

UNIVERSITÉ DU QUÉBEC À MONTRÉAL

LES PRATIQUES PRÉVENTIVES DE SANTÉ ET DE SÉCURITÉ AU TRAVAIL
AUPRÈS DES TRAVAILLEURS D'AGENCES DE LOCATION DE PERSONNEL

THÈSE
PRÉSENTÉE
COMME EXIGENCE PARTIELLE
DU DOCTORAT INTERDISCIPLINAIRE EN SANTÉ ET SOCIÉTÉ

PAR
JESSICA DUBÉ

JUIN 2018

UNIVERSITÉ DU QUÉBEC À MONTRÉAL
Service des bibliothèques

Avertissement

La diffusion de cette thèse se fait dans le respect des droits de son auteur, qui a signé le formulaire *Autorisation de reproduire et de diffuser un travail de recherche de cycles supérieurs* (SDU-522 – Rév.10-2015). Cette autorisation stipule que «conformément à l'article 11 du Règlement no 8 des études de cycles supérieurs, [l'auteur] concède à l'Université du Québec à Montréal une licence non exclusive d'utilisation et de publication de la totalité ou d'une partie importante de [son] travail de recherche pour des fins pédagogiques et non commerciales. Plus précisément, [l'auteur] autorise l'Université du Québec à Montréal à reproduire, diffuser, prêter, distribuer ou vendre des copies de [son] travail de recherche à des fins non commerciales sur quelque support que ce soit, y compris l'Internet. Cette licence et cette autorisation n'entraînent pas une renonciation de [la] part [de l'auteur] à [ses] droits moraux ni à [ses] droits de propriété intellectuelle. Sauf entente contraire, [l'auteur] conserve la liberté de diffuser et de commercialiser ou non ce travail dont [il] possède un exemplaire.»

Table des matières

| | |
|---|------|
| REMERCIEMENTS | ii |
| LISTE DES FIGURES | vi |
| LISTE DES TABLEAUX..... | vii |
| LISTE DES ABRÉVIATIONS ET ACRONYMES | viii |
| RÉSUMÉ | 1 |
| INTRODUCTION | 4 |
| CONTEXTE DE RÉALISATION DE L'ÉTUDE..... | 5 |
| CHAPITRE I..... | 9 |
| PROBLÉMATIQUE DE RECHERCHE..... | 9 |
| CHAPITRE II | 14 |
| RECENSION DES ÉCRITS | 14 |
| 2.1 Croissance des agences de location de personnel sur le marché du travail..... | 17 |
| 2.1.1 Croissance internationale | 17 |
| 2.1.2 Croissance canadienne | 18 |
| 2.1.3 Croissance québécoise | 18 |
| 2.2 Motivations des employeurs à recourir aux agences..... | 21 |
| 2.3 Profil des travailleurs d'agences..... | 23 |
| 2.4 Motivations des travailleurs à souscrire à une agence | 27 |
| 2.5 Enjeux de gestion de la SST | 29 |
| 2.5.1 Enjeux juridiques | 29 |
| 2.5.2 Enjeux organisationnels..... | 36 |
| 2.5.3 Disparités de traitement | 39 |
| CHAPITRE III | 46 |
| CADRE CONCEPTUEL | 46 |
| 3.1 Niveau macrosocial..... | 48 |
| 3.1.1 Contexte économique, politique et social | 48 |
| 3.1.2 Politiques publiques | 49 |
| 3.2 Niveau mésosocial | 50 |
| 3.2.1 Caractéristiques structurelles et contexte organisationnel | 50 |
| 3.2.2 Pratiques de gestion | 51 |
| 3.2.3 État des collectifs de travail | 52 |

| | |
|---|-----|
| 3.2.4 Tâches et conditions de travail..... | 53 |
| 3.2.5 Performance | 53 |
| 3.3 Niveau microsocial | 54 |
| 3.3.1 L'activité réelle de travail et caractéristiques individuelles | 54 |
| 3.3.3 Santé physique et psychologique | 56 |
| CHAPITRE IV | 59 |
| CADRE MÉTHODOLOGIQUE | 59 |
| 4.1. Stratégie et devis de recherche..... | 59 |
| 4.3. Sources de données | 60 |
| 4.4. Échantillons et stratégies de recrutement..... | 62 |
| 4.4.1 Première source de données | 62 |
| 4.4.2 Deuxième source de données | 64 |
| 4.5. Collecte de données et instruments | 66 |
| 4.5.1 Premier instrument de collecte des données | 66 |
| 4.5.2 Deuxième instrument de collecte des données..... | 68 |
| 4.6. Analyse des données | 68 |
| 4.6.2. Analyse thématique de discours..... | 69 |
| 4.6.3. Analyses comparatives..... | 70 |
| 4.7. Respect des règles éthiques..... | 70 |
| 4.7.1 Avantages, risques ou inconvénients à la participation | 71 |
| CHAPITRE V | 73 |
| RÉSULTATS..... | 73 |
| ARTICLE 1 | 74 |
| Les pratiques préventives auprès des travailleurs d'agence de location de personnel temporaire ou permanent : comparaison entre les travailleurs immigrants et non immigrants | 74 |
| ARTICLE 2..... | 98 |
| Défis et limites des interventions de santé et sécurité du travail auprès des travailleurs d'agences de location de personnel : discours des professionnels de la santé au travail | 98 |
| ARTICLE 3..... | 128 |
| Surmonter les enjeux de gestion de la santé et sécurité au travail et améliorer les pratiques préventives auprès des travailleurs d'agences de location de personnel | 128 |
| CHAPITRE VI..... | 160 |
| DISCUSSION GÉNÉRALE | 160 |
| CHAPITRE VII | 169 |

| | |
|--|-----|
| CONCLUSION..... | 169 |
| BIBLIOGRAPHIE..... | 172 |
| ANNEXES..... | 187 |
| ANNEXE 1 : SOLLICITATION AUPRÈS DES TRAVAILLEURS D'AGENCES | 188 |
| ANNEXE 2 : SOLLICITATION AUPRÈS DES PROFESSIONNELS DE LA SAT | 189 |
| ANNEXE 3 : GRILLE D'ENTREVUE AUPRÈS DES TRAVAILLEURS D'AGENCES | 191 |
| ANNEXE 4 : GRILLE D'ENTREVUE AUPRÈS DES PROFESSIONNELS DE LA SAT | 211 |
| ANNEXE 5 : FORMULAIRE DE CONSENTEMENT AUPRÈS DES TRAVAILLEURS D'AGENCES | 223 |
| ANNEXE 6 : FORMULAIRE DE CONSENTEMENT AUPRÈS DES PROFESSIONNELS DE LA SAT | 226 |

LISTE DES FIGURES

| | |
|---|-----|
| FIGURE 1: LES TROIS ACTEURS CLÉS DE LA RELATION TRIPARTITE | 32 |
| FIGURE 2: MODÈLE D'ANALYSE DES PRATIQUES PRÉVENTIVES DES TRAVAILLEURS D'AGENCES DE LOCATION DE PERSONNEL | 47 |
| FIGURE 3: CUMUL DE PRÉCARITÉS CHEZ LES TRAVAILLEURS..... | 56 |
| FIGURE 4 : MODÈLE D'ANALYSE DES PRATIQUES PRÉVENTIVES DES TRAVAILLEURS D'AGENCES DE LOCATION DE PERSONNEL..... | 162 |

LISTE DES TABLEAUX

| | |
|---|-----|
| TABLEAU 1: PROFIL DES AGENCES DE LOCATION DE PERSONNEL DE LA PROVINCE DE QUÉBEC | 23 |
| TABLEAU 2: NOMBRE D'ÉTABLISSEMENTS D'AGENCES ET D'EMPLOYÉS DANS LA RÉGION DE MONTRÉAL | 24 |
| TABLEAU 3: CARACTÉRISTIQUES DES PARTICIPANTS À L'ÉTUDE SELON LA SOURCE DE DONNÉES..... | 76 |
| TABLEAU 4: SYNTHÈSE DES CRITÈRES DANS LE CHOIX DES PARTICIPANTS | 78 |
| TABLEAU 5: ENJEUX DE GESTION DE LA SST EXPLIQUANT LES ÉCARTS DES PRATIQUES PRÉVENTIVES AUPRÈS DES TRAVAILLEURS D'AGENCES ET PROPOSITIONS DE NOUVELLES PRATIQUES DE SST..... | 165 |

LISTE DES ABRÉVIATIONS ET ACRONYMES

| | |
|----------|---|
| ARUC : | Alliance de Recherche Universités-Communautés |
| CIETT : | Confédération Internationale des agences d'Emploi Privées |
| CIUSSS : | Centre Intégré Universitaire de Santé et de Services Sociaux |
| CNESST : | Commission des Normes, de l'Équité et de la Santé et la Sécurité du Travail |
| CNT : | Commission des Normes du Travail |
| CRSH : | Conseil de Recherche en Sciences Humains du Canada |
| CSSS : | Centre de Santé et des Services Sociaux |
| CTI : | Centre des Travailleurs et des travailleuses Immigrants |
| DESS : | Diplôme d'Études Supérieures Spécialisées |
| DSP : | Direction de la Santé Publique |
| EPI : | Équipement de Protection Individuelle |
| HEC : | Hautes Études Commerciales |
| IRSST : | Institut de Recherche Robert-Sauvé en Santé et en Sécurité du Travail |
| LATMP : | Loi sur les Accidents de Travail et les Maladies Professionnelles |

| | |
|----------|--|
| LNT : | Loi sur les Normes du Travail |
| LSST : | Loi sur la Santé et Sécurité au Travail |
| MADO : | Maladies à Déclaration Obligatoire |
| MTE : | Méthodologie de la Théorisation ancrée ou enracinée |
| OIT : | Organisation Internationale du Travail |
| PME : | Petites et Moyennes Entreprises |
| PMSD : | Programme Pour une Maternité sans Danger |
| PSSE : | Programmes de Santé Spécifiques à l'Établissement |
| SAT : | Santé au Travail |
| SIMDUT : | Système d'Information de Matières Dangereuses Utilisées au Travail |
| SST : | Santé et Sécurité au Travail |
| TMS : | Troubles Musculo-Squelettiques |
| UE : | Union Européenne |

RÉSUMÉ

Cette thèse de doctorat vise à explorer les pratiques de santé et de sécurité au travail (SST) auprès des travailleurs d'agences de location de personnel, du point de vue des travailleurs et celui des professionnels de la santé au travail (SAT). Il est reconnu que l'embauche des travailleurs d'agences a connu une croissance phénoménale au cours des dernières années, mais peu de travaux se sont intéressés à ses effets sur la santé et la sécurité des travailleurs. 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 2013 (Statistique Canada, 2013). La particularité de cette industrie réside principalement dans la relation de travail, nommée la relation tripartite. Cette relation de travail est composée de l'agence de location de personnel, l'entreprise cliente et le travailleur d'agence. Ce type de relation crée des ambiguïtés quant à l'imputabilité des pratiques préventives envers les travailleurs d'agences. Plus précisément, le travailleur s'adresse à l'agence de location de personnel pour obtenir un emploi et celle-ci lui propose des conditions de travail et lui verse sa rémunération. Toutefois, le travailleur d'agences exécute ses tâches dans l'entreprise cliente. Cette dernière supervisera le travail selon ses pratiques organisationnelles de gestion des ressources humaines (horaire de travail, pause, etc.), de santé et sécurité au travail (équipement, méthode sécuritaire, etc.) et de production (contrôle et supervision de l'exécution des tâches, des résultats de qualité et opérationnels, etc.). L'ambiguïté réside principalement dans le partage des rôles et responsabilités en matière de SST de la part de l'agence et de l'entreprise cliente.

Or, dans un contexte de fort développement des agences, nous constatons qu'il y a peu de dispositifs dans les lois du travail : la *Loi sur les normes du travail* (LNT), la *Loi sur la santé et la sécurité du travail* (LSST) et la *Loi sur les accidents de travail et les maladies professionnelles* (LATMP) ayant trait aux dispositions particulières de la relation tripartite pour assurer la protection des travailleurs d'agences dans les différents milieux de travail. Sachant que la présence des agences de location de personnel pourrait encore augmenter dans les prochaines années en raison d'une série de facteurs tels que : les changements démographiques, les modifications de la structure du travail et les perspectives économiques incertaines, il semble important de mieux comprendre les pratiques préventives de SST des travailleurs d'agences de

location de personnel afin de leur offrir une meilleure protection et des conditions de travail adéquates à leur statut d'emploi.

L'objectif général de cette thèse est de documenter la présence ou l'absence des pratiques préventives de SST auprès des travailleurs d'agences de location de personnel. Afin de répondre à cet objectif, nous allons : a) documenter le point de vue des travailleurs d'agences sur la présence des pratiques préventives offertes par les entreprises clientes et par l'agence qui les employait; b) documenter le point de vue des professionnels de santé au travail sur les principales difficultés d'intervention rencontrées dans les entreprises clientes embauchant des travailleurs d'agences et des travailleurs permanents; et c) comparer les points de vue des professionnels de la santé au travail et des travailleurs d'agences à la littérature scientifique pour identifier des nouvelles pratiques de SST pouvant freiner l'accroissement des lésions professionnelles chez les travailleurs d'agences et des inégalités de traitement.

Pour ce faire, nous avons adapté le modèle d'analyse de Baril-Gingras et coll. (2013) sur le système de production sociale de la SST dont les déterminants s'imbriquent sur trois niveaux d'analyses : 1) le niveau d'analyse microsociale qui compose l'activité réelle du travail, c'est-à-dire les tâches et les conditions dans lesquelles les travailleurs d'agences réalisent leurs travaux; 2) le niveau d'analyse mésosociale qui représente le contexte organisationnel et l'articulation complexe entre la structure (taille, secteur d'activité, etc.) de l'agence et celle de l'entreprise cliente, leurs organisations sociales en termes de compétences, de formation et d'expérience ainsi que leurs modèles de gestion; et 3) le niveau d'analyse macrosociale qui réfère au contexte social et économique et aux politiques publiques protégeant les travailleurs d'agences, leurs conditions de travail et les pratiques préventives de SST.

Cette étude exploratoire inductive utilise la méthode de la théorisation ancrée ou enracinée. Les données proviennent de deux sources de données empiriques. Une première collecte de données a été réalisée auprès de quarante-deux travailleurs d'agences de la région de Montréal (n=28) et de Québec (n=14). Cette source de données a permis de documenter la présence ou l'absence des pratiques préventives de SST auprès des travailleurs d'agences immigrants et non immigrants. La deuxième collecte de données a été menée auprès de professionnels de la SAT des centres de santé et des services sociaux (CSSS)¹ de la région métropolitaine qui œuvrent dans

¹ Suite à des changements organisationnels en 2015, il est important de mentionner que les participants des CSSS rencontrés dans la ville de Montréal font nouvellement partie du CIUSSS du Centre-Est-de-l'Île-de-Montréal.

les entreprises clientes embauchant à la fois des travailleurs permanents et des travailleurs d'agences. Les professionnels de la SAT des CSSS (n=16) sont des médecins, des infirmières, des ergonomes, des hygiénistes du travail et des techniciens en hygiène qui travaillent en équipe multidisciplinaire auprès d'entreprises ayant des activités économiques de toutes natures sur un même territoire géographique déterminé par un découpage administratif établi par la Commission des normes, de l'équité et de la santé et la sécurité du travail (CNESST).

Suite à l'analyse des données provenant des deux sources de collectes de données, les résultats de cette thèse font l'objet de trois articles. Le premier article compare les travailleurs d'agences immigrants et non immigrants, leur exposition aux risques, leur accès à une formation en SST ainsi qu'aux équipements de protection individuelle, et le soutien qui leur est accordé pour déclarer une lésion professionnelle lorsqu'ils sont victimes d'un accident de travail ou d'une maladie professionnelle. Le deuxième article documente les principales difficultés rencontrées par les professionnels de la santé au travail lors d'interventions auprès des travailleurs d'agences ainsi que leurs stratégies pour assurer la prévention des risques dans les entreprises embauchant à la fois des travailleurs permanents et des travailleurs d'agences de location de personnel. Le troisième article compare le point de vue des professionnels de la santé au travail, des travailleurs d'agences et la littérature afin d'identifier les enjeux de gestion de SST ainsi que les nouvelles pratiques SST pouvant améliorer la protection et la surveillance de l'état de santé de ces travailleurs. Malgré l'importance de légiférer sur la relation tripartite, nous proposons d'être innovant et être en mesure de mobiliser les acteurs concernés à la transformation des pratiques de SST actuelles.

Mots clés : pratiques préventives, santé et sécurité au travail, travailleurs d'agences de location de personnel, professionnel de la santé au travail, agence de location de personnel.

INTRODUCTION

L'idée de faire une thèse sur les pratiques préventives des travailleurs d'agences de location de personnel provient de résultats de divers travaux sur la santé et la sécurité des travailleurs immigrants ou non immigrants menés à l'École des sciences de la gestion de l'UQAM. Même si au départ, les travailleurs d'agences n'étaient pas au cœur de ces recherches, il est apparu que plusieurs travailleurs immigrants avaient recours aux agences de location de personnel pour obtenir un emploi d'insertion sur le marché du travail canadien; une stratégie professionnelle de dernier recours qui a des effets néfastes sur leur santé.

Le travail d'agence implique une grande mobilité qui se traduit souvent par de multiples affectations dans diverses entreprises et ce, au cours d'un même mois et parfois au cours d'une même semaine. Les travailleurs immigrants ou non-immigrants que nous avons rencontrés pour nos divers travaux étaient généralement affectés à des tâches de manutention et généralement dans des environnements insalubres ou dangereux. Ces tâches de manutention impliquent généralement des mouvements répétitifs et des efforts excessifs, précurseurs des troubles musculo-squelettiques (TMS). Étant constamment affectés à ces tâches de manutention par leurs multiples affectations, ces travailleurs sont surexposés aux risques de lésions professionnelles (Bernier et coll., 2014; Bourguignon, 2010; Thébaud-Mony, 2008).

Les employeurs ont généralement recours à l'embauche des travailleurs d'agences pour combler leurs besoins de main-d'œuvre tout en bénéficiant d'un maximum de flexibilité. Pour réduire leurs coûts de production, les employeurs misent sur la flexibilité numérique, d'horaire, de rémunération et de polyvalence que suppose l'embauche de

travailleurs d'agences de location de personnel (Blache, 2011; Lai et coll., 2008). La flexibilité numérique se rapporte au nombre d'employés embauchés pour exécuter les tâches en minimisant le nombre d'heures de travail rémunérées, excluant les travailleurs lors des périodes de ralentissement de la production. La flexibilité d'horaire consiste à aménager le temps de travail en fonction des périodes intenses de production, sans considération pour les conséquences sociales et humaines des horaires brisés et de l'empiètement sur les périodes de repos. La flexibilité de rémunération est liée aux modes de rémunération (p.ex., à la pièce, à la tâche, à l'heure ou au volume) aux coûts les plus bas, incluant les coûts imputables à la gestion des ressources humaines (p.ex., dotation, supervision, formation et charges sociales). La flexibilité de polyvalence repose sur la capacité des travailleurs à exécuter diverses tâches, certaines complexes, sans exiger une formation ou un encadrement spécifique. Toutefois, tous ces avantages supposés de la flexibilité ont des effets néfastes sur les équipes de travail, leur motivation, leur productivité et surtout, sur leur santé et leur sécurité au travail (Bernier et coll., 2014).

CONTEXTE DE RÉALISATION DE L'ÉTUDE

Suite à ces constats, en septembre 2011, nous nous sommes associée à une équipe de recherche qui débutait une étude qualitative, dans le cadre d'un projet subventionné par l'Alliance de recherche universités-communautés (ARUC), sur les conditions effectives de travail et la condition sociale des salariés d'agences de location de personnel, ainsi que les pratiques des agences en matières de recrutement, sélection, formation, affectation et santé et sécurité du travail. Cette équipe de recherche était formée de Jean Bernier, Marie-Josée Dupuis, Laurence Léa Fontaine et Mircea Vultur. Ayant manifesté de l'intérêt pour le sujet, le thème des pratiques préventives de SST s'est greffé au devis initial, permettant de procéder à une collecte de données sur les thèmes suivants : l'affectation à une tâche dangereuse, la formation, les équipements de protection individuelle, les accidents de travail ainsi que les indemnités en cas de lésions professionnelles.

Quarante-deux entrevues auprès de travailleurs d'agences de location de personnel provenant de la ville de Montréal (n=28) et de Québec (n=14) ont été menées du mois d'avril 2012 au mois de janvier 2013. Ces entrevues ont été enregistrées et retranscrites. L'échantillon a été non probabiliste et les travailleurs d'agences ont été sélectionnés par choix raisonné. Le seul critère d'inclusion des travailleurs d'agences a été d'avoir eu un emploi (i.e., une affectation) par l'entremise d'une agence au cours de la dernière année, soit de 2011 à 2012. Ont été exclus les travailleurs d'agences détenteurs d'un permis ou d'une qualification particulière (p.ex., les infirmières, les agents de sécurité et les camionneurs).

Cette première source de données a permis de documenter le point de vue des travailleurs d'agences de location de personnel sur la présence et l'absence des pratiques préventives offertes par les entreprises clientes où ils étaient affectés et par l'agence qui les employait. Par conséquent, peu d'entre eux ont constaté qu'ils ne bénéficient pas des mêmes protections que les employés réguliers des entreprises clientes où ils travaillent, et aucun n'est en mesure d'expliquer cet écart.

Bien que cette étude apporte des connaissances nouvelles sur les pratiques préventives de SST des travailleurs d'agences, certaines questions demeuraient non répondues, entre autres : « quels sont les facteurs qui expliquent ces écarts de pratiques préventives auprès des travailleurs d'agences et les travailleurs réguliers? » Afin de mieux comprendre ces écarts, nous avons décidé d'interroger les professionnels de la SAT pour savoir s'ils faisaient les mêmes constats que les travailleurs d'agences et s'ils pouvaient expliquer ou justifier de tels écarts. Il est important de mentionner qu'aucune entrevue n'a pu être conduite auprès des employeurs (agences et entreprises clientes) et des inspecteurs à la CNESST en regard de l'objectif annoncé, soit de documenter la présence ou l'absence des pratiques préventives de SST auprès des travailleurs d'agences de location de personnel. Bien que les agences et les entreprises clientes aient été sollicitées, aucune n'a accepté de participer, justifiant leur refus par le contexte particulier de ce secteur d'activité et leurs contraintes organisationnelles. Suite à ces réponses négatives, nous

nous sommes centrés sur les acteurs qui ont acceptés de participer à cette étude, soit les travailleurs d'agences et les professionnels de la santé au travail. Une situation amenant des limites méthodologiques qui seront discutées ultérieurement.

La deuxième source de données repose sur des entrevues semi-dirigées (enregistrées et retranscrites) menées auprès de seize professionnels de la SAT des centres de santé et des services sociaux (CSSS)² de la région métropolitaine qui œuvrent dans les entreprises clientes embauchant à la fois des travailleurs permanents et des travailleurs d'agences. Les professionnels de la santé au travail des CSSS sont des médecins (n=2), des infirmières (n=4), des ergonomes (n=2), des hygiénistes du travail (n=4) et des techniciens en hygiène (n=4) qui travaillent en équipe multidisciplinaire auprès d'établissements et dont leurs activités de production s'effectuent sur le territoire géographique rattaché à leur CSSS respectif. Leurs activités professionnelles consistent à surveiller l'état de santé des travailleurs employés par l'entreprise et à aider les employeurs à se conformer aux dispositions de la *Loi sur la santé et la sécurité du travail* (LSST).

L'échantillon des professionnels de la santé des équipes de santé au travail était non probabiliste et les participants ont été sélectionnés par choix raisonné. Les critères d'inclusion des professionnels de la santé des équipes SAT sont d'avoir plus de deux ans d'expérience au sein d'une équipe de santé au travail et d'avoir visité au cours de ces années des entreprises qui embauchaient des travailleurs d'agences. Cette deuxième source de données a permis de documenter le point de vue des professionnels de SAT sur les principales difficultés d'intervention rencontrées dans les entreprises clientes embauchant des travailleurs d'agences et des travailleurs permanents.

Cette thèse, par articles, comprend sept chapitres. Dans le premier chapitre, nous exposons notre problématique de recherche. Le deuxième chapitre comprend la recension

² Suite à des changements organisationnels en 2015, il est important de préciser que les participants des CSSS dans la ville de Montréal font nouvellement partie du CIUSSS du Centre-Est-de-l'île-de-Montréal.

des écrits. Le chapitre III présente notre modèle d'analyse ainsi que les pratiques préventives analysées et dans le chapitre IV, nous présentons les questions de recherche et la méthodologie utilisée aux fins de la présente thèse utilisée. Le chapitre V détaille les résultats sous forme d'articles scientifiques, dont le premier est déjà publié et les deux autres ont été soumis : 1) les pratiques préventives auprès des travailleurs d'agences de location de personnel temporaire ou régulier : comparaison de la perception des travailleurs immigrants et non-immigrants; 2) les pratiques préventives auprès des travailleurs d'agences de location de personnel : perception des expositions des professionnels de la santé au travail; et 3) les enjeux de gestion de la santé et sécurité au travail des travailleurs d'agences pour les entreprises clientes et les agences de location de personnel. Le chapitre VI discute les résultats obtenus, les limites de notre étude et le chapitre VII présente la conclusion avec les pistes de recherches futures.

CHAPITRE I

PROBLÉMATIQUE DE RECHERCHE

Au cours des dernières décennies, le marché du travail a connu de profondes mutations si bien qu'en 2017, 36,8% des travailleurs québécois occupaient un emploi dit « atypique » (Statistique Canada, 2017). Poussée par la quête de la flexibilité et de la réduction des dépenses des entreprises, l'industrie des agences de location de personnel a connu une croissance phénoménale : ses revenus d'exploitation sont maintenant de 1,6 milliard de dollars au Québec (Statistique Canada, 2017). Dans la région de Montréal, on dénombre 570 établissements dans le secteur des bureaux de placement (code 7711³) et des services de location de personnel (code 7712⁴) employant 15 493 travailleurs (Direction de la santé publique de Montréal, 2014). Ces agences de location de personnel sont devenues des intermédiaires sur le marché du travail en permettant d'obtenir rapidement le personnel temporaire nécessaire, soit pour effectuer le remplacement à court ou à long terme de travailleurs absents, soit pour faire face à des surcroûts de travail occasionnés par un accroissement momentané de la demande de produits ou de services (Bernier, 2014). Ce faisant, les agences de location de personnel jouent un rôle indéniable sur le marché du travail en agissant comme intermédiaire entre le travailleur et l'entreprise cliente, et contribuent à modeler la relation d'emploi pour en dicter de nouvelles règles du jeu (Amuedo-Dorantes, 2007; Lai et coll., 2008).

³ Ce code à quatre chiffres, nommé le code d'activité économique (CAE), désigne un secteur d'activité. Le code 7711 fait partie des services aux entreprises – Bureau de placement.

⁴ Idem. Le code 7712 fait partie des services aux entreprises – Services de location de personnel.

Cette expansion des agences de location de personnel repose en grande partie sur les stratégies de sortie de crise des entreprises dès le début des années 80 (Mercure, 2014). Afin d'affronter les nouvelles exigences du marché du travail, les entreprises ont implanté des pratiques d'externalisation du travail, soit toutes formes de sous-traitance, dont celle de la location de personnel (Barrett et Sargeant, 2011; Mercure, 2014). Ces pratiques permettent aux entreprises de développer leur capacité de s'adapter rapidement aux formes variées de la demande et aux fluctuations du marché, tout en réduisant les coûts fixes et ceux de main-d'œuvre (Weil, 2014; Mercure, 2014). La location de personnel est une forme de sous-traitance qui permet d'avoir accès à une main-d'œuvre qui répond à plusieurs attentes de flexibilité : numérique, fonctionnelle, d'horaire et de rémunération (Blache, 2011; Lai et coll., 2008).

Plus précisément, la location de personnel donne lieu à une relation de travail dite triangulaire ou tripartite, dont les termes sont définis dans deux contrats différents : un contrat commercial régissant les rapports entre l'agence et l'entreprise cliente, et un contrat de travail régissant les rapports entre l'agence et le travailleur qui conserve son lien d'emploi avec l'agence (OIT, 2011). Contrairement à la situation prévalant dans certaines provinces du Canada et dans d'autres pays, la location de personnel n'est nullement réglementée au Québec (Pineau, 2013). Cela signifie que dans le régime québécois de travail, aucun règlement ne spécifie l'encadrement légal des activités des agences (Bernier, 2011). Les agences de location de personnel n'ont aucune obligation de s'enregistrer ni d'obtenir un permis d'opération, ni même de faire preuve de solvabilité pour exploiter une telle agence et poursuivre les activités propres de cette industrie (Bernier, 2014). Pourtant, elles sont assujetties à l'ensemble des droits et obligations définis dans les lois du travail, tels qu'à la *Loi sur les normes du travail* (LNT), la *Loi sur la santé et la sécurité du travail* (LSST) et la *Loi des accidents du travail et les maladies professionnelles* (LATMP). Néanmoins, les lois du travail ne sont pas adaptées pour encadrer les relations de travail triangulaires auxquelles cette activité donne lieu : le travailleur, l'agence et l'entreprise cliente (Laflamme et Lippel, 2014). Cette inadéquation entraîne des conséquences néfastes pour les travailleurs d'agences qui ne reçoivent pas la même protection que les autres travailleurs (Lippel et Laflamme, 2011).

Selon Vultur et Provencher (2014), les pratiques de recrutement des agences de location de personnel ont des répercussions importantes sur l'équilibre du marché du travail, sur la valorisation ou la marginalisation de certaines catégories de travailleurs. On constate que les agences « gèrent » certaines catégories de la main-d'œuvre relativement « inemployable », principalement les jeunes et les immigrants (Vultur et Provencher, 2014). De plus, un bon nombre de travailleurs d'agences bénéficient de conditions de travail inférieures à celles des travailleurs de l'entreprise cliente (Galarneau, 2005), ils sont particulièrement à risque d'être victimes d'infractions aux normes du travail (CNT, 2013), d'accidents de travail ou de maladies professionnelles (Bernier, 2012), et peu d'entre eux bénéficient d'une représentation syndicale (Pineau, 2009). Les conditions de travail que crée l'industrie de la location de personnel semblent plonger les travailleurs dans une situation de vulnérabilité et de précarité (Dupuis, 2014).

Au-delà de ces particularités, le secteur de la location de personnel est caractérisé par une fréquence et une gravité élevées des lésions professionnelles. Selon Hébert et coll. (2003), la fréquence des lésions professionnelles des travailleurs enregistrés par les Bureaux de placement (code 7711) était de 66 lésions pour 100 travailleurs équivalents à temps plein. Ce taux est plus élevé que celui de la transformation des produits de métal (44%, 2^e rang) et celui de la carrosserie des camions et autobus (40%, 3^e rang).

Les mauvaises conditions de travail offertes aux travailleurs d'agences expliqueraient en bonne partie leur surexposition aux lésions et aux lésions graves (CNESST, 2017). Étant tenus d'être mobiles, les travailleurs d'agences reçoivent peu ou pas de formation en matière de santé et sécurité au travail. Ils bénéficient de peu de temps pour se familiariser et s'adapter à l'environnement, aux conditions physiques particulières des lieux de travail où ils sont affectés, aux procédés de production et aux outils de travail (Bernier, 2014). Plus particulièrement, peu d'agences informent les travailleurs de leurs droits (p.ex., droit de refus, équipement de protection individuel, etc.) et des risques auxquels ils sont exposés (p.ex., physiques, psychosociaux, chimiques, biologiques, ergonomiques, etc.), et ce, malgré la présence d'obligations de l'employeur selon la *Loi en santé et sécurité du travail* (LSST) (Cloutier et coll., 2006 et Bernier, 2011). Pourtant, les travailleurs

d'agences sont exposés à différents risques sur une base quotidienne inhérents aux tâches ou à l'environnement de travail dans lequel ils sont affectés (Bernier, 2014). Plusieurs auteurs (Bouffartigue, 2010; Bourguignon, 2010; Bernier et coll., 2014; Laflamme et Bernier, 2013, etc.) ont souligné que les entreprises ont tendance à se départir des tâches les plus dangereuses en ayant recours aux travailleurs d'agences. Cette externalisation des risques démontre que les conditions dans lesquelles les travailleurs d'agences réalisent leurs tâches les exposent davantage aux risques de lésions professionnelles que les travailleurs réguliers des entreprises clientes (Bouffartigue et coll., 2010).

Malgré la croissance fulgurante de l'industrie des agences de location de personnel dans le marché de l'emploi au Québec, les pratiques préventives de SST et les conditions de travail dont bénéficient les travailleurs d'agences ont fait l'objet de peu de recherches empiriques et demeurent relativement peu connues scientifiquement. Sachant que les travailleurs d'agences exécutent leurs tâches dans des conditions plus risquées que leurs homologues permanents (Bernier, 2011; Cloutier et coll. 2006), qu'ils cumulent plusieurs expositions à cause des multiples assignations et compte tenu des lacunes législatives observées (Laflamme et Lippel, 2014), il y a tout lieu de se questionner sur les pratiques préventives de SST dont les travailleurs d'agences devraient bénéficier en toute légitimité.

En fait, la littérature recensée comporte plusieurs lacunes comme c'est le cas pour des thématiques de recherches émergentes. Quelle est la fréquence et la gravité des lésions professionnelles chez les travailleurs d'agences de location de personnel? Quelles sont les entreprises clientes qui ont recours aux agences de location de personnel (secteurs d'activité, taille, région d'administratives)? Pour quelles tâches, pour quels métiers, pour quels quarts de travail les travailleurs d'agences sont-ils embauchés? Dans quels secteurs d'activité les lésions des travailleurs d'agences se produisent-elles? Bref, une panoplie de questions émergent sans toutefois avoir été investiguées.

Dans cette perspective, cette thèse tentera de s'intéresser modestement à l'une d'entre elles : quelles sont les mesures de protection dont bénéficient les travailleurs d'agences comparativement aux travailleurs permanents dans les entreprises clientes?

CHAPITRE II

RECENSION DES ÉCRITS

L'ère du post-fordisme est caractérisée notamment par de profondes transformations de l'organisation du travail, du management et du rapport salarial (Renault, 2006). Elle demande à la fois aux secteurs industriels et des services d'être efficaces à moindres coûts. La stratégie adoptée pour répondre à cette nouvelle forme de performance a été de recourir à la sous-traitance comme moyen pour atteindre ces exigences et bénéficier des avantages de la flexibilité du travail (Rodrigue, 2000).

Initiée par le capitalisme, la sous-traitance est une forme de mobilisation de la main-d'œuvre par laquelle les entreprises donneuses d'ouvrages recourent à des entités qui dépendent d'elles, non seulement au niveau monétaire, mais aussi en terme de pouvoir de contrôle du travail (Tinel et coll., 2007). La subordination réelle du travailleur, qui jusque-là avait lieu à l'intérieur de l'entreprise, est déplacée pour s'imposer entre les entreprises (Tinel et coll., 2007). À partir de la fin des années 1960, le monde du travail assiste à un bouleversement des relations de sous-traitance : des capacités, de spécialité et modulaire (Renault, 2006). On parle de sous-traitance des capacités lorsqu'une entreprise à une très forte augmentation d'une demande client peut conduire à trouver d'urgence des sous-traitants capables de suivre cette demande sur le plan du volume, à niveau de qualité égale. La sous-traitance de spécialité est dans un domaine technique ciblé. L'objectif est d'atteindre une réalisation de qualité au moins identique à meilleur coût que dans ses propres ateliers ou chez ses sous-traitants habituels. Puis, la sous-traitance modulaire est lorsqu'une entreprise structure de manière pyramidale et développe plusieurs niveaux successifs de sous-traitance. Mazaud (2007) scinde cette évolution des différents types sous-traitance en quatre périodes :

- a) **des années 1960 à 1975**, sous une ère de la grande entreprise intégrée de type fordiste, il y a une *sous-traitance des capacités*, la coordination des relations est autoritaire (Baudry, 1995) et les sous-traitants sont mis régulièrement en situation de concurrence, les obligeant à compresser leurs coûts;
- b) **des années 1975 à fin 1980**, à cette période, le contexte socio-économique se bouleverse avec des marchés qui se rétrécissent sur le plan quantitatif comme qualitatif, incitant les entreprises à se centrer sur le développement technologique faisant émerger *la sous-traitance de spécialités* aux côtés de la sous-traitance de capacités;
- c) **des années 1980 à fin 1990**, la grande entreprise induit l'idée d'une externalisation des activités non indispensables, celle-ci conduit à l'émergence de firmes réseaux;
- d) **depuis la fin des années 1990**, on constate enfin une complexification des relations de sous-traitance avec une organisation industrielle qui tend à devenir modulaire.

Ces transformations des relations de sous-traitance expliquent en partie la croissance fulgurante de l'industrie des agences de location de personnel au cours des dernières années dans le marché de l'emploi au Québec. Le travail par l'intermédiaire des agences de location de personnel, une forme de sous-traitance et d'emploi atypique, nous laisse penser que le nombre de travailleurs touchés par des conditions d'emploi précaires a subi la même croissance. Néanmoins, malgré la nouvelle place qu'elles occupent sur le marché de l'emploi, les pratiques des agences de location de personnel, les conditions de travail et les pratiques préventives de SST dont bénéficient les travailleurs d'agences ont fait l'objet de peu de recherches scientifiques, à la fois du côté des études empiriques et des enquêtes populationnelles. Ces diverses études ont été essentiellement menées dans les domaines de la gestion des ressources humaines, de la santé et sécurité au travail, du droit et des relations industrielles.

Afin de tracer un portrait global des connaissances actuelles sur le contexte des agences de location de personnel et sur les problématiques de SST auxquelles les travailleurs d'agences sont exposés, nous avons recensé des études provenant de divers pays. Ces diverses études ont été essentiellement menées dans les domaines de la gestion des ressources humaines, de la santé et sécurité au travail, du droit et des relations industrielles. Toutefois, notre regard a davantage porté sur les études canadiennes et sur d'autres menées au Québec, parce que le contexte légal varie grandement d'un pays à l'autre et les comparaisons sont plus complexes à faire. Nous limitons également notre analyse aux agences privées de location de personnel, celles qui placent de manière temporaire ou permanente des travailleurs d'agences dans différentes entreprises clientes provenant de plusieurs secteurs d'activités économiques et dont la spécialisation ne requière pas de permis d'exercice spécifique, telles les agences de soins infirmiers, de camionnage ou de formation spécifique comme les agents de sécurité. Nous nous sommes intéressés aux agences de location dédiées au travail clérical et de manutention.

La recension des écrits s'étend de 2000 à 2016. Les écrits consultés sont les revues scientifiques et de droit de la SST, les publications des grandes instances canadiennes de SST et les ouvrages publiés par les organismes voués à la défense des travailleurs. Les mots-clés utilisés sont : travailleurs d'agences (*agency workers*), travailleurs de placement temporaire (*temporary workers*), santé et sécurité au travail (*health and safety, occupational health*). Près de 150 documents ont été repérés et environ 125 publications ont été retenues. Les grands moteurs de recherche utilisés sont : Medline, Embase, Psychinfo, Sociological Abstracts, Érudit, Web of science et ABI/Inform Global. D'autres moteurs de recherche spécifiques à la SST ont été utilisés, dont celui de l'Institut de recherche Robert-Sauvé en santé et en sécurité du travail (IRSST) et de Statistique Canada. Nous avons également consulté certains sites dédiés à la défense des travailleurs (p. ex., Au bas de l'échelle et l'Union des travailleuses et des travailleurs accidentés ou malade (UTTAM)).

Nous avons regroupé les résultats de la recension des écrits selon cinq thèmes : 1) la croissance des agences sur le marché du travail; 2) les motivations des employeurs à recourir aux agences; 3) le profil des travailleurs d'agences; 4) les motivations des travailleurs à recourir à une agence; 5) les enjeux de la gestion de la SST (juridiques, organisationnels et disparités de traitement).

2.1 Croissance des agences de location de personnel sur le marché du travail

2.1.1 Croissance internationale

Au cours de la dernière décennie, on remarque une croissance mondiale du secteur des agences de location de personnel. Cette dernière a été facilitée à la fois par la déréglementation du marché du travail, les fusions et les acquisitions, et par le recours croissant des entreprises utilisatrices à des pratiques de travail flexibles (OIT, 2011). Les agences de location de personnel constituent une force toujours plus imposante dans bien des secteurs et dans un nombre croissant de pays. Ces dernières années, les principales agences ont poursuivi des stratégies d'internationalisation et de diversification en s'implantant dans de nouveaux marchés géographiques, en transformant les marchés du travail et en rendant le travail temporaire plus acceptable pour les demandeurs d'emploi (OIT, 2011).

Selon la Confédération internationale des agences d'emploi privées (CIETT) (2012), le secteur des agences de location de personnel s'est rapidement développé à partir du milieu des années 1990, son volume ayant doublé entre 1994 et 1999, puis à nouveau entre 1999 et 2007. Il a cependant fléchi en 2008 et 2009. En 2009, il représentait à l'échelle mondiale un chiffre d'affaires de 203 milliards d'euros pour plus de 72 000 agences et 169 000 succursales dont les effectifs internes se composaient de 741 000 personnes (CIETT, 2012 p.11). Les recettes des services en ressources humaines proviennent des activités suivantes : recrutement de travailleurs d'agences; recherche d'emploi et placement (travailleurs d'agences réguliers) et services de formation pour les entreprises (CIETT, 2012). Puis, en 2014, l'industrie des agences a permis l'accès au

marché du travail à 71,9 millions de personnes (CIETT, 2016). Les pays les plus importants qui transigent avec les agences sont l'Inde (27,8 millions de travailleurs d'agence), les États-Unis (14,6 millions) et la Chine (8,1 millions).

2.1.2 Croissance canadienne

Au Canada, de plus en plus d'entreprises canadiennes misent aussi sur la flexibilité des ressources humaines, le nombre et la polyvalence des employés pour arriver à surmonter la concurrence des marchés internationaux. La stratégie de recourir aux agences de location de personnel afin de répondre à ses besoins de main-d'œuvre est en pleine expansion. Selon Statistique Canada (2011), les services de location de personnel temporaire ont généré 54,9% des ventes de l'industrie des services d'emplois, suivis des services de location de personnel régulier et de location de personnel contractuel⁵ (36,3%) et des autres produits et services (8,8%). Les revenus d'exploitation des services de placement temporaire ont atteint 10,6 milliards de dollars au Canada, ce qui constitue une hausse de 13,6% par rapport à 2010 (Statistique Canada, 2011). Aussi, la plus grande part des ventes de l'industrie des services d'emploi a continué de provenir des entreprises privées et publiques, soit 86,3% du total des ventes en 2011. Malgré la présence de ces données sur les revenus d'exploitation, nous avons du mal à répertorier le nombre total d'agences de location de personnel sur le sol canadien parce qu'elles ne sont pas systématiquement recensées.

2.1.3 Croissance québécoise

Tout comme au Canada, il est difficile au Québec de faire une évaluation précise du nombre d'agences de location de personnel en raison notamment de l'absence d'obligation à s'enregistrer par l'obtention d'un permis d'opération et de fournir des données de leurs activités⁶. Pour pallier à ce manque de données au Canada, en 2012 la Commission des

⁵ Le terme *contractuel* est davantage associé à la durée du contrat qu'à la nature du placement, c'est-à-dire au type d'affectation offert au travailleur par l'agence.

⁶ Il est important de préciser que depuis le 29 février 2016, les agences de location de personnel doivent détenir une attestation de Revenu Québec et remettre une copie de l'attestation aux clients lorsque la valeur

normes du travail (CNT⁷) a effectué une étude pour dresser le portrait des agences sur le marché de l'emploi au Québec. Pour ce faire, une lettre a été envoyée à 511 agences de placement de personnel de la province. Au total, 10 970 coordonnées postales et téléphoniques de travailleurs d'agences inscrits à leur registre de salaire pour leur première période de paie du mois d'octobre 2011 ont été recueillies par la CNT pour la constitution de l'échantillon. Par la suite, 3 000 coordonnées téléphoniques ont été utilisées par la firme de sondage pour la collecte de données réparties en deux catégories d'agences : les agences à établissement unique et agences à établissements multiples. Les principaux résultats de ce sondage démontrent que : a) 49% des agences de placement de personnel sont à établissement unique et 51% à établissements multiples; b) la grande majorité des agences de placement sont situées dans la grande région de Montréal, soit sur l'île de Montréal (53%) ou en périphérie (28%); et c) les agences à établissement unique sont principalement situées sur l'île de Montréal (69% contre 37% des agences à établissements multiples) (CNT, 2012). Aussi, selon le Centre des travailleurs et des travailleuses immigrants (CTI), le nombre d'agences est estimé à environ 1 200 dans toute la province (CTI, 2013).

Tableau 1 : Profil des agences de location de personnel de la province de Québec (CNT, 2012, p.27)

| Région de l'agence de placement | Total (n=1002) | Agence à établissement unique (n=500) | Agence à établissements multiples (n=502) |
|-----------------------------------|-------------------|---|---|
| Montréal | 53% | 69% | 37% |
| Périphérie de Montréal | 28% | 19% | 37% |
| Québec et Chaudière-Appalaches | 10% | 5% | 15% |
| Reste du Québec | 9% | 7% | 11% |

Tableau provenant de la Commission des normes du travail au Québec (2012). 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, p. 27.

total des contrats conclus entre les deux parties atteint 25 000 \$:

[http://www.revenuquebec.ca/documents/fr/publications/in/IN-294\(2016-03\).pdf](http://www.revenuquebec.ca/documents/fr/publications/in/IN-294(2016-03).pdf).

⁷ Depuis le 1^{er} janvier 2016, la CNT fait maintenant partie de la Commission des normes, de l'équité, de la santé et la sécurité du travail (CNESST).

De son côté, le Réseau de santé et sécurité au travail de l'Île de Montréal enregistré en 2014 sur son territoire 115 établissements de services commerciaux et bureaux de placement enregistrés, incluant les entreprises de placement agricole de la région, embauchant 1 800 travailleurs. On compte également 455 établissements des services commerciaux et de location de personnel employant 13 693 travailleurs (Direction santé publique, 2014).

Tableau 2 : Nombre d'établissements d'agences et d'employés dans la région de Montréal

| Types d'agences sur l'île de Montréal | Nombre d'établissements | Nombre d'employés |
|---|-------------------------|-------------------|
| Services commerciaux /Bureaux de placement (code 7711) Incluant les entreprises de placement agricole de la région | 115 | 1 800 |
| Services commerciaux / location personnel (code 7712) | 455 | 13 693 |
| Services de sécurité et enquêtes (code 7791) | 83 | 19 302 |
| Services médicaux incluant le maintien à domicile (code 8645), les cabinets d'infirmiers, infirmières (code 8662) et autres associations dans le domaine de santé et services sociaux (code 8699) | 69 | 5 212 |

En 2016, sur le territoire de l'Île de Montréal, on dénombrait 496 employeurs et en périphérie de Montréal (Laval, Laurentides, Lanaudière et Montérégie) 406 employeurs d'agences de location de personnel (Boucher et Duguay, 2016). Ces deux régions du Québec regroupent 93% des employeurs de location de personnel (Boucher et Duguay, 2016). À l'avenir, il sera plus facile d'estimer le nombre d'agences au Québec tandis que Revenu Québec a émis une nouvelle réglementation le 1^{er} mars 2016 : ces employeurs sont obligés de détenir une attestation valide à remettre à leurs clients pour la conclusion de contrats de services de placement ou de location de personnel...

[...] si les services prévus au contrat consistent à fournir les travailleurs nécessaires permettant de combler les besoins temporaires de main-d'œuvre du client, d'une autre personne ou d'un organisme public dans le cadre de l'exploitation de leur entreprise ou de leurs activités et si le coût du contrat, seul ou additionné à celui des contrats de services de placement ou de location de

personnel déjà conclus dans l'année civile, mais après le 29 février 2016, entre un client et une même agence de placement, est égal ou supérieur à 25 000 \$ (taxes non comprises). (Revenu Québec, 2015)

Le nombre d'agences de location de personnel augmente au Québec et leurs services se diversifient. À cet effet, l'étude de Bourguignon (2010) démontre que les agences offrent dorénavant toute une gamme de services en gestion des ressources humaines incluant le recrutement temporaire et permanent, la sélection, l'évaluation, la formation des candidats, la gestion de la paie, etc. Cette étude a aussi permis de révéler que la majorité des agences de location de personnel au Québec étaient généralistes, mais que certaines se sont spécialisées dans un ou plusieurs secteurs de travail : soins infirmiers, secrétariat, justice, informatique, manufacturier, bancaire, pharmaceutique, administration, finance, technologies de l'information ou service à la clientèle. Selon Bernier (2012), la recherche d'une plus grande flexibilité de la main-d'œuvre de la part des entreprises clientes ainsi que le morcèlement et la précarisation de l'emploi sont des facteurs qui ont favorisé l'expansion du secteur des agences de location de personnel au Québec au cours des dernières années. Ces facteurs peuvent aussi expliquer les motivations des employeurs à recourir à leurs divers services.

2.2 Motivations des employeurs à recourir aux agences

En France, selon Lacroux (2007), les motivations des entreprises clientes à recourir aux agences de location de personnel sont variées. Il peut s'agir de motifs purement conjoncturels pour remplacer rapidement un salarié absent sans nuire à la productivité. Pour d'autres entreprises, le recours aux agences est une stratégie pour présélectionner de la main-d'œuvre et ainsi externaliser les obligations de dotation en gestion des ressources humaines (Ramaux, 1994; Glaymann, 2005). D'autres entreprises clientes auront recours aux agences comme stratégie dissuasive aux mouvements de syndicalisation ou comme outil « politique » visant à affaiblir l'action syndicale (Beaud et Pialoux, 1999), tandis que d'autres ont recours aux travailleurs d'agences afin de réduire leurs coûts de production en minimisant les coûts salariaux (Mihoubi et Gonzalez, 2002).

