n'a pas besoin de lui. On peut le slaquer ". On revient au fordisme. Tu fais, le lien un petit peu. C'est du total fordisme, mais genre, c'est vraiment ça. » (H3U03)

Les relations sont parfois particulièrement tendues entre les travailleurs des différentes agences. Il se déclare des « combats de contrats » (H3U03) qui peut même mener à des actes de sabotage, comme l'explique ce même travailleur du milieu hôtelier :

« R : [...] On va rester dans l'exemple [de cet hôtel], ça va bien là... S'ils apprennent à l'avance que [l'hôtel] commence à avoir moins de demandes, moins de "job", ils vont commencer à "slaquer" du monde. Eux, ils le savent à l'avance. Eux, ils vont commencer à monter la productivité au maximum pour montrer qu'ils sont bons, mais en même temps...C'était quoi...Ah, j'en ai eu de la "merde" ! Des fois là, des fois, c'est l'enfer. Tu es cuisinier, mais il y a des gens qui vont voler tes couteaux. Mais tu sais, il faut que tu achètes tes couteaux, des couteaux de cuisine, c'est vraiment cher. Alors ils te volent tes couteaux, ils vont cacher de la nourriture. Toi, tu es en train de faire une soupe, ils vont mettre du sel, entre autres. Ils passent, ils "foutent" une poignée de sel. Ils la font brûler.

Q : Ça c'est aussi bien les employés de l'agence que les employés de la place ?

R : Oui, mais c'est beaucoup plus les agences. » (H3U03)

3. CONCLUSION

Malgré des niveaux d'éducation plus élevés que la moyenne québécoise et une surreprésentation de diplômés universitaires, les jeunes travailleurs d'agence interrogés occupent néanmoins généralement des emplois manuels, de niveaux hiérarchiques peu élevés et dont le revenu annuel est insuffisant pour se hisser au-dessus du seuil de faible revenu.

Même si plusieurs sont aux études à temps plein, ils semblent se considérer d'abord et avant tout comme des travailleurs. Ils ne semblent pas considérer leur revenu comme un revenu d'appoint ou de l'argent de poche : ils en ont besoin pour vivre et boucler leur budget. Ainsi, ils sont nombreux à vouloir « faire des heures » et expriment leur déception, voire consternation, lorsque l'agence ne leur trouve pas rapidement du travail ou lorsque le mandat est de trop courte durée.

Les jeunes travailleurs d'agence interrogés présentent des visions fort hétérogènes de leur traitement dans l'entreprise-cliente.

Bon nombre de répondants considèrent bénéficier d'un traitement similaire aux travailleurs embauchés directement par l'entreprise cliente : ils ne constatent de différence ni dans leurs conditions effectives de travail, ni dans leurs relations avec leur superviseur, ni dans leurs relations avec leurs collègues de travail.

Certains jouissent même de conditions plus avantageuses que les travailleurs de l'entreprise-cliente : ils reçoivent parfois de meilleurs salaires, ont accès à des avantages sociaux dont ne bénéficient pas les travailleurs de l'entreprise et sentent que les supérieurs sont particulièrement attentionnés à leur égard. Ces conclusions contrastent fortement avec les récits de travailleurs d'agence interrogés au Québec en en

Ontario, pour lesquels les traitements étaient majoritairement défavorables³². Notons toutefois que ces situations semblent se produire dans des cas particuliers : les travailleurs d'agence peuvent être avantagés en situation de pénurie de main-d'œuvre ou lorsqu'une entreprise a un important besoin de trouver et retenir du personnel pour réussir à faire rouler ses opérations. Ils semblent également bénéficier de particulièrement bons traitements lorsqu'une institution a incorporé les agences dans son modèle organisationnel, c'est-à-dire qu'elle décide de délaisser un secteur au profit d'autres jugés plus stratégiques et que, ce faisant, elle repose – en tout ou en partie – sur les services offerts par les agences pour le recrutement et la formation du personnel de ce secteur (p. ex : les caissiers et les caissières dans une institution du secteur bancaire et financier).

Lorsqu'ils constatent des disparités de traitement, certains jeunes travailleurs les attribuent non pas au fait qu'ils aient été placés dans l'entreprise par une agence de location de personnel ou qu'ils soient des jeunes ayant relativement peu d'expérience sur le marché du travail, mais plutôt à leur statut de travailleur non permanent ou au fait qu'ils soient nouvellement arrivés dans l'entreprise.

Bien que cette interprétation soit plausible, il demeure néanmoins que les récits de bon nombre des travailleurs d'agence interrogés portent à croire que leur statut d'emploi, c'est-à-dire que le fait même d'être un travailleur provenant d'une agence de location de personnel, a une influence sur la façon dont les supérieurs et les autres travailleurs agissent avec eux. Par exemple, lorsque des répondants font état de l'appréhension ou du mépris exprimés par des travailleurs de l'entreprise-cliente, ces sentiments sont sans équivoque dirigés envers eux à titre de travailleur d'agence (voir par exemple la citation de la répondante F1U36, à la section 2.2.3.). Il en est de même lorsqu'ils se retrouvent exclus du groupe par une tenue vestimentaire distincte (p. ex : lorsqu'ils ne se voient pas fournir l'uniforme caractéristique des détenteurs du poste occupé), par la façon de les nommer (p. ex : en référant à eux collectivement plutôt qu'individuellement et en les nommant par le nom de leur agence plutôt que par leur prénom) ou encore par des directives implicites provenant de l'agence (p. ex : l'agence suggère au travailleur de ne pas socialiser avec les autres et de s'en tenir à faire son travail puisqu'il ne fait pas partie des leurs). Un travailleur exprime également un fort sentiment de marchandisation, estimant se sentir comme un « pion ». La conscience d'être moins bien rémunéré que leurs collègues pour un travail similaire ainsi que le sentiment de constituer un groupe à part aux yeux de leurs collègues et supérieurs affectent également négativement leur satisfaction envers leur emploi³³.

Les témoignages recueillis font également état de compétition entre les travailleurs, qu'ils soient embauchés directement par l'entreprise-cliente ou placés par une autre agence. Certains saisissent les occasions de mal faire paraître les travailleurs d'agence ou encore, dans le contexte de « combats des

³² J. Bernier *et al.*, *op. cit.* ; É. Bourguignon, *op. cit.* ; D. Van Arsdale et M. 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.

³³ Sur la question de la satisfaction par rapport à l'emploi, voir le chapitre 3 du rapport (section 3).

contrats » entre différentes agences, vont même jusqu'à saboter le travail des autres afin que l'entreprise mette fin à leur mandat.

Ainsi, bien que plusieurs jeunes travailleurs d'agence interrogés fassent état d'expériences généralement positives et qu'ils affirment avoir bénéficié de bons traitements, certains autres pâtissent des préjugés, des stéréotypes et perceptions négatives associées à leur statut d'emploi.

Chapitre 2 - Les trajectoires d'insertion professionnelle des jeunes : le rôle de l'agence dans l'accès au marché du travail

Les agences de placement attirent des jeunes aux profils très variés. Étudiants ou diplômés, de niveau secondaire ou universitaire, ils se tournent vers les agences avec des besoins en emploi divers. Afin de rendre compte de cette diversité, les résultats de l'étude ont été organisés sous forme de typologie. Construite en deux temps (Tableau 18), elle vise à décrire les différents rôles que les agences sont appelées à jouer dans les trajectoires des jeunes. Les répondants ont été regroupés, dans un premier temps, selon les caractéristiques de leurs parcours scolaire et professionnel : niveau d'études, interruptions, changements d'orientation et emplois occupés. Dans un deuxième temps, ils ont été regroupés selon les caractéristiques de leur expérience de travail en agence : mode d'inscription, raison de l'inscription et rôle attribué à l'agence.

Tableau 18 : Typologie des trajectoires et des rôles de l'agence, critères de regroupement¹

Caractéristiques du groupe	Expérience de travail en agence
Plan scolaire (2.1)	Mode d'inscription (3.1)
Niveau d'études	Raison de l'inscription (4.1)
Interruption d'études	Croyance que le travail en agence facilitera ou non
Changement de programme d'études	l'obtention d'un emploi qui correspond à leurs attentes (4.2)
Plan professionnel (2.2)	Rôle attribué à l'agence dans leur parcours professionnel (4.3)
Emplois à temps partiel/à temps plein	Avantages
En lien avec le domaine d'études/d'attente	Inconvénients
Périodes de chômage (s'il y a lieu)	

¹ Entre parenthèses, sont indiquées les sections du schéma d'entrevue rattachées aux critères de regroupement.

Au total, la typologie met au jour l'existence de six groupes dont la présentation fait l'objet de ce chapitre. Le premier groupe dont il est question est celui des étudiants universitaires, suivent ensuite ceux des diplômés en voie d'insertion professionnelle, des jeunes en transition, des jeunes « explorateurs », des jeunes immigrants et des jeunes décrocheurs. Pour chaque groupe, les profils scolaire et professionnel des répondants de même que leur expérience de travail en agence sont décrits. Les descriptions sont accompagnées d'extraits d'entrevue et illustrées par les témoignages de jeunes dont les parcours sont représentatifs de celui de leurs pairs. Se trouve également, à la fin de ce chapitre, un tableau synthèse permettant une consultation rapide des résultats.

1. ÉTUDIANTS UNIVERSITAIRES : L'AGENCE COMME SOURCE DE REVENUS D'APPOINT

Par l'intermédiaire des agences de placement, les étudiants accèdent à des emplois leur permettant de concilier études et travail. Pour assurer leurs besoins de base, payer leurs études ou financer

leurs loisirs, ils sont nombreux à travailler¹ et les agences leur permettent de le faire en leur confiant des missions compatibles avec leur réussite universitaire. Elles leur procurent une source de revenus, et ce, en attendant qu'ils fassent leur entrée dans la vie professionnelle. Des quarante répondants, le tiers appartient à ce groupe. Au moment de l'entrevue, ils étaient toujours aux études, en voie d'obtenir leur diplôme.

1.1 Caractéristiques du groupe

Le parcours scolaire des membres de ce groupe se caractérise par un passage direct de l'enseignement secondaire à l'enseignement postsecondaire, accompagné parfois d'une interruption de courte durée (six mois à un an) ou d'un changement de programme d'études. On observe ainsi quatre cas de figure.

Certains jeunes ont un cheminement linéaire : ils passent du secondaire au cégep, puis du cégep à l'université sans jamais interrompre leurs études ou changer de programme (1). D'autres diffèrent leur entrée à l'université pour prendre une pause. De courte durée, elle est prise pour voyager ou pour économiser l'argent nécessaire à la poursuite des études (2). D'autres encore changent de programme à la suite d'une remise en question de leur choix de carrière (3). Il arrive qu'on observe à la fois une interruption des études et un changement de programme (4), mais les jeunes de ce groupe partagent tous un point commun : le désir de mener à terme leur projet d'études puis de trouver un emploi dans leur domaine. En attendant, ils occupent des emplois à temps partiel et des emplois d'été afin d'assumer les coûts de leur formation universitaire et d'arrondir leurs fins de mois.

1.2 Expérience de travail en agence

Les agences de placement offrent plusieurs possibilités d'emploi pour les étudiants, mais elles leur sont méconnues. C'est sans doute pourquoi leur inscription dans les agences relève davantage du hasard que d'une réelle volonté de recourir à leurs services. Le plus souvent, cette inscription résulte d'une recherche d'emploi menée en ligne sur le site d'Emploi-Québec. Comme bien d'autres sites, il constitue une porte d'entrée vers les agences. Par son entremise, les étudiants postulent pour des emplois proposés par des agences.

« C'est juste par hasard, parce que le poste pour lequel j'avais postulé était avec une agence. » (F1U02)

« Bah moi, j'ai accepté de travailler pour une agence parce que c'est elle qui offrait le poste. » (H1U11)

¹ En 2011, 54,3 % des étudiants à temps plein de 20 à 24 ans occupaient un emploi pendant l'année scolaire. Ce taux s'élevait à 70,7 % pendant les vacances d'été (Institut de la statistique du Québec, 2013).

« La raison c'est que j'avais besoin d'un emploi. J'avais besoin de faire de l'argent pour pouvoir manger et payer mes factures, et c'est l'emploi que j'ai trouvé. » (H6U23)

« C'est pas mal le hasard [...] parce que dans le fond, je ne me forçais pas pour trouver une job qui avait du bon sens. J'ai juste envoyé mon CV partout puis j'ai essentiellement pris le premier truc qui est passé, une place qui assumait que j'allais être là juste à court terme et qui avait un peu d'heures à me donner. » (H2U30)

Si certains postulent en toute connaissance de cause, ce n'est qu'une fois en entrevue que d'autres réalisent que l'emploi trouvé sur Internet est relié à une agence. Mais dans un cas comme dans l'autre, ces jeunes ne s'en formalisent guère, car les emplois ainsi obtenus répondent à leurs besoins en matière de conciliation études-travail. La flexibilité qu'offrent les agences leur permet de travailler selon leurs disponibilités : à temps partiel pendant l'année scolaire, et à temps plein pendant les vacances d'été. S'ils le désirent, ils peuvent même se voir affecter à des missions de courte durée pendant la période des Fêtes et la semaine de lecture afin de toucher un supplément de revenus.

« Ça m'a permis d'obtenir un emploi qui est un peu plus flexible [...] Être adjointe administrative à temps partiel, c'est travailler de huit à quatre la semaine. Ça permet d'avoir ses weekends, ça permet d'avoir... Bref, c'est beaucoup plus flexible sur le plan personnel. Je dirais que ça m'a permis d'aller chercher des emplois qui me permettaient d'étudier, d'avoir mes fins de semaine, d'avoir plus de loisirs et tout ça. » (F2U10)

« Je ne me suis pas inscrite pour travailler dans une agence, c'est l'emploi qui m'intéressait. Mais avec le recul, j'apprécie vraiment ça parce que justement c'est flexible. C'est moi qui décide mon horaire. Si je décide de me mettre non-disponible, bien ils ne m'appellent pas et je peux étudier ou peu importe. C'est ça, je me sens peut-être plus maître de mon emploi. » (F1U15)

Le rôle des agences consiste essentiellement à leur fournir du travail pendant la durée de leurs études. Bien qu'elles facilitent la recherche d'emploi, ces jeunes n'envisagent pas de recourir à leurs services une fois diplômés. Et sans lien avec leur domaine d'études, ils ne croient pas que les emplois obtenus par leur intermédiaire puissent les aider à décrocher plus tard un emploi qui correspond à leurs aspirations professionnelles.

« C'est un emploi qui va quand même être sur mon CV, mais vu que ça n'a pas de lien avec mes études... » (F1U02)

« Je cherchais un emploi étudiant pour l'été, puis c'est ça... Cuisiner dans une cafétéria ce n'est pas du tout en lien... Ça n'amène pas des expériences qui peuvent être transférées pour une carrière en gestion ou en développement durable, ou même d'entrepreneur. » (H6U23)

1.3 Profil type (Vincent)

C'est d'ailleurs l'avis partagé par Vincent², un étudiant à la maîtrise en science politique dont le parcours est représentatif de celui de ces jeunes.

À la fin de ses études secondaires, Vincent s'inscrit au cégep dans un programme en sciences humaines qu'il complète en deux ans et au terme duquel il entreprend des études universitaires en enseignement. Une année dans ce domaine suffit toutefois pour le convaincre qu'un changement s'impose. Il prend alors la décision de quitter sa région natale pour aller étudier à Québec dans un programme qui correspond davantage à ses champs d'intérêt : le baccalauréat en science politique. Jeune militant dans un parti depuis quelques années déjà, il s'y plaît instantanément et obtient son diplôme trois ans plus tard. Depuis, il poursuit des études de deuxième cycle dans cette même discipline.

Vincent étudie à temps plein, mais ça ne l'empêche pas de travailler à temps partiel les soirs et les fins de semaine. Il travaille d'abord comme téléopérateur dans une centrale d'appels puis comme préposé à la réception dans un hôtel, et ce, jusqu'à son départ pour Québec où il trouve un emploi de marchandiseur dans le commerce de détail. Depuis 2011, il travaille pour une agence comme commis d'entrepôt dans un magasin à grande surface ; un emploi qu'il a trouvé sur le site d'Emploi-Québec. Comme la plupart des jeunes de son groupe, Vincent ne fait pas de distinction entre l'emploi d'agence qu'il occupe actuellement et les autres obtenus sans intermédiaire ; leur seule raison d'être étant de lui procurer des revenus pendant ses études. Il est loin de penser qu'une fois diplômé, le travail en agence peut constituer un véritable tremplin professionnel.

2. DIPLÔMÉS EN VOIE D'INSERTION PROFESSIONNELLE : L'AGENCE COMME TREMLIN

En leur offrant une première expérience de travail dans leur domaine, les agences permettent aux jeunes diplômés d'acquérir des compétences pratiques en lien avec leurs qualifications et de bonifier du même coup leur CV afin de rendre leur candidature plus attrayante auprès des employeurs. En servant ainsi de tremplin pour lancer leur carrière, le travail en agence apparaît comme un outil d'insertion professionnelle. C'est d'ailleurs en ces termes que deux jeunes rencontrés dans le cadre de l'étude décrivent leur passage en agence. Ces derniers avaient complété leurs études universitaires et étaient en voie d'insertion sur le marché du travail.

² Par souci de confidentialité, les répondants dont les parcours servent d'exemples dans ce chapitre sont désignés au moyen de noms fictifs.

2.1 Caractéristiques du groupe

Leur parcours scolaire, tantôt linéaire, tantôt ponctué d'une interruption de courte durée ou d'un changement de programme s'inscrit dans la continuité de celui des jeunes du premier groupe ; l'obtention du diplôme marquant l'aboutissement de plusieurs années d'études pour ces jeunes qui en sont maintenant à commencer leur vie professionnelle.

À leur sortie de l'université, ils cumulent peu d'expérience dans leur domaine ce qui n'est pas sans complexifier leur recherche d'emploi. À l'exception d'un stage réalisé dans le cadre de leurs études, ils n'ont jusque-là occupé que des emplois étudiants sans lien avec leur formation. Par l'entremise d'une agence de placement, ils accèdent à une première expérience professionnelle.

2.2 Expérience de travail en agence

Ces jeunes procèdent de leur propre initiative à leur inscription dans les agences. À la recherche d'une opportunité d'emploi dans leur domaine, ils savent qu'elles peuvent les aider dans leurs démarches. Loin de pourvoir un seul type d'emplois, les agences cherchent à recruter des candidats pour des postes exigeant des niveaux variés de compétence, d'expérience et de scolarité. C'est en consultant les offres en ligne qu'un des répondants arrive à cette constatation et décide de s'inscrire. Pour l'autre, l'inscription constitue davantage un passage obligé afin de décrocher un emploi dans le secteur d'activités convoité.

« R : J'ai fait quelques foires à l'emploi. Mais celle qui m'a embauché, c'était un coup de chance sur Internet, un soir où j'ai magasiné plusieurs agences et j'ai trouvé celle-là. Je ne la connaissais pas avant.

Q : OK. Donc tu ne regardais pas les emplois, tu regardais les agences sur Internet.

R : Disons que je regardais les agences qui étaient reliées avec l'entreprise X surtout. Il y en a une couple. Ce qui fait que, c'est ça. Je me suis retrouvé avec celle-là. »
(H1U14)

Les emplois obtenus par le biais des agences ne correspondent pas parfaitement à leur niveau d'études, mais ça importe peu pour ces jeunes diplômés qui cherchent avant tout à acquérir de l'expérience pratique dans leur domaine et à lancer leur carrière professionnelle. À leurs yeux, il constitue ainsi un tremplin pour intégrer le marché du travail et progresser vers de meilleurs emplois.

« Ça a été le premier pas vers des postes plus importants par la suite, là, qui s'en viennent. » (H1U14)

« Eh bien [le rôle de l'agence], c'est vraiment de nous ouvrir une porte sur un domaine qui est vraiment difficile à atteindre. Nous donner une opportunité qu'un employeur ne nous donnerait pas. C'est sûr que moi, je vois plein de points négatifs

pour l'agence, mais sincèrement les agences je pense qu'elles nous donnent la possibilité d'aller chercher une expertise qu'on ne pourrait pas aller chercher parce que dans notre domaine, ils nous disent qu'il faut trois à cinq ans d'expérience, mais ils ne sont pas prêts à nous donner la chance de faire notre expérience. Ça fait que ça nous donne cette chance-là. » (F1U17)

Mais leur passage en agence n'est pas sans difficulté. Ils dénoncent entre autres la précarité de leurs conditions de travail (salaire, avantages sociaux, heures de travail) qui rend impossible la poursuite de projets personnels tels que l'achat d'une première maison. C'est pourquoi l'objectif de ces jeunes est de quitter au plus vite leur statut de salarié d'agence et de stabiliser leur situation professionnelle.

« C'est sûr que c'est très positif dans la mesure où ils m'ont permis d'avancer rapidement, d'avoir des postes rapidement. Mais c'est négatif parce que c'est très précaire. On peut rentrer de vacances et ne pas avoir de mandat. Le chômage n'est pas permis. Pas avant une certaine période en tout cas. Et c'est ça, on est un peu coincé parfois. Il faut faire ses preuves trois fois plus que dans les emplois stables dans les compagnies. » (H1U14)

Pour un des répondants, l'objectif avait été atteint. Au moment de l'entrevue, celui-ci venait d'accepter un poste permanent dans l'entreprise cliente où il avait été affecté et envisageait d'y faire carrière. Julie, quant à elle, était toujours au service d'une agence et à la recherche active d'un autre emploi. Son parcours illustre bien les avantages et les inconvénients du travail en agence pour les jeunes diplômés.

2.3 Profil type (Audrey)

Après ses études secondaires, Audrey entreprend une formation collégiale en design de mode qu'elle complète en trois ans. Elle sait toutefois qu'elle ne veut pas travailler dans ce domaine. C'est pourquoi elle rencontre une conseillère en orientation. Avec son aide, elle découvre son intérêt pour les sciences sociales et décide de s'inscrire à l'université dans un baccalauréat en orientation. Elle complète deux sessions d'études dans ce programme puis se voit dans l'obligation de faire un certificat afin d'augmenter sa moyenne. Elle réintègre le baccalauréat et obtient son diplôme au printemps 2011, après cinq années d'études universitaires.

Étudiante, Audrey occupe des emplois à temps partiel et à temps plein l'été. Elle travaille ainsi comme vendeuse dans une boutique avant de réaliser un stage à l'hiver 2011. Une fois diplômée, elle se met activement à la recherche d'un emploi en ressources humaines. La concurrence est grande puisque les candidats pour ces emplois proviennent de plusieurs disciplines : relations industrielles, sciences de l'orientation, administration. De plus, les entreprises exigent des postulants un minimum de trois années d'expérience. C'est par l'entremise d'une agence qu'elle obtient un premier emploi dans ce domaine, un poste de technicienne en ressources humaines. Bien qu'il ne

corresponde pas tout à fait à son niveau d'études, elle croit fermement qu'il lui servira de tremplin pour trouver un emploi à la hauteur de ses attentes. Mais Audrey hésite maintenant à postuler auprès des agences. Celles-ci lui ont ouvert les portes d'une profession en ressources humaines, mais elle déplore les conditions dans lesquelles elle travaille actuellement. Non seulement bénéficie-t-elle d'un faible niveau de salaire, mais elle n'a pas d'avantages sociaux ni aucune garantie d'heures. Or, Audrey se trouve à un stade où elle souhaiterait aller de l'avant avec des projets de vie qui se trouvent reportés en raison de sa situation.

« J'ai vingt-huit ans, mon chum et moi on veut une maison, on veut des enfants... Ce n'est pas le genre de travail qui va me donner la possibilité d'aller m'acheter une maison. Ça fait que c'est ça : la paie, les conditions de travail, pas d'assurances. Je ne suis pas assurée de faire mes trente-cinq heures par semaine. Je peux être coupée en tout temps. C'est très instable là, c'est stressant pour ça. La « job » n'est pas stressante, mais les conditions de la « job » sont stressantes. » (F1U17)

C'est pourquoi elle poursuit à ce jour ses recherches dans l'espoir de trouver un emploi lui permettant de réaliser pleinement ses aspirations professionnelles et personnelles.

3. JEUNES EN TRANSITION : L'AGENCE COMME POINT DE PASSAGE

S'il peut servir de tremplin, le travail en agence peut également constituer un simple point de passage pour les jeunes en transition des études vers le marché du travail. Pour certains, il apparaît ainsi comme un moyen de gagner sa vie en attendant de décrocher l'emploi de ses rêves. Pour d'autres, incertains de leur avenir professionnel, c'est un moyen d'assurer leur subsistance le temps de faire leur choix de carrière et de retourner aux études. Des quarante répondants à l'étude, sept s'inscrivent dans ce groupe.

3.1 Caractéristiques du groupe

Le parcours scolaire de ces jeunes est discontinu. Il se caractérise par une interruption de longue durée (un an et plus) puis d'un changement d'orientation scolaire les conduisant à poursuivre leurs études dans un programme de l'ordre d'enseignement postérieur ou même antérieur au niveau atteint. Secondaire professionnel, collégial ou universitaire, ils étaient tous détenteurs d'un diplôme au moment de l'entrevue et en voie d'insertion sur le marché du travail.

Après l'acquisition d'un premier diplôme, ils se trouvent dans une impasse dans leur processus de choix de carrière. C'est pourquoi ils prennent la décision d'interrompre leurs études. De longue durée, cette pause est l'occasion pour eux de réfléchir à leur projet professionnel et de construire leur parcours de formation. Cette pause marque aussi le début d'une période de transition, celle des études vers le marché du travail. En effet, ces jeunes délaissent temporairement les bancs d'école et

leurs emplois étudiants afin de travailler à temps plein. Bien que le retour aux études soit prévu, il n'est pas planifié. L'interruption peut ainsi durer un an comme elle peut s'échelonner sur une période de trois ans. Quelle qu'en soit sa durée, elle s'accompagne d'une reprise des études réussie pour ces jeunes qui poursuivent désormais des objectifs professionnels bien précis. Avec leur diplôme en poche, ils entrent dans une nouvelle phase de transition, celle menant à leur insertion durable en emploi. Dans l'attente de retourner aux études ou de se placer dans leur domaine, la nécessité de gagner de l'argent les pousse à occuper des emplois divers, lesquels sont parfois obtenus par l'entremise d'agences de placement.

3.2 Expérience de travail en agence

À l'instar des jeunes du premier groupe, leur inscription dans les agences est le fruit du hasard. Par le biais des sites de recherche d'emploi tel qu'Emploi-Québec, ils postulent sans le savoir pour des emplois qui relèvent d'agences de location de personnel.

« J'ai vu l'offre sur Emploi-Québec, j'ai envoyé mon CV, j'ai appliqué et la personne m'a rappelée. » (F5C06)

« J'étais sur Emploi-Québec et ils m'ont contacté parce qu'ils cherchaient des gens. Moi, je n'ai pas vu que c'était une agence. » (H1U07)

Mais agence ou non, c'est sans importance pour ces jeunes qui cherchent simplement un gagne-pain pour passer au travers d'une période de transition. C'est d'ailleurs la raison pour laquelle ils acceptent d'occuper des emplois peu qualifiés, sans lien avec leur formation.

« Quand je me suis inscrit, j'étais à la recherche d'un emploi. J'avais des comptes à payer, ça fait que j'avais besoin de sous. C'est pas mal ça. C'est vraiment parce que je me cherchais une « job » et j'étais ouvert à n'importe quoi. J'appliquais partout et ça a adonné qu'ils m'ont appelé. » (H1U04)

D'abord peu familiers avec les agences et leur fonctionnement, ils viennent à en apprécier certains aspects comme la facilité et la rapidité avec laquelle il est possible de trouver du travail. Une première expérience peut donc convaincre ces jeunes de recourir de nouveau à leurs services ou encore de les recommander à leurs amis.

« Bien en fait, je trouvais ça plus facile parce qu'un coup qu'on est avec une agence, on n'a pas besoin d'aller tous les jours sur tous les sites. C'est eux qui m'appellent pour m'offrir des postes selon justement mes compétences. C'était plus facile, surtout que j'avais beaucoup d'emplois en même temps. Je n'avais qu'à répondre au téléphone et... J'ai l'impression qu'ils faisaient une partie du travail que moi je n'avais pas à faire sur Internet. » (F5C06)

« Bah, ça a bien fait au moment où je cherchais de l'emploi. J'étais vraiment en manque de sous. Ça a bien fait dans le sens qu'ils m'ont trouvé une « job » assez rapidement et par la suite, après le contrat de deux semaines, ça n'a pas été long. On m'a rapidement trouvé une autre « job », une « job » que je n'aurais peut-être pas pu trouver par moi-même juste. La rapidité c'est vraiment l'avantage que je vois. Ça n'a pas niaisé, ils m'ont placé assez vite. » (H1C25)

« Ça a donné un bon de coup de pouce c'est sûr, sauf que je suis convaincu je me serais trouvé une job sans l'agence. C'est juste que ça a été plus rapide. Ça a été rapide, comme je voulais. » (H2S32)

Les agences aident même certains d'entre eux à affiner leur projet professionnel. C'est le cas notamment d'un répondant qui obtient, par l'entremise d'une agence, un emploi de caissier dans une institution financière. L'emploi lui permet de découvrir son intérêt pour les chiffres et le motive à entreprendre des études en administration des affaires.

« J'ai beaucoup appris sur le domaine financier. C'est ça qui m'a amené à vouloir aller plus loin, retourner à l'école, aller chercher un certificat en administration. J'aime les finances. J'aime jouer dans l'argent. Aujourd'hui, je suis rendu conseiller en sécurité financière chez le groupe X. Je fais des placements, donc... » (H1U07)

Une fois diplômé, l'expérience de travail ainsi acquise facilite son insertion en emploi. Mais en règle générale, les jeunes de ce groupe ne sont pas convaincus que les agences peuvent les aider à trouver un emploi en phase avec leurs aspirations professionnelles. À leurs yeux, elles demeurent une solution de dernier recours à utiliser lorsqu'on a besoin d'argent. Le parcours de Martin, un jeune charpentier-menuisier, est représentatif de celui de ces jeunes.

3.3 Profil type (Martin)

À la fin de ses études secondaires, Martin s'inscrit au cégep dans un programme préuniversitaire en sciences humaines. Il ne complète que trois sessions puis quitte sa ville natale pour s'installer à Québec avec son amie de cœur. Il entreprend là-bas une technique collégiale en foresterie, mais il met de nouveau fin à ses études au bout de quelques sessions. Ne sachant plus dans quel domaine s'orienter, il décide de prendre une pause d'un an afin d'y voir plus clair.

À la recherche d'un emploi, il consulte les offres en ligne sur le site d'Emploi-Québec. C'est ainsi qu'il décroche un premier contrat de travail auprès d'une agence. D'une durée de deux semaines, l'emploi consiste à agir à titre de manœuvre dans le cadre d'un événement sportif. Dès qu'il prend fin, l'agence offre à Martin un deuxième contrat qui lui permet de travailler jusqu'à son retour aux études à l'automne 2012. Lors de l'entrevue, Martin venait de compléter une formation professionnelle en charpenterie-menuiserie et était à la recherche d'un milieu dans lequel faire l'apprentissage de son métier.

Au final, il qualifie de positive son expérience des agences de placement. Celles-ci lui ont permis de trouver rapidement du travail, et ce, alors qu'il était en manque d'argent. Avec leurs connaissances du marché du travail, il estime que les agences aident les chercheurs d'emploi à se placer plus facilement.

« Je vais être bien honnête. Je ne le savais pas, au début, que c'était une agence. Ils m'ont placé sur un contrat de deux semaines puis je voyais que ça allait bien donc j'ai continué avec eux. Il n'y a pas nécessairement de raison pour laquelle j'ai commencé à travailler pour une agence, mais une chose est sûre, c'est que ça aide. On ne voit pas toutes les offres d'emploi disponibles même si on est sur Emploi-Québec ou sur Kijiji. Les agences, elles nous aident à nous placer un peu mieux. » (H1C25)

4. JEUNES « EXPLORATEURS » : L'AGENCE COMME MOYEN DE CONCILIER ÉTUDES, TRAVAIL ET PROJETS PERSONNELS

Il ne fait aucun doute que la facilité et la rapidité avec laquelle il est possible de trouver du travail constituent des avantages de recourir aux services des agences. La flexibilité qui en découle permet à certains jeunes de concilier études, travail et projets personnels si bien qu'ils n'hésitent pas à postuler directement auprès des agences après une première expérience à leur emploi. C'est le cas pour cinq des quarante répondants à l'étude.

4.1 Caractéristiques du groupe

Leur parcours diffère grandement de celui des autres jeunes. Il se caractérise par l'alternance de périodes consacrées aux études, au travail et à la poursuite de projets personnels. C'est d'ailleurs ce qui leur vaut le surnom d'« explorateurs ». Plus que de simples allers-retours entre l'école et le marché du travail, ces périodes sont l'occasion pour ces jeunes d'explorer les différentes possibilités qui s'ouvrent à eux aussi bien sur le plan professionnel que personnel. Au fil de leurs découvertes, leurs plans évoluent ce qui explique les nombreux changements d'orientation dans leur parcours.

Ils entreprennent des études dans un domaine puis les délaissent pour poursuivre un rêve de musique ou pour voyager. Aussitôt qu'un manque d'argent se fait sentir, ils se tournent vers le marché du travail où ils occupent des emplois divers, souvent peu qualifiés en raison de leur formation de niveau secondaire. Et au bout d'un certain temps, ils décident de reprendre les études dans un domaine nouveau dans l'espoir qu'il corresponde davantage à leurs champs d'intérêt et qu'il améliore leur situation professionnelle. Il arrive parfois que deux périodes (d'études et d'emploi, par exemple) s'entrecoupent, mais ainsi va sommairement leur parcours. Il se construit à travers ces allers-retours qui leur permettent non seulement d'appivoiser le monde du travail, mais aussi de définir peu à peu leurs objectifs professionnels sans mettre de côté les projets qui leur tiennent réellement à cœur. Incidemment, ils vivent au jour le jour et arrivent difficilement à se projeter dans le

long terme. En effet, leurs plans changent constamment et ils ignorent ce que l'avenir leur réserve, mais ça n'angoisse pas ces jeunes pour qui l'important est de trouver la voie qui leur permettra ultimement de faire ce qu'ils aiment dans la vie.

4.2 Expérience de travail en agence

Comparativement aux jeunes des groupes précédents, les « explorateurs » cumulent davantage d'expérience de travail en agence. Leur première inscription relève peut-être du hasard, mais c'est de leur propre initiative qu'ils approchent ensuite les agences, car la flexibilité qu'elles offrent s'ajuste bien à leur mode de vie. Ils apprécient la rapidité avec laquelle ils peuvent trouver de l'emploi et tout particulièrement la formule de travail temporaire : les contrats peuvent durer quelques jours comme ils peuvent durer quelques mois. Pour ces jeunes, le travail en agence ouvre ainsi une multitude de possibilités et leur procure toute la liberté nécessaire afin d'aménager périodes d'activité rémunératrice et projets personnels. Les extraits suivants illustrent bien les avantages que leur apporte cette forme d'emploi :

« Q : Comment es-tu arrivée à t'inscrire dans une agence ?

R : J'ai vu un emploi affiché par une agence sur Kijiji. Dans le fond, je voulais un emploi le plus vite possible parce que je m'étais acheté une « mini van » et je partais à New York faire les sapins de Noël. J'avais besoin de sous maintenant et eux, ils cherchaient. Je savais que le nettoyage après sinistre ça ne prenait pas la « tête à Papineau », qu'on n'avait pas besoin d'un diplôme pour faire ça et que je rentrais dans les critères. J'ai appelé la dame et j'ai dit que moi, c'était juste pour trois semaines. Eux, ils avaient tellement besoin. Ça fait qu'elle a appelé la dame de l'entreprise et ils ont dit oui quand même. Dans le fond, c'est ça [...] c'était un peu par hasard. Je cherchais un emploi et ça, ça convenait exactement avec ce que j'avais à offrir comme horaire, comme temps... Et je pouvais commencer tout de suite. » (F1C08)

« Q : Selon toi, quelles sont les raisons qui font en sorte que tu travailles dans une agence ?

R : Eh bien, c'est surtout parce que je voulais...comment dire... Un, je voulais essayer plusieurs choses. L'agence, c'était bien pour ça. Deux, parce que ça m'a permis de trouver une « job » rapidement. Même qu'après mon emploi chez X, je suis parti faire le tour de la Gaspésie avec du monde pendant deux semaines. À mon retour, j'avais besoin d'une « job ». Finalement, je n'ai eu qu'à envoyer un courriel à l'agence et de suite, j'avais une « job »... Ah et je ne voulais pas vraiment d'attachement non plus à une « job » parce que je savais que j'allais finir par quitter dans le fond. » (H1S18)

Les agences contribuent également à façonner leur parcours professionnel. En leur permettant d'occuper des emplois de toutes sortes, elles aident ces jeunes « explorateurs » à découvrir leurs

champs d'intérêt. Le travail en agence motive ainsi un répondant à entreprendre une formation en cuisine et un autre, à se lancer dans un cours de sonorisation et d'enregistrement musical.

Malgré qu'ils tirent un bilan positif de leur expérience, il est intéressant de noter que les agences demeurent pour ces jeunes une solution d'emploi à court terme. En effet, certains aspects de leur fonctionnement les dérangent et les empêchent d'envisager un recours à plus long terme. Ils dénoncent entre autres la cote que les agences se prennent sur leurs salaires et le fait que celles-ci soient peu présentes pour eux une fois placés en entreprise. Un des répondants s'est senti laissé à lui-même face à ses demandes en matière de santé et de sécurité du travail, et ce, aussi bien par l'agence que par l'entreprise cliente.

« En fait, on était pris comme dans un entre-deux. Quand on avait des demandes, on n'était pas vraiment épaulé d'un bord ou de l'autre. On était comme laissé à nous autres même. C'est ça que je trouvais plate un peu [...] À un moment donné, j'avais besoin de bottes. Les autres employés (ceux de l'entreprise cliente), leurs bottes étaient payées. Moi, j'ai dû les payer moi-même. Bref, en matière de santé-sécurité, elles se renvoyaient la balle pas mal. » (H3U22)

David, un autre répondant, estime qu'à long terme le travail d'agence peut même être dommageable sur un CV. Selon lui, il est perçu comme un signal négatif par les employeurs ; les salariés d'agences étant considérés comme des individus sans objectifs professionnels quelconques. Son parcours est typique de celui des jeunes « explorateurs ».

4.3 Profil type (David)

Après son secondaire, David s'inscrit au cégep dans une technique en informatique qu'il abandonne au bout d'une session. Ne sachant dans quelle direction s'orienter, il s'écoule presque un an avant que celui-ci retourne sur les bancs d'école et obtienne son diplôme d'études professionnelles en briquetage-maçonnerie, puis cinq ans avant que celui-ci tente des études préuniversitaires. Bien qu'il n'ait pas fréquenté d'établissement scolaire depuis 2009, il n'exclut pas un éventuel retour au cégep en tourisme d'aventure. David est un grand sportif et pense qu'il se plairait bien à organiser des circuits en vélo. Il croit surtout qu'un emploi dans ce domaine lui conviendrait parfaitement, car il implique une grande mobilité géographique et s'exerce selon des horaires non traditionnels.

Au fil des ans, David occupe une panoplie d'emplois dont plusieurs obtenus par l'entremise d'une agence de placement. C'est en consultant les offres en ligne sur le site d'Emploi-Québec qu'il postule par hasard auprès d'elle. S'il hésite d'abord à s'inscrire, il y trouve vite son compte et enchaîne les contrats. L'agence lui permet non seulement de trouver du travail rapidement, mais également d'alterner périodes d'emploi et projets personnels sans problème. Au retour d'un voyage, il suffit pour lui d'envoyer un courriel à l'agence afin d'obtenir un nouveau contrat. Il souligne d'ailleurs son

caractère multinational qui lui permettrait de travailler à l'extérieur de la province s'il le désirait, lui ouvrant ainsi un monde de possibilités. Au final, ses nombreuses expériences de travail en agence lui ont permis de découvrir sa passion pour le service à la clientèle et de réaliser qu'il ne peut se trouver à l'emploi d'un même employeur trop longtemps.

« R : Eh bien, une chose que je vois c'est que...cet été, je prévois partir à Vancouver en vélo et arrivé à Vancouver, je sais que je peux appeler l'agence...

Q : Et travailler à l'agence là-bas.

R : Et travailler à l'agence là-bas. Je sais que si je veux trouver de quoi à Vancouver, bien ils vont probablement me trouver de quoi. Ça aide. Je pense qu'ils ont des contrats aussi aux États-Unis. Ça peut être une perspective qui est le « fun ». Sinon, c'est sûr qu'en travaillant pour l'entreprise X, je me suis vraiment rendu compte que je voulais m'en aller dans le service au client [...] Je me dis aussi que plus jamais je ne travaillerais pour une même entreprise plus d'un an parce que je me tanne. » (H1S18)

Au moment de l'entrevue, David s'apprêtait à partir pour Vancouver en vélo. Il ignorait combien de temps le voyage allait lui prendre. Il savait par contre qu'il solliciterait de nouveau l'agence à son retour.

5. JEUNES IMMIGRANTS : L'AGENCE COMME VOIE D'INTÉGRATION AU MARCHÉ DU TRAVAIL QUÉBÉCOIS

Les jeunes immigrants sont également des habitués des agences de location de personnel. À leur arrivée au pays, ils cumulent souvent de l'expérience de travail en agence acquise à l'international. Quand ce n'est pas le cas, c'est sur le conseil d'amis, eux aussi d'origine étrangère, qu'ils approchent les agences afin de trouver de l'emploi. Réputées pour leur ouverture aux immigrants, elles facilitent leur intégration au marché du travail québécois. Des quarante répondants à l'étude, le quart appartient à ce groupe.

5.1 Caractéristiques du groupe

Leur parcours scolaire s'apparente à celui des étudiants et diplômés universitaires (groupes 1 et 2). Il se caractérise par un passage direct de l'enseignement secondaire à l'enseignement postsecondaire, accompagné parfois d'une interruption de courte durée ou d'un changement de programme d'études. Il se distingue toutefois par l'origine des diplômes obtenus, le niveau d'études atteint et la mise à niveau effectuée à leur arrivée au pays.