Depuis la crise financière des années 1980 et la mondialisation des marchés, les entreprises canadiennes sont devenues plus vulnérables face à la concurrence internationale. Pour maintenir leurs parts de marché, les entreprises ont développé des stratégies misant, entre autres, sur la réduction des coûts. Aux États-Unis, selon Weil (2014), les entreprises ont adopté trois stratégies de réduction des coûts de production pour demeurer compétitives face à la concurrence internationale. La première a été de délocaliser les processus de production vers les pays où la main-d'œuvre est moins coûteuse, notamment vers les pays asiatiques (Weil, 2014). La seconde a été de réduire les coûts de la main-d'œuvre en exigeant d'elle une flexibilité numérique, d'horaire et de rémunération pour être en mesure de s'ajuster quotidiennement ou hebdomadairement aux besoins et aux volumes de production (Weil, 2014). Puis, la troisième stratégie a été de réduire les coûts de production en réduisant les charges sociales⁸ de l'employeur, dont celles de la santé et sécurité au travail (SST), en externalisant les tâches ou les postes présentant les plus hauts risques de lésions professionnelles.

Ces stratégies organisationnelles ont fait émerger de nouvelles formes d'organisation du travail modifiant considérablement les conditions de travail dans les pays industrialisés (Benach et coll., 2007). Ces dernières visent essentiellement à accroître la flexibilité technique, fonctionnelle, salariale et numérique (Mercure et Vultur, 2010). Par conséquent, les effets de ces stratégies sur les conditions de travail et d'emploi reposent sur la dualisation du marché du travail en ayant d'une part, une main-d'œuvre instable, peu qualifiée et faiblement protégée dont les travailleurs d'agences et, d'autre part, une main-d'œuvre stable (les travailleurs réguliers), qualifiée, bénéficiant d'un bon niveau de rémunération et souvent syndiquée (Mercure et Vultur, 2010). On retrouve de plus en plus cette dualité ainsi que la présence de différents collectifs de travail au sein d'une même organisation : travailleur d'agence, travailleur autonome, travailleur étranger temporaire.

⁸ Les *charges sociales* sont des cotisations qui sont prélevées systématiquement sur le salaire brut du salarié, elles apparaissent sur le bulletin de paie remis au salarié au moment du versement de la rémunération et financent la protection sociale et l'assurance chômage, elles font partie de la répartition opérée sur la richesse nationale créée au cours de l'année. Elles sont calculées sur la base des salaires (<http://www.l-expert-comptable.com/lexique/charges-sociales.html>).

2.3 Profil des travailleurs d'agences

À l'échelle internationale, le profil des travailleurs d'agences varie. Selon la CIETT (2012), le sexe des travailleurs d'agences diffère grandement selon les endroits, notamment en fonction des secteurs d'activités pour lesquels les agences vont recourir à ce type de main-d'œuvre. Par exemple, les agences suédoises auront tendance à employer plus de femmes car les emplois se retrouvent davantage dans le secteur des services (60% des femmes dont 57% dans le secteur des services) (CIETT, 2012) alors qu'en Allemagne, par son histoire industrielle, elles emploient habituellement plus d'homme (72% des hommes dont 48% dans le secteur manufacturier) (CIETT, 2012). Par conséquent, la majorité des travailleurs d'agences à l'échelle internationale sont majoritairement des hommes (58%), entre 21 et 45 ans, ayant un niveau moyen d'éducation (55%) à niveau élevé (26%). La plupart des affectations dans les entreprises clientes se font dans le secteur des services, de la fabrication, et près de la moitié des affectations (49%) durent plus de trois mois (CIETT, 2016). De plus, dans la plupart des pays, les agences de location de personnel vont donner l'accès au marché du travail aux travailleurs issus de l'immigration, aux travailleurs plus âgés, aux chômeurs ainsi qu'aux individus ayant un handicap (CIETT, 2012).

À cet effet, un rapport de l'Organisation internationale du Travail (OIT, 2011) dénonçait que les immigrants apportent souvent une contribution importante à la flexibilité des marchés du travail. Ils sont surreprésentés dans les emplois temporaires et ils se trouvent dans le pays d'accueil pour des périodes de courtes ou de longues durées. Par exemple, en Europe, longtemps soumise à d'importantes migrations en provenance d'autres continents, les schémas migratoires ont changé au cours des dernières années avec l'adhésion de nouveaux États à l'Union Européenne (UE). En 2004 et en 2007, la libre circulation des travailleurs au sein de l'UE et la croissance rapide des emplois via une agence de location de personnel a permis à ces migrants d'augmenter leur durée de séjour en exerçant une activité professionnelle.

Au Canada, selon les statistiques de 2004, les travailleurs d'agences sont plus susceptibles de travailler dans la transformation des aliments, la fabrication et les services publics (43%) et dans la gestion ainsi que dans l'industrie de soutien administratif (48%). Contrairement à d'autres pays, les travailleurs d'agences au Canada ont terminé leurs études secondaires et plusieurs d'entre eux détiennent un diplôme universitaire (Fuller et Vosko, 2008). Ils sont également plus âgés que les autres types de travailleurs temporaires (i.e., saisonniers, contractuels ou travailleurs occasionnels) avec 32% de travailleurs âgés de 45 ans ou plus. Selon une étude de Fuller et Vosko (2008), certaines catégories de personnes sont plus susceptibles de travailler pour une agence de location de personnel : les travailleurs âgés de plus de 45 ans, les femmes ayant des enfants ainsi que les travailleurs ayant une faible expérience sur le marché du travail, un faible niveau de scolarité ou une scolarité non reconnue et le lieu de résidence (Fuller et Vosko, 2008). Même si la répartition des sexes est relativement uniforme, il demeure que les femmes immigrantes récentes et les minorités visibles ont plus de chance d'occuper un emploi par le biais d'une agence de location de personnel que les hommes blancs qui ne sont pas des immigrants récents (Fuller et Vosko, 2008). Selon ces derniers, les immigrants semblent surreprésentés parmi les emplois contractuels et occasionnels, un phénomène qui s'est confirmé dans l'étude réalisée par le Commission des normes du travail du Québec (CNT, 2012).

Au Québec, un sondage réalisé par la CNT (2012) indique que les travailleurs ayant recours aux agences de location de personnel sont davantage de sexe masculin (60%) et ils sont âgés en moyenne de près de 40 ans (CNT, 2012). Au total, 52% de ces travailleurs détiennent une scolarité de niveau secondaire (39% secondaire général et 13% secondaire professionnel) et 45% de niveau postsecondaire (24% collégial et 21% universitaire) (CNT, 2012). Environ le tiers (32%) des travailleurs d'agences sont nés à l'extérieur du Canada, dont la plupart dans les pays d'Amérique du Nord et du Sud (37%) ou d'Afrique (34%) (CNT, 2012). Parmi ces travailleurs d'agences nés à l'extérieur du Canada, 82% ont un statut de résident permanent et 57% résident au Québec depuis moins de dix ans (CNT, 2012). Ces travailleurs ont habituellement un niveau de scolarité supérieur à celui des travailleurs d'agences nés au Canada (39% ont complété des études

universitaires contre 13%). De plus, les travailleurs immigrants font affaire avec un plus grand nombre d'agences, effectuent plus d'affectations par année et de plus courte durée. On les retrouve davantage dans les secteurs de l'entreposage (mais non dans celui du transport) et des soins de santé et services sociaux (pour les immigrants arrivés depuis plus de 20 ans, 26%). Ceux arrivés plus récemment se concentrent dans le secteur de la fabrication (31%) et occupent dans 43% des cas un poste de travailleur manuel. Ils doivent davantage assurer une certaine période de disponibilité au cas où l'agence de location de personnel leur proposerait du travail (61% contre 48% chez les travailleurs nés au Canada), ont des vacances plus courtes, ont moins de contrats de travail écrits et sont généralement moins bien rémunérés. Puis, ils ont tendance à se retrouver plus souvent dans la catégorie des victimes de trois infractions et plus à la LNT que ceux nés au Canada (38% contre 27%). Ces infractions peuvent être la non-rémunération de la période de repas, la non-rémunération du temps de déplacement, l'absence de vacances payées, la non-rémunération des heures supplémentaires, etc.

Ce sondage a aussi démontré que les travailleurs d'agences sont affectés à plusieurs types d'emplois et ce, dans divers secteurs d'activités. Ils occupent principalement des emplois dans les secteurs manufacturiers (20%), du transport (10%), de l'entreposage (10%) et des finances, assurances ou services bancaires (10%). Parmi ces travailleurs, 35% ont occupé un poste de travailleur manuel, 20% un emploi de bureau, 15% un poste spécialisé dans les services et 13% un poste d'ouvrier spécialisé ou semi-spécialisé (CNT, 2012). Le salaire moyen pour ces affectations s'établit à 15,60 \$ l'heure et la grande majorité des travailleurs sont payés par dépôt bancaire (91%). Ceux qui sont payés en argent comptant, soit environ 5% des salariés, ont été rémunérés sous le taux horaire du salaire minimum fixé en 2014 à 9,90 \$ de l'heure. La durée moyenne du dernier placement est de 20,4 mois (1,7 an). Les travailleurs d'agences travaillent en moyenne 4,4 jours par semaine, pour un total de 34,2 heures par semaine. Selon d'autres études dont celle de Bernier et coll. (2014), la durée des affectations semble être variable d'une entreprise cliente à l'autre. Les personnes rencontrées dans le cadre d'une étude menée auprès de 42 travailleurs d'agences dans la région de Montréal et de Québec ont souligné que la durée des affectations allait de quelques heures à quelques mois. Cette

variation s'explique en grande partie par la divergence des contrats offerts par les entreprises clientes des agences. Chaque entreprise cliente a des besoins de main-d'œuvre spécifiques à leurs activités organisationnelles.

En ce qui concerne les horaires de travail, la CNT (2012) a documenté que lors du dernier placement temporaire, 74% des travailleurs d'agences déclarent avoir travaillé sur un horaire régulier (toujours aux mêmes heures), 13% ont travaillé sur appel, 9% sur un horaire rotatif (dont les heures peuvent varier selon les journées ou les semaines) et 2% sur un horaire brisé (dont les heures sont entrecoupées par une période de temps libre autre qu'une période de repas). Du côté de la France, la situation semble être différente. D'après l'étude de Gorgeu et Mathieu (2011), les travailleurs d'agences de location de personnel sont très souvent affectés à des quarts de travail atypiques (i.e., fins de semaine, congés fériés et vacances estivales) pendant que le personnel régulier est absent, voire en congé.

Puis, une récente étude de Vultur et coll. (2016) a examiné la situation des jeunes travailleurs embauchés par les agences de location de personnel au Québec. Par le biais de 40 entrevues semi-dirigées auprès de jeunes travailleurs d'agences de la région de Québec (19 d'entre eux ont entre 18 et 24 ans et 21 ont entre 25 et 30 ans), les auteurs ont constaté qu'une grande majorité sont détenteurs d'un diplôme post-secondaire (11/40) ou universitaire (18/40). La majorité d'entre eux ont reçu une formation en économie, en gestion, en administration ou en droit (13/40), d'autres ont étudié en sciences (6/40), et certains ont bénéficié d'une formation générale (5/40) ou d'un métier (5/40). La majorité des participants sont nés au Canada (29/40) alors que ceux qui sont nés à l'étranger (11/40) sont natifs de l'Afrique ou de la France. Dans le cadre de cette étude, une partie importante des jeunes travailleurs d'agences ont un revenu individuel annuel brut faible, soit de moins de 14 000\$ (13/40); entre 14 001 et 20 001 \$ (8/40) et d'autres entre 20 001 \$ et 40 000 \$ (8/40). Le salaire moyen déclaré est entre 15 \$ et 20 \$ l'heure (Vultur et coll., 2016). En ce qui concerne la nature de leurs affectations par le biais d'une agence, 25 jeunes travailleurs d'agences ont occupé des emplois pouvant être

qualifiés de manuels (25/40), alors que les autres ont obtenus des emplois de bureau (15/40) (Vultur et coll., 2016). Les emplois sont la plupart du temps temporaires (20/40), bien que certains affirment avoir obtenu des emplois permanents (6/40). Pour certains, les emplois sont sur appel, occasionnels ou saisonniers (Vultur et coll., 2016). Les derniers emplois obtenus par les jeunes travailleurs d'agences sont fréquemment dans les secteurs d'activités suivants : 1) de la finance, des assurances et des services bancaires; 2) du commerce; 3) des services administratifs et de soutien; 4) du tourisme; 5) de l'alimentation; et 6) de la restauration. Puis, les motivations des travailleurs de recourir aux agences de location de personnel sont tout aussi multiples.

2.4 Motivations des travailleurs à souscrire à une agence

Avec l'essor mondial des agences de location de personnel, les travailleurs ont eux aussi des motivations à souscrire à une agence pour acquérir un emploi. La première motivation des travailleurs de recourir aux agences est évidemment d'avoir un emploi rémunéré. Au-delà de ce constat, selon une étude européenne (Jourdain, 2002), les travailleurs d'agences n'ont pas les mêmes rapports à l'intérim⁹. De ses travaux se dégagent cinq types de rapport à l'intérim (Jourdain, 2002). Les travailleurs qui se retournent vers une agence pour trouver un emploi à temps partiel ou encore pour combler un besoin de complément financier, par exemple les étudiants, utilisent les agences comme un *intérim d'appoint*. Les finissants ayant besoin d'occuper rapidement un emploi dans leur domaine d'études utiliseront l'agence comme un tremplin, un *intérim professionnel*. L'*intérim d'attente* catégorise les travailleurs qui aspirent à une meilleure offre d'emploi. L'*intérim à durée indéterminée* regroupe les travailleurs ayant choisi de travailler par l'intermédiaire d'une agence pour recevoir rapidement un revenu afin de subvenir aux besoins familiaux. L'intérim à durée indéterminée est souvent la voie des travailleurs immigrants exclus du marché du travail pour des raisons de discrimination, alors que les travailleurs nationaux auront recours à ce type d'intérim pour des raisons

⁹ L'intérim désigne en France une forme de contrat de travail temporaire différente du contrat à durée déterminée. Ce terme est l'équivalent du travail effectué par l'entreprise d'une agence de location de personnel au Canada.

financières, une précarité qui survient à la suite d'un congédiement ou une démission liés à des conflits de travail (Gravel, 2013). Et finalement, la dernière catégorie, *l'intérim par choix* est la voie des travailleurs souhaitant acquérir une nouvelle expérience de travail, plus qualifiante, une expérience qui rehaussera les compétences acquises au cours des dernières années. Ces différents types de rapport à l'intérim révèlent en partie les diverses facettes de la précarité économique des travailleurs ayant recours à une agence de location de personnel.

Selon le sondage de la CNT (2012), plus de la moitié des travailleurs d'agences interrogés (51%) ont soumis leur candidature à l'agence en toute connaissance de cause alors que 46% n'ont eu d'autres choix que de passer par une agence afin de postuler pour un emploi qui les intéressait. À ce propos, une récente étude québécoise a identifié deux logiques de recours à ces agences : le recours délibéré et le recours fortuit (Vultur et Provencher, 2014). Le recours délibéré comporte plusieurs formes et s'inscrit dans une stratégie individuelle d'accès à l'emploi et d'insertion sur le marché du travail (Vultur et Provencher, 2014). Par exemple, l'agence peut être un outil pour amorcer ou consolider la trajectoire professionnelle ou encore une modalité efficace pour recevoir un salaire d'appoint rapidement. Tandis que le deuxième type de recours, fortuit, est le résultat d'une recherche régulière d'emploi conduisant à un poste qui relève d'une agence, mais sans que la personne qui cherche du travail ne soit au courant de ce lien qui comporte un intermédiaire entre le donneur d'ouvrage et le travailleur : l'agence de location de personnel (Vultur et Provencher, 2014). Certains services publics d'insertion en emploi agissent comme relais entre les agences et les travailleurs. Par exemple, plusieurs personnes rencontrées dans cette étude se sont retrouvées salariées d'agences par hasard, et ce, par l'intermédiaire des divers sites Internet, dont le site d'Emploi-Québec, lors de leur recherche d'emploi (Vultur et Provencher, 2014). On remarque que les motivations des entreprises clientes et des employés de recourir aux agences de placement ne se fondent pas sur les mêmes prémisses, même si dans les deux cas, l'intérêt financier les anime.

Bien que la croissance des agences de location de personnel à l'échelle internationale, canadienne et québécoise réponde aux besoins du marché du travail, tant les travailleurs et les employeurs ont des motivations distinctes et légitimes de recourir aux agences de location de personnel. La relation tripartite dans laquelle sont placés les travailleurs pose des enjeux de gestion de la SST pouvant influencer la présence ou l'absence des pratiques préventives.

2.5 Enjeux de gestion de la SST

Dans cette section, nous aborderons les principaux enjeux de gestion de la SST rapportés dans la littérature scientifique, soit les : a) enjeux juridiques; b) enjeux organisationnels; c) enjeux de disparités de traitement et d) enjeux de la perception des risques.

Jusqu'à maintenant, peu d'études ont documenté les pratiques préventives de SST auprès des travailleurs d'agences de location de personnel. La plupart des chercheurs ayant réalisé des études concernant ces agences ont davantage étudié les enjeux de gestion de la SST, les difficultés d'applications des lois du travail et de SST ainsi que les conséquences sur la santé de ces travailleurs sous l'angle de la relation tripartite.

2.5.1 Enjeux juridiques

L'un des principaux enjeux juridiques entourant les agences est la relation tripartite ou triangulaire. La figure 1 présente les trois acteurs clés de ce type de relation de travail : l'agence (le service de l'intérim), le travailleur (l'intérimaire) et l'entreprise cliente (le client) (Service intérim, 2017). Les situations des trois parties à cette relation sont interdépendantes, c'est-à-dire que tout changement dans la situation de l'une peut avoir des effets sur celle d'une ou des deux autres. Cela peut constituer un cercle vertueux en période d'essor économique et un cercle vicieux lors d'une récession (OIT, 2011).

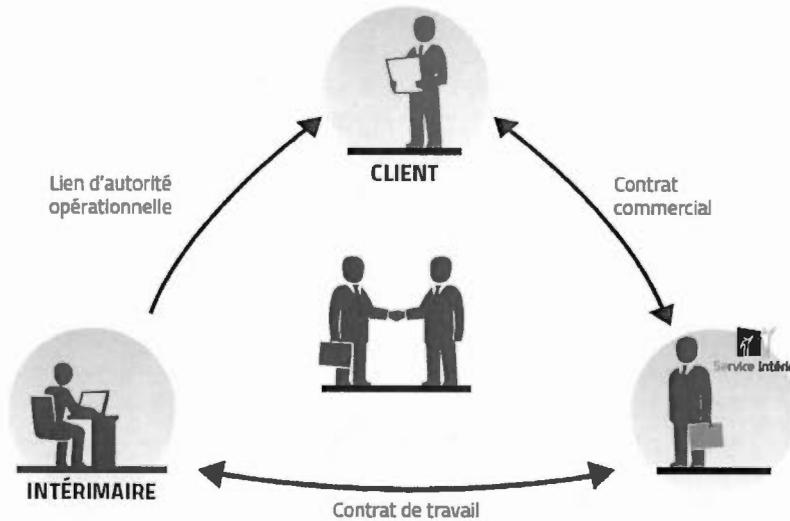


Figure 1 : Les trois acteurs clés de la relation tripartite (Service intérim, 2017)

Au Québec, contrairement à d'autres pays, il n'y a pas d'encadrement légal spécifique de l'activité des agences de location de personnel (Bernier, 2011). Même si celles-ci sont assujetties à l'ensemble des droits et obligations définis dans les lois du travail, il demeure que leurs activités de placement ou de location de personnel ne sont nullement réglementées (Bernier, 2011). De plus, la relation tripartite qu'impose cette activité se traduit par un dédoublement du pôle d'imputation des responsabilités inhérentes au pouvoir de direction de l'employeur (De Tonnancour et Vallée, 2009).

Plusieurs chercheurs pensent que cette configuration organisationnelle complexe met à l'épreuve le droit du travail dont les règles s'inscrivent mal dans un cadre tripartite (Vallée, 1999; Vosko, 2009; Bernier et coll., 2003; Lippel et coll., 2004). Outre les problèmes de l'identification de l'employeur (Bernier et Laflamme, 2013), les travaux provenant des chercheurs ont montré l'existence de cinq principaux problèmes. Tout d'abord, Galarneau (2005) a démontré la présence d'importantes disparités de traitement entre les salariés d'agences de location de personnel et les autres salariés. Vallée (2005) a documenté les difficultés d'organisation collective de ces travailleurs. Dans leurs études, Lippel (2004) a affirmé leur protection inadéquate en ce qui concerne la prévention et l'indemnisation des lésions professionnelles alors que Bernier (2014) signale la présence de clauses d'exclusivité, d'astreinte ou de non-concurrence qui limitent singulièrement

leur liberté de travail et leur possibilité d'accéder à un emploi régulier dans l'entreprise cliente. Mise à part ces difficultés qu'entraîne la relation tripartite auprès des travailleurs de location de personnel, certains chercheurs ont aussi documenté des enjeux juridiques lors de l'application de la *Loi des normes du travail* ainsi que celles en SST : la LSST et la LATMP.

2.5.1.1 Loi sur les normes du travail (LNT)

Tout d'abord, l'étude de De Tonnancour et Vallée (2009) démontre les principales difficultés d'application de la *Loi sur les normes du travail* (LNT) et combien cette loi n'est pas adaptée pour prendre en compte les relations de travail triangulaires. Les auteurs ont démontré, à l'aide de cas réels qui ont été portés devant la Commission des normes du travail, comment l'intervention d'une tierce partie peut rendre difficile l'application de certaines normes, dont celle de la rémunération des heures supplémentaires, du calcul et du versement de l'indemnité de vacances annuelles (De Tonnancour et Vallée, 2009). L'étude montre également, qu'il est facile pour les agences et les entreprises clientes de mettre en place des stratégies de contournement de LNT qui ont pour effet de faire réaliser des économies aux entreprises clientes et de priver les travailleurs d'agences de sommes qui leur sont dues (De Tonnancour et Vallée, 2009 : 408). On rapporte d'autres difficultés d'application, lesquelles sont « liées à l'inadéquation structurelle de la loi aux relations de travail tripartites ou multipartites » (De Tonnancour et Vallée, 2009). On réfère ici à la permission d'absence et au bénéfice d'un jour férié, chômé et payé; aux ententes particulières entre l'entreprise cliente et le travailleur d'agences et la rémunération des heures supplémentaires; au contrôle du motif de la rupture du lien d'emploi; à la qualification du statut du salarié d'agences entre deux missions temporaires; au cumul du service continu en situation de travail successif pour des entités distinctes (De Tonnancour et Vallée, 2009 : 412). La caractéristique distinctive la plus marquante de cette relation d'emploi tripartite pour une même prestation de travail est qu'il existe deux contrats de travail : l'un entre l'agence et le travailleur, et l'autre entre l'agence et l'entreprise cliente. Ainsi, le travailleur d'agences se trouve assujéti aux directives provenant tant de l'entreprise cliente en ce qui concerne

l'exécution du travail, et aux directives de l'agence en ce qui a trait aux paiements des heures travaillées et aux horaires de travail (Bich, 2001).

En 2013, la Commission des normes du travail (CNT) a publié un rapport s'intitulant « Agences de placement de personnel : profil de leurs salariés les plus à risque d'infractions ». Selon cette étude, les deux types d'infractions les plus fréquentes à la *Loi des normes du travail* auprès des travailleurs d'agences concernent la non-rémunération de la période de repas lorsque travaillée après cinq heures de travail consécutives (87%), et la non-rémunération du temps de déplacement entre deux affectations attribuées par une seule agence au cours d'une même journée (68%) pour l'ensemble des salariés d'agences, de 72% pour les immigrants et de 85% pour les victimes de trois infractions ou plus. Au total, 90% des salariés sont victimes d'au moins une infraction, et 31% sont victimes de trois infractions ou plus (38% pour les immigrants salariés d'agences). Les travailleurs d'agences qui sont victimes de trois infractions ou plus occupent plus souvent des emplois manuels (43%) dans le secteur du transport et de l'entreposage, ils sont proportionnellement plus nombreux à travailler sur appel (17%), à temps partiel (26%) et à être moins bien rémunérés (29% gagnent moins de 11 \$ l'heure contre 9%). Inversement, les agences de location de personnel respectent leurs obligations lorsqu'il s'agit de verser le salaire aux employés payés au salaire minimum et de produire le bulletin de paye incluant toutes les informations obligatoires et de le distribuer en temps et lieu.

Tant les études de De Tonnancour et Vallée, de Bich que celle de la CNT démontrent que les travailleurs d'agences sont victimes à la fois de disparités de traitement, de conditions de travail précaires et occupent tous des emplois peu sécuritaires pour leur santé et sécurité au travail.

2.5.1.2 Lois de SST

Au Québec, nous avons deux lois qui protègent les travailleurs : la *Loi sur la santé et la sécurité du travail* (LSST) et la *Loi sur les accidents du travail et les maladies*

professionnelles (LATMP). La LSST a pour objet la prévention des accidents du travail et des maladies professionnelles, c'est-à-dire l'élimination à la source même des dangers pour la santé, la sécurité et l'intégrité physique des travailleurs. Elle établit les mécanismes de participation des travailleurs et de leurs associations, ainsi que celles des employeurs et de leurs associations, à l'atteinte de cet objectif. La LATMP attribuable à une lésion professionnelle vise à éliminer ou atténuer l'incapacité physique du travailleur et détermine l'ensemble des règles et des modalités qui s'appliquent à l'indemnisation et à la réadaptation des victimes de lésions professionnelles ainsi qu'au financement du régime. Certaines entreprises préfèrent sous-traiter leurs travaux particulièrement pénibles ou dangereux à des travailleurs d'agences plutôt que de les faire réaliser par leurs propres travailleurs, et malgré la présence de ces deux lois en matière de SST, celles-ci ne suffisent pas pour assurer la pleine protection aux travailleurs d'agences qu'ils sont en droit de bénéficier (Bernier, 2011).

Plusieurs auteurs se sont penchés sur les difficultés particulières d'application des lois relatives à la santé et à la sécurité du travail et leur non-adéquation pour la prise en compte de la situation des salariés occupant des emplois atypiques incluant les travailleurs d'agences (Lippel et Laflamme, 2011; Lippel et coll., 2004; Bernier et coll., 2003). L'application des deux lois de SST s'inscrit bien dans une relation de travail classique ou bipartite, une relation entre l'employeur (le fournisseur d'ouvrage et le rémunérateur) comparativement à la relation tripartite des travailleurs d'agences avec l'entreprise cliente (fournisseur d'ouvrage) et l'agence responsable de la rémunération. Dans la relation tripartite, c'est l'entreprise cliente qui définit les tâches à accomplir, de même que l'organisation du travail et l'environnement de travail, et qui dirige le travail du travailleur (Bernier et Laflamme, 2013). Pourtant, les agences de location de personnel sont responsables des pratiques préventives de SST comme la formation, l'information sur les risques et de fournir les équipements de protection individuelle (EPI) en tant que donneurs d'ouvrage.

On sait que la Loi sur la santé et la sécurité au travail (LSST) oblige l'employeur à prendre des mesures nécessaires pour protéger la SST des travailleurs afin d'éliminer à la

source les dangers pour la santé, la sécurité et l'intégrité physique des travailleurs (art. 2). Or, en situation de relation tripartite, la fonction « employeur » se trouve partagée entre deux entités : l'agence et l'entreprise cliente (Bernier et Laflamme, 2013). Cette situation rend difficile l'identification de l'employeur véritable. Cette dernière devient encore plus complexe en raison de la diversité des services offerts par les agences : certaines font du placement de personnel, certaines font de la location de travailleurs temporaires à des fins de remplacement de travailleurs réguliers absents ou pour faire face à un surcroît de travail, d'autres font de la location de travailleurs servant à pourvoir la totalité ou une partie des postes réguliers dans l'entreprise cliente, d'autres offrent des services de gestion des ressources humaines (p.ex.: gestion de la rémunération) et d'autres offrent plusieurs de ces services à la fois (Bernier et Laflamme, 2014). Cette situation suscite des difficultés dans l'application de la LSST puisque l'agence, même si elle possède les attributs de l'employeur, n'exerce pas pour autant la supervision directe sur l'exécution des tâches et le contrôle du lieu de travail où s'exercent les fonctions des travailleurs d'agences (Bernier et Laflamme, 2014).

Dans cette dynamique tripartite, Laflamme et Lippel (2014) remarquent d'abord que la législation québécoise n'impose aucune obligation explicite aux agences. Plus particulièrement, l'application de la LSST se révèle difficile lorsque le travail est effectué par des salariés d'agences car les mécanismes de prévention ne sont pas conçus de manière à considérer la protection de travailleurs employés par un tiers, sauf dans le secteur de la construction (Laflamme et Lippel, 2014). De plus, selon les auteurs, l'employeur véritable du travailleur d'agence ne sera pas nécessairement celui qui est le mieux placé pour la prise en charge de chacune des obligations, telles que :

[...] 51,3° s'assurer que l'organisation du travail et les méthodes et techniques utilisées [...] ne portent pas atteinte à la santé *du travailleur*;

[...] 51,9° informer *le travailleur* sur les risques reliés à son travail et lui assurer la formation, l'entraînement et la supervision appropriées [...].

Laflamme et Lippel (2014) ont fait état de l'évolution de la jurisprudence (civile et pénale) et ont constaté que, dans la plupart des cas, c'est l'agence qui sera considérée comme le véritable employeur, puisqu'elle conserve la responsabilité de plusieurs aspects du travail. Or, selon les auteurs, cette interprétation n'est pas toujours adaptée au contexte de la SST (Laflamme et Lippel, 2014).

À cet égard, Bernier et Laflamme (2014) soulignent qu'une disposition introduite au Code criminel en 2004 impose dorénavant une obligation explicite à quiconque qui supervise le travail ou l'accomplissement d'un travail ou l'exécution d'une tâche ou est habilité à le faire, de prendre des mesures voulues pour éviter qu'il n'en résulte de blessures corporelles pour autrui, c'est-à-dire un accident de travail¹⁰. Cette disposition légale est susceptible de rendre l'employeur passible de poursuites pour négligence criminelle. Dans un contexte de relations tripartites, la question qui se posera alors ne sera pas de déterminer l'identité du véritable employeur mais plutôt de vérifier qui avait le contrôle de la situation lors du manquement reproché en matière de SST (Bernier et Laflamme, 2014).

Pour l'instant, aucune loi québécoise ne précise ni ne répartit les responsabilités de prévention respectives des agences de location de personnel et ce même si le Rapport Bernier avait recommandé que l'agence et l'entreprise cliente soient solidairement responsables de l'application des lois sur la santé et la sécurité du travail et sur les accidents du travail et maladies professionnelles (Bernier et coll., 2003 : 504). En 2009, la *Loi sur la santé et la sécurité au travail* (LSST) a été amendée par l'ajout de l'article 51.1, qui semblait apporter une réponse, au moins partielle, à cette difficulté. Cet article se lit ainsi :

La personne qui, sans être un employeur, utilise les services d'un travailleur aux Fins de son établissement doit respecter les obligations imposées à un employeur par la présente loi.

¹⁰ Code criminel, art. 217.1

D'après Laflamme et Lippel (2014), cette nouvelle disposition légale ne crée aucune obligation aux agences de location de personnel. En ce qui concerne les obligations de l'entreprise cliente, le libellé suggère qu'elle ne s'appliquerait qu'aux entreprises qui utilisent exclusivement des travailleurs d'agences. Elle viserait à combler un vide juridique à l'effet que de telles entreprises pouvaient échapper aux obligations de la LSST parce qu'elles ne répondaient pas à la définition d'« employeurs » (Laflamme et Lippel (2014). Ainsi, cette nouvelle disposition légale semble présupposer que les entreprises ont les mêmes obligations à l'égard de ceux dont ils utilisent les services par l'entremise d'une agence (Laflamme et Lippel, 2014). Malgré cette modification légale, certains enjeux demeurent. Les chercheurs James et Walters (2011) et Weil (2014) ont constaté que la multiplication des intermédiaires rendant impossibles les enquêtes de SST pour remonter la chaîne des intermédiaires et déterminer qui est imputable de la protection du travailleur exécutant la tâche. Selon eux, la multiplication des intermédiaires est une stratégie qui permet aux entreprises de bénéficier d'un maximum de flexibilité tout en externalisant les risques de SST (Weil, 2014) et elle entraîne d'autres difficultés au niveau organisationnel.

2.5.2 Enjeux organisationnels

Quatre principaux enjeux organisationnels sont identifiés par les auteurs : difficulté à développer des méthodes de travail sécuritaires pour les postes assignés aux travailleurs d'agences, la surexposition pour les travailleurs d'agences surqualifiés occupant des postes dont les tâches principales sont de manutention, la précarisation des conditions de travail et l'externalisation des risques.

D'une part, les agences exploitent une part du marché délaissée par les entreprises clientes qui externalisent les tâches saisonnières, celles à très haut risque de lésions professionnelles, ou encore les postes qui ne sont pas occupés par les employés réguliers à cause des conditions de travail pénibles ou d'horaires difficilement conciliables avec la famille. Plusieurs chercheurs américains ont constaté que les agences de location de personnel ne donnent pas de descriptions des tâches aux travailleurs d'agences lors de

leurs différentes affectations (Gosset, 2001, 2006; Gardner, 1998 : 227; Henson, 1996 : 53; Facey, 2007 : 75; Gonzalez, 2003 : 208). Elles peuvent également changer l'affectation du travailleur à tout moment (i.e., ses tâches, sa durée, son salaire) (MacEachen et coll., 2012; Gonzalez, 2003 : 208).

D'autre part, les affectations sont souvent communiquées aux travailleurs de manière incomplète, inadéquate et par appel téléphonique à la dernière minute (Henson et Rogers, 2001 : 227; Rogers, 1995 : 146). Mais comme le soulignent Gorgeu et Mathieu (2011), les travailleurs d'agences sont très souvent affectés à des quarts de travail atypiques (p.ex., fins de semaine, congés fériés et vacances estivales), alors que le personnel régulier est absent, en congé. Parfois, les travailleurs d'agences reçoivent des affectations totalement différentes de ce que les recruteurs d'agences de location de personnel leur avaient mentionnées (MacEachen et coll., 2012; Gardner, 1998 : 227). Alors, toutes formes de planification ou d'anticipation des méthodes de travail sécuritaires sont difficilement applicables pour les travailleurs d'agences (Gorgeu, Mathieu, 2011).

À ce propos, au Québec, une enquête a dévoilé que, souvent, les travailleurs d'agences se voient confier des affectations dont le profil ne correspond pas à leurs qualifications. De plus, ils ne reçoivent que très peu d'informations sur la nature des tâches à réaliser (Bourguignon, 2010 : 33). Selon Glaymann et Grima (2008), la multiplication des affectations génère la répétition d'occasions de ne pas être à la hauteur, de ne pas intégrer correctement les consignes dont celles de SST. Donc, les travailleurs d'agences pourvoient ces postes à risque, et parce qu'ils sont très mobiles d'une entreprise à une autre, ils cumulent les expositions nocives à leur santé (Belkacem et Montcharmont, 2012). De plus, la piètre qualité des produits et des services émanant du travail des travailleurs d'agences de location est fréquemment associée à l'absence de supervision et d'initiation, deux tâches qui incombent aux superviseurs d'agence, alors que ceux-ci sont généralement absents des lieux du travail (Belkacem et Montcharmont, 2012).

Une étude québécoise de Hébert et coll. (2003) couvrant la période de 1995 à 1997, montre que la prévalence des lésions professionnelles en équivalent à temps plein des

travailleurs enregistrés par les Bureaux de placement (code 7711) était de 81,5, de loin la plus élevée des autres secteurs d'activités. De plus, la Commission des normes, de l'équité et de la santé et sécurité du travail (CNESST) évalue périodiquement par secteur d'activité les principaux risques de lésion de professionnelle. Selon ces données récentes, le degré de risque de lésions pour le secteur de la location de personnel suppléant et de personnel régulier (ensemble de 2002-2012) est considéré comme étant un secteur à risque élevé (CNESST, 2017). Comme le souligne Underhill et Quinlan (2011), qui ont mené des travaux en Australie, l'industrie des agences de location de personnel prend de l'expansion en contexte de pressions économiques qui imposent trop souvent l'allongement des heures de travail et l'acceptation de la prise de toute une série de risques qui compromettent de façon générale la santé et la sécurité des travailleurs d'agence. Ce type de relation contribue à créer une précarité et des conditions de SST pour les emplois temporaires occupés par les travailleurs issus d'agences de location de personnel et à engendrer des pratiques de gestion défailtantes (Bernier, 2011).

Aussi, une étude réalisée par Cloutier et coll. (2006) auprès de deux agences québécoises, a mis en évidence un certain nombre de problèmes dans la gestion de la SST au sein des entreprises clientes offrant essentiellement des soins à domicile pour les centres locaux de services communautaires au Québec (CLSC). Les infirmières rencontrées rapportent l'absence de pratiques préventives et leurs expositions à différents types de risques reliés au travail (i.e., risques physiques ou psychosociaux). D'après cette étude, les risques provenant du travail des infirmières d'agences sont différents que celles du secteur public (Cloutier et coll., 2006). Par exemple, les infirmières d'agences doivent déployer plus d'énergie pour s'intégrer au collectif et parvenir à exécuter les tâches qui leurs sont confiées. De plus, cette étude a révélé une sous-déclaration des accidents dans les agences privées. Les infirmières d'agences qui sont victimes d'une lésion professionnelle préféreront réduire leurs heures de travail que de déclarer leurs problèmes de santé. Il n'est cependant pas clair que l'exposition au risque soit « exportée » vers les infirmières d'agences comme c'est le cas dans certains secteurs où des travailleurs d'agences de main-d'œuvre se font imposer les tâches les plus dangereuses, les plus sales ou les plus monotones dans des conditions ergonomiques relativement déficientes.

Dans le même ordre d'idée, l'étude de Bouffartigue et coll. (2010), réalisée en France, montre que les travailleurs d'agences sont surexposés aux lésions professionnelles parce qu'ils occupent des emplois pénibles, exigeants sur les plans physique et psychologique, et qu'ils ont tendance à les sous-estimer. Cela est d'autant plus vrai que ce sont souvent les tâches les plus pénibles ou dangereuses qui sont externalisées. La mobilité des travailleurs d'agences d'une entreprise cliente à l'autre, fait en sorte qu'ils ne disposent pas suffisamment de temps et d'encadrement pour se familiariser avec les outils et les procédures sécuritaires de travail. Ces travailleurs sont davantage exposés à des contraintes organisationnelles telles que des horaires variables et imprévisibles, une faible autonomie et un soutien plus faible de la part des gestionnaires et des collègues, ainsi qu'à un travail cumulant à la fois des cadences et des contraintes thermiques (Bouffartigue et coll., 2010). Ces contraintes organisationnelles très présentes chez les entreprises clientes marquent les conditions de SST chez les travailleurs d'agences engendrant des inégalités sociales de santé et des disparités de traitement. La plupart du temps, ces disparités de traitement font obstacle à la gestion de la SST au sein des différentes entreprises clientes.

2.5.3 Disparités de traitement

Trois types de disparité de traitement font obstacle aux pratiques préventives de SST des travailleurs d'agences de location de personnel : a) la surexposition aux risques de lésions professionnelles; b) la sous-déclaration des lésions professionnelles; et c) l'absence de surveillance de l'état de santé.

2.5.3.1 Surexposition aux risques et lésions professionnelles

Il est reconnu que les conditions liées à l'environnement dans lequel s'exerce le travail constituent un terreau fertile aux inégalités de santé au travail. L'exposition aux contaminants (p.ex., les risques physiques), les contraintes organisationnelles (p.ex., l'organisation du travail) et les pratiques et comportements non sécuritaires représentent

des risques pour l'état de santé physique et mentale du travailleur (Agence de la santé et des services sociaux de Montréal, 2013).

Sur le marché du travail, les ouvriers non qualifiés, les manœuvres et les professions assujetties à la précarité en emploi, dont les travailleurs d'agences de location de personnel, sont les professions qui comptent les plus hauts risques en termes de tension et d'iso-tension au travail (Marchand et coll., 2012). À cet effet, la probabilité d'être victime d'une lésion professionnelle n'est donc pas la même pour tout le monde. Certaines catégories de travailleurs sont plus à risque que d'autres, ce qui révèle la présence d'inégalités sociales de santé et de disparité entre les groupes sociaux d'employés quant à la probabilité de souffrir d'une lésion et d'en subir les séquelles (Berthelette et Bilodeau, 2008). Effectivement, chez les travailleurs occasionnels, temporaires ou les travailleurs d'agences de location de personnel, les accidents sont plus nombreux que ceux chez les travailleurs permanents à temps complet et ils surviennent habituellement au début de l'affectation ou du contrat (Lippel et coll., 2004; Johnstone et coll., 2001 et Lippel et Laflamme, 2011). Le taux de lésions chez les travailleurs d'agences est plus élevé en raison de plusieurs facteurs, allant du manque de formation et d'information et du caractère défaillant de la surveillance à la sous-traitance des travaux les plus risqués (Thébaud-Mony, 2008).

À ce sujet, plusieurs auteurs s'accordent à dire qu'un travailleur d'agences de location de personnel doit toujours travailler plus rapidement et intensément que les autres dans les entreprises clientes, alors qu'on lui assignera les tâches les plus dures et ingrates (Freeman et Gonos, 2005 : 305; Vosko, 2000 : 178; Kerr et Dole, 2001, 2005; Baiocchi et Barou, 2002 : 25; Easton, 2006 : 30; Bourguignon, 2010 : 33, Zirkle, 2011 : 46, Smith, 2008 : 109; Bernier et coll., 2014). Ces travailleurs sont davantage exposés à des contraintes organisationnelles telles qu'à des horaires variables et imprévisibles, à une autonomie et à un soutien plus faible de la part des gestionnaires et des collègues ainsi qu'à un travail cumulant à la fois plusieurs risques du milieu de travail (Bouffartigue et coll., 2010). Aussi, la mobilité des travailleurs d'agences d'une entreprise cliente à l'autre, fait en sorte qu'ils ne disposent pas suffisamment de temps et d'encadrement pour se

familiariser avec les outils et les procédures sécuritaires de travail. De plus, l'externalisation des risques augmente considérablement l'exposition aux différents risques professionnels (p. ex., chimiques, physiques) des travailleurs à statut précaire, dont font partie les travailleurs d'agences de location de personnel (Bouffartigue et coll., 2010) et par crainte de représailles de leur employeur-agence, ils ne vont pas toujours dénoncer ces conditions de travail ou encore une lésion professionnelle.

2.5.3.2 Sous-déclaration des lésions professionnelles

Au Québec, contrairement aux autres provinces canadiennes, l'employeur chez qui survient une lésion professionnelle n'est pas obligé de la déclarer, à moins qu'il s'agisse d'une lésion grave menant au décès, à une amputation ou qui implique plus d'un travailleur ou qui cause des dommages matériels estimés à plus de 150 000 \$ (article 62 de la LSST). En Ontario, l'employeur n'a que trois jours pour déclarer tout accident. Si l'employeur ne déclare pas une lésion professionnelle, il pourrait être exigible d'une amende de 500 000 \$ (Assemblée législative de l'Ontario, 2015, Bill 109). Un tel dispositif serait utile aux organismes chargés de la surveillance de la santé et de la sécurité du travail, afin de pallier à la vulnérabilité des travailleurs d'agences qui craignent de déclarer les lésions professionnelles (Lippel et coll., 2011; Rapport du Directeur de santé public de Montréal, 2016).

De plus, plusieurs auteurs ont indiqué que l'augmentation de la précarité et du recours à la sous-traitance ou encore, aux agences de location de personnel, engendre de nombreux problèmes de SST (Quinlan et coll., 2001a; Vosko, 2006, Laflamme et Lippel, 2014). Un des effets de cette précarisation du travail, outre l'augmentation du risque d'accidents, est qu'elle peut conduire à la sous-déclaration des lésions professionnelles par les travailleurs qui occupent certains types d'emplois atypiques (Cloutier et coll., 2006; Cox et Lippel, 2008; Thébaud-Mony, 2008).

Selon Lippel et Cox (2012), il y a quatre enjeux juridiques qui contribuent à la sous-déclaration des lésions professionnelles : a) l'exclusion en raison du type de travail;

b) l'exclusion en raison du lieu de travail; c) l'exclusion en raison du statut sur le marché de l'emploi et d) l'exclusion en raison des maladies reliées aux conditions stressantes du travail. Ces différents types d'exclusions juridiques nous amènent à sous-estimer non seulement le nombre de lésions professionnelles, mais également les coûts relatifs à ces lésions. À cette typologie, on peut aussi ajouter l'exclusion en raison de la précarité reliée au statut d'immigration, par exemple, travailleurs étrangers temporaires, résidents en attente de statut, etc. (Gravel et coll. 2003b). Selon Gravel et coll. (2003b), lorsque la lésion survient, les travailleurs immigrants, ignorant leurs droits, n'osent pas porter plainte pour diverses raisons et surtout par crainte de représailles de la part de leur employeur dont celle d'être congédiés. Ce qui peut expliquer aussi en partie les problèmes de sous-déclaration des lésions professionnelles chez les travailleurs d'agences. Tous ces enjeux expliquant la sous-déclaration des lésions professionnelles ont des implications importantes pour la détermination des cibles de prévention et des priorités des politiques publiques, dont la surveillance des lésions professionnelles des travailleurs ayant un lien d'emploi précaire.

2.5.3.3 Absence de surveillance de l'état de santé

Au Québec, comme dans les autres provinces canadiennes, peu d'études documentent la fréquence et la gravité des lésions chez les travailleurs d'agences. Tout d'abord, l'absence de réglementation obligeant les agences à détenir un permis d'opération fait en sorte que leur enregistrement officiel à des fins de surveillance par le réseau de la santé public est aléatoire (Gravel et coll., 2016). De plus, les systèmes de surveillance de l'état de santé des travailleurs et des lésions professionnelles se sont centrés sur les facteurs étiologiques de l'apparition des lésions, sur l'exposition aux risques et les facteurs de protection, mais non sur le type du lien d'emploi. Pourtant, il est connu que le silence volontaire ou involontaire des travailleurs qui se retrouvent en situation d'emploi précaire, dont les travailleurs d'agences, contribue à maintenir ces environnements de travail peu sécuritaires, insalubres, sans protection ni formation adéquates (Gravel et coll. 2016).

À cet effet, Gravel et coll. (2016), dans un texte de positionnement au regard des pratiques de santé et de sécurité au travail (SST) adaptées aux nouvelles réalités du

marché du travail, ont mentionné qu'il est essentiel de documenter les lésions professionnelles par catégorie de travailleurs (travailleurs immigrants résidents, temporaires, agences, etc.) et selon la taille des entreprises qui les embauchent. Par conséquent, une telle recommandation implique :

- D'inscrire dans le fichier de déclaration des lésions professionnelles des données qui permettent de caractériser le lien d'emploi de tous les travailleurs dans l'entreprise et celui des victimes de lésions, ainsi que la durée du lien d'emploi ou de l'affectation, et de communiquer ces données dans le système d'information de santé au travail (SISAT) des directions de santé publique du Québec;
- De traiter les données de SST selon les caractéristiques des entreprises, dont celles de la taille de l'entreprise (micro, petite, moyenne et grande) et de la présence des collectifs de travailleurs au sein des entreprises (travailleurs réguliers, travailleurs d'agences, travailleurs étrangers temporaires (TÉT) et sous-traitants) dans le but de surveiller la fréquence et la gravité des lésions professionnelles chez les travailleurs ayant des liens d'emploi précaires;
- De contrôler les conditions de travail et de logement des TÉT dans les secteurs à risques élevés, comme l'agriculture, pour s'assurer qu'ils ne sont pas exposés à des risques chimiques, biologiques, biomécaniques et psychosociaux dans l'exercice de leurs fonctions et dans les aires de repos;
- De rendre obligatoire la déclaration de toutes les lésions professionnelles avec perte de temps (Gravel et coll., 2016).

Cette recension des écrits démontrent l'ampleur de la problématique des agences de location de personnel à l'international ainsi qu'au Canada. Elle illustre aussi que la présence ou l'absence des pratiques préventives de SST auprès des travailleurs d'agences de location de personnel s'explique à plusieurs niveaux : macro, méso et micro. Au niveau macro, nous avons pu constater que la croissance des agences de location de

personnel à l'échelle internationale, canadienne et québécoise reposait principalement sur l'obligation des entreprises à faire face à une concurrence internationale qui les amène à choisir de nouvelles stratégies organisationnelles, dont la rationalisation des coûts et la flexibilité des ressources humaines, en ayant recours aux travailleurs d'agences. Ces changements sur le marché du travail influencent à la fois les contextes organisationnels des entreprises, mais aussi l'application des différentes pratiques préventives prévues par la LSST. Au niveau méso, plusieurs enjeux d'ordre juridique, organisationnel et de disparités de traitement diminuent la protection des travailleurs d'agences, les amenant à cumuler plusieurs types de précarité (p.ex., professionnelle, économique, etc.). C'est au niveau micro que nous pouvons constater les conséquences de ces changements organisationnels sur la santé physique et psychologique des travailleurs à statut précaire, les travailleurs d'agences. Affectés à différents types d'emploi et d'environnement de travail et exposés à plusieurs risques professionnels (physique, chimique, ergonomique, etc.), ils sont surexposés aux lésions professionnelles. Aussi, on remarque que les changements identifiés aux niveaux macro et méso influencent les motivations des travailleurs, dont leurs choix à l'intérim. Plusieurs travailleurs utilisent les agences de location de personnel pour s'insérer plus rapidement sur le marché du travail.

Ces nombreux constats ont amené à formuler l'objectif général de ce projet de thèse : documenter la présence ou l'absence des pratiques préventives de SST chez les travailleurs d'agences de location de personnel. On entend ici par pratiques préventives de SST, les séances d'information et de formation, les équipements de protection individuelle ainsi que l'exercice de leurs droits individuels (p.ex. droit de refus, extrait de la travailleuse enceinte).

De manière plus précise, les sous-objectifs sont :

- a) documenter le point de vue des travailleurs d'agences sur la présence des pratiques préventives offertes par les entreprises clientes et par l'agence qui les employait;

- b) documenter le point de vue des professionnels de santé au travail sur les défis et limites rencontrés lors de leurs interventions dans les entreprises clientes embauchant des travailleurs d'agences et des travailleurs réguliers et;
- c) comparer les points de vue des professionnels de la santé au travail et des travailleurs d'agences à la littérature scientifique pour identifier les enjeux de gestion de SST ainsi que les nouvelles pratiques SST pouvant améliorer la protection et la surveillance de l'état de santé de ces travailleurs.

CHAPITRE III

CADRE CONCEPTUEL

Cette section présente le cadre conceptuel qui a orienté l'élaboration de la méthodologie de recherche en vue de répondre à l'objectif général de cette étude : documenter la présence ou l'absence des pratiques préventives de SST dont disposent les travailleurs d'agences de location de personnel dans leurs différentes affectations. Le cadre théorique retenu pour ce projet doctoral a été construit selon une approche inductive et inspiré du modèle de la production sociale de la santé et de la sécurité au travail de Baril-Gingras et coll. (2013). Nous avons choisi ce modèle parce qu'il est interdisciplinaire et nous permet de mieux comprendre les conditions dans lesquelles s'exerce la prévention des risques à la SST à travers les trois niveaux d'analyse (et dix dimensions) : microsociale, mésosociale et macrosociale. Puis, afin de bien comprendre les facteurs expliquant la présence ou l'absence des pratiques préventives des travailleurs d'agences, nous avons adapté le modèle de Baril-Gingras et coll. (2013) en nous sommes appuyant sur la théorie de dualisme des marchés du travail (Berger et Piore, 1980), ainsi que des concepts de cumul de précarités (Gravel et coll., 2016), de la relation tripartite non réglementée (Laflamme et Lippel, 2014 et Bernier, 2011) et des motifs au recours à l'intérim (Jourdain, 2002) pour construire notre cadre conceptuel.

Le modèle proposé par Baril-Gingras et coll. (2013) comprend trois niveaux d'analyses et dix dimensions :

- a) niveau macrosociale : le contexte économique, politique, social (3.1.1) et les politiques publiques (3.1.2);
- b) niveau mésosociale : les caractéristiques structurelles et le contexte organisationnel (3.2.1), les pratiques de gestion (3.2.2), l'état des collectifs de

travail (3.2.3), les tâches et conditions de réalisation (3.2.4) ainsi que la performance (3.2.5);

- c) niveau microsociale : l'activité réelle de travail (3.3.1) et les caractéristiques individuelles et la santé physique et psychologique (3.3.2).

Pour répondre à l'objectif général de cette étude, nous avons adapté ce modèle en substituant la dimension des caractéristiques individuelles par le concept de cumul des précarités (Gravel et coll., 2016) et en modifiant la dimension des pratiques de gestion pour illustrer la relation triangulaire dans laquelle les travailleurs d'agences sont soumis. Nous avons divisé la dimension des pratiques de gestion en deux, soit l'une pour les pratiques de gestion de l'agence et une autre pour les pratiques de gestion de l'entreprise cliente.

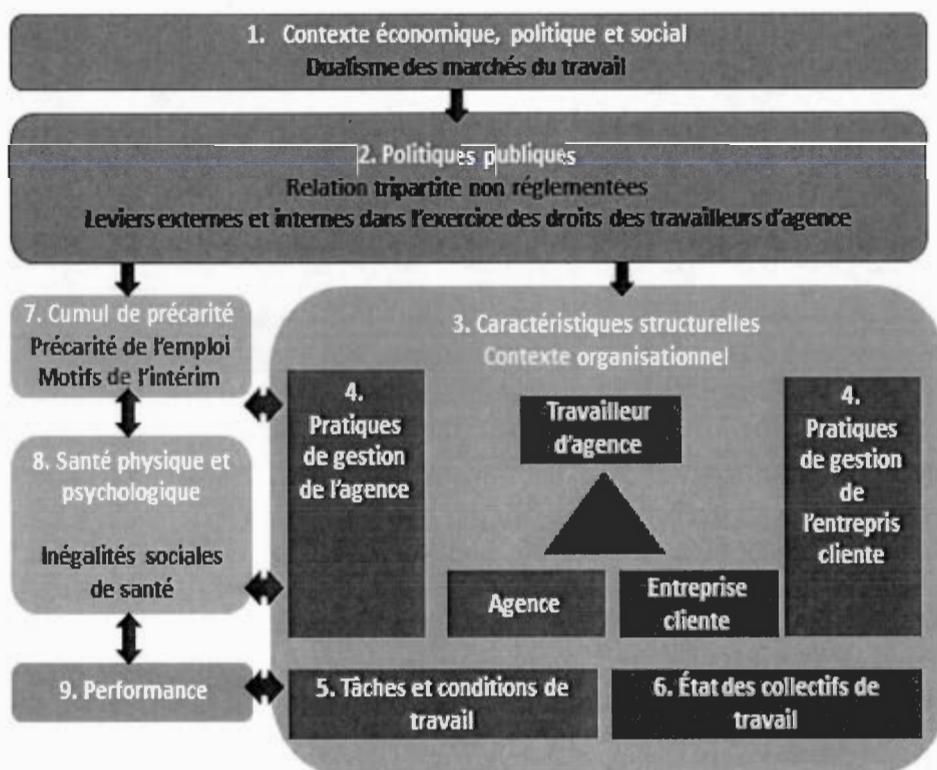


Figure 2 : Modèle d'analyse des pratiques préventives des travailleurs d'agences de location de personnel (modèle adapté de Baril-Gingras et coll., 2013)

3.1 Niveau macrosocial

3.1.1 Contexte économique, politique et social

Le contexte économique, politique et social est caractérisé par le contexte du marché du travail (dont les relations entre employeurs et syndicats et le niveau d'adhésion aux syndicats, etc.), les orientations du gouvernement ainsi que le contexte social (Baril-Gingras et coll., 2013). Plus précisément, il faut rappeler que les problèmes de SST ne sont pas nés avec le capitalisme et l'industrialisation, mais plutôt lorsque le travail s'est inscrit dans un nouveau type de rapport social, où l'organisation de la production et du travail est séparée de son exécution entre deux entités, soit l'agence de location de personnel et l'entreprise cliente.

Dans ce nouveau système, le travail est vu comme une « marchandise » et les entreprises clientes tendent de récompenser les résultats en matière de production, plutôt que ceux en matière de prévention (Shannon et coll. 2001, p.327, dans Baril-Gingras et coll., 2013). Dans le cadre de la relation d'emploi tripartite : l'entreprise cliente cherche à acheter le travail comme n'importe quelle autre marchandise, en se détachant de la responsabilité des conséquences possibles du travail sur la santé. Les coûts et conséquences des problèmes de santé (plutôt que de sécurité) sont ceux qui sont plus susceptibles d'être externalisés, soit parce que le temps de latence entre l'exposition et l'apparition de premiers symptômes est long, soit parce que la relation entre le travail et les effets n'est pas reconnue, que ce problème de santé n'est pas spécifique à une exposition professionnelle ou peut résulter d'une interaction entre plusieurs causes (Baril-Gingras et coll., 2013). Ainsi, l'essor du secteur des agences de location de personnel marque une plus grande « marchandisation » du travail et encourage une externalisation des conséquences négatives du travail pour la santé (Baril-Gingras et coll., 2013).

À cela s'ajoute la théorie du dualisme des marchés du travail. Le concept de dualisme évoqué par les chercheurs américains au milieu des années 50 conçoit l'existence de deux types d'emplois sur le marché du travail (Berger et Piore, 1980). Il s'agit des emplois dits primaires et secondaires. Les emplois primaires se caractérisent par des salaires élevés, une stabilité d'emploi, des emplois demandant des qualifications et des conditions de

travail conventionnées par des accréditations syndicales. Quant à eux, les emplois secondaires se caractérisent par le contraire, à savoir de faibles salaires, une instabilité d'emploi, des emplois demandant peu de qualifications et l'absence de syndicats. La présence des agences de location de personnel a aggravé ce dualisme sur le marché du travail en l'inscrivant au sein même d'une organisation : l'entreprise cliente. L'entreprise cliente est constituée d'un noyau central composé de travailleurs bénéficiant d'une relative sécurité d'emploi et de perspective de carrières « classiques » (p.ex., possibilités de promotion, salaires progressifs, formations, etc.) et en périphérie, des travailleurs d'agences servant à amortir les fluctuations conjoncturelles (Berger et Piore, 1980). Cette théorie se révèle particulièrement intéressante pour expliquer la dynamique que l'on retrouve de plus en plus dans les entreprises clientes, soit l'existence de deux catégories de travailleurs, les travailleurs d'agences et les travailleurs réguliers exécutant souvent les mêmes tâches de travail.

3.1.2 Politiques publiques

D'un contexte social découle un ensemble de politiques publiques, dont le régime de santé et de sécurité du travail et sa mise en œuvre. Les entreprises, selon leurs caractéristiques, doivent intégrer certaines réglementations en matière de SST. Au Québec, la législation en SST est essentiellement constituée de deux lois : la LSST et la LATMP et d'une réglementation substantielle adoptée en vertu de ces lois. Rappelons que la Loi de SST, adoptée en 1979, a pour objet l'élimination à la source même des dangers pour la santé, la sécurité et l'intégrité physique des travailleurs. Elle établit les mécanismes de participation des travailleurs et de leurs associations, ainsi que des employeurs et de leurs associations, à l'atteinte de cet objectif. Arrivée plus tardivement, la LATMP adoptée en 1985 vise la réparation des lésions professionnelles et des conséquences qu'elles entraînent pour les bénéficiaires.

Pour les fins de cette étude, nous allons nous limiter à la LSST parce qu'elle contient toutes les obligations de prévention, dont le droit de *savoir* (i.e., le droit à l'information, à la formation, à la connaissance des risques), le droit de *refuser* d'effectuer un travail qui

met en danger sa vie, son intégrité ou celle d'une autre personne, le droit de *participer* (par le biais des comités de santé et sécurité, par exemple) et le droit d'*être protégé* des sanctions qui découleraient de l'exercice des droits. Cette particularité dans la législation québécoise se révèle importante parce que c'est à partir de ces droits individuels que nous étions en mesure d'interroger les travailleurs d'agences. D'ailleurs, la sous-déclaration est tellement importante qu'il est difficile d'interroger les travailleurs d'agences sur leur parcours d'indemnisation alors que très peu savaient ou osaient déclarer leurs lésions professionnelles.

Comme il a été mentionné dans la section sur la problématique, les activités de location de personnel ne sont nullement réglementées au Québec (Bernier, 2011). Or, les activités des agences de location de personnel sont assujetties à l'ensemble des droits et obligations définis dans les lois du travail. Le problème réside par le fait que les lois du travail ne sont pas adaptées pour encadrer les relations de travail tripartite auxquelles cette activité donne lieu entre le travailleur, l'agence et l'entreprise cliente. Par conséquent, au cours des années, les développements jurisprudentiels ont été prometteurs concernant ce problème puisqu'ils confirment que la responsabilité en matière de SST doit incomber à celui qui a le pouvoir de mettre en application les mesures de protection nécessaires (Laflamme et Lippel, 2014). L'analyse des politiques publiques dans cette étude est primordiale afin de pouvoir documenter la présence ou l'absence des pratiques préventives de SST auprès des travailleurs d'agences et d'expliquer les défis et les écarts de pratiques entre ces travailleurs et les travailleurs permanents des entreprises clientes.

3.2 Niveau mésosocial

3.2.1 Caractéristiques structurelles et contexte organisationnel

Dans le modèle de Baril-Gingras et coll. (2013), les caractéristiques structurelles incluent la taille de l'établissement et de l'entreprise, le niveau de qualification de la main-d'œuvre, sa répartition en matière de genre, d'âge, de statut (p.ex., immigration récente), etc. Selon ces différentes caractéristiques, les entreprises définissent de plus ou moins grandes capacités à agir en prévention et de plus ou moins grandes dispositions à en faire (Baril-

Gingras et coll., 2013). Le contexte organisationnel est l'environnement social de travail, les structures sociales et la culture de l'entreprise. De manière générale au Québec, la conception de la législation en SST, des systèmes et des approches d'intervention a été élaborée en s'inspirant du fonctionnement de la grande entreprise, un contexte socioéconomique davantage favorable à l'implantation d'interventions en SST. Cette conception fait que les ressources, les services et les interventions correspondent mal aux capacités et aux dispositions des acteurs des petites entreprises (Baril-Gingras et coll., 2010). Ainsi, ce contexte suscite de l'inconfort chez les entreprises clientes embauchant des travailleurs d'agences de location de personnel, car la fonction « employeur » se trouve partagée entre deux entités : l'agence et l'entreprise cliente, ce qui pose problème sur la question de l'identification de l'employeur véritable et sur les pratiques préventives de SST. Dans ce contexte, on peut se poser les questions suivantes : laquelle des deux entreprises (cliente ou agence) doit donner la formation en matière de SST, laquelle doit fournir les équipements de protection individuels, etc.?

Il est donc important dans cette étude de considérer à la fois les caractéristiques structurelles et le contexte organisationnel des affectations vécues par les travailleurs d'agences afin de mieux comprendre les différents enjeux de gestion de la SST qui influencent la présence ou non des pratiques préventives dans les entreprises clientes et les agences de location de personnel.

3.2.2 Pratiques de gestion

Dans le modèle original, cette dimension inclut les décisions concernant les relations de travail et la gestion des ressources humaines (Baril-Gingras et coll., 2013). Par conséquent, pour bien représenter le contexte d'activités des agences de location de personnel, comme précisé ci-dessus, nous avons divisé les pratiques de gestion en deux dimensions, soit une première pour les pratiques de gestion de l'agence et une autre pour les pratiques de gestion de l'entreprise cliente. Cette division s'explique par le fait que le modèle théorique décrit les pratiques de gestion dans un contexte d'une dyade employeur-salarié, tandis que dans le contexte d'une dyade tripartite, les pratiques de

gestion de l'agence et celle de l'entreprise cliente sont différentes, ce qui fausse la logique de l'imputabilité en matière de SST dans le modèle.

Les pratiques de gestion de l'agence se résument aux différentes pratiques de dotation, à l'élaboration du contrat de travail et des conditions de travail, tandis que les pratiques de gestion de l'entreprise cliente sont définies à partir du style de gestion, du processus d'opération et de décision, des politiques en relations de travail et de gestion des ressources humaines. Par exemple, les motivations des entreprises clientes à recourir aux travailleurs d'agence de location de personnel peuvent avoir une influence sur les pratiques préventives de SST à l'intention de ces travailleurs qu'elles embauchent. Quant à l'entreprise cliente, c'est elle qui définit et dirige les tâches à accomplir par les travailleurs d'agence, de même que l'organisation du travail (i.e., la répartition du travail entre différents postes, les horaires, le mode de rémunération, l'organisation de la production, etc.). Cette situation suscite des difficultés dans l'application des pratiques préventives de SST.

3.2.3 État des collectifs de travail

Cette dimension concerne les différentes indications sur l'état de santé des collectifs de travail, sur la présence d'un syndicat et sur la vie syndicale (Baril-Gingras et coll., 2013). Cette dimension est difficilement applicable dans la relation tripartite puisqu'il est rare que les travailleurs d'agences connaissent la présence syndicale de l'entreprise cliente (CNT, 2013, Bernier et coll., 2014). De plus, la présence d'une agence de location de personnel soulève des enjeux d'exercice du droit d'association et d'accès à la représentation collective (De Tonnancour, 2014). La question soulevée par l'acteur syndical consiste à savoir si le travailleur d'agences est couvert ou non par son certificat d'accréditation, considérant qu'il exécute des tâches syndiquées couvertes par le certificat d'accréditation (De Tonnancour, 2014).

De plus, il est difficile de considérer les travailleurs d'agences comme un collectif de travail au sein de l'agence de location de personnel ou au sein de l'entreprise cliente.

Selon Pineau (2013), la grande mobilité de ces travailleurs, de même que les lieux de travail éclatés empêchent la création de liens entre les travailleurs permanents et les travailleurs d'agences. Sans doute, leurs craintes de perdre leur emploi s'ils lancent un mouvement de syndicalisation contribuent au fait que les travailleurs d'agences sont rarement considérés comme un collectif de travailleurs au sein d'une entreprise cliente, même si parfois ils sont surreprésentés par rapport aux travailleurs réguliers.

3.2.4 Tâches et conditions de travail

Cette cinquième dimension représente la situation de travail elle-même. La tâche inclut les exigences définies par l'employeur : les consignes, les procédures, les résultats attendus (St-Vincent et coll., 2011). Cette tâche peut être définie de manière approximative et peut laisser plus ou moins de marge de manœuvre. Dans l'activité de location de personnel, les tâches et les conditions de travail sont dictées par l'entreprise cliente. Il se peut que les travailleurs d'agences soient peu informés des tâches à exécuter, et ce, même s'ils doivent répondre aux mêmes exigences de productivité et de qualité que les travailleurs réguliers de l'entreprise cliente. La nature des tâches ainsi que les conditions de travail varient d'une organisation à l'autre selon sa taille, son secteur d'activité économique, etc. Par exemple, les tâches et les risques au travail dans une entreprise de transformation alimentaire seront différents de ceux dans une entreprise de services bancaires.

3.2.5 Performance

Cette dernière dimension du niveau mésosocial démontre que l'activité du travail génère un produit, un service et c'est le moteur de la performance de l'entreprise en matières de qualité, de quantité, de coûts et de profits (Baril-Gingras et coll., 2013). Comme mentionné dans la section sur la dimension de la santé physique et psychologique, la mondialisation a provoqué plusieurs changements dans le monde des affaires dont l'augmentation de la compétitivité, de la productivité et de la rentabilité (Baril-Gingras et coll., 2013). Ces exigences demandent de nouvelles configurations dont celle de la flexibilité. Par exemple, les entreprises clientes embaucheront les travailleurs d'agences

de location de personnel pour développer leur capacité de s'adapter rapidement aux formes variées de la demande et aux fluctuations du marché, tout en réduisant les coûts fixes et de main-d'œuvre (Mercure, 2014).

Cette nouvelle stratégie organisationnelle en matière de gestion des ressources humaines permet aux entreprises clientes de faire des économies d'échelle en se départissant des tâches de dotation (p.ex., recrutement et sélection des candidats temporaires) et des charges sociales, comme les coûts de cotisation à la CNESST.

3.3 Niveau microsocial

3.3.1 L'activité réelle de travail et caractéristiques individuelles

L'activité réelle de travail est le produit de la rencontre entre les caractéristiques individuelles des travailleurs, de la tâche et ses conditions de réalisation. Par conséquent, en contexte de relation tripartite, deux théories s'ajoutent aux autres caractéristiques individuelles des travailleurs; le type de rapport à l'intérim (Jourdain, 2002) et le cumul de précarités (Gravel et coll., 2016).

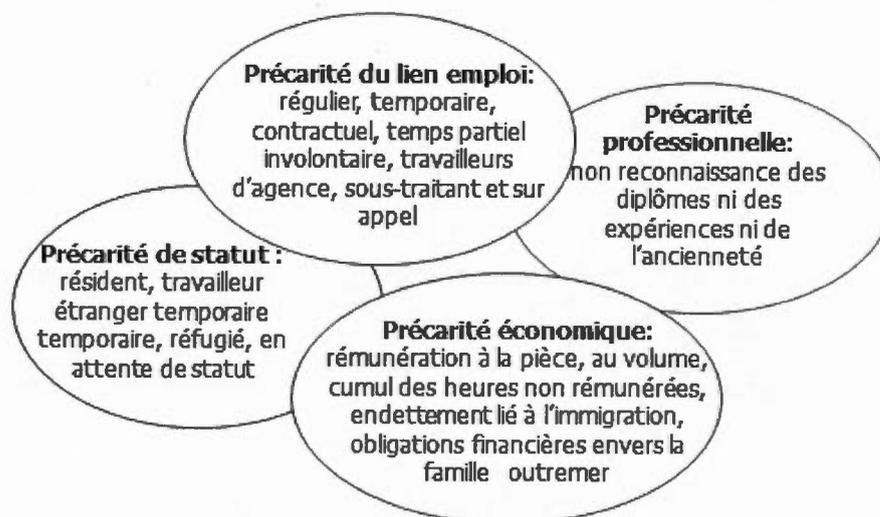
Selon une étude de Jourdain (2002), les travailleurs d'agences peuvent avoir différents types de rapport à l'intérim nous permettant de mieux comprendre la dynamique entre les différentes dimensions du présent modèle. Dans ses travaux, Jourdain (2002) dégage cinq types de rapport à l'intérim : *l'intérim d'appoint* comme complément à ses revenus; *l'intérim professionnel* pour les finissants en quête d'une expérience dans leur domaine d'études; *l'intérim d'attente* pour les travailleurs aspirant à un meilleur emploi; *l'intérim à durée indéterminée* pour obtenir rapidement un revenu et subvenir aux besoins familiaux; *l'intérim par choix* pour ceux qui souhaitent acquérir une expérience de travail plus qualifiante. Le type de rapport à l'intérim du travailleur d'agence comme caractéristique individuelle semble influencer positivement ou négativement les conditions de réalisations de la tâche ainsi que sa perception du risque. Dans certains cas, le risque peut même devenir acceptable lorsque l'exposition devient temporaire (Omnès, 2009).

À cela s'ajoute une autre caractéristique individuelle influençant les conditions de l'exécution des tâches des travailleurs d'agences : le concept du cumul de précarités. Depuis plusieurs années, on remarque une croissance fulgurante des emplois atypiques comprenant le travail temporaire, à temps partiel et autonome (OCDE, 2015). Cette dernière est probablement la conséquence des pressions exercées par le marché du travail pour recourir à une plus grande flexibilité de la main-d'œuvre ayant comme impact la précarisation des emplois (Gravel et coll., 2016). D'après les auteurs Rodgers and Rogers (1989), le concept de la précarité comprend quatre dimensions : a) la forte incertitude sur la durée de l'emploi, de sa continuité; b) le faible contrôle individuel et collectif des conditions de travail, des revenus et des heures travaillées; c) la faible protection des travailleurs : protection sociale, assurance chômage et protection contre la discrimination; et d) l'insuffisance des revenus et des vulnérabilités économiques. Depuis, maintes études en SST se sont inspirées de cette définition. Par exemple, selon Quinlan et coll. (2000b) et Barette et coll. (2011) plusieurs études recensées font état d'un lien entre la précarité de l'emploi et les indicateurs de santé des travailleurs, que le travail temporaire est très fortement associé aux lésions professionnelles et la SST, qu'il y a une association très forte entre les petites entreprises et la fréquence des lésions professionnelles, puis que les travailleuses seraient particulièrement vulnérables aux conséquences de la précarité.

Selon les auteurs Gravel et coll. (2016), le concept du cumul de précarités s'exprime à travers quatre dimensions selon le point de vue des travailleurs immigrants : a) la précarité du lien d'emploi se manifeste par l'incertitude quant à la durée, l'intensité et la récurrence de l'embauche; b) la précarité professionnelle fait référence à la faible protection des travailleurs (i.e., sociale, assurance chômage et protection contre la discrimination), que les travailleurs associent à la non-reconnaissance de leurs acquis; c) la précarité économique s'apparente au faible contrôle des travailleurs d'agences et des travailleurs réguliers sur leurs conditions de travail, de revenus et des heures travaillées et l'insuffisance des revenus décrite par Rogers et coll. (1989); et d) la précarité de statut est étroitement liée au contexte migratoire, aux parcours incertains ou impossibles d'insertion sociale et professionnelle dans le but d'obtenir la résidence permanente pour

les travailleurs immigrants. Toutefois, la précarité de statut pourrait facilement être substituée au contexte d'insertion sociale sur le marché du travail .

Cumul de précarités chez les travailleurs immigrants



Gravel et coll. 2016

Figure 3 : Cumul de précarités chez les travailleurs

L'enchevêtrement complexe de ces quatre dimensions de la précarité fait en sorte que des travailleurs ayant certains profils, comme les travailleurs d'agences de location de personnel, sont exclus ou en marge des pratiques préventives et ce, même lorsque les entreprises clientes ou les agences appliquent certaines notions de gestion de la SST. À cet effet, les caractéristiques individuelles des travailleurs d'agences influencent individuellement et collectivement les marges de manœuvre dans la situation de travail (Baril-Gingras et coll., 2013). La théorie du cumul de précarités se révèle particulièrement intéressante pour expliquer dans quelles conditions sociales se retrouvent les travailleurs d'agences de location de personnel sur le marché de l'emploi.

3.3.3 Santé physique et psychologique

Cette dernière dimension du niveau microsocial exprime les différents effets que les tâches et les conditions de travail peuvent avoir sur les personnes au travail, et leur santé

physique et psychologique (Baril-Gingras et coll., 2013). Les organisations sont confrontées à de grandes tendances dont celle de la concurrence des marchés mondiaux qui les obligent à devenir plus compétitives, productives et rentables (Vinet et coll., 2003). Ce nouveau contexte du marché du travail oblige les entreprises à revoir entre autres, l'organisation de la production, la réorganisation du travail, le développement de politiques de qualité et de ressources humaines (Baril-Gingras et coll., 2013). Il est important de préciser que l'augmentation de la charge de travail peut causer une détérioration de la santé physique (p.ex., augmentation des accidents de travail et des TMS) et psychologique (p.ex., l'apparition du stress chronique, l'anxiété, la dépression, etc.) des travailleurs (Baril-Gingras et coll., 2013). Comme il a été mentionné antérieurement, les entreprises clientes auront recours à des travailleurs d'agences pour pourvoir les postes moins attrayants, des postes dont les tâches sont souvent physiquement pénibles, répétitives et dangereuses. Parce qu'ils sont très mobiles d'une entreprise à l'autre, les travailleurs d'agences qui pourvoient ces postes à risque, cumulent les expositions nocives à leur santé (Belkacem, Montcharmont, 2012). Les conséquences de telles situations sont majeures sur la santé de ces travailleurs exposés à des conditions de travail précaires.

En résumé, ce cadre conceptuel nous permet d'explorer et d'expliquer l'influence qu'exercent plusieurs dimensions sur la présence ou l'absence des pratiques préventives de SST chez les travailleurs d'agences, tout en tenant compte des contextes social, économique et juridique. Toutes les dimensions et les théories sont interreliées entre elles et mènent à la production sociale de la santé et de la sécurité du travail des travailleurs d'agences de location de personnel. L'ajout de la théorie du dualisme des marchés du travail (Berger et Piore, 1980) ainsi que des concepts de cumul de précarités (Gravel et coll., 2016), la relation tripartite non réglementée (Laflamme et Lippel, 2014 et Bernier, 2011), et les motifs au recours à l'intérim (Jourdain, 2002) aux modèles théoriques de Baril-Gingras et coll. (2013) est important pour notre étude, car il révèle les particularités des différents contextes dans le cadre de la gestion de la SST auprès des travailleurs d'agences de location de personnel au Québec. Notamment, ce cadre théorique nous permet de répondre à l'objectif général de ce projet de thèse qui est de documenter la

présence ou l'absence des pratiques préventives de SST chez les travailleurs d'agences de location de personnel. Les dimensions qui ont permis de guider les analyses sont : les caractéristiques structurelles et le contexte organisationnel, les pratiques de gestion de l'agence et de l'entreprise cliente, les tâches et conditions de travail ainsi que le cumul de précarités, et la santé physique et psychologique des travailleurs d'agence. Les autres dimensions demeurent importantes pour la compréhension globale du contexte des agences de location de personnel au Québec, mais elles font appel à d'autres acteurs que ceux interrogés dans le cadre de cette étude : les gestionnaires d'entreprises clientes et ceux des agences de location de personnel, les syndicats, les organismes à la défense des travailleurs accidentés, le législateur de la CNESST et les associations patronales.

CHAPITRE IV

CADRE MÉTHODOLOGIQUE

Ce chapitre décrit les aspects méthodologiques retenus pour documenter la présence ou l'absence des pratiques préventives de SST chez les travailleurs d'agences de location de personnel. Plus spécifiquement, seront présentés la stratégie de recherche utilisée, la population à l'étude, les sources de données, l'échantillon et la stratégie de recrutement, les collectes de données et instruments de collecte de données, la méthode d'analyse des données et le respect des règles éthiques.

4.1. Stratégie et devis de recherche

L'étude exploratoire vise à déterminer, par induction, les conditions qui expliquent la présence ou l'absence de pratiques préventives de SST auprès des travailleurs d'agences. Rappelons que l'imputabilité des responsabilités de protection et de prévention impliquant les entreprises clientes et les agences de location de personnel est souvent ambiguë, d'où l'intérêt d'explorer par induction ces conditions de mise en œuvre des pratiques. Le devis de recherche est basé sur la méthodologie de la théorisation ancrée ou enracinée (MTE). Cette méthode est apparue pertinente pour explorer sans trop d'a priori les mises en œuvre des pratiques préventives auprès des travailleurs d'agences de location de personnel. Selon Glaser et Strauss (1967), la MTE est une approche inductive par laquelle l'immersion dans les données empiriques sert de point de départ au développement d'une théorie sur un phénomène. Ainsi, le chercheur conserve toujours un lien d'évidence avec les données de terrain. Elle permet une formulation provisoire pour comprendre la complexité des phénomènes tant au niveau conceptuel qu'au niveau empirique. La méthode est un aller-retour constant et progressif entre les données recueillies sur le terrain et le processus de théorisation. Ce devis est caractérisé par une

circularité entre la collecte et l'analyse des données, par l'utilisation d'un échantillonnage théorique, par une validation constante de l'analyse théorisante jusqu'à la saturation et par une attention portée à ce qui émerge des données empiriques (Guillemette et Lapointe, 2012). La MTE permet avant tout de viser une contribution théorique, c'est-à-dire une synthèse explicative de l'objet étudié qui soit à la fois adéquate, porteuse et fortement enracinée dans la réalité (Labelle et coll., 2012).

Cette stratégie de recherche semble être appropriée pour un projet dont l'objectif est d'identifier et de comprendre la présence ou l'absence des pratiques préventives de SST chez les travailleurs d'agences de location de personnel.

4.2. Population à l'étude

La population à l'étude est constituée de travailleurs d'agences de location de personnel dont les activités professionnelles se situent dans la région de Montréal ou de Québec. Les participants à l'étude sont des travailleurs appartenant à toutes les catégories professionnelles excluant les infirmières, les agents de sécurité et les camionneurs. Ces trois catégories de travailleurs sont exclus pour des motifs différents : les infirmières œuvrent dans des établissements spécifiques, les agents de sécurité doivent être détenteurs d'une certification décernée par l'Académie de Sécurité professionnelle (ASP) confirmant qu'ils ont suivi une formation sur les pratiques de prévention spécifique à leur mission, et le travail de camionnage peut être régi par les lois fédérales (selon qu'il s'agisse de camionnage local ou interprovincial). Les travailleurs de ces agences sont généralement mieux supervisés et mieux rémunérés car leurs services sont assujettis à des normes précises en raison des permis d'exercice requis.

4.3. Sources de données

Afin de répondre à l'objectif de recherche, deux sources de données ont été utilisées pour documenter la présence ou l'absence des pratiques préventives de SST chez les travailleurs d'agences de location de personnel. La première source de données est composée de travailleurs d'agences (n=42) afin d'obtenir une information directe sur les

pratiques préventives de SST dont ils bénéficient et des risques auxquels ils sont exposés. Sachant par la littérature (Bernier et coll., 2014) qu'ils peuvent être mis à l'écart par les travailleurs réguliers en raison des tâches qui leur sont confiées, et par l'isolement au sein du collectif des travailleurs, ils ne sont pas nécessairement conscients des écarts des pratiques préventives de SST entre eux et leurs collègues employés réguliers par l'entreprise cliente. Afin d'avoir un regard complémentaire sur les écarts de pratique, une deuxième source de données a été exploitée. Nous avons décidé de procéder à des entretiens auprès des professionnels de la santé au travail qui côtoient dans l'exercice de leur fonction, à la fois les travailleurs d'agences de location de personnel et les travailleurs permanents des entreprises clientes visitées.

La première source de données s'inscrit dans un projet plus vaste « *Les conditions effectives de travail et la condition sociale des salariés d'agences de location de personnel et les pratiques des agences en matières de recrutement, sélection, formation, affectation et santé et sécurité du travail* » subventionné par le Conseil de recherche en sciences humaines du Canada (CRSH) par l'intermédiaire de l'ARUC - Innovations, travail et emploi et par la Commission des normes du travail du Québec et de l'Université Laval.

La deuxième source de données est composée des professionnels de la santé au travail (SAT) des centres de santé et des services sociaux (CSSS)¹¹ qui œuvrent dans les entreprises qui embauchent à la fois des travailleurs d'agences et des travailleurs permanents. Suite à une demande de la Direction de la santé publique de Montréal, nous avons interrogé les professionnels SAT afin de leur apporter des pistes pour améliorer leur mandat de surveillance de la santé des travailleurs d'agences, sachant que ces derniers échappent pour diverses raisons (p.ex. la mobilité d'un établissement à un autre) à leurs méthodes de surveillance. Ils sont généralement des médecins, des infirmières, des ergonomes, des hygiénistes du travail et des techniciens en hygiène qui travaillent en

¹¹ Suite à des changements organisationnels en 2015, il est important de mentionner que les participants des CSSS rencontrés dans la ville de Montréal font maintenant partie du CIUSSS du Centre-Est-de-l'Île-de-Montréal.

équipe multidisciplinaire auprès d'entreprises dont leurs activités de production s'effectuent sur le territoire géographique rattaché à leur CSSS respectif. Leurs activités consistent à surveiller l'état de santé des travailleurs employés par l'entreprise, à aider les employeurs à se conformer aux dispositions de la LSST en élaborant des programmes de santé spécifiques à l'établissement, le programme Pour une maternité sans danger (PMSD) et celui des Maladies à déclaration obligatoire (MADO), ainsi qu'à conseiller les dirigeants d'entreprises du territoire pour éliminer les risques à la santé des travailleurs tels que les risques physiques, biologiques, chimiques et de troubles musculosquelettiques comme la manutention des charges lourdes, les mouvements répétitifs et les postures contraignantes (Agence de la santé et des services sociaux de Montréal, 2013).

Cette deuxième source de données a été en partie soutenue financièrement par l'équipe de santé et de sécurité au travail de la Direction de la santé publique de Montréal, et une subvention accordée au projet « Santé et sécurité des travailleurs qui cumulent des précarités liées au statut d'emploi et au statut migratoire : la lutte aux inégalités sociales de santé » par le Centre de recherche Léa-Roback sur les inégalités sociales de santé à Montréal.

Pour chacune de ces deux sources de données, l'échantillon, la stratégie de recrutement et l'instrument de collecte des données sont distincts.

4.4. Échantillons et stratégies de recrutement

4.4.1 Première source de données

Cette première source de données a permis de documenter le point de vue des travailleurs d'agences de location de personnel. Le thème des pratiques préventives de SST s'est greffé au devis initial, permettant de procéder à une collecte de données sur les mesures protectrices, préventives et curatives.

Notre définition des pratiques préventives repose essentiellement sur les droits des travailleurs selon la *Loi sur la santé et la sécurité au travail* (SST), c'est-à-dire :

- Obtenir des conditions de travail qui préservent votre santé et votre sécurité au travail.
- Recevoir de l'information et des conseils en santé et sécurité.
- Recevoir de la formation et une supervision adéquates.
- Avoir accès à des services de santé préventifs.
- Refuser d'exécuter une tâche si vous croyez qu'elle peut constituer un danger pour votre santé ou celle de quelqu'un d'autre.
- Si vous êtes enceinte ou si vous allaitez, être affectée à des tâches sans dangers pour votre santé et celle de l'enfant.

L'échantillon de travailleurs d'agences est non probabiliste, les participants ont été sélectionnés par choix raisonné. Sachant que les milieux sont difficiles à rejoindre et que les travailleurs sont réticents à participer, cette technique de collecte de données a l'avantage d'être utile et efficace (Gauthier et coll., 2009), bien qu'elle présente des limites pour la généralisation des résultats (Contandriopoulos et coll., 2005).

Le seul critère d'inclusion des travailleurs d'agences était d'avoir eu un emploi (i.e., une affectation) par l'entremise d'une agence au cours de la dernière année, soit de 2011 à 2012. Rappelons que les travailleurs d'agences détenteurs d'un permis ou d'une qualification particulière sont exclus (infirmières, agents de sécurité et camionneurs). La sollicitation des participants à l'étude a été faite par l'intermédiaire de l'un des sites Internet de recherche d'emplois les plus achalandés des grandes villes, kijiji.ca. Nous avons placé une annonce sur ce site pendant une période de dix mois (avril 2012 à janvier 2013). L'annonce spécifiait l'objectif de l'étude, l'organisme subventionnaire et la considération éthique (Annexe 1).

Comme il n'existe pas de registre pour les agences ni d'obligation de fournir des renseignements sur le nombre de travailleurs qu'elles affectent dans des entreprises clientes et des statistiques publiques à ce sujet, il était donc impossible d'établir un échantillon représentatif à partir duquel nous aurions pu caractériser l'ensemble de la main-d'œuvre. Ainsi, nous avons déterminé des critères dans le but d'assurer un nombre conséquent de sujets dans chaque catégorie : zone géographique, sexe et origine ethnique. Notre échantillon des travailleurs d'agences est composé de 42 personnes provenant de Montréal (n=28) ou de Québec (n=14) et travaillant dans différentes catégories professionnelles. Plus précisément, la structure de l'échantillon est la suivante: a) ville de Montréal vs ville de Québec (2/3 vs 1/3); b) hommes vs femmes (2/3 vs 1/3); c) immigrants¹² vs non-immigrants (1/2 vs 1/2) (Tableau 3).

4.4.2 Deuxième source de données

La deuxième source de données, soit celles provenant des professionnels de la santé au travail (SAT) de la région de Montréal, est indépendante du projet portant sur les conditions de travail des travailleurs d'agences, mais complémentaire. Cette source nous permet de documenter le point de vue des professionnels de la santé sur les pratiques de SST dont bénéficient les travailleurs d'agences et les écarts de pratiques avec celles dont font l'objet les travailleurs réguliers des entreprises qu'ils visitent.

Il s'agit d'un échantillon non probabiliste, dont les participants ont été sélectionnés par choix raisonné. Les critères d'inclusion des professionnels de SAT étaient d'avoir plus de deux ans d'expérience au sein d'une équipe de SAT et d'avoir visité, au cours de ces années, des entreprises qui embauchaient des travailleurs d'agences.

Seize professionnels de la SAT des services sociaux (CSSS) de la région métropolitaine (n=16) qui œuvrent dans les entreprises clientes embauchant à la fois des travailleurs réguliers et des travailleurs d'agences ont participé. Les professionnels de la SAT

¹² Nous entendons par immigrants les travailleurs provenant d'un pays d'origine différent que le Canada.

rencontrés sont des médecins (n=2), des infirmières (n=4), des ergonomes (n=2), des hygiénistes du travail (n=4) et des techniciens en hygiène (n=4) qui travaillent en équipe multidisciplinaire auprès d'établissements dont leurs activités de production s'effectuent sur le territoire géographique rattaché à leur CSSS respectif (Tableau 3).

La sollicitation des professionnels de la SAT a été effectuée en deux temps. Tout d'abord, un courriel a été envoyé auprès des coordonnateurs des équipes de santé au travail à l'étude (Annexe 2). Ces derniers nous ont transmis une liste des professionnels de la SAT répondant à notre critère d'inclusion. Par la suite, nous avons sollicité les participants par courriel en les informant du contexte de l'étude, des résultats préliminaires de la première source de données et du déroulement de leur participation. Au total, 30 professionnels ont été sollicités et 16 ont accepté de participer à cette étude. Le taux de participation a été de 53%; un taux très acceptable compte tenu du contexte de restructuration des équipes de SST en une seule équipe régionale, contexte peu favorable à la participation à une recherche. Les principaux motifs de refus ont été d'ordre personnel ou par manque de temps.

Chacune des entrevues semi-dirigées a duré en moyenne 45 minutes permettant de recueillir des informations sur les quatre thèmes suivants: 1) les données sociodémographiques des professionnels de la santé au travail; 2) le profil de leurs activités; 3) les pratiques préventives auprès des travailleurs d'agences de location de personnel et les écarts de risque; ainsi que 4) les pistes d'améliorations. Aucune observation directe n'a été effectuée. Le tableau ci-dessous présente une synthèse des caractéristiques sociodémographiques et professionnelles des répondants pour les deux sources de données.

Tableau 3 : Caractéristiques des participants à l'étude selon la source de données

| Échantillon travailleurs d'agences (n=42) | | |
|--|--|--|
| Région de travail | Montréal (n=28) | Québec (n=14) |
| Type d'emploi | Manutention (n=17) | Service (n=24) |
| Statut | Immigrant (n=22) | Non-immigrant (n=20) |
| Genre | Homme (n=28) | Femme (n=14) |
| Âge | 18-34 ans (n=23) | > 34 ans (n=17) |
| Échantillon professionnels de la santé au travail (n=16) | | |
| Région de travail | Montréal (n=16) | |
| Profession | Médecin du travail (n=2) Ergonome (n=2) Infirmière (n=4) | Hygiéniste du travail (n=4) Technicien en hygiène (n=4) |
| Nombre d'années au sein d'une ou des équipes de SST | 0-5 ans (n=3) 5-10 ans (n=5) | 11-20 ans (n=4) > 30 ans (n=3) |

4.5. Collecte de données et instruments

Cette section comporte la description des deux instruments de collecte des données : celui utilisé auprès des travailleurs d'agences de location de personnel et celui utilisé avec les professionnels de la santé au travail. Pour la première collecte, des questions sur les pratiques préventives de SST ont été greffées à la grille d'entrevue destinée à documenter les conditions effectives de travail et les pratiques des agences de location de personnel, tandis que la seconde était un instrument unique développé aux seules fins de l'étude sur les défis et les écarts de pratiques préventives observées auprès des travailleurs d'agences et des travailleurs réguliers.

4.5.1 Premier instrument de collecte des données

Pour la première source de données, la collecte s'est déroulée d'avril 2012 à janvier 2013. Les données ont été recueillies lors d'un entretien en face à face d'une durée de 30 à 60 minutes mené par la doctorante à l'aide d'une grille d'entrevue structurée. La durée de

chaque entrevue variait selon la volubilité du participant et la diversité des expériences vécues par ce sujet en tant que travailleur d'agences de location de personnel.

La grille d'entrevue de l'étude originale explorait plusieurs thèmes liés aux conditions et relations des travailleurs avec les d'agences qui les embauchent et les entreprises clientes où ils sont assignés. Outre les données socioprofessionnelles et démographiques des répondants, les deux thèmes retenus traitaient des pratiques de recrutement et celles des agences, les types d'emplois occupés, les conditions de travail, les rapports collectifs de travail entre les travailleurs d'agences et les travailleurs réguliers. À ces thèmes se sont ajoutés ceux de la SST pour les besoins du projet doctoral. Le thème portant sur les pratiques préventives de SST abordait les sept sous-thèmes suivants: a) les risques professionnels; b) le droit de refus; c) la formation; d) les équipements de protection individuelle; e) les accidents de travail et indemnités; f) la réintégration au milieu de travail; g) le retrait de la travailleuse enceinte (Annexe 3).

L'instrument de collecte de données a été développé par des experts du domaine de la sociologie, des relations industrielles et de la SST. La grille d'entrevue a été prétestée auprès de deux travailleurs dans le cadre de l'étude initiale. Les données recueillies à l'aide de cette grille sont de nature qualitative. De plus, un comité de suivi formé de représentants de l'organisme Au bas de l'Échelle, du ministère du Travail et du ministère de l'Emploi et de la Solidarité Sociale a évalué la validité du contenu de la grille d'entrevue.

L'analyse des données, à l'aide du logiciel Nvivo, a permis de décrire les différentes pratiques de recrutement et de sélection des agences, les conditions et relations de travail auxquelles sont exposés les travailleurs d'agences, et d'établir les écarts aux normes minimales de travail. Ces analyses ont permis de circonscrire davantage la situation des travailleurs d'agences de location de personnel sur le terrain.

4.5.2 Deuxième instrument de collecte des données

Pour la deuxième source de données, la collecte s'est déroulée de février à avril 2015. Les données ont également été recueillies lors d'un entretien en face à face d'environ 60 minutes à l'aide d'une grille d'entretien semi-dirigée. Ces entretiens étaient centrés sur les différences de pratiques de surveillance et les mesures préventives mises en œuvre par les professionnels de SAT en regard aux travailleurs réguliers et aux travailleurs d'agences. Outre les données socioprofessionnelles et démographiques des répondants, les thèmes retenus traitaient : a) de leurs capacités et les moyens dont ils disposent pour recenser au sein d'une même entreprise les travailleurs réguliers et ceux d'agences de location de personnel; b) des activités professionnelles de la santé dans les entreprises embauchant des travailleurs d'agences (p.ex., connaissances préalables, caractérisation d'établissement, surveillance médicale et environnementale, formation, etc.); c) des pratiques préventives s'adressant spécifiquement aux travailleurs d'agences comparativement aux travailleurs réguliers; et d) des informations pertinentes et nécessaires pour intervenir adéquatement auprès des travailleurs d'agences (Annexe 4). La grille d'entretien pour recueillir ces données de nature qualitative a été développée par des experts du domaine de la santé et de la sécurité au travail et prétestée en juillet 2014 auprès de quatre professionnels; médecin du travail, infirmière, hygiéniste et ergonomiste.

4.6. Analyse des données

Les deux sources de données ont été saisies et traitées par le logiciel Nvivo (version 10) dans un module d'analyse de contenu thématique. Ce logiciel de traitement de données qualitatives permet l'analyse de discours à partir de plusieurs thèmes (nœuds) et variables indépendantes de type socioprofessionnelles (attributs) pour établir des matrices (croisements) de sens au discours. La théorisation ancrée nous a permis de réaliser quatre types et niveaux d'analyses de données :

1. analyse descriptive portant sur les caractéristiques sociodémographiques des travailleurs d'agences et les pratiques préventives de SST dont ils bénéficient ou pas;

2. analyse thématique du discours entre les travailleurs d'agences et les professionnels de la santé au travail sur des thèmes spécifiques comme la formation, les équipements de protection individuelle, etc. pour dégager ce qui est perçu, connu et maîtrisé par les travailleurs d'agences de location de personnel;
3. analyse comparée du discours entre les travailleurs d'agences immigrants et non-immigrants pour dégager les écarts de pratiques préventives de SST. La définition de travailleurs immigrants retenus ici est basée sur le lieu de naissance, sans égard à la durée de séjour au Canada et au statut d'immigration;
4. analyse comparée du discours entre les travailleurs d'agences de location de personnel et celui des professionnels de santé au travail afin d'expliquer les enjeux de SST qui peut expliquer la présence ou l'absence des pratiques préventives de SST dans les milieux de travail et identifier des pistes d'améliorations.

4.6.1. Analyse descriptive

L'analyse descriptive a porté sur le profil sociodémographique des travailleurs d'agences (i.e., âge, sexe, pays de naissance, niveau de scolarité, nombre d'emplois occupés au courant de la dernière année, catégorie professionnelle des emplois, etc.) et sur les différentes pratiques préventives de SST provenant des discours des travailleurs d'agences et des professionnels de santé au travail. Cette analyse se situe au niveau microsocial de notre cadre théorique et devait répondre à la question suivante : quelles sont les pratiques préventives de SST dont bénéficient les travailleurs d'agences?

4.6.2. Analyse thématique de discours

Une analyse de discours a été effectuée sur les différentes pratiques préventives de SS : a) l'exercice de leurs droit individuels : droit de refus, retrait préventif, présence des équipements de protection individuel; b) la formation en matière de SST; c) leur niveau d'exposition face aux risques professionnels; et d) la déclaration des lésions

professionnelles. Nous avons analysé le discours des travailleurs d'agences ainsi que ceux des professionnels de la santé au travail afin de ressortir les facteurs expliquant la présence ou l'absence des pratiques préventives de SST dans les milieux de travail distincts. Les thèmes ont été reliés aux motivations à recourir aux agences de location de personnel, les types d'intérim spécifiques chez certains travailleurs, les entreprises clientes qui appliquent les pratiques préventives de SST sans égard au lien d'emploi des travailleurs, etc. Cette deuxième analyse se situe au niveau mésosocial de notre cadre théorique et a permis de répondre en partie aux questions suivantes : a) quelles sont les risques professionnels perçus par les travailleurs d'agences? Sont-ils différents des travailleurs réguliers des entreprises clientes? b) quelles sont les pratiques préventives de SST dont bénéficient les travailleurs d'agences? Sont-elles différentes de celles dont bénéficient les travailleurs réguliers des entreprises clientes?