Principalement d'origine africaine, parfois française, ces jeunes ont ici un statut d'étudiant étranger ou d'immigrant réfugié. Les premiers viennent au Québec pour étudier. Ils ont obtenu la majorité de

leurs diplômes dans leur pays d'origine ou à l'international et poursuivent ici des études de deuxième et troisième cycles universitaires. Leur niveau de scolarité est plus élevé que celui des jeunes québécois qui poursuivaient ou avaient complété, au moment de l'entrevue, des études de premier cycle. Les deuxièmes quittent leur pays d'origine où sévissent guerre civile, conflit armé ou violation massive des droits de la personne afin de trouver refuge au Québec. À leur arrivée, ils n'ont en leur possession aucune attestation de fréquentation scolaire. Leurs aptitudes, notamment en français, en anglais et en mathématiques sont donc évaluées afin d'établir leur niveau de connaissances ensuite de quoi ces jeunes suivent un cheminement académique normal les menant vers l'obtention d'un grade universitaire.

Étudiant étranger ou immigrant réfugié, ils poursuivent leurs études à temps plein et occupent parallèlement des emplois leur permettant d'assumer les coûts de leur formation universitaire et de leur séjour en sol québécois. Si certains ont l'intention de retourner dans leur pays d'origine à la fin de leurs études, d'autres envisagent de demeurer au Québec. D'autres encore projettent de se lancer dans une carrière à l'international.

5.2 Expérience de travail en agence

Ces jeunes se tournent vers les agences, car ils savent qu'elles peuvent faciliter leur intégration en emploi. Peu familiers avec les réalités et les valeurs du marché du travail québécois, ils connaissent en revanche les agences de location de personnel. Souvent, ils n'en sont pas à leur première inscription. À leur arrivée, plusieurs d'entre eux cumulent de l'expérience en agence acquise à l'étranger. Ils n'hésitent donc pas à recourir à leurs services de même qu'à les recommander à leurs amis.

« J'arrivais dans un marché de l'emploi que je ne connaissais pas, forcément, donc passer par une agence c'était très pratique pour moi. En France, j'y ai eu recours qu'une seule fois parce qu'en général, tous mes postes je les ai trouvés en me déplaçant en fait, jamais à l'aide d'une agence [...] Mais une fois arrivée ici, ces agences avaient l'air de proposer des choses intéressantes et qui correspondaient à mon profil. Donc, quand j'ai commencé à en avoir assez de chercher, je me suis inscrite à ces deux-là. » (F3U34)

« J'avais des amis à Sherbrooke qui n'avaient pas d'emploi. Je leur ai proposé de venir voir : « Il y a de l'emploi à Québec. » Et puis j'ai appelé l'agence, je leur ai demandé : « J'ai des amis qui voudraient travailler aussi. Si vous êtes toujours intéressés à recruter, ils sont disponibles. » Après, ils nous ont dit...en fait l'agence m'a dit : « Donne-leur notre numéro, ils n'ont qu'à appeler. » Et ils ont appelé. Ils ont eu leur rendez-vous, ils ont passé leur entretien, et ils travaillent maintenant. Deux d'entre eux travaillent avec moi à l'usine, et un autre est placé dans une autre entreprise, toujours par l'agence. » (F5U24)

« C'est un ami. On parlait comme ça. C'est parce que moi, je jouais au soccer. J'étais au terrain de soccer puis la pratique étant terminée, il m'a demandé : « Est-ce que tu cherches un boulot ? » J'ai dit oui, bien sûr, tout le temps. Il m'a dit : « Tu devrais aller voir sur le site. » Je lui ai dit que j'étais allé sur le site du gouvernement du Québec, mais que ça ne marchait pas. Il m'a dit : « Tu devrais aller voir l'agence Y...tu vas à telle adresse, tu dis que tu viens de la part d'Untel et que tu cherches Mme Unetelle. » (H3U01)

Si les agences facilitent leur intégration à court terme, elles peuvent également la faciliter à long terme en levant un obstacle majeur à leur embauche, soit le manque d'expérience de travail québécoise. Les références peuvent prendre une place importante dans le processus de recrutement des entreprises et ont généralement un impact sur la recherche d'emploi. Sans référence québécoise, ces jeunes ont du mal à faire valoir leur candidature auprès d'employeurs potentiels.

« Q : Je vais passer à mon autre thématique, les raisons d'inscription dans l'agence. Tu l'as dit tout à l'heure. Dans le fond, la raison pour laquelle tu t'es inscrite dans une agence c'était parce que tu étais nouvelle sur le marché de l'emploi au Québec ?

R : Oui, c'était juste pour faciliter...me permettre d'avoir la fameuse première expérience québécoise que les employeurs réclament. » (F3U34)

« Q : Est-ce que tu crois que le travail obtenu par l'entremise de l'agence va faciliter plus tard l'obtention d'un emploi qui correspondrait à tes attentes ?

R : Oui, ça va faciliter beaucoup. Maintenant, j'ai la référence québécoise. Le futur employeur que j'aurai, en rapport maintenant avec mes études, il faut qu'il se rassure que j'ai au moins été quelque part, que j'ai quand même un minimum de savoir-vivre. Et pour ça, il a besoin d'appeler quelqu'un au Canada, et ce quelqu'un sera l'agence Y. Et puis Y, parce que jusqu'à maintenant en tout cas, je me comporte d'une façon vraiment bien à l'usine, ne dira pas des choses qui ne sont pas bonnes sur moi. Certainement, elle va...elle va bien témoigner. Ça va rassurer le futur employeur. Et puis même le fait que j'acquies de nouvelles expériences, surtout en matière de savoir-vivre, ça aussi sera bénéfique au futur employeur. Je trouve, en tout cas. Oui, si c'est à Québec le futur emploi, je leur dirai que je connais bien Québec maintenant parce que j'ai fait mon premier emploi à Québec avec l'agence Y. » (F5U24)

Il existe toutefois d'autres obstacles à leur embauche, comme le fait de ne pas posséder un diplôme du Québec. C'est pourquoi ces jeunes s'attendent à voir leurs perspectives d'emploi s'améliorer une fois leurs études complétées. En attendant, ils occupent des emplois d'agence leur permettant de financer leur séjour en sol québécois, et ce, sans nuire à leurs études. Interrogés à savoir s'ils croient que ceux-ci peuvent les aider plus tard à obtenir un emploi correspondant à leurs attentes, la réponse est non. Sans lien avec leur domaine d'études, ils doutent qu'ils puissent avoir un impact réel sur leur recherche d'emploi. Ils savent par contre que les agences peuvent les aider à décrocher

une première expérience professionnelle en lien avec leur formation. Ibra, un étudiant étranger sénégalais, compte d'ailleurs tenter sa chance auprès des agences à la fin de ses études.

5.3 Profil type (Ibra)

À la fin de ses études secondaires, Ibra intègre le lycée, soit l'équivalent sénégalais du cégep. Il y obtient son baccalauréat puis entreprend des études universitaires en économie. Quatre ans plus tard, licence en poche, il quitte le Sénégal pour la France. Il poursuit là-bas ses études en master et effectue un stage de six mois dans un organisme de coopération internationale. Ibra désire ensuite se lancer dans des études doctorales, mais la crise économique qui frappe alors le pays rend difficile l'obtention du financement nécessaire. C'est pourquoi il entame des démarches afin de venir étudier au Québec. Malheureusement, on lui refuse l'inscription au doctorat. Déçu, il se résigne à intégrer le programme de maîtrise. Au moment de le rencontrer, Ibra avait terminé ses cours et se concentrait sur la rédaction de son mémoire. Il projetait de participer à un séjour d'immersion linguistique dans l'Ouest canadien afin de perfectionner son anglais, en vue d'une carrière à l'international.

C'est en France qu'Ibra s'inscrit pour la première fois dans une agence d'intérim. Le contexte économique étant défavorable à l'emploi des jeunes, il procède lui-même à son inscription dans l'espoir que l'agence l'aide à trouver du travail. Par son entremise, il se voit confier des missions de manutention et économise suffisamment d'argent pour son projet d'études à l'étranger. À son arrivée au Québec, c'est pour faciliter son intégration au marché du travail qu'il approche une agence. S'il tente d'abord sa chance dans la banque d'emplois professionnels, il finit par inscrire sa candidature dans celle des emplois industriels. Il décroche ainsi d'autres missions en manutention lui permettant de payer ses frais de scolarité, mais aussi de concilier études et travail. À ses amis, il n'hésite pas à recommander l'agence de même que les services de Stéphanie, la responsable de son dossier. Mais Ibra ne croit pas que les emplois d'agence obtenus puissent l'aider plus tard à décrocher un poste qui correspond à ses aspirations professionnelles. Sans lien avec son domaine d'études, il ne compte pas les inscrire sur son CV. Il prévoit plutôt mettre en valeur sa formation, ses stages d'études ainsi que son implication dans la vie associative. À la fin de sa formation universitaire, il envisage toutefois de réinscrire sa candidature dans la banque d'emplois professionnels de l'agence. Il croit qu'avec son diplôme en main ainsi que sa résidence permanente, il aura plus de succès dans sa recherche d'emploi en sol québécois.

6. JEUNES DÉCROCHEURS : L'AGENCE COMME FORME DE PROTECTION CONTRE L'EXCLUSION SOCIALE

Si jusqu'ici les agences occupent davantage une place secondaire dans le parcours des répondants, en appui de projets d'études, professionnels ou personnels, elles jouent un rôle de première importance dans celui des jeunes décrocheurs. Sans diplôme d'études secondaires ni qualification

reconnue, ces jeunes se tournent vers les agences par nécessité économique. Le travail d'agence apparaît pour eux comme une façon de participer à la vie active et un moyen efficace de lutter contre l'exclusion sociale. Parmi les quarante répondants à l'étude, trois appartiennent à ce groupe.

6.1 Caractéristiques du groupe

Leur parcours se caractérise par l'alternance de périodes d'emploi, de chômage et de recours à l'aide sociale. En raison de leur faible niveau de scolarité, il est difficile pour eux de trouver de l'emploi et d'assurer une participation continue au marché du travail. C'est pourquoi ces jeunes aspirent tous à améliorer leur situation, et ce, en retournant sur les bancs d'école. Au moment de l'entrevue, l'un d'eux venait de décrocher son diplôme d'études secondaires et s'apprêtait à commencer le cégep. Un autre venait d'intégrer le programme *Jeunes en action* d'Emploi-Québec qui vise à aider les jeunes de 18 à 24 ans à reprendre le contrôle de leur projet de vie (personnel, social et professionnel) et à intégrer le marché du travail. Son objectif était de suivre une formation professionnelle en cuisine pour travailler dans le secteur de la restauration.

6.2 Expérience de travail en agence

Face à la nécessité de gagner leur vie, ces jeunes se tournent vers les agences pour travailler. Leur première inscription relève du hasard (Emploi-Québec et autres sites de recherche d'emploi), mais c'est de leur propre initiative qu'ils approchent ensuite les agences, car la facilité avec laquelle il est possible de trouver du travail contraste avec les difficultés qu'ils rencontrent dans leurs démarches personnelles d'emploi ; l'absence de diplôme leur faisant largement défaut. Lorsqu'il met un terme à ses études, jeune et démotivé à l'idée de travailler, les agences sont apparues comme la solution idéale pour un répondant. Celles-ci lui ont permis de travailler rapidement sans même avoir à faire de démarches particulières.

« Écoute, j'étais jeune, donc je te dirais que la motivation n'était pas nécessairement là. Je fumais du pot, donc ça ne me tentait pas de me lever le matin pour aller porter des CV. Je trouvais qu'une agence, c'était comme...rapide. T'appelle : « T'as-tu de la « job » ? Oui, bon parfait. Présente-toi là demain à telle heure. » OK cool, t'as une « job », t'as de l'argent. Quoi demander de mieux : quelqu'un qui est là pour quelqu'un qui est lâche. » (H5S19)

Les agences permettent surtout à ces jeunes d'enchaîner les contrats. Le travail en agence apparaît ainsi comme une forme de protection contre l'exclusion sociale. C'est d'ailleurs ce qui le rend particulièrement avantageux pour Alexis, un jeune homme dont le parcours fait l'objet de la section suivante. L'enchaînement des contrats n'est toutefois pas automatique. Comme le souligne ici un autre répondant, il est parfois nécessaire de s'inscrire à plus d'une agence.

« R : C'est vraiment utile pour avoir un travail drette là quand t'en as besoin. Pis encore là, des fois, tu ne l'auras pas drette là. Tu vas l'avoir dans une semaine, dans deux semaines, trois semaines, un mois... Des fois, tu ne l'auras pas tout de suite. C'est pour ça que, la plupart du temps, un conseil que j'aurais à donner pour quelqu'un qui veut aller là, même si je le déconseille fortement à tout le monde pour l'avoir vécu, tu ne t'inscris pas à une.

Q : Il faut que tu t'inscrives à plusieurs.

R : De préférence, ouais. À deux, trois... Là, comme ça, t'en appelles une : « Non, y'a rien. » T'appelles l'autre : « Non, j'ai rien, mais peut-être demain. » « OK. Ben écoute, tu me redonneras des nouvelles. » Là t'appelles l'autre : « T'as-tu de quoi toi, pour demain ? » « Oui, oui, j'ai de quoi pour demain. Ça va durer à peu près deux mois. » Ah OK. Tu rappelles l'autre gars « Ouain, ta « job » demain, ça durerait combien de temps ? » « Une semaine. » « Ouain, c'est correct, j'ai trouvé autre chose. » Lui ne fera pas comme : « Tu travailles pour une autre agence ? Non, désolé c'est fini. » Non, ils ne feront pas ça. Ils vont faire : « Ah OK, c'est correct. Si jamais t'as besoin d'une « job » de soir, mettons pour compléter tes heures, avoir plus d'argent, tu me le dis pis je vais essayer de te trouver quelque chose. » « OK, parfait. » (H5S19)

Le travail est un moyen certes d'éviter l'exclusion, mais ne constitue pas à lui seul une garantie contre ce risque. En raison de leur faible niveau de formation, les jeunes de ce groupe occupent des emplois non qualifiés qui sont, pour la plupart, faiblement rémunérés. Mais par l'intermédiaire des agences, ils peuvent se voir affecter à des emplois bien payés auxquels ils n'auraient pu accéder autrement et du coup augmenter leur niveau de revenus. C'est le cas pour un des répondants qui a découvert qu'elles pouvaient également offrir une expérience de travail intéressante.

« Q : C'est bon. Je vais passer à mon autre thématique, les raisons de l'inscription dans l'agence. Je veux savoir les raisons pour lesquelles tu travailles dans une agence.

R : Normalement, c'est plus payant. Il y a des places où c'est plus dur de te faire embaucher à 20 piastres de l'heure, mais il y a des agences qui peuvent payer jusqu'à 20 piastres de l'heure. Donc c'est au niveau du salaire. Moi, j'aime bien ça aussi quand ça bouge. Donc avec une agence... Oui, aller à plusieurs places, il y a les inconvénients et les avantages. Il y a le pour et le contre, dans le fond. C'est le fun parce que tu ne recommences jamais la même nuit ou la même soirée, là. C'est changeant. Je n'ai pas l'impression d'être dans la même routine. C'est comme une nouvelle expérience chaque jour. Je trouve ça plaisant pour ça. Mais il faut être capable de s'adapter vraiment facilement et être débrouillard, là. C'est sûr. » (F4S28)

Bien qu'ils tirent un bilan positif de leur expérience en agence et qu'ils perçoivent comme un atout les compétences développées dans le cadre de leurs différentes affectations, ces jeunes aspirent tous à améliorer leur situation professionnelle et à se voir embauché directement auprès d'une entreprise. Il est toutefois difficile pour eux de faire valoir les expériences de travail acquises en agence. Réputés

à l'emploi des agences, ces jeunes ne peuvent référer les employeurs potentiels aux entreprises pour lesquelles leurs services ont été offerts. Ils sont contraints de les référer aux agences qui ne les ont jamais observés travailler. Cette difficulté amène un des répondants à conclure qu'il s'agit d'expériences de travail non reconnues sur le marché de l'emploi.

6.3 Profil type (Alexis)

À l'âge de 16 ans, Alexis abandonne ses études et s'enrôle dans l'armée canadienne. Il effectue d'abord son service dans la réserve puis intègre la force régulière à sa majorité. À 22 ans, il se voit malheureusement dans l'obligation de mettre fin à son service militaire suite à un accident de voiture. Il touche, pendant près de huit mois, des prestations d'assurance-emploi. Alexis enchaîne alors les emplois dans les épiceries et les restaurants, et ce, avant de s'inscrire dans les agences.

Par l'intermédiaire d'une première agence, il décroche une dizaine de contrats. Il obtient entre autres un emploi de quatre mois dans l'industrie des services alimentaires, et un emploi de trois mois dans le commerce de détail. Par l'intermédiaire d'une deuxième, il décroche plusieurs autres contrats, dont un emploi de six mois dans une usine de transformation alimentaire. S'il rencontre des difficultés avec la première agence, notamment en ce qui a trait à la paie, son expérience avec la deuxième est positive sur toute la ligne. Il voit l'arrivée de celle-ci dans son parcours comme le « coup de pied au derrière » dont il avait besoin pour continuer à avancer. Alors sans emploi et sans abri, les responsables de l'agence procurent à Alexis réconfort et soutien.

« Ça a été comme un coup de pied au derrière, dans le fond, parce que je perdais tout le temps mes « jobs »... J'étais tout le temps à temps partiel ou sur appel. J'étais en train de tomber en déprime totale, au point où je me suis retrouvé dans la rue. J'ai perdu mon loyer, vraiment là [...] donc ça m'a comme donné un coup de pied pour me remettre sur le droit chemin [...] Ils [les responsables de l'agence] étaient là pour moi. À mettons que j'étais déprimé, que je ne « feelais » vraiment pas, je pouvais les appeler puis ils me remontaient le moral. Parce que des fois, tu peux être déprimé parce que tu fais des recherches et que t'en trouves pas ou t'es tanné d'une « job » tout simplement. Eux, ils t'aident à mieux comprendre pourquoi tu n'aimes pas la « job », qu'est-ce que tu peux faire pour que la « job » soit... » (H2S31)

Alexis signe avec eux un contrat comparable, selon lui, à la protection offerte aux salariés syndiqués en matière d'emploi. Par ce contrat, l'agence s'engage à lui fournir 700 heures de travail dans une même entreprise ou dans plusieurs au besoin. À ses yeux, c'est ce qui rend le travail en agence particulièrement avantageux : il permet aux individus de se mettre à l'abri du chômage et d'autres risques liés à la perte d'un emploi. C'est d'ailleurs pour continuer à bénéficier de cette « protection » qu'il refuse un emploi que lui offre une entreprise cliente.

« Comme de fait, quand j'ai perdu la « job » chez X parce que l'usine a fermé, j'ai appelé l'agence tout de suite. Le lendemain matin, j'avais déjà une nouvelle « job »

[...] Il n'y a aucune place où tu vas perdre ta « job » et que le lendemain t'en as une autre ailleurs. » (H2S31)

Lors de l'entrevue, Alexis recevait de l'aide financière du gouvernement, car il avait cessé de travailler pour reprendre les études. Il venait d'obtenir son diplôme d'études secondaires aux adultes et s'apprêtait à commencer une technique collégiale en gestion et exploitation d'entreprise agricole ; son rêve était de démarrer un jour sa propre ferme laitière. À la recherche d'un emploi à temps partiel, il envisageait de rappeler l'agence.

Tableau 19 : Typologie des trajectoires et des rôles de l'agence, synthèse

Type	Caractéristiques du groupe	Expérience de travail en agence	Répondants
Étudiants universitaires	<p>Études en cours (niveau universitaire) Aucune interruption des études, ou interruption de courte durée (six mois à un an) ; le retour aux études est prévu. Sans changement de domaine d'études, voire un seul Travail à temps partiel pendant l'année scolaire, à temps plein pendant l'été Emplois étudiants, sans lien avec le domaine d'études</p>	<p>L'agence comme source de revenus d'appoint... Inscription fortuite via Emploi-Québec et autres sites de recherche d'emploi Accès à des emplois étudiants Rôle de l'agence : fournir du travail aux jeunes pendant la durée de leurs études.</p>	<p>F1U02, H3U03, F1U05, F2U10, F2U12, F1U15, F1U16, F2U21, H6U23, H2U30, F1U36, F1C37, H1U11 (Vincent)</p>
Diplômés en voie d'insertion professionnelle	<p>Études complétées (niveau universitaire) Aucune interruption des études, ou interruption de courte durée (six mois à un an) ; le retour aux études est prévu. Sans changement de domaine d'études, voire un seul Travail à temps partiel pendant l'année scolaire, à temps plein pendant l'été Emplois étudiants et stages d'études</p>	<p>L'agence comme tremplin... Inscription délibérée auprès des agences à la fin des études Accès à des emplois lié à la carrière Rôle de l'agence : permettre aux jeunes d'accéder à une première expérience professionnelle liée à leur formation.</p>	<p>H1U14, F1U17 (Audrey)</p>
Jeunes en transition	<p>Études complétées (niveaux variables) Acquisition d'un premier diplôme Interruption des études (plus d'un an) pour travailler ; le retour aux études est prévu, mais non planifié. Changement d'orientation scolaire Pendant les études : travail à temps partiel et à temps plein l'été (emplois étudiants) Pendant l'interruption des études : travail à temps plein (emplois divers) À la fin des études : travail à temps plein (emplois d'attente, sans lien avec le diplôme)</p>	<p>L'agence comme point de passage... Inscription fortuite via Emploi-Québec et autres sites de recherche d'emploi Emplois à temps plein, sans lien avec le diplôme Rôle de l'agence : permettre aux jeunes de travailler pendant une période de transition des études vers le marché du travail.</p>	<p>H1U04, F5C06, H1U07, H1S26, H2S32, H1U40, H1C25 (Martin)</p>

Type	Caractéristiques du groupe	Expérience de travail en agence	Répondants
Jeunes « explorateurs »	<p>Études complétées (secondaire, parfois collégial), d'autres inachevées</p> <p>Parcours marqué par de nombreux allers-retours : alternance entre périodes d'études, périodes d'emploi, et projets personnels (voyages, loisirs)</p> <p>Nombreux changements de domaines d'études</p> <p>Objectifs professionnels imprécis</p> <p>Incapables de se projeter dans le long terme, vivent dans le court terme.</p>	<p>L'agence comme moyen de concilier études, travail et projets personnels...</p> <p>Première inscription fortuite via Emploi-Québec et autres sites de recherche d'emploi, recours subséquents délibérés</p> <p>Accès à des emplois temporaires (temps partiel/temps plein)</p> <p>Rôle de l'agence : permettre aux jeunes de concilier études, travail et projets personnels.</p>	F1C08, F4U13, H3U22, F5C35, H1S18 (David)
Jeunes immigrants	<p>Études en cours (niveau universitaire)</p> <p>Aucune interruption des études, ou interruption de courte durée (six mois à un an) ; le retour aux études est prévu.</p> <p>Sans changement de domaine d'études, voire un seul</p> <p>Travail à temps partiel pendant l'année scolaire, à temps plein l'été</p> <p>Emplois étudiants</p> <p>Stages d'études (<i>étudiants étrangers</i>)</p> <p>Mise à niveau scolaire à l'arrivée au Québec (<i>jeunes immigrants réfugiés</i>)</p>	<p>L'agence comme voie d'intégration au marché du travail québécois...</p> <p>Inscription délibérée, suite à un conseil d'ami ou à une expérience en agence à l'étranger</p> <p>Accès à des emplois étudiants</p> <p>Rôle de l'agence : faciliter l'intégration des jeunes au marché du travail québécois ; les agences étant réputées pour leur ouverture aux immigrants.</p>	H3U01, H1S09, H3U20, F5U24, H3U29, F1U33, F3U34, H1U38, H1U39, H2U27 (Ibra)
Jeunes décrocheurs	<p>Jeunes sans diplôme d'études secondaires</p> <p>Alternance entre périodes d'emplois (d'agences ou non), périodes de chômage et de recours à l'aide sociale</p> <p>Entretiennent tous le désir d'améliorer leur situation (retour aux études).</p>	<p>L'agence comme forme de protection contre l'exclusion sociale...</p> <p>Première inscription fortuite (Emploi-Québec), inscriptions subséquentes délibérées</p> <p>Accès à des emplois peu qualifiés, en raison de leur faible niveau de formation</p> <p>Rôle de l'agence : procurer à ces jeunes un abri contre le chômage.</p>	H5S19, F4S28, H2S31 (Alexis)

En somme, les jeunes qui recourent aux services des agences de placement présentent des profils variés tant sur le plan scolaire que professionnel. Sur le plan scolaire, ils se distinguent selon leur niveau d'études et les interruptions ou les changements d'orientation qui marquent leur parcours. Sur le plan professionnel, les emplois qu'ils occupent reflètent leurs différentes situations sur le marché du travail. Aux études, en voie d'insertion ou en réflexion quant à leur avenir professionnel, ils se tournent vers les agences avec des besoins en emploi divers. L'organisation des résultats sous forme de typologie permet non seulement de rendre compte de cette diversité, mais également de découvrir les rôles que sont appelées à jouer les agences dans les trajectoires des jeunes. C'est à travers leurs perceptions sur leur expérience de travail en agence ainsi que l'analyse de leurs profils scolaire et professionnel qu'il a été possible de regrouper les jeunes en six groupes. Le premier groupe est celui des étudiants universitaires (1). Le rôle des agences est de leur procurer une source de revenus d'appoint pendant la durée de leurs études. Pour un deuxième groupe, celui des diplômés en voie d'insertion sur le marché du travail, les agences constituent un tremplin en leur permettant d'accéder à une première expérience professionnelle liée à leur formation (2). Pour les jeunes du troisième groupe, les agences sont un employeur de transition (3). Elles leur permettent de travailler en attendant qu'ils se placent dans leur domaine ou en attendant d'arrêter leur choix de carrière et de retourner aux études. Les jeunes « explorateurs » du quatrième groupe, quant à eux, se tournent vers les agences, car elles leur permettent de concilier études, travail et projets personnels (4). L'ouverture des agences aux étrangers permet de faciliter l'intégration au marché du travail québécois des jeunes immigrants du cinquième groupe (5). Le dernier groupe, celui des jeunes décrocheurs, voit le travail en agence comme une forme de protection contre l'exclusion sociale (6). Il leur permet de trouver facilement du travail et d'enchaîner les contrats, les mettant ainsi à l'abri des risques liés à la perte d'un emploi. Au final, la typologie met en évidence la forte mobilité des jeunes sur le marché du travail. Ils alternent périodes d'études et périodes d'emploi, changent d'orientation scolaire et passent d'un emploi à un autre selon leurs besoins. Force est de constater que les agences accompagnent les jeunes dans leurs nombreuses transitions sur le marché du travail et répondent à une grande variété de besoins.

Deuxième partie

Pratiques de recrutement, conditions de travail et recours aux agences

Chapitre 3 - Pratiques de recrutement des agences, conditions de travail et satisfaction des jeunes salariés par rapport à l'emploi

1. LES PRATIQUES 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 »¹. Ce processus se caractérise par son caractère complexe qui provient de l'action simultanée de plusieurs facteurs². 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 fourni 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 aussi 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 contexte³. 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 ».

¹ 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 *Gestion* 54.

² 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 » dans *Cahiers de recherche sur l'éducation et les savoirs*, n° 6, 2007, p. 235-254.

³ 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.

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 utilisatrices⁴ ? Les pages qui suivent présentent les résultats des analyses des entrevues avec les jeunes sur cet aspect spécifique des pratiques des agences.

1.1 Les techniques d'évaluation des jeunes candidats à un emploi d'agence

L'analyse des entrevues avec des jeunes qui ont fait appel à une agence indique que la première étape du processus de recrutement comprend la collecte 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. Dans certaines agences, minoritaires cependant, on utilise également des tests pour vérifier les compétences linguistiques, de même que certaines qualités individuelles des candidats (intelligence, habiletés, perspicacité, connaissances générales ou particulières, aptitudes diverses, traits de personnalité, etc.).

Ces pratiques multi-méthodes (CV, entretiens et tests) sont plus utilisées dans les grandes agences, où le formalisme du recrutement est plus fort, tandis que dans les petites agences généralistes, on recrute sur une base plus informelle. Dans ce cas, l'évaluation des candidats se fait plus intuitivement, sur la base d'une entrevue seulement, sans instrument pour mesurer avec objectivité les dimensions des compétences visées. Ainsi, une jeune travailleuse d'agence explique que, à l'agence R elle a passé une entrevue très formelle qui a été une occasion pour l'agence de cerner ses intérêts et sa personnalité. Cette jeune femme souligne qu'elle avait l'impression de rencontrer un conseiller en orientation. Durant le même processus elle a également fait des tests de français, d'anglais, de Word et d'Excel. Par contre, à l'agence H, l'entrevue était davantage informelle ; elle se sentait davantage à son aise. Elle avait le sentiment que le recruteur avait son bien-être à cœur alors que dans la grande agence elle s'était sentie plus comme un numéro (F2U12).

Plus spécifiquement, 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 jeunes interrogés font état de la préoccupation des responsables d'agence afin que les candidats détiennent les papiers nécessaires pour

⁴ Le problème des difficultés de recrutement, souvent invoquées 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.

travailler au Canada. Lors de l'entrevue, ils explorent également la *disponibilité* des candidats pour différents postes. Selon les propos rapportés par les participants à notre recherche, c'est la disponibilité la plus complète au travail qui garantit les meilleures probabilités d'obtenir un emploi et de le conserver.

Les *capacités physiques*, sont un autre élément important que les recruteurs vérifient lors de l'entrevue. Cet élément a beaucoup de poids comme critère de sélection, étant donné le nombre important d'emplois de type manuel qui sont proposés par les agences. À ce propos, un jeune indique que lors de l'entretien d'embauche, dans son cas, on cherchait surtout à savoir s'il sait parler anglais et s'il est en mesure de soulever des charges de plus de 50 livres (H5S19). D'autres extraits d'entrevue soulignent l'importance des capacités physiques :

« Je pense que de base, pour être préposé aux chambres, c'est juste une « job » qui est extrêmement difficile physiquement ça fait que c'était d'avoir une bonne condition physique et d'être prêt à faire l'emploi et d'être rapide. » (F1C37)

« À la buanderie ou dans l'usine, il n'y avait pas vraiment de besoins en capacités intellectuelles. Il n'y a rien de très compliqué là-dedans. Juste de la force physique. » (H1U38)

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. À cet effet un des jeunes raconte que le processus de recrutement s'est fait sans trop de formalités. L'agence a analysé son CV et lui a fait remplir un formulaire. Ce formulaire visait, entre autres, à connaître le type d'emplois qu'il avait occupé dans le passé, le type d'emploi qu'il recherchait, le salaire et les conditions de travail dans lesquelles il accepterait de travailler, etc. (H3U03). Une autre jeune va dans le même sens :

« Ils m'ont convoqué en entrevue, mais c'était très rapide. Dans le fond, essentiellement, y'ont regardé mon expérience, quelques questions sur mon parcours académique, mes projets, mon projet de vie. » (H2U30)

Dans certaines agences, on rencontre cependant une préoccupation plus forte pour arrimer les compétences des candidats aux exigences des divers emplois offerts, notamment en ce qui a trait aux emplois nécessitant plus de qualification. Dans ce cas, l'entrevue décortique plus en profondeur le parcours et les expériences de travail du candidat. Dans le cas d'un jeune, après avoir fait parvenir son CV à l'agence, il a été convoqué pour une entrevue et une série de tests. Non seulement a-t-il dû passer des tests de logique, mais il a aussi été soumis à des tests de

connaissances générales et techniques en lien avec le poste pour lequel il postulait, celui d'agent de services financiers aux entreprises (H1U14).

Les participants à notre recherche ont souligné également, sans surprise, que le contenu des entretiens et l'établissement d'un profil de compétences est fait en fonction des exigences de l'entreprise cliente. Certains jeunes (H2S31, H2S32) mentionnent également qu'ils sont convoqués en entrevue auprès de l'agence mais également auprès de l'entreprise cliente avant d'entrer en poste. À cet effet, une jeune mentionne que le personnel de l'agence analysait son CV et tentait de dresser son profil. Ensuite, elle a passé des tests de français et a répondu à des questions visant à mieux la connaître du point de vue de la personnalité. En dernière étape, elle a dû également passer une entrevue auprès de l'entreprise cliente (F5C06).

Il est à noter également que lors des entretiens, certaines agences demandent aux candidats des références d'anciens employeurs. C'est une pratique qui ne semble pas généralisée et qu'ont indiquée cinq jeunes parmi les 40 participants à notre recherche (H3U22, F5U24, H2U27, F3U34, H1U38).

« Je me suis présenté. J'ai présenté mon CV. Donc la madame, elle m'a dit : « Il me faut des références. » Il faut que je donne des références, des personnes qui peuvent contacter. J'ai dit OK, c'est comme ça j'ai donné des références de la France, à Montpellier plus particulièrement. » (H2U27)

Les entretiens de groupe semblent également être pratiqués par les agences, mais il s'agit d'une pratique marginale. Une seule participante a mentionnée dans la description du processus de recrutement qu'elle est d'abord entrée en contact avec l'agence pour obtenir des informations supplémentaires sur les emplois qu'elle avait à offrir. Elle a par la suite décidé de lui faire parvenir son CV. Sa candidature a été retenue suite à une entrevue de groupe (F1U15). Un autre jeune mentionne qu'une fois son CV envoyé, il a été convoqué à une entrevue de groupe dans les bureaux de l'agence X. C'est ainsi qu'il a obtenu l'emploi dans l'entreprise X (H1S18).

L'offre de postes fictifs a été mentionnée par une des participantes à notre recherche. Cette jeune a été convoquée en entrevue auprès d'une agence, mais, sur place, on lui explique qu'il n'y a aucun poste disponible pour le moment, mais qu'elle sera rappelée dès qu'un poste serait disponible. La participante signe, à ce moment-là, un contrat avec l'agence. La participante dit qu'il est de pratique courante, pour l'agence, d'annoncer des postes non disponibles pour se constituer une banque de candidatures (F1U17).

1.2 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 :

« Le diplôme, je dirais que c'était plus ou moins important dans le processus de recrutement comme tel. C'était plus les expériences qui étaient importantes et tes compétences personnelles. » (F2U10)

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, 35 jeunes sur 40 nous ont indiqué que le diplôme n'avait aucune importance (18) ou une très faible importance (7). Selon un des participants à notre recherche, le diplôme n'est pas important dans le processus de recrutement des agences. Ce qui importe, c'est l'expérience de travail et les références. Selon lui les agences cherchent ainsi à évaluer la fiabilité des candidats (H3U22). Un autre de nos interviewés indique :

« J'avais l'impression que le diplôme en tant que tel n'était pas important là, mais juste de montrer que j'étais capable de travailler, que je n'étais pas...Que je serais capable de fonctionner dans un environnement de travail. » (F1U02)

D'autres vont dans le même sens :

« Q- Selon toi, dans ce processus de recrutement-là, le diplôme c'était tu important ?

R- Aucunement. » (H3U03)

Cette situation peut être interprétée comme le reflet de la particularité 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 recherchées⁵.

Certains jeunes (H3U29) mentionnent cependant que le diplôme prend une importance plus ou moins grande au sein des agences de placement selon le type d'emplois qu'elles cherchent à pourvoir. Pour les emplois en bureautique, il est très important. Alors que pour les emplois industriels, il ne l'est pas. L'expérience compte davantage.

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.

« Le diplôme n'était pas important. Je pense que c'est vraiment ça, qu'ils allaient voir justement si les gens avaient de l'interaction parce que c'est pour le service à la clientèle donc il faut avoir une certaine manière aussi là. » (F1U36)

« Le diplôme n'est pas important. C'est vraiment l'expérience de travail qui compte et si t'es quelqu'un de fiable. Pis ils vont vraiment se fier sur les références pour tes qualités individuelles. » (H3U22)

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.

De manière générale, les données présentées dans cette section montrent que 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, 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 compétences 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.

⁵ 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 ; M. Vultur (dir.), *La surqualification au Québec et au Canada*, Québec, PUL, 2014.

Les motifs de recours à une agence pour trouver un emploi et les pratiques de recrutement de ces intermédiaires ont des 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 effet de plus en plus important sur les conditions de travail et le niveau de rémunération des salariés.

2. LES CONDITIONS DE TRAVAIL DES JEUNES TRAVAILLEURS D'AGENCE EN LIEN AVEC L'INSERTION PROFESSIONNELLE

L'objectif de cette section n'est pas d'étudier l'ensemble des conditions de travail des salariés d'agence ni de vérifier la légalité des pratiques des agences en cette matière. Nous nous intéressons plutôt aux conditions de travail qui sont susceptibles d'avoir un lien plus étroit avec le travail en agence comme moyen d'insertion dans le marché de travail notamment le contenu de leur contrat de travail et la possibilité d'accéder à un emploi permanent dans l'entreprise cliente⁶. Notons que la question de la disparité de traitement en fonction du statut d'emploi chez les jeunes travailleurs d'agence est examinée dans la section consacrée à la condition sociale des jeunes qui font appel aux agences⁷.

2.1 Le contrat de travail

L'analyse des données montre que très peu des salariés interrogés affirment avoir eu un contrat écrit avec l'agence présentant l'ensemble des conditions de travail. Parmi ceux qui se souviennent de certains éléments de contenu de leur contrat, on note la présence de clauses de confidentialité, de clauses de non-concurrence, de clauses d'exclusivité des services. De plus, certains contrats prennent la forme d'un énoncé des politiques de l'agence. Enfin, quelques salariés affirment avoir signé un document visant uniquement à communiquer à l'agence leurs données nominatives.

⁶ Pour une étude plus globale sur l'ensemble des conditions de travail des salariés d'agence et leur légalité, voir : Cathy Belzile, « Le travail intérimaire en agences de location de personnel : lorsque le respect des normes minimales de travail rime avec défi, chapitre 4 dans Mircea Vultur et Jean Bernier (dir.), *Les agences de travail temporaire : leur rôle et leur fonctionnement comme intermédiaire du marché du travail*, Collection « Sociologie contemporaine », PUL, 2014, p. 91-112 ; Jean Bernier, « Les conditions réglementaires de travail : perceptions et impressions des salariés d'agence de travail temporaire », chapitre 5 dans Mircea Vultur et Jean Bernier (dir.), *Les agences de travail temporaire : leur rôle et leur fonctionnement comme intermédiaire du marché du travail*, Collection « Sociologie contemporaine », PUL, 2014, p. 113-144 ; et 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, Rapport d'analyse final, Dossier 79083-024 2 novembre 2012, 105 pages.

⁷ Voir supra, le chapitre 1 du présent rapport.

Clauses de confidentialité

Lorsqu'elles existent, les clauses de confidentialité observées portent sur deux types d'objets : les pratiques de l'entreprise cliente, notamment dans le secteur financier et bancaire, et la non-divulgence des conditions de travail du salarié d'agence aux salariés permanents du client, notamment lorsqu'il y a présence d'un syndicat dans l'entreprise cliente.

Un étudiant de niveau universitaire :

« Q- Et les autres clauses, ça ressemblait à quoi à peu près ?

R- Non-concurrence, non-divulgence des codes éthiques, etc. » (H1U07, finance, assurance ou services bancaires)

Un étudiant de niveau universitaire préposé aux chambres :

« Justement il y a une clause qui dit de ne pas divulguer l'information à propos du contrat offert par l'employeur. Alors je n'ai pas le droit de parler des heures, du salaire et des conditions.

Q- Qu'est-ce qui arrive si... Par exemple demain tu arrives dans l'hôtel et tu leur dis : « Moi je suis payé ça. » ?

R- Ça fou la « merde » parce que là le syndicat fait comme : « OK. Bien lui il est payé tant, nous on est payés à ça... ». Déjà que là c'est un des milieux les plus syndiqués (*telle entreprise cliente*) dans le domaine de l'hôtellerie. Ça cause énormément de conflits là. Juste pour boucler la boucle, je n'ai pas le droit d'en parler. Donc là, tu as les gens. Je dois dîner avec. Moi je suis en train de manger mon « lunch » et eux sont là : « Lui il l'a gratuit. », c'est comme...

Mais souvent le monde aussi tu leur dis... Ils vont dire : « Toi tu es payé combien ? »... On a tous une idée, tout le monde a une petite idée parce que justement ils veulent savoir, mais justement tu fais comme : « OK. Moi je ne peux pas t'en parler. » Je dis : « On est payé très bien, mais je ne peux pas en parler. », durant le contrat parce que ça cause toute la « merde ». En même temps, ça aide l'agence parce que si l'entreprise fait comme : « Ton gars fou la merde »... » (H3U03, hôtellerie)

Énoncé des politiques de l'agence

Une proportion importante des répondants affirment avoir signé un document énonçant les politiques de l'agence, c'est-à-dire un document exprimant les attentes de l'agence à l'égard de ses salariés. À titre d'exemple :

Un étudiant de niveau secondaire :

« Q : OK. Pis avec (*telle agence*), est-ce que t'as signé un contrat ?

R : Au début, oui.

Q : Est-ce que tu te souviens un peu de ce que ça comportait ?

R : C'est loin. Mais je vais essayer de [...] y'avait les règles, les règles de l'entreprise, comme de quoi on n'avait pas le droit de se pointer à une job [...] gelé. Pas le droit d'avoir de violence ou de déclencher des bagarres, en tout cas. Plein d'affaires dans ce genre-là. Des règles de respect, pis tout, que toutes les compagnies ont. Ensuite de ça, les politiques pour comment retransmettre nos talons de semaine pour avoir nos payes. [...] pis c'est à peu près ça que je me rappelle. [...] Ah oui, il demandait aussi notre dossier criminel. Parce qu'y'a certains employeurs qui, que ça les dérange pas. Mais d'autres qui veulent avoir des employés sans dossier. Pis y'ont même fait une enquête crédit. » (H2S31, déménagement)

Un étudiant de niveau universitaire :

« Le contrat finalement le contenu du contrat c'est pour protéger l'employeur en tant que tel.

Q- L'employeur... Là on parle de l'agence ou de l'entreprise ?

R- Pour protéger l'agence.

Q- Protéger l'agence ?

R- En disant : « Je soussigné accepte de ne pas prendre l'agence comme responsable. Je suis... » Je ne me rappelle pas les phrases parfaites, mais c'est de confirmer finalement mon statut de travailleur autonome. » (H3U03, hôtellerie)

Un travailleur peu scolarisé :

« Q : Pis est-ce que t'as signé un contrat avec (*telle agence*) ?

R : Oui, oui, toutes les agences.

Q : Pis en général, c'est quoi le contenu du contrat ?

R : En général, le contrat c'est assez simple. C'est juste que tsé tu t'engages à, tsé comme [...] comment je peux dire. Tu t'engages à pas essayer de les frauder. Si tu te présentes pas à une journée de travail, ou que tsé, tu t'en vas en plein milieu, bah tsé t'assumes le fait que ta paye va être coupée, ou peut-être même que tu vas être « slacké » parce que t'as lâché une job en plein milieu que t'avais pas d'affaire à faire ça. Souvent, aussi, ça c'est dans toutes les agences que j'ai eues, la clause

la plus importante du contrat est que si tu travailles pour une compagnie avec l'agence, donc l'agence te réfère à une compagnie, si tu te fais engager par cette compagnie-là avant X temps, dépendamment des agences, comme (telle agence) c'était un an, ouais, (telle autre agence) c'était un an, non c'était toutes un an à date, ouais, un an. Si tu te faisais engager avant un an. Donc que le premier juin c'est la dernière journée que t'as travaillé pour (telle entreprise cliente), mettons. Ben il faut que t'attendes un an [...] il faut que t'attendes jusqu'au premier juin de l'année prochaine, sans avoir travaillé là une autre fois, là. Si tu travailles une autre fois, ton un an recommence, avant de pouvoir aller déposer ton CV pis essayer de te faire engager par cette compagnie-là. Tu peux pas aller par toi-même aller les voir pour faire « Eille, je veux travailler pour eux autres. »

Q : Est-ce qu'eux, y peuvent, mettons (telle entreprise cliente), elle peut-tu te solliciter ?

R : Non, eux autres aussi signent le contrat comme de quoi que quand y'ont un employé, c'est soit qu'ils l'engagent par le biais de l'agence, donc là ils payent un [...] ils payent un dédommagement pour briser le contrat pour faire « OK, c'est correct, on engage le gars. » Ou y'ont juste pas le droit. C'est juste ça. Sinon c'est vraiment des poursuites, là. Ça, c'est inter [...] inter truc, là. Ça, c'est dans leurs dossiers à eux autres. Moi je les connais pas tous. Je sais juste que c'est comme ça que ça marche. Pis que si, mettons, moi, je suis solvable, bah ils vont me poursuivre aussi. » (H5S19, fabrication, manutention)

2.2 L'accès à un emploi permanent dans l'entreprise cliente

La question qui se pose est celle de savoir dans quelle mesure les jeunes salariés d'agence peuvent accéder à un emploi permanent dans l'entreprise cliente. Il s'agit d'une question qui revêt une signification particulière s'agissant du rôle des agences dans les trajectoires professionnelles des jeunes.

Comme dans la recherche déjà évoquée, plusieurs ignorent s'ils ont droit de postuler un emploi dans l'entreprise cliente, aucune loi obligeant une agence à fournir à leurs salariés des informations précises sur leurs conditions de travail. Par ailleurs, ceux qui en sont informés d'une manière ou d'une autre affirment qu'ils le peuvent, mais à certaines conditions. En effet, il est de pratique courante d'introduire dans les conditions de travail des salariés d'agence des clauses qui limitent l'accès à l'emploi permanent. Ces conditions s'expriment le plus souvent sous forme d'un délai au terme du contrat en ce sens que le salarié ne peut postuler un emploi chez le client avant que ne se soient écoulés une certaine période ou un certain nombre d'heures depuis le début du contrat, voire depuis la fin du contrat. En ce sens, le salarié d'agence se trouve dans une situation moins favorable que tout autre salarié extérieur à l'entreprise et à l'agence qui postule directement chez le client. Cette limite à l'accès à un emploi permanent sera souvent jumelée à une autre, qui lui est réciproque et selon laquelle le salarié qui entend accepter un emploi permanent chez le

client devra verser à l'agence une indemnité visant à rembourser les frais de formation ou encore selon laquelle le client devra « racheter » le contrat auprès de l'agence. Ces deux mesures combinées limitent singulièrement l'accès à l'emploi permanent sans compter qu'en vertu de la *Loi sur les normes du travail*, il est illégal pour un employeur de faire payer les frais de formation par le salarié. En effet, celui-ci est réputé être au travail durant la formation exigée par l'employeur⁸. Ce sont là des conditions qui semblent prévaloir largement dans l'industrie des agences et qui ont été également observées dans la recherche précitée⁹. Les exemples recueillis sont nombreux et illustrent une variété de formules.

Un étudiant universitaire :

« Q : Puis est-ce que t'aurais le droit d'accepter un emploi offert par (l'entreprise cliente) ?

R : [...] Ça s'est jamais présenté, pis ça se présentera probablement pas. Mais ce que je pense, ce que j'ai cru comprendre, avec le temps, c'est que ceux qui sont engagés par (telle agence) après trois ans, c'est presque automatique, ils sont engagés par (l'entreprise cliente). Mais ceux qui sont engagés par (telle autre agence) le deviennent jamais.

Q : OK. Pis pourquoi est-ce que tu dirais qu'il y a un clivage entre les deux agences ?

R : Parce que (l'entreprise cliente) a des parts dans (l'autre agence), mais y'en a pas dans (la première). » (H1U11, commerce, entrepôt)

Un étudiant de niveau secondaire :

« Q : OK. Pis est-ce que t'aurais eu le droit d'accepter un emploi offert par (l'entreprise cliente) ? Par exemple, si eux autres t'avaient offert un emploi, est-ce que t'aurais pu l'accepter ?

R : Oui, j'aurais pu, parce qu'à force de faire des 80 heures semaine, je l'ai dépassé mon 700 heures. »

Mais, dans ces circonstances précises, le salarié a refusé estimant qu'il augmentait ses chances de détenir un emploi s'il restait avec l'agence :

« J'étais libre de quitter l'agence ou de rester avec eux autres. Mais j'ai choisi de rester, parce que moi je trouvais que c'était une protection. Parce qu'en ayant l'agence, ben en fait en débarquant de l'agence, l'entreprise aurait pu dire : « Ah ben finalement, on te claire. » Pis j'aurais perdu ma job tout simplement.

⁸ *Loi sur les normes du travail*, art. 57 4^o

⁹ Jean Bernier, *loc. cit.*

C'est comme de fait, quand j'ai perdu (l'entreprise cliente) parce que l'usine a fermé, j'ai appelé (l'agence) tout de suite. Pis le lendemain matin, j'avais déjà une job.

Q : OK. Pis dans le fond, toi t'as décidé de rester là, parce que toi, tu voulais cette protection-là.

R : Ouais, je trouvais ça fiable comme protection. Tsé, y'a aucune place où que tu vas perdre ta job pis que le lendemain t'en as une autre ailleurs. » (H2S31, déménagement)

Dans certains cas, l'agence sert pour le recrutement et l'essai de salariés qui pourraient éventuellement accéder à un poste permanent.

Un immigrant étudiant à l'université :

« R : C'est comme ça. Quatre mois après, c'est possible moi aussi, si je suis intéressé par ça. Après mes quatre mois, si je suis disponible, ils peuvent me prendre. Pas mal de gens que j'ai rencontrés là-bas, ils sont passés par l'agence d'abord, puis (l'entreprise cliente) les a pris.

Q : OK.

R : Parce que si vois, c'est quelque chose de (?). Comme (l'entreprise cliente) les connaît pas, (l'entreprise cliente) connaît l'agence. Donc l'agence aussi cherche. C'est pas pour rien l'agence cherche des références. Pour savoir la qualité de l'individu. Comme ça.

Q : C'est comme une période d'essai.

R : Voilà. Donc c'est comme ça. (L'entreprise cliente) traite avec l'agence, l'agence recrute les gens. Donc ils vont tester pour quatre mois. Ensuite, tu peux rester ou pas, si tu es intéressé ou pas. Donc à partir de ce moment-là, ils feront entre eux, quoi. » (H2U27, entreposage)

Un autre immigrant étudiant à l'université :

« Q : Par l'agence. Pis est-ce que t'aurais le droit d'accepter un emploi offert par l'entreprise cliente de l'agence ?

R : Un emploi, non. Il faut qu'il y ait une entente entre eux. Entre l'agence intérim et l'entreprise. Parce que même actuellement, ils m'avaient dit que si je reste là-bas pendant quatre mois, donc, ils seront obligés de chercher une entente entre eux et (l'agence) pour que je puisse être autonome.

Q : Mais est-ce que ça l'arrive ? Est-ce que t'en as vu des gens se faire embaucher direct ? Tsé commencer à l'agence, puis ensuite se faire embaucher par la compagnie ?

R : Pas encore.

Q : OK. Il faudrait vraiment que l'agence s'entende avec l'entreprise ?

R : Parce que c'est sous forme de contrat qu'ils avaient signé, donc, comme quoi que les entreprises ne doivent pas embaucher leurs clients. Donc il y avait (l'agence) et (le client) ; ils avaient conclu un accord comme quoi s'il y a en a un, employé de (l'agence) qui travaille au niveau de (l'entreprise cliente) pendant quatre mois, il devient autonome. Ça, c'est une entente qui avait eu entre les deux.

C'est ce qu'ils m'avaient dit. Donc, parce que j'avais un contrat avec eux de [...] 520 heures. Elle m'avait dit comme quoi si je termine les 520 heures, donc je serai autonome. Donc je serai directement embauché par l'entreprise. » (H3U29, transformation des aliments)

Un travailleur peu scolarisé :

« Moi je sais juste que y'ont pas le droit de t'engager avant un an. » (H5S19, fabrication, manutention)

Un étudiant de niveau universitaire :

« Q- À quoi ça ressemblait un peu le contenu du contrat ?

R- À ma connaissance c'était pas mal illégal en fait parce qu'ils chargeaient, je crois, c'était... Le concept c'était qu'il fallait faire 1 500 heures dans (l'entreprise cliente) et si on brisait le contrat avant la fin on devait payer je crois que c'était quelque chose comme 800 \$ par tranche de 500 heures non accomplies.

Q- Tu étais dans l'obligation, toi, de payer l'agence si tu ne complétais pas ce 1 500 heures ?

R- Exact. Donc à ma connaissance c'est illégal cette clause-là. Finalement je n'ai pas eu de problème avec.

Q- Tu as fait ton 1 500 heures ?

R- J'ai fait un peu moins sauf que j'étais pas mal le meilleur de l'agence ça fait qu'ils ne m'ont pas cherché de poux. Mais c'est ça. La clause je la trouvais pas mal louche et... c'est ça. C'est pas mal la seule clause qui m'apparaissait bizarre. » (H1U07, finance, assurance ou services bancaires)

Un étudiant de niveau postsecondaire :

« Oui, nous dans le fond à l'agence on a un minimum d'heures à faire, par exemple, pour c'est 1 000 heures.

Si on quitte avant 1 000 heures et qu'on veut se faire engager par n'importe quelle autre institution financière, parce qu'il y a une clause de non-concurrence, on a une pénalité, si on veut, je pense que c'est environ 5 000 \$.

Q- Comme tu me l'as dit dans le fond tu n'aurais pas le droit d'accepter un autre emploi à moins de racheter ton contrat.

R- Oui, exactement.

Q- Ou de finir tes 1 000 heures.

R- Ou de finir mes heures, oui. » (F1U37, finance, assurance ou services bancaires)

Une étudiante de niveau universitaire :

« R- Bien, en gros, mon contrat c'est un contrat de 1 000 heures et c'est sûr que je ne peux pas solliciter pour être employée, mais si (l'entreprise cliente) me sollicite, bien il faut que (l'entreprise cliente) rachète mon contrat à l'agence. Ça fait que je peux accepter un emploi si (l'entreprise cliente) m'a sollicitée, mais moi je ne peux pas aller porter mon CV tant que je n'ai pas terminé mon contrat de 1 000 heures. Ça fait qu'en gros c'est ça la clause principale.

Q- OK. Donc quand tu dis « Il faut qu'ils rachètent ton contrat. », par exemple s'il te restait 200 heures, (l'entreprise cliente) va être obligée de payer 200 heures à l'agence.

R- C'est ça. » (F1U05, finance, assurance ou services bancaires)

Une immigrante étudiante au niveau universitaire :

« Q : Puis est-ce que t'aurais le droit d'accepter un emploi offert par l'entreprise cliente ?

R : Oui. Ils nous ont en fait proposé si on fait 90 jours ou 100 jours et que notre comportement est [...]

Q : Exemple ?

R : Exemple. Et ils nous rachètent. Ils disent ça, oui.

Q : OK. Ils vont vous racheter à l'agence.

R : Ils vont nous racheter à l'agence, oui. Donc on devient automatiquement employé de l'usine, et non de (l'agence).

Q : Donc t'as le droit d'accepter une offre de l'entreprise, mais l'entreprise, elle, elle doit racheter ton contrat ?

R : Oui, oui, oui, c'est ça. » (F5U24, transformation des aliments)

Un étudiant immigrant de niveau postsecondaire :

« Non, sans le consentement de l'agence. Par exemple, c'est trois mois que tu travailles avec une agence. Mais il faut préciser que tu as le droit de travailler avec une autre entreprise si ce n'est pas l'agence qui t'engage. Tu peux le quitter... Et si c'est l'agence qui t'envoie dans une entreprise et que ces gens-là ils ont besoin de quelqu'un qui travaille bien, tu n'as pas le droit. Et ils sont obligés d'acheter ton contrat à l'agence. » (H3U01, commerce)

En somme, deux constats significatifs ressortent clairement de l'ensemble des observations.

D'abord, la méconnaissance des salariés de leurs conditions de travail. En effet, comme aucune loi n'oblige les agences à fournir les conditions de travail à leurs salariés, bien peu sont en mesure d'en fournir des détails hormis le taux de salaire et, dans certains cas, les limites à la liberté d'emploi. D'ailleurs, il semble exister bien peu de contrats de travail écrit si ce n'est un formulaire d'embauche portant les données nominatives du salarié et parfois, tenant lieu de contrat de travail un document décrivant certaines politiques de l'agence à l'endroit de ses salariés. On note, à titre d'exemple, que la loi ontarienne est explicite à cet égard obligeant les agences à fournir à leurs salariés par écrit un certain nombre de renseignements. Ainsi, l'agence doit informer le salarié par écrit quant au 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-ressources¹⁰. Elle doit aussi communiquer au salarié et confirmer par écrit 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 paye et la journée de paye établie par l'agence, la durée estimative de l'affectation, si ce renseignement est disponible au moment de l'offre¹¹.

¹⁰ *Loi modifiant la Loi de 2000 sur les normes d'emploi en ce qui concerne les agences de placement temporaire et certaines autres questions*, 2009, chap. 9, art. 3 ; *Loi de 2000 sur les normes d'emploi*, L.O. 2000, c. 41, Partie XVIII.1, Agences de placement temporaire article 74.5 (1).

¹¹ Art. 74.6 (1)

L'agence fournit aussi au salarié une copie du plus récent document publié par le directeur des normes d'emploi au ministère du Travail qui contient les renseignements qu'il estime appropriés sur les droits et les obligations des employés ponctuels, des agences de placement temporaire et des clients tels que prévus à la cette loi¹².

Le deuxième grand constat : ce sont les mesures parfois très restrictives qui viennent limiter voire rendre en pratique impossible l'accès des emplois permanents dans les entreprises clientes. Des clauses qui lient le salarié à l'agence parfois pour des périodes très longues à moins que lui-même ou l'entreprise-cliente n'accepte de « racheter » le contrat. En cette matière aussi, la loi ontarienne contient des dispositions inexistantes au Québec visant à assurer une meilleure protection de ces salariés à statut précaire que sont les travailleurs d'agence. Ainsi, selon la loi ontarienne précitée, l'agence ne peut ni empêcher l'embauche du salarié par le client ni imposer quelques frais que ce soit au salarié pour obtenir une affectation, pour l'aide qu'elle lui fournit ou autres ; l'agence ne peut pas non plus empêcher un client de fournir au salarié des références de travail¹³. L'agence peut cependant réclamer des frais au client, si l'embauche du salarié survient après moins de six mois d'affectation¹⁴. En l'absence de telles dispositions, le salarié d'agence demeure corvéable à merci.

3. LA SATISFACTION PAR RAPPORT À L'EMPLOI

Sur le plan de la satisfaction par rapport à l'emploi, quatre observations générales se dégagent de l'analyse des entrevues. Premièrement, le sentiment de satisfaction s'exprime d'abord et avant tout en fonction des objectifs poursuivis par les jeunes travailleurs et, secondairement, en fonction du climat de travail ou de conditions étrangères à la relation de travail en tant que telle. Deuxièmement, les jeunes travailleurs se disent davantage satisfaits que les répondants qui s'étaient exprimés dans une étude précédente¹⁵. Toutefois, dans l'une et l'autre étude, les immigrants se disent plus souvent insatisfaits que les natifs. De plus, les satisfaits expriment souvent des réserves qui tendent à atténuer leur expression de contentement. Enfin, il n'y a pas à cet égard de différence en fonction du genre : autant de jeunes hommes que de jeunes femmes expriment des sentiments de satisfaction ou des motifs d'insatisfaction.

¹² Article 74.7

¹³ Article 74.8 (1)

¹⁴ Article 74.8 (2)

¹⁵ Jean Bernier, Marie-Josée Dupuis, Laurence Léa Fontaine et Mircea Vultur, *Les salariés d'agence de travail temporaire : conditions de travail et pratiques des agences*, Cahiers de l'Alliance de recherche université-communautés (ARUC), Collection Cahiers de transfert - CT-2014-001, 180 pages + annexe https://www.aruc.rtl.ulaval.ca/sites/aruc.rtl.ulaval.ca/files/aruc_ct-2014-001_jean_bernier_final.pdf.

3.1 Les motifs de satisfaction

La plupart des jeunes interviewés se sont dits satisfaits de leur emploi obtenu par l'intermédiaire d'une agence, mais sans s'exprimer davantage sur les motifs de leur satisfaction. En revanche, chez ceux qui fournissent des réponses plus élaborées, il apparaît clairement que ce sentiment de satisfaction, lorsqu'il existe, repose sur le fait qu'il leur permet d'atteindre facilement des objectifs à court terme, à savoir gagner rapidement un peu d'argent et trouver facilement un emploi qui convienne à leur disponibilité. En ce sens, les motifs exprimés rejoignent ceux des répondants de la précédente étude à savoir la satisfaction de besoins à court terme.

Un immigrant, étudiant à l'université :

« Quand tu as besoin de l'argent, c'est vraiment satisfaisant. [...] Ils sont excellents. Ils trouvent « rapidos », là. » (H3U20, transport, déménagement)

Une jeune travailleuse qui a terminé des études post secondaire :

« Oui bien, ça rentrait exactement dans ce que je recherchais. Je voulais commencer vite. J'étais payée chaque semaine. Je faisais du travail du matin au soir. Pour le moment où j'ai eu l'emploi, ça répondait à tous mes critères. » (F1C08, d'origine canadienne, nettoyage après sinistre)

Mais plusieurs expriment des réserves.

Une autre se dit « quand même » satisfaite de son emploi, car ça correspond à ce qu'elle cherchait, mais elle demeure tout à fait consciente qu'elle reçoit un salaire moins élevé que les autres personnes salariées de l'entreprise cliente.

Une étudiante au niveau post secondaire :

« Bien en fait mon salaire... Je suis contente de mon salaire, mais d'avoir vu qu'est-ce qu'eux payent pour moi ça me...

Q- Qui ça eux ?

R- L'entreprise dans le fond. Ils payent bien plus cher que ce qu'ils me payent moi. Mais, ce qu'ils me payent moi, c'était le salaire que je recherchais quand je me cherchais un emploi.

Q- OK. Ça fait que par rapport à tes collègues là-bas, tu es peut-être moins payée ?

R- Oui. » (F1U02, services administratifs, secrétaire)

Une autre, immigrante qui a terminé des études universitaires, voit sa satisfaction tempérée lorsqu'elle apprend qu'il y a une disparité salariale entre elle et les salariées permanentes :

« Ben, je pense que je n'aurais pas dû savoir qu'il y avait 4 dollars...

Q : La différence ?

La différence, ouais c'est ça, la différence de salaire. Puis non, c'est surtout ça. »
(F1U33, immigrante, secrétaire médicale)

Un immigrant, étudiant au niveau postsecondaire, se dit satisfait dans l'ensemble, mais n'apprécie pas la différence de salaire avec les employés syndiqués :

« Moi j'étais payé 11 \$, les autres étaient payés... les autres qui étaient syndiqués... mais ils ne te le disent pas. C'était 16 \$ de l'heure.

Q : Comment est-ce que tu savais ?

R : C'est quelqu'un qui vient d'être embauché maintenant, qui était de l'agence, qui est maintenant embauché par l'entreprise. C'est lui qui te dit... C'est comme un secret. Ce n'est pas n'importe qui qui va... Quand tu arrives, les gens te disent. Mais c'est après quand tu commences à travailler, c'est quelqu'un qui va venir te le dire. Parce que quelqu'un qui est syndiqué, qui n'était pas passé par l'agence. C'est lui qui est déjà engagé. Ils te montrent même le talon de paie. » (H3U01, immigrant, commerce de détail)

Une autre, qui a terminé des études universitaires, se fait plutôt nuancée. Si le salaire et les horaires lui conviennent, elle n'est absolument pas satisfaite en ce qui concerne d'autres aspects de l'emploi :

« Ça dépend tellement. Au niveau de ma carrière, au niveau de mes relations avec mes collègues, absolument pas, au niveau de l'emploi, absolument pas, mais, par contre, au niveau du salaire, au niveau des conditions de travail auxquelles j'ai eu droit, oui. Il y avait une belle souplesse au niveau des horaires, des choses comme ça. Oui, j'étais quand même satisfaite à ce niveau-là. Comme je disais, ça m'a permis de mettre beaucoup d'argent de côté pour payer mes études. Ça fait que je ne peux pas dire que c'est seulement du négatif. » (F2U12 d'origine canadienne, employée de bureau)

Une étudiante de niveau postsecondaire se dit « généralement satisfaite », mais elle éviterait de passer par une agence si elle le pouvait :

« En général, mais comme je dis, si je peux éviter de passer par eux pour avoir un emploi directement, j'aime mieux y aller directement. Mais tsé, c'est correct.

Ben mettons, c'est un peu plus positif que négatif, mais ce n'est pas... Ce n'est pas l'idéal non plus. » (F5C35, d'origine canadienne, agent de promotion)

Un « petit » débrouillard qui aimait bien son emploi :

« Je voulais pas partir. Je l'aimais trop.

Pis en plus, j'avais [...] j'avais réussi à me faire comme un petit peu d'argent en achetant à prix employé de la nourriture. Moi je le vendais au prix régulier. J'avais fait une petite liste de prix.

Moi je payais tout au prix employé.

Q : Tu le vendais à tes amis, ta famille.

R : À mes amis, à ma famille, à mes voisins. Je me faisais un petit peu d'argent de même. Mais c'était légal, d'un sens.

Q : Pis t'aimais l'emploi.

R : J'aimais l'emploi. » (H2S31, d'origine canadienne, déménagement)

3.2 Les motifs d'insatisfaction

Mises à part les réserves exprimées dans les paragraphes précédents par ceux et celles qui se sont dits généralement satisfaits, les jeunes travailleurs qui sont nettement insatisfaits demeurent minoritaires, contrairement aux répondants de la précédente étude où ils étaient très majoritaires. De plus, leur insatisfaction repose davantage sur le climat de travail que sur les conditions de travail, sur l'écart entre leur niveau de qualification et les exigences du travail ou encore des considérations étrangères au fait qu'ils ont obtenu leur emploi par l'intermédiaire d'une agence.

C'est ainsi qu'une étudiante de niveau secondaire se dit tout à fait insatisfaite en raison des conditions physiques du travail et du salaire en regard des efforts physiques demandés, mais plus fondamentalement à cause de sa surqualification pour la tâche :

« Ça vient avec le fait que tu n'as pas besoin de qualifications. J'imagine ça fait que... Sauf que, moi, de base, ce n'est pas que je ne suis pas satisfaite de comment l'agence m'a mise là-dedans, c'est juste que je ne suis pas satisfaite du genre de « job ». Ce n'est pas l'hôtel. Ce n'est pas l'agence. C'est juste que ce n'était pas fait pour moi. » (F1C37, d'origine canadienne, préposée aux chambres)

Ou encore, un jeune immigrant qui a terminé des études universitaires :

« R : Pas entièrement, mais j'étais content d'avoir ce genre d'emploi, ouais.

Q : Puis pourquoi est-ce que tu dirais que t'étais pas entièrement satisfait ?

R : Bah je me sens un peu surqualifié.

Q : Puis est-ce qu'il y avait d'autres aspects qui te satisfaisaient moins, ou... ?

R : Eh, peut-être la relation que peuvent avoir les gestionnaires de l'agence avec les employés. On peut se sentir un peu des pions quelques fois. » (H1U14, secteur financier et bancaire)

Un autre jeune immigrant qui a terminé des études universitaires n'est pas satisfait du tout aussi bien en raison de l'ambiance de travail, des conflits à l'interne que du bas salaire (H1U39, immigrant, marketing).

Il arrive aussi parfois que les motifs de l'insatisfaction soient complètement étrangers au travail lui-même, par exemple à cause de la distance perçue comme trop grande entre le domicile et le lieu de travail.

« Si on était au 15 juin dernier, je reprendrais pas la même job. Je prendrais à la limite une job dans une épicerie ou quelque chose. Parce qu'il serait à côté de chez nous. C'est un peu moins payant, mais j'aurais pas à me claquer une heure d'autobus.

Q : C'est surtout par rapport à la distance que t'es insatisfait.

R : Ouais, ouais. Pis les heures. Je n'ai pas d'heures.

Q : Pas assez d'heures, pis c'est trop loin.

R : La distance, ouais. » (H2U30, d'origine canadienne, service postal)

En conclusion, sur le plan de la satisfaction, il y a lieu de revenir sur les différences observées entre la présente recherche et une autre réalisée précédemment¹⁶. En effet, dans la première étude les expressions d'insatisfaction étaient nettement majoritaires¹⁷ alors que dans la présente recherche c'est le contraire si ce n'est que dans l'un et l'autre cas, les répondants d'origine étrangère sont davantage insatisfaits que les natifs.

On ne saurait pour autant opposer ces deux recherches, les différences s'expliquant par le fait que les populations observées ne sont pas les mêmes à maints égards. Plusieurs caractéristiques les distinguent quant à leur profil, leurs attentes et les milieux de travail où ils ont été affectés. Dans la présente étude, il s'agit de jeunes travailleurs qui sont soit aux études soit en début d'insertion sur le marché du travail. Ils ont pour la plupart des objectifs à court terme : trouver un emploi et gagner un peu d'argent pour payer leurs études et subvenir à leurs besoins primaires. La population de la précédente étude est beaucoup plus hétérogène ; elle inclut aussi bien des jeunes travailleurs que des travailleurs qui ont des responsabilités familiales¹⁸. L'échantillon comprend aussi pour la moitié

¹⁶ Voir supra note 15.

¹⁷ *Loc. cit.*, p. 100.

¹⁸ *Loc. cit.*, p. 38.

des immigrants dont certains sont au Canada depuis quelques années et qui sont souvent surqualifiés. Les besoins et les attentes de cette population sont différents. Le recours au travail en agence n'est pas que transitoire ou perçu comme tel, mais, dans certains cas, il est devenu une façon de vivre sa vie de travail.

Une autre caractéristique qui distingue les deux études se situe sur le plan des milieux de travail où ont été affectés les répondants. Dans la première étude, nombreux sont ceux qui se sont trouvés dans des conditions de travail pénibles, voire dangereuses et exigeant des efforts physiques importants¹⁹. Dans la présente recherche, on ne retrouve guère ce type d'emploi. Au contraire, il y a une représentation plus grande des emplois de cols blancs due entre autres au fait que l'échantillon comprend un nombre presque égal de femmes alors que dans la première les femmes comptent pour le tiers de l'échantillon²⁰. On observe aussi une part relative plus importante d'emplois dans le secteur financier et bancaire. Ces facteurs paraissent avoir favorisé un degré d'intégration plus élevé des jeunes travailleurs dans les entreprises clientes malgré le caractère éphémère de ces emplois comme cela apparaît dans la section consacrée au sentiment d'appartenance. La présence de ces facteurs permet de mieux comprendre en quoi les deux études diffèrent eu égard à l'expression de la satisfaction face à ce type d'emploi.

Il n'en demeure pas moins que les motifs de satisfaction exprimés dans l'un et l'autre cas sont davantage de l'ordre des besoins à court terme que des perspectives d'emploi à long terme dans le travail en agence. On observe également dans l'une et l'autre étude la conscience et la déception face à des disparités salariales entre travailleurs temporaires et permanents pour un même travail de même que, chez plusieurs, le sentiment de constituer un groupe à part, pas toujours bien accepté par les employés permanents de l'entreprise cliente.

¹⁹ *Loc. cit.*, p. 147 et suivantes.

²⁰ *Loc. cit.*, p. 33.

Chapitre 4 - Le recours à une agence : avantages et inconvénients

Les expériences des jeunes qui ont trouvé du travail par l'entremise d'une agence de travail temporaire sont des plus variées. Certains en vantent les mérites alors que d'autres hésitent à y avoir recours à nouveau. Qu'aime-t-il du travail en agence et, au contraire, qu'est-ce qui leur déplaît tout particulièrement ? Afin d'en savoir davantage sur le sujet, nous avons posé aux jeunes interrogés la question suivante : Quels sont les facteurs positifs et les facteurs négatifs, les avantages et les désavantages en lien notamment avec votre parcours professionnel ? Les réponses obtenues sont nombreuses et diversifiées. Nous présenterons d'abord les avantages (1.) du recours à une agence de travail temporaire et ensuite, les inconvénients (2.) tels que perçus par les jeunes travailleurs que nous avons interrogés (2).

1. LES AVANTAGES DU RECOURS À UNE AGENCE

Les jeunes travailleurs d'agence ont identifié plusieurs avantages à avoir recours à une agence. Nous présenterons ici les avantages liés à la recherche d'emploi, au rôle de l'agence, aux bénéfices qu'en retire le travailleur sur le plan personnel ou professionnel et aux caractéristiques des emplois trouvés par les agences.

1.1 Le service de recherche d'emploi offert par l'agence

De nombreux travailleurs ont d'abord noté qu'avoir recours à une agence facilitait leur recherche d'emploi.

Pour une dizaine d'entre eux, le rôle d'intermédiation de l'agence était un avantage de taille : ils se sont d'ailleurs tournés vers une agence afin qu'elle leur trouve un travail. L'agence est en ce sens perçue comme un « facilitateur », un intermédiaire qui « facilite » la rencontre du chercheur et du donneur d'ouvrage (H3U03, H2U27, F3U34).

« Bien, pour moi, il n'y avait que des facteurs positifs comme ça nous permet de travailler et tout ça. Ouais, c'était bien parce que nous, on leur donne le CV et c'est eux qui nous cherche du travail. Donc pour moi, ça, c'est déjà un facteur positif. Au lieu de commencer à se promener toujours à un tel endroit, un tel autre, pour chercher du travail, on va seulement à une place et eux autres, ils vont chercher du travail pour nous. Je trouve ça bien. » (H1S09, immigrant, entrepôt automobile)

« C'est sûr que ça facilite, en fait, la mise en relation entre l'emploi et puis nous, quoi, ceux qui recherchent... ceux qui recherchent du boulot. C'est sûr que c'est... Bien, puisque tout est concentré, puis de regarder, faire son choix, puis j'ai envie de dire entre guillemets "c'est réglé" ! » (F3U34, immigrante, télémarketing)

« Facilitateur. Ça simplifie tout. On va dire... Ça enlève tout le concept de chercher l'emploi quand tu y penses. Moi, oui, je magasinais sur Emploi-Québec " en masse ", mais tu perds tellement de temps. Tu envoies cinquante CV, tu en a un qui te répond et qui dit : " Non, on n'a pas de besoin de vos services ". Tu perds un mois complet à juste attendre et là tu fais comme : " OK. On va essayer de se " pogner une job " à temps partiel, quelque chose ", et là les agences sont là. On est là : " OK. Tu as besoin d'une " job " ? On a fait déjà toutes nos recherches, on a besoin de... On t'offre ... ". C'est comme si finalement... Et c'est plus payant. Finalement, [...] on va dire les bénéfiques, c'est de faciliter. » (H3U03, d'origine canadienne, préposé aux chambres)

Dans certains cas, l'agence permet de dénicher des emplois difficiles d'accès, que ce soit parce que les entreprises clientes engagent une bonne partie de leur personnel par l'entremise des agences (au lieu d'embaucher des travailleurs directement) ou parce que l'agence arrive à placer des candidats dans des emplois « prestigieux » auquel il peut être ardu d'accéder par soi-même :

« Bien, positifs, écoute, l'agence, comme je t'ai dit, ça nous ouvre des portes plus facilement peut-être, nous donne accès à des postes qu'on n'aurait peut-être pas accès. » (F1U17, d'origine canadienne, organisme gouvernemental)

« Q : Est-ce que tu avais un autre moyen à part les agences pour rentrer chez [tel établissement financier] [...]

R : Bien, c'est sûr que j'aurais pu regarder un peu plus directement avec les [établissements financiers], mais de ce que j'ai entendu, c'est beaucoup plus difficile de rentrer directement dans une [succursale] parce qu'ils ont déjà beaucoup d'employés. Il y a beaucoup de coupures au niveau du service-caissier. » (F1U36, d'origine canadienne, services bancaires et financiers)

« Et aussi, [les agences], c'est la porte d'entrée. Ça te donne comme une chance. Moi, personnellement, l'agence m'a permis d'être engagé par des entreprises dont moi-même j'avais déposé des c.v. La même entreprise ne m'aurait pas pris, mais je suis venu avec l'agence... Donc j'ai déposé les cv ; ils ne m'ont jamais appelé. Mais je suis venu avec l'agence, j'ai travaillé et j'ai rempli les formulaires pour être engagé et ils m'ont pris. [...] » (H3U01, immigrant, commerce de détail)

« C'était un peu pour avoir un emploi plus prestigieux dans mon cas que ceux que je pouvais occuper à temps partiel, puis aussi d'aller me chercher des meilleures conditions salariales. [...] C'est sur que moi, ça ne me touche pas beaucoup parce que je ne pense pas faire carrière chez [telle entreprise]. Bien, c'est vraiment de m'offrir une opportunité d'avoir... tu sais d'avoir une expérience de travail qui est peut-être, pas plus valorisée, mais qui est peut-être plus...tu sais qui sort... bien pas qui sort de l'ordinaire, je ne sais pas comment dire, qui est peut-être plus prestigieux, qui paraît mieux [...]. » (F1U05, d'origine canadienne, services bancaires et financiers)

Un répondant souligne que les agences lui semblent particulièrement appropriées pour les personnes qui ont de la difficulté à se trouver un emploi ou à faire les démarches par eux-mêmes auprès d'un employeur :

« [...] Bien, ça a facilité, dans le sens que je n'ai pas eu de faire les démarches auprès de l'employeur. Mais j'ai fait des démarches auprès de l'agence, ça fait que... [...] »

Pour quelqu'un qui a de la difficulté à s'exprimer, puis qui a de la difficulté à passer des entrevues, puis qui est gêné pour aller voir un employeur, ça, ça peut être bon. Ça peut être bon aussi pour ceux qui ont de la difficulté à se chercher un emploi. Puis, [...] il y a du monde qui, c'est ça, qui ont un petit peu plus de difficulté. [...]

Ben comme je disais tout à l'heure, positif, pour ceux qui ont de la difficulté à se trouver un emploi puis à faire les démarches eux-mêmes. Ça peut être bon. » (H3U03, d'origine canadienne, préposé aux chambres)

Alors que certains reposent exclusivement sur les agences dans leur recherche d'emploi, d'autres les considèrent plutôt comme une aide qui vient s'ajouter à leurs propres efforts en la matière :

« [...] je dirais qu'ils travaillent un peu pour toi parce que quand tu cherches un emploi, bien eux-aussi ils te cherchent un emploi là. Ça fait que tu as plus de chances d'en trouver un. » (F1U02, d'origine canadienne, secrétariat)

« Les facteurs positifs... Bien, je pense que ça peut être aussi de... Tu n'es pas tout seul à chercher un emploi en fait. Tu sais que même si... Tu cherches toi-même, en fait, mais il y a quelqu'un qui peut chercher pour toi. En fait, c'est ça. » (H1U38, immigrant, service de buanderie)

Plusieurs répondants ont apprécié le fait qu'en ayant recours à une agence, ils ont pu trouver un emploi rapidement, souvent dans un délai beaucoup plus court que s'ils avaient cherché un emploi par leurs propres moyens :

« Bien, positifs. Ça a été vraiment bien, super efficace parce que j'ai pu commencer le lendemain et tout. » (F1C08, d'origine canadienne, service de nettoyage après sinistre)

« Jusqu'à maintenant, je dirais que ça m'a permis d'avoir un emploi à un moment où j'en avais besoin et c'est tout. » (F2U12, d'origine canadienne, employée de bureau)

« Bien, ça a bien fait pour le moment où je cherchais de l'emploi. J'étais vraiment en manque de sous pour l'instant. Puis [...] ça a bien fait dans le sens que, ils m'ont trouvé une job assez rapidement, puis par la suite, après le contrat de deux, trois semaines, ça n'a pas été long. Ça a été rapide aussi pour me retrouver une autre " job " par rapport à [telle entreprise], que peut-être j'aurais pas pu trouver par moi-

même juste en cherchant sur les sites [Web]. Ça fait que, ça a été rapide. Vraiment, l'avantage que je vois, c'est [...] ça n'a pas " niaisé " puis ils m'ont placé assez vite. » (H1C25, d'origine canadienne, entrepôt)

Certains soulignent aussi que le recours à une agence allège l'ensemble du processus de recherche d'emploi, ce qui les décharge d'un stress et leur « enlève un poids des épaules » (F5C06, d'origine canadienne, employée de bureau) :

« [...] Parce que ça m'allège la tâche de chaque fois avoir à contacter, appeler, et tout ça, donc ça fait moins de stress, moins de choses à penser. [...] » (H1U39, immigrant, marketing)

« Le fait que si je veux renouveler l'expérience, j'ai juste à les recontacter sans avoir besoin de repasser toute une batterie de tests. C'est ça. Ça, je trouve ça quand même intéressant, puis, bien, c'est le point le plus positif que je vois. » (F1U33, immigrante, secrétaire médicale)

Ces résultats font écho à ceux d'une enquête menée auprès de travailleurs d'agence américains pour qui l'identification d'emplois disponibles et la facilité du processus de recherche d'emploi figurent parmi les principaux avantages du recours à une agence¹.

1.2 Les autres services offerts par l'agence

Des répondants disent aimer avoir recours à une agence en raison des services qu'elle offre, hormis ses services de recherche d'emploi.

Deux travailleurs ont souligné la facilité avec laquelle ils peuvent contacter le représentant de l'agence (F4U24, H3U03). Leur disponibilité rend les choses plus claires et permet de résoudre les problèmes plus rapidement.

D'ailleurs, certaines agences semblent accorder une importance particulière à la résolution de problèmes. Par exemple, un travailleur fait état d'une situation où l'agence a pris des mesures extraordinaires pour lui permettre de se rendre sur son lieu de travail :

« [...] ils sont tellement efficaces, moi, je suis tellement content d'être avec eux, c'est vraiment... S'il y a un problème, ils le règlent tout de suite, s'il y a n'importe quoi... Il y a une fois, il m'a " lifté ". J'étais dans la " merde " : j'étais à Sainte-Anne-de-Beaupré justement et il m'a donné un contrat [dans un hôtel du Vieux-Québec] et là, je fais : " Ouin, tu m'as donné le contrat, je l'ai accepté, mais notre auto vient de lâcher ", et il fait : " Regarde, j'arrive ". Ça n'a même pas été : " Bien, on va te

¹ International Confederation of Private Employment Agencies (CIETT), *The Agency Work Industry Around the World - Economic Report*, 2011, 88 pages, à la page 40.

payer le taxi ", [mais] " Regarde, je suis là, j'arrive dans quinze minutes ". C'est vraiment plus humain. » (H3S03, d'origine canadienne, préposé aux chambres)

De plus, certaines agences s'occupent de replacer le travailleur dans un autre milieu de travail si celui-ci rencontre des problèmes lors d'un mandat ou encore s'il ne s'y plait tout simplement pas :

« R : Si, admettons, j'ai des problèmes avec l'employeur, bien je vais voir mon employeur, puis si ça persiste, je vais voir mon agence puis eux, ils vont juste me placer ailleurs. C'est plus facile si il y a des problèmes d'aller ailleurs que si...

Q : Parce que l'agence, elle te replace tout de suite ailleurs ?

R : Ouais. Tout de suite ailleurs. » (H1S26, d'origine canadienne, commis d'entrepôt)

« Dès que tu arrives sur les lieux du travail, si tu n'aimes pas, tu as le droit de dire que tu n'aimes pas. Tu as le droit, si tu n'aimes pas... Ils te disent même : " tu arrives là-bas, si tu n'aimes pas... tu n'es pas obligé ". J'ai connu beaucoup de gens qui venaient dans le milieu, qui étaient de l'agence : à la pause, ils s'en allaient et on leur donnait une seconde chance à un autre endroit. C'est tout le temps comme ça. C'est pourquoi les gens aiment travailler avec l'agence. C'est à cause de ça. Tu arrives, tu n'aimes pas et tu retournes. » (H1U03)

« R : Et puis l'agence essayait de trouver un remplacement ou quelque chose d'autre. Je trouvais ça aussi sympa et positif parce que au moins si... ils peuvent t'envoyer quelque part et si tu n'aimes pas ça, tu les appelles et, eux autres, ils peuvent changer le travail. [...]

Q : Tu as le choix des contrats.

R : C'est ça. Tu as le choix là même si quelque chose ne fait pas ton affaire, ils peuvent te changer.

Q : Et comme tu disais, quand tu avais des problèmes, c'était l'agence que tu appelais.

R : Ouais, si mettons j'avais... parce que ça nous est déjà arrivé une fois qu'on avait un problème avec [un produit]. » (H1S09, immigrant, entrepôt de voitures)

Finalement, un travailleur indique voir un avantage à faire affaire avec son agence en raison son professionnalisme et de ses procédures administratives : il a apprécié l'ambiance « positive » qui y régnait, le fait que « ça paraissait que c'était professionnel », ainsi que le fait que son agence, contrairement à d'autres employeurs, offre un service de dépôt direct ce qui l'empêche d'avoir « à courir après les payes ». (H2S31, d'origine canadienne, déménagement)

1.3 Les bénéficiaires retirés par le travailleur dans les domaines personnels et professionnels

Pour de nombreux répondants, plusieurs des avantages de travailler pour une agence ont trait aux apprentissages qu'ils en retirent, que ce soit dans la sphère personnelle ou professionnelle.

Certains ont ainsi développé davantage leur débrouillardise (F4S28) ou encore leurs aptitudes relationnelles (H1U04). D'autres ont profité de leur travail en agence pour créer des relations avec plusieurs personnes et pour élargir leur réseau (F1U05, H1U04).

Le recours à une agence leur a parfois aussi permis d'acquérir une expérience de travail à laquelle ils n'auraient pas eu accès n'eut été de l'agence.