4.6.3. Analyses comparatives

Ce type d'analyse a mis en contraste le discours des travailleurs d'agences avec celui des professionnels de la SAT pour identifier et comprendre les enjeux de SST expliquant la présence ou l'absence des pratiques préventives de SST dans les différents milieux de travail. Ces analyses ont comparé à la fois le niveau microsocial et le mésosocial de notre cadre théorique et ont permis de cibler les situations problématiques pour accompagner, former et protéger les travailleurs d'agences ainsi que les actions à mettre en place afin que les travailleurs d'agences bénéficient des pratiques préventives de SST prévues par les lois et identifier des pistes d'amélioration. Cette dernière analyse a permis de répondre à la question suivante : si les pratiques préventives de SST entre les travailleurs d'agences et les travailleurs réguliers au sein des entreprises sont différentes, quels sont les enjeux de SST expliquant ces différences?

4.7. Respect des règles éthiques

Pour chacune des sources de données, l'entrevue auprès des travailleurs d'agences et celle auprès de professionnels de la SAT, un devis a été soumis à un comité d'éthique différent appartenant à des organisations distinctes. Pour la première source de données recueillies

auprès des travailleurs d'agences de placement, le certificat éthique a été émis par l'Université Laval (N° d'approbation 2011-151 / 22-07-2011). Pour la deuxième collecte de données recueillies, cette fois auprès des professionnels de la santé, le certificat éthique a été émis par le comité interinstitution d'éthique de la recherche avec des êtres humains, à la Faculté des sciences humaines de l'Université du Québec à Montréal, l'université de rattachement de la doctorante (N° de certificat : FSH-2013-91 / 11-12-2013).

Dans le cadre de la première collecte de données, les travailleurs d'agences participants ont signé un formulaire de consentement (Annexe 5) qui les informait sur la nature du projet, son déroulement, la nature de leur participation, les avantages et bénéfices, les risques et inconvénients, la confidentialité, la liberté de participation et de retrait et les engagements de la chercheuse. Afin d'assurer un maximum de confidentialité, les données d'identification ont été codées et rendues anonymes le plus tôt possible pour être protégées contre le vol, la reproduction, l'interception ou la diffusion accidentelle.

Dans le cadre de la deuxième collecte de données, les professionnels de la santé participants ont signé un formulaire de consentement (Annexe 6) qui les informait de la nature du projet, son déroulement, la nature de leur participation, les avantages et bénéfices, les risques et inconvénients, la confidentialité, la liberté de participation et de retrait et les engagements de la chercheuse. Tout comme dans le cadre de la première collecte, les données d'identification ont été codées et rendues anonymes le plus tôt possible et protégées contre le vol, la reproduction, l'interception ou la diffusion accidentelle afin d'assurer un maximum de confidentialité. Cette pratique minimise les risques de comparaison des interventions entre les différents établissements rencontrés.

4.7.1 Avantages, risques ou inconvénients à la participation

Le principal avantage pour les travailleurs d'agences de participer à cette recherche était de contribuer au développement de la connaissance scientifique de cette nouvelle réalité sur le marché de l'emploi qui devrait contribuer à améliorer leurs conditions de travail.

Pour limiter les risques ou inconvénients de cette participation, les données recueillies ont été rendues anonymes afin d'assurer que ni les agences de location de personnel, ni les entreprises clientes soient informés de leur participation et n'aient accès aux réponses individuelles qu'ils ont données.

L'unique avantage pour les professionnels de la SAT à participer à cette deuxième cueillette des données a été de contribuer à l'avancement des connaissances en identifiant les facteurs de la présence ou de l'absence des pratiques préventives de SST chez les travailleurs d'agences, et possiblement aider à la transformation de ces pratiques.

Si les participants, travailleurs d'agences ou professionnels de la SST se sentaient inconfortables de répondre à une ou l'autre des questions qu'ils jugeaient embarrassantes, ils étaient libres de ne pas répondre sans avoir à se justifier. De plus, la doctorante avait la responsabilité de suspendre ou de mettre fin à l'entrevue si les participants estimaient que leur position professionnelle pouvait être compromise ou leurs idées contestées.

CHAPITRE V

RÉSULTATS

Cette section sera présentée sous forme de trois articles scientifiques. Le premier article a été publié dans la revue Perspectives interdisciplinaires sur le travail et la santé dans un numéro spécial sur les « Travailleurs immigrants et santé et sécurité au travail » en 2014 et a pour titre *Les pratiques préventives auprès des travailleurs d'agence de location de personnel temporaire ou permanent : comparaison entre les travailleurs immigrants et non immigrants*¹³. Le deuxième article sera soumis en juin 2018 à la Revue canadienne de santé publique. Ce deuxième article s'intitule *Défis et limites des interventions de santé et sécurité du travail auprès des travailleurs d'agences de location de personnel : discours des professionnels de la santé au travail*. Puis, le troisième article a pour titre *Surmonter les enjeux de gestion de la santé et sécurité au travail et changer les pratiques préventives des travailleurs d'agences de location de personnel*, qui sera soumis en juin 2018 à la revue Relations industrielles.

¹³ <https://pistes.revues.org/3911>

ARTICLE 1

Les pratiques préventives auprès des travailleurs d'agence de location de personnel temporaire ou permanent : comparaison entre les travailleurs immigrants et non immigrants

Jessica Dubé, étudiante au programme doctorat interdisciplinaire en santé et société, Faculté des Sciences humaines, UQAM
dube.jessica@uqam.ca

Sylvie Gravel, UQAM-ESG, directrice de thèse, directrice du programme doctorat interdisciplinaire en santé et société, UQAM
gravel.s@uqam.ca

Résumé

Des études démontrent que la fréquence des lésions professionnelles chez les travailleurs d'agence de location de personnel est la plus élevée parmi les secteurs industriels au Québec. L'absence de réglementation spécifique aux relations de travail triangulaires entre l'entreprise cliente, l'agence et le travailleur serait le principal facteur en cause dans la négligence de leur protection de la santé et la sécurité au travail (SST). Le présent article décrit les pratiques préventives de SST dont ont bénéficié 42 travailleurs d'agences de location de personnel des régions de Québec et de Montréal. L'analyse qualitative compare, entre les travailleurs immigrants et non immigrants, leur exposition aux risques, leur accès à une formation ainsi qu'aux équipements de protection individuelle, et le soutien qui leur est accordé pour déclarer une lésion professionnelle lorsqu'ils sont victimes d'un accident ou d'une maladie. Les résultats démontrent que les travailleurs immigrants, ayant recours aux agences pour trouver un emploi d'insertion sur le marché du travail sont affectés à des emplois parmi les plus pénibles et dangereux. Ni l'agence, ni l'entreprise cliente n'assurent une protection adéquate, et le collectif des travailleurs de l'entreprise client les ignorent souvent.

Mots clés : pratiques préventives, santé et sécurité au travail, travailleurs d'agence de location de personnel, travailleurs immigrants, lésion professionnelle.

Introduction

Au cours des dernières décennies, le marché du travail a connu de profondes mutations, si bien qu'en 2009, 37,2 % des travailleurs québécois occupaient un emploi dit atypique¹⁴ (ISQ, 2010). En 2011, la situation au Canada était similaire, les services de placement temporaire ont généré 54,9 % des ventes de l'industrie des services d'emplois, suivies des services de placement permanent et de placement contractuel¹⁵ (36,3 %) et des autres produits et services (8,8 %) (Statistique Canada, 2011). Les revenus d'exploitation des services de placement temporaire ont atteint 10,6 milliards de dollars au Canada, ce qui constitue une hausse de 13,6 % par rapport à 2010. Aussi, la plus grande part des ventes de l'industrie des services d'emplois a continué de provenir du secteur des entreprises, soit 86,3 % du total des ventes en 2011. Cette croissance se mesure en revenus, mais également en nombre. Le nombre d'agences est estimé environ à 1 200 dans toute la province (Centre des travailleurs et des travailleuses immigrants, 2013). Bien que ce segment d'activités économiques ne documente pas l'origine de ses employés, plusieurs entreprises clientes des agences de location de personnel¹⁶ reconnaissent qu'une majorité des travailleurs embauchés temporairement sont issus de l'immigration (Commission des normes du travail, 2012).

Recension des écrits

Poussée par la quête de flexibilité et de réduction des dépenses, l'industrie des agences de placement de personnel, qui permet aux entreprises d'externaliser une partie de la gestion de la main d'œuvre, a connu une croissance phénoménale (Bernier, 2011). Les agences de location de personnel jouent un rôle indéniable sur le marché du travail en agissant

¹⁴ Selon Cooper (1995), les emplois atypiques regroupent sept catégories de travailleurs atypiques: 1) employés temporaires ; 2) employés à temps partiel ; 3) travailleurs saisonniers ; 4) travailleurs indépendants ; 5) employés d'agence ; 6) travailleurs autonomes involontaires et 7) employés occasionnels.

¹⁵ Le terme *contractuel* est davantage associé à la durée du contrat qu'à la nature du placement.

¹⁶ Dans la littérature, il existe différentes appellations pour signifier une agence: agence de location de personnel, agence de location de personnel temporaire et/ou permanent, agence de placement, agence de placement de personnel temporaire et/ou permanent, agence intérimaire et le travail par intérim. Celle que l'on retient dans ce présent article est l'agence de location de personnel.

comme intermédiaire entre le travailleur et l'entreprise utilisatrice de ce travail, elles contribuent à modeler ce marché et à en dicter de nouvelles règles du jeu (Amuedo-Dorantes, 2007; Lai et coll., 2008). Cette relation dite triangulaire ou tripartite permet à l'entreprise cliente d'obtenir rapidement le personnel temporaire nécessaire, soit pour effectuer le remplacement à court comme à long terme de salariés absents, ou pour faire face à un surcroît de travail occasionné par un accroissement de la demande de produits ou de services (Bernier, 2011). Si les motivations des employeurs pour embaucher cette main-d'œuvre sont bien circonscrites, celles des travailleurs à offrir leurs services à des agences de location sont plus vastes et complexes.

Selon les travaux de Jourdain (2002), nous pouvons distinguer cinq types de rapport à l'intérim chez les travailleurs d'agence qui vont effectuer ces remplacements dans les entreprises clientes. Les travailleurs qui se retournent vers une agence pour trouver un emploi pour combler un besoin de complément financier, par exemple les étudiants, utilisent les agences comme un *intérim d'appoint*. Les finissants ayant besoin d'occuper rapidement un emploi dans leur domaine d'étude utiliseront l'agence comme un tremplin, un *intérim professionnel*. *L'intérim d'attente* catégorise les travailleurs qui aspirent une meilleure offre d'emploi. *L'intérim à durée indéterminée* regroupe les travailleurs ayant choisi de travailler par l'intermédiaire d'une agence pour des raisons financières. *L'intérim à durée indéterminée* est souvent la voie des travailleurs immigrants exclus du marché du travail pour des raisons de discrimination, alors que les travailleurs nationaux auront recours à ce type d'intérim pour des raisons financières, dans une situation de précarité qui survient à la suite d'un congédiement ou une démission liés à des conflits de travail (Gravel, 2013). Et finalement, la dernière catégorie, *l'intérim par choix* est la voie des travailleurs souhaitant acquérir une nouvelle expérience de travail, plus qualifiante, une expérience qui rehaussera les compétences acquises au cours des dernières années. Ces différents types de rapport à l'intérim permettent de documenter les motivations des travailleurs à recourir à une agence de location de personnel. Les motivations des entreprises clientes à recourir aux agences de location de personnel sont généralement d'ordre économique, la flexibilité et la polyvalence des travailleurs à moindre salaire étant les principaux critères.

Généralement, les entreprises clientes sous-traitent les travaux particulièrement pénibles ou dangereux auprès des travailleurs d'agence plutôt que de les confier à leurs travailleurs réguliers (Bernier, 2011). Selon Bouffartigue et coll. (2010), cette externalisation des risques augmente considérablement l'exposition des travailleurs à statut précaire dont font partie les travailleurs d'agence. Au Québec, selon la Commission de la santé et de la sécurité au travail (2010), le secteur de la location de personnel suppléant et de personnel permanent s'avère un secteur à risque élevé. Les principaux risques de lésions sont les efforts excessifs (24,7 %), c'est-à-dire en transportant, tournant ou brandissant des objets (CSST, 2010). Plus l'assignation à un emploi est de courte durée, comme les travailleurs journaliers d'agences dans les emplois de manutention, plus le risque de lésions augmente. Ces travailleurs cumulent au cours d'une semaine ou d'un mois des affectations les exposant indûment à des risques (Lippel et coll., 2004).

Selon certains travaux de recherche, peu d'agences informent les travailleurs de leurs droits (i.e., droit de refus, équipement de protection individuel, etc.) et des risques (i.e., physique, psychosociaux, chimique, biologique, ergonomique, etc.) auxquels ils sont exposés dans l'entreprise cliente. Et ce, bien que les règlements de la loi en santé et sécurité du travail (LSST, art.51 alinéa 9) obligent les employeurs à informer les travailleurs des risques auxquels ils sont exposés incluent sans restriction les travailleurs d'agence (Bernier, 2011; Cloutier et coll. 2006). De plus, certaines agences contournent le Code du travail et ne donnent pas tous les avantages (i.e., vacances, rémunération pour les heures supplémentaires, etc.) auxquels les travailleurs d'agence ont droit (CNT, 2013).

À la fois les entreprises clientes et les agences sont réticentes à former ces travailleurs. Les entreprises clientes hésitent souvent à former des travailleurs d'agence, considérant cet investissement comme onéreux et peu rentable pour une main-d'œuvre non permanente. Étant donné que les travailleurs d'agence ont souvent des missions de courte durée au sein des entreprises clientes, et qu'ils sont très mobiles d'une entreprise à l'autre, les agences considèrent que l'investissement pour développer leurs compétences

est rapidement désuet (Kochan et coll. 1994; Schellenberg 1997). Cette relation triangulaire entre l'agence de location de main-d'œuvre, les entreprises clientes et les travailleurs entretient une ambiguïté quant à l'imputabilité de l'entreprise responsable des mesures de protection de la santé et de la sécurité au travail envers les travailleurs d'agence (Bourguignon, 2010).

Les régimes atypiques, c'est-à-dire les régimes de travail temporaire ou contractuel, touchent particulièrement les personnes en quête d'une stratégie d'insertion sur le marché du travail, comme les jeunes, les travailleurs peu qualifiés ou insuffisamment scolarisés, et les travailleurs immigrants victimes de discrimination (Bourhis et Wils, 2001; Bouffartigue et coll, 2010). De plus, l'insertion de ces travailleurs se fait essentiellement par l'intermédiaire du marché secondaire¹⁷ des emplois, lequel regroupe la majorité des emplois de manutention, emplois délaissés par les travailleurs d'origine québécoise (Wabgou, 2008). Bien que les travailleurs d'agence ne soient pas exclus des mesures de protection de la SST au Québec, tout laisse croire que l'accès à celles-ci soit parsemé d'embûches.

Cet article espère contribuer au développement des connaissances sur la présence ou l'absence des pratiques préventives de SST chez les travailleurs d'agence immigrants et non-immigrants en apportant un éclairage aux questions de recherche suivantes: Quelles sont les pratiques préventives dont bénéficient les travailleurs d'agence? Y a-t-il une différence d'application des pratiques préventives (i.e., formation, initiation à la tâche, fourniture d'équipements de protection individuelle, etc.) chez les travailleurs issus de l'immigration comparativement aux travailleurs canadiens de naissance. Ces deux questions ont été étudiées dans le cadre d'un projet de recherche doctorale qui s'inscrit lui-même dans un projet plus vaste portant sur les conditions de travail des employés d'agence de location de main-d'œuvre.

¹⁷ Doeringer et Piore (1971) définit le marché secondaire comme étant des entreprises distribuant des bas salaires, sans garantie d'une carrière, avec des conditions de travail précaires.

Méthodologie

L'analyse comparée des pratiques de SST pour les travailleurs immigrants et non immigrants, est une analyse secondaire qui s'inscrit dans le cadre d'un projet doctoral dont l'objectif est de décrire et d'expliquer la présence ou l'absence des mesures de SST chez les travailleurs d'agence de placement temporaire ou permanent. Ce projet doctoral s'est greffé à une étude exploratoire originale¹⁸, portant sur les conditions sociales et de travail des employés d'agence de placement temporaire ou permanent, dont les pratiques de recrutement, de sélection des candidats, de la formation, les relations de travail entre les employeurs, les salariés des agences et les salariés réguliers des entreprises clientes. L'analyse comparée des pratiques de SST auxquelles sont exposés les travailleurs immigrants et non immigrants a émergé du processus de sélection des sujets, qui nous a mené à constater qu'il était plus facile de recruter des travailleurs d'agence nés à l'étranger que des Canadiens de naissance.

La population à l'étude est constituée de travailleurs d'agence ayant des activités dans les régions de Montréal ou de Québec. Les travailleurs d'agence peuvent appartenir à toutes les catégories professionnelles, à l'exception des infirmières, des agents de sécurité et des camionneurs. Le critère d'inclusion est d'avoir occupé au moins un emploi par l'entremise d'une agence au cours des douze mois précédant l'entretien. Cette population à l'étude est peu accessible parce que les agences de location de main-d'œuvre n'ont pas l'obligation de s'enregistrer en tant que société.

Le projet original a opté pour une stratégie d'échantillonnage non probabiliste, par choix raisonnés. L'échantillonnage de l'étude originale est constitué de quarante-deux participants (n=42), qui devaient être représentés de façon proportionnée selon trois critères:

¹⁸ Étude dirigée par Mr. Jean Bernier (Université Laval) et financée par l'Alliance de recherche universités-communautés (ARUC) / Innovations, travail et emplois

- Lieu des activités professionnelles, les villes de Montréal et de Québec (2/3 vs 1/3)
- Le sexe des travailleurs, hommes vs femmes (2/3 vs 1/3)
- Le lieu de naissance des travailleurs, au Canada et hors Canada (1/2 vs 1/2)

TABLEAU 4 SYNTHÈSE DES CRITÈRES DANS LE CHOIX DES PARTICIPANTS

| Critères | Montréal | Québec |
|---|-------------------------------|-----------------------------|
| Lieu des activités professionnelles | 28 travailleurs d'agence | 14 travailleurs d'agence |
| Sexe des travailleurs (H/F) | 18 hommes et 10 femmes | 8 hommes et 6 femmes |
| Lieu de naissance (Canadiens/ Immigrants) | 14 canadiens et 14 immigrants | 7 canadiens et 7 immigrants |

La sollicitation des participants à l'étude s'est faite par l'intermédiaire d'un des sites de recherche d'emplois les plus achalandés, celui de « kijiji.ca ». Les entrevues semi-dirigées auprès des travailleurs ont été menées du 4 avril au 31 janvier 2013. Chacune des entrevues ont duré en moyenne 45 minutes. L'entrevue abordait les six thèmes suivants 1) les données sociodémographiques des travailleurs d'agence; 2) les pratiques de recrutement; 3) les pratiques des agences; 4) l'emploi et les conditions de travail (rémunération, vacance, etc.); 5) le contexte et les rapports collectifs de travail et; 6) les mesures de SST. Plusieurs sous-thèmes étaient abordés, parmi ceux traités dans les thèmes des mesures SST, il y avait : a) les risques professionnels; b) le droit de refus; c) la formation; d) les équipements de protection individuelle; e) les accidents de travail et indemnités; f) la réintégration du milieu de travail et g) le retrait de la femme enceinte.

Le traitement et l'analyse des données ont été faits à l'aide du logiciel NVivo10. Pour structurer cette partie, nous nous sommes inspirées de la méthode de Mucchielli (2006). Une première analyse a permis de décrire les pratiques de SST connues par les répondants, et une seconde analyse compare ces pratiques selon des caractéristiques sociodémographiques et professionnelles des répondants, comme d'être issu ou non de l'immigration, d'être embauché par des entreprises manufacturières ou de services.

Les règles d'éthique ayant guidé ces travaux ont été dictées par le projet initial, dont le certificat éthique est conforme aux exigences du Comité d'éthique de la recherche de l'Université de Laval à Québec¹⁹.

Résultats

Cette section présente les pratiques préventives de SST auxquelles les travailleurs d'agence de location de main-d'œuvre ont été exposés dans le cadre des affectations qu'ils ont effectuées au sein des différentes entreprises clientes, au cours des douze mois précédents les entretiens. Dans un premier temps, le profil des travailleurs d'agence de l'échantillon sera décrit. Ensuite, les différentes pratiques préventives sont présentées en mettant l'accent sur les différences d'exposition entre les travailleurs immigrants et non immigrants : a) l'affectation à une tâche dangereuse; b) le port de l'équipement de protection individuel (ÉPI); c) la formation reçue selon l'exposition aux risques professionnels et d) les accidents de travail et indemnités. Finalement, une analyse de cas mettra en évidence, par contraste, les pratiques de SST au sein de ces relations tripartites : travailleurs, entreprises clientes et agences de placement.

A. Profil des travailleurs d'agence

Parmi les différentes caractéristiques sociodémographiques et professionnelles des travailleurs d'agence de location de main-d'œuvre de notre échantillon, trois caractéristiques ont retenu notre attention lors des analyses : le rapport à l'intérim, le type d'emploi ainsi que l'origine ethnique. Le profil des travailleurs de l'échantillon est ici présenté selon ces trois caractéristiques.

¹⁹ (No d'approbation 2011-151 / 22-07-2011). Par souci de confidentialité, chaque participant a signé un formulaire de consentement l'informant de la nature du projet et de sa participation, du déroulement du projet, les avantages et bénéfices, les risques et inconvénients, la confidentialité, la liberté de participation et de retrait et les engagements du chercheur.

Rapport à l'intérim

Certains travailleurs ont choisi de recourir aux agences par préférence, alors que d'autres ont été contraints d'y recourir après plusieurs tentatives infructueuses sur le marché du travail. D'autres travailleurs ont postulé à des emplois sans savoir que l'employeur était une agence de location de personnel.

La moitié des travailleurs (21/42) se sont dirigés volontairement vers une agence, ils l'ont fait pour accéder à des emplois offrant une plus grande flexibilité d'horaire de travail. La rapidité du processus de recrutement est le second attrait pour recourir aux agences. Ces travailleurs volontaires sont principalement des non-immigrants.

Les travailleurs qui ont été contraints de recourir aux agences (9/42) pour obtenir un emploi l'ont fait principalement pour des raisons financières. Ces travailleurs sont essentiellement des immigrants œuvrant dans des emplois de manutention, des travailleurs qui avaient en vain tenté de trouver un travail régulier. En comparaison, les travailleurs d'origine canadienne qui ont eu recours aux agences par contrainte financière étaient, selon leur discours, exclus du marché du travail à cause d'un passé criminel ou pour des conflits de travail chez un ancien employeur.

D'autres travailleurs ont soumis leur candidature à partir d'un site de recherche d'emplois sans savoir que l'employeur était une agence de location de main-d'œuvre (6/42). Une stratégie, qui dans certains cas, a permis à l'agence de se constituer une banque de candidats sans nécessairement offrir le poste affiché aux postulants. Une situation relatée principalement par des travailleurs d'origine québécoise.

La majorité des travailleurs ont fait le choix de se diriger vers un emploi en agence, souvent peu attrayant, pour obtenir rapidement un emploi ou encore pour mettre fin à leur attente d'un poste régulier dans les entreprises pour lesquels ils avaient postulé quelques mois auparavant.

Types d'emplois

Les affectations proposées par les agences de location de personnel se regroupent sous deux catégories : les emplois de manutention et les emplois de services. Dans les emplois de manutention, les travailleurs d'agence vont souvent pourvoir des postes de commis d'entrepôt, de commis à la distribution et d'aide journaliers dans des entreprises de transformation alimentaire, par exemple tandis que les besoins de main-d'œuvre dans les emplois de services sont des postes d'adjoints administratifs, de réceptionnistes et de soutien au service à la clientèle dans les institutions financières, les entreprises de télécommunication, notamment.

Les emplois de manutention sont de plus courtes durées, variant d'une journée à quelques semaines. Tandis que les emplois de services sont à combler pour des périodes plus longues, allant de quelques semaines à quelques mois. Les travailleurs d'agence affectés à des postes de manutention sont exposés à une plus grande diversité de risques et cumulent au cours d'une semaine plusieurs expositions en raison de leur plus grande mobilité.

Les hommes québécois et les travailleurs immigrants vont surtout être affectés à des emplois de manutention, souvent plus pénibles, qui les exposent à plusieurs risques (p.ex., physique, chimique et ceux reliés à l'organisation du travail). En comparaison, les femmes, immigrantes et non-immigrantes, affectées à des emplois de services, sont généralement exposées à un seul type de risque, les risques psychosociaux de violence ou de stress. La différence d'exposition s'explique par la nature des emplois, mais aussi par la durée des affectations.

Origine des travailleurs

Dans le cadre de notre étude, les travailleurs immigrants embauchés par des agences sont originaires de l'Afrique (n=13), surtout du Cameroun, du Mali, du Maroc et de l'Algérie, habitent Montréal, alors que les immigrants originaires de l'Europe (n=8), surtout de la

France et résidant dans la région de Québec. Le niveau de scolarité des travailleurs immigrants est supérieur à ceux d'origine canadienne. Les travailleurs immigrants détiennent pour la très grande majorité un diplôme de premier (n=11) et deuxième cycle (n=6), tandis que les travailleurs d'agence d'origine canadienne ont pour la plupart un diplôme collégial (D.E.C.) (n=7) ou un diplôme d'études professionnelles (D.E.P.) (n=6). Le fait que les travailleurs immigrants des agences de location de personnel occupent des emplois plus pénibles et moins attrayants semble confirmer une situation largement décriée : les travailleurs immigrants peinent à faire reconnaître leurs diplômes, et sont souvent victimes de discrimination à l'embauche. Ce désavantage se répercute également sur l'exposition aux risques.

B. Affectation à une tâche dangereuse

Dans le cadre de nos entrevues, nous avons demandé aux travailleurs d'agence s'ils avaient déjà été affectés à une tâche qu'ils estimaient susceptible d'être dangereuse pour leur santé et leur sécurité. La plupart des travailleurs d'agence (23/42) ont répondu qu'ils avaient exercé une tâche dangereuse dans l'une de leurs affectations au courant de la dernière année. La majorité de ces travailleurs a été affectée à des emplois de manutention (i.e., entreprises de distribution, entrepôts et entreprises de transformation alimentaire). Ils ont essentiellement été exposés à des risques physiques (n=27) tels que soulever ou pousser de lourdes charges, exécuter des mouvements répétitifs, travailler dans des environnements empoussiérés ou présentant maintes contraintes thermiques. Quelques travailleurs (n=4) ont mentionné le risque d'accidents des chariots élévateurs en raison d'une mauvaise signalisation des corridors de circulation dans les entreprises clientes. Et finalement, des travailleurs ont mentionné ne pas disposer d'équipements de protection individuelle pour exécuter des tâches dangereuses impliquant la manipulation de produits chimiques ou pour travailler dans des environnements extrêmement froids.

Pour une même tâche, tant les travailleurs immigrants et non immigrants sont exposés à des risques sans être pourvus d'un équipement de protection appropriée. Tous les

travailleurs, peu importe leur origine et leur expérience antérieure de travail, perçoivent les risques auxquels ils sont exposés. Par exemple, un travailleur immigrant (2M)²⁰ ayant fait deux emplois en manutention pour des entreprises d'alimentation mentionnait qu'il y avait beaucoup de mouvements répétitifs et de charges lourdes. Dans l'un de ces emplois, « il y avait beaucoup d'accidents et de risques de blessure à cause du verre brisé et nous n'avions pas de gants ». Un travailleur non immigrant (19M) exposé également à un risque physique dit : « c'est un danger pour mon dos, mais l'entreprise cliente m'a donné une ceinture pour la mettre, mais c'est quand même très pénible. Le danger là, c'est des conditions que j'ai acceptées. »

Ce qui distingue davantage l'exposition aux tâches dangereuses est le secteur d'activités et les emplois occupés dans les entreprises clientes. Les travailleurs d'agence assignés à des emplois de commis administratif, de réceptionnistes dans des centres d'appels ou de secrétariat dans des entreprises de services sont rarement affectés à une tâche dangereuse contrairement aux travailleurs occupant des emplois de manutention dans des entrepôts. Néanmoins, ces derniers attribuent le risque aux postures qu'ils doivent adopter pour exécuter leurs tâches : « ceux qui ne forcent pas bien peuvent se faire mal au dos, mais on doit apprendre à bien forcer pour ne pas se blesser » (travailleur non immigrant, 11M).

Tous les travailleurs d'agence affectés à des tâches de manutention (n=26) sont exposés à plusieurs risques, qu'ils cumulent au cours d'une même affectation parce qu'ils sont assignés à diverses tâches pénibles et dangereuses au sein d'une même entreprise cliente. Nous leurs avons demandé s'ils avaient bénéficié des équipements de protection individuelle et suivi une formation sur les procédés sécuritaires de travail.

²⁰ Pour assurer l'anonymat des participants, nous présentons le témoignage par un chiffre suivi d'une lettre (M pour la ville de Montréal et Q pour la ville de Québec).

C. Port de l'équipement de protection individuelle (ÉPI)

La majorité des travailleurs d'agence (26/42) mentionnent avoir eu besoin d'un ou plusieurs ÉPI pour assurer leurs santé, sécurité et intégrité physique au travail au cours des tâches qui leur ont été assignées. Parmi ces travailleurs, la plupart (20/42) ont dû acheter leurs chaussures de sécurité. Les autres ÉPI tels que les vêtements, les gants, les lunettes de sécurité, les casques et les bouchons étaient fournis au besoin par l'entreprise cliente, jamais les agences n'ont fourni de tels équipements. Les ÉPI fournis par l'entreprise cliente étaient généralement de même qualité que ceux dont disposaient ses travailleurs permanents. Dans certains cas, quelques travailleurs ont mentionné que les EPI offerts étaient de moindre qualité ou encore non adaptés à la tâche ou aux risques professionnels. Par exemple, un travailleur (12Q) affecté dans une usine de transformation alimentaire déplorait ne pas disposer d'un ÉPI approprié : « l'équipement n'était pas adapté aux produits chimiques, ils ne me protégeaient pas contre ces produits forts! ». Dans une imprimerie de Montréal, un travailleur d'agence (6M) exprimait avoir reçu tous les ÉPI nécessaires de la part de l'entreprise cliente, mais ils étaient de moindre qualité comparativement aux autres travailleurs : « les uniformes étaient vraiment trop longs pour moi. J'avais beau les plier, mais le problème avec ça c'était que c'était un tissu glissant et ça revenait toujours, alors je marchais dessus pis je montais et descendais plein d'escaliers. Je pouvais toujours chuter. »

D'après nos résultats, la disponibilité et la qualité des ÉPI sont minimales pour tous les travailleurs d'agence, aucune iniquité ne transparaît entre les travailleurs immigrants et non immigrants.

D. Formation reçue en matière de SST

Malgré leur exposition fréquente à différents risques du travail, la plupart des travailleurs d'agence (29/42) n'ont pas reçu une formation en matière de santé et sécurité au travail avant ou au cours de leurs affectations. Seulement quelques travailleurs (10/42) ont

bénéficié d'une telle formation de la part de l'entreprise cliente, et non de l'agence qui est légalement imputable en matière de SST²¹.

Les quelques rares cas qui ont bénéficié d'une telle formation (2/42) ont reçu un entraînement à la tâche, précisant les risques professionnels, le système d'information de matières dangereuses utilisées au travail (SIMDUT) et les méthodes de travail sécuritaires, par un travailleur régulier de l'entreprise cliente. Un seul travailleur (1/42) a visionné une vidéo d'environ dix minutes sur les politiques de SST de l'agence qui l'emploie. Dans notre échantillon, quelques travailleurs (3/42) avaient, au cours de leur formation postsecondaire dans leur programme collégial ou de formation professionnelle, acquis des notions de base en SST. Un seul travailleur (1/42) a pris l'initiative de s'inscrire à une certification spécialisée en SST.

Autant les travailleurs immigrants et non immigrants déplorent le manque d'information et de formation en matière de SST, et ce, autant de la part de l'agence que de l'entreprise cliente. Certains d'entre eux ne savaient pas que l'entreprise cliente et l'agence étaient tenues de leur fournir les différents équipements de protection et de les instruire sur les consignes sécuritaires avant le début de chacune de leurs affectations. Le témoignage des travailleurs d'agence nous laisse croire que les travailleurs permanents les informaient minimalement et maladroitement des risques auxquels ils étaient exposés quotidiennement, comme le rapporte un travailleur d'agence à propos des consignes d'un travailleur régulier de l'entreprise cliente : « Si ça bouillonne, tu quittes les lieux [...] » (6M).

²¹ Rappelons que la Loi sur la santé et la sécurité du travail stipule que « l'employeur doit prendre les mesures nécessaires pour protéger la santé et assurer la sécurité et l'intégrité physique du travailleur ». Plus spécifiquement, l'alinéa 9 exprime que l'employeur a notamment l'obligation « d'informer adéquatement le travailleur sur les risques liés à son travail et lui assurer la formation, l'entraînement et la supervision appropriés afin de faire en sorte que le travailleur ait l'habileté et les connaissances requises pour accomplir de façon sécuritaire le travail qui lui est confié » (LSST, art. 51, alinéa 9).

E. Accidents de travail et indemnités

Nous avons également interrogé les travailleurs pour savoir s'ils avaient déjà été victimes d'une lésion professionnelle occasionnant une perte de temps dans le cadre d'une affectation. Seulement deux travailleurs ont mentionné avoir été victimes d'une lésion professionnelle (n=2) impliquant une perte de temps. Dans les deux cas, il s'agissait d'une affectation à des emplois de manutention, et les deux étaient des travailleurs nés au Canada. Quelques travailleurs ont été victimes d'un accident sans perte de temps (n=7), et d'autres ont été témoins d'un accident avec ou sans perte de temps (n=4), encore une fois, ce sont les travailleurs nés au Canada qui rapportent ces faits.

Il n'est pas surprenant de constater que la plupart des accidents du travail se produisent lors d'affectations à des emplois de manutention. Toutefois, il faut se questionner sur le fait que ce soit les travailleurs nés au Canada qui rapportent ces accidents, alors que ce sont les travailleurs immigrants qui sont le plus fréquemment affectés à ce type d'emplois à risque. Est-ce une autre manifestation de la sous-déclaration des lésions professionnelles chez les travailleurs immigrants par méconnaissance de leurs droits en matière de SST ou encore par crainte de représailles ? Compte tenu du faible nombre de cas de lésions professionnelles, les entretiens ont apporté peu d'information sur le processus de déclaration des lésions professionnelles, l'attribution des indemnités et la réintégration du travailleur dans le milieu de travail.

Toutefois, dans tous ces cas impliquant un accident de travail avec ou sans perte de temps, une constante est présente : l'employeur, agence ou entreprise cliente, imputable des obligations en matière de SST envers le travailleur, est difficilement identifiable dans cette relation tripartite.

F. Cas illustrant le processus de déclaration des lésions professionnelles pour des travailleurs d'agence non immigrants et immigrants

Cette section a pour objet d'illustrer les différentes pratiques de SST au sein de ces relations tripartites entre travailleurs, entreprises clientes et agences de placement. Pour ce faire, nous avons choisi de présenter deux cas qui démontrent à la fois les difficultés qu'engendrent l'ambiguïté de l'identification du réel employeur, ainsi que le manque d'imputabilité en matière de SST. Le premier cas présente un travailleur d'agence non immigrant, victime d'un accident avec perte de temps, et le deuxième, un travailleur immigrant victime cette fois d'un accident de travail sans perte de temps.

CAS 1 : Travailleur non immigrant victime d'un accident de travail avec perte de temps (3Q)

Ce travailleur québécois travaille pour des agences de placement depuis plusieurs années. Informaticien de formation, il a choisi de travailler pour des agences sur une base contractuelle pour arrondir ses fins de mois, pour diverses affectations sans lien avec sa formation. Au courant de l'année précédant l'entrevue, il a travaillé dans plus de vingt-cinq entreprises clientes différentes, œuvrant toutes dans le secteur manufacturier.

Au moment de l'accident, le travailleur devait manipuler quotidiennement plus d'une quarantaine de bonbonnes de gaz comprimé (CO₂) dans une entreprise de manutention. Non formé sur la manipulation des produits chimiques, le travailleur a chuté dans un escalier avec une charge lourde et subi une lésion nécessitant une hospitalisation de quatre jours. Le travailleur mentionnait qu'il: « devait manipuler tous les jours ces grosses bonbonnes de CO₂ sans les outils nécessaires ». Après quelques jours, le travailleur est retourné à son agence pour remplir les papiers afin de déclarer son accident à la Commission de la santé et de la sécurité du travail (CSST). L'agence n'a pas voulu signer les formulaires nécessaires pour réclamer des indemnités. Au contraire, elle a avisé le travailleur qu'il ne faisait plus partie de la banque d'employés. Selon le travailleur « suite à cet accident, l'agence l'a suspendu parce qu'il était considéré comme un employé dangereux pour l'entreprise cliente. L'agence lui a demandé de signer des papiers pour

détruire son dossier afin que la CSST ne puisse pas faire son enquête ». Après cette mésaventure, le travailleur n'a pas pu être indemnisé et être réintégré dans son milieu de travail.

Ce cas démontre à la fois l'ambiguïté de l'identification du réel employeur et l'absence d'imputabilité face aux obligations en matière de SST. Dans un premier temps, la relation tripartite entre le travailleur, l'agence et l'entreprise cliente rend difficile l'application des différents droits reconnus aux travailleurs en termes d'indemnités de remplacement de revenu, de formation, d'équipement de protection individuelle, etc. Le réel problème de ce type de relation en matière de SST est qu'il est difficile de déterminer qui est responsable des obligations pécuniaires au sens de la loi. Les travailleurs d'agence sont malheureusement souvent victimes de disparités de traitement relatives aux conditions de travail relativement à ceux travaillant directement pour l'entreprise cliente.

Dans ce cas-ci, l'entreprise cliente n'a pas formé le travailleur ni fourni les équipements de protection requis et l'agence s'est défilée de ses responsabilités en mentionnant que le travailleur avait adopté un comportement non sécuritaire. Plus précisément, le travailleur a rapporté que : « la fille à l'agence lui a dit que son mandat venait d'être suspendu parce qu'il était considéré, par l'entreprise cliente, comme un travailleur dangereux suite à son accident de travail ».

CAS 2 : Travailleur immigrant victime d'un accident de travail sans perte de temps (2Q)

Ce travailleur camerounais est arrivé au pays en 2008. Malgré qu'il soit détenteur d'une maîtrise en marketing obtenue dans son pays d'origine et d'un diplôme d'études supérieures (DESS) en gestion des hautes études commerciales (HEC) de Montréal, il peine à occuper un emploi dans son domaine de compétence. Toutes les entreprises pour lesquelles ils avaient postulé ne l'ont pas embauché faute d'expérience professionnelle canadienne. Il s'est donc dirigé vers une agence afin d'acquérir cette expérience canadienne requise. Au courant de la dernière année, il a occupé deux emplois dans le secteur de la transformation alimentaire.

Un des emplois était une affectation à des tâches de manutention dans une brasserie, une tâche impliquant beaucoup de mouvements répétitifs et la manipulation de lourdes charges. Il devait également ramasser régulièrement des bouteilles brisées, une tâche pour laquelle l'entreprise cliente ne fournissait pas les gants de protection nécessaire. Le travailleur s'est procuré une paire de gants à 5 \$ dans un magasin de grande surface, des gants de qualité insuffisante pour effectuer une telle tâche. Quelques jours plus tard, en amassant du verre brisé, il s'est coupé à la main. Sur les lieux du travail, il a reçu rapidement les premiers soins. Ce travailleur nous disait qu'il : « devait faire la job et ne rien dire [...] et que souvent le soir il demandait à sa femme de lui faire des massages dans le dos pour être capable de travailler le lendemain matin. De plus, c'était elle qui nettoyait sa coupure à la main et qui changeait son pansement chaque jour ». Ce travailleur d'agence n'a pas déclaré sa lésion à l'agence ni à la CSST.

Dans ce deuxième cas, bien que la blessure soit en apparence moins grave que pour le premier, nous pouvons constater que les travailleurs d'agence sont peu informés des risques auxquels ils sont exposés, et qu'ils ne disposent pas des EPI requis pour effectuer leurs tâches, et ce, ni par l'entreprise cliente ni par l'agence. Afin de ne pas perdre leur emploi, ils vont souvent accepter des conditions pénibles et dangereuses de travail pour subvenir à leurs besoins. D'autre part, en matière de prévention, il n'y a pas d'entente claire entre l'agence et l'entreprise cliente pour l'achat des EPI nécessaires aux travailleurs d'agence. Pourtant la Loi sur la santé et la sécurité du travail stipule que l'employeur doit : « fournir gratuitement au travailleur tous les moyens et équipements de protection individuels choisis par le comité de santé et de sécurité [...]» (art. 51, alinéa 11). En plus de cumuler plusieurs risques dans les diverses affectations proposées aux travailleurs d'agence, ils sont peu protégés à cause du désengagement des employeurs (i.e., agence et entreprise cliente) en matière de SST. La relation tripartite rend encore plus difficile l'application des différentes pratiques préventives pourtant reconnues légalement pour tous les travailleurs du Québec.

Discussion

Ces premiers résultats nous indiquent que plusieurs éléments sont à prendre en considération dans l'analyse des pratiques de SST auprès des travailleurs d'agence. D'une part, les travailleurs n'ont pas le même profil socio-professionnel, ils ne sont pas animés par les mêmes motivations pour recourir aux agences, et que leur affection n'est pas équivalente selon les origines des travailleurs. Une étude plus étendue en termes de taille d'échantillon, de secteurs d'activités et de régions concernées serait souhaitable.

À la lumière de la recension des écrits et de nos résultats, nous pouvons affirmer que les travailleurs d'agence bénéficient peu des pratiques préventives prévues par la loi, et ce, chez tous les travailleurs, autant chez les canadiens de naissance que ceux issus de l'immigration. Ce qui distingue les travailleurs d'agence entre eux, ce sont davantage leurs rapports à l'intérim. Tandis que les travailleurs canadiens de naissance vont faire le choix de travailler pour une agence pour la flexibilité des horaires de travail, pour la rapidité du processus de sélection ou encore pour acquérir de l'expérience dans leur domaine d'étude, la plupart des travailleurs immigrants vont se diriger vers une agence pour une durée indéterminée, principalement pour des raisons financières. Les agences de placement deviennent une stratégie d'insertion sur le marché du travail pour la plupart d'entre eux.

Nos résultats confirment également que la plupart des entreprises clientes sous-traitent les travaux particulièrement pénibles ou dangereux auprès des travailleurs d'agence plutôt que de confier ces tâches à leurs travailleurs réguliers (Bernier, 2011). Autant les travailleurs immigrants que les travailleurs non immigrants sont concernés par ces emplois pénibles. La plupart du temps, ils ont des affectations de courte durée cumulant ainsi plusieurs risques professionnels (physique, chimique, etc.) au cours des quelques jours ou d'une semaine. Les lois actuelles de prévention et d'indemnisation sont difficilement applicables en présence de la relation tripartite (travailleur, agence et entreprise cliente). Cette relation engendre souvent de la confusion et limite la pratique de certains droits pourtant reconnus à tous les travailleurs. Elle contribue à la

déresponsabilisation des employeurs, autant de la part de l'entreprise cliente que de l'agence.

La mobilité des travailleurs explique en grande partie la réticence des entreprises clientes et des agences à former et à informer ces travailleurs, justifiant que l'investissement est disproportionnel pour la durée des affectations de ces travailleurs temporaires. S'ajoute à ce désengagement le fait que ces travailleurs disposent de très peu de temps pour se familiariser avec les conditions physiques particulières des lieux de travail et s'y adaptent, ils sont constamment pressés d'exécuter leurs tâches. Pourtant tous les employeurs et les professionnels de la SST, font le même constat : la majorité des accidents de travail se produisent en début d'emploi. La formation des travailleurs d'agence, aux principaux risques auxquels ils seront exposés ainsi qu'une initiation à la tâche en début d'affectation, semble être une lacune importante en matière de SST dans la relation tripartite.

Tout comme pour la formation, la relation triangulaire entre l'agence de location de personnel, les entreprises clientes et les travailleurs entretiennent une ambiguïté quant à l'imputabilité de l'entreprise responsable des mesures de protection de santé et de sécurité au travail envers les travailleurs d'agence (Bourguignon, 2010). Qui devrait payer et fournir les équipements de protection individuelle pour les travailleurs d'agence? D'après nos résultats, ce sont les entreprises clientes qui offrent la plupart du temps les EPI de même qualité que les travailleurs permanents pour assurer la prévention des lésions professionnelles. La disponibilité et la qualité des EPI sont minimales pour tous les travailleurs d'agence, aucune iniquité ne transparait entre les travailleurs immigrants et non immigrants. Par contre, la majorité des travailleurs d'agence doivent se procurer eux-mêmes leurs souliers de protection, et ce, même si la loi sur la santé et la sécurité du travail stipule le contraire. Il semble inquiétant de constater que les travailleurs d'agence sont à la fois peu informés des différents risques auxquels ils sont exposés et peu protégés dans l'exécution de leurs tâches.

D'après la Commission de la santé et de la sécurité au travail (2010) le secteur de la location de personnel suppléant et de personnel permanent s'avère un secteur à risque élevé. Nos résultats confirment cet énoncé. La majorité des travailleurs d'agence ont été exposés à au moins un type de risque dans l'une de leurs affectations au courant de la dernière année. De plus, près d'un tiers de ces travailleurs (31 %) nous ont confié qu'ils cumulaient plusieurs risques, que ce soit dans une même affectation ou encore à cause de leur grande mobilité. Cette situation a été soulevée autant chez les travailleurs immigrants que les non-immigrants. Par ailleurs, bien que ce secteur soit à risque élevé, peu d'accidents de travail ont été déclarés à la CSST. Les accidents avec perte de temps (n=2) déclarés l'ont été par des travailleurs canadiens de naissance, tandis qu'un certain nombre d'accidents sans perte de temps (n=4) semblent être plus souvent associés aux travailleurs immigrants. Ce résultat confirme également que lorsque la lésion survient, le travailleur ignorant ses droits n'ose pas porter plainte par crainte de représailles ou de perdre son lien d'emploi (Gravel et coll., 2003). Cela pourrait expliquer les problèmes de sous-déclaration des lésions professionnelles dans ce secteur d'activités employant plusieurs travailleurs immigrants.

Certes, cette étude empirique présente des limites méthodologiques pouvant avoir des impacts sur les résultats présentés. Tout d'abord, ce projet de thèse s'inscrit dans un projet de recherche basé sur les conditions et les relations de travail des travailleurs d'agence, centré sur leurs expériences professionnelles. Aucune donnée n'a été recueillie auprès de gestionnaires d'agences et des entreprises clientes. Finalement, l'étude ne tient pas compte des pratiques des agences en régions éloignées et plusieurs catégories professionnelles ne sont pas présentes bien au-delà des catégories initialement exclues de l'échantillon.

Conclusion

Le recours aux agences de placement est une alternative aux pénuries ponctuelles de main-d'œuvre. Il apparaît important que les instances gouvernementales imposent une législation sur l'enregistrement de celles-ci et précisent le partage des rôles et obligations

en matière de SST entre les agences employeurs et les entreprises clientes. Il serait également important de mieux documenter les écarts de pratique de SST au sein des entreprises clientes entre les travailleurs réguliers et d'agence, mais en adoptant cette fois le regard critique des professionnels de la SST.

Cette étude démontre que les travailleurs d'agence, immigrants et non-immigrants, sont exposés à plusieurs risques professionnels, qu'ils reçoivent peu de formation et qu'ils sont peu protégés dans la plupart de leurs affectations. Or, une attention particulière doit être consentie aux travailleurs immigrants qui utilisent les agences de placement pour acquérir une expérience canadienne de travail dans un marché du travail discriminatoire qui ne leur permet pas de faire valoir leurs compétences et même les diplômes obtenus au Canada.

À cet effet, une *Table de concertation pour l'amélioration de la SST auprès des travailleurs issus de l'immigration* a été mise sur pied en février 2013, regroupant une vingtaine d'experts et de décideurs de divers horizons. Quatre projets ont émergé de cette Table : a) impliquer les organismes communautaires pour rejoindre les travailleurs immigrants ; b) sensibiliser les professionnels de SST pour améliorer l'efficacité de leurs interventions auprès de ces travailleurs; c) outiller les petites entreprises pour qu'elles adaptent leurs pratiques de SST à cette main d'œuvre immigrante, employée régulièrement ou occasionnellement ; d) mobiliser les instances publiques pour lutter contre les inégalités sociales de SST découlant de la précarité du lien d'emploi pour les travailleurs d'agence de location de personnel, les travailleurs étranger temporaires et les travailleurs immigrants à statut précaire dans les petites entreprises non syndiquées.

Bibliographie

Amuedo-Dorantes, C., Malo, M.A. et Munoz-Bullon, F, (2007). The role of temporary help agency employment on temp-to-perm transitions, *Journal of labor Research*, 29(2), p.138-161.