« Ça me donne une expérience de travail que je n'aurais sûrement pas eue ailleurs [...]. » (F1U05, d'origine canadienne, services bancaires et financiers)

« Finalement, au moins, le fait d'avoir fait affaire avec l'agence, ça m'a donné l'expérience d'adjointe administrative. C'est eux qui m'ont placée là. Je ne suis pas sûre que j'aurais été engagée sinon. » (F2U10, d'origine canadienne, adjointe administrative)

Le travail en agence leur a également permis de mieux se connaître et de mieux identifier leurs champs d'intérêts (p. ex : H2S18, H1U40). Un travailleur soutient notamment que les tests administrés par son agence lui ont permis de l'aider à bien identifier quel type d'emploi lui convenait le mieux :

« Q : Le facteur positif d'y avoir fait appel en 2001 ça aurait été parce que tu voulais améliorer ton sort ? Que tu voulais avoir de meilleures paies ?

R : Oui, mais il y a aussi leurs tests. Veux, veux pas, on dirait qu'ils sont capables quand même de bien cerner tes habiletés.

Q : OK.

R : [Pour] [q]uelqu'un qui n'est pas sûr de lui-même, ça peut être quasiment un orienteur, là. » (H1U40, d'origine canadienne, transport)

Un autre travailleur soutient avoir particulièrement apprécié l'« écoute » des représentants de son agence. Ceux-ci l'ont aidé à mieux comprendre ce qu'il n'aimait pas dans son emploi et à identifier des pistes de solutions pour améliorer la situation :

« Q : Les responsables des agences, tu avais une bonne relation avec eux ?

R : Ouais, ouais. Ils étaient là pour toi. Tu avais, admettons, tu étais déprimé, tu voulais [...] tu " feelais " vraiment pas, tu pouvais les appeler, puis ils te remontaient le moral.

Q : OK.

R : Parce que des fois, tu peux être déprimé parce que tu fais de la recherche [d'emploi], puis que tu n'en trouves pas. Ou tu es " tanné " d'une " job " pis eux autres... [...] Ils t'aident à [...] à mieux comprendre pourquoi que tu n'aimes pas la " job ". Qu'est-ce que tu peux faire pour [...] pour que la " job " soit... [...] » (H2S31, d'origine canadienne, déménagement)

Pour un répondant, le travail en agence a agi en catalyseur : elle lui a permis non seulement de découvrir un secteur d'activités qu'il aime, mais lui a donné l'impulsion nécessaire pour poursuivre des études et ensuite chercher un emploi dans ce même domaine.

« R : [...] Ça m'a fait beaucoup apprendre. J'ai appris beaucoup sur le domaine financier. C'est ça qui m'a amené à vouloir aller plus loin, retourner à l'école, aller chercher un certificat en administration parce que je me dis : " j'aime les finances, j'aime ça dans l'argent ". Finalement, en bout de ligne je suis rendu [dans telle institution financière]. Je fais des placements financiers, je fais des plans financiers donc...

R : Je ne sais pas si ce serait arrivé quand même, mais je pense que ça a été un aidant dans mon choix.

Q : OK. Donc c'était déjà un intérêt que tu avais et que tu savais que tu avais, c'est juste que cette expérience-là...

R : Bien, je ne le savais pas tout à fait. J'avais un " feeling ". J'aimais bien jouer dans l'argent, mais avec [l'emploi fourni par l'agence dans une entreprise de ce domaine], j'ai appris que j'aimais vraiment ça. Je l'ai fait et...

Q : C'est venu confirmer.

R : Ça m'a peut-être sauvé cinq ans de recherche. » (H1U07, d'origine canadienne, services bancaires et financiers)

Un autre travailleur indique que ses expériences de travail en agence lui ont permis de réaliser qu'il pouvait viser plus haut dans le domaine professionnel :

« [Pour] [m]oi, le facteur positif, c'est que ça m'a fait me rendre compte que je valais mieux que ça. Ça pourrait être ça peut-être le facteur positif. » (H1U40, d'origine canadienne, transport)

1.4 Un emploi aux caractéristiques avantageuses

Quelques travailleurs soulignent que la flexibilité des horaires qu'offre le travail en agence est un avantage important pour eux puisque ça leur permet de concilier le travail avec leurs études, leurs loisirs, un autre travail ou leur vie personnelle.

« Je suis beaucoup avec des étudiants [dans l'entreprise cliente]. Il y en a beaucoup qui ont décidé, vu que c'est des horaires assez variables et flexibles, ils vont à l'école en même temps. » (F1U17, d'origine canadienne, organisme gouvernemental)

« Bien, facteurs positifs, c'est justement que ça m'a permis d'obtenir : un emploi qui est un peu plus... bien c'est un peu plus flexible [...]. Être adjointe administrative à temps partiel, c'est de jour, de 8 à 4 la semaine. Ça permet d'avoir des week-ends, ça permet d'avoir... c'est beaucoup plus au niveau personnel, je dirais que ça m'a permis d'aller plus chercher des emplois qui me permettraient d'étudier, d'avoir mes fins de semaine, d'avoir plus de loisirs et tout ça. » (F2U10, d'origine canadienne, adjointe administrative)

« [...] Je peux pas avoir n'importe quel emploi parce que je fais beaucoup de sport puis j'entraîne. [...] Ça fait que ça, ça me rend service parce que l'horaire est tellement flexible, puis tu peux dire " oui ou non ". C'est pour ça que je le fais. Puis, c'est bien, c'est comme un des seuls avantages à faire ça, parce que ce n'est pas stimulant non plus, je crois. En tout cas, pour moi. Je pense que je n'ai pas atteint mon plein potentiel. » (F2U21, d'origine canadienne, restauration)

Certains des jeunes intérimaires interrogés voient aussi un avantage dans la nature temporaire des mandats accordés par les agences. Pour eux, le fait que les contrats soient pour une durée déterminée – et souvent fort limitée dans le temps – est une bonne chose puisqu'elle leur permet de d'acquérir de nouvelles expériences et d'éviter de tomber dans une routine qu'ils redoutent.

« R : Bien, je me dis aussi que plus jamais je ne travaillerais pour une même entreprise quasiment plus qu'un an.

Q : OK. Tu ne te vois pas rester longtemps à une place ?

R : Non parce que je me tanne. [...] Je trouve que c'est une belle expérience. Ça te fait travailler un peu partout avec des gens différents aussi. » (H1S18, d'origine canadienne, alimentation)

« Disons, le côté un peu temporaire est le fun, dans la mesure où j'ai pas besoin de leur raconter que je vais rester longtemps, puis finalement m'en aller après deux mois et demi. » (H2U30, d'origine canadienne, service postal)

« Positif, pour moi qui est quand même girouette dans mes emplois, comme on a pu le constater, c'est que je bouge tout le temps. Je ne suis jamais dans les mêmes

[succursales], ça fait que s'il y a une [succursale] où j'arrive, que je n'aime pas les gens ou que les gens ne m'aient pas – parce que ça peut arriver –, bien, le lendemain, je ne serai plus là. Ça fait que c'est un facteur facilitant là, moi j'arrive à une [succursale], si je suis bien à cette [succursale]-là et que les gens m'aient, ils vont me rappeler, mais je le sais que je ne serai pas tout le temps là. Moi, c'est quelque chose pour le moment qui me convient. J'aime ça. » (F1U36, d'origine canadienne, services bancaires et financiers)

« Bien, moi, j'aime ça aussi quand que ça bouge. Ça fait que, avec une agence, oui aller à plusieurs places, il y a les inconvénients et les ... il y a le pour puis le contre dans le fond. C'était "l'fun" parce que tu ne recommençais jamais la même nuit ou la même soirée, là. Ça fait que c'était changeant. Je n'avais pas l'impression d'être dans la même routine. C'était comme une nouvelle expérience à chaque jour, ça fait que je trouvais ça plaisant pour ça. Mais il faut être capable de s'adapter vraiment facilement, puis être débrouillard, là. C'est sûr. [...] » (F4S28, d'origine canadienne, entretien ménager et préposée aux bénéficiaires)

Alors que certains trouvent que le travail en agence est stimulant puisqu'il procure toutes sortes d'opportunités d'apprentissage, d'autres s'y plaisent parce qu'ils trouvent que les exigences envers les travailleurs y sont parfois moins élevées : leur ambiance de travail est très décontractée, les tâches sont simples et ne demandent pas de grandes qualifications.

« [...] j'ai quasiment juste fait des "travaux" de manutention, donc, avec les agences, donc, voir que ça, c'était le fun. La première fois qu'on m'a envoyé à [l'entreprise cliente], j'ai pas fait comme : " Youhou, de la manutention, je vais lever des affaires ! " Je ne savais pas c'était quoi. Ça fait que j'ai fait : " Ouin..." J'appréhendais ça un peu avec un (...), [mais] c'est de l'argent. Puis, au bout de la ligne, j'ai fait comme, ben non, je me lève le matin, c'est cool, là. Je m'en vais voir mon vieil haïtien de 60 ans puis on s'en va " chiller " avant de rentrer travailler, ben " buzzé " ou " whatever ". Tranquille, là, on s'amusait. C'était " cool " la " job ", c'était " l'fun ". Mais à part de ça, pour dans ma vie, ça n'a [*blasphème*] rien amené. » (H1S18, d'origine canadienne, alimentation)

« Ah bien, c'est " super " simple. En fait, moi, je ne me suis juste pas sentie jugée. Ils prenaient vraiment tous les gens et à partir de là, tu avais ta formation et c'était facile. C'était comme malléable, je ne sais pas comment le dire, c'était une personne qui arrivait là et ils ne te jugeaient pas. Ils te donnaient une formation et tu n'avais pas besoin vraiment de... Ça, c'était le « fun ». Je trouvais ça " l'fun " qu'ils ne demandent pas de grosses qualifications aussi et c'était très simple. » (F1C37, d'origine canadienne, préposée aux chambres)

Contrairement à d'autres travailleurs d'agence qui ont souvent l'impression d'être assis sur un siège éjectable et d'être des travailleurs facilement remplaçables (Bernier, Dupuis, Fontaine et Vultur, 2014 ; Dupuis, 2014), un des jeunes travailleurs d'agence interrogés sent qu'il n'a pas à fournir beaucoup d'efforts dans son travail puisqu'il croit que l'entreprise cliente a besoin de lui :

« Puis, j'ai comme, un autre avantage peut-être, j'ai pas vraiment à me forcer pour apprendre une job parce qu'ils sont un peu coincés avec moi. Parce que, là c'est une période de deux mois et demi qu'ils ont besoin de quelqu'un. Ça fait que, à moins que je sois vraiment un crétin absolu qui met le feu, ils ne peuvent pas me renvoyer. » (H2U30, d'origine canadienne, service postal)

Finalement, dans certains secteurs d'activités ou dans certaines régions situées à l'extérieur des grands centres urbains, les agences sont en mesure d'offrir des conditions salariales et des avantages sociaux plus avantageux que ceux dont bénéficient les travailleurs embauchés directement par l'entreprise cliente.

« Positifs, les avantages : logé, nourri, avec un très bon salaire et j'avais possibilité de faire vraiment un gros nombre d'heures si je voulais. Pour travailler, c'est l'idéal. » (H1U04, d'origine canadienne, ménage et plonge)

« Normalement, c'est plus payant. Il y a des places [où] c'est plus dur de te faire embaucher, mettons. Pour avoir, mettons, 20 piastres de l'heure, ça va être dur de trouver une place pour avoir 20 piastres de l'heure. Mais il y a des agences qui peuvent payer jusqu'à 20 piastres de l'heure. Ça fait que, c'est au niveau salaire. » (F4S28, d'origine canadienne, entretien ménager et préposée aux bénéficiaires)

« R : C'est sûr qu'il y a plus de flexibilité, nous, parce qu'on n'a pas d'obligation envers [l'entreprise] à part de servir la job. Mais les salaires ne sont pas équivalents. J'étais payé plus que eux. Mais les avantages sociaux étaient beaucoup moindres. Par exemple, on a beaucoup moins de sécurité. Ça fait que, c'est ça, ça compensait dans le [...], au final. Mais, ce n'était pas équivalent.

Q : [...] Puis, tu étais payé combien à peu près ?

R : Je dirais un tiers plus qu'eux en moyenne. » (H1U14, immigrant, services bancaires et financiers)

2. LES INCONVÉNIENTS DU RECOURS À UNE AGENCE

Certains travailleurs ne voient pas de désavantages particuliers à travailler pour une agence (F1U15, H1U40, H2S32, F5C35, H1U11).

Pour les autres, l'insécurité due à leur statut d'emploi ou encore les complications découlant de la relation tripartite sont évoquées comme étant les principaux inconvénients rencontrés.

2.1 L'insécurité

Pour de nombreux travailleurs d'agence, les principaux inconvénients de travailler pour une agence est l'insécurité, qu'elle soit liée à leurs finances, à leurs conditions de vie, à la gestion de leur temps de travail ou à leurs lieux de travail.

2.1.1 SALAIRE, AVANTAGES SOCIAUX ET PROTECTION SOCIALE

Pour plusieurs d'entre eux, l'instabilité de la rémunération entraîne une précarité économique. Ils se demandent constamment : Vais-je travailler cette semaine ? Pendant combien d'heures ? À quel taux horaire ? Et qu'en est-il de la semaine prochaine ? Cette insécurité économique est porteuse de stress et peut nuire aux projets de vie à long terme, comme l'achat d'une maison. En ce sens, les conditions offertes dépassent le cadre du travail pour s'immiscer dans leur vie personnelle et la façon dont ils entendent leur avenir². Les témoignages de cette travailleuse placée dans un organisme gouvernemental et de ce travailleur ayant obtenu un mandat dans une institution financière expriment bien cette situation :

« Même temps partiel et tout ça, mais moi, qui est disponible temps plein pour travailler – j'ai vingt-huit ans, mon chum a deux enfants, on veut une maison – ce n'est pas le genre de travail qui va me donner la possibilité d'aller m'acheter une maison. Ça fait que c'est ça : la paie, les conditions de travail, pas d'assurances. Je ne suis pas assurée de faire mes trente-cinq heures par semaine. Je peux être coupée en tout temps. C'est très instable là, c'est stressant pour ça. La " job " n'est pas stressante, mais les conditions de la " job " sont stressantes. » (F1U17)

« Je te dirais que dans les premiers mois, c'était une espèce d'enfer. Il y a eu des semaines où est-ce qu'ils ne m'appelaient pas du tout. Je n'avais pas de revenu. C'était assez " plate " ». (H1U07)

À l'instabilité de la rémunération, s'ajoute le fait que plusieurs la jugent insuffisante. Ils considèrent que les salaires octroyés par les agences ne sont « pas vraiment concurrentiels » (H1S26), qu'ils sont moins bien rémunérés que s'ils avaient été embauchés directement par une entreprise (ex : H3U29) et qu'ils sont « pas mal tout le temps sous-payés » (F4U13).

Les travailleurs d'agence interrogés ont également exprimé plusieurs doléances en regard des avantages sociaux (p. ex : F1U17, F2U10, H1S26, H1U14, H2U30, H3U29, H3U22). Le plus souvent, les travailleurs d'agence n'ont pas accès à ces avantages sociaux alors que leurs vis-à-vis embauchés par l'entreprise cliente ont, quant à eux, la chance d'en bénéficier. On parle ici, par

² 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.

exemple, d'assurance-maladie complémentaire, d'assurance-dentaire, de congés de maladie payés, de congés personnels, ou même d'équipements de travail :

« Il y a des avantages, des avantages sociaux, que les gens de l'entreprise avaient que moi je n'avais pas, simplement du fait que j'étais engagée par l'agence de placement. Donc il y avait, entre autres, il y avait différents moyens : [...] les congés-maladie, les congés personnels, les... l'entreprise comme telle avait des avantages sociaux au niveau dentaire, au niveau que ce soit commander des verres de contact [...] Il y a des avantages que je ne pouvais pas aller chercher. » (F2U10)

« Justement, un moment donné, j'avais besoin de bottes. Puis, les autres employés, les bottes étaient payées. Il a fallu que je les paie moi-même. » (H3U22)

Finalement, l'insécurité vécue par les travailleurs d'agence s'exprime également en déficit d'accès aux régimes de protection sociale. Par exemple, les travailleurs d'agence n'ont pas accès aux prestations de l'assurance-emploi immédiatement après la fin de leur mandat, il est donc possible qu'ils se retrouvent sans aucun revenu pendant quelques temps.

« On peut rentrer de vacances et ne pas avoir de mandat. Le chômage n'est pas permis. Pas avant une certaine période en tout cas. Et c'est ça, on est un peu coincé, sur certaines fois. » (H1U14)

2.1.2 HORAIRE DE TRAVAIL ET TEMPS DE TRAVAIL

Plusieurs travailleurs se plaignent également de l'incertitude entourant leur temps de travail.

Premièrement, de nombreux répondants voient comme un inconvénient majeur le fait de ne pas se voir offrir suffisamment de travail et de ne pas toujours être appelé pour travailler. Il peut s'écouler plusieurs jours, voire plusieurs semaines entre les contrats. Parfois, après la fin d'un contrat, le travailleur contacte l'agence afin de savoir où et quand il sera remplacé, mais n'obtient aucune réponse. Ces périodes sans travail sont une surprise pour plusieurs intérimaires : certaines agences ont laissé miroiter l'idée qu'ils pourraient faire beaucoup d'heures de travail alors que d'autres se sont créés cette attente par eux-mêmes, croyant qu'en ayant recours à une agence, ils gagnaient du même coup une certaine sécurité d'emploi.

« [...] ils m'ont placée là, sauf qu'il n'y avait comme pas d'heures à me donner et ils ne m'ont pas redéplacée. Moi, je m'attendais à faire quand même beaucoup d'heures parce que de ce qu'ils m'avaient dit [...] » (F1C37-hôtel)

« Désavantages... désavantages... il y a le fait, c'est beaucoup relié au fait que, veut, veut pas, après mon contrat, il y a eu une fermeture de mon dossier. C'est que j'allais un peu vers l'agence pour avoir une certaine stabilité et sécurité d'emploi. Tu sais, j'y allais un peu pour le fait que même si justement je me trouvais

un contrat de six mois, bien après ça, j'étais assurée de, que je n'aurais pas à faire des recherches personnelles pour faire un autre... Oui, des entrevues peut-être, mais c'est quand même de l'énergie de la recherche d'emploi, donc je n'aurais pas à mettre de l'énergie pour rechercher un autre emploi après mon contrat. Ou bien ils allaient s'assurer de renouveler le contrat avec l'entreprise, ou bien... À ce niveau-là ça n'a pas été en mesure d'accomplir ce que j'attendais d'une agence de placement. Ça fait que c'est peut-être le seul désavantage que je vois. [...]

Je pensais en m'inscrivant dans l'agence – j'ai été un peu désillusionnée –, mais je pensais en entrant dans l'agence que peu importe ce qui arrivait par après je me trouverais quand même un autre emploi. Donc, même si c'était un contrat pour l'été, après ça je n'aurais pas de problème à me trouver un autre emploi peu importe parce que l'agence continuerait de faire des démarches pour me placer. [...] Finalement, je n'ai pas... J'ai demandé à l'agence " Là, je me retrouve sans emploi. Est-ce qu'il y a moyen de retrouver un autre emploi à temps partiel pendant mes études ou quelque chose comme ça ? ". Puis finalement l'agence m'a dit qu'elle ferait des recherches, mais j'imagine qu'elle a été plus occupée à placer ses autres candidats pour un premier emploi que de se préoccuper d'un employé qui a déjà été placé. [...] Elle ne m'a jamais recontactée. Je leur ai écrit un courriel. J'ai eu une réponse de courriel disant qu'ils allaient garder les yeux ouverts. Puis, finalement, quelques mois après j'ai reçu un... par la poste... j'ai reçu une lettre disant " pour la fermeture de mon dossier ". » (F2U10)

« Moi, durant l'été, souvent, c'est des deux mois, mais moi je dis : " Regarde, je suis libre à partir de mai", mais des fois, les contrats, je les ai seulement à partir de juillet ou août. » (H3U03)

En plus de ne pas savoir quand commencera leur mandat, certains travailleurs apprennent de semaine en semaine si leur contrat se termine ou se poursuit.

« Alors tu es là, mais tu ne veux pas te prendre un emploi au cas où ils trouvent un contrat parce que justement n'importe quel emploi que je " pognerais " durant l'été serait – il me semble que j'avais fait une statistique – serait 40 % moins payant. Sur 10 000 \$, je me ferais 4 000 \$ seulement durant l'été avec juste l'emploi que je me trouverais. En tout cas, comprends-tu ? C'était ridicule comment financièrement, ce n'est pas stable, mais quand tu les " pognes ", tu les gardes et là, tu es là : " Si vous voulez on peut continuer le contrat, moi, ça ne me dérange pas. " Souvent ils sont là : " On te prend une semaine. ", après ça : " Ah, tu es efficace, on t'aime, on te garde pour une deuxième semaine. " " OK ! " " Ça te dérangerait-tu pour un deux semaines de plus ? " " Parfait ! " » (H3U03).

« Mais c'est négatif parce que c'est très précaire. On peut rentrer de vacances et pas avoir de mandat. [...] Dans le fond, les mandats sont souvent d'un mois au départ, et renouvelable par un ou deux mois. [...] Et on le sait si c'est renouvelable genre une semaine à l'avance, ce qui n'est pas toujours agréable parce que si ce n'est pas renouvelé, on peut avoir des périodes où on n'a rien du tout. » (H1U14)

Deuxièmement, pour de nombreux travailleurs d'agence, le fait d'être « sur appel » et de ne savoir qu'à la dernière minute quand ils doivent se présenter au travail est un irritant majeur. Être sur appel les empêche non seulement de savoir de combien d'argent ils disposeront à la fin de la semaine, comme nous l'avons vu plus haut, mais les rend également « prisonnier » puisqu'ils doivent rester disponible en attendant – et en espérant – que l'agence les appelle pour entrer au travail. Ils doivent alors mettre en veilleuse leur vie personnelle dans l'espoir d'obtenir un nouveau mandat :

« R : C'est sûr que je n'avais pas pris en compte à quel point c'est désagréable être sur appel. [...] Être sur appel, ça je le répète encore, c'est vraiment négatif. Ce n'est pas le " l'fun " parce que tu es confiné chez toi dans les heures que [l'établissement] pourrait t'appeler. Si tu n'es pas là quand ils t'appellent là, tu te fais achaler par le " boss " de l'agence qui dit : " Tu es supposé être présent ! ". Donc, quand tu as une semaine complète que tu es devant ton ordinateur à attendre que tu te fasses appeler alors que tu pourrais aller dehors ou faire d'autres choses, non seulement tu ne travailles pas, mais en plus tu es prisonnier chez toi. C'est le seul point négatif que je dirais. [...]

R : Non bien j'ai...Je peux encore me répéter : être sur appel c'est vraiment l'enfer.

Q : C'est bon.

R : Ça, c'est la chose que j'ai détesté le plus. » (H1U07)

« Puis, ils m'appelaient tout le temps vers l'heure du souper pour que je rentre le soir. [...] Ça fait que ça, ça serait un inconvénient. [...] Ils ne m'appelaient jamais une journée ou deux journées à l'avance. Ça l'a arrivé une fois en six mois. [...] Ils m'appelaient tout le temps la même journée, à l'heure du souper à peu près.

[...] Pis après ça, c'est devenu problématique justement au niveau financier. Pis à 21 ans, c'est pas le fun de savoir à cinq heures que tu travailles à onze heures le soir. » (F4S28)

« R : En fait, je n'ai pas aimé le fait que ce soit sur appel, point, mais je pense que c'est juste dans le domaine que c'est ça, parce que tu peux avoir autant des groupes de gens qui arrivent pour les chambres comme que tu peux avoir des fins de semaines que tu vas être plus tranquille et même eux ne le savent pas avant le matin même ou presque là. Le temps qu'ils m'appelaient, je pense que c'était peut-être deux ou trois heures avant, même pas.

Q : Il fallait que tu sois disponible pas mal.

R : Oui et moi, je trouve ça très déplaisant parce que tu attends après les choses et tu ne peux rien planifier. » (F1C37)

De plus, le fait que ces emplois ne donnent pas lieu à un poste permanent en inquiète certains :

« Bien... Les facteurs négatifs que j'ai vus... Je ne suis pas spécialiste là-dedans... J'avance des choses. Je ne suis pas certaine à 100 % de ce que je dis, mais j'ai l'impression que c'est peut-être un petit peu plus précaire les emplois atypiques que tu vas avoir par le biais des agences. J'ai l'impression que c'est plutôt des contrats à durée déterminée et qu'après ça, c'est l'employeur qui va décider s'il veut renouveler ton contrat ou s'il t'envoie en tant que permanent. Ça, c'est du moins de ce que j'ai vu en général. Ce n'était pas toujours des emplois permanents. Ça, c'est sûr. » (F2U12)

2.1.3 INCERTITUDE QUANT AU LIEU DE TRAVAIL

Alors que certains travailleurs aiment changer constamment de lieu de travail, d'autres considèrent cela comme un désavantage (H3U20). Par exemple, une travailleuse souligne qu'elle aurait bien aimé retourner dans le même lieu de travail pendant un mois, alors que ses affectations n'ont jamais duré plus d'une journée à un même endroit (F4S28).

De plus, en n'ayant pas de contrôle sur leurs lieux de travail, il arrive parfois que ce dernier se trouve à une distance importante de leur domicile, engendrant des difficultés supplémentaires s'ils ne possèdent pas d'automobile, ce qui semble être le cas de plusieurs des jeunes travailleurs d'agence interrogés (F2U21, H2S31, H2U27, H2U30, H2S31) :

« R : Ah ouais. Avec les agences, si tu n'as pas de moyen transport, c'est très dur.

Q : OK.

R : Parce que des fois, ils peuvent te... eux autres, ils peuvent te trouver une job, mais c'est à, mettons, 50 kilomètres de chez toi.

Q : OK. Ça fait que tu es obligé de la refuser ?

R : T'es supposé soit... t'es obligé de soit avoir une auto ou d'être accessible en transport en commun.

Q : OK.

R : Ça fait que si tu dis que tu peux et que tu voyages juste en transport en commun, c'est très pénible. » (H2S31)

2.2 Les désavantages de faire affaires avec une tierce partie

Être travailleur d'agence signifie devoir composer avec deux entités corporatives, l'agence et l'entreprise cliente, qui cherchent à prendre en charge, selon les cas, certaines des fonctions de l'employeur. Cette relation à trois risque d'entraîner des problèmes de communication de différentes natures : quelques fois, l'information transmise par l'agence au travailleur au sujet des tâches à effectuer au cours de son mandat est déficiente alors que d'autres fois, c'est la possibilité

même de discuter de son dossier avec les personnes responsables à l'agence qui pose problème. De plus, la façon dont l'argent déboursé par l'entreprise-cliente est partagé entre l'agence et la personne ayant effectué le travail soulève parfois des questionnements, parfois la désapprobation des travailleurs.

En effet, certains travailleurs notent un décalage entre les tâches telles que décrites par l'agence au moment où elle leur propose le mandat et les tâches qu'ils auront par la suite à effectuer dans l'entreprise.

« Parce que j'ai trouvé que, parfois, entre ce qui était... Pas tellement pour le dernier, hein. Mais pour ce qui est de peut-être, écrit, annoncé et ce vers quoi on se trouve en réalité, il y a peut-être un décalage en fait. [...] Disons qu'on a toujours des surprises en fait [...] » (F3U34)

« [...] Le fait que [...] la définition de tâches qui m'avait été proposée dans les deux postes ne correspondent pas à ce que j'effectuais comme travail sur place, puis [qu'il y avait] quand même une bonne différence salariale... Quand même une fois, par la suite, rendu dans l'entreprise, quand j'ai dit : " Je ne fais pas les tâches qui sont marquées dans [...] Je ne fais pas les tâches qui sont par rapport à mon contrat ". [...] Ils ont dit : " Non, on ne changera pas, on ne te changera pas de salaire. " Ça fait que ça, ça m'a créé vraiment une mauvaise expérience avec les agences de placement. » (H3U26)

Ce dernier travailleur émet l'hypothèse que cette inadéquation entre les tâches annoncées et les tâches réelles, et parfois, les problèmes de « fit » entre l'entreprise et le candidat, pourraient être dus au fait que l'agence est une tierce partie et qu'elle n'en connaît pas assez sur le poste à combler et sur l'entreprise dans lequel il s'insère :

« Un autre point négatif, c'est l'impression que les agences de placement ne vont pas nécessairement connaître très bien les exigences du poste en termes... pour les tâches à réaliser. [...] Donc, ils ne vont pas nécessairement savoir qu'est-ce qu'ils sont en train d'offrir comme poste. Puis, j'ai également, je vois également comme défaut, je me demandais, comment est-ce que l'agence de placement peut choisir un candidat pour une entreprise [...] si le candidat doit s'intégrer dans la culture de l'entreprise dans l'équipe de gestion de l'entreprise. J'ai de la difficulté à comprendre comment est-ce qu'un acteur externe peut faire ça. » (H3U26)

Dans ce contexte, ce même travailleur hésite à faire affaires à nouveau avec une agence de location de personnel en raison du peu d'informations qu'elles sont en mesure de fournir sur l'entreprise et le poste à combler :

« J'ai des réserves. J'ai une retenue avant de, d'appliquer pour des postes, avant de regarder pour les agences de placement [...] et je regarde ça vraiment d'un œil méfiant. Et [...] quand que je consulte les offres, je trouve ça toujours ... je ne

trouve pas ça agréable de chercher des emplois par une agence de placement, parce qu'on connaît pas l'employeur. [...] Ils ne déclarent pas c'est qui l'entreprise cliente. Donc c'est jamais une bonne idée, c'est quoi vraiment la vraie nature de l'emploi, c'est quoi l'environnement de travail, c'est quoi les tâches plus précises qui sont à accomplir. » (H3U26)

Quelques travailleurs indiquent que le fait de ne jamais pouvoir se retrouver dans les mêmes lieux physiques que les représentants de l'agence complexifie davantage la situation lorsqu'ils avaient des questions à poser ou des problèmes à régler (F1U16, F1U39, H2S31, H3U22).

« Négatifs, encore là, pour les paies, si j'avais des questions ou quoi que ce soit il fallait que je les appelle et des fois je tombais sur des boîtes vocales. Pour ça, si ça avait été quelqu'un dans le bureau, j'aurais pu aller le voir, tandis que là, vu que ça n'était pas dans la même bâtisse, bien c'était un peu plus " tannant " pour ça, mais pour le reste j'ai trouvé que ça ne changeait pas grand-chose que si c'était la compagnie. » (F1U16)

« R : Bien, c'est des gens qui nous aiguillent vers un secteur qu'on veut aller travailler. Puis, qui font les démarches pour nous finalement. C'est seulement ça. Parce qu'après ça, tu leur demandes des trucs, puis : " Non, demande à ton employeur. " Puis, [...] ils ont comme une petite job au début, puis ben c'est ça.

Q : Après ça tu ne les vois plus vraiment ?

R : Non.

Q : Tu n'es plus en contact avec eux ?

R : Non. » (H3U22)

Des répondants font également état des difficultés et de la confusion découlant de la relation tripartite. D'une part, devoir se référer à deux entités (l'agence et l'entreprise cliente) au lieu d'une seule risque de créer un vide dans lequel ni l'une ni l'autre des deux entités corporatives n'agit comme responsable des travailleurs d'agence :

« Bien, en fait, on était pris comme dans un entre-deux. Justement, quand on avait des demandes, là on n'était pas vraiment épaulé d'un bord ni de l'autre. On était comme laissé à nous autres même. » (H3U22)

D'autre part, la relation tripartite crée chez certains un inconfort ou un malaise qui tient au fait qu'elle crée deux groupes distincts de travailleurs, les travailleurs d'agence et ceux engagés par l'entreprise cliente, qui ne bénéficient pas des mêmes conditions.

« Tu sais, moi j'étais un peu inconfortable en fait à m'associer à [telle agence] parce que je trouvais vraiment que la relation entre l'employeur et l'agence de placement était moins claire parce qu'en fait, c'est eux qu'il fallait que tu appelles si jamais un

matin tu ne pouvais pas entrer. Ce n'était pas à ton employeur. C'est eux qui faisaient ta rémunération. On aurait dit que ça me rendait vraiment inconfortable, tout d'abord parce je trouvais ça mêlant psychologiquement à savoir c'est qui mon employeur, et deuxièmement parce que tu peux travailler avec des personnes qui sont permanentes dans l'entreprise qui elles n'ont vraiment pas les mêmes conditions de travail, je suis assez certaine, et je trouve ça un peu choquant. Je ne trouve pas ça agréable comme pensée. C'est toujours en train de comparer. » (F2U12)

Enfin, un grand nombre de jeunes intérimaires identifient le fait que les agences prélèvent une cote sur leur salaire comme étant un inconvénient de l'industrie de la location de personnel (F5C35, F1C08, F1U01, F1U17, F5C06, H1C25, H1S26, H1U11, H1U40, H3U03, H3U22).

Certains, même s'ils perçoivent cela comme étant un désavantage, reconnaissent qu'il s'agit d'une pratique légitime puisque l'agence doit être rémunérée pour ses services :

« [...] peut-être le petit facteur négatif, qui est un peu normal par exemple, c'est qu'ils retirent un certain montant sur ta paye, qui est pas nécessairement gros, mais qu'on est capable d'aller chercher, qu'on est capable de gagner en allant chercher un autre emploi ailleurs. Sans nécessairement [...] comment je pourrais dire [...], mais c'est pas un gros point négatif. Parce que veut, veut pas, il faut qu'à un moment donné eux autres de leur bord gagnent quelque chose pour les services qu'ils nous offrent. Mais c'est peut-être pas mal le seul. » (H1C25)

« Pour moi, en tout cas, [travailler pour une agence], ça m'a rien enlevé, ça m'a rien donné. Bien oui, ça m'a enlevé de l'argent, mais ça m'a rien vraiment donné. [...] Pis négatif, ben l'aspect pécunier est ... il est moindre. Parce qu'on se fait prendre. Pis là, c'est normal aussi, ils font le travail de te trouver un. Mais, là, c'est ça. »

D'autres voient plutôt d'un mauvais œil le fait que l'agence prélève un certain montant d'argent sur ce que lui verse l'entreprise cliente, principalement parce qu'ils jugent que les travailleurs ne retirent pas assez de bénéfices de ce ménage à trois :

« négatifs, bien, je trouve qu'ils font...Tu sais, le but d'une agence de placement c'est quand même de faire de l'argent. C'est une "business" comme une autre, mais je trouve qu'ils font de l'argent sur le dos de personnes qui ont besoin des agences pour faire leur expérience, personnellement. Ça fait que je trouve que ça ne nous donne pas beaucoup de possibilités. » (F1U17)

« Là, tu te demandes : " Bon, si eux se permettent de te payer un tel salaire, combien est-ce qu'ils font de l'heure sur moi qui a travaillé là ? " Il y avait ça qui était un peu... Quand j'étais ressorti de là, c'était un peu ça que j'avais en tête. » (H1U40)

« L'agence est vraiment juste là pour se prendre une cote. [...] Bah, parce que ce gars là, comme je te dis, sa job dans la vie, c'est de prendre une cote sur nos payes. » (H1U11)

« R : Ce que je trouve plate, c'est que je trouve qu'ils se font un peu d'argent sur notre dos.

Q : OK.

R : Ils sont payé mettons [...] 18 de l'heure, puis ils nous donnent... C'est sûr qu'ils ont de la gérance à faire, les payes, toute, mais je trouve que...

Q : Ça justifie pas ?

R : Ça ne justifie pas vraiment. » (H1S26)

Quelques-uns ne semblaient pas être au courant que l'entreprise cliente versait un montant plus élevé à l'agence que ce que cette dernière remettait aux travailleurs et s'en étonnaient. Ils ont souvent entendu parler de cette façon de faire par d'autres personnes (par des rumeurs) et ne l'accueillent pas très positivement :

« Bien, en fait, j'ai toujours eu comme un petit doute... On passe par l'agence... Est-ce qu'ils ont une cote sur mon salaire ? Il y a des rumeurs, des fois on entend ça, ou si c'est vraiment l'entreprise qui paye et une fois que tu es à l'emploi si c'est réglé. Je ne sais pas. » (F5C06)

« R : Avant d'avoir eu cette expérience-là, j'aurais été un peu frileuse à l'idée d'approcher une agence.

Q : Tu avais comme un préjugé négatif ?

R : Oui. Peut-être par des trucs que j'avais entendus.

Q : OK.

R : Comme de quoi qu'ils gardaient des sous sur ton salaire, des trucs comme ça. » (F1C08)

3. CONCLUSION

Les jeunes travailleurs d'agence interrogés perçoivent à la fois des avantages et des inconvénients à travailler pour une agence de location de personnel.

Sans grande surprise, un des plus importants avantages qu'ils y voient est le rôle d'intermédiation de l'agence, qui met en contact le chercheur et le demandeur d'emploi : il s'agit d'ailleurs là de la

raison d'être même de l'industrie de la location de personnel. En effet, en s'y engageant, ils arrivent à trouver un emploi plus facilement et plus rapidement que s'ils en avaient fait la recherche par leurs propres moyens, en plus d'être parfois placés dans des emplois qu'il leur aurait été impossible de dénicher par eux-mêmes. Fait intéressant : alors que l'acquisition de nouvelles compétences ou expériences de travail figurent souvent parmi les motifs énoncés pour se tourner vers l'industrie de la location de personnel³, les travailleurs ne l'ont pas nommé comme un des avantages perçus du recours aux agences, laissant sous-entendre que cette attente a peut-être été déçue. Au contraire, les répondants mentionnent surtout des avantages ayant trait à la découverte de soi et à l'acquisition d'aptitudes relationnelles. Tout comme d'autres travailleurs d'agence du Québec⁴ ou d'autres juridictions⁵, ils citent également la flexibilité des horaires de travail qui leur permet de mieux concilier leur gagne-pain et leur vie personnelle (ex : sports, loisirs, études, amis, conjoint-e) comme un avantage majeur.

Quant à eux, les inconvénients nommés ont trait principalement aux incertitudes qui découlent du travail en agence : l'incertitude économique (liée à de faibles et variables salaires et avantages sociaux), l'incertitude reliée aux heures de travail (liée à l'impossibilité de prévoir l'horaire de travail et la durée du mandat) et l'incertitude reliée aux lieux de travail (liée à la variabilité des lieux de travail et la distance parfois éloignée du lieu de résidence). Ces zones d'incertitude se renforcent les unes les autres pour créer des aires de vulnérabilité accrues pour les travailleurs d'agence : l'incertitude du nombre d'heures de travail, du salaire, des avantages sociaux renforcent la difficulté de planifier leur vie personnelle et leurs finances, ce qui augmente la difficulté de se projeter dans le futur et, d'autant, les risques d'être plongés dans une situation de précarité.

Dans ce contexte, notons que la cote prélevée par l'agence sur la facture payée par l'entreprise cliente suscite des réactions fort variées, mais souvent négatives : alors que certains voient cette cote comme la rémunération de l'agence pour les services rendus à la fois aux entreprises clientes et aux travailleurs, elle en rend d'autres plutôt inconfortables. Ces derniers n'ont pas l'impression que les gains sont répartis équitablement dans cette relation à trois et ils ne jugent pas recevoir leur juste part du gâteau. De plus, certains sont mal à l'aise avec l'idée d'effectuer le même travail que leurs collègues embauchés directement par l'entreprise cliente tout en recevant un traitement

³ Voir notamment J. Bernier, M.-J. Dupuis, L. L. Fontaine et M. Vultur. *Les salariés d'agence de travail temporaire : conditions de travail et pratiques des agences*, Cahiers de l'Alliance de recherche universités-communautés (ARUC) Cahier de transfert CT-2014-001, Québec, 24 mars 2014, 180 pages, aux pages 56 à 58.

⁴ *Ibidem*.

⁵ Confédération internationale des agences privées de placement (CEITT), *The agency work industry around the world*, Bruxelles, 2011, 86 pages, à la page 37.

inférieur (en termes de salaire, avantages sociaux, conditions de travail, reconnaissance, stabilité, etc.)⁶.

Finalement, notons que les jeunes travailleurs d'agences interrogés dans le cours de cette recherche semblent plus optimistes en ce qui concerne les bénéfices du recours à une agence que d'autres intérimaires québécois et canadiens sondés dans de récentes études⁷. Cette différence pourrait être due au fait que les répondants sont de jeunes travailleurs qui ont une expérience de travail relativement limitée et un parcours scolaire et professionnel sinueux : ainsi, il est possible qu'ils aient peu de comparatifs ou encore qu'ils soient parfois habitués à (et même, dans certains cas, qu'ils recherchent) l'aspect temporaire, toujours changeant et en apparence précaire du travail en agence. Il nous apparaît plausible qu'ils aient une perception différente de leur emploi et de leur statut puisque le travail en agence occupe une place différente dans leur vie que dans celle d'une personne qui y aurait recours, par exemple, dans le but d'acquérir des nouvelles compétences et expériences afin de finalement sécuriser sa trajectoire sur le marché du travail. Le positionnement relativement plus « optimiste » des jeunes face au recours aux agences de travail temporaire peut également relever d'un individualisme plus accentué et d'une adhésion plus marquée de cette classe d'âge aux normes du modèle productif post-fordiste et notamment à la norme de la flexibilité et à la responsabilité individuelle en matière d'employabilité, que certaines recherches faites au Québec ont mis en évidence⁸.

⁶ Voir aussi le chapitre 1 du présent rapport.

⁷ J. Bernier *et. al.*, *op. cit.* ; M. Vultur et J. Bernier (dir.), *Les agences de travail temporaire : leur rôle et leur fonctionnement comme intermédiaires du marché du travail*, Québec, Presses de l'Université Laval (PUL), 2014, 282 pages ; É. Bourguignon, « Le travail temporaire en agence, une forme particulière d'emploi » dans 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 ; 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.

⁸ D. Mercure et M. Vultur, *La signification du travail. Nouveau modèle productif et ethos du travail au Québec*, Québec, PUL, 2010.

Troisième partie

Rapport au travail et sentiment d'appartenance

Chapitre 5- Le rapport au travail des jeunes salariés d'agence

Le présent chapitre traite du rapport au travail des jeunes salariés d'agence. Il est divisé en quatre parties. Les trois premières proposent une revue des thèmes associés au rapport au travail : les motifs pour travailler lors du premier emploi, la signification accordée au fait de se réaliser au travail, le rapport entre le travail et l'emploi en agence et la centralité – absolue et relative – accordée au travail. Chacun de ces thèmes sera analysé selon certaines variables sélectionnées (sexe, niveau d'éducation et statut d'immigration). L'analyse des thèmes sera faite selon une structure similaire, débutant par une présentation générale des attitudes par rapport au travail, puis par une différenciation selon le sexe, le niveau de scolarité et le statut d'immigration, lorsque les similitudes ou les différences semblent pertinentes. La quatrième partie quant à elle vise à faire le pont entre l'expérience en agence de location de personnel et la valeur accordée au travail par les répondants. Cette section débouche sur une analyse visant à mieux comprendre l'articulation entre ces deux réalités.

1. LES MOTIFS POUR TRAVAILLER LORS DU PREMIER EMPLOI

Dans cette section, nos analyses porteront sur le contexte et sur les motivations lors de la première expérience d'insertion au marché du travail afin de comprendre ce qui pousse à l'emploi les jeunes interviewés et de voir comment ces motivations s'articulent avec leur situation singulière. De premier abord, il paraît évident que le premier emploi a une fonction principalement financière, comme le démontre le fait que 22 des 40 répondants mentionnent la question de l'argent comme objectif premier. D'autant plus que ce premier emploi, souvent dans un contexte d'étude, ne dispose généralement pas d'un potentiel lui permettant de dépasser son simple aspect instrumental. Ce premier emploi est aussi une première expérience qui permet d'avoir « son » argent.

« C'était de faire des sous, d'avoir de l'argent. » (Femme de 25 ans, niveau universitaire, cheminement scolaire compliqué, cheminement professionnel précaire, plusieurs emplois en agence)

« La première fois que j'ai travaillé, mon principal objectif c'était d'avoir un peu d'argent. » (Homme de 24 ans, niveau universitaire, cheminement scolaire classique, cheminement professionnel étudiant, plusieurs emplois en agence, originaire du Sénégal)

« R : Ah bien, l'objectif, je pense, c'est pas mal le salaire, on s'entend.

Q : Faire de l'argent.

R : Ouais, faire de l'argent. » (Homme de 22 ans, niveau collégial, cheminement scolaire compliqué, cheminement professionnel étudiant, quelques emplois en agence)

« R : Bien, je ne m'attendais pas d'un travail comme ça à ce que ça m'amène quelque chose de plus qu'un salaire.

Q : Ok. Ça fait que tu travaillais pour l'argent ?

R : Oui, bien oui.

Q: Ok. C'était ça l'objectif.

R : Le seul. » (Homme de 22 ans, niveau universitaire, cheminement scolaire révisé, cheminement professionnel stable, un emploi en agence)

Cependant, quelques-uns de ces répondants vont au-delà du caractère purement instrumental de leur première expérience salariée. Bien que la nécessité monétaire soit présente, ceux-ci accordent au travail une valeur supplémentaire, soit celle de l'autonomie qu'il confère. C'est notamment grâce à celui-ci qu'il devient possible de fonder et de maintenir des projets dans la sphère personnelle. Plus encore, l'autonomie confère un certain sentiment d'indépendance et élargit la capacité de choisir pour soi-même, résonnant avec les idéaux d'une société de consommation dont l'une des valeurs suprêmes correspond à celle de l'individu conscient de son individualité. Occuper un emploi représente parfois un acte conscient de responsabilisation, visant à démontrer un certain passage vers la vie adulte ou encore pour soutenir le projet de quitter le nid familial.

« C'était peut-être plus pour chercher de l'autonomie que pour l'argent, parce que je restais chez mes parents. Je n'en avais pas de besoin. C'était le fait de pouvoir payer mes propres dépenses. C'était pour le fait de devenir plus autonome, prendre des responsabilités. » (Femme de 19 ans, niveau collégial, cheminement scolaire révisé, cheminement professionnel précaire, un emploi en agence)

« On est jeunes, donc mon objectif c'est sûr que c'est de me ramasser de l'argent, de faire de l'argent pour dépenser et aussi pour être... se valoriser. Il faut commencer à travailler à un moment donné pour apprendre la vie. » (Femme de 27 ans, niveau collégial, cheminement scolaire révisé, cheminement professionnel instable, quelques emplois en agence)

« Bien je dirais d'être plus indépendante. Monétairement. Et sentir que je ne suis plus juste une enfant chez mes parents. » (Femme de 23 ans, niveau universitaire, cheminement scolaire révisé, cheminement professionnel étudiant, un emploi en agence)

« R : Je pense que c'était pour me rendre autonome. J'étais jeune. J'étais trop jeune pour commencer à travailler. Je voulais travailler parce que je voulais avoir, je ne sais pas, je voulais être autonome. Par recherche d'autonomie, je pense. C'est pour ça que j'ai commencé à travailler.

Q : Ok. Et autonomie sur le plan financier ou personnel ?

R : Plus personnel. » (Homme de 22 ans, niveau universitaire, cheminement scolaire révisé, cheminement professionnel précaire, plusieurs emplois en agence)

« Donc financièrement je pouvais planifier quelque chose parce que je savais que j'avais de l'argent. Et aussi, ça m'aidait aussi à faire mes projets, donc à continuer à faire des projets que j'avais planifiés. Surtout pour aider les gens qui sont pauvres. Donc ça m'a beaucoup aidé à aider ces gens. » (Homme de 23 ans, niveau universitaire, cheminement scolaire révisé, cheminement professionnel précaire, quelques emplois en agence, originaire du Congo-Kinshasa)

Pour d'autres répondants, les parents ont joué un rôle important dans les motifs liés à l'obtention d'un premier emploi. Quelques interviewés mentionnent que la pression exercée par leurs parents – qu'elle soit indirecte ou directe – a déterminé leur décision de faire une première expérience du travail. Ceux-ci peuvent donc être des acteurs non négligeables permettant de comprendre les objectifs poussant à l'obtention d'un premier emploi. Leur présence met en lumière le fait que ces motivations ne découlent pas automatiquement d'un besoin monétaire ou d'une recherche consciente d'accroissement de son autonomie propre, mais plutôt de la volonté d'une autorité familiale qui, peut-on supposer, désire que l'individu en question devienne plus autonome, sur le plan financier ou personnel. Le cas de l'un des répondants démontre d'ailleurs que ceci peut avoir un double tranchant ; il a pris goût au travail, plus que ses parents ne l'auraient souhaité.

« C'est juste que j'étais rendue à un point comme... c'était la pression de mes parents aussi : « Ah bien tu devrais peut-être te trouver une job. » » (Femme de 19 ans, niveau collégial, cheminement scolaire révisé, cheminement professionnel précaire, un emploi en agence)

« Bien, à la fin du secondaire, ma mère m'a forcée à aller travailler. Elle voulait que je ramasse mes sous pour pouvoir m'acheter mes affaires. C'était vraiment juste ça. » (Femme de 25 ans, niveau universitaire, cheminement scolaire révisé, cheminement professionnel précaire, un emploi en agence)

« Mes parents me mettaient bien de la pression. Ils étaient là : « Il est temps que tu travailles. » J'ai travaillé et je n'étais vraiment pas bonne. » (Femme de 28 ans, niveau universitaire, cheminement scolaire compliqué, cheminement professionnel étudiant, un emploi en agence)

« R : Bien, mes parents disaient : « tant que tu travailles ». Ça fait que quand je suis allé au secondaire j'ai commencé à travailler.

Q : C'était pour satisfaire les obligations de tes parents ?

R : Oui, bien, en fait ils n'ont pas eu à me forcer beaucoup. Ils ont dit : « Ça serait le temps que tu travailles », et j'ai dit « Ok ». Ça fait que j'ai essayé. Je suis allé porter des CV et j'ai commencé à l'épicerie. J'ai travaillé un an et j'ai... J'ai travaillé beaucoup en fait. Beaucoup plus que ce que mes parents voulaient. » (Homme de 25 ans, niveau universitaire, cheminement scolaire classique, cheminement professionnel instable, un emploi en agence)

Chez d'autres répondants, le premier emploi ne découle ni d'un désir d'avoir de l'argent, ni d'une recherche d'autonomie, ni d'une pression leur étant extérieure, mais plutôt d'une volonté d'acquérir de l'expérience en vue d'un autre emploi, plus intéressant et mieux rémunéré. Ces jeunes constituent des cas intéressants, puisqu'ils semblent disposer d'une vision professionnelle plus organisée et orientée dans une perspective à long terme. Ce premier emploi représente, en quelque sorte, la première étape d'un parcours professionnel qui reste encore à définir, mais dont ils ont certainement conscience. Pour ces répondants, cet emploi, souvent peu intéressant d'un point de vue des conditions de travail, est une opportunité dont les avantages ne sont pas qu'exclusivement matériels, et ce, qu'il s'agisse d'un emploi dans leur domaine d'étude ou non. Ainsi, ces répondants donnent à leur première expérience du travail une finalité orientée vers le travail lui-même.

« Bien, le but, évidemment, c'était d'avoir quelque chose sur mon CV. Je faisais des chambres, le ménage des chambres, l'aspirateur et tout ça. C'était vraiment de me mettre une expérience de travail sur mon CV pour éventuellement avoir d'autres emplois. Ça fait que c'était vraiment de saisir la première opportunité que j'avais pour avoir quelque chose à offrir. » (Femme de 28 ans, niveau universitaire, cheminement scolaire révisé, cheminement professionnel étudiant, un emploi en agence)

« L'emploi que j'ai choisi était en lien avec ma future formation. Ça fait que je me suis dit que tant qu'à commencer à travailler, bien j'irais chercher des notions de base. » (Femme de 25 ans, niveau universitaire, cheminement scolaire révisé, cheminement professionnel précaire, un emploi en agence)

« R : Se faire de l'expérience.

Q : Faire de l'expérience.

R : Principalement. Et avoir aussi un salaire, mais principalement se faire de l'expérience. » (Homme de 24 ans, niveau universitaire, cheminement scolaire classique, cheminement professionnel stable, un emploi en agence, originaire de France)

« R : Mon principal objectif c'était d'accroître ma performance dans l'analyse des phénomènes. Donc c'était d'avoir un degré un peu plus élevé de compréhension.

Q : C'était de te former, dans le fond ? D'améliorer ta formation ?

R : D'améliorer ma formation, parce qu'il y avait toute une période de théorie et il fallait justement avoir des capacités beaucoup plus pratiques. » (Homme de 28 ans, niveau universitaire, cheminement scolaire révisé, cheminement professionnel instable, plusieurs emplois en agence, originaire du Cameroun)

« Et puis, c'était quoi mon objectif... je dirais que c'était d'aller me chercher une première expérience de travail. J'avais... je venais d'avoir 16 ans. Je voulais découvrir le marché du travail, puis c'est ça. » (Homme de 23 ans, niveau universitaire, cheminement scolaire révisé, cheminement professionnel instable, un emploi en agence)

Pour l'une des répondantes, l'objectif n'était pas de nature professionnelle, mais s'inscrivait tout de même dans une perspective à long terme. La finalité n'était pas l'argent en lui-même, mais celui-ci avait pour fonction de financer ses études à l'étranger – en l'occurrence, au Canada – dans le but d'y faire ses études. Tout comme les cas précédant, cette répondante dispose certainement d'une certaine vision à long terme et d'une stratégie cohérente pour atteindre ses objectifs. Le premier emploi est donc la première étape d'un parcours idéalisé bien plus grand, comme le démontre la structure cohérente de sa démarche. À noter que cette répondante a même quitté le Sénégal, son pays d'origine, pour faire ses études en France dans l'optique seule de se faire accepter pour venir étudier au Canada.

« R : Moi, mon objectif, c'était toujours de venir au Canada. [...] Quand je lisais mon journal intime, là, y'avait marqué : aller au Canada.

Q : C'était toujours de venir au Canada ?

R : Oui, mais bon. Je n'ai pas voulu précipiter les choses pour partir. Je me suis bien préparée. Vraiment bien préparée pour partir. Le travail pour me payer les documents. Les documents pour quoi ? Pour être excellente. Excellente pour quoi ? Pour qu'un jour, quand je dépose le visa, qu'on me donne facilement. Parce qu'ils ne recrutent pas aussi n'importe qui. Ils ne prennent pas n'importe quel étudiant. Une fois à la première année, deuxième année d'université, troisième, je me suis dit : « Canada maintenant, c'est un peu cher ». Parce que quand tu fais des démarches pour la France, on ne te demande que trois millions [de francs CFA], à l'époque, maintenant c'est cinq millions, comme garantie bancaire. [...] J'ai dit d'accord. Je vais quand même partir en France d'abord. Et puis avec mes propres moyens et avec l'aide de mes parents, au Canada par la suite. » (Femme de 28 ans, niveau universitaire, cheminement scolaire révisé, cheminement professionnel instable, plusieurs emplois en agence, originaire du Sénégal)

Finalement, de rares répondants mentionnent que l'objectif du premier emploi était de nature tout autre ; il s'agissait avant tout de s'occuper. Pour ceux-ci, le travail est presque accidentel ou involontaire ; qu'il s'agisse d'aider à tenir le magasin d'un membre de sa famille ou de faire du

bénévolat qui se transforme en emploi rémunéré, peu d'actions ont été entreprises pour occuper l'emploi. Conséquemment, les objectifs de celui-ci sont moins précisés, si ce n'est qu'il permettait d'occuper son temps.

« Surtout aider ma belle-sœur parce que c'est elle qui avait... qui possédait le magasin. Fait que c'était plus... Bien, c'était ça au départ en fait, c'était pour l'aider. Et ça m'occupait... Finalement, ça a fini par m'occuper pas mal pendant les vacances, et puis c'était quand même intéressant de voir défiler les gens dans le magasin. » (Femme de 28 ans, niveau universitaire, cheminement scolaire classique, cheminement professionnel stable, un emploi en agence, originaire de France)

« R : Mon objectif ? M'amuser.

Q : T'amuser ?

R : C'était vraiment ça.

Q : Ce n'était pas pour faire de l'argent ou pour...

R : Non. » (Homme de 22 ans, niveau universitaire, cheminement scolaire compliqué, cheminement professionnel précaire, plusieurs emplois en agence)

« Ça fait que c'était vraiment pour avoir quelque chose à faire. Mais pas pour faire de l'argent nécessairement, dans le fond. » (Homme de 28 ans, niveau universitaire, cheminement scolaire classique, cheminement professionnel étudiant, quelques emplois en agence, originaire du Rwanda)

À la lecture des données concernant l'objectif du premier emploi occupé, il semble possible de dégager quelques fonctions de ce dernier. Il peut être de nature purement instrumental, orienté vers une recherche d'autonomie personnelle, contraint par l'autorité parentale, s'ancrer dans une stratégie professionnelle plus ou moins définie ou encore viser à meubler son temps personnel. Ces possibles mettent en lumière la forme que peut prendre le premier contact avec le travail.

1.1 Les motivations pour travailler lors du premier emploi : y-a-t-il des différences selon le sexe, le niveau d'éducation ou le statut d'immigration ?

Afin de mieux positionner le but de cette première expérience d'emploi dans les représentations des répondants, il paraît adéquat de décliner leurs discours selon des variables prédéfinies. De prime abord, le sexe ne semble pas influencer de quelconque manière le rapport entretenu envers le premier emploi occupé. Parmi tous les répondants et répondantes, il est impossible d'identifier des différences notables entre les sexes ; le fait d'être un homme ou une femme n'influence pas les motifs qui les ont poussés à obtenir cet emploi. En l'absence de distinctions majeures entre ces deux groupes, il semble plus pertinent de s'intéresser à d'autres variables pour enrichir l'analyse.

Ainsi, le niveau de scolarité se révèle comme variable significative. Les répondants dont le diplôme le plus élevé obtenu correspond au niveau secondaire ou inférieur semblaient, spontanément, accorder plus d'importance au caractère instrumental de leur premier emploi. Ceux-ci se limitent à répondre brièvement que l'argent est l'objectif principal lors de cette expérience de travail. Étant donné que ce groupe de répondant ne donnait souvent pas d'informations supplémentaires sur leurs motifs, il est tentant de croire que ceux-ci accordent moins d'importance aux dimensions plus expérientielles et formatives de l'emploi. Cependant, il est nécessaire de mentionner que ce type de réponse ne leur est pas exclusif, puisque peu importe le niveau de scolarité, les répondants en ont fait la mention. Par contre, il s'agit du seul groupe qui n'a pas identifié un autre objectif lié au premier emploi que celui d'avoir un salaire, bien qu'un seul de ces répondants expose une certaine recherche d'autonomie, mais sans le mentionner directement. La recherche d'autonomie, dans son cas, est supposée par le médium de l'argent et de ses avantages.

« La première fois que moi-même je gagne mon propre argent. C'était quelque chose qui me motivait de plus, là. De m'acheter ce que je voulais. J'aimais ça. C'était bien. Pour moi c'était le « fun ». J'allais travailler et j'avais mon argent. » (Homme de 21 ans, niveau secondaire, cheminement scolaire compliqué, cheminement professionnel stable, un emploi en agence, originaire du Congo)

Pour les diplômés de niveau universitaires, le premier emploi semble receler des motifs plus orientés vers l'accroissement de l'autonomie personnelle ou d'un gain d'expérience de travail, bien que la question financière existe toujours, mais reste souvent secondaire. Pour certains diplômés universitaires ou en voie de l'être, la première expérience de travail avait pour objectif clair de rendre plus autonome, tant sur le plan financier que personnel. Bien que le contenu de l'emploi ne semble pas être particulièrement important, ce travail répond à des besoins et à des attentes qui dépassent son aspect financier ; même très jeune et dans un emploi plus ou moins valorisant, celui-ci est gage d'une certaine liberté. La finalité de ce premier boulot est donc orientée vers cette recherche de liberté, qui donne certainement un pouvoir décisionnel sur sa propre vie. Ce désir d'autonomie s'organise, chez deux répondantes, par rapport à la vie familiale. Pour celles-ci, le travail était, à ce moment, un moyen de démontrer une certaine indépendance à l'égard de leurs parents. Ceci peut être considéré comme un premier pas conscient et désiré vers la vie adulte, qui témoigne, peut-être, d'une vision associée à un parcours de vie plus ou moins préalablement défini.

« Bien je dirais d'être plus indépendante. Monétairement. Et sentir que je ne suis plus juste une enfant chez mes parents. » (Femme de 23 ans, niveau universitaire, cheminement scolaire révisé, cheminement professionnel étudiant, un emploi en agence)

« R : Bien c'était de faire de l'argent pour aller en appartement.

Q: Ok. C'était pour faire de l'argent et ultimement quitter...

R : Oui, c'est ça. Quitter le nid familial. » (Femme de 24 ans, niveau universitaire, cheminement scolaire compliqué, cheminement professionnel instable, plusieurs emplois en agence)

D'autres répondants de niveau universitaire ont identifié dans leur premier emploi une volonté d'obtenir une première expérience de travail. L'objectif de cet emploi étant d'accroître leur savoir-faire en vue du travail, celui-ci représente certainement un premier pas dans un parcours professionnel plus ou moins défini, mais conscient. Il s'agit donc de répondants plus stratégiques dans leur cheminement, que les objectifs soient prédéfinis ou se dessinent au fil des opportunités. Ainsi, les répondants de niveau universitaire semblent disposer d'attentes personnelles moins instrumentales à l'égard de leur premier emploi. Qu'il soit un moyen d'atteindre une autonomie relative ou la première étape d'un cheminement professionnel encore en construction, ce premier emploi représente pour eux plus qu'un salaire. À noter que les répondants de niveau collégial semblaient avoir des objectifs et des attentes plus ou moins semblables entre les deux groupes précédemment présentés, mais leur taille restreinte dans l'échantillon rend leur analyse risquée et potentiellement imprécise.

En ce qui concerne les réalités des répondants immigrants, il semble difficilement possible d'identifier des éléments leur étant propres par rapport aux répondants canadiens. Ceci s'explique probablement par l'hétérogénéité de leurs situations et de leur lieu de naissance, donnant plus de valeur à l'analyse par niveau de scolarité. Néanmoins, il est intéressant de noter qu'un répondant mentionne que le contexte de son premier emploi a grandement été influencé par les politiques d'emploi des étudiants de son pays de passage (la Belgique). Ainsi, cet emploi était pour s'occuper, puisque s'il gagnait un certain montant d'argent par le travail, il avait l'obligation de payer des taxes comme tout citoyen.

Q : « Ça fait que c'était vraiment pour avoir quelque chose à faire. Mais pas pour faire de l'argent nécessairement, dans le fond.

R : C'est ça. De toute façon, il y a une somme maximale à ne pas dépenser pour un étudiant là-bas. Sinon tu deviens...

Q : Autonome ?

R : Non, tu payes des taxes vraiment comme un travailleur tandis que les étudiants n'ont presque pas de taxes quand ils travaillent. » (Homme de 28 ans, niveau universitaire, cheminement scolaire classique, cheminement professionnel étudiant, quelques emplois en agence, originaire du Rwanda)

À l'exception de ce cas, il n'y a pas de dynamiques propres à ce groupe par rapport aux répondants nés en terre canadienne qui puissent être identifiables. Les répondants immigrés ne semblent donc pas aborder leur premier emploi différemment des répondants originaires du Canada.

2. SE RÉALISER AU TRAVAIL : QUELLE SIGNIFICATION ?

Plus qu'un simple moyen d'accès à l'argent, le travail est un espace riche en potentialités de réalisation personnelle. C'est dans et avec celui-ci que les individus fixent leurs objectifs et leurs attentes. De ce fait, se pencher sur la signification que les répondants accordent à la formule « se réaliser au travail » donne un accès intéressant à leurs attentes, leurs représentations et leurs ambitions à l'égard du travail. D'emblée, maints répondants indiquent que le fait de se réaliser au travail dépasse amplement sa dimension monétaire et qu'il s'agit davantage de quelque chose lié à sa dimension expérientielle.

« Pour moi, « se réaliser au travail », ça veut dire qu'on va chercher... en fait, on ne fait pas l'emploi juste pour, justement, aller chercher les avantages sociaux et de l'argent [...]. » (Femme de 25 ans, niveau universitaire, cheminement scolaire compliqué, cheminement professionnel précaire, plusieurs emplois en agence)

« C'est être heureux dans son travail, ça apporte quelque chose de plus que sur le plan financier. » (Femme de 28 ans, niveau universitaire, cheminement scolaire classique, cheminement professionnel stable, un emploi en agence, originaire de France)

« Bien, c'est accomplir quelque chose qui est pas seulement pour avoir un salaire. » (Femme de 21 ans, niveau universitaire, cheminement scolaire révisé, cheminement professionnel étudiant, plusieurs emplois en agence)

« Tu sais, une fois que la journée est finie, tu sais, sentir qu'on a accompli quelque chose, puis que ça vient, tu sais, pas nécessairement juste faire tes heures puis s'en aller. » (Homme de 22 ans, niveau collégial, cheminement scolaire compliqué, cheminement professionnel étudiant, quelques emplois en agence)

« Donc c'est de faire un travail non pas pour gagner de l'argent, mais faire un travail pour œuvrer dans quelque chose qu'on aime. » (Homme de 23 ans, niveau universitaire, cheminement scolaire révisé, cheminement professionnel instable, un emploi en agence)

Cependant, tous les répondants ne conçoivent pas la formule de la même manière ; pour certains, le fait de se réaliser dans l'exercice du travail reste dominé par son caractère purement matériel, témoignant parfois d'un parcours difficile d'insertion dans le marché travail, voire d'une perte de sens à l'égard du travail. Les attitudes concernant les définitions données au fait de « se réaliser

au travail » peuvent donc être subdivisées en deux catégories : d'une part, les définitions orientées vers l'accomplissement personnel, le développement des compétences et la reconnaissance de sa valeur, et d'autre part les définitions plus matérialistes, dégageant l'importance des conditions de travail, la stabilité d'emploi et la valeur de l'argent. Les membres du premier groupe identifient divers sens au fait de se réaliser à l'emploi, tout en le concevant d'un point de vue relatif à l'expérience personnelle. Parmi ceux-ci, certains abordent la question plus globalement, en mentionnant qu'un travail qui permet de se réaliser est un travail qui permet de s'accomplir comme personne, de trouver le bonheur, d'être fier de soi ou de faire quelque chose qui reflète ses valeurs. Ces répondants font de l'épanouissement personnel le fondement de leur définition.

« C'est une source d'épanouissement. » (Femme de 28 ans, niveau universitaire, cheminement scolaire classique, cheminement professionnel stable, un emploi en agence, originaire de France)

« Je pense que tu peux avoir aussi un accomplissement personnel, puis te sentir valorisé avec ton travail » (Femme de 21 ans, niveau universitaire, cheminement scolaire révisé, cheminement professionnel étudiant, plusieurs emplois en agence)

« Bien, pour moi, ça veut dire accomplir des choses dont on est fier. » (Femme de 27 ans, niveau collégial, cheminement scolaire révisé, cheminement professionnel instable, quelques emplois en agence)

« Se réaliser au travail... bien, je veux dire, moi ça me dirait peut-être qu'il faut que ça me reflète. Il faut que le travail me reflète un peu. » (Homme de 22 ans, niveau universitaire, cheminement scolaire révisé, cheminement professionnel précaire, plusieurs emplois en agence)

« R : « Se réaliser » au travail, je pense à l'épanouissement.

Q : Épanouissement personnel ?

R : Épanouissement personnel, une sorte de bonheur. » (Homme de 28 ans, niveau universitaire, cheminement scolaire révisé, cheminement professionnel instable, plusieurs emplois en agence, originaire du Cameroun)

« Ça veut dire... Je veux dire être fier de toi-même. Oui... » (Homme de 29 ans, niveau universitaire, cheminement scolaire révisé, cheminement professionnel précaire, quelques emplois en agence)

« Se réaliser au travail, c'est de faire quelque chose qu'on aime, c'est de faire quelque chose qui est en concordance avec ce que l'on croit, avec nos valeurs. » (Homme de 23 ans, niveau universitaire, cheminement scolaire révisé, cheminement professionnel instable, un emploi en agence)

D'autres fournissent une définition où l'accroissement des compétences et la reconnaissance de celles-ci, ainsi que la constante stimulation sont au cœur du principe de se réaliser au travail. Dans ce cas-ci, le travail offre une possibilité de se réaliser s'il se présente comme un défi à relever, toujours stimulant, et où il est possible de continuellement apprendre de nouvelles choses. Il leur est important de se dépasser, de prouver leurs capacités et d'échapper à la monotonie que pourrait relever l'emploi.

« Je veux de quoi qui me stimule dans ce sens-là, parce que sinon, je m'ennuie à ma « job » et je me blase assez vite. » (Femme de 19 ans, niveau collégial, cheminement scolaire révisé, cheminement professionnel précaire, un emploi en agence)

« Bien, je dirais d'apprendre des choses. Quand on travaille, d'aimer son emploi, de tout le temps continuer à évoluer. » (Femme de 23 ans, niveau universitaire, cheminement scolaire révisé, cheminement professionnel étudiant, un emploi en agence)

« Me réaliser au travail ? Bien moi c'est de toujours me dépasser, justement de toujours aller chercher plus de formation. Moi je suis quelqu'un qui aime beaucoup ça apprendre. Ce n'est pas pour rien que je suis retournée aux études après quatre ans quasiment. Juste de grandir, d'apprendre des affaires et de me dépasser au travail, c'est ça. » (Femme de 25 ans, niveau universitaire, cheminement scolaire révisé, cheminement professionnel précaire, un emploi en agence)

« Simplement le fait de parvenir à être plus organisé, supposons d'être plus... de développer une qualité qu'on n'avait pas nécessairement, de développer une compétence qu'on n'avait pas nécessairement, à travers son travail. Pour moi c'est se réaliser au travail. Donc d'apprendre constamment de nouvelles choses, d'apprendre, de se perfectionner, pour moi c'est se réaliser à travers son travail. » (Femme de 22 ans, niveau universitaire, cheminement scolaire compliqué, cheminement professionnel étudiant, un emploi en agence)

« Si je me lève les matins, que je me dis : « Ah non, je vais travailler », que j'ai l'impression d'être un robot toute la journée, ça ne me convient pas. Il faut que j'aie des défis dans mon travail et il faut que je me sente interpellée par ce que je fais. » (Femme de 28 ans, niveau universitaire, cheminement scolaire compliqué, cheminement professionnel étudiant, un emploi en agence)

« Bien pour moi, ce serait de me réaliser, probablement dans quelque chose qui m'intéresse et aussi que je peux utiliser mes aptitudes, dans le fond, mes compétences que j'ai acquises en travaillant. » (Femme de 24 ans, niveau universitaire, cheminement scolaire compliqué, cheminement professionnel instable, plusieurs emplois en agence)

« Ouais, c'est ça. Se réaliser ça veut dire ne pas aller non plus juste chercher juste avec le travail, mais savoir qu'on va travailler et que toutes nos compétences, nos

talents naturels, nos objectifs, aussi, sont atteints, sont développés, qu'on continue à apprendre. » (Femme de 30 ans, niveau collégial, cheminement scolaire compliqué, cheminement professionnel précaire, quelques emplois en agence)

« R : Se réaliser au travail, c'est-à-dire prouver ses capacités.

Q: Prouver ses capacités.

R : Ouais. Ouais, c'est ça. » (Femme de 28 ans, niveau universitaire, cheminement scolaire révisé, cheminement professionnel instable, plusieurs emplois en agence, originaire du Sénégal)

« Bien, c'est faire un emploi qui est stimulant, qui te donne envie d'aller travailler. » (Homme de 22 ans, niveau universitaire, cheminement scolaire révisé, cheminement professionnel stable, un emploi en agence)

« Bon, d'abord, je me dis se réaliser, c'est se construire et atteindre ses objectifs au travail, normalement. C'est se perfectionner, avoir de l'expérience. Surtout, avoir des résultats escomptés. » (Homme de 28 ans, niveau universitaire, cheminement scolaire classique, cheminement professionnel étudiant, plusieurs emplois en agence, originaire du Sénégal)

Dans leur perspective de constante évolution, ces répondants valorisent la formation, l'accroissement et le perfectionnement des compétences. Il est possible de penser qu'ils ont une certaine vision méritocratique du travail, dans laquelle celui-ci est un lieu de compétition et de défis. Ils ont aussi une certaine ambition professionnelle, comme en témoigne leur refus de la monotonie du contenu d'emploi. Certains répondants donnant un sens expérientiel au fait de se réaliser au travail proposent une définition fondée sur la recherche de reconnaissance. Les répondants ont deux manières de distinguer la reconnaissance dans leur travail : certains mentionnent l'importance d'être reconnu comme personne et comme travailleur par leurs pairs ou encore par leur employeur, alors que d'autres considèrent que la reconnaissance passe par le statut qu'octroie l'emploi. Pour les premiers, il s'agit d'une question portant sur le respect et la confirmation de leurs compétences à l'emploi.

« Se réaliser au travail, pour moi, c'est de me sentir respectée en tant que personne, surtout. D'avoir un employeur qui me valorise au travail je trouve ça vraiment important et là, rendue à vingt-huit ans, j'en ai des expériences de travail et c'est tellement primordial de se faire dire une fois de temps en temps qu'on travaille bien, qu'on a une belle attitude au travail. Je pense que c'est de sentir que je fais bien mon travail et que je suis appréciée. » (Femme de 28 ans, niveau universitaire, cheminement scolaire révisé, cheminement professionnel étudiant, un emploi en agence)

« Que tes boss soient fiers de toi aussi, là. » (Femme de 21 ans, niveau secondaire, cheminement scolaire compliqué, cheminement professionnel précaire, quelques emplois en agence)

« Être capable de faire ce que le monde attend de toi, là. Dans le fond, réaliser ce que le monde veut que tu fasses. » (Homme de 20 ans, niveau secondaire, cheminement scolaire classique, cheminement professionnel stable, un emploi en agence)

Pour les seconds, l'importance accordée à la reconnaissance ne repose pas sur un besoin de confirmation de la part des collègues ou de l'employeur ; un travail dans lequel ils se réalisent donne un statut social qui semble au cœur de leur identité. Ceux-ci ont donc plutôt tendance à se définir comme individu à travers leur emploi et par la confirmation de cette identité aux yeux des autres. Dans cette perspective, l'absence de travail est aussi une absence de statut, et donc une absence de fondements identitaires.

« Bien, dans le fond, avant je me disais plus que c'était important d'avoir une « job » à temps plein qui allait te donner une carrière, parce que quand tu te présentes aux gens c'est important. Quand tu dis : je travaille à tel emploi, ils vont dire : ok, c'est cool, c'est une entreprise cool. » (Homme de 28 ans, niveau secondaire, cheminement scolaire compliqué, cheminement professionnel précaire, plusieurs emplois en agence)

« C'est que ça devient que ton travail te définit. Comme quand quelqu'un te demande : tu es qui toi ? Tu vas répondre par ton emploi. [...] Ça fait de moi quelqu'un. » (Homme de 29 ans, niveau universitaire, cheminement scolaire révisé, cheminement professionnel précaire, quelques emplois en agence)

« Bien, moi, je dirais que ça nous permet d'avoir, si on peut dire, un statut social. Ça veut dire ça me donne une place dans la société, que tu aies un travail. Parce que souvent ici, en Occident, on te demande ce que tu fais dans la vie. Tu n'as pas encore répondu à la question, ils disent : est-ce que vous êtes étudiant ou travailleur ? Et vu que je dis que je suis étudiant, ça donne un autre statut ; ça veut dire que financièrement vous êtes pauvre. Mais dès que vous dites : je travaille, j'étudie, ça vous donne comme une cote dans la société. Être quelqu'un, être reconnu par la société, c'est ça. Qu'importe le travail que tu fais. » (Homme de 23 ans, niveau universitaire, cheminement scolaire révisé, cheminement professionnel précaire, quelques emplois en agence, originaire du Congo-Kinshasa)

Pour d'autres répondants, un travail permettant de se réaliser en est un qui donne un sentiment d'utilité. La formule reste plutôt vague dans les réponses des interviewés, mais elle témoigne néanmoins d'un certain désir de donner sens à l'activité productive. On y retrouve un besoin de créer par le travail, ainsi que de participer à quelque chose qui dépasse son individualité propre.

« Le fait d'avoir l'impression d'être utile. De faire quelque chose qui en vaille la peine. [...] Arriver à construire quelque chose, arriver à faire quelque chose d'utile justement. » (Femme de 28 ans, niveau universitaire, cheminement scolaire classique, cheminement professionnel stable, un emploi en agence, originaire de France)

« J'aime ça me sentir utile, tout d'abord. J'aime ça sentir que qu'est-ce que je fais, c'est utile à l'entreprise dans laquelle je travaille. [...] Ça fait que si je me sens bien et si j'ai l'impression que je participe à quelque chose qui est plus grand que moi, je pense qu'on peut dire que je me réalise au travail. » (Femme de 28 ans, niveau universitaire, cheminement scolaire compliqué, cheminement professionnel étudiant, un emploi en agence)

« Voilà, donc c'est vraiment important de pouvoir se sentir utile, de savoir qu'on apporte quelque chose. » (Femme de 30 ans, niveau universitaire, cheminement scolaire révisé, cheminement professionnel précaire, plusieurs emplois en agence, originaire de France)

« Bien, justement, comme je viens de le dire, quand t'as fini ta journée, tu te sens... tu sens que t'as réalisé quelque chose, que, tu sais, ça a apporté quelque chose. Que ce soit pour toi ou aux autres, là, vraiment. » (Homme de 22 ans, niveau collégial, cheminement scolaire compliqué, cheminement professionnel étudiant, quelques emplois en agence)

D'autres considérations mineures sont amenées par les répondants qui considèrent le fait de se réaliser au travail d'un point de vue de l'expérience vécue. Parmi celles-ci, quelques-uns mentionnent que le travail doit être un lieu d'amusement et de plaisir, notamment parce qu'ils y passent de nombreuses heures de leur vie. Se réaliser au travail passe par une certaine fusion de l'emploi et du loisir.

« R : C'est pour ça que je fais toutes sortes de petits emplois, parce que moi je n'ai pas 40 heures de vie à perdre par semaine. Je veux que ce soit aussi « le fun » que si je fais quelque chose pour m'amuser.

Q : Ça fait que pour toi, se réaliser au travail c'est avoir du plaisir ?

R : Oui. » (Femme de 26 ans, niveau collégial, cheminement scolaire compliqué, cheminement professionnel précaire, un emploi en agence)

« Je te dirais d'avoir du « fun ». Moi, le travail que j'ai actuellement c'est pas mal le summum que j'ai eu depuis le début. J'ai du « fun ». J'aime ce que je fais. Je suis passionné et je peux en parler même autour d'une table avec une bière avec mes amis. J'ai du « fun ». Moi, c'est ça, se réaliser au travail. » (Homme de 25 ans, niveau universitaire, cheminement scolaire classique, cheminement professionnel instable, un emploi en agence)

Une répondante mentionne qu'à ses yeux, se réaliser au travail passe par l'investissement envers autrui et le contact avec sa clientèle (dans ce cas-ci, de jeunes enfants).

« Bien, mettons, je peux te donner un exemple là quand j'avais mon maquillage pour maquiller les enfants et qu'ils sont heureux et qu'ils crient et courent partout, ça pour moi c'est une façon de me réaliser, parce que ça les rend heureux et j'aime ça faire ça pour eux. » (Femme de 21 ans, niveau universitaire, cheminement scolaire classique, cheminement scolaire étudiant, un emploi en agence)

Un autre répondant évoque qu'il peut se réaliser au travail s'il a une certaine souplesse des conditions d'emploi. La réalisation de soi étant synonyme avec la liberté, celui-ci accorde de la valeur à la flexibilité d'emploi puisqu'elle réduit les contraintes de se lier à un emploi.

« Réaliser au travail égal liberté. » (Homme de 22 ans, niveau universitaire, cheminement scolaire compliqué, cheminement professionnel précaire, plusieurs emplois en agence)

En somme, plusieurs sens sont donnés au fait de se réaliser au travail, et ce, même lorsque cette définition est globalement plutôt axée vers l'expérience du travail en lui-même. Se réaliser au travail peut signifier s'accomplir en tant que personne, s'améliorer et se dépasser, obtenir une reconnaissance ou un statut, se sentir utile, avoir du plaisir, s'investir auprès de la clientèle ou se sentir libre. D'autres répondants disposent d'une vision plus matérielle quant au fait de se réaliser au travail et fixent plutôt leur regard sur les conditions d'emploi, la stabilité d'emploi et l'argent gagné par le travail. Pour ceux-ci, bien qu'ils représentent une faible proportion de l'échantillon (8 sur 40 cas), le rapport salarial domine sur la potentialité expérientielle dont dispose le travail comme activité. Pour un répondant, se réaliser au travail correspond au simple fait d'être à l'emploi et d'être un bon employé, à condition que les deux partis remplissent leurs obligations. Ce cas particulier accorde une vision purement salariale au fait de se réaliser au travail.

« R : Selon moi, qu'est-ce que ça veut dire ? Se réaliser au travail... donc avoir un travail.

Q: C'est avoir un travail, tout simplement ?

R : Ouais. Avoir un travail, être ponctuel.

[...]

Q : Ok. Donc on se réalise au travail quand les deux parties remplissent leurs obligations.

R : Leurs obligations.

Q : Donc l'employé arrive à l'heure, il fait son travail, puis l'employeur, il remplit sa promesse aussi de fournir un salaire.

R : Ouais. » (Homme de 24 ans, niveau universitaire, cheminement scolaire classique, cheminement professionnel étudiant, plusieurs emplois en agence, originaire du Sénégal)

Pour d'autres répondants, se réaliser au travail relève de la forme d'emploi. Ceux-ci mentionnent l'importance d'avoir un emploi stable comme définition donnée. Dans un cas, le répondant affirme que l'emploi stable n'est pas tant la fin en soi, mais le moyen conditionnel pour se réaliser autrement, soit obtenir un statut par le travail. Sans stabilité d'emploi, il lui semble impossible d'avoir un tel statut, puisque celui-ci serait en constante redéfinition au fil des successions d'emploi. Il est probable que son parcours professionnel difficile explique l'importance accordée à cette stabilité, comme le démontre son témoignage.

Q: Pour toi, qu'est-ce que ça veut dire se réaliser au travail ?

R : Honnêtement, plus grand-chose.

[...]

Enquêteuse : Pour toi, justement, se réaliser au travail c'est le fait d'avoir une position stable et qui te donne un certain statut, si on veut ?

R : Oui, c'est ça, exact. » (Homme de 28 ans, niveau secondaire, cheminement scolaire compliqué, cheminement professionnel précaire, plusieurs emplois en agence)

Le cas de ce répondant est intéressant, puisqu'il semble possible de concevoir qu'il a été déçu par le travail et que la définition qu'il accorde au fait de se réaliser au travail s'est profondément transformée en conséquence. Comme son cheminement professionnel n'a pas été à même de répondre à ses attentes de réalisation personnelle, il souligne l'importance qu'il accorde à la stabilité d'emploi. Celle-ci lui semble nécessaire pour répondre à un autre besoin, soit celui d'obtenir un statut social par le travail stabilisé. Finalement, d'autres répondants n'abordent la question que sous l'angle de l'argent ou de la richesse. Se réaliser au travail a peu d'autres sens que celui d'avoir un salaire. La vision qu'ils ont du travail est presque exclusivement instrumentale.

« Disons que moi le travail c'est pour pouvoir vivre en fait. C'est tout. C'est pour pouvoir payer tout ce que tu as à faire en fait. Ce n'est pas pour devenir, je ne sais pas... se sentir bien dans son travail. Ce n'est pas un truc qui me parle vraiment. » (Homme de 28 ans, niveau universitaire, cheminement scolaire classique, cheminement professionnel étudiant, quelques emplois en agence, originaire du Rwanda)

« Se réaliser au travail... je ne sais pas moi... faire un travail qu'on aime, puis... en autant que ça soit payant aussi, là. À mettons, moi personnellement, je n'irais pas travailler, mettons, pour un salaire de cinq piastres de l'heure. Dans le fond, les salaires à pourboire. Ça ne vaut pas la peine. Ou les salaires à commission. » (Homme de 25 ans, niveau secondaire, cheminement scolaire révisé, cheminement professionnel précaire, plusieurs emplois en agence)

«Q : Puis l'expression se réaliser au travail, ça veut dire quoi selon toi ?

R : Ça veut dire d'être riche. » (Homme de 25 ans, niveau universitaire, cheminement scolaire classique, cheminement professionnel stable, un emploi en agence)

La signification donnée au fait de se réaliser au travail peut être catégorisée en deux grandes tendances, soit une définition orientée vers l'expérience même du travail et de son contenu, ainsi qu'une autre orientée vers la dimension matérielle du travail comme source de réalisation. Le sens donné au fait de se réaliser au travail varie davantage lorsqu'il est question de sa dimension purement expérientielle, bien que la majorité des répondants appartient à cette catégorie.