- Bernier, J., (2011). L'industrie des agences de travail temporaire : Avis sur une proposition d'encadrement, Cahier de transfert CT-2011-001, ARUC, Université Laval, 62 pages.
- Bouffartigue, P., Pendariès, J-R. et Bouteiller, J., (2010). Virilité, métier et rapport aux risques professionnels : le cas de travailleurs de la sous-traitance, Revue Pistes, vol.12, n°3, 22 pages.
- Bourguignon, E. (2010). Le travail temporaire en agence, une forme particulière d'emploi (cahier de transfert CT-2010-002), ARUC, 40 pages.
- Bourhis, A. et Wils, T. (2001). L'éclatement de l'emploi traditionnel – Les défis posés par la diversité des emplois typiques et atypiques, Revue Relations industrielles, vol. 56, n°1, p.66-91.
- Cloutier, E., Bourdouxhe, M., Ledoux, É., David, H., Gagnon, I. et Ouellet, F. (2006). 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 (RR-475), IRSST, 41 pages.
- CSST (Commission de la santé et de la sécurité du travail du Québec). 2010. Portrait des jeunes travailleurs de 24 ans et moins - Année 2010. Service de la statistique, Direction de la comptabilité et de la gestion de l'information, Québec : CSST.
- Centre des travailleurs et travailleuses immigrants (2013), Le lancement l'Association des travailleurs et travailleuses temporaires d'agence. Disponible en ligne : <<http://iwc-cti.ca/fr/launch-of-the-temporary-agency-worker-association/>>, 3 juillet 2013.
- Commission des normes du travail au Québec (2012). 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. Disponible en ligne : <http://www.cnt.gouv.qc.ca/fileadmin/pdf/enquetes-et-recherches/Rapport-CNT79083_024_nov_2012_VF.pdf>, consulté le 3 juillet 2013.
- Commission des normes du travail (2013). *Agence de placement de personnel profil de leurs salariés les plus à risque d'infractions à la Loi sur les normes du travail*, 49 pages.
- Gravel, S. (2013). Travailleurs immigrants d'agence de location de personnel, 81e Congrès de l'ACFAS, Université Laval, 7-8 mai 2013.

- Institut de la Statistique du Québec, (2010). Tableau «Nombre d'emplois typiques et atypiques et taux de présence de l'emploi atypique chez les travailleurs, résultats selon diverses caractéristiques de la main d'œuvre et de l'emploi, moyennes annuelles, Québec, 1997 et 2009». Disponible en ligne : http://www.stat.gouv.qc.ca/donstat/societe/march_travl_remnr/remnr_condt_travl/h001_emploi_atypique_que_97-09.htm, consulté le 2 mars 2011.
- Jourdain (2002); dans Kornig, C. (2011). Intérim de masse versus intérim individualisée, une gestion différenciée du personnel intérimaire, L'Harmattan, p.99-112.
- KOCHAN, T. A., M. SMITH, J. C. WELLS et J. B. REBITZER. 1994. « Human Resource Strategies and Contingent Workers : The Case of Safety and Health in the Petrochemical Industry ». *Human Resource Management*, vol. 33, no 1, 55–77.
- Lai, P-C, Soltani, E. et Baum, T., (2008). Distancing flexibility in the hotel industry: the role of employment agencies as labour suppliers. *The International Journal of Human Resource Management*, 19(1), p.132-152.
- Lippel, K., Bernstein, S. et Messing, K. (2004). «*Travail atypique*» : *Protection légale des conditions minimales d'emploi et de la santé*, Cinbiose, 52 pages.
- Loi sur la santé et la sécurité du travail (LSST). Disponible en ligne : < http://www2.publicationsduquebec.gouv.qc.ca/dynamicSearch/telecharge.php?type=2&file=/S_2_1/S2_1.html >, consulté le 20 août 2013.
- Muchielli, A. (2006). Les processus intellectuels fondamentaux sous-jacents aux techniques et méthodes qualitatives. Conférence au Colloque international « recherche qualitative : Bilan et prospective ». Béziers, 27-29 juin 2006.
- SCHELLENBERG, G. 1997. *The Changing Nature of Part-Time Work*. Ottawa : Conseil canadien de développement social, rapport no 4, Collection sur la recherche sociale.
- Statistique Canada (2011), Bulletin de service - Services d'emploi 2011, No 63-252-X. Disponible en ligne : <<http://www.statcan.gc.ca/pub/63-252-x/63-252-x2013001-fra.pdf>>, 3 juillet 2013.
- Wagbou, M. (2008). Insertion au marché du travail : les expériences des immigrants sénégalais à Montréal, International Migration Institute, 39 pages.

ARTICLE 2

Défis et limites des interventions de santé et sécurité du travail auprès des travailleurs d'agences de location de personnel : discours des professionnels de la santé au travail

Jessica Dubé, doctorante au doctorat interdisciplinaire en santé et société, Faculté des Sciences humaines, UQAM, dube.jessica@uqam.ca

Sylvie Gravel, UQAM-ESG, directrice de thèse, directrice de l'Institut santé et société (ISS), UQAM, gravel.s@uqam.ca

Mircea Vultur, INRS, codirecteur de thèse, Centre Urbanisation Culture et Société, mircea.vultur@ucs.inrs.ca

Résumé

Au cours des dernières années, la croissance du nombre d'agences de location de personnel comme intermédiaires auprès des entreprises clientes préoccupe plusieurs acteurs des instances publiques, dont la Direction de la santé publique de Montréal (DSP). Malgré un mandat clair en prévention, plus précisément, l'application de la LSST concernant l'élaboration et mise en œuvre des programmes de santé spécifique aux établissements, ce dernier pose plusieurs défis auprès des travailleurs d'agences. La relation tripartite dans laquelle se retrouvent les travailleurs d'agences de location de personnel crée une ambiguïté à savoir qui est l'employeur imputable des pratiques préventives. D'un côté, il y a l'entreprise cliente qui allègue qu'elle n'est pas l'entreprise qui a le lien d'emploi avec le travailleur, et l'agence qui, de son côté, ne maîtrise pas l'exposition aux risques de ses travailleurs dans l'entreprise cliente. Un vide administratif et juridique a pour effet de rendre invisible ces travailleurs au sein des entreprises clientes, alors que les professionnels de la santé au travail (SAT) les visitent régulièrement sans pour autant atteindre ces travailleurs de passage par leurs actions préventives. Dans le cadre de cette étude, nous avons rencontré seize (n=16) professionnels de la santé au travail, des médecins, des infirmières, des ergonomes, des hygiénistes du travail et des techniciens en hygiène du travail œuvrant dans les entreprises clientes embauchant à la fois des travailleurs permanents et des travailleurs d'agence. Les résultats indiquent qu'il y a trois principaux facteurs qui contribuent aux défis et limites d'interventions en santé au travail : l'absence de consignes claires et formelles, la mobilité de ces travailleurs d'une entreprise cliente à l'autre et le niveau de sensibilisation des employeurs (agence et entreprise cliente) quant à leur imputabilité en matière de SST.

Mots clés : défis et limites d'interventions, travailleurs d'agences de location de personnel, professionnels de la santé au travail.

Introduction

Cet article s'inscrit dans une série de trois publications ayant pour objectif général de documenter la présence ou l'absence des pratiques préventives de SST chez les travailleurs d'agences de location de personnel. Suite à une première analyse d'entrevues menées auprès de quarante-deux (n=42) travailleurs d'agences de location de personnel dans la région de Montréal et de Québec, nous avons pu constater que ces travailleurs sont exposés à plusieurs risques professionnels en recevant un faible niveau de protection (Dubé et Gravel, 2014²²; Vultur, 2016) mais peu d'entre eux sont en mesure d'établir s'ils bénéficient des mêmes protections que les travailleurs réguliers des entreprises clientes où ils travaillent, et aucun n'est en mesure d'expliquer cet écart. Afin de mieux comprendre les écarts de pratiques préventives de santé et sécurité au travail (SST) existant entre les travailleurs d'agences et les travailleurs réguliers dans les entreprises clientes, nous avons interrogé les professionnels de la santé au travail (SAT) de la région de Montréal qui visitent régulièrement ces entreprises clientes.

Ce présent article documente les défis et limites d'interventions en santé au travail auprès des travailleurs d'agences de location de personnel à partir des observations des professionnels de la santé au travail lors de leurs interventions dans les milieux de travail au cours des deux dernières années. Au moment de l'étude, les équipes de SAT des directions régionales de la santé publique n'avaient pas de directives uniformes pour aborder les entreprises clientes qui ont recours aux travailleurs d'agences. Dans certaines régions, les directives de gestion invitaient les professionnels de SAT à démontrer des efforts pour identifier et inclure les travailleurs d'agences dans leur pratique préventive, alors que d'autres s'en remettaient aux déclarations des entreprises clientes pour identifier les travailleurs pouvant bénéficier des interventions préventives. Étant donné que plusieurs entreprises clientes ne considèrent pas les travailleurs d'agences comme

²² Dubé, J. et Gravel, S. (2014). Les pratiques préventives auprès des travailleurs d'agences de location de personnel temporaire ou permanent : comparaison entre les travailleurs immigrants et non immigrants. *Revue Pistes, Numéro Spécial Travailleurs immigrants et santé et sécurité au travail*, 16-2 : 14 pages. Récupéré de <http://pistes.revues.org/3631>.

faisant partie de leur main-d'œuvre, ils ont souvent été écartés des pratiques préventives de SST sous prétexte qu'ils ne sont pas des travailleurs réguliers. Suite à ce constat, des consignes administratives tentent de modifier les pratiques de santé au travail pour faire face à ces défis contemporains du travail.

Cette série d'entrevues auprès des professionnels de la SAT a été soutenue par l'équipe de santé au travail de la Direction de la santé publique de Montréal (DSP) et le Centre de recherche Léa-Roback sur les inégalités sociales de santé.

Recension des écrits

Pour surmonter la concurrence des marchés, les entreprises québécoises misent sur la flexibilité des ressources humaines, en termes de nombre, d'horaire, de rémunération globale et de polyvalence des employés (Blache, 2011; Lai et coll., 2008). Face à ces impératifs de gestion des ressources humaines, les entreprises ont recours aux agences afin d'obtenir rapidement le personnel temporaire nécessaire (Bernier, 2011). Cette stratégie prend de l'expansion et permet aux entreprises de répondre rapidement à leurs besoins de main-d'œuvre tout en misant sur une réduction des coûts de la main-d'œuvre (Mercure, 2014; Au bas de l'échelle, 2013).

Au Québec, il est difficile de faire une évaluation précise du nombre d'agences de location de personnel, en raison notamment de l'absence d'obligation à s'enregistrer par l'obtention d'un permis d'opération et de fournir des données de leurs activités (Bernier et coll., 2014; Au Bas de l'Échelle, 2013). Selon les auteurs, on estime entre 500 et 1 200 le nombre d'agences établies au Québec, toutes vocations confondues (Bernier 2011; Centre des travailleurs et des travailleuses immigrants, 2013). Bien qu'il ne s'agisse que d'estimations, selon la Commission des Normes du travail (2012)²³, les agences de location se concentreraient en milieu urbain (53% à Montréal et 10% à Québec). Toutefois, nous avons des données plus précises pour la ville de Montréal sur la

²³ Depuis le 1^{er} janvier 2016, la Commission des normes du travail fait partie de la Commission des normes, de l'équité et de la santé et la sécurité du travail (CNESST).

distribution (en nombre et pourcentage) des employeurs ayant l'activité d'agence de location de personnel inscrite dans leur dossier auprès de la Commission des normes, de l'équité et de la santé et de la sécurité du travail (CNESST).

En 2016, sur le territoire de l'Île de Montréal, on dénombrait 496 employeurs et en périphérie de Montréal (Laval, Laurentides, Lanaudière et Montérégie), 406 employeurs d'agences de location de personnel (Boucher et Duguay, 2016). Ces deux régions du Québec regroupent 93% des employeurs de location de personnel (Boucher et Duguay, 2016). À l'avenir, il sera plus facile d'estimer le nombre d'agences au Québec tandis que Revenu Québec a émis une nouvelle réglementation le 1^{er} mars 2016 : ces employeurs sont obligés de détenir une attestation valide à remettre à leurs clients pour la conclusion de contrats de services de placement ou de location de personnel

[...] si les services prévus au contrat consistent à fournir les travailleurs nécessaires permettant de combler les besoins temporaires de main-d'œuvre du client, d'une autre personne ou d'un organisme public dans le cadre de l'exploitation de leur entreprise ou de leurs activités et si le coût du contrat, seul ou additionné à celui des contrats de services de placement ou de location de personnel déjà conclus dans l'année civile, mais après le 29 février 2016, entre un client et une même agence de placement, est égal ou supérieur à 25 000 \$ (taxes non comprises). (Revenu Québec, 2015)

L'arrivée des agences de location de personnel joue un rôle indéniable sur le marché de l'emploi. Plusieurs employeurs font maintenant appel à ces agences pour recourir à la main-d'œuvre nécessaire pour leurs opérations. Cette stratégie organisationnelle a généré l'émergence de nouvelles formes d'organisation du travail modifiant considérablement les conditions de travail dans les pays industrialisés (Benach et coll., 2007). Sa principale particularité est l'arrivée d'un troisième acteur dans la relation de travail traditionnelle (employeur-travailleur), soit l'agence. La relation dite triangulaire fait référence à un lien d'emploi précaire composé par le travailleur, l'employeur-agence et l'entreprise cliente. L'employeur de droit est l'agence de location de personnel, qui embauche, gère et rémunère. L'entreprise cliente utilise du personnel de l'entreprise de l'agence pour une affectation de travail temporaire. Les situations des trois parties à cette relation sont

interdépendantes. Cette nouvelle réalité organisationnelle complexifie l'intervention des professionnels de la santé au travail dans l'application des lois en matière de prévention en SST. De plus, la précarité du lien d'emploi des travailleurs d'agences rend difficile l'exercice de leurs droits en SST, dont la perception et la dénonciation de l'exposition à un risque sans la protection nécessaire. À cet effet, la Direction de la santé publique de Montréal a publié récemment un rapport intitulé « Les travailleurs invisibles : Les risques pour la santé des travailleurs des agences de location de personnel ». Ce rapport souligne les lacunes des systèmes actuels de surveillance pour les travailleurs d'agences qui sont souvent invisibles, afin de modifier et d'améliorer les interventions préventives des équipes de santé au travail (DSP, 2016).

Méthodologie

La perception des professionnels de la santé au travail, en apportant un éclairage sur les écarts de pratiques préventives auprès des travailleurs d'agences, a été guidée par les questions suivantes : Quelles sont les pratiques préventives dont bénéficient les travailleurs d'agence? Y a-t-il une différence d'application des pratiques préventives chez les travailleurs d'agences de location de personnel comparativement aux travailleurs réguliers dans les entreprises clientes? Si oui, pourquoi?

Cet article s'inscrit dans le cadre d'un projet doctoral dont l'objectif est de décrire et d'expliquer la présence ou l'absence des pratiques préventives de SST chez les travailleurs d'agences de location de personnel, cette fois selon le regard des travailleurs d'agences de location de personnel et celui des professionnels de la santé au travail. L'analyse des pratiques préventives selon le regard des travailleurs d'agences a déjà été traitée dans un autre article (Dubé et coll., Gravel, 2014). Seize professionnels de la santé au travail des centres de santé et des services sociaux (CSSS)²⁴ de la région métropolitaine (n=16) qui œuvrent dans les entreprises clientes embauchant à la fois des

²⁴ Suite à des changements organisationnels en 2015, il est important de mentionner que les participants des CSSS rencontrés dans la ville de Montréal font nouvellement partie du CIUSSS du Centre-Est-de-l'île-de-Montréal.

travailleurs réguliers et des travailleurs d'agences, ont participé à cette étude. Les professionnels de la santé au travail des CSSS sont des médecins (n=2), des infirmières (n=4), des ergonomes (n=2), des hygiénistes du travail (n=4) et des techniciens en hygiène (n=4) qui travaillent en équipe multidisciplinaire auprès d'établissements dont leurs activités de production s'effectuent sur le territoire géographique rattaché à leur CSSS respectif.

Leurs activités professionnelles consistent à surveiller l'état de santé (p.ex. dépistage des risques professionnels présents dans l'environnement de travail) des travailleurs employés par l'entreprise dans plus de 6 700 établissements des secteurs d'activités économiques déterminés prioritaires par règlement au regard de la fréquence et de la gravité des accidents et maladies professionnelles qui s'y produisent, à aider les employeurs à se conformer aux dispositions de la *Loi sur la santé et la sécurité du travail* (LSST) en élaborant des Programmes de santé spécifiques à l'établissement (PSSE). L'équipe de santé au travail (SAT) gère également le programme « Pour une maternité sans danger (PMSD) » et celui des « Maladies à déclaration obligatoire (MADO) ». Aussi, ils conseillent les dirigeants d'entreprises du territoire pour éliminer les risques à la santé des travailleurs tels que les risques physiques, biologiques, chimiques et ergonomiques comme la manutention des charges lourdes, les mouvements répétitifs et les postures contraignantes (Agence de la santé et des services sociaux de Montréal, 2013).

L'échantillon des professionnels de la SAT provenant d'une seule direction de santé publique, celle de Montréal, est non probabiliste et les participants ont été sélectionnés par choix raisonné. Nous avons sollicité des professionnels de la SAT de la région de Québec pour pouvoir comparer les résultats des deux régions, mais cela n'a pas été possible puisque les deux régions n'avaient pas les mêmes consignes concernant les pratiques préventives de SST auprès des travailleurs d'agences de location de personnel. Les critères de sélection des professionnels de la SAT sont d'avoir plus de deux ans

d'expérience au sein d'une équipe de SAT et d'avoir visité au cours de ces années des entreprises qui embauchaient des travailleurs d'agences.

La sollicitation des professionnels de la santé des équipes de santé au travail a été effectuée en deux temps. Tout d'abord, un courriel a été envoyé auprès des coordonnateurs des équipes de santé au travail à l'étude. Ces derniers nous ont transmis une liste des professionnels de la santé au travail répondant à notre critère d'inclusion. Par la suite, nous avons sollicité les participants par courriel en les informant du contexte de l'étude, des résultats préliminaires de la première source de données et du déroulement de leur participation. Au total, trente professionnels ont été sollicités et seize ont accepté de participer à cette étude. Le taux de participation a été de 53%. Ce taux est très acceptable compte tenu du contexte de restructuration des équipes de SST en une seule équipe régionale, un contexte peu favorable à la participation au développement des connaissances. Chacune des entrevues semi-dirigées a duré en moyenne 45 minutes. L'entrevue abordait les thèmes suivants : 1) les pratiques préventives dont bénéficient les travailleurs d'agences de location de personnel, celles prodiguées par les entreprises clientes et celles des agences qui les embauchent; 2) les écarts, d'intervention, de suivi et de risque auxquels sont exposés les travailleurs d'agences comparativement aux travailleurs réguliers œuvrant au sein d'une même entreprise; 3) les pistes d'améliorations pour corriger les écarts. Aucune observation directe n'a été effectuée, les entrevues mettaient l'emphase sur le cumul des observations des professionnels SAT dans le cadre de l'exercice de leurs fonctions au cours des dernières années.

Le traitement et l'analyse des données ont été faits à l'aide du logiciel NVivo10. Pour structurer cette partie, nous nous sommes inspirés de la méthode d'analyse inductive de Mucchielli (2006) ainsi que du modèle interdisciplinaire de Baril-Gingras et coll. (2014). Ce dernier nous permet de mieux comprendre les conditions dans lesquelles s'exerce la prévention des risques à la SST à travers les trois niveaux d'analyse : microsociale, mésosociale et macrosociale. Pour les fins de cette article, le niveau mésosocial, les pratiques des entreprises clientes ainsi que les tâches et conditions de travail des

travailleurs d'agences a été analysé. Plus précisément, une première analyse a décrit les pratiques préventives de SST des travailleurs d'agences de location de personnel connues par les répondants. Une seconde analyse compare les différences d'application des pratiques préventives chez les travailleurs réguliers comparativement aux travailleurs d'agences dans les entreprises clientes, comme la formation et les informations en SST, la disponibilité et la qualité des équipements de protection individuelle, etc.

Les règles d'éthique ayant guidé ces travaux ont été dictées par le Comité d'éthique de la recherche pour les projets étudiants impliquant des êtres humains²⁵.

Résultats

Les observations retenues dans la cadre de cette étude sont regroupées en quatre sous-groupes de résultats. Premièrement, nous rapportons les observations faites par les professionnels de SAT sur la présence des travailleurs d'agences dans les entreprises clientes, la proportion qu'ils représentent au sein de celles-ci, et l'évolution de cette présence. Deuxièmement, nous rapportons les différentes pratiques préventives observées par les professionnels de la SAT lors de leurs interventions auprès des entreprises clientes, entre autres sur les dimensions suivantes : a) l'affectation à une tâche dangereuse; b) le port de l'équipement de protection individuelle (ÉPI) et c) la formation reçue selon l'exposition aux risques professionnels. Troisièmement, nous rapporterons les principales difficultés rencontrées par les professionnels de SAT, selon leur domaine d'expertise, pour corriger les écarts de pratiques préventives qui pénalisent les travailleurs d'agences. Finalement, nous décrirons les stratégies d'intervention expérimentées ou souhaitées par les professionnels de la SAT afin de développer une approche adaptée aux travailleurs d'agences de location de personnel et une approche systématique, peu importe le secteur d'activités économiques des entreprises clientes.

²⁵ (No de certificat : FSH-2013-91) Par souci de confidentialité, chaque participant a signé un formulaire de consentement l'informant de la nature du projet et de sa participation, du déroulement du projet, les avantages et bénéfices, les risques et inconvénients, la confidentialité, la liberté de participation et de retrait et les engagements du chercheur.

Présence des travailleurs d'agences dans les entreprises

Dans le cadre de nos entrevues, nous avons demandé aux professionnels de la SAT, quelle était la proportion des travailleurs d'agences de location de personnel dans les entreprises clientes dans lesquelles ils sont intervenus pour favoriser la prévention. Presque tous avaient de la difficulté à évaluer la proportion de travailleurs d'agences dans les entreprises clientes pour la simple raison que les professionnels de la SAT n'ont pas de données à cet effet. Les entreprises clientes ne sont pas tenues de déclarer les travailleurs d'agences, elles ne rapportent que leurs travailleurs réguliers, les travailleurs envers qui elles sont légalement imputables. Néanmoins, une infirmière a fait l'exercice dans l'une des entreprises visitées : « dans une entreprise alimentaire sur mon territoire, 80% de la main-d'œuvre sont des travailleurs d'agences, dont beaucoup sont immigrants, afin de répondre à la forte production de septembre à décembre » (infirmière 2). Nombreux sont les professionnels de la SAT qui confirment qu'une grande proportion des travailleurs d'agences sont immigrants.

Si les répondants ont tous eu de la difficulté à quantifier la proportion de travailleurs d'agences et de travailleurs réguliers au sein des entreprises de leur territoire, nombreux sont ceux (13/16) qui ont relevé une croissance rapide de la présence des travailleurs d'agences dans les entreprises visitées au cours des cinq dernières années. Ils ont pu observer cette croissance par l'assignation des travailleurs d'agences à des tâches simples et répétitives dans des postes et des départements spécifiques, qui les confinent à un secteur les excluant du collectif de travailleurs réguliers. De plus, selon les professionnels de la SAT, la majorité des entreprises clientes font appel aux agences de location de personnel sur une base quotidienne pour répondre à l'augmentation de la production, l'absence prolongée d'un travailleur régulier, etc. La croissance observée de l'embauche des travailleurs d'agences n'est pas le fruit du hasard, mais de la récurrence de la situation qui confine ces travailleurs dans un espace de travail spécifique : les postes pénibles.

Lorsque les professionnels de la SAT tentent de s'enquérir de la présence des travailleurs d'agences au sein des entreprises clientes visitées, ils font face à deux cas de figure. Le premier cas de figure se produit lors de la première visite, celle de la caractérisation de l'établissement, le représentant de l'entreprise cliente refuse de déclarer la présence des travailleurs d'agences. Lors de la visite subséquente, alors que l'équipe multidisciplinaire est mobilisée, un(e) infirmier(ère), un(e) médecin du travail et un(e) technicien(ne) en hygiène du travail, l'effet du nombre d'observateurs va permettre de : « découvrir par hasard la présence de plusieurs travailleurs d'agences sur des postes spécifiques » (hygiéniste 3). Dans d'autres circonstances, ce sont les travailleurs réguliers eux-mêmes qui vont mentionner la présence des travailleurs d'agences dans leur département respectif. Les professionnels de la SAT ont remarqué que les représentants des employeurs des entreprises clientes sont souvent réticents à leurs mentionner la présence des travailleurs d'agences, et surtout si cette présence est récurrente : « lorsqu'un travailleur d'agence est quasi permanent dans l'entreprise cela semble causer un problème [...] ils sont souvent mal à l'aise de nous en parler » (infirmière 2).

Le deuxième cas de figure pour relever le nombre de travailleurs d'agences au sein d'une entreprise cliente se produit généralement lors d'une intervention spécifique. Par exemple, lors d'une évaluation pour le bruit, une infirmière a découvert que l'entreprise cliente administrait trois numéros d'établissements différents pour une seule entreprise. Le premier numéro d'établissement était attribué à l'usine, le deuxième aux administrateurs et un troisième numéro aux travailleurs d'agences. Ainsi, l'entreprise pouvait soutenir qu'elle n'embauchait que dix travailleurs pour ses activités cléricales, et que tous les travailleurs de production n'étaient pas les siens mais ceux d'une agence de location de personnel. En discutant avec un superviseur de production, l'infirmière apprend que les travailleurs d'agences provenaient d'une seule agence qui avait été créée à l'interne par l'un des représentants de l'employeur.

Selon les professionnels de la SAT, ces deux cas de figure sont de plus en plus fréquents, une progression qui les inquiète sachant que les travailleurs d'agences sont exposés

quotidiennement aux différents risques professionnels et qu'ils les identifient souvent sur le coup du hasard. Néanmoins, selon les professionnels de la SAT, les travailleurs d'agences de location de personnel se retrouvent davantage dans les petites et moyennes entreprises (PME) de 100 employés et moins, non syndiquées, et particulièrement dans le secteur de la transformation alimentaire. Dans ce secteur d'activités, les travailleurs d'agences proviennent de plusieurs agences spécialisées en manutention comparativement à d'autres entreprises qui exigent des travailleurs une certaine qualification ou un savoir-faire précis. Par exemple, dans les entreprises du secteur industriel (transformation des métaux, recyclage), aéronautique et chimique, les travailleurs d'agences sont souvent rattachés à une seule agence afin d'externaliser les activités de dotation dans leurs entreprises et d'embaucher les travailleurs qui répondent aux exigences des postes de travail demandés.

Dans les secteurs d'activités spécialisées, les travailleurs d'agences semblent être plus stables que ceux travaillant dans le secteur alimentaire. À cet effet, un médecin du travail nous mentionnait : « les travailleurs d'agences plus spécialisés avaient des affectations de plus longue durée dans la même entreprise cliente et que les travailleurs d'agences affectés à des tâches de manœuvres avaient plusieurs affectations et ce, dans plusieurs entreprises clientes au cours d'une même semaine ». Même si ces travailleurs étaient plus stables dans l'entreprise cliente, ils n'étaient pas pour autant intégrés au collectif de travailleurs réguliers et demeuraient confinés à des postes pénibles.

Les professionnels de la SAT ont la ferme impression que l'embauche des travailleurs d'agences est une stratégie organisationnelle dont le but est de diminuer les coûts de SST dont leurs cotisations à la Commission des normes, de l'équité et de la santé et la sécurité du travail (CNESST) et la déclaration des lésions professionnelles. Comme le rapporte un médecin du travail, l'embauche des travailleurs d'agences de location de personnel présente des avantages, entre autres « de gérer moins de travailleurs et tous les coûts associés aux travailleurs y compris la santé sécurité au travail » (médecin 2).

Pratiques préventives auprès des travailleurs d'agences

Selon les professionnels de la SAT, la plupart des pratiques préventives sont moins accessibles pour les travailleurs d'agences comparativement aux travailleurs réguliers des entreprises clientes. Deux raisons expliquent cet écart de protection. Tout d'abord, les professionnels de la SAT constatent qu'ils peuvent adapter leurs interventions aux diverses entreprises selon leurs secteurs d'activités économiques, mais sont incapables de le faire pour des travailleurs n'ayant pas de lien d'emploi régulier avec l'entreprise comme les travailleurs d'agences de location de personnel. Selon un médecin du travail, les pratiques préventives peuvent être modulées, mais ce n'est pas une pratique courante :

[...] nous avons des interventions types, comme la formation à l'exposition au bruit, que l'on module un peu mais c'est certain que la réalité n'est pas la même d'une entreprise à l'autre. On est capable d'adapter nos interventions en fonction des établissements mais il serait intéressant d'avoir cette réflexion spécifiquement avec les travailleurs d'agences. (médecin 2)

La deuxième raison qui peut expliquer cet écart dans les pratiques préventives de SST est que les travailleurs d'agences sont embauchés dans des secteurs d'activités économiques non prioritaires pour les services administratifs de la SST comme le commerce, l'imprimerie, l'industrie manufacturière, l'hôtellerie et la transformation alimentaire. Alors que les interventions préventives de SST accordent la priorité d'intervention aux secteurs de l'industrie chimique, de la coupe et la transformation du bois, l'extraction des minéraux et de la fabrication de produits en métal, etc. À cet effet, une infirmière mentionnait « [...] les travailleurs d'agences se retrouvent davantage dans les secteurs non prioritaires. On ne veut pas les exclure des interventions, mais parfois c'est difficile de tout contrôler et d'avoir accès à ces travailleurs » (infirmière 4). Les contextes de mise à l'écart sont souvent soit le quart de travail (nuit, soir, fin de semaine) ou parce qu'ils se retrouvent dans des équipes considérées de passage dans l'entreprise. Néanmoins, les professionnels de la SAT observent que les entreprises clientes qui ont une structure de gestion de la SST et une tradition de la prévention, vont intégrer les travailleurs d'agences à leurs pratiques préventives.

De façon générale, les pratiques préventives en regard des travailleurs d'agences varient selon la taille de l'entreprise, les secteurs d'activité économiques et la présence d'une structure et d'une culture de prévention. Toutefois, les professionnels de la SAT ont souligné que les écarts de pratiques en regard des travailleurs d'agences étaient prépondérantes quand il s'agissait : a) des affectations à des tâches dangereuses; b) du port d'équipement de protection individuelle et c) de la formation reçue en matière de SST.

Affectations à des tâches dangereuses

Selon les observations des professionnels SAT, les travailleurs d'agences de location de personnel sont davantage affectés aux tâches les plus pénibles et dangereuses. De plus, ils bénéficieront de moins d'information ou de formation de la part du représentant de l'entreprise cliente, les travailleurs d'agences sont aussi affectés à des postes demandant peu de qualification et de supervision. De plus, ils vont être exposés à plusieurs risques dont le bruit, la poussière, les mouvements répétitifs et à plusieurs contaminants. Dans une entreprise de recyclage très bruyante, une infirmière rapportait :

[...] C'était vraiment infernal! Les travailleurs permanents, même s'ils étaient occasionnellement affectés aux postes où il y a avait beaucoup de bruit, n'avaient pas reçu de formation en SST et portaient des bouchons homologués de faible qualité. Les travailleurs d'agences, eux autres, avaient des petits bouchons *cheap* qui n'étaient même pas homologués. J'avais l'impression que les travailleurs d'agences travaillaient plusieurs journées et que ce n'était pas une exposition occasionnelle. (infirmière 1)

Un exemple qui illustre bien que les équipements de protection individuelle (EPI) peuvent être disponibles, mais qu'ils sont rarement efficaces.

Certains travailleurs réguliers exposés à des risques professionnels, tel que la poussière, vont profiter de la présence des travailleurs d'agences pour prendre une pause, se soustraire de ces expositions pouvant affecter leur santé au lieu d'agir de manière solidaire avec les travailleurs d'agences. Par exemple, un travailleur régulier mentionnait à une infirmière lors d'une visite: « [...] moi aujourd'hui je vais en profiter pour aller

travailler où il y a moins de poussière, car il y a un travailleur d'agence présent dans le département pour faire cet emploi aujourd'hui » (infirmière 2). Si le collectif de travailleurs réguliers était mobilisé autour de la protection de tous les travailleurs sans égard aux liens d'emploi qu'ils ont avec l'entreprise, il n'y aurait probablement pas de distinctions au sein d'une même entreprise.

Port de l'équipement de protection individuel (ÉPI)

Même si l'entreprises cliente fournit des équipements de protection individuelle aux travailleurs d'agences, ces derniers ont peu ou pas d'information sur la procédure à suivre pour assurer son efficacité :

[...] les travailleurs d'agences ont des équipements mais souvent pas les bons et ils ne les portent pas comme il faut (technicienne en hygiène du travail 2). Régulièrement, on voit des bouchons sortis de l'oreille [...] ils ne savent pas comment les utiliser correctement [...], ou ne sont pas informés des raisons pour lesquelles il est important de porter les ÉPI. (technicienne hygiène du travail 1)

De plus, les professionnels de la SAT notent que rarement les agences remboursent à leurs travailleurs les coûts d'achat des bottes de sécurité de travail, alors qu'elles sont obligatoires dans la très grande majorité des entreprises clientes. Les travailleurs d'agences sont souvent équipés de bottes et de vêtements de moindre qualité que les travailleurs réguliers. Il semble que les entreprises clientes ont elles-mêmes de la difficulté à fournir à leurs travailleurs réguliers les bons vêtements de travail et de bonne qualité : « [...] c'est difficile d'avoir les bons vêtements pour les nouveaux employés réguliers, alors imaginez la situation pour les travailleurs d'agences! » (Infirmière 3).

Formation reçue en matière de SST

Les formations en SST sont rarement offertes aux travailleurs d'agences contrairement aux travailleurs réguliers. On se contente de montrer rapidement aux travailleurs d'agences comment effectuer la tâche, quels équipements de protection individuelle ils

doivent porter et quelles méthodes de travail sécuritaires sont utilisées. Il n'est pas rare de constater que les travailleurs d'agences :

[...] vont avoir une demi-journée de formation sur la ligne de production alors que normalement l'initiation à la tâche du travailleur permanent dure quelques jours. Rapidement, les travailleurs d'agences doivent se débrouiller à effectuer la tâche demandée et ce, selon les normes de qualité et de productivité de l'entreprise cliente. (infirmière 3)

De plus, les travailleurs d'agences reconnaissent peu les risques auxquels ils sont exposés : « [...] on les forme sur les tâches techniques à accomplir, mais pas sur la perception des risques » (médecin 2). Pour développer la capacité à percevoir et anticiper un risque, il faut que le travailleur d'agence la maîtrise. Pour cela, il doit exécuter maintes fois les gestes pour développer sa perception des risques auxquels il est exposé. Toutefois, les entreprises sensibilisées à la SST avec une structure formelle ne vont pas sous-estimer leurs responsabilités en matière de SST auprès des travailleurs d'agences. Elles vont les former et les inclure dans les mesures correctrices qui s'imposent et ce, autant que leurs travailleurs réguliers.

Défis et limites rencontrés par les professionnels de la SAT

Bien qu'elles n'aient pas de consignes formelles sur la façon d'intervenir dans les entreprises clientes qui embauchent des travailleurs d'agences, les équipes professionnelles de la SAT se sont donné un code de conduite afin que leurs interventions puissent bénéficier également aux travailleurs d'agences. Les écarts de pratiques préventives auprès des travailleurs d'agences de location de personnel sont parfois subtiles, mais tout autant néfastes. Les professionnels de la SAT ont décrit les obstacles auxquels ils font face pour adapter leurs pratiques auprès des travailleurs d'agences et ce, selon leur domaine d'expertise respectif : l'ergonomie, la médecine du travail, les soins infirmiers et les analyses en hygiène du travail.

Ergonome

Pour les ergonomes, le fait d'avoir ou non une directive claire ne semble pas être un enjeu important dans l'élaboration de leurs interventions. La consigne du réseau de la santé publique auprès des ergonomes est « [...] d'évaluer le ou les postes les plus à risques pour les travailleurs dans un établissement et ce, même s'ils sont occupés par des travailleurs d'agences de location de personnel » (ergonome 2). Malgré cette consigne, les ergonomes mentionnent que la présence de ces travailleurs complique leurs interventions. Lors de la visite de caractérisation de l'établissement, les ergonomes n'ont pas toujours l'occasion d'étudier les postes les plus à risque, alors qu'ils sont occupés les soirs et les fins de semaine par des travailleurs occasionnels comme les travailleurs d'agences. Cette situation empêche les ergonomes d'évaluer adéquatement les risques ergonomiques dans les différentes entreprises clientes faisant partie de leur secteur administratif.

De plus, les ergonomes notent que les travailleurs d'agences sont systématiquement absents des séances d'information parce qu'ils ne sont pas invités ou parce qu'ils occupent des postes que l'employeur ne juge pas nécessaires de faire une évaluation ergonomique. Lorsqu'une évaluation est effectuée sur un poste de travail occupé par des travailleurs d'agences, la mobilité de ces travailleurs complexifie la collecte d'informations et diminue l'efficacité des changements apportés :

[...] l'évaluation des postes de travail occupés par des travailleurs d'agences est plus laborieux [...] et rarement nous réussissons à recevoir un feedback des travailleurs suite aux changements apportés aux postes de travail. [...] donc ma collecte d'information est affaiblie [...]. (ergonome 2)

Médecin du travail

Pour les médecins du travail, à la différence des ergonomes, la plus grande difficulté d'intervention est d'assurer une surveillance médicale adéquate et équitable aux travailleurs d'agences selon leurs niveaux d'exposition aux risques professionnels. Habituellement, les entreprises clientes embauchent les travailleurs d'agences pour assurer la continuité de leurs opérations. Il serait donc illogique de libérer ces travailleurs

pour leur faire passer des examens médicaux. Selon les médecins du travail, cette responsabilité relève de l'agence. De plus, il est difficile pour les travailleurs d'agences d'avoir accès au dépistage de certains contaminants, dont la silice. Leur mobilité, d'une entreprise cliente à une autre, les empêche de démontrer fidèlement la durée et le cumul des expositions d'un contaminant : « les expositions multiples de courtes durées permettent aux agences de location de personnel de passer sous le radar le dépassement des limites d'exposition à un contaminant » (médecin du travail 1).

En ce qui concerne les enquêtes des maladies à déclaration obligatoire, comme pour les maladies de l'amiante, la silicose, la plombémie, etc., les employeurs (entreprises clientes et agences) ont l'obligation de déclarer ces maladies dans leurs programmes de santé spécifique à leurs établissements (PSSE). Ces déclarations permettent aux médecins du travail d'exercer une vigilance sanitaire pour protéger la santé de tous les travailleurs afin de contrôler la menace et assurer la surveillance de l'état de santé de tous les travailleurs (dont les travailleurs réguliers et les travailleurs d'agences). Selon les médecins du travail, « ces enquêtes sont effectuées de la même manière pour les travailleurs d'agences que les travailleurs permanents dans les entreprises clientes, dans la mesure où les cas affectant les travailleurs d'agences sont déclarés » (médecin 2).

Infirmière

Tout comme les médecins du travail, les infirmières ont de la difficulté à soumettre les travailleurs d'agences de location de personnel aux tests de dépistage et d'assurer un suivi de santé des travailleurs ayant obtenu des résultats positifs. Les employeurs des entreprises clientes vont souvent exclure les travailleurs d'agences lors du dépistage d'un contaminant parce qu'ils ne sont que de passage dans l'entreprise, leur exposition dans leur entreprise ne justifie pas de leur faire passer un tel test. Le problème est que ce travailleur d'agence cumule des expositions minimales qui dépassent les normes aux termes d'une année.

Les procédures à suivre pour assurer la surveillance médicale des travailleurs d'agences ne sont pas claires pour la plupart des infirmières rencontrées. Par exemple, une infirmière n'a pas pu faire passer une radiographie pulmonaire à un travailleur d'agence parce que ce dernier ne pouvait être inclus selon le protocole à suivre pour la surveillance de la silice. Ce dernier n'avait pas atteint la limite d'exposition nécessaire dans l'entreprise pour effectuer une évaluation médicale plus approfondie. Selon cette infirmière, « la procédure à suivre n'était pas claire [...] à la place de lui passer des rayons X je lui ai expliqué comment bien porter son masque pour qu'il soit étanche et sécuritaire » (infirmière 3). Dans certains cas, le travailleur d'agence est exclu : « quand j'ai demandé de rencontrer les travailleurs exposés à la silice, le représentant de l'employeur a mentionné que certains des travailleurs provenaient d'agences et que ce n'était pas de sa responsabilité » (infirmière 2).

Le retrait préventif des travailleuses enceintes ou qui allaitent provenant d'une agence de location de personnel enceinte assujetties au Programme de Maternité Sans Danger (PMSD) pose également de lourdes lacunes. Par crainte de représailles, ces travailleuses vont refuser leur retrait préventif qui leur est pourtant reconnu par le médecin traitant ou par le médecin du travail. Par exemple, une travailleuse d'agence enceinte dans une entreprise de nettoyage avec de mauvaises conditions a refusé d'être retirée de son travail par crainte de perdre son emploi. Devant la situation, l'infirmière a pris le temps d'expliquer les risques auxquelles elle s'exposait et lui a proposé des mesures de prévention comme: « [...] Essayez de ne pas travailler en position penchée. Assoyez-vous autant que possible pour nettoyer les surfaces de travail comme les bureaux [...] » (infirmière 4). Certaines travailleuses d'agences préfèrent renoncer à leur droit de retrait préventif par crainte de ne pas être rémunérées par l'agence suite à leur arrêt de travail.

Tout comme les ergonomes, les infirmières ont de la difficulté à rejoindre les travailleurs d'agences de location de personnel pour des séances d'information sur les risques pouvant affecter une grossesse. L'entreprise cliente ne va pas nécessairement refuser aux infirmières de rencontrer les travailleuses d'agence. Mais elle ne fera pas d'efforts pour

aviser les travailleuses de la tenue d'une séance d'information sur les risques d'avortement ou de malformations des fœtus lorsqu'elles sont exposées à certains risques chimiques, biologiques ou physiques.

Technicien et hygiéniste du travail

Dans les équipes de la SAT, les techniciens et les hygiénistes du travail s'occupent principalement de la surveillance environnementale des entreprises clientes. Tout comme les ergonomes et les infirmières, les techniciens et les hygiénistes du travail ont de la difficulté à rejoindre les travailleurs d'agences de location de personnel pour les séances d'information et de formation des risques. Les raisons sont semblables, les travailleurs d'agences sont absents lors de leur visite dans l'établissement, ils ne sont pas avisés de la tenue des séances d'information ou de formation. Les techniciens et les hygiénistes industriels vont généralement procéder à la prise de mesures des polluants respiratoires et auditifs sans égard à qui occupe le poste.

Malgré les nombreuses difficultés d'intervention soulevées par les professionnels de la SAT lors de la présence des travailleurs d'agences dans les entreprises clientes, plusieurs d'entre eux ont développé des stratégies d'intervention afin d'améliorer la qualité et l'efficacité de leurs interventions respectives. De plus, les interventions spécifiques à chacune de leur profession peuvent expliquer les écarts de perception entre eux.

Stratégies d'intervention des professionnels de santé au travail adaptées aux travailleurs d'agences de location de personnel

Sachant que les travailleurs d'agences sont de plus en plus présents dans les différents milieux de travail et qu'ils sont exposés à plusieurs risques professionnels, les professionnels de la santé au travail de la région de Montréal ont adopté trois stratégies d'intervention. La première est de sensibiliser l'employeur de son imputabilité en matière de santé et sécurité au travail pour tous les travailleurs qui exécutent un travail dans l'établissement. La seconde stratégie est de demander systématiquement à l'employeur s'il

y a présence de travailleurs d'agences dans leur établissement. La troisième stratégie est d'adapter leurs interventions à la présence récurrente de travailleurs d'agences ou irréguliers (travailleurs autonomes, sur appel, sous-traitants) dans les entreprises qu'ils visitent.

Les employeurs connaissent l'instance gouvernementale administrant la SST du travail au Québec, la CNESST, mais rares sont ceux qui sont en mesure de nommer sa mission qui se décline en quatre volets et pour lesquels les employeurs sont imputables : la gestion financière, la gestion des dossiers de réclamations, la gestion de la prévention et la gestion des interventions d'urgence. Régulièrement, les professionnels de la SAT doivent expliquer ou rappeler les aspects légaux de la gestion de la SST et leurs rôles et leurs responsabilités pour protéger la santé, la sécurité et l'intégrité physique de tous les travailleurs exécutant une tâche dans leurs établissements. Pour ce faire, les professionnels de la SAT vont invoquer l'article 51.1²⁶ de la LSST ainsi que la diligence raisonnable pour sensibiliser l'employeur face à ses devoirs de prévoyance, d'efficacité et d'autorité.

Selon les répondants :

[...] lorsqu'un professionnel de la santé au travail observe une différence au niveau de la prise en charge de la SST auprès d'un travailleur d'agence, il va rapidement informer l'employeur ou le représentant de l'employeur (p.ex. superviseur de production) de l'importance d'offrir à tous les travailleurs la formation ou l'information et l'équipement de protection individuelle nécessaire à l'exécution d'une tâche dans son établissement. (hygiéniste du travail 2)

ceci dans le but de protéger tous les travailleurs, autant les travailleurs réguliers que les travailleurs d'agences, aux différents risques auxquels ils sont exposés. De plus, certains professionnels de la SAT utiliseront des arguments économiques auprès de l'employeur ou de son représentant, pour l'inciter à investir dans des équipements. Souvent, ils feront

²⁶ L'article 51.1. de la LSST stipule que « *La personne qui, sans être un employeur, utilise les services d'un travailleur aux fins de son établissement doit respecter les obligations imposées à un employeur par la présente loi. 2009, c. 19, a. 17* ».

valoir que l'investissement en SST est rentable financièrement et améliore l'image de leur entreprise.

Dans certains cas, les professionnels de la SAT auront recours aux valeurs morales pour promouvoir l'engagement : « Si le travailleur d'agence était une personne de votre famille, est-ce que vous le laisseriez travailler sans formation et sans protection? » (hygiéniste du travail 4). Habituellement, ces stratégies vont sensibiliser les employeurs, les amenant à adopter des pratiques plus sécuritaires dans leur établissement et ce, autant pour leurs travailleurs réguliers que pour les travailleurs d'agences. En conséquence, cette stratégie laisse l'entière liberté aux employeurs de faire un acte de bonne foi ou pas.

La deuxième stratégie développée par les professionnels de la SAT consiste à questionner systématiquement l'employeur sur la présence de travailleurs d'agences au sein de leur établissement et d'insister sur le fait d'inviter tous les travailleurs concernés à se joindre aux séances d'information. Suite à ce changement de pratique, les professionnels de la SAT ont remarqué que les employeurs étaient plus vigilants aux différents types de travailleurs présents sur les lieux de l'établissement lors de leurs interventions.

Et finalement, la troisième stratégie implantée par les professionnels de la SAT est l'adaptation des interventions aux travailleurs d'agences. Dans les équipes de santé au travail, chaque profession a des interventions spécifiques, et pour chacune d'elles, il y a une procédure à suivre. Par exemple, un médecin du travail mentionnait que de plus en plus : « on adapte les procédures ou les interventions selon les besoins de l'établissement étudié. Par conséquent, il serait intéressant et nécessaire d'avoir une réflexion d'équipe sur les interventions que nous pourrions implanter dans les établissements embauchant des travailleurs d'agence » (médecin 2). Cela implique que les interventions préventives réalisées par les professionnels de la SAT doivent être innovantes et structurées de sorte que les travailleurs d'agences soient inclus.

Même si les consignes sur les activités de prévention adressées aux travailleurs d'agences, offertes par l'intermédiaire des entreprises clientes ou des agences, ne sont pas claires ni formelles, les professionnels de la SAT considèrent que la croissance rapide du nombre de travailleurs d'agences de location de personnel dans les entreprises de Montréal est une préoccupation importante. Les trois stratégies pour adapter le suivi médical, les séances de formation et d'information et l'aménagement des espaces de travail aux besoins des travailleurs d'agences, sont incontournables même si elles sont insuffisantes. Par exemple, les professionnels de la SAT pourraient revoir leurs méthodes de caractérisation des entreprises en incluant, entre autres, le lien d'emploi des travailleurs (p.ex., temporaire, agence, autonome) dans les différents établissements rencontrés. Cette méthode de surveillance permettrait aux professionnels de la SAT d'avoir un portrait complet pour élaborer des nouvelles stratégies de prévention efficaces et durables dans les différents établissements visités. Une proposition qui serait déjà à l'étude selon leur plus récente publication (DSP, 2016). Du moins, les stratégies proposées ont le mérite de contribuer à délimiter la zone grise dans les pratiques de prévention auprès des travailleurs d'agences entre les différents acteurs de la relation tripartite, c'est-à-dire, l'entreprise cliente, l'agence et les travailleurs d'agences de location de personnel.

Discussion et conclusion

Rappelons que l'objectif de cette étude portait sur la documentation des écarts des pratiques préventives de SST auprès des travailleurs d'agences de location de personnel et les travailleurs réguliers des entreprises clientes que visitent les professionnels de la SAT. Les résultats de la recherche apportent un éclairage nouveau à ces questions. Toutefois, certaines limites méthodologiques doivent être soulignées avant de discuter de l'impact potentiel de ces résultats sur les différentes pratiques préventives de SST auprès des professionnels de la santé au travail.

Tout d'abord, cette étude s'inscrit dans un projet de recherche ayant comme objet les conditions de travail et de SST des travailleurs d'agences, centrées sur leurs expériences

professionnelles ainsi que celles des professionnels de la SAT. Aucune donnée n'a été recueillie auprès de gestionnaires d'agences et des entreprises clientes. De plus, les pratiques des professionnels de l'inspection de la sécurité des entreprises n'ont pas pu être recueillies dans le cadre de cette étude, la CNESST y voyant des possibles conflits d'intérêts avec les employeurs. Nous avons seulement rencontré des professionnels de la SAT rattachés à la région administrative de Montréal. Puis, cette étude ne tient pas compte des pratiques des agences en régions éloignées.