2.1 Différences dans la perception de la réalisation au travail selon le sexe, le niveau d'éducation et le statut d'immigration

Afin d'exposer davantage la signification que peut recéler le fait de se réaliser au travail, il paraît nécessaire de décliner ces attitudes selon les variables contrôles précédemment identifiées. Tout d'abord, comparer les résultats selon le sexe ne semble pas fournir une meilleure compréhension du sens donné au fait de se réaliser au travail. Parmi tous les répondants, le fait d'être un homme ou une femme ne semble pas influencer de quelconque manière ces représentations ; une telle analyse ne paraît donc pas concluante.

En ce qui concerne le niveau de scolarité, des différences plus marquantes peuvent être dégagées par rapport à la perspective précédente. Les réponses données par les répondants dont le niveau de scolarité est égal ou inférieur à l'obtention d'un diplôme d'études secondaire ou professionnelle ne semblent pas varier dans le contenu. Cependant, ces répondants semblent avoir plus de difficulté à répondre à la question posée par l'intervieweuse. Ceux-ci sont plus enclins à répondre qu'ils ne savent pas ou qu'ils comprennent mal la question, bien qu'ils réussissent à proposer une réponse au fil de la conversation. La signification en ce qui a trait au fait de se réaliser au travail les rend plus confus que les autres catégories de répondants, ce qui peut témoigner du fait que leur réflexion concernant cette formulation est moins développée que celle des autres répondants.

« Se réaliser au travail comme... comme le fait qu'on travaille bien ? Je ne comprends pas. [...] Se réaliser...bien je ne sais pas. Peut-être... Je ne sais pas comment dire ça, mais... se réaliser de ce que tu fais au travail peut-être... réaliser

quelque chose au travail. » (Homme de 21 ans, niveau secondaire, cheminement scolaire compliqué, cheminement professionnel stable, un emploi en agence, originaire du Congo)

« Se réaliser au travail... je ne sais pas moi... » (Homme de 25 ans, niveau secondaire, cheminement scolaire révisé, cheminement professionnel précaire, plusieurs emplois en agence)

Outre ce fait, les réponses fournies ne semblent pas varier avec celles des autres groupes de répondants de niveaux scolaires plus élevés, du moins, dans les différents sens octroyés à l'expression « se réaliser au travail ». Les définitions proposées par les répondants ne semblent pas dépendre du niveau de scolarité, bien qu'il aurait pu être tentant de penser l'inverse par intuition sociologique. La différence avec les répondants plus scolarisés tient plutôt au fait que ceux-ci sont moins hésitants dans leurs réponses et qu'ils mentionnent de multiples éléments de réponse. Leur définition est souvent constituée de plus d'un sens précédemment identifié (épanouissement personnel, amélioration de soi, reconnaissance, etc.), ce qui semble leur donner une vision plus complète de ce que peut signifier « se réaliser au travail ».

« Pour moi, « se réaliser au travail », ça veut dire qu'on va chercher... en fait, on ne fait pas l'emploi juste pour, justement, aller chercher les avantages sociaux et l'argent, on le fait parce que ça nous permet de nous accomplir, de nous développer en tant que personne, d'aller chercher des compétences ou d'aller chercher un réseau social qu'on a besoin. » (Femme de 25 ans, niveau universitaire, cheminement scolaire compliqué, cheminement professionnel précaire, plusieurs emplois en agence)

« C'est être heureux dans son travail, ça apporte quelque de plus que sur le plan financier. C'est une source d'épanouissement. Le fait d'avoir l'impression d'être utile. De faire quelque chose qui en vaille la peine. » (Femme de 28 ans, niveau universitaire, cheminement scolaire classique, cheminement professionnel stable, un emploi en agence, originaire de France)

« Voilà, donc c'est vraiment important de pouvoir se sentir utile, de savoir qu'on apporte quelque chose et qu'en plus ben on développe ses compétences et ce qu'on est à l'intérieur, quoi. » (Femme de 30 ans, niveau universitaire, cheminement scolaire révisé, cheminement professionnel précaire, plusieurs emplois en agence, originaire de France)

« Se réaliser au travail, c'est de faire quelque chose qu'on aime, c'est de faire quelque chose qui est en concordance avec ce que l'on croit, avec nos valeurs. Donc c'est de faire un travail non pas pour gagner de l'argent, mais faire un travail pour œuvrer dans quelque chose qu'on aime. » (Homme de 23 ans, niveau universitaire, cheminement scolaire révisé, cheminement professionnel instable, un emploi en agence)

Leur parcours scolaire prolongé leur a permis une réflexion plus complexe des attentes plus élevées quant au travail. Une répondante de niveau universitaire mentionne par ailleurs qu'il lui est difficile de s'imaginer ne pas se réaliser au travail après un cheminement scolaire si long.

« Je conçois assez difficilement, bien déjà, premièrement, de peut-être avoir autant étudié et de me sentir mal au travail. Et... Et donc c'est la raison pour laquelle je crois que c'est un domaine dans lequel on doit se donner et trouver ce qui nous correspond, ce qu'on aime et ce pour quoi on est fait, quoi. » (Femme de 30 ans, niveau universitaire, cheminement scolaire révisé, cheminement professionnel précaire, plusieurs emplois en agence, originaire de France)

Chez les répondants immigrants, se réaliser au travail ne paraît pas disposer d'une signification qui soit particulièrement différente de celle des autres répondants. Cette catégorie de répondants propose des définitions toutes aussi variées, tant dans leurs formes que leurs orientations, que ceux nés au Canada. Il semble alors difficile d'identifier une dynamique qui leur soit propre.

3. LA CENTRALITÉ DU TRAVAIL : QUELLE IMPORTANCE LES JEUNES SALARIÉS D'AGENCE ACCORDENT-ILS AU TRAVAIL ?

La centralité du travail correspond à l'importance qu'accorde un répondant au travail. En s'y intéressant, il est possible de mieux comprendre les représentations liées à l'activité productive notamment puisque cette information indique quelle place occupe le travail dans l'univers des représentations sociales d'un individu. La centralité du travail comporte deux dimensions. D'abord, l'importance du travail dans la vie en général, ensuite l'importance du travail par rapport aux autres sphères de la vie (famille, amis, loisirs, etc.).

Relativement à la première dimension, les répondants identifient fréquemment le travail comme étant important, voire indispensable. Dans une société où le travail se présente comme l'un des régulateurs sociaux par excellence, il est peu étonnant de constater que celui-ci occupe une position prioritaire dans la hiérarchie des valeurs des individus.

« C'est quand même important, mais il ne faudrait pas que ça prenne toute la place. » (Femme de 25 ans, niveau universitaire, cheminement scolaire compliqué, cheminement professionnel précaire, plusieurs emplois en agence)

« Je dirais que ça a une importance relativement grande. » (Femme de 22 ans, niveau universitaire, cheminement scolaire compliqué, cheminement professionnel étudiant, un emploi en agence)

« Bien pour moi, le travail a une importance dans la vie de tout le monde. Ça aide aussi à gagner quelque chose. Ça aide aussi à créer des amitiés et tout ça. C'est comme un besoin fondamental travailler. » (Homme de 21 ans, niveau secondaire,

cheminement scolaire compliqué, cheminement professionnel stable, un emploi en agence, originaire du Congo)

« Le travail, c'est sûr que ça occupe une place importante. » (Homme de 22 ans, niveau universitaire, cheminement scolaire révisé, cheminement professionnel stable, un emploi en agence)

« Je dirais quand même que tout le travail que j'ai pu faire, donc... sont importants pour moi. Et bien que ce n'est pas dans mon domaine, mais quand même, c'est important. » (Homme de 24 ans, niveau universitaire, cheminement scolaire classique, cheminement professionnel étudiant, plusieurs emplois en agence, originaire du Sénégal)

« J'accorde au travail quand même une... une position importante parce que le travail c'est aussi une forme de rémunération. [...] Donc moi je vois le travail comme étant quelque chose d'assez important. Si on ne travaille pas, ça amène des difficultés à pouvoir... sur les autres sphères. Donc c'est plus difficile de pouvoir aller voir les amis, voir la famille, faire des activités, si on n'a pas de travail justement pour supporter ces activités-là. » (Homme de 23 ans, niveau universitaire, cheminement scolaire révisé, cheminement professionnel instable, un emploi en agence)

En ce qui a trait à la deuxième dimension de la centralité du travail qui vise l'importance du travail en regard des autres sphères de la vie, bien que le travail soit considéré comme un fait important, il l'était moins que les autres dimensions hors travail ; ceci s'observe d'ailleurs chez maints répondants.

L'analyse du corpus de données permet de dégager trois caractères types de positionnement du travail par rapport aux autres sphères de la vie : les répondants dont la centralité du travail est minime, ceux dont elle est équilibrée et ceux dont elle est dominante.

Le premier type, celui auquel appartient les répondants accordant une centralité relative minime au travail, est fréquent parmi les jeunes salariés d'agence de location de personnel. Pour ceux-ci, le travail n'est pas identifié comme étant la sphère prioritaire de leur vie ; la famille, les amis, les loisirs et parfois les études occupent une position plus importante. Ainsi, même lorsqu'ils mentionnent que le travail en soi est important, ils affirment que cette dimension de leur existence occupe la dernière place après la vie hors travail. Parfois, le travail prend trop d'espace par rapport à la centralité idéalisée de ces répondants types.

« Bien, c'est sûr que ça a quand même une certaine limite, parce que c'est sûr que je mettrais ça en dernier là, c'est sûr, mais j'ai des factures à payer. Ça fait que, mettons, je dirais... Je mettrais ça derrière mon chum, derrière ma famille. Malheureusement, ça passe souvent avant les loisirs. » (Femme de 21 ans, niveau

universitaire, cheminement scolaire classique, cheminement scolaire étudiant, un emploi en agence)

« Je ne veux vraiment pas que ça soit ma priorité, puis ce ne l'est pas. Je n'en ferai jamais ma priorité, pour le moment en tout cas. » (Femme de 21 ans, niveau universitaire, cheminement scolaire révisé, cheminement professionnel étudiant, plusieurs emplois en agence)

« Bien, pour moi, ce n'est pas le plus important, je vais t'avouer. C'est de l'argent, on en a besoin pour vivre. Mais j'accorde beaucoup plus d'importance aux amis, à la famille puis aux loisirs. Comme, faire de quoi de notre vie, tu sais, pas juste travailler pour vivre. » (Homme de 22 ans, niveau collégial, cheminement scolaire compliqué, cheminement professionnel étudiant, quelques emplois en agence)

« Bien, c'est sûr que ça passe en deuxième, puis troisième. » (Homme de 20 ans, niveau secondaire, cheminement scolaire classique, cheminement professionnel stable, un emploi en agence)

« Le travail, pour moi, c'est assez important. Je le mettrais au moins... le troisième. C'est important pour moi, mais après ma famille puis c'est ça, mes loisirs. » (Homme de 24 ans, niveau secondaire, cheminement scolaire révisé, cheminement professionnel stable, un emploi en agence)

« Pour moi, le plus important c'est ma vie sociale, avec mes amis, mes proches. » (Homme de 23 ans, niveau universitaire, cheminement scolaire révisé, cheminement professionnel précaire, quelques emplois en agence, originaire du Congo-Kinshasa)

Au mieux, le travail leur apparaît comme un moyen pour alimenter la vie à l'extérieur du travail, celle-ci étant généralement plus porteuse de sens et de projets. Au pire, il est exclusivement perçu sous sa dimension instrumentale et est donc considéré comme une nécessité désagréable dont on saurait se passer si cela était possible. Dans cette perspective, il n'est absolument pas un lieu de réalisation personnelle ou d'épanouissement, ces fonctions étant relayées à la vie hors travail.

« Ça n'a pas une grosse priorité. Vraiment, vraiment, vraiment pas. [...] J'aime mieux avoir moins de sous, et là, je pratique mon violon, je fais d'autres choses. Bien, tu sais, le côté financier ce n'est pas un gros sacrifice pour moi quand je peux avoir ma vie à profiter chaque jour. [...] Mais moi je suis très travaillante et je suis prête à travailler beaucoup et fort, mais être capable de ne pas travailler... je suis prête à être bien pauvre et à ne pas travailler si je peux me réaliser totalement. » (Femme de 26 ans, niveau collégial, cheminement scolaire compliqué, cheminement professionnel précaire, un emploi en agence)

« Moi, je mets souvent les loisirs en premier parce que je suis une personne qui aime ça faire des trucs pour moi, suivre des cours pour moi. Je suis un peu égoïste là, mais j'aime ça faire des trucs que j'aime. Après ça, je mettrais probablement soit

les amis, soit la famille de très près. En fait, le travail est très peu important pour moi dans le sens que, oui il me permet d'être utile, c'est quelque chose qui me motive beaucoup, sauf que souvent je sais que ça va m'apporter de l'argent, mais je vais préférer, mettons, prendre une journée de congé pour aller voir, par exemple, le spectacle de mon petit frère de fin d'année. Bien, je vais nécessairement réserver cette journée-là même si je sais que je vais perdre une journée de travail. Pour moi c'est une question de sous et ça passe vraiment plus loin.» (Femme de 19 ans, niveau collégial, cheminement scolaire révisé, cheminement professionnel précaire, un emploi en agence)

« Enquêteuse : C'est quoi l'importance que tu accordes au travail comparativement à d'autres sphères de ta vie, comme les loisirs, la famille, les amis ?

R : C'est presque... Dans le fond, tant que j'ai assez d'argent ça va, mais...

Enquêteuse : Ok. Donc mis en dernier ?

R : C'est vraiment pour l'argent. Oui, mis en dernier. » (Homme de 28 ans, niveau secondaire, cheminement scolaire compliqué, cheminement professionnel précaire, plusieurs emplois en agence)

En somme, bien qu'il ne leur apparait pas vidé de toute importance – ou de tout sens – ces répondants identifient clairement qu'il ne passe pas avant les autres sphères de leur existence. Pour ces individus dont la centralité relative du travail est minime, celui-ci semble plutôt être un moyen en vue d'atteindre une fin positionnée à l'extérieur du travail.

Le second type de répondant manifeste une certaine volonté d'équilibrer la vie au travail et la vie hors travail. Pour les individus appartenant à ce type, le travail ne doit pas prendre toute la place par rapport aux autres sphères de la vie, bien que certains éléments, comme les amis ou les loisirs, puissent être relayés aux derniers rangs de leurs priorités. Ils acceptent ainsi de donner au travail une importance parfois supérieure à ces autres sphères, occupant la seconde ou troisième position de leur hiérarchie.

« Ça fait que, mettons, famille, travail-école, amis et mes loisirs c'est en dernier. » (Femme de 25 ans, niveau universitaire, cheminement scolaire révisé, cheminement professionnel précaire, un emploi en agence)

« Je dirais que ça a une importance relativement grande. La famille passe bien avant, les études aussi. Donc, je dirais que, dans les rangs là, je mets... je mettrais le travail comme étant relativement important, mais après la famille, après les études, et puis après ce serait les loisirs. » (Femme de 22 ans, niveau universitaire, cheminement scolaire compliqué, cheminement professionnel étudiant, un emploi en agence)

« Bien, c'est sûr que la famille ça passe avant tout, mais le travail... il y a la famille, il y a le travail, il y a les loisirs. Parce que les loisirs, les sports, il faut travailler pour ça. Surtout ici et maintenant tu ne peux pas faire de sports si jamais tu n'as pas de sous et pour avoir des sous il faut travailler. » (Homme de 21 ans, niveau secondaire, cheminement scolaire compliqué, cheminement professionnel stable, un emploi en agence, originaire du Congo)

« Si je prends le cas du Canada ici où j'ai travaillé et tout, je mettrais les amis en premier, ensuite je mettrais le travail puis je mettrais... Les loisirs. » (Homme de 28 ans, niveau universitaire, cheminement scolaire révisé, cheminement professionnel instable, plusieurs emplois en agence, originaire du Cameroun)

Néanmoins, le travail occupe une position moyenne, garant d'un certain équilibre entre toutes les dimensions de leur vie. Dans d'autres situations, ils préfèrent donner au travail une importance égale à la vie hors travail. Ils éprouvent un certain refus d'être contraint de hiérarchiser les différentes sphères de leur vie, bien qu'ils puissent aisément identifier un élément qui domine tous les autres, celui-ci étant généralement la famille. Dans leur cas, le travail doit occuper une position égale aux autres sphères que celle jugée prioritaire. Pour certains, il s'agit là d'une sorte d'impératif, car ils jugent avoir travaillé à l'excès dans leur passé ; l'équilibre est recherché à la suite de leurs expériences personnelles.

« Bien, c'est sûr que ça vient après ma famille, mes études... Loisirs, c'est peut-être égal avec mes loisirs. » (Femme de 23 ans, niveau universitaire, cheminement scolaire révisé, cheminement professionnel étudiant, un emploi en agence)

« Je dirais en premier ça serait la famille, puis ensuite, bien, les amis. Le loisir ça viendrait à ex æquo avec le travail. » (Femme de 28 ans, niveau universitaire, cheminement scolaire classique, cheminement professionnel stable, un emploi en agence, originaire de France)

« Bien, moi en fait je travaille beaucoup, j'ai toujours travaillé, beaucoup d'emplois. J'aime ça avoir de l'argent et je veux faire de l'argent. [...] Ça fait que la famille c'est beaucoup plus important et je mettrais travail, loisirs et amis pas mal au même niveau. » (Femme de 27 ans, niveau collégial, cheminement scolaire révisé, cheminement professionnel instable, quelques emplois en agence)

« Bien, là je suis un petit peu mieux, mais avant je dirais que j'accordais beaucoup, beaucoup d'importance. Justement, je me réalisais beaucoup trop juste avec le travail. [...] C'était comme un peu déséquilibré quand c'est juste ça, mais là j'essaie de partager un petit peu et de me réaliser autrement. Le travail, oui, c'est important, mais je ne veux pas non plus que ce soit juste ça. » (Femme de 30 ans, niveau collégial, cheminement scolaire compliqué, cheminement professionnel précaire, quelques emplois en agence)

« J'essaie d'avoir une approche équilibrée par rapport à ça. De ne pas tout mettre les œufs dans le même panier si on veut. » (Homme de 22 ans, niveau

universitaire, cheminement scolaire révisé, cheminement professionnel stable, un emploi en agence)

« En fait, j'essaie de balancer tout ça. Avant, tu sais, souvent je tombais dans l'excès, soit dans le travail, soit dans la musique, soit dans autre chose. Là, j'essaie de... de balancer le tout. » (Homme de 30 ans, niveau universitaire, cheminement scolaire compliqué, cheminement professionnel précaire, un emploi en agence)

Ainsi, de manière globale, les répondants appartenant à ce type expriment une motivation certaine de positionner le travail au même niveau que les amis, la famille ou les loisirs, sans que celui-ci empiète ou domine ces sphères. La caractéristique de ce répondant type réside dans le fait que celui-ci exprime un réel désir d'équilibre entre la vie hors travail et celle au travail.

Le troisième type inclut les répondants qui accordent une centralité relative dominante au travail. Pour ceux-ci, les multiples sphères de l'existence précédemment identifiées sont souvent subordonnées au travail ; celui-ci ne prend pas nécessairement toute la place, mais l'ensemble des autres sphères de la vie gravitent autour.

« R : Le travail c'est important. Après vient la famille. [...] Et puis le fait de se divertir aussi, c'est très important.

Q : Ok, donc le travail passe avant tout, mais ça permet d'alimenter les autres sphères ?

R : C'est ça, c'est ça. » (Femme de 28 ans, niveau universitaire, cheminement scolaire révisé, cheminement professionnel instable, plusieurs emplois en agence, originaire du Sénégal)

« Mais moi, quand je travaille, on m'oublie. » (Homme de 22 ans, niveau universitaire, cheminement scolaire compliqué, cheminement professionnel précaire, plusieurs emplois en agence)

Parfois, cet aspect dominant du travail semble l'être par obligation ou contrainte, puisque les autres dimensions qui caractérisent la vie des répondants ne paraissent pas receler un grand potentiel d'épanouissement personnel. Le fait de ne pas accorder beaucoup d'importance à la famille ou aux amis de manière générale peut contribuer à cet investissement important dans la sphère du travail.

« Bien moi, je ne suis pas vraiment de type « famille ». Fait que, c'est vraiment le travail qui va avoir plus d'importance que la famille. » (Homme de 25 ans, niveau secondaire, cheminement scolaire révisé, cheminement professionnel précaire, plusieurs emplois en agence)

« Le travail, ça occupe une grande place. Une très grande place. Ça, j'avoue que... le loisir, bon, ouais, mais pas tellement. La famille... c'est très bien. Mais nous autres, déjà, ça fait six ans que j'ai quitté chez moi. » (Homme de 28 ans, niveau universitaire, cheminement scolaire classique, cheminement professionnel étudiant, plusieurs emplois en agence, originaire du Sénégal)

L'anxiété associée au fait de se retrouver sans emploi peut aussi expliquer en partie cette posture, notamment lorsque le parcours professionnel est marqué par la précarité d'emploi et une expérience d'assistance sociale.

« En termes de priorités, tu sais, je veux dire, des amis c'est beau, ils vont tout le temps être là. Ta job vas-y pas, par exemple, et tu vas voir qu'un moment donné, tu n'y iras plus du tout. Puis, si tu n'y vas plus du tout, bien, tu vas manger quoi ? Tu vas faire quoi ? Tu vas être sur le bien-être social ? Non. » (Homme de 22 ans, niveau secondaire, cheminement scolaire révisé, cheminement professionnel précaire, un emploi en agence)

Pour une répondante, le travail occupe une position dominante parce qu'il correspond à un loisir.

« Ça occupe une grosse importance, parce que c'est comme un loisir pour moi en même temps. » (Femme de 24 ans, niveau universitaire, cheminement scolaire compliqué, cheminement professionnel instable, plusieurs emplois en agence)

Ainsi, pour les individus appartenant à ce type l'importance du travail est dominante sur l'ensemble des autres sphères de la vie. Les raisons pour lesquelles ces répondants accordent une importance inférieure à la vie hors travail sont variées, qu'il s'agisse du fait que celle-ci soit moins stimulante ou significative que la vie au travail, que l'importance accordée à ce dernier réponde à une précarité d'emploi, ou qu'il soit fusionné avec d'autres sphères de l'existence.

3.1 La centralité du travail : l'influence des variables sexe, niveau d'études et statut d'immigration

Dans l'optique de mieux cerner les catégories types de centralité relative du travail qui ont été identifiées, celles-ci ont été soumises à une analyse différenciée selon le sexe, le niveau de scolarité et le statut de résidence. Cette analyse montre tout d'abord que le sexe n'intervient pas comme variable significative dans les réponses fournies par les interviewés quant à l'importance qu'ils accordent au travail par rapport aux autres dimensions de leur existence. Le fait d'être un homme ou une femme ne semble pas avoir quelconque incidence sur la centralité relative du travail des répondants.

L'analyse selon le niveau de scolarité fournit des informations supplémentaires concernant la centralité relative du travail. Les répondants de niveau universitaire semblent les seuls à même d'identifier le caractère changeant et contextuel de l'importance accordée au travail. Ceux-ci

mentionnent fréquemment qu'ils pourraient accorder plus ou accorder moins d'importance au travail dépendamment de l'emploi occupé. Ceci s'explique peut-être parce qu'ils ont des aspirations plus élevées à l'égard du travail et que l'emploi actuellement occupé ne permet pas d'y répondre. Donc, ils se disent qu'une fois au « bon » emploi, ils pourront s'investir plus ou moins dans celui-ci, redéfinissant l'importance que le travail peut prendre dans leur vie.

« Présentement, je dirais que c'est 50-50 entre mes études et le travail, et plus tard bien c'est sûr que je ne veux pas que mon travail empiète sur ma vie familiale. [...] Je serais comme... spontanément je dirais que le travail serait à la fin, mais c'est parce que ça dépend toujours quel emploi qu'on trouve. Si l'emploi nous permet de nous réaliser, d'avoir notre réseau d'amis, dans notre milieu de travail, il va prendre un peu plus d'importance à cause de la nature du travail. » (Femme de 25 ans, niveau universitaire, cheminement scolaire compliqué, cheminement professionnel précaire, plusieurs emplois en agence)

« Le travail... c'est sûr qu'en ce moment vu que je ne suis pas très bien au travail, j'y accorde beaucoup d'importance, mais beaucoup d'importance dans le futur. Tu sais, je veux avoir une bonne « job » et surtout qu'on est quand même là, quasiment, on va dire 80 % du temps au travail là, donc c'est sûr que j'aimerais y accorder l'importance que ça mérite. Mais en ce moment c'est vraiment toute la famille, mon chum à qui j'accorde la totalité de l'importance de toutes mes journées parce que c'est ce qui me tient de bonne humeur parce que je perds beaucoup d'énergie au travail parce que je n'aime pas ça. » (Femme de 28 ans, niveau universitaire, cheminement scolaire révisé, cheminement professionnel étudiant, un emploi en agence)

« Ouais, mais ça dépend. Si tu trouves une job qui paye tes factures, c'est le moins important possible. Puis, si tu trouves une job le fun, bien ça empêche sur les loisirs. Bien, tu sais, ça devient peut-être un peu un loisir, puis ça devient peut-être un peu, disons... une curiosité intellectuelle. » (Homme de 25 ans, niveau universitaire, cheminement scolaire classique, cheminement professionnel stable, un emploi en agence)

Certains répondants de niveau universitaire mentionnent donc le caractère situationnel de l'importance accordé au travail par rapport aux autres dimensions de la vie. Mis à part cet élément, le niveau de scolarité ne fait pas varier les réponses données par les répondants quant à la centralité relative du travail.

Finalement, le fait d'être né ou non au Canada ne semble pas influencer l'importance donnée au travail. Les individus immigrants ne présentent pas de particularité spécifique dans leurs affirmations par rapport aux individus nés en sol canadien.

4. LE RAPPORT AU TRAVAIL ET L'EXPÉRIENCE DE SALARIÉ D'AGENCE

À travers les questions portant sur le rapport à l'agence, le rapport au travail et à la satisfaction de l'emploi en agence, cette section s'intéresse à l'interaction existante entre l'expérience en agence de location de personnel et les représentations du travail. Les répondants abordent peu la question du rapport à la notion de travail dans un contexte de travail en agence ; cette difficulté impose donc de prendre d'autres canaux pour tenter de mettre indirectement en lumière une telle relation. Si le présent corpus ne présente pas l'articulation entre ces deux éléments *de facto*, c'est à l'aide des propos abordant le rapport à l'agence et de perceptions du cheminement professionnel qu'il faut tenter de dégager une compréhension de la manière dont l'agence interagit avec les représentations du travail des répondants. En s'intéressant au sens que les répondants donnent au fait de se réaliser au travail dans le contexte de leur emploi avec une agence de placement et au rôle que ceux-ci donnent à l'agence dans leur cheminement professionnel, il semble ainsi possible de caractériser l'influence de l'expérience en agence sur les perceptions à l'égard du travail.

Tout d'abord, plus de la moitié des répondants (27 sur 40) se disent satisfaits de leur expérience de travail en agence, du moins, puisque celui-ci a adéquatement répondu à des besoins à un moment précis. Cependant, cette satisfaction ne signifie pas que tous ont eu la possibilité d'obtenir un emploi qui répondait à leurs exigences de réalisation personnelle ; la moitié (21 sur 40) de l'ensemble de tous les individus sondés ont affirmés que l'emploi occupé par l'entremise de l'agence ne leur avait pas permis de se réaliser au travail. En contrepartie, l'emploi occupé avec l'aide d'une agence a permis à l'autre moitié des répondants de se réaliser au travail. Évidemment, c'est au regard de la signification donnée au fait de se réaliser au travail que les répondants affirment s'être réalisés ou non dans cet emploi. Les réponses seront donc analysées par le croisement de la signification donnée au fait de se réaliser au travail, regroupé entre les définitions expérientielles et les définitions plus matérialistes, et en fonction du fait que l'emploi occupé avait offert la possibilité de se réaliser au travail selon cette définition.

Le premier groupe correspond aux répondants qui donnent une portée expérientielle au fait de se réaliser au travail et qui affirment que l'emploi occupé par l'entremise de l'agence leur a permis de se réaliser selon cette définition. Pour ceux-ci, la réalisation au travail passe par la valorisation de l'expérience du travail et de son contenu. Pour plusieurs, l'emploi réussit à correspondre parfaitement avec la définition donnée au fait de se réaliser au travail, comme dans le cas de cette répondante qui place la reconnaissance de ses employeurs au centre de cette définition.

« Oui, oui parce qu'ils disaient tout le temps que j'étais bonne. » (Femme de 21 ans, niveau secondaire, cheminement scolaire compliqué, cheminement professionnel précaire, quelques emplois en agence)

Pour quelques-uns de ces répondants, le travail d'agence n'a pas immédiatement permis une réalisation de soi au travail. C'est parfois en apprivoisant le nouvel emploi que le répondant est plus sûr de lui-même et se sent à l'aise dans ce qu'il fait, lui permettant de se réaliser pleinement.

« Peut-être pas au début, mais là, tu sais je suis quand même rendue habituée, je fais moins d'erreurs, puis je suis beaucoup plus calme. Je travaille en plus souvent aussi dans le même secteur ça fait que les gens je commence à les connaître plus. Ça fait que oui ça me permet de plus me réaliser. Le contact avec les clients, je peux juste plus me le permettre parce que je suis moins stressée de faire des erreurs et les collègues de travail c'est comme, vu que je ne les vois pas juste une fois et après ça je les revois dans un mois, tu sais je les vois toutes les semaines, ça fait que là je commence à avoir plus un réseau. Je dirais que oui présentement je me réalise plus au travail. » (Femme de 25 ans, niveau universitaire, cheminement scolaire compliqué, cheminement professionnel précaire, plusieurs emplois en agence)

« Franchement, au début, non. Au début j'ai vraiment failli prendre mes jambes à mon cou [Rires]. » (Femme de 28 ans, niveau universitaire, cheminement scolaire classique, cheminement professionnel stable, un emploi en agence, originaire de France)

D'autres répondants ont plutôt l'impression que l'emploi leur a permis de se réaliser au travail, mais qu'ils pourraient toujours exploiter davantage leurs capacités. Le contenu de l'emploi n'étant peut-être pas toujours à la hauteur des défis qu'ils souhaiteraient s'imposer, ils ont l'impression de stagner.

« Oui et non. Oui je me réalise parce qu'il y a des choses que j'apprends quand même encore à tous les jours parce qu'il y a quand même beaucoup de volets au travail qu'on fait et je fais deux postes de niveau trois donc service aux membres et téléphonie. À chaque jour j'ai quelque chose de nouveau à apprendre et apprendre à gérer la clientèle, apprendre à gérer les membres, ce n'est pas tout le temps facile. Pour ça, oui, je pense que je me réalise là-dedans. Un petit peu non parce qu'il me semble que je pourrais toujours faire plus. » (Femme de 25 ans, niveau universitaire, cheminement scolaire révisé, cheminement professionnel précaire, un emploi en agence)

« C'était relativement répétitif, quand même. Donc, je n'avais pas une assez grande vue sur le reste de l'entreprise pour me permettre d'apprendre continuellement et de me perfectionner continuellement. Je pense que pendant un certain temps, mon contrat n'a pas été suffisamment long pour que j'arrive à ce point-là. Mais, effectivement, mon contrat de quatre mois m'a permis de me perfectionner personnellement, de m'épanouir. » (Femme de 22 ans, niveau universitaire, cheminement scolaire compliqué, cheminement professionnel étudiant, un emploi en agence)

« Q: Ok. Puis, le travail que tu effectues, en ce moment, avec l'agence, est-ce que tu estimes que tu te réalises au travail ?

R : Ah, ouais, ouais. Ce qu'ils demandent, c'est fait. Mais, tu sais, ils n'en demandent pas beaucoup. Ils pourraient en demander plus puis...

Q: Tu serais capable d'en faire plus.

R : Ouais. » (Homme de 20 ans, niveau secondaire, cheminement scolaire classique, cheminement professionnel stable, un emploi en agence)

« Donc, quand je suis arrivé là, au début, c'était correct sauf qu'après un bout, j'avais comme maîtrisé le fonctionnement de la caisse. Là, je cherchais à aller plus loin. C'était quasiment s'ils ne me demandaient pas de passer le balai pour avoir quelque chose de plus à faire. Je commençais à stagner. » (Homme de 25 ans, niveau universitaire, cheminement scolaire classique, cheminement professionnel instable, un emploi en agence)

Fait digne de mention, un de ces répondants conçoit que les particularités du travail en agence sont un moyen de répondre à son besoin de liberté qui lui permet de se réaliser au travail. Ce genre d'emploi le libère de toute forme d'attache envers un employeur, ce qui lui octroie un certain pouvoir dans la relation employé/employeur : il peut quitter à tout moment lorsqu'il ne désire pas accepter certaines conditions d'emploi, puisque l'agence lui assure un nouvel emploi rapidement. L'emploi en agence octroie un certain pouvoir de négociation qui répond à un besoin de flexibilité dans le travail.

« Je veux être dirigeant d'entreprise, mais c'est que je n'aime pas ça devoir toujours quémander les gens. J'en ai eu des parents. De toujours avoir : « s'il te plait, je peux-tu avoir mon congé ? », « non, je peux juste t'en donner une dans deux semaines ». Là, j'appelle l'agence, je fais : « ok, ça fait deux semaines que je travaille, je veux mon jour de congé », parce que normalement je n'en avais pas. Normalement, je n'en avais pas, mais c'est moi qui le dis. Il dit : « Michel, dis-moi quand tu veux ton congé, je te les donne ». Alors, moi je fais : « je veux travailler quatorze jours, je veux quatorze jours non-stop, mais je veux ma journée. ». C'est fait. C'est fini. Ça fait que j'ai du « power » là. » (Homme de 22 ans, niveau universitaire, cheminement scolaire compliqué, cheminement professionnel précaire, plusieurs emplois en agence)

Il y a un autre élément digne de mention pour ce groupe de répondants. Les individus sondés ayant affirmé que se réaliser au travail correspond au fait de se dépasser, d'acquérir de nouvelles compétences et de solliciter celles-ci dans leurs tâches ont une attitude particulière envers le travail en agence. Ceux-ci sont plus enclins à identifier des gains, en terme d'expérience de travail et d'acquisition de nouvelles compétences, dans les emplois qui, de prime abord, ne semblaient pas disposer d'un fort potentiel de réalisation personnel. Ces répondants cherchent à exploiter le

maximum de leur expérience en emploi d'agence pour qu'il soit significatif dans leur parcours professionnel ; ces emplois sont pour eux une opportunité pour apprendre, même lorsque l'emploi est peu stimulant.

« Mais ça pourrait m'aider aussi si je veux montrer que je suis versatile, que je suis polyvalente. » (Femme de 28 ans, niveau universitaire, cheminement scolaire classique, cheminement professionnel stable, un emploi en agence, originaire de France)

« R : Donc, c'est sûr que je pense que ça m'a permis d'élargir un peu mon spectre des possibilités. [...] Auparavant je voulais aller en relations internationales et c'était tout, et là je me dis « Peut-être que finalement je vais être amenée en affaires publiques, mais pour d'autres types d'entreprises finalement. ».

Q: OK. Puis c'est ça, les différents emplois ça t'a permis de découvrir les différents domaines...

R : Oui c'est ça, c'est ça. » (Femme de 22 ans, niveau universitaire, cheminement scolaire compliqué, cheminement professionnel étudiant, un emploi en agence)

« Ça m'a, ça m'a, ça m'a aidée vraiment à me débrouiller encore plus que je pouvais me débrouiller. [...] Ça m'a aidée à développer plein de petits outils que je peux avoir besoin dans ce domaine-là. » (Femme de 21 ans, niveau secondaire, cheminement scolaire compliqué, cheminement professionnel précaire, quelques emplois en agence)

« Bien je te dirais que directement pas nécessairement, mais indirectement je suis allé chercher beaucoup de compétences que maintenant je suis très heureux d'avoir. Ce n'est pas tout le monde, parce que j'ai des amis que je me suis faits à l'agence que, eux, regrettent à 100 % d'avoir fait ça et ils sont retournés aux études dans des domaines complètement différents, mais moi j'ai décidé de prendre les compétences qui étaient accessibles et de les transformer en quelque chose d'intéressant. [...] Ça m'a fait beaucoup apprendre. J'ai appris beaucoup sur le domaine financier. C'est ça qui m'a amené à vouloir aller plus loin, retourner à l'école, aller chercher un certificat en administration parce que je me dis j'aime les finances, j'aime ça dans l'argent. » (Homme de 25 ans, niveau universitaire, cheminement scolaire classique, cheminement professionnel instable, un emploi en agence)

« Oui, oui, moi je suis convaincu que toutes les jobs que j'ai eues, ça a facilité la job que j'ai eu là : être responsable, savoir qu'est-ce tu fais. Chaque job que j'ai eu, moi j'ai trouvé que c'était important. » (Homme de 24 ans, niveau secondaire, cheminement scolaire révisé, cheminement professionnel stable, un emploi en agence)

Cette ouverture d'esprit envers le travail, qu'il soit plus ou moins stimulant au regard de la signification accordée au fait de se réaliser au travail, leur a permis d'acquiescer et d'exploiter des compétences nouvelles ou d'en apprendre plus sur ce qu'ils aimaient dans le travail.

Le second groupe contient les répondants donnant une signification expérientielle au fait de se réaliser au travail et n'ayant pas eu l'opportunité d'atteindre ce sentiment de réalisation dans leur emploi d'agence. Pour ceux-ci, le caractère simple, répétitif et monotone du travail offert dans un contexte d'agence restreint leur potentiel de réalisation à travers celui-ci.

« C'était vraiment un coup à donner là. Ce n'était pas du plaisir vraiment. Ce n'était pas désagréable, mais c'est un peu blasant. C'est comme du travail à répétition. » (Femme de 26 ans, niveau collégial, cheminement scolaire compliqué, cheminement professionnel précaire, un emploi en agence)

« En fait, j'ai détesté ça. Je me sentais vraiment comme une « merde » qui fait juste « torcher ». En tout cas, ce n'est pas amusant. Ce n'est vraiment pas valorisant comme emploi je trouve et même les gens qui sont là-bas n'ont pas l'air de se sentir valorisés. [...] C'était quelque chose de tout le temps très actif, très physique et c'était bien pour ça, mais d'un autre côté quand je me rendais à la maison je ne me disais pas : « Wow ! C'était bien ! » Je me disais : « Bon, j'ai torché des chambres » et je parlais du fait qu'il y en avait des sales, qu'il y en avait des moins sales. Je ne me sentais pas nécessairement bien là-dedans. » (Femme de 19 ans, niveau collégial, cheminement scolaire révisé, cheminement professionnel précaire, un emploi en agence)

« Q : Est-ce que tu avais le sentiment que ton emploi chez U. C. ça te permettait ça de te réaliser au travail ?

R : Non. J'étais un robot. » (Femme de 28 ans, niveau universitaire, cheminement scolaire compliqué, cheminement professionnel étudiant, un emploi en agence)

« Là, maintenant, je ne pense pas parce qu'à un moment donné, ça a été un peu redondant et des fois c'était de la routine un petit peu. » (Homme de 28 ans, niveau universitaire, cheminement scolaire révisé, cheminement professionnel instable, plusieurs emplois en agence, originaire du Cameroun)

Quelques fois, le répondant identifie clairement que les emplois offerts par l'entremise d'une agence sont des emplois peu intéressants et peu stimulants.

« Non. Non. Je ne pense pas que ce sont des emplois par rapport à ça. J'ai déjà vu les autres... Je regarde souvent ces affaires-là, et j'ai vu les emplois qu'il y a là-dedans... Il y en a, mais en tout cas. Peut-être qu'il n'y en avait pas qui m'appelaient moi là, mais... Je n'ai pas un « feeling » que ce sont des emplois qui te permettent de te réaliser. » (Homme de 29 ans, niveau universitaire, cheminement scolaire révisé, cheminement professionnel précaire, quelques emplois en agence)

Dans certains cas, le contexte de l'emploi se modifie, et celui-ci, qui permettait de se réaliser au travail selon le sens qu'on lui donnait, n'est plus à même d'assurer un contenu stimulant. Ceci met en lumière l'importance de la santé du secteur d'activité dans lequel les répondants travaillent ; il est difficile de se réaliser au travail dans un secteur en déclin, précaire et incertain.

« R : Bien, ces temps-ci, le monde du meuble c'est en déclin. Fait que, là, on... ça n'a comme juste plus de sens. On se fait écœurer avec tout pis son contraire. [...] Quand ça va mal, il y a des têtes qui ont commencées à rouler au siège social. Des directeurs qui sont redevenus vendeurs, des postes qui ont été coupés.

Q: Fait que, tu ne t'amuses plus autant ?

R : Non, c'est fini. Ça fait une couple de mois. » (Homme de 22 ans, niveau universitaire, cheminement scolaire révisé, cheminement professionnel stable, un emploi en agence)

Certains répondants orientent leur définition de ce à quoi correspond le fait de se réaliser au travail vers l'aspect socialisant du travail, soit la qualité du rapport avec les collègues ou le besoin de reconnaissance de ceux-ci. Dans quelques cas, le statut d'employé d'agence devient un frein au potentiel de réalisation, puisque celui-ci génère de l'exclusion de la part des employés de l'entreprise cliente.

« Je suis arrivée là-bas et c'était beaucoup une petite clique. C'est très « polyvalente », comme je te dis. Ils aiment en « gang » et ils n'aiment pas en « gang » aussi ça fait que souvent les personnes qui sont moins aimées sont moins aimées par tout le monde. Ça fait que ça a pris un temps avant que je me sente à l'aise. Il y a deux « leaders » négatifs dans le groupe, ce qui me tire beaucoup d'énergie parce que je me sens toujours impliquée on dirait. J'ai tendance à donner beaucoup d'énergie, ça fait que c'est très difficile, très difficile cet emploi-là et ce n'est pas stimulant du tout. » (Femme de 28 ans, niveau universitaire, cheminement scolaire révisé, cheminement professionnel étudiant, un emploi en agence)

Pour quelques répondants, le travail n'a jamais été un lieu ayant le potentiel de se réaliser, bien que ceci ait été souhaité. Dans ces cas, le travail est un lieu de déception et les répondants ont plutôt cherché à se réaliser à l'extérieur de celui-ci. L'emploi d'agence peut avoir contribué à ce désinvestissement personnel envers le travail.