La discussion sur les résultats de cette étude est limitée aux difficultés rencontrées par les professionnels de la SAT concernant les pratiques préventives de SST auprès des travailleurs d'agences, alors qu'il existe d'autres travailleurs qui ont un lien précaire d'emploi comme les travailleurs sur appel, les sous-traitants et les travailleurs étrangers temporaires. Néanmoins, les travailleurs d'agences sont un exemple frappant de la désuétude des pratiques de SAT, des pratiques conçues pour un marché du travail façonné dans la période fordiste, syndiqué et misant sur une main-d'œuvre stable. Nous soulignons ici les principales retombées administratives et théoriques en regard des pratiques de prévention en SST auprès des travailleurs d'agence de location de personnel. Ces dernières ont permis de mieux comprendre l'influence des politiques publiques sur l'application des pratiques de gestion des entreprises clientes qui embauchent à la fois des travailleurs d'agences et des travailleurs réguliers.

À la lumière de ces résultats de recherche, trois éléments pouvant expliquer les écarts de pratiques préventives de SST dont bénéficient les travailleurs d'agences de location de personnel dans les différentes entreprises clientes peuvent être considérés :

- L'absence de consignes claires et formelles auprès des professionnels de la SAT pour adapter leurs interventions aux entreprises embauchant à la fois des travailleurs réguliers et des travailleurs d'agences de location de personnel;
- La mobilité de ces travailleurs qui a des impacts importants sur l'efficacité des interventions offertes comme les tests de dépistage pour des maladies

- professionnelles résultant de l'effet cumulé d'expositions et le suivi médical pour ceux ayant obtenus des résultats négatifs;
- La sensibilisation des employeurs quant à leur imputabilité en matière de SST est souvent plus faible auprès des travailleurs d'agences de location de personnel que leurs travailleurs réguliers.

Le premier type d'explication indique que l'absence d'une consigne claire et formelle auprès des professionnels de la santé au travail dans les interventions offertes aux entreprises embauchant à la fois des travailleurs réguliers et des travailleurs d'agences ne favorise pas la présence des pratiques préventives. Nos résultats confirment que la relation tripartite complexifie l'application des lois actuelles en matière de prévention alors que les professionnels de la SAT s'entendent pour dire que tous les travailleurs ont droit d'œuvrer dans un espace sécuritaire, peu importe le type de lien d'emploi. Toutefois, il serait opportun de préciser dans les principes de base législatifs que tous les travailleurs sans égard au statut d'emploi doivent bénéficier des mêmes mesures préventives afin d'assurer une égalité de traitement (Bernier et Laflamme, 2013). Les contraintes imposées par le cadre légal en vigueur réduisent la possibilité d'intervenir efficacement auprès des travailleurs d'agences de location de personnel. Cependant, à défaut d'un cadre légal adapté au travail précaire, les pratiques de santé au travail peuvent être ajustées selon des directives claires.

La deuxième explication, celle concernant la mobilité des travailleurs d'agences de location de personnel dans les entreprises clientes, met en évidence plusieurs faits significatifs. D'une part, la mobilité des travailleurs d'agences diminue le niveau d'imputabilité des entreprises clientes à former et à informer ces travailleurs aux tâches confiées. Les observations indiquent que ce désengagement des entreprises clientes est occasionné par le fait que ces travailleurs disposent de très peu de temps pour se familiariser avec les conditions physiques particulières des lieux de travail et qu'ils sont constamment pressés d'exécuter leurs tâches. D'autre part, la mobilité des travailleurs d'agences diminue aussi l'efficacité des interventions offertes par les professionnels de la santé. Par exemple, lors d'une intervention ergonomique, la mobilité rend difficile

l'adaptation adéquate du poste de travail ciblé et complexifie la collecte d'informations. Aussi, la plupart des travailleurs d'agences ont de la difficulté à démontrer la durée et le cumul d'expositions aux risques auxquels ils sont exposés dans leurs différentes affectations. Leur perception du risque est souvent décalée par rapport à la réalité et l'exposition temporaire aux risques dans différentes entreprises clientes deviendrait acceptable (Omnès, 2009). Dans plusieurs affectations, la mobilité et le clivage social entre les travailleurs d'agences et les travailleurs réguliers sont un obstacle à la connaissance technique et symbolique du risque (Duclos, 1987). La plupart des interventions ont été élaborées selon la prémisse que tous les travailleurs ont une relation d'emploi bipartite au sein d'une seule entreprise. La procédure de dépistage actuelle ne permet pas de comptabiliser les expositions dans un autre établissement que celui évalué par les professionnels de la santé au travail. Présentement, les professionnels de la santé au travail abordent le risque selon la nature du risque : chimique, biologique, physique, etc., mais jamais sous l'angle de l'iniquité de l'exposition aux risques selon le lien d'emploi du travailleur.

Enfin, la troisième explication a trait à la sensibilisation des employeurs en matière de SST quant à leur imputabilité. Sur ce plan, il faut rappeler que l'externalisation des tâches pénibles et dangereuses en embauchant des travailleurs d'agences est peut-être une époque révolue si on veut maintenir les acquis en SST. Plusieurs auteurs ont dénoncé les enjeux en matières de prévention, d'indemnisation et de retour au travail des travailleurs d'agences en évoquant la difficulté à identifier l'employeur véritable aux fins de la satisfaction des diverses obligations en matière de SST (Bernier, 2014; Laflamme et Lippel, 2014; Lippel, 2006). James et coll. (2011) et Weil (2014) ont rapporté dans leurs travaux que la multiplication des intermédiaires pour exécuter une tâche ou un mandat rend les travailleurs invisibles dans cette cascade d'employeurs. Pour ce faire, il faut que les pratiques de SST innovent et s'ajustent au phénomène de la multiplication des chaînes d'intermédiaires et à l'externalisation des activités de production les plus à risque (James et Walters, 2011). Par conséquent, il semble difficile de convaincre les différents acteurs concernés par la sensibilisation des employeurs à la transformation des pratiques de SST dans les entreprises au Québec afin de protéger équitablement les travailleurs ayant des

liens d'emploi différents. À cet effet, nos premiers résultats sur l'analyse des conditions de SST auprès des travailleurs d'agences de location de personnel de la région de Montréal et de Québec contribuent au développement de nouvelles pratiques de SST (Dubé et Gravel, 2014). De plus, nous savons que la santé publique n'a pas le pouvoir de freiner les transformations du marché du travail, mais contribue à faire obstacle aux effets pervers de l'hyper flexibilité sur la santé des travailleurs. Dans cette perspective, dans son récent rapport de directeur, la DSP de Montréal (2016) propose six recommandations dont l'une pour mieux adapter les interventions préventives auprès des travailleurs d'agence : « *Élaborer une politique d'intervention provinciale visant les travailleurs d'agences afin d'assurer la formation des intervenants et l'information des travailleurs, adapter les outils d'intervention et prévoir l'évaluation des services* ».

Sachant que la plupart des entreprises clientes embauchent les travailleurs d'agences pour diminuer leurs coûts de SST afin de maintenir leur concurrence sur le marché du travail, la faible protection des travailleurs d'agences serait alors jugée acceptable. Par conséquent, selon les observations des professionnels de la santé au travail, il demeure que les entreprises clientes déjà sensibilisées à la SST, avec une structure formelle, ne vont pas sous-estimer leurs responsabilités en matière de SST auprès des travailleurs d'agences. Elles vont automatiquement les inclure dans les correctifs et ce, autant que leurs travailleurs réguliers. À cet effet, il pourrait être pertinent d'évaluer les motivations des entreprises clientes à inclure cette main-d'œuvre dans leurs différentes activités de prévention et de mesurer leurs avantages coûts-bénéfices en matière de gestion de la SST.

À la lumière des résultats de cette étude, il apparaît nécessaire que les instances de SST et les établissements qui ont le mandat d'accompagner les entreprises dans leur prise en charge de la SST doivent faire en sorte que tous les travailleurs d'agences de location de personnel reçoivent minimalement une formation, les équipements de protection individuelle et la supervision adéquate pour chacune de leurs affectations. Malgré plusieurs efforts des professionnels de la santé au travail à inclure systématiquement les travailleurs d'agences dans leurs interventions, plusieurs lacunes

existent encore. Le nouveau contexte économique et les nouveaux modèles de gestion, dont l'embauche des travailleurs d'agences, ont fragmenté les liens d'emploi. Dans une même entreprise ou dans un même poste de travail, on retrouve maintenant différents collectifs de travail : les travailleurs réguliers, les travailleurs étrangers temporaires et les travailleurs d'agences. Les mécanismes de prévention n'ont pas été conçus de manière à considérer la protection de travailleurs employés par le biais d'un tiers. Dans l'avenir, il serait important d'élaborer des interventions considérant non seulement la prévention des risques dans une relation d'emploi bipartite « employeur-travailleur », mais aussi pour les travailleurs qui ont un lien d'emploi précaire, une réalité à laquelle les professionnels de la SAT sont de plus en plus confrontés. En parallèle à ces transformations de pratiques, nous pourrions évaluer les méthodes d'harmonisation des dépistages et des suivis médicaux des travailleurs ayant un lien d'emploi précaire dans les entreprises pour assurer leurs effets en santé au travail.

Bibliographie

- Agence de la santé et des services sociaux de Montréal (2013). Plan régional santé publique 2010-2015, Garder notre monde en santé :
file:///G:/Rédaction%20thèse/Chap.%204%20Résultats/Article%202/Orientations%20Santé%20au%20travail%20DSP_%202011.pdf.
- Au bas de l'échelle (2013). Encadrer les pratiques des agences de location de main-d'œuvre afin d'améliorer les conditions de travail et protéger les droits des travailleuses et travailleurs temporaires, 29 pages. Récupéré de
<http://www.aubasdelechelle.ca/assets/files/Argumentaire%20agences%202014.pdf>.
- Benach, J., Muntaner, C. et Santana, V. (2007). Employment Conditions Knowledge Network (EMCONET), Rapport final, Institute of Collective Health, Federal, 172 pages.
- Bernier, J, Dupuis, M-J, Fontaine, L. L et Vultur, M. (2014). *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
http://www.aruc.rlt.ulaval.ca/sites/aruc.rlt.ulaval.ca/files/aruc_ct-2014-001_jean_bernier_final.pdf.

- Bernier, J. (2014). L'industrie de la location de personnel : un univers très particulier, en pleine expansion, non réglementée et peu connu scientifiquement, Presses de l'Université de Laval, p.13 à 38.
- Bernier, J. et Laflamme, A-N. (2013). Les mutations dans les formes d'emploi et la protection des travailleurs, Presses de l'Université Laval, P.347 à 369 dans; Montreuil, S. et coll. (2013), L'intervention en santé et en sécurité du travail : Pour agir en prévention dans les milieux de travail, Presses de l'Université Laval, 495 pages.
- Bernier, J., (2011). L'industrie des agences de travail temporaire : Avis sur une proposition d'encadrement, Cahier de transfert CT-2011-001, ARUC, Université Laval, 62 pages.
- Blache, G. (2011). De nouvelles formes de segmentation liées à la dérégulation du marché du travail? Évidences empiriques sur les modes d'ajustement des entreprises danoises. 2011.72. Maison des Sciences Économiques, 106-112 boulevard de L'Hôpital, 75647 Paris Cedex 13.
<ftp://mse.univparis1.fr/pub/mse/CES2011/11072.pdf> ISSN : 1955-611X. [Consulté le 18 décembre 2015].
- Boucher, A. et Duguay, P. (2016). Tableaux des lésions professionnelles acceptées survenues à des travailleurs d'agence de location de personnel, Québec, 2005-20012. Montréal : IRSST et DRSP-Montréal.
- Cadet, B. et Kouabénan, D.R. (2005). Évaluer et modéliser les risques : apports et limites de différents paradigmes dans le diagnostic de sécurité, Le travail humain, vol. 68, n°1, p. 7-35. DOI 10.3917/th.681.0007.
- Centre des travailleurs et travailleuses immigrants (2013), Le lancement l'Association des travailleurs et travailleuses temporaires d'agence. Disponible en ligne :<<http://iwc-cti.ca/fr/launch-of-the-temporary-agency-worker-association/>>, 3 juillet 2013.
- Commission des normes du travail (CNT). 2012. 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, p. 27.
http://www.cnt.gouv.qc.ca/fileadmin/pdf/enquetes-et-recherches/Rapport-CNT79083-024_nov_2012_VF.pdf. [Consulté le 18 décembre 2015].
- Direction régionale de santé publique CIUSSS du Centre-Sud-de-l'Île-de-Montréal (2016). Les travailleurs invisibles : Les risques pour la santé des travailleurs des agences de location de personnel, 106 pages.

- Dubé, J. et Gravel, S. (2014). Les pratiques préventives auprès des travailleurs d'agences de location de personnel temporaire ou permanent : comparaison entre les travailleurs immigrants et non immigrants. *Revue Pistes, Numéro Spécial Travailleurs immigrants et santé et sécurité au travail*, 16-2 : 14 pages. Récupéré de <http://pistes.revues.org/3631>.
- Duclos, D. (1987). La construction sociale du risque: le cas des ouvriers de la chimie face aux dangers industriels, *Revue Française de Sociologie*, vol. 28,n°1; Periodicals Archive Online, 17 p.
- Gravel, S. et Zayed, J. (2015). La perception du risque en santé au travail et les différences interculturelles, *Colloque Santé et sécurité au travail*, Estrie Sherbrooke, 13 mai 2015.
- James, P, Walters, D. (2011). Supply Chains and the Protection of Vulnerable Workers. In Sargeant M, Giovannone M. 2011. *Vulnerable Workers; Health Safety and Well-being*. Gower Applied Research; Chapter 3: 57-74.
- Kouabénan, D.R. (2001). Culture, perception des risques et explication des accidents. *Bulletin de psychologie*, 54, 327-342.
- Laflamme, A-M, Lippel, K. (2014). Les agences de travail temporaire : enjeux liés à la prévention et à la réparation des lésions professionnelles, dans 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, Québec, Presses de l'Université Laval, 2014, 169-187.
- Lai PC, Soltani E, Baum T. (2008). Distancing Flexibility in the Hotel Industry: The Role of Employment Agencies as Labour Suppliers. *The International Journal of Human Resource Management*, 19(1) : 132-152.
- Lippel K , Laflamme A-M. (2011). 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. In: *Service de la formation continue du Barreau du Québec* (ed). *Développements récents en droit de la santé et sécurité au travail*. Cowansville: Éditions Yvon Blais, 2011: 267-360.
- Lippel, K. (2006). Precarious Employment and Occupational Health and Safety Regulation in Quebec, dans L.F. Vosko (dir.), *Precarious Employment*, Montréal et Kingston, McGill-Queen's University Press, p. 241-255.

- Mercure, D. (2014). Flexiprécarité du lien d'emploi et conditions d'exercice du travail, dans *Les agences de travail temporaire : leur rôle et leur fonctionnement comme intermédiaire du marché du travail*. (sous la direction de Mircea Vultur et Jean Bernier), Collection « Sociologie contemporaine », PUL, 2014, p. 13-38.
- Muchielli, A. (2006). Les processus intellectuels fondamentaux sous-jacents aux techniques et méthodes qualitatives. Conférence au Colloque international « recherche qualitative : Bilan et prospective ». Béziers, 27-29 juin 2006.
- Omnès, C. (2009). De la perception du risque professionnel aux pratiques de prévention : la construction d'un risque acceptable, *Revue d'histoire moderne et contemporaine*, vol. 1, n° 56-1, p. 61-82.
- Peretti-Watel, P. (2010). *La société du risque*, La Découverte, 126 pages.
- Revenu Québec (2015). *Attestation de Revenu Québec : Agence de placement de personnel*.
- Vultur, M. (2016). L'activité des salariés d'agences de travail temporaire : perceptions des conditions de travail et recours aux agences, *Sociologie et société*, vol.48, n.1, p.191-211.
- Weil, D. (2014). *The Subcontracted Workplace. The Fissured Workplace: Why Work Became So Bad for so Many and What Can Be Done to Improve it*, chap. 5 : 99-121. Harvard University Press.

ARTICLE 3

Surmonter les enjeux de gestion de la santé et sécurité au travail et améliorer les pratiques préventives auprès des travailleurs d'agences de location de personnel

Jessica Dubé, doctorante au doctorat interdisciplinaire en santé et société, Faculté des Sciences humaines, UQAM, dube.jessica@uqam.ca

Sylvie Gravel, UQAM-ESG, directrice de thèse, directrice de l'Institut santé et société (ISS), UQAM, gravel.s@uqam.ca

Mircea Vultur, INRS, codirecteur de thèse, Centre Urbanisation Culture et Société, mircea.vultur@ucs.inrs.ca

Résumé

Cet article s'inscrit dans une série de publications faisant partie d'un projet doctoral ayant pour objectif général de documenter la présence ou l'absence des pratiques préventives de SST chez les travailleurs d'agences de location de personnel. Le premier objectif de cet article est de circonscrire, dans le discours des travailleurs et les professionnels de la SAT, les raisons qu'ils associent aux écarts de pratiques préventives entre les travailleurs d'agences et les travailleurs réguliers œuvrant chez les entreprises clientes. Parmi ces raisons, plusieurs enjeux sont sommés dont les enjeux économiques, juridiques, organisationnels et de perception du risque. Ces enjeux s'inscrivent dans le modèle d'analyse des pratiques préventives auprès des travailleurs, modèle adapté de Baril-Gingras et coll. (2013), mais ces enjeux doivent être plus finement examinés pour comprendre pourquoi ils produisent des inégalités de traitement envers les travailleurs d'agences de location de personnel. Cette analyse du discours est basée sur des extraits d'entrevues menées auprès de quarante-deux travailleurs d'agences (n=42) et de seize (n=16) professionnels de la santé au travail dans la région de Montréal. Le deuxième objectif de cet article est de comparer les points de vue des professionnels de la SAT et ceux des travailleurs d'agences à la littérature scientifique pour identifier des nouvelles pratiques de SST pouvant freiner l'accroissement des lésions professionnelles chez les travailleurs d'agences et les inégalités de traitement. Les résultats indiquent que pour surmonter ces inégalités de traitement et pour diminuer les inégalités sociales de santé auprès des travailleurs d'agences ayant un statut précaire, les services de SST devront innover et mobiliser les acteurs concernés, sans nécessairement modifier les lois de SST, bien qu'une mise à jour de la législation québécoise en regard des agences de location de personnel s'impose.

Mots clés : enjeux de gestion de la santé et sécurité au travail, travailleurs d'agences de location de personnel, nouvelles pratiques préventives.

Introduction

Originellement, cet article devait traiter des enjeux de gestion de la santé et de la sécurité au travail pour les entreprises clientes et les agences de location de personnel. Or, aucune entreprise cliente et aucune agence sollicitée n'ont accepté de participer à cette étude. Faute de pouvoir documenter leurs points de vue sur le sujet et étant donné la richesse des entrevues réalisées auprès des travailleurs et des professionnels de SAT, nous avons modifié notre objectif. Nous avons plutôt misé sur l'analyse de discours des travailleurs et les professionnels de la SAT pour : a) identifier les raisons qu'ils associent aux écarts de pratiques préventives; et b) identifier des nouvelles pratiques de SST pouvant freiner l'accroissement des lésions professionnelles chez les travailleurs d'agences et les inégalités de traitement. Certes, il serait toujours pertinent d'interroger les agences de location de personnel et les entreprises clientes sur ce sujet, mais la menace d'ingérence est telle, que nous avons jugé plus opportun de comparer le discours des travailleurs à celui des professionnels de SAT, et de comparer leurs propos à la littérature sur les enjeux et les solutions de SST pour les travailleurs d'agences. Étant donné que les enjeux et les solutions tirés du discours des participants à l'étude aux éléments extraits de la littérature, nous aborderons d'abord la méthodologie de l'analyse de discours et celle de la littérature. Les résultats de l'analyse de discours et de la littérature seront présentés en parallèle et de façon comparative.

Problématique

Si le travail d'agence de location de personnel n'est pas un phénomène nouveau, la croissance fulgurante de ces intermédiaires au travail et surtout la fréquence et la gravité des lésions chez ces travailleurs suscitent l'attention. À cet effet, une étude de l'Institut Robert-Sauvé de santé et de sécurité du travail (IRSST) portant sur les lésions de 1995-1997 a classé les Bureaux de placement de personnel au premier rang des dix sous-sections les plus à risque quant aux lésions professionnelles (Hébert et coll., 2003). L'IRSST ne produit plus ce type d'analyse, mais la Commission des normes, de l'équité et de la santé et de la sécurité du travail (CNESST) classe le risque représenté par le sous-

secteur de la Location de personnel suppléant et personnel régulier comme étant un risque élevé-extrême (CNESST, 2013).

D'autres sources d'information comme l'Institut national de la recherche scientifique (INRS) indique que les accidents auprès des travailleurs d'agences sont aussi « deux fois plus graves » et ce, malgré un phénomène de sous-déclaration pour ce type d'emploi (INRS, 2011). L'importance du taux de gravité²⁷ observé en 2006 par cet institut indiquait environ 2,5 pour les travailleurs d'agences, contre 1,27 pour l'ensemble des travailleurs provenant des autres secteurs d'activité.

Ces statistiques pourraient s'expliquer en partie par le fait que les entreprises clientes font souvent appel aux agences de location de personnel pour certains travaux dangereux (Dubé et Gravel, 2014; Mac Eachen et coll., 2012; Lippel et coll., 2011). Selon MacEachen et coll. (2012), les agences et les entreprises clientes parlent ouvertement de l'externalisation des risques lorsque le taux de cotisation de ces travailleurs encourage le déplacement du risque. Les travailleurs d'agences sont alors recrutés par les entreprises clientes afin d'éviter les coûts reliés aux risques du travail (MacEachen et coll., 2012). Dans ce contexte, il est alors légitime de se poser la question suivante : Pourquoi les travailleurs d'agence de location de personnel sont-ils sur exposés davantage aux lésions professionnelles alors qu'en principe, ils sont protégés comme tous les autres travailleurs?

Méthodologie

Notre démarche méthodologique a été guidée par les deux questions de recherche suivantes : *Quels enjeux contribuent aux écarts des pratiques préventives de SST entre les travailleurs d'agences et les travailleurs réguliers au sein des entreprises clientes? Comment et par qui les pratiques préventives peuvent-elles être améliorées?* À partir de ces deux questions, nous avons revisité les entrevues semi-dirigées provenant de deux

²⁷ Nombre de jours perdus X 200 000 / nombre total d'heures travaillées (Pérusse, 2014)

sources de données, celle auprès des travailleurs d'agences de location de personnel et celle auprès des professionnels de la SAT.

La première source de données est composé de quarante-deux travailleurs d'agences de location de personnel (n=42) dans la ville de Montréal et de Québec, appartenant à toutes les catégories professionnelles, à l'exception des infirmières, des agents de sécurité et des camionneurs, qui ont participé aux entrevues. Le critère d'inclusion était d'avoir occupé au moins un emploi par l'entremise d'une agence au cours des douze mois précédant l'entretien. La sollicitation des participants s'est faite par l'intermédiaire d'un des sites de recherche d'emplois les plus achalandés, celui de « kijiji.ca ». Le but des entrevues semi-dirigées, d'une durée moyenne de soixante minutes, était d'identifier les pratiques préventives de SST dont bénéficient les travailleurs d'agences.

La deuxième source de données est composé de seize professionnels de la santé au travail des centres de santé et des services sociaux (CSSS)²⁸ de la région métropolitaine (n=16), qui œuvrent dans les entreprises clientes embauchant à la fois des travailleurs d'agences et des travailleurs régulier, qui ont participé aux entrevues. L'échantillon est composé de médecins (n=2), infirmières (n=4), ergonomes (n=2), hygiénistes du travail (n=4) et techniciens en hygiène (n=4). Tous travaillent en équipe multidisciplinaire auprès d'établissements dont leurs activités de production s'effectuent sur le territoire géographique rattaché à leur CSSS respectif. Leurs activités professionnelles consistent à surveiller l'état de santé des travailleurs employés par l'entreprise, à aider les employeurs à se conformer aux dispositions de la *Loi sur la santé et la sécurité du travail* (LSST) en élaborant des Programmes de santé spécifiques à l'établissement (PSSE). L'équipe de santé au travail (SAT) gère également le programme Pour une maternité sans danger (PMSD) et celui des Maladies à déclaration obligatoire (MADO). Les critères de sélection des professionnels de la santé des équipes SAT sont d'avoir plus de deux ans

²⁸ Suite à des changements organisationnels en 2015, il est important de mentionner que les participants des CSSS rencontrés dans la ville de Montréal font nouvellement partie du CIUSSS du Centre-Est-de-l'île-de-Montréal.

d'expérience au sein d'une équipe de santé au travail et d'avoir visité au cours de ces années des entreprises qui embauchaient des travailleurs d'agence. La sollicitation des professionnels de la santé au travail s'est faite via les coordonnateurs des équipes de SAT à l'étude. Chacune des entrevues semi-dirigées a duré en moyenne quarante-cinq minutes. L'objectif était de documenter la perception des professionnels de la SAT sur les pratiques préventives de SST dont bénéficient les travailleurs d'agences, les écarts avec celles des travailleurs réguliers des entreprises clientes qu'ils visitent et les pistes d'améliorations.

En ce qui concerne les données provenant des entrevues semi-dirigées, nous avons traité les variables suivantes : les enjeux économiques, juridiques et les disparités de traitement, organisationnels et ceux relatifs à la perception des risques. Le traitement et l'analyse des données ont été faits à l'aide du logiciel NVivo10. La première analyse décrit les enjeux qui expliquent l'écart des pratiques préventives auprès des travailleurs d'agences comparativement aux travailleurs réguliers dans les entreprises clientes. Une seconde analyse documente les différentes pistes d'améliorations rapportées, à la fois de la part des travailleurs d'agences et des professionnels de la santé au travail pour identifier des nouvelles pratiques de SST pouvant freiner l'accroissement des lésions professionnelles chez les travailleurs d'agences et des inégalités de traitement.

Pour extraire les informations de la littérature scientifique sur les enjeux et les pistes d'améliorations, nous avons procédé à un repérage par mots-clés à partir de la base documentaire constituée à partir des grands moteurs de recherche suivants : Medline, Embase, Psychinfo, Sociological Abstracts, Érudit, Web of science et ABI/Inform Global. D'autres moteurs de recherche spécifiques à la SST ont été utilisés, dont celui de l'Institut de recherche Robert-Sauvé en santé et en sécurité du travail (IRSST) et de Statistique Canada. Nous avons également consulté certains sites dédiés à la défense des travailleurs (p. ex., Au bas de l'échelle et l'Union des travailleuses et des travailleurs accidentés ou malade (UTTAM)). Nous avons regroupé les résultats de cette recension

des écrits selon les thèmes suivants : les enjeux économiques, les enjeux juridiques et disparités de traitement, les enjeux organisationnels, les écarts de perception des risques.

Les règles d'éthique ayant guidé ces travaux ont été dictées par le Comité d'éthique de la recherche pour les projets étudiants impliquant des êtres humains²⁹.

Résultats

Cette section présente : 1) les enjeux liés aux pratiques de SST auprès des travailleurs d'agences de location de personnel ainsi que 2) les nouvelles pratiques de SST pouvant freiner l'accroissement des lésions professionnelles chez ces travailleurs et les inégalités de traitement. La contribution originale de cette étude est de comparer à la fois le discours des travailleurs d'agences et des professionnels de la SAT à la littérature scientifique sur le sujet. Lors de notre analyse, on a remarqué que la prépondérance des thèmes n'est pas la même chez nos répondants comparativement au contenu de la littérature scientifique.

1. Enjeux liés aux pratiques de SST auprès des travailleurs d'agences de location de personnel

Pour rester fidèle aux discours des travailleurs d'agences et des professionnels de la SAT, nous commencerons par les enjeux qu'ils ont identifiés par ordre d'importance : a) les enjeux juridiques et de disparités de traitement; b) les enjeux organisationnels; c) les enjeux économiques ; d) les enjeux relatifs à la perception des risques. Alors que dans la recension des écrits, on retrouve systématiquement des analyses relatives aux enjeux économiques, juridiques et de disparités de traitement quant à la prévention des lésions professionnelles auprès des travailleurs d'agences, mais rarement les enjeux organisationnels et ceux liés à la perception du risque. Les enjeux de SST recensés dans les écrits ne sont pas toujours les mêmes que ceux rapportés par les travailleurs et les professionnels de la SAT, ce qui contribue probablement au fait qu'il n'y a pas encore de

²⁹ No de certificat : FSH-2013-91

convergence entre les différents acteurs en ce qui a trait à la compréhension des lésions professionnelles chez ces travailleurs et des stratégies pour freiner leur croissance. Cette façon de distinguer les enjeux est parfois artificielle car les enjeux s'imbriquent très souvent les uns avec les autres.

a) Enjeux juridiques et de disparités de traitement

Selon les professionnels de la SAT, pour que leur travail soit efficace, les lois du travail doivent être adaptées au nouveau modèle de gestion des ressources humaines pour compenser le déséquilibre de pouvoir entre l'agence, l'entreprise cliente et les travailleurs d'agences. Plusieurs professionnels de la SAT et des travailleurs ont eux-mêmes dénoncé l'urgence d'encadrer légalement le secteur des agences de location de personnel, non seulement pour améliorer l'efficacité des interventions en matière de SST, mais aussi pour diminuer les disparités de traitement dans les entreprises clientes. De ce fait, un travailleur mentionnait :

Je crois que nous devrions définir les droits des employés des agences. Nous devrions bien informer les agences de leurs rôles et responsabilités. Nous devrions aussi augmenter les salaires, car nous devons faire beaucoup plus d'efforts que les autres travailleurs. Les responsables abusent des travailleurs. Souvent, nous avons pas le droit de parler ou d'aller aux toilettes. (Travailleur 28M)

Cette disparité de traitement s'accroît avec la présence des stratégies de contournement de la loi de la part des entreprises clientes qui semblent n'exister que pour réduire les coûts de main-d'œuvre, ceux reliés aux cotisations à la CNESST et la déclaration des lésions professionnelles de l'entreprise cliente et de l'agence. Ici, nous définissons les disparités de traitement comme : « le traitement d'un groupe de salariés par rapport à un autre alors que l'ensemble des salariés effectue pourtant généralement les mêmes tâches

dans le même établissement, mais à une fréquence ou pour une durée qui peuvent être variables »³⁰.

Par exemple, lors d'une visite de caractérisation d'un établissement³¹, une infirmière nous a rapporté qu'elle avait découvert que l'entreprise cliente administrait son usine de fabrication en diversifiant sa main-d'œuvre sous trois numéros d'établissements différents: un pour les journaliers, un pour les administrateurs et un pour les travailleurs d'agences. Cette stratégie organisationnelle permet aux entreprises clientes de faire des économies d'échelle sur leurs avis de cotisations de SST à la fin de l'année. Présentement, la tarification des cotisations de SST incite les entreprises clientes à sous-traiter leurs tâches dangereuses aux travailleurs d'agences de location de personnel afin de diminuer leurs coûts annuels de SST annuellement.

Un des arguments identifié par les professionnels de la SAT pour expliquer cette stratégie organisationnelle est que les lois du travail et de la santé et la sécurité du travail ont été élaborées dans une perspective de relation bipartite, c'est-à-dire pour une relation simple employeur-travailleur. Ces lois basées sur des relations biparties sont désuètes selon des professionnels de la SAT. Ces derniers se sont également confrontés à cette désuétude de leurs pratiques, alors qu'ils tentaient d'interagir avec des travailleurs surexposés à des lésions et que l'employeur véritable au sens de la loi, celui qui rémunère le travailleur, n'était pas sur les lieux où sont exécutées les tâches.

Dans la littérature, la plupart des études publiées sur la question des agences de location de personnel se sont davantage intéressées aux aspects juridiques et des disparités de traitement, et très peu sur les enjeux de gestion de la SST. Plusieurs études à caractère

³⁰ Dalia Gesualdi-Fecteau et Michel Lizée, « L'interdiction des disparités de traitement : état des lieux et détour prospectif », dans Service de la formation permanente, Barreau du Québec, vol. 348, *Développements récents en droit du travail* (2012), Cowansville, Éditions Yvon Blais, p. 249, à la page 254.

³¹ La visite de caractérisation permet aux équipes de santé au travail d'élaborer un profil de l'entreprise (taille de l'entreprise, nombre de travailleurs, secteur d'activité, horaire de travail, postes de travail, etc.)

juridique se sont intéressées à l'applicabilité des lois du travail aux relations tripartites auxquelles donne lieu le travail offert par l'intermédiaire d'une agence de location de personnel. 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 ses 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 évalue le travail du salarié. (Bernier, 2014, p.3).

D'apparence claire et bien définie, ce type de relation laisse subsister un certain nombre d'ambiguïtés à plusieurs niveaux dans la législation québécoise. Cette relation tripartite engendre des difficultés importantes sur l'application des lois du travail (notamment concernant la *Loi sur les normes du travail* (LNT), la *Loi sur la santé et la sécurité du travail* (LSST) et la *Loi sur les accidents du travail et des maladies professionnelles* (LATMP)). L'ambiguïté des rôles et des responsabilités entre l'agence et l'entreprise cliente fait obstacle à la protection de la santé et de la sécurité des travailleurs d'agences, à la gestion des pratiques préventives et à la surveillance des lésions professionnelles. De plus, elle accentue les disparités de traitement en matière de SST entre les travailleurs d'agences et les travailleurs réguliers. Si cette relation tripartite est au cœur des débats menés par les juristes, elle n'est pas aussi omniprésente dans les discours des travailleurs d'agences et les professionnels de la SAT.

Soulignons que dans littérature, en 2011, Lippel et Laflamme (2011) ont analysé la portée et les limites de l'application de la *Loi sur la santé et la sécurité du travail* et la *Loi sur les accidents du travail et les maladies professionnelles* aux situations triangulaires, incluant la sous-traitance et les agences de location de personnel. Leurs analyses ont soulevé quatre interrogations importantes à l'application de la LSST : a) qui est l'employeur réel du travailleur d'agence placé chez l'entreprise cliente par une agence?; b) qui est l'employeur(s) responsable(s) des obligations des employeurs prévues par la loi?;

c) qui, entre l'entreprise cliente et l'agence, est la mieux placée pour prévenir une lésion professionnelle? et d) auprès de quel employeur, l'employé peut-il exercer ses droits comme le droit de refus d'exécuter une tâche dangereuse? Quatre interrogations qui illustrent l'ampleur des ambiguïtés de l'application des lois de SST prévues par la CNESST.

Comme pour la plupart des lois du travail, la LSST définit l'employeur et le travailleur en fonction d'une relation de travail bipartite, par référence au contrat de travail classique (Laflamme et Lippel, 2014). En contexte de relation tripartite, l'identification de l'employeur véritable devient plus complexe en raison de la diversité des services offerts par les agences. Certaines agences font du placement ou de la location de travailleurs temporaires ou permanents à des fins de remplacement de personnel absent ou pour aider à faire face à un surcroît de travail, d'autres offrent des services de gestion de la rémunération ou de gestion de la main-d'œuvre. En pareil contexte, le travailleur est lié par un contrat de travail avec l'agence, mais sa prestation s'exécute sur les lieux et sous la supervision de l'entreprise-cliente par ses directives de contrôle des conditions d'exécution de son travail (Laflamme et Lippel, 2014).

En ce qui concerne les droits du travailleur, la LSST lui reconnaît des conditions de travail qui respectent sa santé, sa sécurité et son intégrité physique (art.9 LSST). Il a également le droit à la formation et à l'information nécessaire en matière de SST, ainsi que de bénéficier de services préventifs et curatifs en fonction des risques auxquels il est exposé (art.10 LSST). Aussi, la LSST lui reconnaît des droits particuliers, tels que le droit de refus, le droit de retrait préventif en cas d'exposition à un contaminant, ainsi que le droit au retrait préventif de la travailleuse enceinte ou qui allaite. Or, les études empiriques démontrent que les travailleurs d'agences sont parfois privés d'une formation adéquate ainsi que des équipements de protection individuelle requis et ce, en raison de l'ambiguïté relative à l'identification de la personne responsable de ces obligations et du caractère temporaire de l'emploi qu'ils occupent au sein de l'entreprise-cliente (Bourguignon, 2010; Bernier, 2014 et Dubé et Gravel, 2014). Même s'ils connaissent l'existence de leurs droits particuliers, ils sont peu enclins à les exercer en raison de leur

statut précaire (Gravel et coll., 2016; Bernier, 2014) ou par crainte de représailles de l'agence ou de l'entreprise-cliente (Lippel et Laflamme, 2011). L'application de la LSST se révèle difficile lorsque le travail est effectué par des travailleurs d'agences. Malgré une évolution légale récente voulant que l'entreprise-cliente, ayant le contrôle de la situation de travail soit tenue responsable des risques, les travailleurs d'agences sont moins bien protégés aux différents risques auxquels ils sont exposés contrairement aux travailleurs réguliers.

b) Enjeux organisationnels

Les travailleurs et particulièrement les professionnels de la SAT ont relevé les écarts des pratiques préventives des travailleurs d'agences par rapport à celles des travailleurs réguliers des entreprises clientes comme des enjeux organisationnels. Tout d'abord, selon les professionnels de la SAT, les travailleurs d'agences effectuent souvent les tâches que les travailleurs réguliers ne veulent pas exécuter parce qu'elles sont plus difficiles ou plus à risque en matière de santé et de sécurité au travail. Une situation qui, selon les travailleurs, génère des tensions entre les diverses catégories de travailleurs en milieu de travail et un sentiment d'injustice de la part des travailleurs d'agences :

[...] les grosses entreprises offrent de gros salaires à leurs employés, mais pas aux travailleurs d'agences qui effectuent les emplois que personne ne veut faire. (Travailleur 1Q).

La différence est vraiment là! Nous avons moins le choix de nos conditions de travail que les autres travailleurs. (Travailleur 11M)

On remarque dans ces discours que, tant les travailleurs eux-mêmes que les professionnels de la SAT, reconnaissent que les travailleurs d'agences sont souvent moins bien rémunérés qu'ils ne le seraient s'ils étaient employés directement par l'entreprise cliente. Pour les professionnels de la SAT, ces écarts ne se limitent pas à la rémunération, mais s'étendent aux mesures préventives de SST. Aussi, si ces écarts sont présents et persistent dans les entreprises clientes, c'est à cause de la confusion quant à la nature des affectations. Plusieurs travailleurs d'agences ont également signalé cette confusion, mais

l'associe aux informations non concordantes provenant de l'agence et de l'entreprise cliente. À cet effet, un travailleur remarquait :

[...] on te dit que tu vas aller faire une job de manutention dans une entreprise de transformation alimentaire et finalement rendu sur place le superviseur de production te dis de faire le lavage des machines; ceci est une fausse représentation. (Travailleur 10M)

Cette pratique de gestion augmente considérablement le risque d'accidents de travail et ne favorise pas la mise en place des pratiques préventives telles que : l'information aux méthodes sécuritaires et aux risques auxquelles les travailleurs d'agences peuvent être exposés, et le port des équipements de protection individuelle (EPI). D'ailleurs, plusieurs travailleurs ont mentionné avoir fréquemment l'impression d'être laissés à eux-mêmes dans leurs nouvelles affectations de travail :

[...] une fois rendu sur les lieux du travail, le superviseur va t'expliquer en quinze minutes les tâches et le fonctionnement de l'entreprise et après il vous dit que si tu as des problèmes tu dois aller voir un travailleur régulier. Mais, dans le fond une fois entré dans l'entreprise, tu t'sens un p'tit peu laissé à toi-même. (Travailleur 12Q)

Le manque de supervision de la part de l'entreprise cliente fait obstacle à la protection des travailleurs d'agences. L'absence de règles claires en matière de partage des responsabilités de la protection de la SST entre l'agence et l'entreprise cliente en ce domaine conduit inévitablement à des situations de laisser-faire pouvant mettre en péril la SST des travailleurs d'agences, mais aussi celle des travailleurs réguliers. À ce propos, certains travailleurs d'agences ont nommé comme situation dangereuse le comportement non sécuritaire de leurs collègues :

Le seul temps que je trouvais mon emploi dangereux, c'était lors d'une de mes affectations dans une brasserie. Ce n'était pas les tâches qui étaient si dangereuses, mais plus les travailleurs [d'agences]. J'avais peur des gens qui travaillaient avec moi, car il ne travaillait pas de façon sécuritaire. Le superviseur il s'en foutait, car il voulait juste que la job soit fait. (Travailleur 12M)

Cet exemple démontre clairement que le faible niveau de supervision et d'imputabilité de la SST de la part des entreprises clientes font en sorte que les travailleurs d'agences n'ont pas les connaissances et les habiletés requises pour accomplir de façon sécuritaire le travail qu'il leur est confié. Pourtant, ils doivent répondre aux mêmes critères de productivité et de qualité que les travailleurs permanents.

Depuis la croissance fulgurante des agences de location de personnel, plusieurs acteurs des instances publiques, dont la Direction de la santé publique de Montréal, sont préoccupés par cette nouvelle configuration de la main-d'œuvre dans les entreprises clientes. Les professionnels de la SAT ont remarqué que la plupart du temps, les salariés d'agences vont travailler dans un département ou un secteur de l'entreprise pour combler des postes avec des tâches répétitives. En plus d'être en marge du collectif de travail, les entreprises clientes vont souvent exclure les travailleurs d'agences des interventions réalisées par les professionnels de santé au travail, par exemple, lors des séances d'informations sur un type de risque ou encore sur le port d'EPI, pour ne pas nuire à leurs indicateurs de production ou d'efficacité opérationnelle. Pourtant, ces travailleurs sont exposés à plusieurs risques, dont le bruit, la poussière, les mouvements répétitifs et à certains contaminants. Cette exclusion ne permet pas aux professionnels de la SAT d'assurer la protection et la surveillance médicale équitable et adéquate aux travailleurs d'agences malgré leurs multiples expositions à différents risques professionnels. Pour les professionnels de la SAT, la mobilité des travailleurs d'agences et le fait que le secteur des agences de location de personnel ne fait pas partie des groupes prioritaires³² diminuent l'efficacité de leurs interventions :

³² Après l'adoption de la *Loi sur la santé et la sécurité du travail* (LSST) en 1979, la Commission des normes, de l'équité et de la santé et de la sécurité du travail (CNESST) a divisé le monde du travail en six groupes de différents secteurs d'activités. Du même coup, la CNESST a déterminé un ordre de priorité pour implanter des mécanismes de prévention en santé et sécurité du travail. Les groupes I et II ont alors été déclarés prioritaires. Le troisième le fut partiellement. Le secteur des agences de location de personnel fait partie du groupe prioritaire V.

Dans le fond, il n'est pas exclu mais en fait, vu qu'il est temporaire et le fait que s'il n'est pas présent lors de votre séance [d'information], il ne fait pas partie de votre intervention mais en même temps [...]. (Technicien en hygiène)

La première chose serait de rencontrer les travailleurs directement dans leur agence et d'intervenir auprès de l'agence, mais le cadre légal nous le permet pas en ce moment. (Infirmière)

Malgré la présence des travailleurs d'agence dans plusieurs entreprises clientes des groupes prioritaires I, II, III, le cadre légal en matière de SST actuel ne permet pas aux professionnels de la santé au travail d'avoir un portrait statistique précis afin de mieux cibler les travailleurs d'agence dans leurs interventions.

Dans la littérature scientifique, les enjeux organisationnels de SST en lien avec les agences de location de personnel sont très souvent abordés sous l'angle de la précarisation du travail, de la quête de l'hyperflexibilité, de l'externalisation des risques et de la sous-déclaration des lésions chez les travailleurs ayant un lien d'emploi précaire. Peu d'études se sont penchées les difficultés rencontrées dans les entreprises qui embauchent à la fois des travailleurs d'agences de location de personnel et des travailleurs permanents.

Une étude empirique québécoise a examiné les principales conditions de travail des travailleurs d'agences de la région de Montréal et de Québec (Bernier et coll., 2014). Les résultats indiquent que les entreprises clientes n'agissent pas dans le but de traiter les travailleurs d'agences comme une ressource humaine précieuse, mais plutôt comme une « marchandise » interchangeable et indifférenciée, qui transige d'une main à l'autre, au gré des besoins des entreprises (Bernier et coll. 2014 : 52). De plus, la plupart des emplois offerts aux travailleurs d'agences sont souvent de courte durée, non qualifiants et des tâches que les travailleurs réguliers des entreprises clientes ne veulent pas exécuter (difficiles, répétitives ou dangereuses) (Bernier et coll. 2014). La mobilité de ces travailleurs rend difficile la création de liens avec les autres collectifs de travail (régulier, sous-traitant, étranger temporaire) (Gravel et coll., 2016). À cela s'ajoute, l'incapacité de

négocier collectivement ses conditions de travail, ce type d'industrie se révélant, dans le cadre légal actuel, difficilement syndicalisable (Pineau, 2013).

On constate également que les entreprises clientes investissent peu de temps et de ressources dans l'intégration sociale des travailleurs d'agences, comme la formation et leur qualité d'emploi, puisqu'elles les jugent remplaçables et négligeables (Bernier et coll. 2014). Par conséquent, on exige des travailleurs d'agences une grande disponibilité alors qu'on ne leur offre aucune garantie pour cumuler suffisamment d'heures de travail pour gagner leur vie, ce qui contribue à les maintenir dans la précarité économique (Bernier et coll. 2014 : 52).

Pourtant, les travailleurs d'agences ayant vécu des expériences difficiles lors de placements temporaires dans certaines entreprises clientes font preuve d'une grande capacité d'adaptation et de polyvalence. Malgré leurs nombreux efforts à maintenir une performance optimale, les entreprises clientes démontrent peu de respect, de reconnaissance et de perspectives d'avancement à leur égard (Bernier et coll. 2014). Les travailleurs d'agences de location de personnel vont souvent accepter ces emplois à statut précaire pour subvenir à leurs besoins de bases.

d) Enjeux économiques

Les professionnels de la SAT ont relevé que la précarité économique des travailleurs d'agences serait un élément déterminant dans le non-exercice des droits de SST. La plupart des travailleurs d'agences ne vont pas aller rapporter ou se plaindre des dangers à l'entreprise cliente ou à l'agence par crainte de perdre leur affectation. Leur lien d'emploi précaire permet rarement aux travailleurs d'agences d'exercer leurs droits individuels au niveau des normes du travail et en matière de santé et de sécurité du travail.

Selon plusieurs professionnels de SAT, les travailleurs d'agences craignent de perdre leur emploi ou d'être victime de représailles de leur employeur. En conséquence, la perception du risque peut être décalée par rapport à la réalité :

[...] j'entend mes collègues [d'agences] dirent qu'il y a rien de garantie demain matin et que nous devons accepter tous les emplois proposées par les agences pour ne pas faire de la *black list*. (Travailleur 5Q)

Les propos des travailleurs et des professionnels de SAT étaient étonnamment peu éloquentes comparativement à l'ampleur des études traitant des enjeux économiques liés aux agences de location de personnel.

Dans la littérature, de nombreux auteurs s'entendent pour dire que pour surmonter la concurrence des marchés mondiaux, les entreprises canadiennes misent davantage sur la flexibilisation du travail pour s'ajuster aux variations de production (Belkacem, Kornig et Michon, 2011). La stratégie organisationnelle vise habituellement à réduire les coûts de main-d'œuvre en supprimant les postes occupés par les travailleurs occasionnels, dont font partie les travailleurs d'agences. Puis, lorsqu'il y a reprise de l'activité de l'entreprise, ces travailleurs occasionnels sont les premiers rappelés avant d'entamer un processus de recrutement de travailleurs réguliers (Belkacem et Montcharmont, 2012). Ainsi, les agences de location de personnel jouent un rôle d'amortisseur en contexte de conjoncture économique difficile ou favorable en offrant une main-d'œuvre flexible, mais qui contribue à la croissance de la précarisation des emplois (Belkacem et Montcharmont, 2012; Gravel et coll. 2016).

Cette flexibilité fait la marque de commerce des agences de location de personnel à pouvoir gérer l'urgence et l'imprévisibilité en matière de ressources humaines (Belkacem et Montcharmont, 2012). Ces travailleurs doivent faire preuve de flexibilité et s'adapter rapidement à divers contextes de travail et maîtriser différents outils de production; ce faisant, ils s'exposent davantage aux risques d'accidents du travail (Belkacem et Montcharmont, 2012).

De plus, selon Weil (2014), la mondialisation des marchés a accru la concurrence internationale tout en incitant les entreprises à développer des stratégies de réduction des coûts de production. Pour ce faire, on peut recenser trois stratégies de réduction des coûts : a) délocaliser les processus de production vers les pays où la main-d'œuvre est bon marché, notamment vers les pays asiatiques; b) réduire les coûts de la main-d'œuvre locale, en exigeant d'elle une flexibilité numérique, d'horaire et de rémunération pour s'ajuster aux besoins de production et c) réduire les charges sociales³³ de l'employeur, dont celles de la SST, en externalisant les tâches ou les postes dont les taux de lésions professionnelles sont élevés (Weil, 2014).

La flexibilité de la main-d'œuvre comprend quatre dimensions : la flexibilité numérique, d'horaire, de rémunération et la flexibilité fonctionnelle (Blache, 2011; Lai et coll., 2008). La flexibilité numérique mise sur le nombre de travailleurs et sur le nombre d'heures requises pour exécuter les tâches. La flexibilité des horaires mise sur l'embauche des travailleurs pour les quarts de travail de jour, de soir, de nuit, et de fin de semaine ou pour des horaires brisés, pour combler les quarts de travail délaissés par les travailleurs réguliers ou ceux ayant un haut taux d'absence (Blache, 2011; Lai et coll., 2008). La flexibilité de rémunération vise à faire exécuter des tâches aux coûts les plus bas, en jouant sur plusieurs paliers. D'abord, le taux horaire accordé aux travailleurs occupant des emplois précaires est souvent égal ou inférieur à celui des travailleurs réguliers, exerçant ainsi une pression sur les revendications salariales des travailleurs réguliers (Commission des normes du travail, 2012). Le recours aux agences de location de personnel permet aux entreprises clientes de se départir d'une partie de la gestion des ressources humaines comme la dotation, la sélection des candidats et la supervision des employés temporaires (Lacroux, 2007). Finalement, la flexibilité fonctionnelle fait

³³Au Québec, les charges sociales sont des sommes que tout employeur doit verser aux gouvernements provincial et fédéral. Les charges sociales imputées à l'employeur s'appliquent, à compter du 1er janvier 2016, sur le salaire brut de l'employé. Elles comprennent celles affectées à : la Commission des normes du travail (0,080 %); le Régime de rentes du Québec (5,325 %); l'Assurance-emploi (2,128 %); le Régime québécois d'assurance parentale (0,767 %); le Fonds des services de santé (2,700 %); la CNESST (1,84 %) et l'indemnité de vacances (4,000 %). La somme des charges sociales que doit déboursier l'employeur représente 16,855 % du salaire brut du travailleur.

référence à la polyvalence des travailleurs à exécuter de multiples tâches sans égard aux compétences, aux savoir-faire ou aux expériences requises. La recherche constante de cette flexibilité par les entreprises clientes peut engendrer des enjeux juridiques et de disparités de traitements entre les travailleurs d'agences et les travailleurs réguliers des entreprises clientes.

Enjeux de la perception des risques

La plupart des professionnels de la SAT s'entendaient pour dire que les travailleurs d'agences sont exposés à plusieurs risques professionnels, mais que peu d'entre eux sont informés et formés à leurs tâches et que cela les amenait à avoir de la difficulté à anticiper les risques sur leurs multiples milieux de travail. Selon les professionnels de la SAT, le lien d'emploi des travailleurs influence leurs capacités à percevoir les risques de SST reliés à leurs tâches de travail.

Néanmoins, certains travailleurs interrogés constatent que leurs multiples affectations hebdomadaires et mensuelles sont souvent des tâches pénibles et dangereuses, les obligeant à exécuter des mouvements répétitifs, dans des environnements empoussiérés ou sous des contraintes thermiques. Ils disposaient rarement des équipements de protection individuelle adéquats, même si lors de leur affectation ils devaient manipuler des produits chimiques ou exécuter des tâches dans des environnements froids. Aussi, la moitié des travailleurs d'agences avaient dû acheter leurs propres chaussures de sécurité et autres équipements de protection de moindre qualité étant donné la précarité de leurs revenus. Peu d'entre eux (11/42) avaient bénéficié d'une formation sur les méthodes sécuritaires de travail; les entreprises clientes considérant l'investissement inutile parce que ces travailleurs n'étaient que de passage dans l'entreprise. Malgré le cumul des risques reliés aux multiples milieux de travail visités par ces travailleurs et au faible niveau de protection, seuls deux travailleurs avaient déclaré une lésion professionnelle suite à l'apparition de douleur aux lombaires.

Dans la littérature sur la perception des risques en SST, des auteurs comme Gravel et Zayed (2015) notent que les différentes formes de mobilité des travailleurs, comme le changement de poste ou de milieu de travail, réduisent les connaissances techniques et symboliques du risque auquel il sera exposé. Les études réalisées sur ce sujet permettent de dire que la perception du risque est un phénomène complexe qui peut avoir des déterminants sociaux, psychologiques, physiques, politiques et culturels (Kouabernan, 2001). En conséquence, la perception du risque peut alors être décalée par rapport à la réalité du risque. Un risque dit « acceptable » pour un groupe ne l'est pas forcément pour un autre (Cadet et Kouabéna, 2005).

À l'ère des sociétés industrielles, le terme accident de travail substitue de la notion de risque à celle de la faute : « toute activité productive entraîne des « dangers inhérents », des « risques inévitables », qui échappent à la fois au travailleur et à l'employeur, qui ne peuvent être tenus fautifs » (Peretti-Watel, 2010 ; 9). Par la suite, la notion de risque induit aussi une nouvelle conception du lien causal. Le risque ou le danger n'est pas purement aléatoire, dans la mesure où sa probabilité d'occurrence varie selon les individus et les situations (Peretti-Watel, 2010). Giddens (1991) parle de culture du risque et réflexivité qui définit comme suit : « un aspect culturel fondamental de la modernité, par lequel la conscience des risques encourus devient un moyen de coloniser le futur » (Giddens, 1991; 244). Il peut donc y avoir une hiérarchisation du risque de la part du travailleur qui influe sur sa perception du risque. Par exemple, les auteurs Zayed et Gravel (2014) constatent que la perception du risque des travailleurs immigrants variait selon le parcours d'immigration et le parcours d'insertion professionnelle. Un travailleur immigrant en situation de surqualification professionnelle occupant un emploi dans une petite manufacture ne va pas nécessairement connaître les risques ou encore les percevoir (Zayed et Gravel, 2014). Il ne voudra pas non plus contester son employeur pour ne pas enfreindre son devoir de loyauté envers son patron étant donné qu'il faisait partie de son réseau d'insertion professionnelle (Zayed et Gravel, 2014). Alors, leur méconnaissance des risques influencera leur perception du risque. De plus, certains travailleurs vont eux-mêmes banaliser la prise de risque, soit pour affirmer une identité professionnelle, soit par nécessité économique afin de satisfaire aux besoins de leur famille (Omnès,

2009). Le risque peut alors devenir « acceptable », parce qu'on peut s'en soustraire et dès lors que l'exposition devient temporaire (Omnès, 2009).

En somme, les enjeux juridiques et de disparités de traitement, organisationnels, économiques et ceux de la perception des risques nous permettent de mieux comprendre les écarts de pratiques préventives auprès des travailleurs d'agences de location de personnel. Par conséquent, malgré les efforts pour documenter ces enjeux de gestion de la SST dans les entreprises clientes et les agences, cela ne nous permet pas de transformer les pratiques préventives afin de freiner l'accroissement des lésions professionnelles chez les travailleurs d'agences et les inégalités de traitement.

2. Nouvelles pratiques de SST pouvant freiner l'accroissement des lésions professionnelles chez les travailleurs d'agences et les inégalités de traitement

Pour ce faire, nous avons également documenté les différentes pistes d'amélioration proposées, soit dans la littérature ou par les travailleurs d'agences ainsi que les professionnels de la SAT et ce, afin de proposer de nouvelles pratiques de SST pouvant diminuer les lésions professionnelles et les disparités de traitement en matière de SST auprès de ces travailleurs ayant un statut précaire.

Les nouvelles pratiques identifiées se situent pour la majorité au niveau des enjeux juridiques et de disparités de traitement, les enjeux organisationnels et à la perception des risques. Ni la littérature, les travailleurs d'agences ou les professionnels de la SAT n'ont proposés des nouvelles pratiques pouvant diminuer les enjeux économiques tandis que cela représente davantage un enjeu de société (au niveau macro).

Tout d'abord, en ce qui concerne les enjeux juridiques et de disparités de traitement, la littérature, les travailleurs d'agences ainsi que les professionnels SAT s'entendent pour dire que la législation en SST devrait être révisée en prenant compte les nouvelles formes

d'emploi, dont celle de la relation tripartite. Plus particulièrement, certains chercheurs ont proposé d'imposer une responsabilité conjointe en matière de SST, c'est-à-dire que l'agence et l'entreprise cliente soient conjointement responsables des obligations prévues à la LSST et à LATMP (Laflamme et Lippel, 2014). Par exemple, en Ontario, les donneurs d'ouvrages et les sous-traitants, y compris les agences, sont considérés tous les deux comme des employeurs au sens de la Loi sur la santé et la sécurité du travail (*Loi sur la santé et la sécurité du travail*, RSO 1990, c.O1). Ils peuvent être sanctionnés tous les deux pour une violation de la loi si les circonstances le justifient. Cette responsabilité conjointe résulte d'une définition plus large d'employeur. Sous cette juridiction, l'employeur est une :

Personne qui emploie un ou plusieurs travailleurs ou loue les services d'un ou de plusieurs travailleurs. S'entend en outre de l'entrepreneur ou du sous-traitant qui exécute un travail ou fournit des services et de l'entrepreneur ou du sous-traitant qui entreprend, avec le propriétaire, le constructeur, l'entrepreneur ou le sous-traitant, d'exécuter un travail ou de fournir des services. (*Loi sur la santé et la sécurité du travail*, RSO 1990, c. O1, art.1)

Cette modification légale au Québec permettrait d'assurer que les travailleurs d'agences de location de personnel ne soient pas privés du droit fondamental à la protection de leur santé et de leur sécurité, du seul fait qu'ils ne sont pas employés par celui qui utilise leurs services (Laflamme et Lippel, 2014).

D'autre part, les principes d'amélioration des mesures préventives pour les travailleurs d'agences dans la LSST devraient également s'étendre à la LATMP centrée sur la réparation et la réadaptation, par le biais du financement du régime. Par exemple, on pourrait s'inspirer des travaux menés par MacEachen et coll. (2012) en Ontario auprès d'informateurs-clés³⁴ et de travailleurs d'agence de location de personnel qui suggèrent de partager l'imputabilité des coûts des lésions professionnelles subies par les travailleurs

³⁴ Les onze informateurs-clés consultés occupaient l'un ou l'autre des postes suivants : agences, entreprises clientes, conseiller en indemnisation, conseiller en réadaptation, conseiller en droit de la SST, inspecteur, représentant de secteurs industriels et avocat.

d'agences. Ce partage de coûts, adopté en Ontario, entre les entreprises clientes et les agences, devrait inclure les coûts de prévention, d'indemnisation et de réadaptation, afin d'éliminer les avantages financiers liés à l'externalisation des tâches les plus à risques (Gravel et coll., 2016; MacEachen et coll., 2012).

À la lumière de ces avancées juridiques dans la province de l'Ontario, le législateur québécois devrait également clarifier certaines dispositions de la LSST et de la LATMP afin que les travailleurs d'agences ne soient pas privés de leurs droits en raison des difficultés propres à l'identification du véritable employeur ou à leur lien d'emploi précaire (Laflamme et Lippel, 2014; Gravel et coll., 2016).

Au niveau organisationnel, il y a consensus entre nos trois sources de données pour dire qu'il serait souhaitable que les travailleurs d'agences au Québec soient mieux informés de leurs droits en matière de prévention et de réparation des lésions professionnelles, mais aussi des différents risques auxquels ils sont exposés lors de leurs affectations dans les différentes entreprises clientes (Laflamme et Lippel, 2014; Dubé et Gravel, 2014). Ce partage des connaissances en matière de SST pourrait aussi les sensibiliser aux risques de lésions professionnelles qu'ils sont souvent prêts à prendre par contrainte économique, et ainsi, biaiser leur perception aux différents risques présents dans les milieux de travail.

De plus, nous remarquons que les travailleurs d'agences sont souvent invisibles pour les responsables de santé publique chargés de la prévention (Lippel, 2004 dans Pineau 2013 p. 481). Malgré la présence des travailleurs d'agences dans plusieurs entreprises clientes des groupes prioritaires I, II, III, le cadre légal en matière de SST actuel ne permet pas aux professionnels de la santé au travail d'avoir un portrait statistique précis afin de mieux cibler les travailleurs d'agences dans leurs interventions. À cet effet, plusieurs médecins du travail et infirmières ont proposé de modifier leur grille de caractérisation des établissements en y ajoutant quelques variables, dont le lien d'emploi des travailleurs dans les entreprises clientes rencontrées, qui pourraient être retranscrites dans leur système d'information de santé au travail (SISAT) des directions de santé publique du

Québec. Cette nouvelle pratique organisationnelle permettrait aux professionnels de la santé au travail d'être plus vigilants lors de la présence de ces travailleurs et de noter les écarts de pratiques en matière de SST entre les travailleurs d'agences et les travailleurs réguliers des entreprises clientes. Par conséquent, une directive claire et formelle devra être formulée par les Directions de la santé publique pour assurer une conformité de la cueillette de ces informations des équipes de SAT de toutes les régions administratives de la province.

À cet effet, un texte de positionnement au regard des pratiques de santé et de sécurité au travail (SST) adaptées aux nouvelles réalités du marché du travail afin de freiner la multiplication des précarités qui affectent les travailleurs, dont les travailleurs d'agences, propose plusieurs recommandations (Gravel et coll., 2016). En vue d'assurer une surveillance équitable de la santé :

[...] il est essentiel d'inscrire dans le fichier de déclaration des lésions professionnelles des données qui permettent de caractériser le lien d'emploi de tous les travailleurs dans l'entreprise et celui des victimes de lésions, ainsi que la durée du lien d'emploi ou de l'affectation, et de communiquer ces données dans le système d'information de santé au travail. (Gravel et coll., 2016)

Selon ces auteurs, il serait aussi important :

[...] de traiter les données de SST selon les caractéristiques des entreprises, dont celles de la taille de l'entreprise et de la présence des collectifs de travailleurs au sein des entreprises (travailleurs permanents, travailleurs d'agence, travailleurs étrangers temporaires et sous-traitants) dans le but de surveiller la fréquence et la gravité des lésions professionnelles chez les travailleurs ayant des liens d'emploi précaire. (Gravel et coll., 2016)

puis, de « rendre obligatoire la déclaration de toutes les lésions professionnelles avec perte de temps » (Gravel et coll., 2016).

En somme, l'implantation de ces nouvelles pratiques de SST identifiées par les professionnels de la SAT, les travailleurs d'agences et la littérature permettront à la fois

de mieux protéger la SST des travailleurs précaires, dont font partie les travailleurs d'agences de location de personnel, mais aussi de diminuer les disparités de traitement entre ces travailleurs et les travailleurs réguliers présents dans les entreprises clientes.

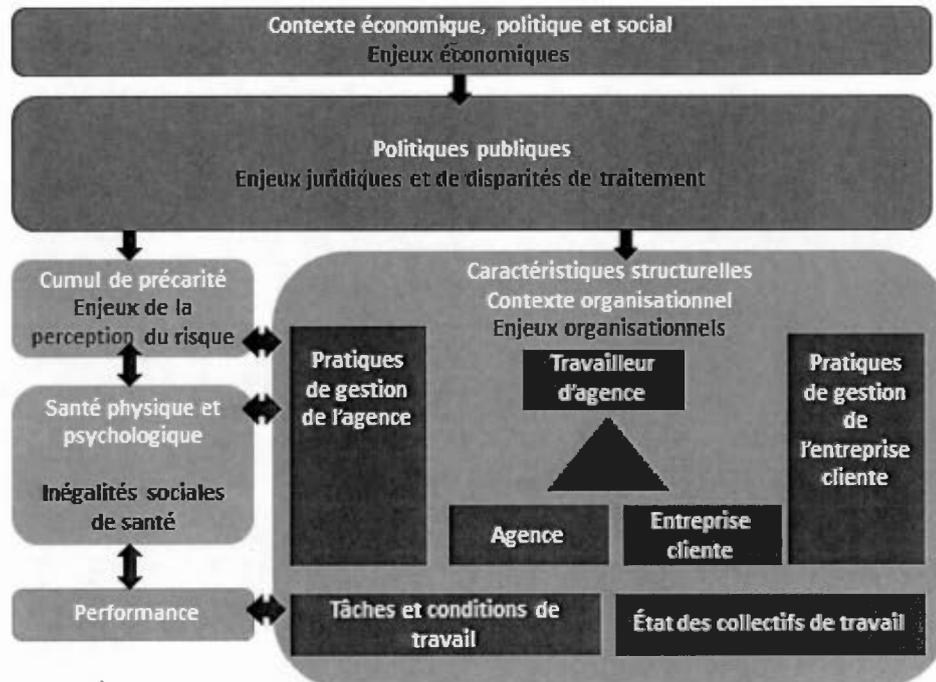
Discussion et conclusion

Rappelons que les objectifs de cet article étaient d'abord de circonscrire, dans le discours des travailleurs, les professionnels de la SAT et la littérature, les raisons qu'ils associent aux écarts de pratiques préventives entre les travailleurs d'agences et les travailleurs réguliers œuvrant chez les entreprises clientes et ensuite, d'identifier des nouvelles pratiques de SST pouvant freiner l'accroissement des lésions professionnelles et les inégalités de traitement chez les travailleurs d'agences.

En premier lieu, cette étude s'inscrit dans un projet de recherche ayant comme objet les pratiques préventives de SST auprès des travailleurs d'agences, centrées sur leurs expériences professionnelles ainsi que celles des professionnels de la SAT. Aucune donnée n'a été recueillie auprès de gestionnaires d'agences et des entreprises clientes. De plus, les pratiques des professionnels de l'inspection de la sécurité des entreprises n'ont pas pu être recueillies dans le cadre de cette étude, la CNESST y voyant des possibles conflits d'intérêts avec les employeurs. Nous avons seulement rencontré des professionnels de la SAT rattachés à la région administrative de Montréal. Puis, cette étude ne tient pas compte des pratiques des agences en régions éloignées.

D'autre part, parmi les raisons associées aux écarts de pratiques préventives entre les travailleurs d'agences et les travailleurs réguliers, plusieurs enjeux sont nommés dont les enjeux juridiques et de disparités de traitement, organisationnels économiques et celui de la perception du risque. Ces enjeux s'inscrivent dans le modèle d'analyse des pratiques préventives auprès des travailleurs, modèle adapté de Baril-Gingras et coll. (2013).

Figure 4 : Modèle d'analyse des pratiques préventives des travailleurs d'agences de location de perosnnel (modèle adapté de Baril-Gingras et coll. 203)



Soulignons que certains enjeux dans la mise en œuvre des pratiques préventives de SST ne sont pas abordés de la même façon dans la littérature que par les travailleurs d'agences et les professionnels de SAT. Par exemple, on remarque du côté des travailleurs d'agences que la disparité de traitement la plus facilement identifiée est celle de la rémunération, tandis que du point de vue des professionnels de la SAT et de la littérature, c'est celle de l'accessibilité des pratiques préventives, c'est-à-dire, les séances de formation et d'information, les équipements de protection individuelle et l'exercice de leurs droits individuels (p.ex. droit de refus) ainsi que la relation tripartite responsable de l'ambiguïté des rôles et responsabilités entre l'agence et les entreprises clientes.

Notamment, au niveau des enjeux organisationnels, on remarque du côté des travailleurs et des professionnels de la SAT le manque de supervision de la part des entreprises

clientes lors de l'intégration et de l'exécution des tâches et ce, malgré le fait qu'ils externalisent souvent les tâches les plus dangereuses. De plus, les professionnels de la SAT ont identifié la difficulté d'effectuer la surveillance et les suivis médicaux adéquats aux travailleurs d'agences. Du côté de la littérature, les principaux enjeux organisationnels soulevés sont la mobilité des travailleurs d'agences occasionnés par les fluctuations des besoins des entreprises clientes ainsi que les difficultés d'application des dispositions de la LSST et la LATMP.

En ce qui concerne les enjeux économiques, on remarque que les motivations de l'intérim explique l'acceptation de tous les emplois proposés par les agences et ce, même s'ils sont pénibles et dangereux, par crainte de faire partie de la "*black list*" de l'agence. Du point de vue des professionnels de la SAT et de la littérature, l'enjeu le plus préoccupant est celui de l'embauche des travailleurs d'agences pour diminuer les coûts de production ainsi que celle de la masse salariale des entreprises clientes. Cette stratégie organisationnelle met en danger la SST des travailleurs d'agences quotidiennement.

Le dernier enjeu expliquant les écarts des pratiques préventives des travailleurs d'agences est celui de la perception du risque. Ce dernier est principalement soulevé par les professionnels de la SAT et de la littérature en précisant que le lien d'emploi précaire de ces travailleurs rend difficile l'anticipation des risques sur leurs multiples milieux de travail. Aussi, cette précarité d'emploi accentue la banalisation des risques puisqu'ils ont besoin d'un emploi pour vivre et subvenir à leurs besoins fondamentaux.

L'identification de ces quatre principaux enjeux de gestion de SST pour mieux comprendre l'absence des pratiques préventives auprès des travailleurs d'agences nous permet de proposer de nouvelles pratiques par les acteurs concernés pour freiner l'accroissement des lésions professionnelles. En voici un bref aperçu :

TABLEAU 5: ENJEUX DE GESTION DE LA SST EXPLIQUANT LES ÉCARTS DES PRATIQUES PRÉVENTIVES AUPRÈS DES TRAVAILLEURS D'AGENCES ET PROPOSITIONS DE NOUVELLES PRATIQUES DE SST

| Enjeux de gestion de la SST | Exemples | Nouvelles pratiques de SST |
|--|---|--|
| Juridiques et disparités de traitement | <ul style="list-style-type: none"> • Disparité de la rémunération • Accessibilité aux pratiques préventives • Ambiguïté des rôles et responsabilités en matière de prévention | <ul style="list-style-type: none"> • Clarifier et sensibiliser les employeurs par rapport à leur imputabilité en matière de SST |
| Organisationnels | <ul style="list-style-type: none"> • Manque de supervision • Difficulté pour la surveillance et les suivis médicaux • Mobilité des travailleurs d'agences | <ul style="list-style-type: none"> • Documenter systématiquement les liens d'emploi dans les interventions en SST |
| Économiques | <ul style="list-style-type: none"> • Acceptation d'emplois dangereux par crainte de représailles de l'agence • Stratégie organisationnelle de diminution des coûts de production et masse salariale | <ul style="list-style-type: none"> • Former et informer les travailleurs d'agences des risques et de leurs droits en matière de SST |
| Perception des risques | <ul style="list-style-type: none"> • Difficulté d'anticipation des risques • Banalisation des risques | <ul style="list-style-type: none"> • Informer les travailleurs d'agences des tâches et risques auxquels ils seront exposés |

Compte tenu que les agences de location de personnel nous apparaissent comme un outil essentiel de flexibilité à l'usage des entreprises clientes pour maintenir leur compétitivité sur le marché du travail, il sera important dans l'avenir de mobiliser les différents acteurs imputables dans le réseau québécois de la SST pour l'élaboration et l'implantation des nouvelles pratiques préventives auprès de ces travailleurs à statut précaire. Pour avoir des pratiques préventives équitables, tous les acteurs imputables en matière de SST devraient pouvoir intervenir auprès de l'ensemble des travailleurs, comprenant les travailleurs à statut précaire (travailleurs d'agence, travailleurs étrangers temporaires, travailleurs non syndiqués).

Nous pourrions aussi envisager des modifications législatives aux régimes québécois de SST pour éventuellement imposer la mise en place d'un incitatif financier aux agences et entreprises clientes. L'octroi de ce genre d'incitatif se fait généralement sur la base de l'obtention d'une certification attestant la mise en place et le maintien d'un système de gestion en santé et sécurité du travail axé sur la prévention. Par conséquent, ce type de changement n'assure pas entièrement l'applicabilité et l'efficacité des pratiques préventives pour ces travailleurs. Un changement de paradigme de prévention semble maintenant nécessaire pour prendre en charge les risques émergents résultant des nombreuses transformations des formes de travail des dernières années pour améliorer la SST des travailleurs à statut précaire dont font partie les travailleurs d'agences.

Bibliographie

- Baril-Gingras, G. (2013). Stratégies syndicales pour la prévention en santé mentale au travail : Pistes de réflexion, Journée de réflexion sur l'action syndicale pour la santé mentale, Fédération des travailleurs et travailleuses du Québec, Laval, 8 mai 2013.
- Belkacem R, Korning C, Michon F. (2011). L'intérim, ses origines, son institutionnalisation sur ses principaux marchés, dans Belkacem, Korning, Michon. Visages de l'intérim en France et dans le monde, chap. 1 : 19-36. L'Harmattan, Paris.

- Belkacem R, Montchrumont L. (2012). Analyse des conditions de travail des travailleurs intérimaires : comment expliquer la vulnérabilité des intérimaires aux accidents du travail? *Revue PISTES*, vol. 14, no 2, 12 pages. <http://pistes.revues.org/2543>. [Consulté le 18 décembre 2015].
- Bernier J, Laflamme A-M. (2013). Les mutations dans les formes d'emploi et la protection des travailleurs, Presses de l'Université Laval, p. 347 à 369 dans Montreuil, S. et coll. 2013. *L'intervention en santé et en sécurité du travail : pour agir en prévention dans les milieux de travail*, Presses de l'Université Laval, 495 pages.
- Bernier, J. (2014). L'industrie de la location de personnel : un univers très particulier, en pleine expansion, non réglementée et peu connue scientifiquement, Presses de l'Université de Laval, p.13 à 38.
- Bernier, J, Dupuis, M-J, Fontaine, L. L et Vultur, M. (2014). *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 http://www.aruc.rlt.ulaval.ca/sites/aruc.rlt.ulaval.ca/files/aruc_ct-2014-001_jean_bernier_final.pdf.
- Blache, G. (2011). De nouvelles formes de segmentation liées à la dérégulation du marché du travail? Évidences empiriques sur les modes d'ajustement des entreprises danoises. 2011.72. Maison des Sciences Économiques, 106-112 boulevard de L'Hôpital, 75647 Paris Cedex 13. <ftp://mse.univparis1.fr/pub/mse/CES2011/11072.pdf> ISSN : 1955-611X. [Consulté le 18 décembre 2015].
- Bourguignon, E. (2010). Le travail temporaire en agence, une forme particulière d'emploi. Cahier de transfert CT-2010-002, ARUC, 40 pages.
- Commission des normes du travail (CNT). (2012). 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, p. 27. http://www.cnt.gouv.qc.ca/fileadmin/pdf/enquetes-et-recherches/Rapport-CNT79083-024_nov_2012_VF.pdf. [Consulté le 18 décembre 2015].
- Gesualdi-Fecteau, D. et Lizée, M. (2012). L'interdiction des disparités de traitement : état des lieux et détour prospectif, dans Service de la formation permanente, Barreau du Québec, vol. 348, *Développements récents en droit du travail*, Cowansville, Éditions Yvon Blais, p. 249, à la page 254.

- De Tonnancour, V. et Vallée, G. (2009). Les relations de travail tripartites et l'application des normes minimales du travail au Québec, *Relations industrielles / Industrial Relations*, Volume 64, numéro 3, été 2009, p. 399-441.
<http://id.erudit.org/iderudit/038550ar>.
- Direction régionale de santé publique CIUSSS du Centre-Sud-de-l'Île-de-Montréal (2016). *Les travailleurs invisibles : Les risques pour la santé des travailleurs des agences de location de personnel*, 106 pages.
- Dubé, J. et Gravel, S. (2014). Les pratiques préventives auprès des travailleurs d'agences de location de personnel temporaire ou permanent : comparaison entre les travailleurs immigrants et non immigrants. *Revue Pistes, Numéro Spécial Travailleurs immigrants et santé et sécurité au travail*, 16-2 : 14 pages. Récupéré de <http://pistes.revues.org/3631>.
- EUR-Lex Access to European union law [En ligne]. Directive 91/383/CEE. Document 31991LO383. Disponible sur : eur-lex.europa.eu
- Galarneau, Diane. (2005). L'écart salarial entre employés temporaires et permanents. Janvier 2005. PERSPECTIVE 20 Statistique Canada — no 75-001-XIF au catalogue. <http://www.statcan.gc.ca/pub/75-001-x/10105/7761-fra.pdf>. [Consulté le 18 décembre 2015].
- Giddens A. (1991), *Modernity and Self-Identity*, Stanford, Stanford University Press.
- Gravel, S. et Zayed, J. (2014) Perception du risque : déterminants, enjeux et différences culturelles, *Dossier colloque ASSTSAS*, vol. 37, n°3, p.19-21.
- Gravel, S., Dubé, J. et Legendre, G. (2016). Santé et sécurité des travailleurs immigrants : changer nos approches pour une pratique plus équitable, Texte de positionnement développé dans le cadre du Grand débat de l'Institut de santé et société, UQAM, 30 pages.
- Grusenmeyer, C. (2007). Sous-traitance et accidents. Exploitation de la base de données EPICEA. Notes scientifiques et techniques de l'INRS; Rapport NS 266. Paris : INRS; 2007.
- Hébert, F., Duguay, P. et Massicotte, P. (2003). Les indicateurs de lésions indemnisées en santé et en sécurité du travail au Québec : analyse par secteur d'activité économique en 1995-1997, *Études et recherches IRSST, Rapport R-333*, 229 pages.

- Lacroux A. (2007). Le recours à l'intérim et son impact sur la performance individuelle et organisationnelle; une approche par théorie des coûts de transaction. <https://halshs.archives-ouvertes.fr/halshs-00601253/document>. [Consulté le 18 décembre 2015].
- Laflamme, A-M et Lippel, K. (2014). Les agences de travail temporaire : enjeux liés à la prévention et à la réparation des lésions professionnelles, dans 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, Québec, Presses de l'Université Laval, 2014, p. 169-187.
- Lai, PC, Soltani, E et Baum, T. (2008). Distancing Flexibility in the Hotel Industry: The Role of Employment Agencies as Labour Suppliers. *The International Journal of Human Resource Management*, 19(1) : 132-152.
- Lippel, K. et Laflamme, A-M. (2011). 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 Service de la formation continue du Barreau du Québec (éd.). *Développements récents en droit de la santé et sécurité au travail*. Cowansville : Éditions Yvon Blais, 2011 : p. 267-360. Loi sur la santé et la sécurité du travail (LSST). Disponible en ligne : http://www2.publicationsduquebec.gouv.qc.ca/dynamicSearch/telecharge.php?type=2&file=/S_2_1/S2_1.html. [Consulté le 20 août 2013].
- Lippel, K, MacEachen, E, Saunders, R, Werhun, N, Kosny, A, Mansfield, L, Carrasco, C et Pugliese, D. (2011). Legal Protections Governing the Occupational Safety and Health and Workers' Compensation of Temporary Employment Agency Workers in Canada: Reflections on Regulatory Effectiveness. *Policy and Practice in Health and Safety*, 09.2 : 69-90.
- Loi sur la santé et la sécurité du travail, RSO 1990, c. O1, art.1.
- MacEachen, E, Lippel, K, Saunders, R, Kosny, A, Mansfield, L, Carrasco, C et Pugliese, D. (2012). Workers' Compensation Experience-Rating Rules and the Danger to Workers' Safety in the Temporary Work Agency Sector. *Policy and Practice in Health and Safety*, 10.1 : 77-95.
- Omnès, C. (2009). De la perception du risque professionnel aux pratiques de prévention : la construction d'un risque acceptable , *Revue d'histoire moderne et contemporaine*, vol. 1, n° 56-1, p. 61-82.
- Peretti-Watel, P. (2010). *La société du risque*, La Découverte, 126 pages.

Pineau, A. (2013). Conjuguer relations tripartites et sous-traitance avec travail décent, *Les Cahiers de droit*, vol. 54, n°2-3, 2013, p. 461-488.

Quinlan, M.I et Bohle, P. (2004). Contingent Work and Occupational Safety. *The Psychology of Workplace Safety*. J. Barling and M. R. Frone, eds. Washington, DC: American Psychological Association, 81-106.

Thébaud-Mony, A. (2008). Travailler peut nuire gravement à votre santé, La Découverte, 294 pages.

Underhill, E. et Quinlan, M. (2011). How precarious employment affects health and safety at work : The case of temporary agency workers, *Relations industrielles*, vol. 66, n°3, p. 397-421.

Weil, D. (2014). The Subcontracted Workplace. *The Fissured Workplace: Why Work Became So Bad for so Many and What Can Be Done to Improve it*, chap. 5 : 99-121. Harvard University Press.

CHAPITRE VI

DISCUSSION GÉNÉRALE

Ce dernier chapitre souligne la contribution scientifique de la présente thèse et ses limites. Ce chapitre se subdivise en trois parties. La première traite des pratiques préventives de santé et de sécurité des travailleurs d'agences de location de personnel. La deuxième porte sur les écarts de pratiques préventives identifiés ainsi que les transformations de pratiques en SST proposées. La troisième partie présente la contribution et limites du modèle théorique ainsi que les limites méthodologiques de l'étude.

6.1 Pratiques préventives de SST des travailleurs d'agences

Notre objectif de recherche consistait à documenter la présence ou l'absence des pratiques préventives de SST auprès des travailleurs d'agences de location de personnel. Dans le cadre de cette étude, les professionnels de la SAT et les travailleurs d'agences ont rapporté que ces derniers n'ont pas toujours accès aux mêmes pratiques préventives que les travailleurs réguliers pouvant réduire le niveau de risque auquel ils sont exposés. Par contre, on a pu constater qu'il ne transparaît pas d'iniquité entre les travailleurs d'agences immigrants et les travailleurs d'agence non-immigrants. Toutefois, la distinction entre ces travailleurs repose davantage sur les motivations de recourir aux agences de location de personnel. On remarque qu'il y a plusieurs travailleurs immigrants qui utilisent les agences pour acquérir une expérience canadienne de travail. Cette stratégie d'insertion à l'emploi, et aussi le type d'intérim à durée indéterminée (Jourdain, 2002), est souvent la voie des travailleurs immigrants exclus du marché du travail pour des raisons de discrimination, alors que les travailleurs nationaux auront recours à ce type d'intérim

pour des raisons financières, une précarité qui survient à la suite d'un congédiement ou une démission liés à des conflits de travail (Gravel, 2013).

De plus, cette étude va dans le même sens que celles de Bernier et coll. (2014) et Bouffartigue et coll. (2010) concernant la sous-traitance des travaux particulièrement pénibles ou dangereux des entreprises clientes aux travailleurs d'agences plutôt que de confier ces tâches à leurs travailleurs réguliers. Toutefois, ce qui distingue l'exposition aux tâches dangereuses est davantage le secteur d'activités et la nature des emplois occupés par les travailleurs d'agences, une différence à laquelle s'imbrique la variable de genre. En fait, on remarque que la majorité des travailleurs d'agences sont affectés à des emplois de manutention et de manipulation, tandis que les travailleuses d'agences vont travailler davantage dans des emplois de service et seront affectées à des tâches cléricales.

Soulignons qu'il n'est pas rare que les travailleurs d'agences cumulent plusieurs affectations de courte durée ainsi que plusieurs risques professionnels (physiques, chimiques, biologiques, etc.). D'ailleurs, cette mobilité complexifie plusieurs interventions de SST de la part des professionnels de la SAT, tels que la surveillance et le suivi médical effectués soit par les médecins ou les infirmières, ainsi que l'efficacité des aménagements de poste de travail faits par les ergonomes dans les entreprises clientes. Ces difficultés d'intervention de la part des professionnels de la SAT contribuent aux inégalités de traitement et à l'augmentation des lésions professionnelles des travailleurs à statut précaire, dont font partie les travailleurs d'agences. Au cœur de ces iniquités se trouve la précarité du lien d'emploi des travailleurs d'agences qui rend difficile l'exercice de leurs droits individuels en matière de SST et leur capacité d'anticiper les risques auxquels ils sont surexposés (Omnès, 2009).

À ce propos, l'exposition temporaire et répétée à différents risques deviendrait acceptable pour plusieurs travailleurs d'agences. Pour affirmer leur identité professionnelle ou encore par nécessité économique, ils vont eux-mêmes banaliser la prise de risque dans

leurs diverses affectations dans les entreprises clientes. Cette situation a été souvent nommée par les professionnels de la SAT dans le cadre de leurs visites de caractérisation des entreprises clientes de leur territoire respectif. Cette observation est inquiétante, tandis que les procédures actuelles ne permettent pas toujours l'accès au dépistage de certains contaminants ainsi que le suivi médical des travailleurs d'agences ayant des résultats positifs. Une fois de plus, ces défis et limites d'interventions démontrent les effets pervers de la relation tripartite. L'entreprise cliente où le dépistage est effectué n'est pas l'employeur à qui incombe la responsabilité de s'assurer que les résultats des dépistages sont transmis aux travailleurs concernés.

On peut donc conclure que les pratiques préventives auprès des travailleurs d'agences sont différentes de celles des travailleurs réguliers dans les entreprises clientes, qu'elles ne sont pas toujours adaptées aux risques professionnels auxquels ils sont exposés, mais qu'il n'y a pas de différence entre les travailleurs d'agences non-immigrants et les travailleurs d'agences immigrants, même s'ils sont plus nombreux à occuper ce type d'emploi sur le marché du travail actuel.

6.2 Explication des écarts de pratiques et propositions de nouvelles pratiques préventives

Ayant pu confirmer qu'il y a effectivement une différence d'application des pratiques préventives auprès des travailleurs d'agences, nous nous sommes intéressés aux raisons qui expliquent ces écarts de pratiques préventives entre les travailleurs d'agences et les travailleurs réguliers œuvrant chez les entreprises clientes. Pour ce faire, nous avons effectué la triangulation de nos trois sources de données : le discours des travailleurs d'agences, le discours des professionnels de la SAT et la littérature. Cette dernière analyse nous a permis d'identifier plusieurs enjeux de gestion de SST: les enjeux juridiques et de disparités de traitement, les enjeux organisationnels, économiques et de la perception du risque.

Les frontières de chacun de ces enjeux se juxtaposent souvent pour l'explication des écarts de pratiques préventives auprès des travailleurs d'agences de location de personnel. De plus, nous avons remarqué que la description des enjeux de gestion de SST variait d'un discours à l'autre. Par exemple, les travailleurs étaient plus sensibles aux disparités de rémunération, au manque de supervision et aux craintes de représailles par les agences s'ils exerçaient leurs droits individuels en matière de SST. Tandis que les professionnels de la SAT étaient préoccupés par rapport aux défis et limites rencontrés lors de leurs interventions auprès des entreprises qui embauchaient à la fois des travailleurs d'agences et des travailleurs réguliers. Toutefois, les préoccupations des professionnels de SAT étaient assez circonscrites à leur spécificité disciplinaire, c'est-à-dire selon s'ils sont médecin du travail, infirmière, ergonomiste, technicien ou hygiéniste industriel. Des spécificités disciplinaires mises en commun auraient le mérite de proposer une adaptation bien articulée des interventions préventives de SAT à la réalité des travailleurs d'agences en situation de précarité. Néanmoins, les principaux défis et limites rencontrés par les professionnels de la SAT sont les suivantes :

1. Peu d'occasion d'étudier les postes à risque : postes occupés les soirs et les fins de semaine;
2. Faible taux de présence des travailleurs d'agences aux séances d'information : l'entreprise cliente invite rarement les travailleurs d'agences où elle ne juge pas nécessaire leur présence;
3. Mobilité des travailleurs d'agences complexifie la collecte des données et diminue l'efficacité des changements apportés;
4. Accès au dépistage de certains contaminants : difficulté à démontrer fidèlement la durée et le cumul des expositions aux contaminants;
5. Assurer une surveillance médicale adéquate et équitable selon leur niveau d'exposition : l'entreprise cliente libère rarement les travailleurs d'agences pour assurer la continuité de leurs opérations;
6. Mobilité des travailleurs d'agences rend difficile le suivi des résultats : absence des coordonnées du travailleur d'agence et de l'agence;

7. Refus du retrait préventif de la femme enceinte ou qui allaite : crainte de représailles de leurs employeurs (entreprise cliente et agence).

Afin de surmonter ces défis et limites d'interventions en SST, les professionnels de la SAT de la région de Montréal ont développé trois stratégies d'intervention. La première est de sensibiliser l'employeur de son imputabilité en matière de santé et sécurité au travail pour tous les travailleurs dans l'établissement. La seconde stratégie est de demander systématiquement à l'employeur s'il y a présence de travailleurs d'agences dans leur établissement. La troisième stratégie est d'adapter leurs interventions à la présence récurrente de travailleurs d'agences ou irréguliers (travailleurs autonomes, sur appel, sous-traitants) dans les entreprises qu'ils visitent.

Concernant la littérature scientifique, peu d'études ont identifié des stratégies ou de nouvelles pratiques préventives pour en diminuer les écarts auprès travailleurs précaires dont font partie les travailleurs d'agences de location de personnel. Jusqu'à présent, la majorité des recommandations concernant les travailleurs d'agences proviennent des études à caractère juridique. Ces études proposent plusieurs avenues de changements législatifs, dont celle d'obliger les agences à acquérir un permis d'opération révocable si l'entreprise est reconnue coupable de fraude ou fait l'objet d'un trop grand nombre de plaintes (Bernier, 2011, p. 430). Aussi, les chercheuses Laflamme et Lippel (2014) ont constaté que la jurisprudence québécoise a évolué dans les dernières années, permettant à la CNESST de responsabiliser l'agence et l'entreprise cliente dans l'éventualité d'une violation de la *Loi sur la santé et de la sécurité du travail* (LSST), mais pas la loi en tant que telle. Par exemple, les coûts d'indemnisation sont encore imputés à l'agence et non à l'entreprise cliente, alors qu'en Ontario, le législateur a modifié sa loi en 2014 pour faciliter la responsabilisation de l'entreprise cliente lorsqu'un travailleur d'agence subit une lésion professionnelle (MacEachen et coll., 2012; Lippel, MacEachen et coll., 2011).

Pour contrer l'ambiguïté des rôles et responsabilités entre les trois acteurs faisant partie de la relation tripartite, plusieurs chercheurs et partenaires sociaux recommandent que

l'agence et l'entreprise cliente soient solidairement responsables de l'application des lois de SST et de maladies professionnelles (Lippel, 2004; Lippel et coll., 2011; Bernier et coll., 2003; Au bas de l'échelle, 2013). Ces exemples ne représentent pas un portrait exhaustif des recommandations à caractère juridique, par contre elles demeurent nombreuses et pertinentes pour améliorer les pratiques préventives auprès des travailleurs d'agences de location de personnel au Québec.

Malgré l'identification de ces améliorations possibles au niveau juridique, il serait plus efficace à court terme de réunir plusieurs acteurs clés afin de réfléchir aux transformations des pratiques préventives pour assurer la protection des travailleurs ayant un lien d'emploi précaire, tout en espérant un changement de législation prévu à cet effet. Nous sommes d'avis que les législateurs doivent se pencher sur le renouvellement des lois de SST dans les prochaines années pour s'adapter au nouveau contexte économique et social. Par contre, dans l'immédiat, il semble plus important et urgent de revoir notre modèle d'analyse des pratiques préventives et d'effectuer des changements de pratiques afin de mieux protéger la santé et la sécurité du travail des travailleurs d'agences de location de personnel.

6.3 Contribution au modèle théorique et limites méthodologiques de l'étude

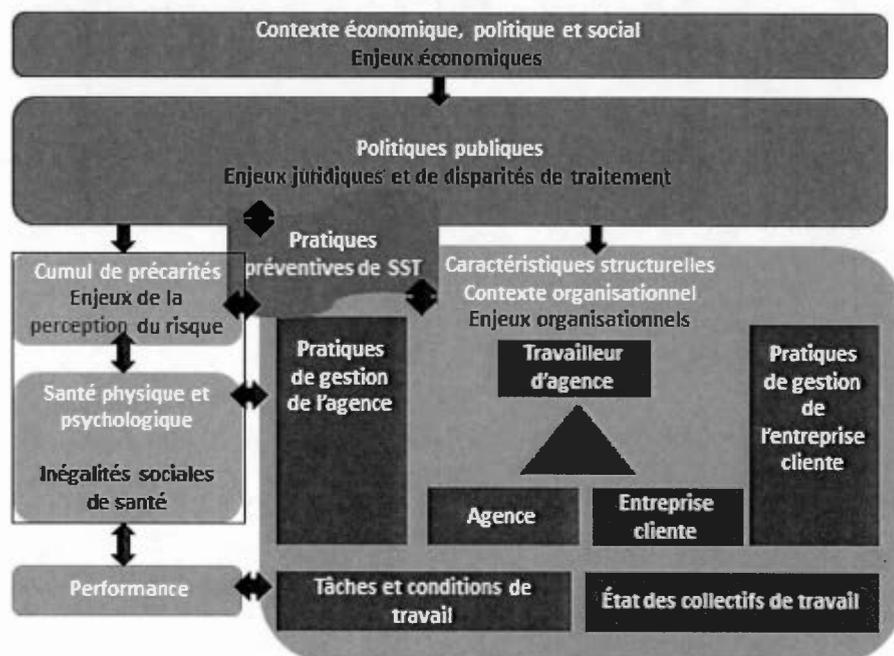
Contribution au modèle théorique de l'étude

À la suite de cette étude, nous constatons que l'application des pratiques préventives auprès des travailleurs d'agences est influencée par les différents contextes représentés par le modèle de la production sociale de la santé et de la sécurité au travail de Baril-Gingras et coll. (2013). Au départ, nous avons choisi ce modèle parce qu'il nous permettait d'analyser les pratiques préventives aux trois différents niveaux : macro (contexte économique, social, politiques publiques), méso (contexte organisationnel, performance) et micro (activité réelle de travail et santé physique et psychologique). Par conséquent, pour bien comprendre les raisons expliquant la présence ou l'absence des pratiques préventives auprès des travailleurs d'agences, nous avons dû

adapter le modèle de Baril-Gingras et coll. (2013) au niveau macro avec l'ajout de la théorie de dualisme des marchés du travail (Berger et Piore, 1980), au niveau méso avec l'ajout de la relation tripartite (Laflamme et Lippel, 2014 et Bernier, 2011) et au niveau micro les concepts de cumul de précarités (Gravel et coll., 2016) et des motifs au recours à l'intérim (Jourdain, 2002).

Suite à cette étude, avec la triangulation de nos données, il s'est avéré que les raisons expliquant la présence ou l'absence des pratiques préventives proviennent de quatre enjeux de gestion de SST : juridiques et de disparités de traitement, organisationnels, économiques et de la perception des risques. De plus, le discours des professionnels de la SAT nous a aussi révélé l'importance de considérer les pratiques préventives, non seulement au niveau méso, soit à l'intérieur des pratiques de gestion de l'agence ou celles de l'entreprise cliente, mais plutôt entre les trois niveaux : macro, méso et micro. L'amélioration des pratiques préventives auprès des travailleurs d'agences de location de personnel demande la mobilisation des différentes parties prenantes en matière de SST au sein de ces différents niveaux d'analyse. Ce résultat émergent à l'analyse initiale de notre étude nous incite à vous proposer un modèle plus fidèle à l'analyse des pratiques préventives auprès des travailleurs d'agences.

Figure 4 : Modèle d'analyse des pratiques préventives auprès des travailleurs d'agence



Limites méthodologiques de l'étude

Les principales limites de cette recherche concernent la collecte de données. Bien que cette étude ait le mérite de s'être appuyée sur une méthodologie de triangulation des données, celles de la perception des travailleurs et celles des professionnels de SAT ainsi que la littérature scientifique, nous n'avons pu interroger les employeurs ni les entreprises clientes, ni les agences. L'accès aux entreprises était difficile, tout particulièrement pour un sujet qui fait l'objet de sévères critiques dans les médias.

Soulignons également que la cueillette des données auprès des travailleurs d'agences s'inscrit dans un projet de recherche basé sur le respect des normes des conditions de travail et les relations de travail. L'objet premier n'était pas l'étude de la santé et la sécurité du travail de ces travailleurs, mais l'application des normes du travail.

Concernant la collecte des données auprès des professionnels de la santé au travail, seuls ceux œuvrant dans la région administrative de Montréal ont été rencontrés. Étant donné les différences de milieux de travail dans les autres régions urbaines et rurales, il est possible que la perception de l'exposition des travailleurs d'agences aux lésions professionnelles ait été différente, peut-être plus grave parce que les travailleurs d'agences recrutés à Montréal doivent faire de longs trajets avant d'être affectés à une tâche. En fait, nous ne sommes pas en mesure de qualifier les pratiques des agences en régions éloignées. De plus, rappelons que la collecte des données auprès des professionnels de la SAT a été chamboulée par les changements organisationnels du réseau de la santé publique de 2015. Ces changements nous ont empêchés de collecter des données auprès des professionnels de la santé au travail d'autres régions du Québec.

Dans le même ordre d'idée, les pratiques de sécurité des inspecteurs de la CNESST n'ont pas pu être recueillies suite à des changements organisationnels importants; la fusion de la commission des normes du travail, celle de l'équité salariale et de la santé et la sécurité au travail.

Aussi, plusieurs catégories professionnelles ne sont pas présentes, bien au-delà des catégories initialement exclues de l'échantillon. Il est important de rappeler que les infirmières, les camionneurs et les agents de sécurité ont été exclus afin de ne pas biaiser les résultats concernant les pratiques préventives des travailleurs d'agences, sachant que ces catégories de travailleurs n'exercent pas leurs fonctions dans les mêmes conditions de travail et de SST. Puis, il nous a été impossible d'établir un échantillon représentatif, étant donné qu'il n'existe pas de registre des agences ni l'obligation de fournir des renseignements sur le nombre de travailleurs qu'elles affectent dans des entreprises clientes, ni de statistiques publiques à ce sujet. Il était donc impossible d'établir un échantillon représentatif à partir duquel nous aurions pu caractériser l'ensemble de la main-d'œuvre.

CHAPITRE VII

CONCLUSION

Suite à la conduite de ce projet doctoral, il n'y a pas de doute que le secteur des agences de location de personnel est en pleine croissance au Québec et qu'il fait face à des défis de taille. Cette nouvelle stratégie organisationnelle permet aux entreprises de surmonter la concurrence des marchés internationaux en réduisant les coûts de la masse salariale, et de recourir à une main-d'œuvre flexible (horaire, rémunération, polyvalence). Ces changements, relatifs à l'emploi et à la structure du travail, introduisent plusieurs difficultés aux niveaux organisationnel (méso) et individuel (micro).

La présence de plusieurs collectifs de travail (p.ex., travailleur d'agence, travailleur étranger temporaire, travailleur autonome) au sein d'une même entreprise complexifie la gestion de la SST pour tous les acteurs concernés : superviseurs, inspecteurs, professionnels de la SAT, etc. L'éclatement des liens d'emploi dans les différents milieux de travail complique les interventions de SST, non seulement pour les professionnels de la SAT, mais pour tous les acteurs qui doivent intervenir en matière de SST (p.ex. syndicat, association sectorielle paritaire, etc.). De plus, cette diversification des liens d'emploi au sein d'une même entreprise est un défi important pour les dirigeants lorsque vient le temps de développer de nouvelles pratiques préventives au sein de leur entreprise.