« En fait, bien tu sais, comme... tu as un bel exemple devant toi. Moi, je ne me suis jamais vraiment réalisé au travail, vu que, tu sais, comme je n'ai jamais continué dans les branches où est-ce que j'ai travaillé. Mais je me suis fait... c'était intéressant, c'était... j'ai eu des belles relations de travail. Mais me réaliser, là, c'est plus en musique que je me suis réalisé plus qu'autre chose. » (Homme de 30 ans, niveau universitaire, cheminement scolaire compliqué, cheminement professionnel précaire, un emploi en agence)

Certains répondants voient tout de même quelques aspects positifs et formateurs dans l'emploi occupé par l'entremise de l'agence, notamment ceux qui évoquent le besoin d'apprendre et de se dépasser dans le travail. L'apprentissage peut être intéressant pour les répondants nés hors du Canada, puisque l'une de ceux-ci mentionne que l'emploi en agence lui a permis de découvrir les différences culturelles entre son pays d'origine et le Québec. Les expériences plus ou moins positives de genre d'emploi peuvent autrement aider les répondants à mieux se connaître eux-mêmes et à mieux identifier ce qu'ils désirent faire et ne pas faire comme emploi.

« C'est vrai que ça m'a permis de ben peut-être plus de me connaître moi-même, ça, c'est sûr, d'être utile à d'autres je pense aussi. Mais ce n'était quand même pas des endroits... C'est vraiment alimentaire. Voilà, je reconnais que c'était vraiment alimentaire. À ces moments-là, oui, c'était vraiment ça. Puis, bon, c'est vrai qu'il y a eu aussi la partie découverte par rapport aux différences culturelles entre la France et le Québec. Mais autrement, non. » (Femme de 30 ans, niveau universitaire, cheminement scolaire révisé, cheminement professionnel précaire, plusieurs emplois en agence, originaire de France)

« R : J'avais besoin d'argent dans ce temps-là, puis, tu sais, c'est vraiment une job rapidement trouvée. Ça l'a fait le temps. Mais ce n'est pas quelque chose qui me permet... mais peut-être, c'est sûr, peut-être qu'en tombant au poste de réparateur de meuble, ça m'a peut-être plus enligné vers mon cours en charpenterie. Tu sais, ça a peut-être aidé à me motiver là-dedans. Mais, tu sais, pas plus que ça.

Q: Ok. Fait que, ça l'aurait peut-être contribué, justement, à ton choix d'aller étudier.

R : De retourner aux études, ouais. » (Homme de 22 ans, niveau collégial, cheminement scolaire compliqué, cheminement professionnel étudiant, quelques emplois en agence)

En somme, ces répondants manifestent un fort besoin de donner un sens au fait de se réaliser au travail, mais l'emploi occupé par l'entremise d'une agence de placement ne disposait pas de ce potentiel de réalisation. Si certains cherchent tout de même à tirer le meilleur de leur situation, la plupart sont plus ou moins à l'aise dans cet emploi et sont susceptibles d'accorder moins d'importance à cet emploi dans leur parcours professionnel.

Le troisième groupe comprend les répondants dont la définition de ce que signifie se réaliser au travail a une portée matérialiste et qui ont réussi à se réaliser dans leur emploi obtenu par l'entremise d'une agence de location de personnel. Comme peu d'individus sondés ont donné une orientation matérialiste à leur définition de ce à quoi correspond le fait de se réaliser dans l'ensemble, encore moins de ces répondants composent ce groupe.

Un répondant affirme que l'emploi d'agence lui a permis de se faire plaisir par le pouvoir de consommation que celui-ci lui octroyait. La définition qu'il donne au fait de se réaliser au travail

correspond à l'idée qu'il soit payant. Cependant, l'explication qu'il propose de ce qu'est un emploi payant démontre bien les attentes faibles qu'il a envers un salaire : « En autant que ça soit payant aussi, là. À mettons, moi personnellement, je n'irais pas travailler, mettons, pour un salaire de cinq piastres de l'heure » (Homme de 25 ans, niveau secondaire, cheminement scolaire révisé, cheminement professionnel précaire, plusieurs emplois en agence). Dans cette définition, presque tout emploi salarié répond à ses attentes. Il semble pertinent de mentionner que ce répondant à eu une expérience d'itinérance et que son rapport à l'emploi doit en être affecté.

« Q : Ok. Puis dans les emplois que t'as occupés avec les agences, est-ce que ça t'as permis [de te réaliser] ?

R : Ouais, ouais. Ça m'a permis de me gâter en masse. » (Homme de 25 ans, niveau secondaire, cheminement scolaire révisé, cheminement professionnel précaire, plusieurs emplois en agence)

Un autre répondant identifiait l'importance que les deux parties, l'employé et l'employeur, remplissent leurs obligations contractuelles comme facteur permettant de se réaliser au travail. Pour celui-ci, l'emploi d'agence lui offre la possibilité de se réaliser, car sa relation avec son employeur est positive et qu'il répond à ses obligations d'employé, comme être ponctuel, par exemple.

« Q : Ok. Pis toi, dans l'emploi que t'occupes en ce moment, est-ce que t'as l'impression de te réaliser ?

R : Pour l'instant je dirais oui. Ouais, pour le moment, parce que je suis en parfaite entente avec mon employeur et c'est lui qui me supervise, donc mon chef d'équipe. Également, j'arrive à temps. Si je dois m'absenter, donc j'avise avant. Je crois que c'est bien. » (Homme de 24 ans, niveau universitaire, cheminement scolaire classique, cheminement professionnel étudiant, plusieurs emplois en agence, originaire du Sénégal)

Un autre répondant affirme que l'emploi d'agence de placement lui permet de se réaliser selon la définition qu'il en donne, mais mentionne néanmoins qu'un tel emploi manque d'une certaine stabilité et que ceci le dérange. Ayant une vision plus matérialiste du travail, ne pas pouvoir progresser dans les conditions de travail d'une même entreprise ou ne pas avoir d'assurance que le prochain emploi en agence soit du même niveau que le précédent est un problème.

« Q: Puis, est-ce que tu estimes que l'emploi que t'as obtenu par le biais de l'agence t'a permis ça ?

R : Peut-être pas entièrement, mais au trois quarts, ouais.

Q : Ouais. Puis c'est quoi qui manquait ?

R : Une certaine stabilité, une certaine... disons une manière de voir que je... Quand t'es dans une entreprise, une compagnie, tu peux évoluer selon... en cheminant dans un processus. Alors que les agences de placement c'est aléatoire. Un poste peut être beaucoup plus haut une fois, beaucoup plus bas une deuxième fois. C'est ça, c'est ça qui est un peu dérangent. » (Homme de 24 ans, niveau universitaire, cheminement scolaire classique, cheminement professionnel stable, un emploi en agence, originaire de France)

Les répondants appartenant à ce groupe semblent avoir de faibles attentes envers le travail. Les emplois proposés par les agences de placement réussissent donc à y répondre, bien que parfois avec un peu de difficulté. Le contenu intéressant de travail n'étant pas ce qui est proposé par l'agence ni recherché par les répondants, ces derniers peuvent affirmer se réaliser dans leur emploi au regard des attentes de réalisation personnelle qu'ils ont.

Le quatrième et dernier groupe donne une orientation matérialiste au fait de se réaliser au travail et ne parvient pas à atteindre leurs exigences de réalisation dans le cadre de l'emploi obtenu par une agence de placement. Un nombre limité de répondants appartient à ce groupe. L'emploi qu'ils occupent par l'entremise de l'agence ne répond pas à leurs besoins, puisqu'il est trop instable ou parce que le répondant se sent surqualifié pour l'emploi et aurait préféré travailler dans son domaine. L'un de ces répondants mentionne qu'un emploi stable serait un moyen de se réaliser au travail, mais que l'emploi actuel ne lui permet pas cela. Le sens qu'il accorde au fait de se réaliser vient peut-être du statut précaire de son emploi ; le parcours professionnel idéalisé est celui du fordisme classique, mais est impossible en contexte d'agence de placement.

« Bien, dans le fond, avant je me disais plus que c'était important d'avoir une « job » à temps plein qui allait te donner une carrière parce que quand tu te présentes aux gens c'est important quand tu dis : « je travaille à tel emploi », ils vont dire : « Ok, c'est cool, c'est une entreprise cool ». Généralement, ça rythme ta vie aussi parce que si tu as un emploi stable tu sais quand... Tandis que maintenant, je ne sais pas trop mon horaire et je ne peux pas prévoir dans un an où est-ce que je suis. » (Homme de 28 ans, niveau secondaire, cheminement scolaire compliqué, cheminement professionnel précaire, plusieurs emplois en agence)

Un autre répondant de ce groupe mentionne que se réaliser au travail correspond au fait d'avoir accès à un pouvoir de consommation, mais que l'emploi en agence ne répond pas à ce besoin. Il affirme qu'il aurait préféré travailler dans son domaine, ce qui aurait aidé à atteindre ses objectifs pour sentir qu'il se réalise au travail.

« Pas vraiment. Bien j'aurais quand même mieux aimé avoir un truc qui soit relié à mes compétences. C'est ça, mais voilà. » (Homme de 28 ans, niveau universitaire, cheminement scolaire classique, cheminement professionnel étudiant, quelques emplois en agence, originaire du Rwanda)

En somme, les quatre groupes identifiés ci-dessus représentent des rapports au travail différents les uns des autres. Bien que l'emploi obtenu par une agence de placement dispose rarement d'un contenu stimulant permettant de se réaliser dans l'expérience du travail en lui-même, bien des répondants réussissent à tirer le meilleur de leur situation. Pour d'autres, le travail en agence est plutôt un travail exercé par défaut, répondant simplement à des obligations financières.

5. CONCLUSION

À la lecture des analyses proposées, les représentations du travail des jeunes salariés d'agence de location de personnel paraissent variées et peuvent prendre de multiples formes. Questionnés sur les motifs pour travailler dans le contexte d'un premier emploi, les répondants ont fourni un spectre intéressant de réponses : pour des raisons purement instrumentales et financières, pour accroître son autonomie personnelle, par contrainte de l'autorité parentale, dans le but d'acquérir de l'expérience professionnelle ou simplement pour meubler son temps personnel. À propos de la signification qu'ils accordaient au fait de se réaliser au travail, les individus sondés se divisent en deux groupes principaux : ceux qui accordent un sens expérientiel au fait de se réaliser au travail et ceux qui y donnent plutôt un sens matérialiste. Les premiers évoquent plusieurs significations : s'accomplir comme personne, faire quelque chose qui reflète ses valeurs personnelles, se dépasser et s'améliorer, obtenir une reconnaissance par ses pairs ou son employeur ou obtenir un statut par le travail, se sentir utile, avoir du plaisir, s'investir auprès de la clientèle ou se sentir libre. Les seconds donnent davantage d'importance aux conditions d'emploi, à la stabilité de l'emploi et l'argent gagné par le travail lorsqu'ils évoquent la signification donnée au fait de se réaliser au travail. Lorsqu'est abordée la question de la centralité du travail, les répondants n'hésitent pas à mentionner que le travail est important dans leur vie. Après avoir relativisé l'importance qu'ils accordent au travail par rapport aux autres sphères de leur existence, on peut identifier trois groupes : ceux dont la centralité du travail est minime, ceux dont la centralité est équilibrée et ceux dont le travail occupe une position dominante par rapport aux autres sphères de l'existence.

Lorsque les jeunes salariés d'agence de placement ayant participé à l'étude sont questionnés à savoir si leur expérience d'emploi en agence leur a permis de se réaliser, les réponses varient selon la définition qu'ils accordent au fait de se réaliser au travail. Quatre catégories ont été identifiées selon le sens donné au fait de se réaliser au travail (expérientiel/matériel), ceci étant croisé en fonction de s'être ou non réalisé dans l'emploi proposé par l'agence. Les quatre groupes dégagés démontrent la pluralité des rapports au travail en contexte d'agence, celui-ci disposant généralement de peu de potentiel de réalisation personnelle.

Les analyses différenciées selon le sexe, le niveau de scolarité et le statut de résident apportent un autre éclairage sur le rapport au travail des répondants. Tout d'abord, le sexe ne semble pas

influencer les formes que peut prendre le rapport au travail. L'analyse par niveau de scolarité permet en revanche de mieux comprendre les diverses motivations et ambitions des répondants envers le travail. En s'intéressant au statut de résident des individus sondés, il a été difficile d'identifier des disparités notoires entre ceux nés au Canada et ceux originaires d'un autre pays.

Chapitre 6 - Sentiment d'appartenance et représentations que les jeunes se font des agences

Ce chapitre est consacré à l'examen du sentiment d'appartenance que les jeunes travailleurs sont susceptibles de développer ou non à l'égard de l'agence ou de l'entreprise cliente ainsi qu'aux représentations que ces jeunes se font de l'agence eu égard à ce qu'ils en attendent.

En apparence claire et bien définie, la relation tripartite laisse subsister un certain nombre d'ambiguïtés qui posent, en pratique, plusieurs questions d'imputabilité aussi bien dans la gestion quotidienne des rapports de travail qu'en regard du sentiment d'appartenance vis-à-vis l'agence et son client. En effet, le type de relations auxquelles donne lieu le travail en agence ne favorise guère le sentiment d'appartenance, préalable nécessaire au développement de véritables loyautés¹. Le salarié d'agence se trouve ainsi au centre d'un réseau de relations, partagé qu'il est entre deux acteurs auxquels il doit donner satisfaction au risque d'être rejeté : l'entreprise cliente, d'une part, qui dirige son travail et qui s'attend à un certain rendement et l'agence, d'autre part, qui le rémunère et de qui il dépend pour l'obtention de futurs mandats. Non seulement est-il redevable envers ces deux entités, mais ce sentiment d'appartenance sera influencé par le type et la qualité des rapports qu'il aura avec d'autres personnes, notamment avec ses supérieurs immédiats chez le client de même qu'avec d'autres travailleurs également salariés d'agence ou salariés permanents du client.

L'exercice de la fonction patronale étant ainsi partagée entre l'agence d'une part et l'entreprise cliente d'autre part, nous avons cherché à savoir si le salarié d'agence est en mesure de développer un sentiment d'appartenance envers l'une ou l'autre de ces deux entités, voire envers aucune d'entre elles. Cette question fera l'objet de la première partie du chapitre.

Cette appartenance ou ce degré d'intégration plus ou moins grand à l'agence ou l'entreprise cliente de même que le type et la qualité des relations que les travailleurs d'agence auront avec leurs camarades et leurs supérieurs vont conditionner les représentations qu'ils se feront de l'agence comme intermédiaire entre eux et d'éventuels employeurs. Nous analyserons cette question dans la deuxième partie du chapitre.

¹ Jean Bernier, « Le salarié d'agence de travail temporaire : la loyauté à l'épreuve des enjeux éthiques », dans L. Bégin et J. Centeno (dir.), *Les loyautés multiples. Mal-être au travail et enjeux éthiques*, Institut d'éthique appliquée, (à paraître 2015).

1. LE SENTIMENT D'APPARTENANCE

Dans un premier temps, nous examinerons la question de savoir auquel de ses deux « employeurs » le salarié d'agence s'identifie davantage et ensuite la qualité des relations qu'il entretient avec les autres acteurs en présence.

La question du sentiment d'appartenance a été abordée auprès des répondants au moyen de trois indicateurs distincts. D'abord, de façon générale : « Est-ce que vous vous sentez appartenir plus à l'agence ou à l'entreprise cliente pour laquelle vous travaillez ? ». Ensuite en cherchant à savoir ce qu'ils répondent spontanément lorsqu'on leur demande : « Pour qui travaillez-vous ? ». Enfin, le cas échéant : « Laquelle de l'agence ou de l'entreprise cliente pour laquelle vous travaillez est une source de fierté pour vous ? ». De ces trois indicateurs, c'est ce dernier qui paraît le plus révélateur, celui où les répondants sont les plus explicites sur les motifs de leur identification à l'agence ou à l'entreprise cliente.

1.1 L'appartenance

Lorsqu'on pose directement la question relative au sentiment d'appartenance, les répondants se répartissent à peu près également en deux groupes soit ceux qui s'identifient plutôt à l'agence et ceux qui s'identifient plutôt à l'entreprise cliente. Chez les cols bleus, l'inclination penche plus souvent du côté de l'agence alors que chez les cols blancs, ce sera davantage vers l'entreprise cliente. Très peu de répondants fournissent les motifs de leurs penchants vers l'un ou l'autre, la plupart se limitant à nommer l'établissement sans donner d'explications.

1.1.1 LE SENTIMENT SPONTANÉ

À l'agence

Chez les répondants qui se sont exprimés sur cette question, 12 cols bleus et 3 cols blancs ont manifesté une plus grande appartenance à l'agence. Quant aux motifs qui sous-tendent ce sentiment, on observe également qu'ils reposent surtout sur le rôle de l'agence comme agent payeur, comme agent du contrôle du temps de travail ou comme étant le moyen de trouver rapidement un travail si on en a besoin. Ces motifs logeront parfois du côté de la qualité du service, notamment dans la relation occasionnelle avec la conseillère ou le conseiller de l'agence. Mais parmi les motifs exprimés, on ne fait jamais référence à la qualité des emplois proposés ni à des possibilités de carrière par l'intermédiaire des agences. L'expression spontanée d'une identification à l'agence paraît toujours reposer sur une vision et des attentes à court terme face à l'agence. Les extraits d'entrevue ci-dessous sont illustratifs à ces égards :

Un immigrant étudiant :

« En fait, c'était les deux, mais c'était plus à l'agence parce que c'est elle qui nous avait trouvé l'affaire et si on avait besoin de congé ou qu'on se sentait mal, on n'appelait pas l'entreprise, on appelait directement l'agence. » (H1S09, travailleur d'entrepôt)

Un autre immigrant étudiant :

« Plus aux agences, parce que déjà, quand on t'appelle et on te dit : « Tu vas aller dans telle entreprise pour trois jours. » Des fois on t'appelle le soir pour un travail le lendemain. Ou des fois le lendemain pour travailler la nuit. » (H3U20, déménagement)

Un jeune Québécois de 22 ans :

« Bien c'est sûr que tu as toujours l'impression un peu plus d'appartenir à l'agence vu que c'est eux qui te contactent, qui t'envoient tes payes. C'est toujours à eux. Si jamais il y a une paye qui ne rentre pas, bien tu appelles. Tu n'es jamais directement en contact avec (*le client*) à part le « boss » de l'entrepôt. Mais sinon tu marches plus avec (*l'agence*). » (H1C25, employé d'entrepôt)

Une étudiante québécoise de 25 ans :

« (L'agence) c'est le seul lien qu'on a, même que l'agence a aboli les « partys » de Noël parce que personne n'y allait. Tu n'as pas le sentiment d'appartenance, tu ne connais personne. » (F1U36, finance, assurance ou services bancaires)

Une jeune travailleuse ayant terminé son cégep :

« C'était plus l'agence. Ils m'appelaient à la fin de la journée, ils faisaient un suivi. » (F5C06, services administratifs, de soutien)

À l'entreprise cliente

Quant au sentiment d'appartenance dirigé plutôt vers l'entreprise cliente, c'est l'inverse : à la différence des cols bleus (5), ce sont les cols blancs (13) qui s'identifient davantage à l'entreprise cliente.

Une étudiante de niveau collégial :

« Moi, je ne l'ai pas sentie beaucoup l'agence, en fait. Je n'ai pas trouvé qu'elle était très présente ou en tout cas. Même que des fois, j'oubliais quasiment que j'étais avec eux ça fait que... À part le fait que c'était écrit sur ma paye. Je ne les ai même pas revus en fait parce que normalement, je serais supposée avoir démissionné et avoir été porté mon uniforme là-bas parce que c'est l'uniforme de

l'agence. [...] Je ne suis juste jamais retournée dans ce bureau-là. J'avais plus l'impression que j'étais comme prise sous l'aile de (*l'entreprise cliente*). » (F1C37, préposée aux chambres)

Un travailleur peu scolarisé :

« Écoute, c'est vraiment drôle, parce que rendu à un certain point, tu ne parles plus avec ton gars d'agence. Tu vas chercher ta paye, ou un dépôt direct, "that's it, that's all". [...] Un moment donné, tu oublies l'agence, là, mais dans une bonne place comme ça, un moment donné, tu oublies l'agence. » (H5S19, fabrication, manutention)

Un étudiant québécois :

« À l'entreprise. Dans mon CV, je n'indique pas que j'ai travaillé pour une agence. J'indique que j'ai travaillé pour l'entreprise. » (F2U10, finance, assurance ou services bancaires)

Un immigrant qui a terminé des études universitaires :

« Ça dépend des moments. Pour la paye, c'est l'agence. Mais pour tout le reste, c'est (*l'entreprise cliente*). (H1U14, finance, assurance ou services bancaires)

Une faible minorité s'identifie aux deux entités (F1U05, F4U13, H2S31) alors que quelques sujets répondent : « ni à l'une, ni à l'autre » (H1U38, H2U30, H3U22).

1.1.2 L'IDENTIFICATION PROFESSIONNELLE : POUR QUI TRAVAILLEZ-VOUS ?

En réponse à cette question, c'est plus souvent le client qui ressort, à savoir la relation avec celui qui assigne et qui dirige le travail, l'agence venant au second rang. Il s'en trouve aussi une minorité qui inclut les deux entités dans leur réponse du type « pour l'entreprise cliente, mais en contrat avec l'agence ». Enfin, deux préfèrent se présenter comme des travailleurs indépendants ou autonomes mis à la disposition du client par l'agence occultant ainsi, dans leur perception, le lien de dépendance qui les lie à l'agence en matière de rémunération et à l'entreprise cliente sur le plan de la direction du travail.

Habituellement, la réponse est courte et sans équivoque : « pour l'entreprise cliente » ou « pour l'agence » selon le cas. Quelques répondants seulement fournissent une réponse plus élaborée : « Sur le c.v. je mettrais l'entreprise cliente » (F3U34, H1U38). « Je parlais de l'entreprise directement. L'agence, c'était vraiment juste une entremise entre... » (H1U39).

Certains incluent le client et l'agence dans leur réponse. « Je travaille pour *telle entreprise cliente*, mais par l'entremise d'une agence » (H2S31, F1U5, F1U36) ou « Je travaille pour l'agence, mais je travaille au niveau de *telle entreprise cliente* ». (H2U27)

1.1.3 SOURCE DE FIERTÉ

À la question de savoir laquelle de l'agence ou de l'entreprise cliente pour laquelle vous travaillez est une source de fierté pour eux, la grande majorité des réponses obtenues se partage en parts inégales entre ceux, les plus nombreux, que cette question laisse indifférents et ceux qui préféreraient être identifiés à l'entreprise cliente plutôt qu'à l'agence. Quelques-uns identifient soit l'agence (4 cas), soit les deux (4 cas), comme source potentielle de fierté. Et pour cinq répondants, la réponse est clairement « non », aucune raison d'être fier.

Douze jeunes identifient clairement *l'entreprise de préférence à l'agence comme source de fierté*. Certains d'entre eux n'ont pas pour autant donné les motifs de cette adhésion (F1U33, F3U34, F5C06). Dans presque tous les cas, chez ceux qui se sont exprimés plus longuement, il s'agit de grandes entreprises dont la marque est très connue. Cette identification à une marque, à une étiquette paraît influencer sur la source de fierté davantage que la nature de la tâche ou le climat de travail.

Une jeune Canadienne :

« Oui, c'était le " fun " travailler chez (*telle entreprise cliente – très connue*), mais tout le monde pense que c'est une épicerie, mais ce n'est pas une épicerie, c'est comme ce qu'il y a entre les deux. Oui, je dirais que c'était une moyenne source de fierté. Mettons travailler chez (*telle autre entreprise cliente*), là ça je suis fière pour vrai. Oui, c'est pas mal connu (*cette entreprise cliente*). » (F1U16, employée de bureau, centre de distribution)

Une étudiante de niveau universitaire :

« Bien (*telle entreprise cliente*) oui. C'est sûr que c'est reconnu. Quand tu dis que tu travailles chez (*cette entreprise cliente*) les gens savent c'est quoi. Ça a quand même une belle place (*cette entreprise cliente*). [...] Ça fait que oui il y a une petite fierté là-dedans. Les gens savent c'est quoi. » (F1U36, finance, assurance ou services bancaires)

Une autre étudiante de niveau universitaire :

« L'agence, non. Je dirais que je n'avais pas un assez grand sentiment d'identification à l'agence. La seule raison pour laquelle je savais que je travaillais pour l'agence c'était parce que mon chèque de paye avait le nom de l'agence dessus. Ce n'est pas tout à fait ça, mais dans mon compte finalement c'était le nom

de l'agence qui apparaissait. Sinon, pour le reste, je faisais... mon équipe de travail c'était l'entreprise. J'avais beaucoup plus de fierté à être pour l'entreprise que pour l'agence. » (F2U10, finance, assurance ou services bancaires)

Une étudiante de niveau postsecondaire :

« Q : Puis on en a parlé un petit peu, est-ce que c'était une source de fierté pour toi les agences ou bien les entreprises clientes ? C'était plus les entreprises si j'ai bien compris ?

R : Ouais. Surtout (telle entreprise cliente), j'étais fière de dire que je travaillais pour là. Oui [...] parce que c'est quand même... C'est comme " hot " sur mon c.v. si on peut dire parce que c'était quand même... C'est un bon poste aussi. Ça a été quand même pendant un an en tout. Mais, pendant que je le faisais, j'étais assez fière. Quand un client qui serait passé pendant que je faisais mon emploi, il aurait pensé que j'étais vendue à l'entreprise. Je veux dire, je suis capable de... C'est ça. Je fais bien mon travail donc j'ai l'air enthousiasmée et tout ça. Mais, à l'extérieur, c'est moins important. » (F5C35, agente de promotion, tourisme)

Un étudiant de niveau universitaire :

« Oui. Principalement l'équipe pour laquelle je travaillais. J'aimais beaucoup mon patron et mes collègues.

Q : OK. Puis est-ce que l'agence c'était une source de fierté pour toi ?

R : Ce n'était pas une source de fierté. Je n'étais pas fier d'être en agence. Je n'étais pas non plus honteux en tant que tel. Il y avait ma coordonnatrice que j'appréciais, celle qui me " dispatchait ". Elle travaillait pour moi. Vraiment, je le sentais. Quand on était au téléphone c'était agréable, mais je n'ai pas... » (H1U07, finance, assurance ou services bancaires)

Un jeune immigrant qui a terminé des études de niveau universitaire

« R : L'agence de placement, pour moi ? Euh [...] fierté, non. Non.

Q : Puis est-ce que l'entreprise, elle, c'était une source de fierté ?

R : Bah, j'étais content de travailler là-bas, oui. C'était [...] c'est plus facile et plus valorisant de s'afficher de travailler chez (telle entreprise cliente – très connue) que [...] une agence de placement.

Q : Puis, pourquoi tu dirais que c'est plus valorisant de s'afficher à une entreprise qu'à une agence ?

R : Déjà c'est plus simple pour que les gens comprennent, et c'est [...], c'est des compagnies beaucoup plus reconnues, ce qui fait que [...] c'est ça. Le sentiment

d'appartenance est plus grand. Je sais pas, c'est ça. » (H1U14, finance, assurance ou services bancaires)

Un étudiant de niveau universitaire :

« Bien je dirais plus l'entreprise, parce que c'est sûr que si je vais dire aux gens que je travaille pour (telle agence) ils font comme « Quoi ? », mais si je leur dis que je travaille chez (telle entreprise cliente – très connue) bien ils font comme « Ah ouais ! Tu travailles chez (telle entreprise cliente) ? » Ça fait que par rapport à ça je dirais que ce serait plus l'entreprise. » (F1U05, finance, assurance ou services bancaires)

Un jeune travailleur avec une formation de niveau secondaire :

« R : Bien je dirais plus les entreprises.

Q : Les entreprises ? Donc, tu es fier de t'afficher, par exemple, employé de...

R : (telle entreprise cliente), pour (telle autre entreprise cliente), oui.

Q : C'est bon. À cause que ce sont des marques reconnues ? »

R : Oui. » (H1S18, alimentation)

Pour celui-ci, jeune travailleur avec une formation de niveau élémentaire, l'entreprise cliente représente un espoir :

« Q : Puis, est-ce que c'était une source de fierté, pour toi, l'agence ?

R : Non.

Q : Ou l'entreprise, elle, c'était une source de fierté pour toi ?

R : Le fait de travailler sous-contractant pour (telle entreprise cliente), oui, ça, c'était valorisant. Le fait d'être engagé par l'agence, c'était moins [...] je sais pas, là.

Q : Est-ce que tu étais fier de travailler pour (telle entreprise cliente), quand même ?

R : Ouais. Ouais, ouais.

Q : OK. Parce que c'était une bonne entreprise ou ?

R : Écoute, c'était [...] je te dirais que c'est une entreprise avec du monde comme on n'en trouve pas partout. Puis surtout que, de un, la paye est bonne, les [...] t'as une retraite. T'as un fond de retraite avec eux autres quand tu travailles [...] tsé au fil des années, là, t'as un fonds de pension qu'ils appellent, une affaire de même, là, en tout cas. Quand tu prends ta retraite, au lieu d'avoir genre un chèque de BS, t'as

comme un [...] mille quelques piastres par mois. C'est quand même pas pire. T'as [...] t'avais les assurances puis tout ça : les yeux, les dents, tout, tout, tout, tout, tout. Médicaments, tout.

Q : Mais toi en tant que travailleur, tu les avais pas, là, ces avantages-là ?

R : Non, moi en tant que travailleur, je les avais pas encore.

Q : Mais t'espérais les avoir.

R : Ben je les aurais eus si j'aurais été engagé. » (H5S19, manutention)

Quatre répondants se sont *identifiés à l'agence*, dont un qui n'a pas donné les motifs (F4S28, entretien ménager). Généralement, l'adhésion paraît timide, non enthousiaste, voire par défaut.

Un immigrant étudiant qui a terminé le niveau élémentaire :

« En quelque sorte, oui, parce que quand tu dis (telle agence)... Parce que je pense que c'est une bonne agence là et puis les entreprises peut-être si elles ont déjà fait affaire avec les agences et puis si toi-même tu dis que tu as déjà travaillé pour, ils vont peut-être trouver que tu es une bonne personne, que tu fais la bonne affaire, parce que je trouvais que ça marchait bien (telle agence). Sûrement. Ça donne aussi un coup de pouce à ton CV.

Q : Ça fait que dans ton CV ça va être marqué « pour telle agence » et non pour l'entrepôt ?

R : Exactement. En fait, ça dépend. Comme moi j'avais écrit pour (telle agence) parce que des fois, on arrivait des fois, et les patrons ne connaissaient pas trop nos noms.

Q : Puis, dans l'autre sens, est-ce que l'entreprise, elle, c'était une source de fierté ?

R : L'entreprise, bien, pour l'instant je ne peux pas dire grand-chose parce que je n'ai jamais vraiment travaillé avec lui parce que moi je travaillais avec (telle agence). Donc lui ne m'avait pas embauché, c'est (telle agence) qui m'avait embauché. Je ne peux pas dire vraiment la fierté de travailler avec lui.

Q : C'est vraiment avec l'agence.

R : Avec l'agence. Mais par contre j'ai aimé l'expérience de travailler chez lui. » (H1S09, travailleur d'entrepôt)

Celui-ci, un jeune canadien s'identifie davantage par la négative à l'agence plutôt qu'au client chez qui il n'a pas spécialement apprécié le climat de travail.

« Q : Puis est-ce que c'est une source de fierté pour toi l'agence ?

R : Quand je suis là-bas un peu on dirait.

Q : Oui ?

R : Bien je suis comme content de ne pas appartenir vraiment à ce monde-là. Bien ce n'est pas parce que c'est un mauvais monde, mais je veux dire... Bien je ne sais pas je veux dire... Comme je t'ai dit ça chiale tout le temps là, je veux dire dans les « breaks », le monde « bla-bla-bla, lui il a fait ça... ». Moi je m'assois. J'écoute, mais je ne me prononce pas. Je ne me mêle pas à... Ça fait que oui c'est un peu à cause de ça que je me sens on dirait... Je ne me verrais vraiment pas faire partie de l'entreprise.

Q : OK.

R : Non parce que je vois plus loin dans le fond ça ne me tenterait pas... Bien faire ce qui me ressemble. Je ne me vois pas faire ça le reste de mes jours ça fait que... C'est ça. » (H1U04, restauration hôtellerie)

Cet autre, un étudiant immigrant qui a occupé plusieurs emplois comme travailleur d'agence, préfère s'identifier de préférence à l'agence dont il ne tire pas pour autant un sentiment de fierté :

« Q : Et tu te sens plus appartenir à l'agence ou à l'entreprise ?

R : À l'agence. Parce qu'il y a un truc qu'ils font. Tu as une carte ; cette carte-là vous différencie. Mais appartenir à une agence ce n'est pas vraiment valorisant... Honnêtement, ce n'est pas une fierté quand tu le dis aux gens. Tu vois ? C'est pourquoi tu travailles... par contre, il faut que tu sois engagé par ces entreprises-là. Tu dis : je fais partie de telle entreprise. Je ne sais pas si vous comprenez ? Parce qu'avec l'agence, ils savent que ce n'est pas terminé. » (H3U01, commerce)

1.2 Les relations avec les autres acteurs

Le salarié d'agence, quelle que soit la durée de sa mission, est en contact avec d'autres catégories de personnes à l'intérieur de l'entreprise, notamment avec les autres salariés d'agence, voire le cas échéant avec les salariés d'agences concurrentes, avec ses supérieurs immédiats ou encore avec la direction de l'entreprise.

1.2.1 LES RELATIONS AVEC LES AUTRES TRAVAILLEURS

Pour ce qui est des relations avec les camarades, elles sont le plus souvent bonnes, mais éphémères, parfois inexistantes, même tendues dans certains cas.

Un travailleur canadien possédant un diplôme postsecondaire :

« C'était correct. C'était bien.

Q : Est-ce que tu as été capable de créer des liens forts avec certains d'entre eux ?
Est-ce que tu t'es fait des amis ?

R : Oui, des amis, oui, mais pas nécessairement à long terme. Il y a eu quand même un roulement. Il y avait des roulements de personnel. C'est un peu dur dans ce temps-là d'établir un lien. » (F5C06, services administratifs, de soutien)

Une étudiante de niveau postsecondaire :

« Q : Puis, les relations de travail que tu entretiens avec les gens sur place...
Quand on t'a affectée dans ces entreprises-là, est-ce que tu entretenais des
bonnes relations avec les gens sur place ?

R : Oui.

Q : Ça a toujours été des bonnes relations si je comprends bien.

R : Ouais. Mais, j'ai toujours fait un effort aussi pour ça le soit. Parce que ça serait facile arriver là puis justement : " Ah ! Moi je ne suis pas une employée régulière ", puis se tenir à part ou manger toute seule. Puis : " Pourquoi je serais amie avec eux, je serai là juste pour un certain temps ". Je pense que ça prend du sien un petit peu. Moi, j'ai toujours voulu m'adapter le plus rapidement possible et que le monde oublie le plus rapidement possible que je suis là juste temporairement parce que pour, justement, atteindre les objectifs, je veux être considérée... » (F5C35, agente de promotion, tourisme)

Selon les quelques témoignages qui suivent, il apparaît que la durée des missions a un impact sur le développement de bonnes relations, voire de relations amicales. Il convient d'ajouter également que les deux exemples suivants ont en commun qu'il s'agit de cols blancs et se situent chez un client qui a un contrat de fourniture de main-d'œuvre avec quelques agences.

Un étudiant de niveau universitaire :

À (telle entreprise cliente). [...] Mon équipe là-bas, c'est la raison pour laquelle je suis resté aussi longtemps en fait. Je les aimais. C'étaient mes meilleurs amis.

[...]

Parce qu'il y a comme plusieurs agences financières. Je te dirais que... Je suis comme un peu un mentor pour eux parce que j'ai maîtrisé très rapidement les choses et souvent les gens de (l'entreprise cliente) sont " tannés ". " Ah les petits nouveaux de l'agence. Il faut toujours répondre à leurs questions ". Je me mettais volontaire.

Q : Pour les aider.

R : C'est ça. " Si vous avez des questions, venez me voir. Moi aussi, je suis d'une agence. Je comprends votre trouble là, j'ai passé par là. "

Q : Peu importe l'agence ?

R : Peu importe l'agence. » (H1U07, finance, assurance ou services bancaires)

Un étudiant de niveau universitaire :

« Q : Puis par rapport à tes collègues de travail, quel type de relations t'entretenais avec eux ?

R : La même chose que si j'étais employé pour (l'entreprise cliente).

Q : OK, donc tu voyais [...] ça ne faisait vraiment pas de différence que tu ailles un statut de travailleur d'agence ou ?

R : Il y a quelques fois, pour les réunions, on n'était pas toujours conviés parce qu'on a [...] c'est pas une question de confidentialité, mais il y a certaines choses que si on part dans trois mois, il y a des choses qu'on n'a pas besoin de savoir qui vont se passer dans six mois. Donc il y a certaines affaires qu'on est mis à l'écart, mais très très peu.

Q : OK. Donc tu dirais que c'était des bonnes relations que t'entretenais avec tes collègues ?

R : Vraiment.

Q : Ouais. Puis est-ce que tu as pu créer des liens forts avec certains d'entre eux ?

R : [...] Ça dépend ce que t'entends par liens forts.

Q : Est-ce que tu t'es fait des amis ou... ?

R : Jusqu'à des amis, non, mais des liens que je suis content d'aller les retrouver pour le travail, oui.

Q : OK. Donc c'était quand même des bonnes relations.

R : Oui. » (H1U14, finance, assurance ou services bancaires)

Un immigrant étudiant au niveau universitaire :

« Q : Quel type de relations tu entretenais avec tes collègues de travail ? Est-ce que c'était des bonnes relations ?

R : Oui, quand même, oui.

Q : Oui ? Est-ce que tu t'es fait des amis à travers ?

R : Oui.

Q : Oui ? C'est bon. Est-ce que tu avais des collègues de travail dans l'agence ou c'était vraiment tout le temps dans l'entreprise ? Tu n'allais jamais dans l'agence, dans le fond ?

R : Non, jamais, c'est ça.

Q : Tu n'avais pas de collègues à l'agence.

R : Non. » (H1U38, buanderie, hôtellerie)

Un autre immigrant étudiant au niveau universitaire :

« Q : C'était quoi les relations que tu avais avec tes collègues de travail ? Tu m'as dit que tu ne savais pas, que vous ne parliez pas trop, et que tu ne savais pas s'ils venaient de quelle agence, est-ce que c'était quand même des bonnes relations ?

R : Oui, c'était des bonnes relations, mais qui étaient vraiment limitées. » (H1U39, commerce, marketing)

Il arrive aussi que des salariés d'agence se sentent en concurrence avec les salariés permanents :

Une étudiante de 25 ans :

« C'est sûr qu'ils savent qu'on est de l'agence, ça fait que des fois, ils nous critiquent par rapport au fait qu'on essaye de respecter plus les normes. [...] On aurait dit qu'ils ne comprennent pas qu'on est d'une agence. » (F1U05, d'origine canadienne, services bancaires et financiers)

Un jeune homme de 30 ans aux études à temps complet :

« R : Parce que nous autres on prenait des emplois, on prenait des heures [...] plus de monde signifie moins de temps et demi. Les syndiqués adorent faire du temps et demi [...].

Puis, quand il y avait des jeunes qui arrivaient, bien là, comme, il y en a qui allaient trop vite. Là, ça cassait comme leur vitesse de [...] comment je pourrais dire ça. Un moment donné,

Q : Ils ont comme un [...] rythme à eux.

R : Exactement. Puis quand il y a des nouveaux qui arrivaient, comme ils sont dedans au " bout(e) ", là des fois, ça fait monter les standards, ça. Alors là, les syndiqués, ils n'aimaient pas ça, parce que ça les déplaçait un peu dans leur

confort [...] Le syndicat, c'est bon, mais ça crée des monstres aussi. Ouain. »
(H3U22, d'origine canadienne, entretien paysager)

D'autres ont peu de contacts. Ainsi, une étudiante de niveau postsecondaire :

« C'est sûr que là moi je bouge beaucoup ; ça fait que je change de collègues à peu près tous les jours. Je ne suis même pas capable de me souvenir du nom du monde.

Q : Est-ce que tu sens que tu as droit à un traitement différencié parce que tu viens d'une agence ?

R : Oui. On le sent quand même par exemple de la part des employés des fois. Il y en a qui vont t'accorder moins d'importance ou qui vont, pas te mépriser, mais des fois tu as des commentaires parce que tu es une fille d'agence. J'en ai entendu beaucoup. Il faut que tu te fasses une carapace et que tu fasses : « Bien oui, je suis une fille d'agence, mais je suis là pour vous aider ». (F1U36, d'origine canadienne, secteur financier et bancaire)

Ou se sentent isolés. Tel cet immigrant étudiant qui a terminé le niveau élémentaire :

Q : Justement, par rapport aux collègues de travail qui sont dans l'entreprise, c'est quoi le type de relations que tu entretiens avec eux ?

R : C'est pas mal " travail ". C'est sûr que des fois ça peut aller... C'est sûr que des fois on parle de notre vie personnelle, mais ça ne va pas vraiment loin. C'est vraiment... C'est ça on dirait que le fait que je vienne de l'agence... Tu sais eux autres ils le savent que moi je suis de l'agence ça fait qu'ils me classent à part et moi bien, je me classe à part aussi parce que je suis là... C'est un peu comme ça que l'agence me dit de faire. Ils me disent c'est vraiment « Tu fais ton travail. Tu ne fais pas partie des leurs dans le fond. Tu fais ta job ». (H1U04, d'origine canadienne, hôtellerie)

Des relations conflictuelles parfois, notamment dans le secteur de l'hôtellerie lorsqu'une entreprise client fait appel simultanément à plusieurs agences dont les salariés sont en concurrence entre eux et en contact constant avec les salariés permanents, comme cet étudiant d'origine canadienne :

« Mais tu sais... Ah non c'est vraiment des fois... Ou bien juste dans les chambres. Tu es en habitation, tu as trois (gars de ton agence) et tu as une agence mexicaine à côté et une agence américaine. Les Américains n'aiment pas les Mexicains, les Mexicains ne nous aiment pas, nous autres on n'aime pas les Mexicains. On ne les aime pas tout court là parce souvent ils sont plus bruyants ou genre ils sont " chauds " et ils vont cogner dans tes portes. Tu fais du quatorze heures par jour, tu n'attaques pas le sommeil d'un homme à ce point-là. Et on travaille tous dans des conditions de même alors [on est] à fleur de peau, ça part très vite. Alors c'est pour

ça que la plupart du temps quand tu sais qu'un gars est de l'autre agence, tu ne lui parles pas. Tu ne lui parles jamais. Tu fais comme : " Oublie ça ". »

[...]

« C'est très difficile émotionnellement aussi. Tu es tout seul, tu es loin, le monde est tout le temps sur ton dos, il faut que tu te méfies de tout le monde. C'est vraiment...tu sacrifies tout ce qu'il y a de bien dans une " job ", que tu te fais des amis et tout ça, pour l'argent, pour un moment seulement. C'est juste pour une petite période. » (H3U03, hôtellerie)

Il arrive aussi que la nature même du travail ne favorise pas le développement de relations avec les autres travailleurs ni l'esprit d'équipe. C'est chacun pour soi (F1C37, d'origine canadienne, préposée aux chambres).

Un autre a quitté son emploi par suite d'un violent conflit avec un autre travailleur, un conflit qui ne paraît nullement en rapport la relation particulière qui caractérise le travail en agence, mais qui aurait pu survenir dans n'importe quel autre milieu de travail (H5S19, d'origine canadienne, manutentionnaire).

D'autres salariés ont vécu des expériences très différentes à cet égard. En effet, si le travail en agence semble peu favorable à une intégration dans les équipes de travail ou dans l'entreprise elle-même, il permet parfois le développement de rapports individuels harmonieux, même amicaux dans certains cas.

Plusieurs ont entretenu de bonnes relations avec leurs camarades de travail permanents ou temporaires et ont même créé des liens d'amitié le plus souvent éphémères (F1C08, F1U02, F1U16, F1U33, F2U10, F5C06, F5U24, H1C25, H1S26, H1U38, H1U39, H2U27). Certains arrivent à se maintenir au-dessus des conflits qui surviennent soit entre salariés, soit entre les salariés et la direction (H2S32, fabrication). Les missions de longue durée semblent plus favorables à l'établissement de bonnes relations interpersonnelles (H1U11, H1S26, H1S18, F2H31).

Il ressort des explications que donnent certains répondants que la personnalité du salarié joue un rôle important dans la capacité d'entretenir de bonnes relations dans ce milieu très hétérogène composé de salariés permanents et temporaires qui entrent en interaction entre eux et avec les mêmes supérieurs (F2U21, F5C35, H1U07, H3U03).

Comme dans la présente étude il s'agit de jeunes travailleurs, temporaires de surcroît, la différence d'âge avec certains salariés permanents des entreprises clientes est parfois un obstacle au développement de relations amicales, voire à l'intégration dans le milieu de travail (F1U02, F1C08, H5S19).

Quelques-uns expliquent comment ils ont réussi à vaincre les préjugés observés à l'égard des salariés d'agence (H3U3, F5C35, F3U34). Certains arrivaient même à s'intégrer aux équipes à un point tel que « tout le monde était mélangé. » (H1S09, étudiant, travailleur en entrepôt)

1.2.2 LES RELATIONS AVEC LES SUPÉRIEURS IMMÉDIATS

Selon les répondants, les relations avec les patrons dans l'entreprise cliente s'avèrent plutôt bonnes dans la plupart des cas aussi bien chez les cols blancs que chez les travailleurs manuels. Mais il y a aussi des exceptions notables. Il arrive que le travailleur d'agence n'ait que peu, voire pas de contact avec le patron chez l'entreprise cliente. On note aussi quelques situations, impliquant surtout des étudiants de sexe masculin, où les relations sont franchement mauvaises.

Des relations qualifiées de « bonnes »

Une salariée qui a suivi des études postsecondaires :

« C'était vraiment bien. Bien dans le fond, comme nous on était dans l'entrepôt, les bureaux étaient devant, ça fait que tout ce qui était représentants tous ceux qui allaient sur (le terrain), on les voyait "moyen" ou ils faisaient affaire avec notre, on va l'appeler "gérant" disons, chef d'équipe "peut-être. Mais le chef d'équipe s'occupait vraiment bien de nous. Même si je restais deux semaines, trois semaines, ils m'ont fourni l'uniforme avec un coton ouaté, tout. Je m'en fou, je ne remets pas ça dans la vie, mais j'étais quand même contente, c'est gentil de... Ils auraient pu dire "tu es là pas longtemps", mais non, ils étaient vraiment gentils, même le superviseur. » (F1C08, nettoyage après sinistre)

Un étudiant de niveau universitaire :

« Non, ceux avec qui j'ai eu des problèmes ils traitaient tout le monde d'une drôle de manière, mais c'est arrivé une fois et le contrat n'était pas trop long ça fait que...

Q : Ça s'endure.

R : Oui. » (F4U13, travailleur d'entrepôt)

Un immigrant étudiant au niveau universitaire :

« Ils sont gentils. Du moment qu'on fait correctement le boulot. Si on ne fait pas bien, ils viennent quand même, ils te disent : « Voilà, c'est ceci qu'il faut faire. » Y'a pas de stress quand même. [...] Y'a une bonne ambiance.

R : Ouais. Ils ne sont pas, je sais pas. En tout cas, ils sont gentils. Je ne sais pas le mot qu'il faut mettre. » (F5U24, Transformation des aliments)

Un immigrant étudiant de niveau élémentaire :

« Oui j'ai quand même gardé de bonnes relations parce que même aujourd'hui la patronne à l'autre travail, même les patrons là-bas ils veulent toujours que je revienne. C'est juste que maintenant j'essaie de trouver de nouvelles expériences à part la restauration parce que quand même ça fait un bout que je travaille dans ce domaine-là. » (H1S09, travailleur d'entrepôt)

Un travailleur avec études secondaires :

« Mon superviseur était vraiment "cool", mais je te dirais qu'à la fin il y avait des bouts qu'on avait des problèmes de paye ça fait que je ne savais pas trop s'il fallait que je demande à l'agence. En tout cas, finalement je me suis aperçu que ça allait plus vite si je demandais au "boss" de (l'entreprise cliente) qu'à l'agence. » (H1S18, alimentation)

Une étudiante de niveau postsecondaire :

« C'est pas mal semblable je te dirais parce qu'ils le savent que c'est eux qui t'ont appelée pour te demander. Ils savent qu'eux ont besoin ; ça fait qu'ils n'ont pas la même vision que leurs employés. C'est sûr que c'est la même affaire, c'est comme [...] si je fais une erreur, bien elle va venir me parler autant que si je suis son employée à elle. » (F1U36, secteur financier et bancaire)

Un étudiant universitaire :

« C'est pas la même façon que les employés pouvaient l'être, mais c'était [...] c'était bien quand même.

Q : Puis en quoi est-ce que ça différait justement le traitement qu'on te réservait par rapport à ceux qui étaient embauchés directement ?

R : Mais disons que c'est eux qui nous dictaient notre avenir. Si on était renouvelé ou pas dans ce genre de poste. Les autres n'avaient pas cette pression-là.

Q : OK. Donc toi tu ressentais quand même une pression de leur part ? Ou c'est toi qui te mettais la pression, tu dirais ?

R : C'est un peu des deux, quand même. J'étais [...] ils nous renouvelaient facilement si on faisait la job, mais on se mettait quand même une pression si on n'avait pas une réponse quelque [...] quelque temps avant la fin du contrat.

Q : Donc, dans le fond, vos affectations par l'agence dépendaient vraiment des commentaires qu'ils recevaient des superviseurs.

R : Énormément.

Q : Donc s'il y avait des préférences, si tel superviseur disait : " fais-moi rentrer un tel. "

R : Mais c'est sûr que moi j'ai eu que deux mandats à long terme, mais si y'a un très mauvais commentaire, la personne va être " downgradé " très facilement dans les postes plus bas. » (H1U14, finance, assurance ou services bancaires)

Des rapports inexistantes

Dans certains cas, les travailleurs d'agence n'ont pour ainsi dire à peu près aucune relation avec leurs supérieurs, ils constituent un groupe à part et le perçoivent comme tel. Le supérieur donne les ordres en début de journée ou en début de quart de travail et la relation se termine là (F1C37) ou bien le supérieur va ignorer le salarié d'agence alors qu'il va consacrer plus de temps aux employés permanents : « Il y en avait qui ne me parlait juste pas. Mais il était correct avec les employés du (client). Dans la production de viande, ça a été ça :

Un étudiant de niveau universitaire préposé aux chambres :

« Moi, je suis ton contremaître, ton poste est là. Salut. Et là il allait parler à tous les autres. Il ne me disait jamais bonjour, jamais... Quand on était assis à la table à la cafétéria, il ne me parlait jamais. » (H3U03, d'origine canadienne, hôtellerie)

Un étudiant de niveau universitaire :

« Oui (bonnes), mais elles sont vraiment minimes. Comme mettons, parce que moi, comme je t'ai dit, j'ai travaillé à deux hôtels. Au (premier hôtel) je travaillais de nuit ; ça fait que les patrons je ne les voyais jamais. Je rentrais et tout le monde était parti. Je sortais de la job et le monde n'était même pas rentré. Mettons, je le rencontrais... mettons le directeur, je pense, ou je ne sais pas trop qui je rencontrais, mais je le rencontrais une fois et c'était la première journée. Il me donnait mon uniforme, mon numéro de casier et je ne le revoyais plus jamais à moins que j'avais une question j'aurais pu l'appeler n'importe quand il m'aurait répondu, mais je n'avais jamais à aller le voir ça fait que je ne le voyais pas. Sinon au (deuxième hôtel), la relation était bonne. C'est sûr que comme je connaissais le chef cuisinier ça fait que... et nos relations étaient bonnes. » (H1U04, restauration hôtellerie)

Un autre étudiant de niveau universitaire :

« Q : OK. C'est bon. Puis avec tes superviseurs sur place ?

R : Ça va bien aussi, mais je ne les vois jamais. Je les vois une fois de temps en temps, mais c'est rare. » (H2U30, services administratifs, de soutien)

Des relations tendues ou conflictuelles

Parmi les répondants quelques-uns ont vécu des relations tendues, voire conflictuelles soit avec leur superviseur dans le milieu de travail soit avec le coordonnateur de l'agence, mais rien ne permet de croire que cette situation découle de l'existence d'une relation triangulaire, mais plutôt de la personnalité des personnes impliquées ou du style de gestion. (F1U16, H1U11, H1U14, H1U39, H3U22).

Traitement identique ou différent

La plupart estiment qu'ils ont un traitement identique à celui des salariés permanents de l'entreprise cliente. Ceux qui affirment avoir un traitement différent, moins favorable, sont surtout des étudiants, cols bleus de sexe masculin.

2. REPRÉSENTATIONS DE L'AGENCE

Cette expression du sentiment d'appartenance se trouve confirmée par les données recueillies sur la représentation que les jeunes salariés se font du travail en agence et sur les attentes qu'ils ont eu égard à ce type de travail.

S'agit-il pour eux d'une simple source de revenus, d'un interlude entre deux emplois plus permanents, d'un dépanneur ? Ou bien d'un facilitateur pour accéder à un emploi, voire d'un véritable intermédiaire : une voie d'accès à des domaines d'intérêts ou à des emplois accessibles uniquement en passant par des agences ? Ou encore, considèrent-ils le travail agence comme un tremplin qui leur permet soit d'acquérir une expérience pertinente, soit de découvrir quels sont leurs champs d'intérêt ?

Très rares sont les répondants qui misent sur les agences pour la poursuite d'objectifs à long terme, voire pour trouver un emploi permanent qui puisse correspondre à leur formation professionnelle et à leur niveau de qualification. La quasi-totalité considère l'agence comme un lieu de passage, un moyen de satisfaire des besoins immédiats en trouvant rapidement un emploi qui leur permet de gagner un peu d'argent tout en tenant compte de la disponibilité, notamment des horaires de cours de ceux et celles qui sont étudiants, et ce à travers des expériences bien différentes les unes des autres.

2.1 Reconnaissance d'un rôle spécifique

Certains reconnaissent aux agences un rôle de « facilitateur » soit pour trouver rapidement un emploi (H1U39, H3U03, H3U22, F5C06, H1C25, H1S18, H1S26, H2S32), soit au moment des

premiers pas chez le client, soit comme moyen exclusif d'avoir accès à certains emplois. Mais en aucun cas, s'agit-il de faciliter l'accès à un emploi à long terme.

Ainsi, une étudiante de niveau postsecondaire reconnaît que le fait de passer par une agence a facilité son arrivée dans l'entreprise cliente :

« Je dirais que ça a facilité l'entrevue avec... le contact avec les employeurs, quand je suis arrivée, c'était comme s'ils me connaissaient déjà un peu. Ils savaient déjà que j'allais être une bonne personne pour eux. Je trouvais que c'était plus facile. C'était déjà bien parti : " Bonjour ! C'est moi Une telle ! " Ils m'attendaient là. Ça a facilité ça et ce n'était pas compliqué pour les payes et pour tout le reste. J'avais juste à faxer mon horaire là-bas et ils m'envoyaient ma paye. » (F1U16, alimentation, centre de distribution)

Certains répondants ne tardent pas à se rendre compte que l'entreprise chez qui ils souhaiteraient travailler fait affaire avec une agence et qu'ils n'ont aucune chance d'obtenir un emploi en s'adressant directement à l'entreprise, celle-ci ayant un contrat d'exclusivité avec l'agence. Ils s'en remettent donc à celle-ci :

Une étudiante de niveau postsecondaire :

« Éventuellement, on a beau aller porter notre CV, quand ça n'a pas rappelé ça devient long. Donc, d'avoir quelqu'un qui faisait les démarches pour moi c'était utile à ce niveau-là. Il y a aussi le fait que, apparemment, les chances d'être prise étaient supérieures quand je faisais affaire avec l'agence vu qu'ils font une entrevue de présélection.

Q : OK.

R : Donc ce qu'on m'a dit en entrant là : c'est que mon employeur, qu'on faisait confiance à l'agence pour sélectionner deux ou trois candidats. Ça lui sauvait du temps à lui et il était plus enclin à engager des candidats sélectionnés par l'agence. En tout cas, c'est ce qu'on m'a dit *grosso modo*. » (F2U10, finance, assurance ou services bancaires)

D'autres y voient une façon d'acquérir une expérience qui, selon eux, aura une certaine valeur dans leur CV même si ce n'est pas relié à leur champ de formation ou encore au domaine où ils souhaiteraient travailler plus tard.

Ainsi une étudiante de niveau universitaire :

« Bien, ça ne va pas nécessairement m'ouvrir des portes dans mon domaine, mais c'est sûr que ça va beaucoup mieux paraître sur mon CV que d'avoir un emploi chez (un resto rapide) » (F1U05, finance, assurance ou services bancaires ou services bancaires)

Parmi les personnes interviewées, une seule y voit un tremplin, voire une voie obligée. Une femme qui a terminé des études universitaires et qui a trouvé un emploi temporaire dans son domaine :

« C'était vraiment pour cet emploi-là parce c'est un emploi vraiment un tremplin. Cet emploi-là, c'est un tremplin vers le domaine ; ça fait qu'il y a beaucoup de rotation. Les personnes partent rapidement après quelques mois, en général. »

Cette même personne estime que le domaine et le secteur dans lequel elle évolue ne sont pratiquement pas accessibles autrement que par l'intermédiaire d'une agence.

« Bien c'est vraiment de nous ouvrir une porte sur un domaine qui est vraiment difficile à atteindre. Nous donner une opportunité qu'un employeur ne nous donnerait pas. C'est sûr que moi je vois plein de points négatifs pour l'agence, mais sincèrement les agences je pense qu'elles nous donnent la possibilité d'aller chercher une expertise qu'on ne pourrait pas aller chercher parce que dans notre domaine ils nous disent qu'il faut trois à cinq ans d'expérience, mais ils ne sont pas prêts à nous donner la chance de faire notre expérience. Ça fait que ça nous donne cette chance-là. » (F1U17, services administratifs de soutien)

Pour quelques-uns des répondants, l'expérience de travail en agence aura été l'occasion de préciser leur orientation professionnelle par la négative, c'est-à-dire en découvrant que non seulement ils ne souhaitent pas continuer de recourir à des agences, mais surtout ils ne souhaitent pas faire carrière dans l'un ou l'autre des emplois qui leur ont été assignés par des agences. Cela s'avère même parfois une occasion de décider de retourner aux études.

Une jeune femme qui a terminé des études collégiales :

« En tout cas. Il y en a qui réussissent à faire une carrière là-dedans toute leur vie. Moi je ne tiens pas à faire une carrière toute ma vie dans la même entreprise, mais grâce à toutes les " jobs " que j'ai faites, maintenant je sais que je ne veux plus travailler en dedans. Je sais, il y a d'autres sacrifices à faire aussi : ce n'est pas des gros salaires et tout, mais je sais que, là c'est pour ça que je me suis réinscrite à l'école parce que j'ai essayé toutes sortes de choses. Bien ça a éliminé. Je sais ce que je ne veux pas. Je sais que je ne pourrais jamais travailler justement comme le job que j'ai fait chez (*entreprise cliente*). Je ne pourrais pas travailler dans une " shop ", moi, je trouve ça complètement blasant, tu sais. Bien je le sais maintenant, je l'ai essayé. » (F1C08, nettoyage après sinistre)

Une jeune femme qui ne veut plus travailler dans les hôtels :

« Non, c'est ça. Je n'ai pas peur d'une agence en tant que telle. J'ai peur de comme... Je ne veux juste pas faire un truc qui ne me fait pas " tripper ". (F1C37, préposée aux chambres)

Un autre qui a terminé des études universitaires (certificat) y a trouvé sa voie, mais en dehors de l'agence :

« Ça m'a fait beaucoup apprendre. J'ai appris beaucoup sur le domaine financier. C'est ça qui m'a amené à vouloir aller plus loin, retourner à l'école, aller chercher un certificat en administration parce que je me dis : j'aime les finances, j'aime ça dans l'argent. Finalement en bout de ligne je suis rendu (dans une autre entreprise). Je fais des placements financiers, je fais des plans financiers, donc...

Q : Ça fait que c'est un peu cette expérience-là qui t'a permis de découvrir d'autres champs d'intérêt et d'aller te chercher les...

R : Je ne sais pas si ce serait arrivé quand même, mais je pense que ça a été un aidant dans mon choix. » (H1U07, finance, assurance ou services bancaires)

2.2 Des images plus ou moins favorables

Mais la plupart n'ont pas une idée aussi précise du rôle ou de l'importance qu'ont eu pour eux les agences. Lorsqu'ils sont invités à s'exprimer librement sur leur représentation de l'agence ou sur l'importance qu'ont les agences pour eux, on fait face à toute une panoplie de réponses qui peuvent être groupées de la façon suivante selon qu'ils en retiennent une image plutôt favorable, non sans quelques réserves parfois, ou le contraire, soit une expérience plutôt défavorable.

Plutôt favorable

Une étudiante qui avait un préjugé défavorable a finalement apprécié parce qu'une conseillère de l'agence « super gentille, très professionnelle et vraiment agréable » a pu lui trouver un travail près de chez elle, mais cela l'a également convaincue qu'elle ne voudrait plus faire ce genre de travail (F1C08, nettoyage après sinistre).

Pour un immigrant étudiant, « c'est juste aider ou donner un coup de main pour les gens qui n'ont pas d'emploi », mais, selon lui, le principal avantage demeure pour l'entreprise cliente (H1S09, travailleur en entrepôt).

Une étudiante de niveau postsecondaire a aimé la rapidité avec laquelle l'agence a su lui trouver un emploi, mais déception : l'entreprise cliente a fermé ses portes, il y a eu rupture de contrat et l'agence ne s'est plus intéressée à elle ; elle a simplement fermé son dossier sans autre explication. Elle ne compte pas sur l'agence pour trouver l'emploi dans lequel elle souhaite faire carrière (F2U10, adjointe administrative).

Celle-ci, immigrante et étudiante au niveau universitaire, considère que « c'est un tremplin » en ce sens que ça lui permettra de « montrer qu'elle a déjà travaillé et que ça s'est bien passé. » Mais

ajoute-t-elle « je ne crois pas que ce soit un bon plan pour quelque chose permanent. » De plus, elle a observé qu'il y a parfois un écart entre ce qui est annoncé et l'emploi tel qu'il existe :

« Disons qu'on a toujours des surprises en fait qu'on peut peut-être diminuer ou amoindrir parce qu'on est en contact direct avec... le problème, c'est qu'on nous dit certaines choses et puis c'est une fois dans le poste bon ben voilà on se rend compte que c'est telle chose, telle chose, telle chose. Voilà. C'est juste le point que j'ai un peu à reprocher. Et du coup, j'aimerais... Je ne passerais pas à mon avis par une agence pour quelque chose de définitif. Je vois ça vraiment comme quelque chose plutôt de temporaire. » (F3U34, secteur du commerce)

Plutôt défavorable

Une étudiante de niveau postsecondaire est déçue parce qu'elle se sent surqualifiée pour les emplois qui lui sont proposés. Elle apprécie pour autant la flexibilité des horaires, mais pour elle « c'est comme en attendant. » (F2U21, restauration)

Une autre étudiante de niveau postsecondaire aime la facilité avec laquelle elle peut trouver un emploi temporaire, mais n'apprécie pas la disparité salariale : « Tu sais, ils se prennent une commission aussi sur des salaires. Parce que si, mettons ils donnent 17 \$ de l'heure, ben c'est probablement qu'ils paient 20 \$ de l'heure et que l'agence en garde 3. Fait que, je paie assez d'impôts puis de tout ça en plus... » Elle était hésitante face aux agences au départ, car si elle comprend que le recours aux agences peut se justifier à ses yeux en certaines circonstances : « ce n'est pas tout le monde qui ont un service de ressources humaines, ou peut-être des fois c'est pour un projet ponctuel », elle est consciente de la précarité créée par le recours à des agences pour pourvoir des postes permanents : « Il y a des situations dans lesquelles tu te demandes pourquoi ils n'ont pas juste recruté eux-mêmes. Ou ça démontre... Ben justement parce qu'ils ne veulent pas donner des avantages sociaux. [...] En étant à travers une agence, ton statut, on en a parlé tantôt, je ne pense pas que c'est au niveau des relations de travail en tant que tel, sauf que tu es moins protégé en étant... comme un employé externe. » C'est pourquoi, elle écarte les agences pour la recherche d'un emploi permanent : « Moi, ça ne me dérange pas... pour des petits contrats ponctuels, temporaires, je m'en fous, là, que ce soit qui. C'est plus l'expérience. Mais pour comme à long terme, je me dis : est-ce que l'employeur justement c'est parce qu'il ne veut pas comme calculer le temps exact que j'ai été là ? C'est quoi ? Je vais avoir été six mois en agence là ; si je fais l'affaire, il va me prendre... [Les agences] c'est plus comme une business... » (F5C35, agente de promotion, tourisme)

Cet autre jeune travailleur qui a terminé des études de niveau secondaire n'avait pas une très bonne opinion des agences, « parce que quand je travaillais, mettons chez (telle entreprise cliente), il y avait une agence, et l'agence c'était comme la guerre entre le syndicat et l'agence. » De plus, « sinon, la plupart du monde que je connais employés d'agences ne sont pas très bien

traités, habituellement dans le milieu industriel, les entrepôts. » Et il ajoute : « C'est justement qu'il y avait plusieurs agences aussi que je sais que tu avais des contrats qui disaient que tu n'avais pas le droit avant deux ou trois ans de te faire embaucher par la place ; ça fait qu'il fallait que tu respectes quand même... » (H1S18, secteur de l'alimentation)

3. CONCLUSION

Qu'il s'agisse du sentiment d'appartenance à l'agence ou l'entreprise cliente ou des relations que les travailleurs d'agence entretiennent avec d'autres acteurs dans l'entreprise ou encore des représentations qu'ils se font des agences, l'ensemble des réponses obtenues tend à mettre en lumière le caractère instrumental à court terme du rôle que jouent les agences dans la trajectoire professionnelle de ces jeunes travailleurs. Elles démontrent aussi le caractère éphémère des relations qu'elles engendrent entre ces différents acteurs.

En premier lieu, les données recueillies confirment la difficulté de développer dans le cadre d'une relation tripartite un véritable sentiment d'appartenance, gage d'une intégration réelle au sein de l'organisation. En effet, le fait que certains disent s'identifier autant à l'agence qu'à l'entreprise cliente et que d'autres affirment n'appartenir ni à l'une, ni à l'autre, constitue déjà un indicateur de cette difficulté, présage d'une impossible loyauté. Quant à ceux et celles qui expriment un attachement à l'un ou l'autre, ce sentiment n'est pas toujours exclusif et est souvent tempéré par quelques nuances du type « un peu plus à l'un qu'à l'autre » ou « pour la paye c'est l'agence, pour le reste c'est l'entreprise ».

Par ailleurs, lorsqu'il s'agit d'une identification à l'agence, celle-ci repose pratiquement toujours sur des considérations d'ordre instrumental et à court terme tel que le versement du salaire, l'obtention de permissions de s'absenter du travail, le contrôle des heures. En revanche, l'identification à l'entreprise cliente paraît découler d'abord du défaut de l'agence de garder le contact avec ses salariés.

On ne saurait reconnaître l'expression d'un sentiment d'appartenance dans les réponses à la question « pour qui travaillez-vous ? ». En effet, les réponses obtenues tendent à s'inscrire dans la double allégeance du salarié : c'est l'agence qui rémunère, et le client qui dirige le travail, c'est-à-dire celui « pour qui il travaille ».

L'indicateur le plus révélateur de l'identification du salarié paraît résider dans la question de savoir laquelle des deux entités constitue davantage une source de fierté pour le salarié. Si cette question en laisse plusieurs indifférents, on reconnaîtra le « choix utile » que font les autres salariés en précisant que c'est le nom de l'entreprise cliente qui apparaîtra dans leur CV de préférence à celui de l'agence. Ce choix sera exprimé avec d'autant plus de détermination lorsqu'il s'agira d'une

entreprise cliente largement connue et jouissant d'une marque, d'une étiquette perçues positivement. Quelques-uns seulement vont s'identifier plutôt à l'agence soit en raison d'une mauvaise expérience dans l'entreprise cliente, soit à cause de la facilité d'y obtenir d'autres emplois.

L'ensemble de ces réponses tend à montrer que ces jeunes travailleurs considèrent les agences comme des pourvoyeurs d'emplois à court terme et donnant lieu à relations éphémères tant avec l'agence qu'avec ses clients.

En deuxième lieu, les relations avec les autres acteurs, salariés permanents ou supérieurs hiérarchiques dans l'entreprise cliente, sont, de manière générale, plutôt bonnes. Sauf exception, elles seront d'autant meilleures qu'il s'agira de missions de longue durée. Ce sera le cas dans les entreprises qui ont des contrats de fourniture de main-d'œuvre dans les secteurs financier et bancaire.

Les réponses obtenues démontrent également que, quel que soit le secteur concerné, la personnalité des individus en présence est un facteur déterminant dans le développement de bonnes relations. Toutefois, ces relations fussent-elles qualifiées de bonnes s'élèvent rarement au niveau du développement d'une amitié durable.

Malgré cela, il demeure que certaines situations semblent favoriser au contraire des relations tendues, voire conflictuelles. Cela paraît être le cas, lorsqu'une même entreprise cliente fait affaire simultanément avec plusieurs agences, ce qui a pour effet de placer les salariés en situation de concurrence les uns avec les autres et d'une agence à l'autre ou encore lorsque la direction de l'entreprise cliente fait sentir aux salariés d'agence qu'ils constituent un « monde à part ». De plus, le recours à des salariés d'agence dans certaines entreprises syndiquées est susceptible d'engendrer des tensions entre les uns et les autres.

En troisième lieu, nos données montrent que la perception qui domine est celle de l'agence comme instrument dans la poursuite d'objectifs à court terme tels que : obtenir rapidement un emploi, subvenir à ses besoins alimentaires, acquérir une expérience de travail sans que celle-ci soit pour autant liée à la formation ou au niveau de qualification.

Aucun des répondants, sauf très rares exceptions, ne compte sur les agences dans une perspective de carrière ou d'emploi à long terme. Si l'ensemble de ces éléments tend à confirmer la faible identification des jeunes aux agences qui leur procurent des emplois, ils mettent en évidence le caractère instrumental à court terme des agences de même que le caractère éphémère des relations qu'elles engendrent entre ces différents acteurs.

CONCLUSION GÉNÉRALE

Dans le contexte actuel du monde du travail, les jeunes constituent une catégorie importante des travailleurs qui font appel aux agences de travail temporaire. Une part de plus en plus élevée du recrutement des jeunes se fait sous la forme du travail offert par ces agences, les jeunes ayant une sensibilité accrue à leur discours et à leurs pratiques de placement et location de personnel. Ces discours et pratiques s'articulent autour de thèmes qui visent à mettre en évidence les avantages du travail en agence, utile à l'entreprise et favorable au travailleur, facteurs à la fois de flexibilité et d'insertion sur le marché du travail. Cependant, malgré des niveaux d'éducation plus élevés que la moyenne québécoise et une surreprésentation de diplômés universitaires, les jeunes travailleurs d'agence occupent généralement par l'entremise des agences des emplois manuels, de niveaux hiérarchiques peu élevés et, dans la plupart de cas, peu rémunérés.

Les jeunes qui recourent aux services des agences de placement présentent des profils variés tant sur le plan scolaire que professionnel. Sur le plan scolaire, ils se distinguent selon leur niveau d'études et les interruptions ou les changements d'orientation qui marquent leur parcours. Sur le plan professionnel, les emplois qu'ils occupent reflètent leurs différentes situations sur le marché du travail. Aux études, en voie d'insertion ou en réflexion quant à leur avenir professionnel, ils se tournent vers les agences avec des besoins en emploi divers. À partir de leurs perceptions sur leur expérience de travail en agence ainsi que de l'analyse de leurs profils scolaire et professionnel, nous avons identifié six groupes significatifs de jeunes. D'abord les *étudiants universitaires* qui utilisent les agences comme source de revenus d'appoint pendant la durée de leurs études; ensuite les *diplômés en voie d'insertion sur le marché du travail* pour qui les agences constituent un tremplin en leur permettant d'accéder à une première expérience professionnelle liée à leur formation; les *jeunes en transition* auxquels les agences permettent de travailler en attendant qu'ils se placent dans leur domaine ou en attendant d'arrêter leur choix de carrière et de retourner aux études; les *jeunes « exploreurs »* qui se tournent vers les agences en raison du fait qu'elles leur permettent de concilier études, travail et projets personnels. L'ouverture des agences aux étrangers permet de faciliter l'accès au marché du travail québécois des *jeunes immigrants*. Enfin, le dernier groupe, celui des *jeunes décrocheurs*, voit le travail en agence comme une forme facile d'accès au marché du travail. Il leur permet de trouver facilement du travail et d'enchaîner les contrats, les mettant ainsi à l'abri des risques liés à la perte d'un emploi.

L'analyse des trajectoires professionnelles présentée dans ce rapport indique la forte mobilité des jeunes sur le marché du travail. Ils alternent entre périodes d'études et périodes d'emploi, changent d'orientation scolaire et passent d'un emploi à un autre selon des logiques qui répondent

à des stratégies à court terme et à des logiques de «bricolage». Dans ce processus, les agences accompagnent les jeunes dans leurs nombreuses transitions sur le marché du travail et répondent à une grande variété de besoins. Le parcours professionnel des jeunes qui font appel à des agences de travail temporaire constitue ainsi un indicateur du fonctionnement du marché du travail contemporain dans la mesure où la reconstitution de leurs parcours s'articule avec les pratiques des autres agents qui interviennent sur le marché du travail. Sur ce plan, notre recherche montre que les jeunes utilisent les agences en saisissant les opportunités qu'elles offrent, la plupart du temps au hasard des occasions qui se présentent et dans une moindre mesure selon une perspective stratégique à long terme. La plupart des emplois obtenus par l'entremise d'une agence ne sont pas en lien avec la formation des jeunes et ces expériences de travail n'ont qu'un impact réduit sur le plan d'une insertion professionnelle réussie. Au mieux, ces emplois favorisent une entrée sur le marché de l'emploi qui est de plus en plus individualisée et hasardeuse. Les jeunes construisent ainsi leurs carrières en accumulant de l'expérience dans des emplois multiples et, dans la plupart des cas, non reliés entre eux. Le travail en agence signifie la dissociation du couple relation de travail/relation d'emploi; en étant par essence temporaire et ne donnant aucune garantie sur les possibilités futures d'emploi, il s'apparente à une précarité de statut. Confrontés à des relations de travail nombreuses et variées dans le cadre de relations de travail triangulaires, le sentiment d'appartenance des jeunes aux agences est faible; ils ne sont pas en mesure de se forger une identité professionnelle solide; les agences « diluent » les identités professionnelles qui ne s'enracinent pas dans l'exercice d'une profession, mais demeurent dans une position étroitement contractuelle. On constate ainsi une pluralité des rapports au travail en contexte d'agence, ce contexte présentant généralement peu de potentiel de réalisation personnelle.

Sur le plan des critères de sélection de la main d'œuvre par les agences, 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, 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 du travailleur.

En ce qui a trait aux conditions de travail, les résultats de notre recherche montrent la méconnaissance des jeunes salariés de leurs conditions de travail. Comme aucune loi n'oblige les agences à communiquer à leurs salariés les conditions de travail auxquelles ils ont droit, bien peu sont en mesure d'en fournir des détails hormis le taux de salaire et, dans certains cas, les limites à la liberté d'emploi. Sur ce plan, les agences imposent des mesures parfois très restrictives qui limitent ou rendent impossible l'accès à des emplois permanents dans les entreprises clientes. À cela s'ajoute une série de disparités de traitement en regard de celui dont bénéficient les

travailleurs de l'entreprise cliente, notamment en ce qui a trait à la protection sociale et à la rémunération de même qu'un traitement différencié dans le cadre des activités de travail.

En dépit de ces disparités et traitement différencié, les jeunes travailleurs d'agences interrogés dans le cadre de cette recherche semblent plus optimistes en ce qui concerne les avantages du recours à une agence que l'ensemble des salariés intérimaires. Cette différence pourrait être due au fait que les répondants sont de jeunes travailleurs qui ont une expérience de travail relativement limitée et un parcours scolaire et professionnel complexe et sinueux : ainsi, il est possible qu'ils aient peu de comparatifs ou encore qu'ils soient parfois habitués à l'aspect temporaire, toujours changeant et en apparence précaire du travail en agence. Il nous apparaît plausible qu'ils aient une perception différente de leur emploi et de leur statut puisque le travail en agence occupe une place différente dans leur vie que dans celle d'une personne qui y aurait recours, par exemple, dans le but d'acquérir des nouvelles compétences et expériences afin de finalement sécuriser sa trajectoire sur le marché du travail. Le positionnement relativement plus « optimiste » des jeunes face au recours aux agences de travail temporaire peut également relever d'un individualisme plus accentué et d'une adhésion plus marquée de cette classe d'âge aux normes du modèle productif post-fordiste et notamment à la norme de la flexibilité et à la responsabilité individuelle en matière d'employabilité.

Bibliographie

- Arrowsmith, J., *Temporary Agency Work in an Enlarged European Union*, European Foundation for the Improvement of Living and Working Conditions, 2006, 46 pages.
- Arthur, M. B. et D. M. Rousseau (dir.), *The Boundaryless Career. A New Employment Principle for a New Organizational Era*, New York/Oxford, Oxford University Press, 1996.
- Barrette, J., 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 », *Gestion*, 27, 2002 : 54.
- Beaud, J.-P., « L'échantillonnage », dans Benoît Gauthier (dir.), *Recherche sociale – De la problématique à la collecte des données*, Québec, Presses de l'Université du Québec (PUQ), 1997, p. 202.
- Belzile, Cathy, « Le travail intérimaire en agences de location de personnel : lorsque le respect des normes minimales de travail rime avec défi (chapitre 4) », dans Mircea Vultur et Jean Bernier (dir.), *Les agences de travail temporaire : leur rôle et leur fonctionnement comme intermédiaire du marché du travail*, Québec, Presses de l'Université Laval (PUL), 2014, p. 91-112, Collection « Sociologie contemporaine ».
- Bernier, Jean, « Le salarié d'agence de travail temporaire : la loyauté à l'épreuve des enjeux éthiques », dans L. Bégin et J. Centeno (dir.), *Les loyautés multiples. Mal-être au travail et enjeux éthiques*, Institut d'éthique appliquée (à paraître 2015).
- Bernier, Jean, « Les conditions réglementaires de travail : perceptions et impressions des salariés d'agence de travail temporaire (chapitre 5) », dans Mircea Vultur et Jean Bernier (dir.), *Les agences de travail temporaire : leur rôle et leur fonctionnement comme intermédiaire du marché du travail*, Québec, PUL, 2014, p. 113-144, Collection « Sociologie contemporaine ».
- Bernier, J., « 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.rlt.ulaval.ca/ARUC/Menu/Publications/jean_bernier_CT-2011-001.pdf.
- Bernier, Jean, Marie-Josée Dupuis, Laurence Léa Fontaine et Mircea Vultur, « Les salariés d'agence de travail temporaire : conditions de travail et pratiques des agences », *Cahiers de l'Alliance de recherche universités-communautés (ARUC)*, Collection Cahiers de transfert - CT-2014-001, Québec, 24 mars 2014, 180 pages + annexe, aux pages 53, 56 à 58, https://www.aruc.rlt.ulaval.ca/sites/aruc.rlt.ulaval.ca/files/aruc_ct-2014-001_jean_bernier_final.pdf.
- Bernier, J., 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 ».
- Bourguignon, Émilie, « Le travail temporaire en agence, une forme particulière d'emploi », dans 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.
- C.D.P.Q. c. Gauthier, [1994] R.J.Q. 253 (T.D.P.Q.).

-
- Charte des droits et libertés de la personne, L.R.Q., c. C-12, art. 19.
- Cloutier, E., 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.
- Commission des droits de la personne c. Centre hospitalier St-Vincent-de-Paul de Sherbrooke, C.S. St-François (Sherbrooke), jugement inédit, n° 450-05-000856-978, 7 septembre 1979.
- 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*, Rapport d'analyse final, Dossier 79083-024, 2 novembre 2012, 105 pages.
- Conférence internationale des agences privées de placement (CIETT), *The Agency Work Industry Around the World*, Bruxelles, 2013, 60 pages.
- Confédération internationale des agences privées de placement (CEITT), *The Agency Work Industry Around the World*, Bruxelles, 2011, 86 pages, à la p. 37.
- de Tonnancour, V. et G. Vallée, « Les relations de travail tripartites et l'application des normes minimales du travail au Québec », *Relations industrielles / Industrial Relations*, 64, 3, 2009 : 399-441.
- Delbar, C. et E. Léonard, « Le travail intérimaire », *Courrier hebdomadaire du CRISP*, 33, 2002 : 1778.
- Deslauriers, J.-P. 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, p. 97.
- Dumazière, D. et C. Dubar, *Analyser les entretiens biographiques. L'exemple des récits d'insertion*, Paris, Nathan, 1997.
- Fuller, Sylvia et Leah F. Vosko, « Temporary Employment and Social Inequality in Canada : Exploring Intersections of Gender, Race and Immigration Status », *Social Indicators Research*, 88, 1, 2008: 31-50.
- Gagnon, J.-D., « Employé parfois ou quelquefois. Le travail atypique ou précaire : les insuffisances du droit canadien et québécois » *Revue du Barreau*, 70, 84, 1991 : 71-90, à la p. 84.
- Galarneau, Diane « L'écart salarial entre employés temporaires et permanents », *L'emploi et le revenu en perspective*, 6, 1, 2005 : 5-20.
- Glaser, B. G. et A. L. Strauss, *The Discovery of Grounded Theory : Strategies for Qualitative Research*, Chicago, Aldine Publishing Company, 1973.
- Institut de la statistique du Québec, *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_e mp_08-11.htm.

-
- International Confederation of Private Employment Agencies (CIETT), *The Agency Work Industry Around the World - Economic Report*, 2011, 88 pages, à la p. 40.
- Lawler, E. E. et D. Finegold, « Individualizing the Organisation : Past, Present and Future », *Organisational Dynamics*, 29, 1, 2000 : 1-15.
- 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, 115 pages.
- 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.
- Lippel, K. 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*, Cowansville, Éditions Yvon Blais Inc., 2011, vol. 334, p. 267-360.
- Méda, D. et P. Vendramin, *Réinventer le travail*, Paris, Presses Universitaires de France (PUF), 2013, 272 pages.
- Mercure, Daniel et Mircea Vultur, *La signification du travail. Nouveau modèle productif et ethos du travail au Québec*, Québec, PUL, 2010, 204 pages.
- Paillé, P., « L'analyse par théorisation ancrée », *Cahiers de recherche sociologique*, 23, 1994 : 147-181.
- Paquet, Esther, « Le statut d'emploi : un élément constitutif de la condition sociale ? », *Relations industrielles / Industrial Relations*, 60, 1, 2005 : p. 64-87.
- Pineau, Anne, « Agence de personnel : que le véritable employeur se lève », *Le bulletin d'informations juridiques – CSN*, avril, 2009, p. 1-20.
- 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*, Québec, PUL, 2014.
- Pires, A. P., « Échantillonnage et recherche qualitative : essai théorique et méthodologique », dans Jean Poupart et al., *La recherche qualitative. Enjeux épistémologiques et méthodologiques*, Montréal, Gaëtan Morin, 1997, p. 153.
- Poupart, J., « L'entretien de type qualitatif : considérations épistémologiques, théoriques et méthodologiques », dans Jean Poupart et al., *La recherche qualitative. Enjeux épistémologiques et méthodologiques*, Montréal, Gaëtan Morin, 1997, p. 173-209.
- Sarrasin, A., *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, UQAM, 2004, 168 pages.

-
- 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, J. R., 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.
- Tremblay, M., D. Chênevert et A. Hébert, « Le rôle des conditions de travail dans la satisfaction et la loyauté des infirmières d'agence au Québec », *Relations industrielles / Industrial Relations*, 67, 3, 2012 : 477-504.
- Vallée, Guylaine, « Pour une meilleure protection des travailleurs vulnérables : des scénarios de politiques publiques », *Réseaux canadiens de recherche en politiques publiques*, 2005, 81 pages, Document n° 2 de la Collection sur les travailleurs vulnérables.
- 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 2009: p. 1-12.
- Vultur, M. (dir.), *La surqualification au Québec et au Canada*, Québec, PUL, 2014.
- Vultur, M., « 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*, 40, 2009 : 3-17.
- Vultur, M., « 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 » dans *Cahiers de recherche sur l'éducation et les savoirs*, n° 6, 2007, p. 235-254.
- Vultur, M., « Diplôme et marché du travail. La dynamique de l'éducation et le déclassement au Québec », *Recherches sociographiques*, XLVII, 1, 2006 : 41-69.
- Vultur, Mircea et Jean Bernier (dir.), *Les agences de travail temporaire : leur rôle et leur fonctionnement comme intermédiaires du marché du travail*, Québec, PUL, 2014, 282 pages.
- Vultur, M. et J. Bernier, « Inégalités structurelles et inégalités fractales dans le contexte postfordiste du marché du travail » *Revue Interventions économiques*, 47, 2013 : 1-18.