Cette cohabitation ne se limite pas seulement aux différents liens d'emploi, mais elle représente aussi la composition de travailleurs dont l'état de santé diffère : certains peuvent être en situation de maintien en emploi, d'autres en assignation temporaire ou en

retour progressif après une longue absence, certains ayant des limitations fonctionnelles, d'autres des maladies chroniques. Elle représente aussi des équipes de travail diversifiées composées à la fois de jeunes travailleurs, de travailleurs seniors et de travailleurs immigrants. Dans l'avenir, il nous apparaît de grand intérêt de repenser nos différents modèles de gestion de la SST sous l'angle de la cohabitation au sein d'une même entreprise ainsi que leurs impacts sur le développement d'une culture de SST dans les entreprises clientes.

Dans cette perspective, la mobilisation concertée des acteurs provenant de diverses compétences, proposée par Quinlan (2011), peut contribuer à la coordination des transformations des pratiques préventives de SST auprès des travailleurs à statut précaire, dont font partie les travailleurs d'agences, pour qu'elles soient réelles et significatives. La mobilisation de ces acteurs pourra maximiser l'efficacité de ce mouvement de transformation en déployant simultanément les efforts de chacune des organisations ou acteurs investis en SST.

Par conséquent, dès maintenant, les acteurs concernés par ce mouvement de transformation des pratiques préventives de SST peuvent revoir leur cadre d'intervention respectif pour essayer de diminuer les inégalités de traitement auprès des travailleurs d'agences. En voici quelques exemples :

- Professionnels SAT : la caractérisation des liens d'emploi dans leurs interventions (p.ex. grille de caractérisation des entreprises clientes);
- Agences : description des tâches et des risques associés aux affectations dans les entreprises clientes et offrir une formation en SST adéquate aux travailleurs d'agences;
- Travailleurs d'agences : les sensibiliser aux différents risques professionnels auxquels ils seront exposés dans leurs multiples affectations;

- Entreprises clientes : mieux superviser et encadrer les tâches effectuées par les travailleurs d'agences;
- Syndicats : offrir leur service de représentation dans l'exercice de leurs droits individuels en SST aux travailleurs ayant un statut précaire;
- Inspecteurs de la CNESST : documenter les différents liens d'emploi dans les visites d'établissement et raffiner leurs méthodes d'enquête lorsqu'un accident implique un travailleur d'agence.

Afin de contribuer dans le futur à l'amélioration des pratiques préventives, nous proposons quelques axes de recherche à investiguer afin d'assurer aux travailleurs d'agences toutes les protections de SST auxquelles ils sont en droit de bénéficier. Ces pistes de recherche s'étalent sur cinq axes :

1. Évaluer les pratiques de SST auprès des travailleurs cumulant des précarités dans le réseau de la santé publique.
2. Analyser les coûts-bénéfices auprès des entreprises clientes qui embauchent à la fois des travailleurs réguliers et des travailleurs d'agences de location de personnel.
3. Documenter le parcours de réadaptation et de retour au travail des travailleurs d'agences de location de personnel suite à la déclaration d'une lésion professionnelle.
4. Documenter la mobilisation des acteurs lors de l'amélioration des pratiques préventives de SST auprès des agences de location de personnel.
5. Documenter le discours des entreprises clientes et des agences de location de personnel sur leurs pratiques de SST, leurs rôles et leurs imputabilités.

Enfin, il serait important que nos structures de surveillance de l'état de santé des travailleurs s'ajustent aux cycles de transformation du marché du travail afin de veiller adéquatement à protéger tous les travailleurs assujettis aux conséquences des exigences de flexibilité ou de performance des entreprises.

BIBLIOGRAPHIE

- Agence de la santé et des services sociaux de Montréal (2013). Plan régional santé publique 2010-2015, Garder notre monde en santé :
file:///G:/Rédaction%20thèse/Chap.%204%20Résultats/Article%202/Orientations%20Santé%20au%20travail%20DSP_%202011.pdf.
- Amuedo-Dorantes, C., Malo, M.A. et Munoz-Bullon, F. (2007). The role of temporary help agency employment on temp-to-perm transitions, *Journal of labor Research*, 29(2), p.138-161.
- Assemblée législative de l'Ontario, 2015, Bill 109 :
http://www.ontla.on.ca/web/committee-proceedings/committee_transcripts_details.do?locale=fr&BillID=3402&ParlCommID=9000&Business=&Date=2015-11-26&DocumentID=29843.
- Au bas de l'échelle (2013). Encadrer les pratiques des agences de location de main-d'œuvre afin d'améliorer les conditions de travail et protéger les droits des travailleuses et travailleurs temporaires, 29 pages. Récupéré de
<http://www.aubasdelechelle.ca/assets/files/Argumentaire%20agences%202014.pdf>.
- Baiocchi, G. et Baru, S. (2002). *Just Getting By: The Experience of Temporary Workers in San Diego's Economy*, A Research Report for the Center on Policy Initiatives, 67 pages.
- Baril-Gingras, G., S. Montreuil, P.-S. Fournier, A.-M. Laflamme, F. Lamonde, R. Bourbonnais, R. Malenfant, K. Messing, L. Trudel, C. Dionne, E. Laroche, M. Bellemare et C. Brisson. (2010). *Organiser la prévention de manière systématique, dans tous les lieux de travail, la redynamiser et prendre en compte les changements du travail et de l'emploi*, Mémoire présenté au Groupe de travail de la CSST sur la révision de la LSST, 92 p. et annexes.
- Baril-Gingras, G. (2013). Stratégies syndicales pour la prévention en santé mentale au travail : Pistes de réflexion, Journée de réflexion sur l'action syndicale pour la santé mentale, Fédération des travailleurs et travailleuses du Québec, Laval, 8 mai 2013.

- Barrett B, Sargeant M. (2011). The Health, Safety and Well-being of Vulnerable Workers. In Sargeant M, Giovannone M. 2011. *Vulnerable Workers; Health Safety and Well-being*. Gower Applied Research; Chapter 1 : 2-20.
- Beaud S., Pialoux M. (1999). *Retour sur la condition ouvrière. Enquête aux usines Peugeot de Sochaux-Montbéliard*, Paris, Fayard, 468 pages.
- Belkacem R, Korning C, Michon F. (2011). L'intérim, ses origines, son institutionnalisation sur ses principaux marchés, dans Belkacem, Korning, Michon. *Visages de l'intérim en France et dans le monde*, chap. 1 : 19-36. L'Harmattan, Paris.
- Belkacem R, Montchrmont L. (2012). Analyse des conditions de travail des travailleurs intérimaires : comment expliquer la vulnérabilité des intérimaires aux accidents du travail? *Revue PISTES*, vol. 14, no 2, 12 pages. <http://pistes.revues.org/2543>. [Consulté le 18 décembre 2015].
- Benach, J., Muntaner, C. et Santana, V. (2007). *Employment Conditions Knowledge Network (EMCONET), Rapport final*, Institute of Collective Health, Federal, 172 pages.
- Berger, S., et Piore, M.J. (1980). *Dualism and discontinuity in industrial societies*, Cambridge, Camb. University Press, 159 pages.
- Bernier J, Laflamme A-M. (2013). Les mutations dans les formes d'emploi et la protection des travailleurs, Presses de l'Université Laval, p. 347 à 369 dans Montreuil, S. et coll. 2013. *L'intervention en santé et en sécurité du travail : pour agir en prévention dans les milieux de travail*, Presses de l'Université Laval, 495 pages.
- Bernier, J. (2014). *L'industrie de la location de personnel : un univers très particulier, en pleine expansion, non règlementée et peu connu scientifiquement*, Presses de l'Université de Laval, p.13 à 38.
- Bernier, J, Dupuis, M-J, Fontaine, L. L et Vultur, M. (2014). *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 http://www.aruc.rlt.ulaval.ca/sites/aruc.rlt.ulaval.ca/files/aruc_ct-2014-001_jean_bernier_final.pdf.

- Bernier, J. (2011). L'industrie des agences de travail temporaire : Avis sur une proposition d'encadrement, Cahier de transfert CT-2011-001, ARUC, Université Laval, 62 pages.
- Bernier, J., Vallée, G. et Jobin, C. (2003). Les besoins de protection sociale des personnes en situation de travail non traditionnelle, Rapport final du Comité d'experts chargé de se pencher sur les besoins de protection sociale des personnes vivant une situation de travail non traditionnelle, Gouvernement du Québec, 568 p.
- Bernier, J. (2012). « La location de personnel temporaire au Québec : un état de situation », *Relations Industrielles/Industrial Relations*, vol. 67, no. 2, p. 283-303.
- Berthelette, D. et Bilodeau, H. (2008). *À l'abri des risques ? Les inégalités et le régime de santé et de sécurité du travail*, dans Frolich, K., De Koninck, M., Demers, A. et P. Bernard, *Les inégalités sociales de santé au Québec*, p. 111-137, Montréal : Presses de l'Université de Montréal.
- Bich, M-F. (2001). De quelques idées imparfaites et tortueuses sur l'intermédiation du travail; dans Bureau du Québec, Développement récents en droit du travail, 2001, Cowansville, Éditions Yvon Blais, p.259-319.
- Blache G. (2011). De nouvelles formes de segmentation liées à la dérégulation du marché du travail? Évidences empiriques sur les modes d'ajustement des entreprises danoises. 2011.72. Maison des Sciences Économiques, 106-112 boulevard de L'Hôpital, 75647 Paris Cedex 13.
<ftp://mse.univparis1.fr/pub/mse/CES2011/11072.pdf> ISSN : 1955-611X. [Consulté le 18 décembre 2015].
- Boucher, A. et Duguay, P. (2016). Tableaux des lésions professionnelles acceptées survenues à des travailleurs d'agence de location de personnel, Québec, 2005-2012. Montréal : IRSST et DRSP-Montréal.
- Bouffartigue, P., Pendariès, J-R. et Bouteiller, J. (2010). Virilité, métier et rapport aux risques professionnels : le cas de travailleurs de la sous-traitance, *Revue Pistes*, vol.12, n°3, 22 pages.
- Bourguignon, E. (2010). Le travail temporaire en agence, une forme particulière d'emploi (cahier de transfert CT-2010-002), ARUC, 40 pages.
- Bourhis, A. et Wils, T. (2001). L'éclatement de l'emploi traditionnel – Les défis posés par la diversité des emplois typiques et atypiques, *Revue Relations industrielles*, vol. 56, n°1, p.66-91.

- Cadet, B. et Kouabénan, D.R. (2005). Évaluer et modéliser les risques : apports et limites de différents paradigmes dans le diagnostic de sécurité », *Le travail humain*, vol. 68, n°1, p. 7-35. DOI 10.3917/th.681.0007.
- Centre des travailleurs et travailleuses immigrants (2013). Le lancement l'Association des travailleurs et travailleuses temporaires d'agence. Disponible en ligne : <<http://iwc-cti.ca/fr/launch-of-the-temporary-agency-worker-association/>>, 3 juillet 2013.
- Cloutier, E., Bourdouxhe, M., Ledoux, É., David, H., Gagnon, I. et Ouellet, F. (2006). 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 (RR-475), IRSST, 41 pages.
- Commission des normes du travail (2013). Agence de placement de personnel profil de leurs salariés les plus à risque d'infractions à la Loi sur les normes du travail, 49 pages. .
- Commission des normes du travail (CNT). (2012). 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, p. 27. http://www.cnt.gouv.qc.ca/fileadmin/pdf/enquetes-et-recherches/Rapport-CNT79083-024_nov_2012_VF.pdf. [Consulté le 18 décembre 2015].
- Commission des normes, de l'équité et de la santé et sécurité du travail (CNESST). Principaux risques par secteur d'activité-Secteur de la location de personnel permanent. Disponible en ligne: <http://www.csst.qc.ca/prevention/risques/Pages/vueensemble.aspx?SCIAN=561320&vue=PME>.
- Confédération internationale des agences privées de placement (CIETT) (2012). *The agency work industry around the world*, Bruxelles, 60 pages.
- Confédération internationale des agences privées de placement (CIETT) (2016) *The agency work industry around the world*, <http://changingworld.work/>.
- Contandriopoulo, A-P, et coll. (2005). « *Savoir préparer une recherche - la définir, la structurer, la financer* », Éditeur Gaëtan Morin, 197 pages.

- Cox, R. et Lippel, K. (2008). "Falling through the legal cracks: the pitfalls of using workers' compensation data as indicators of work-related illnesses and injuries". 6(2) Policy and Practice in Health and Safety 9-30.
- CSST (Commission de la santé et de la sécurité du travail du Québec) (2010). Portrait des jeunes travailleurs de 24 ans et moins - Année 2010. Service de la statistique, Direction de la comptabilité et de la gestion de l'information, Québec : CSST.
- GeSuaL di-FeCteau, D. et Lizée, M. (2012). L'interdiction des disparités de traitement : état des lieux et détour prospectif, dans Service de La formation permanente, Barreau du Québec, vol. 348, Développements récents en droit du travail, Cowansville, Éditions Yvon Blais, p. 249, à la page 254.
- De Tonnancour, V. et Vallée, G. (2009). Les relations de travail tripartites et l'application des normes minimales du travail au Québec, Relations industrielles / Industrial Relations, Volume 64, numéro 3, été 2009, p. 399-441.
<http://id.erudit.org/iderudit/038550ar>.
- De Tonnancour, V. (2014) Quelques difficultés soulevées par l'intervention des agences de travail temporaire en milieu syndiqué et non syndiqué, Presses de l'Université de Laval, p.145-165.
- Direction de la santé publique de Montréal (2014). Traitement spécial des données du fichier du Réseau de santé et sécurité au travail de l'île de Montréal sur le nombre d'établissements étant des bureaux de placement de personnel et des services de location de personnel et le nombre de travailleurs déclarés à la CSST.
- Direction régionale de santé publique CIUSSS du Centre-Sud-de-l'Île-de-Montréal (2016). Les travailleurs invisibles : Les risques pour la santé des travailleurs des agences de location de personnel, 106 pages.
- Dubé, J. et Gravel, S. (2014). Les pratiques préventives auprès des travailleurs d'agences de location de personnel temporaire ou permanent : comparaison entre les travailleurs immigrants et non immigrants. Revue Pistes, Numéro Spécial Travailleurs immigrants et santé et sécurité au travail, 16-2 : 14 pages. Récupéré de <http://pistes.revues.org/3631>.
- Duclos, D. (1987). La construction sociale du risque: le cas des ouvriers de la chimie face aux dangers industriels Revue Française de Sociologie, vol. 28,n°1; Periodicals Archive Online, 17 p.

- Duguay P, Boucher A, Busque MA, Prud'homme P et Vergara D. (2012). Les indicateurs de lésions professionnelles indemnisées : analyse par industrie et catégorie professionnelle, Québec, 2005-2007. Études et recherches, Rapport R-749, Montréal, IRSST, 2012, 202 p.
<http://www.irsst.qc.ca/media/documents/PubIRSST/R-749.pdf>.
- Dupuis M-J. La condition sociale des travailleurs d'agence de location de personnel. Dans : Vultur M et Bernier J, dir. Les agences de travail temporaire : leur rôle et leur fonctionnement comme intermédiaire du marché du travail. Québec : Presses de l'Université Laval; 2014. p. 67-90.
- Easton, T. (2006). Temporary Work, Contingent Lives: Race, Immigration and Transformations of Atlanta's Daily Work Daily Pay, Emory University, Ph.D. dissertation, 315 pages.
- EUR-Lex Access to European union law [En ligne]. Directive 91/383/CEE. Document 31991LO383. Disponible sur : eur-lex.europa.eu.
- Eurofound ; Enquête sur les entreprises en Europe 2009 : Rapport de synthèse (Luxembourg, 2010), p. 31.
- Facey, E. et Marcia. (2007). *Contingent Work, Health and Citizenship : The Discursive Management of Stigmatising Employment Among Temporary Help Agency Workers*, Ph.D. Thesis, University of Toronto, 205 pages.
- Freeman, H. et Gonos, G. (2005). « Regulating the employment sharks: Reconceptualizing the legal status of the commercial temp agency », *WorkingUSA: the Journal of Labor and Society*, vol. 8, pp. 293- 314.
- Fuller, S. et Vosko, L.F. (2008). Temporary Employment and Social Inequality in Canada: Exploring Intersections of Gender, Race and Immigration Status 88: 31. doi:10.1007/s11205-007-9201-8.
- Galarneau, D. (2005). L'écart salarial entre employés temporaires et permanents », (2005) 17 L'emploi et le revenu en perspectives 5 ; Esther Paquet, « Le statut d'emploi : un élément constitutif de la condition sociale ? », *Relations industrielles* 64.
- Galarneau, D. (2005). L'écart salarial entre employés temporaires et permanents. Janvier 2005. PERSPECTIVE 20 Statistique Canada — no 75-001-XIF au catalogue. <http://www.statcan.gc.ca/pub/75-001-x/10105/7761-fra.pdf>. [Consulté le 18 décembre 2015].

- Gardner, C. Florence. (1998). *Redefining Flexibility: How Precarious Work is Changing Employment Relations*, Ph.D. dissertation, University of California at Berkeley, 319 pages.
- Gauthier et coll. (1992). *La recherche sociale - De la problématique à la collecte de données*, Presses de l'Université du Québec (2^e édition), 584 pages.
- Giddens, A. (1991). *Modernity and Self-Identity*, Stanford, Stanford University Press.
- Glaser, B.G. et Strauss, A. L. (1967). *The Discovery of Grounded Theory; Strategies for Qualitative Research*, Chicago, Aldine.
- Glaymann D. (2005). *La vie en intérim*, Fayard, 394 p.
- Glaymann, D. et Grima, F. (2008). Trois réponses à la précarité subie : le cas des intérimaires peu qualifiés, *Relations industrielles / Industrial Relations*, vol. 63, n° 3, p. 454-478.
- Gonzalez L. et Ferhat, M. (2002) L'incidence du recours à l'intérim sur la mesure de la productivité du travail des branches industrielles; suivi d'un commentaire de Ferhat Mihoubi. Dans: *Économie et statistique*, n°357-358, p. 103-137.
- Gonzalez, V. (2003). *An Insider's View of Temping: An Ethnographic Study of the Work Experience Narratives of Clerical Temps*, A dissertation for the requirements of the degree of Doctor of Philosophy, Alliant University, California, 256 pages.
- Gorgeu, A. et Mathieu R. (2011). Intérim, conditions de travail et santé; une étude de cas dans la filière automobile en France, dans Belkacem, Korning, Michon. *Visages de l'intérim en France et dans le monde*, chap. 3 : 77-95. L'Harmattan, Paris.
- Gosset, M. Loril. (2001). *More than guests – Less Than Members: Examining Issues of Organizational Identification within the Temporary Help Industry*, A thesis submitted to the University of Colorado for the degree of Doctor of Philosophy, 429 pages.
- Gossett, M. Loril. February 2006. "Falling between the cracks: Control and communication challenges of a temporary workforce", *Management Communication Quarterly*, vol. 19, no. 3, pp. 376-415.

- Gravel S, Boucheron L et Kane M. (2003b). La situation des travailleurs et travailleuses immigrant(e)s à Montréal. Piste 5(1), revue électronique. [http : //www.pistes.uquam.ca](http://www.pistes.uquam.ca).
- Gravel, S. (2013). Travailleurs immigrants d'agence de location de personnel, 81e Congrès de l'ACFAS, Université Laval, 7-8 mai 2013.
- Gravel, S. et Zayed, J. (2014) Perception du risque : déterminants, enjeux et différences culturelles, Dossier colloque ASSTSAS, vol. 37, n°3, p.19-21.
- Gravel, S. et Zayed, J. (2015). La perception du risque en santé au travail et les différences interculturelles, Colloque Santé et sécurité au travail, Estrie Sherbrooke, 13 mai 2015.
- Gravel, S., Dubé, J. et Legendre, G. (2016). Santé et sécurité des travailleurs immigrants : changer nos approches pour une pratique plus équitable, Texte de positionnement développé dans le cadre du Grand débat de l'Institut de santé et société, UQAM, 30 pages.
- Grusenmeyer, C. (2007). Sous-traitance et accidents. Exploitation de la base de données EPICEA. Notes scientifiques et techniques de l'INRS; Rapport NS 266. Paris : INRS; 2007.
- Guillemette, F. et Lapointe, J-F. (2012). Illustration d'un effort pour demeurer fidèle à la spécificité de la méthodologie de la théorisation enracinée (Grounded Theory), dans Luckerhoff, J. et coll. *Méthodologie de la théorisation enracinée : Fondements, procédures et usages*, Presses de l'Université du Québec, 11-31.
- Hébert, F., Duguay, P. et Massicotte, P. (2003). Les indicateurs de lésions indemnisées en santé et en sécurité du travail au Québec : analyse par secteur d'activité économique en 1995-1997, Études et recherches IRSST, Rapport R-333, 2003, 229 pages.
- Henson, D. Kevin. (1996). *Just a Temp*, Temple University Press, Philadelphia, 202 pages.
- Henson. K. et Rogers, Jackie, Krasas. (2001). "Why Marcia you've changed!" Male clerical temporary workers doing masculinity in a feminized occupation, *Gender and Society*, vol. 15, no. 2, pp. 218-238.

- Institut de la Statistique du Québec (2010). Tableau «Nombre d'emplois typiques et atypiques et taux de présence de l'emploi atypique chez les travailleurs, résultats selon diverses caractéristiques de la main-d'œuvre et de l'emploi, moyennes annuelles, Québec, 1997 et 2009». Disponible en ligne : http://www.stat.gouv.qc.ca/donstat/societe/march_travl_remnr/remnr_condt_travl/h001_emploi_atypique_que_97-09.htm, consulté le 2 mars 2011.
- Institut de la Statistique du Québec (2012). Taux de présence de l'emploi atypique chez les travailleurs, résultats selon diverses caractéristiques de la main-d'œuvre et de l'emploi, moyennes annuelles, Québec, 2008-2011. Disponible en ligne : http://www.stat.gouv.qc.ca/donstat/societe/march_travl_remnr/remnr_condt_travl/h003_taux_emploi_atypique_que_08-11.htm.
- James, P, Walters, D. (2011). Supply Chains and the Protection of Vulnerable Workers. In: Sargeant M, Giovannone M. 2011. Vulnerable Workers; Health Safety and Well-being. Gower Applied Research; Chapter 3: 57-74.
- Johnstone, R., Mayhew, C. et Quinlan, M. (2001). *Outsourcing Risk? The Regulation of Occupational Health and Safety where Subcontractors are Employed*, Comparative Labor Law et Policy Journal, 22(2-3), 351-394.
- Jourdain (2002); dans Kornig, C. (2011). Intérim de masse versus intérim individualisée, une gestion différenciée du personnel intérimaire, L'Harmattan, p.99-112.
- Kerr, D. et Dole, C. (2001). Challenging Exploitation and Abuse: A Study of the Day Labor Industry in Cleveland, Case Western Reserve University, Report prepared for Cleveland City Council, 52 pages.
- Kerr, D. et Dole, C. (2005). Cracking the temp trap : Day laborers' grievances and strategies for change in Cleveland, Ohio, Labor Studies Journal, vol.29, issue 4, p.87-108.
- KOCHAN, T. A., M. SMITH, J. C. WELLS et J. B. REBITZER. (1994). "Human Resource Strategies and Contingent Workers : The Case of Safety and Health in the Petrochemical Industry". *Human Resource Management*, vol. 33, no 1, 55-77.
- Kouabénan, D. R. (2001). Culture, perception des risques et explication des accidents. Bulletin de psychologie, 54, 327-342.

- Labelle, F., Navarro-Flores, O. et Pasquero, J. (2012). Choisir et tirer parti de la méthodologie de la théorisation enracinée : un regard pratique depuis le terrain en science de la gestion, dans Luckerhoff, J. et coll. *Méthodologie de la théorisation enracinée : Fondements, procédures et usages*, Presses de l'Université du Québec, 61-81.
- Lacroux, A. (2007). Le recours à l'intérim et son impact sur la performance individuelle et organisationnelle; une approche par théorie des coûts de transaction. <https://halshs.archives-ouvertes.fr/halshs-00601253/document>. [Consulté le 18 décembre 2015].
- Laflamme, A-M, Lippel, K. (2014). Les agences de travail temporaire : enjeux liés à la prévention et à la réparation des lésions professionnelles, dans 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, Québec, Presses de l'Université Laval, 2014, p. 169-187.
- Lai, P.C., Soltani E, Baum T. (2008). Distancing Flexibility in the Hotel Industry: The Role of Employment Agencies as Labour Suppliers. *The International Journal of Human Resource Management*, 19(1) : 132-152.
- Lippel K et Laflamme A-M. (2011). 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 Service de la formation continue du Barreau du Québec (éd.). *Développements récents en droit de la santé et sécurité au travail*. Cowansville : Éditions Yvon Blais, 2011 : p. 267-360. Loi sur la santé et la sécurité du travail (LSST). Disponible en ligne : http://www2.publicationsduquebec.gouv.qc.ca/dynamicSearch/telecharge.php?type=2&file=/S_2_1/S2_1.html. [Consulté le 20 août 2013].
- Lippel, K., MacEachen, E., Saunders, R., Werhun, N., Kosny, A., Mansfield, L., Carrasco, C. et Pugliese, D. (2011). Legal Protections Governing the Occupational Safety and Health and Workers' Compensation of Temporary Employment Agency Workers in Canada: Reflections on Regulatory Effectiveness. *Policy and Practice in Health and Safety*, 09.2 : 69-90.
- Lippel, K. (2004) « Le travail atypique et la législation en matière de santé et sécurité du travail », (2004), vol. 201, dans *Développements récents en santé et sécurité du travail*, Barreau du Québec, Service de la formation permanente, Cowansville, Éditions Yvon Blais, 307-382.

- Lippel, K. (2006). Precarious Employment and Occupational Health and Safety Regulation in Quebec, dans L. F. Vosko (dir.), *Precarious Employment*, Montréal et Kingston, McGill-Queen's University Press, p. 241-255.
- Lippel, K., Bernstein, S. et Messing, K. (2004). «*Travail atypique*» : *Protection légale des conditions minimales d'emploi et de la santé*, Cinbiose, 52 pages.
- Lippel, K., Cox, R. (2012). Invisibilité des lésions professionnelles et inégalités de genre : le rôle des règles et pratiques juridiques. In *Santé au travail. Approches critiques*, eds Thébaud-Mony Annie, Daubas-Letourneux Véronique, Frigul Nathalie et Jobin Paul, p. 153-179. La Découverte, Paris.
- Lippel, K., Bernstein, S. et Messing, K. (2004). Travail atypique : protection légale des conditions minimales d'emploi et de la santé, Rapport final soumis au FQRSC dans le cadre du programme d'Actions concertées Le travail atypique, la mutualisation du risque, la protection sociale et les lois du travail, Université du Québec à Montréal (UQAM), 56 p.
- Loi sur la santé et la sécurité du travail (LSST). Disponible en ligne : < http://www2.publicationsduquebec.gouv.qc.ca/dynamicSearch/telecharge.php?type=2&file=/S_2_1/S2_1.html >, consulté le 20 août 2013.
- Loi sur la santé et la sécurité du travail, RSO 1990, c. O1, art.1.
- Loi sur les accidents du travail et des maladies professionnelles (LATMP). Disponible en ligne : < <http://legisquebec.gouv.qc.ca/fr/showdoc/cs/A-3.001>, consulté le 16 janvier 2017.
- MacEachen, E., Lippel, K., Saunders, R., Kosny, A., Mansfield, L., Carrasco, C. et Pugliese, D. (2012). Workers' Compensation Experience-Rating Rules and the Danger to Workers' Safety in the Temporary Work Agency Sector. *Policy and Practice in Health and Safety*, 10.1 : 77-95.
- Marchand, A., Beaugard, N. et Voirol, C. (2012) *Un portrait de la situation de la santé et de la sécurité du travail au Québec*, dans Montreuil, S. et coll., *L'intervention en santé et sécurité du travail : Pour mieux agir en prévention dans les milieux de travail*, Presses de l'Université Laval, 111-128.
- Mazaud, F. (2008). De la firme sous-traitante de premier rang à la firme pivot, l'organisation du système productif Airbus », *Revue de la régulation* [En ligne], 2 | Janvier / January 2008, mis en ligne le 30 janvier 2008, consulté le 04 juin 2018. URL : <http://journals.openedition.org/regulation/2313>

- Mercure, D. (2014). Flexiprécarité du lien d'emploi et conditions d'exercice du travail, dans *Les agences de travail temporaire : leur rôle et leur fonctionnement comme intermédiaire du marché du travail*. (sous la direction de Mircea Vultur et Jean Bernier), Collection « Sociologie contemporaine », PUL, 2014, p. 13-38.
- Mercure, D. et Vultur, M. (2010). La signification du travail : Nouveau modèle productif et ethnos du travail au Québec, Presses de l'Université de Laval, 290 p.
- Gonzalez, L. et, Mihoubi, F. (2002). L'incidence du recours à l'intérim sur la mesure de la productivité du travail des branches. Dans : *Economie et statistique*, n°357-358, pp. 103-137.
- Muchielli, A. (2006). Les processus intellectuels fondamentaux sous-jacents
 OECD. 2015. Overview of Inequality Trends, Key Findings and Policy Directions. *In It Together: Why Less Inequality Benefits All*. OECD Publishing, Paris.
<http://dx.doi.org/10.1787/9789264235120-en>.
- Omnès, C. (2009). De la perception du risque professionnel aux pratiques de prévention : la construction d'un risque acceptable, *Revue d'histoire moderne et contemporaine*, vol. 1, n° 56-1, p. 61-82.
- Organisation International du Travail (OIT). Les agences d'emploi privées et leur rôle dans la promotion du travail décent et dans l'amélioration du fonctionnement des marchés du travail dans les secteurs de services privés, 2011, 86 pages.
- Peretti-Watel, P. (2010). La société du risque, La Découverte, 126 pages.
- Pineau, A. (2009). Agence de personnel : que le véritable employeur se lève, Le bulletin d'informations juridiques – CSN, avril, 2009, p. 1-20.
- Pineau, A. (2013). Conjuguer relations tripartites et sous-traitance avec travail décent. » *Les Cahiers de droit*, volume 54, numéro 2-3, juin–septembre 2013, p. 461–488.
- Prud'homme P., Busque, M-A, Duguay, P. et Côté D. (2015). Travailleurs immigrants et SST au Québec — État des connaissances statistiques et recension des sources de données. Rapport R-890, 121 p.
<http://www.irsst.qc.ca/media/documents/PubIRSST/R-890.pdf>.
- Quinlan M., Mayhew, JM. et Bohle, P. (2000b). Contingent work : health and safety perspectives or global expansion of precarious employment, work disorganisation and occupational health : a review of recent research. Paper presented to the European Union Research Workshop, Dublin, May 22-23, 2000.

- Quinlan, M., Mayhew, C. et Bohle, P. (2001a). *The global expansion of precarious employment, work disorganisation and occupational health: placing the debate in a comparative historical context*. International Journal of Health Services, 31(3): p. 507-36.
- Quinlan, M.I. et Bohle, P. (2004). Contingent Work and Occupational Safety.” The Psychology of Workplace Safety. J. Barling and M. R. Frone, eds. Washington, DC: American Psychological Association, 81-106.
- Ramaux, C. (1994) : Comment s’organise le recours aux CDD et à l’intérim – revue Travail et emploi n°58, janvier – p. 55-76.
- Rapport du Directeur de la santé publique de Montréal. (2016). Les travailleurs invisibles : Les risques pour la santé des travailleurs des agences de location de personnel, 106 pages.
- Renault, E. (2006). Du fordisme au post-fordisme : Dépassement ou retour de l’aliénation ?, Actuel Marx, vol.1, no.39, p.39-105.
- Revenu Québec (2015). Attestation de Revenu Québec : Agence de placement de personnel.
- Rodrigue, J-P. (2000). L’espace économique mondial : Les économies avancées et la mondialisation, Presses de l’Université du Québec, 491p.
- Rodgers G et Rodgers J. (1989). Precarious Jobs in Labour Market Regulation: The Growth of Atypical Employment in Western Europe. Brussels : International Institute of Labour Studies, Free University of Brussels.
- Rogers, Krasas, Jackie. and Henson, Kevin. (1999). “Hey, why don’t you wear a shorter skirt?” Structural vulnerability and the organization of sexual harassment in temporary clerical employment , *Gender and Society*, vol. 11, no. 2, pp. 215-237.
- Rogers, Krasas, Jackie. May (1995). Just a temp: experience and structure of alienation in temporary clerical employment, University of southern California , *Work and Occupations*, vol. 22, no. 2, pp. 137-166.
- Schellenberg, G. (1997). *The Changing Nature of Part-Time Work*. Ottawa : Conseil canadien de développement social, rapport no 4, Collection sur la recherche sociale.

- Shannon, H.S., Robson, I.s., et Sale, J.E.M.(2001). Creating safer and healthier workplaces : Role of organization factors and job characteristics, *American Journal of Industrial Medicine*, 40, 319-334.
- Service intérim (2017). Figure de la relation tripartite. Disponible en ligne : <http://www.serviceinterim.fr/service-interim/service-interim-en-quelques-mots.html>.
- Smith, R. (2008). "Legal protections and advocacy for contingent or “casual” workers in the United States: a case study in day labor", *Social Indicators Research*, vol. 88, pp. 197–213.
- Statistique Canada (2013). Bulletin de service - Services d'emploi 2011, No 63-252-X. Disponible en ligne : <<http://www.statcan.gc.ca/pub/63-252-x/63-252-x2013001-fra.pdf>>, 3 juillet 2013.
- Statistique Canada (2017). Taux d'emploi atypique selon diverses caractéristiques, Québec, Ontario et Canada. Disponible en ligne : <http://www.stat.gouv.qc.ca/statistiques/travail-remuneration/lien-statut-emploi/taux_emploi_atypique.html, >, 15 mai 2018.
- Statistique Canada (2017). Service d'emploi, 2015. Disponible en ligne : <<http://www.statcan.gc.ca/daily-quotidien/170329/dq170329e-fra.pdf>>, 15 mai 2018.
- St-Vincent, M., Vézina, N., Bellemare, D., Denis, D., Ledoux, E. et Imbeau, D. (2011). L'intervention en ergonomie, Québec, Éditions Multimondes, IRSST, 360p.
- Tine, B. Perraudin, C., Thévenot, N. et Valentin, J. (2007). La sous-traitance comme moyen de subordination réelle de la force de travail », *Actuel Marx*, 2007/1 (n° 41), p. 153-164.
- Thébaud-Mony, A. (2008). Travailler peut nuire gravement à votre santé, La Découverte, 294 pages.
- Underhill, E. et Quinlan, M. (2011). How precarious employment affects health and safety at work : The case of temporary agency workers, *Relations industrielles*, vol.66, n°3, p.397-421.
- Vallée, G. (2005). Pour une meilleure protection des travailleurs vulnérables : des scénarios de politiques publiques, Réseaux canadiens de recherche en politiques publiques (RCRPP) / Canadian Policy Research Networks (CPRN), Collective sur les travailleurs vulnérables, no 2, mars 2005.

- Vallée, Guylaine. (1999). « Pluralité des statuts de travail et protection des droits de la personne : quel rôle pour le droit du travail ? » *Relations industrielles*, volume 54, numéro 2, p. 277–312. doi:10.7202/051235ar.
- Vinet, A., Bourbonnais, R. et Brisson, C. (2003). Travail et santé mentale : Une relation qui se détériore, dans Audet, M., Brun, J.-P., Blais, S., Montreuil, S. et Vinet, A. (dir). *Santé mentale et travail : L'urgence de penser autrement l'organisation*, Québec, Presses de l'Université de Laval.
- Vosko, L. (2000). *Temporary Work: The Gendered Rise of a Precarious Employment Relationship*, University of Toronto press, Toronto, 380 pages.
- Vosko L. (2009). Less Than Adequate: Regulating Temporary Agency Work in the EU in the Face of an Internal Market in Services. *Journal of Regions, Economy and Society* 2009, 2, p. 395-41.
- Vultur, M. (2016). L'activité des salariés d'agences de travail temporaire : perceptions des conditions de travail et recours aux agences, *Sociologie et société*, vol.48, n.1, p.191-211.
- Vultur, M. et Provencher, I. (2014). Les logiques de recours aux agences de travail temporaire et leurs pratiques de recrutement et de la sélection de la main d'œuvre, Presses de l'Université de Laval, p.39-65.
- Wagbou, M. (2008). Insertion au marché du travail : les expériences des immigrants sénégalais à Montréal, International Migration Institute, 39 pages.
- Weil, D. (2014). The Subcontracted Workplace. *The Fissured Workplace: Why Work Became So Bad for so Many and What Can Be Done to Improve it*, chap. 5 : 99-121. Harvard University Press.
- Zirkle, B. (2011). *Working Temp: How Temporary Employees Find Meaning Through Course Narratives*, PhD Thesis, University of Kansas, 204 pages.

ANNEXES

ANNEXE 1 : Sollicitation auprès des travailleurs d'agences

ANNEXE 2 : Sollicitation auprès des professionnels de la SAT

ANNEXE 3 : Grille d'entrevue auprès des travailleurs d'agences

ANNEXE 4 : Grille d'entrevue auprès des professionnels de la SAT

ANNEXE 5 : Formulaire de consentement auprès des travailleurs d'agences

ANNEXE 6 : Formulaire de consentement auprès des professionnels de la SAT

ANNEXE 1 : SOLLICITATION AUPRÈS DES TRAVAILLEURS D'AGENCES



Étude des conditions et des pratiques chez les travailleurs d'agences de location de personnel temporaire ou permanent

Participez à une recherche...

Si vous avez occupé un emploi obtenu par l'intermédiaire d'une agence de travail temporaire au cours de la dernière année, participez à une recherche portant sur « *Les conditions effectives de travail et la condition sociale des salariés d'agences de location de personnel et les pratiques des agences en matières de recrutement, sélection, formation, affectation et santé et sécurité du travail* ». Cette recherche permettra de mieux comprendre les conditions de travail des salariés d'agences de placement temporaire et le fonctionnement de ces agences.

Votre participation prendra la forme d'une entrevue d'environ une heure et vous donnera droit à une compensation de 50 \$ en argent.

Pour plus de renseignements, contacter Mme Jessica Dubé par courriel à dube.jessica@uqam.ca ou par téléphone au (514) 987-3000 poste 8910.

ANNEXE 2 : SOLLICITATION AUPRÈS DES PROFESSIONNELS DE LA SAT

Objet : Demande de participation à une étude portant sur les pratiques préventives de santé au travail auprès des travailleurs d'agences de placement

Cher Monsieur ou Madame X,

Dans le cadre des activités de la *Table de concertation immigration et santé et sécurité au travail de Montréal*, des travaux sont menés sur les pratiques préventives auprès des travailleurs d'agences de location de personnel. Ces travaux sont sous l'initiative de l'équipe de SAT de la Direction de la santé publique de Montréal et de l'UQAM. Dans le cadre de mon projet de recherche doctoral, je me suis greffée à ces travaux afin de mener à bien des entrevues auprès des travailleurs et des professionnels de la SAT sur les pratiques préventives dont peuvent bénéficier les travailleurs d'agences.

Les résultats des études réalisées jusqu'à maintenant démontrent que la fréquence des lésions professionnelles chez les travailleurs d'agences de location de personnel est la plus élevée parmi les secteurs industriels au Québec (CSST, 2011). L'absence de réglementation spécifique aux relations de travail triangulaires entre l'entreprise cliente, l'agence et le travailleur serait le principal facteur en cause dans la négligence des mesures de protection de la santé et la sécurité au travail (SST) (Lippel et coll., 2004).

Jusqu'à maintenant, 42 entrevues ont été réalisées auprès des travailleurs d'agences de Québec et de Montréal, dans le cadre d'une étude menée par Jean Bernier, Mircea Vultur, tous deux de l'Université Laval, et par l'organisme *Au bas de l'échelle*, sur les conditions et les relations de travail des travailleurs d'agences. Les premières analyses de ces entrevues apportent un éclairage assez inquiétant sur les pratiques préventives dont bénéficient ces travailleurs.

Nous aimerions compléter ces données en abordant la question sous un autre angle, plus circonscrit sur les pratiques préventives de SST, en interrogeant les professionnels, les médecins, les hygiénistes industriels, les infirmières et les ergonomes de la SAT. Trois grandes questions leur seront adressées : 1) sont-ils en mesure d'identifier les travailleurs d'agences parmi les travailleurs réguliers des entreprises visitées? 2) La présence de travailleurs d'agences interfère-t-elle dans leur pratique de SAT? Les travailleurs d'agences et les travailleurs réguliers bénéficient-ils des mêmes traitements en matière de SST? Les réponses à ces questions alimenteront nos analyses et nos débats sur les

pratiques préventives de SAT auprès des travailleurs d'agences de location de personnel³⁵.

La participation des membres de votre équipe de SAT à cette recherche consiste à accorder une entrevue individuelle d'environ 60 minutes par professionnel. L'entrevue sera menée par Jessica Dubé, au moment et dans le lieu à la convenance du professionnel participant. Au cours de l'entretien, le professionnel de SAT sera invité à répondre à une série de questions ouvertes concernant les pratiques préventives de SST auprès des travailleurs d'agences (voir grille d'entrevue en annexe). La participation à cette recherche vous donne l'occasion de faire valoir vos observations et expériences en regard des interventions qu'effectuent vos professionnels de SAT dans les entreprises embauchant des travailleurs d'agences.

Si vous le souhaitez, nous pourrions présenter le projet de recherche dans le cadre de vos rencontres d'équipe. Nous pourrions par la même occasion prendre rendez-vous avec les professionnels de SAT. Si cela n'est pas nécessaire, nous accorderiez-vous l'autorisation de contacter directement les professionnels de votre équipe?

Nous vous remercions de votre collaboration et vous prions de recevoir, Monsieur ou Madame X, l'expression de nos sentiments les meilleurs.

Jessica Dubé, doctorante, UQAM
dube.jessica@uqam.ca
(514) 987-3000 poste 8910

Sylvie Gravel, directrice de recherche, UQAM,
Mircea Vultur, codirecteur de recherche, INRS-urbanisation et culture

³⁵ Ce projet a été approuvé par le Comité d'éthique de la recherche pour les projets étudiants de la Faculté des Sciences Humaines de l'UQAM : N° de certificat FSH-2013-91.

ANNEXE 3 : GRILLE D'ENTREVUE AUPRÈS DES TRAVAILLEURS D'AGENCES

NOTES AUX INTERVIEWERS

AU MOMENT DE L'ENTREVUE

1. L'interviewer remet tout d'abord à la personne interviewée un bref document d'information sur le projet qu'il lui demande de lire.
2. L'interviewer lui demande de signer un formulaire de consentement.
3. L'interviewer remet à la personne interviewée une copie de la fiche de renseignements sur diverses caractéristiques sociodémographiques et sur des données factuelles relatives à sa situation comme salarié d'agence au moment de l'entrevue. L'interviewer pose les questions et remplit lui-même cette fiche.
4. L'interviewer procède à l'entrevue proprement dite en abordant les divers thèmes. Pour chaque thème, des questions sont proposées à titre d'illustration, d'aide-mémoire et de suggestions en vue d'amorcer l'échange sur ces thèmes. Il n'est pas nécessaire d'aborder les thèmes dans l'ordre dans lequel ils apparaissent.

APRÈS L'ENTREVUE

1. L'interviewer formule de brefs commentaires qu'il lui paraît pertinent de noter sur l'entrevue (lieu, circonstances, climat de l'entrevue, etc.) afin de situer l'entrevue dans son contexte au moment de l'analyse.
2. Suite à la lecture de l'entrevue retranscrite ou à l'écoute de l'enregistrement, l'interviewer rédige des commentaires plus élaborés (de «deuxième niveau») sur les thèmes abordés en relation avec les principales dimensions de l'analyse ou sur des thèmes ou questions significatives non anticipées. Ces dimensions renvoient à autant de questions «à poser» afin de mettre en relief les éléments qui caractérisent le mieux le profil de la personne interviewée.

Numéro de l'entrevue : _____

Date : _____

Fiche de renseignements

Quelle est votre langue maternelle? _____

Quel est votre niveau de maîtrise du français? [Excellent, très bon, bon,
 passable]

Quel est votre niveau de maîtrise de l'anglais? [Excellent, très bon, bon,
passable]

Dans quel pays êtes-vous né? _____

Si né à l'extérieur du Canada, depuis quelle année êtes-vous au Canada?

Quelle est votre situation civile? [Célibataire en couple]

Avez-vous des enfants à votre charge? [Oui, non]

Si oui, combien d'enfants d'âge mineur avez-vous? _____

Quel est votre revenu annuel? (En CAN\$)

moins de 12 000\$ entre 12 001 et 20 000\$ entre 20 001 et 40 000\$ entre
40 001 et 60 000\$ plus de 60 001\$]

Êtes-vous actuellement aux études? _____

Si oui, est-ce que vous êtes à temps plein ou à temps partiel? [temps plein, temps
partiel]

Quel est votre plus haut niveau de scolarité que vous avez complété?

[primaire, postsecondaire, universitaire]

Titre de la formation : _____

Votre diplôme a-t-il été obtenu au Canada? _____

Si non, dans quel autre pays? Précisez _____

Si obtenu dans un autre pays, avez-vous obtenu une équivalence au Québec?

oui, non]

Quelle est votre situation au moment de votre embauche comme travailleur d'agence?

en emploi dans une autre entreprise, prestataire d'assurance-emploi,
 prestataire d'assurance sociale, étudiant, autre]

Au cours de la dernière année, combien d'emplois avez-vous occupés par le biais d'une agence? _____

Quelle est l'agence pour laquelle vous travaillez? _____

Votre dernier poste est-il : permanent à l'année, permanent à durée indéterminée,
 temporaire période déterminée, temporaire, période indéterminée,
 occasionnel, saisonnier]

À quelle catégorie professionnelle appartient votre dernier poste?

Agriculture

Pêche, forêt, mines

Fabrication

Construction

Transport

Entreposage

Services publics

Commerce

Finance, assurance ou services bancaires

Services immobiliers et services de location

Services professionnels, scientifiques, techniques

Gestion de sociétés et d'entreprises

Services administratifs, de soutien

Administration publique

Services d'enseignement

Soins de santé, services sociaux

Tourisme

Restauration

Industrie d'information et culturelle

Arts et spectacles

Autres _____

À quelle catégorie professionnelle votre dernier poste appartient-il?

Cadres supérieurs et intermédiaires

Professionnels

Techniciens

Superviseurs

Gens de métier et travailleurs spécialisés

Personnel de soutien

Personnel de vente ou de service

Travailleurs non spécialisés

À quelle catégorie d'âge appartenez-vous? [18-24 ans, 25-30 ans, 31-34 ans,
 plus de 34 ans]

Pratiques de recrutement

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

[site internet Emploi-Québec, Centre local d'emploi, organismes d'aide à l'emploi, site internet agence, journaux, collègues ou amis, salon de l'emploi, pas de choix autre que de passer par l'agence]

2.2. Quelle(s) technique(s) l'agence a-t-elle utilisée(s) pour retenir votre candidature?

[analyse du CV, entrevue individuelle, entrevue par comité de sélection, prise de références, test de personnalité, test de performance, aucune]

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

2.4. Quelle est selon-vous l'importance du diplôme pour l'obtention d'un emploi dans votre domaine d'activité ?

Pratiques des agences

[Se référer aux pratiques de la dernière agence dans laquelle la personne a été inscrite]

Pourquoi travaillez-vous pour une agence?

préférence, initiative, obligation]

L'agence vous a-t-elle donné une formation reliée à l'emploi?

Si oui, à quel moment et de quel type? [générale, spécialisée]

Lors de votre départ de l'agence, aurez-vous à rembourser les frais liés à cette formation?

Avez-vous le droit d'accepter un emploi offert pour une entreprise cliente de l'agence?

[oui, non]

Si oui, à quelles conditions? [Versement d'une indemnité après un certain délai]

Si non, quand cette limitation prend-elle fin?

[après que l'agence ait acceptée, dès que j'aurai cessé de travailler pour l'agence, autre]?

[Décrire les conditions]

Une agence a-t-elle déjà mis fin à votre affectation avant la date prévue? Si oui, pourquoi?

[Parce que : le client n'appréciait pas mon travail ou mon attitude, j'ai été absent pour maladie, j'ai été absent pour des congés familiaux, j'étais enceinte, j'ai demandé que la loi soit respectée, je n'ai pas respecté les règlements, j'ai commis une faute grave]

Comment l'agence a-t-elle réagi?

[Elle m'a : immédiatement proposé une autre affectation, proposé plus tard une autre affectation, plus offert d'affectation]

Emploi et conditions de travail

[L'objectif de cette section est de connaître la perception qu'ont les travailleurs d'agences de leur emploi et de recueillir des renseignements sur la connaissance de leurs droits en matière de conditions minimales de travail et leur perception de la façon dont ces normes leur sont appliquées. On réfère d'abord au dernier emploi occupé; ensuite on demande si la situation était la même dans les autres emplois obtenus par l'intermédiaire d'une agence au cours de la dernière année]

Le travail que vous effectuez est-il en lien avec votre formation?

dernier emploi, actuel, dernière année]

Compte tenu de votre expérience et de votre niveau d'éducation et de la formation que vous avez reçue, pensez-vous être surqualifié pour exercer l'emploi dans l'entreprise cliente?

dernier emploi, actuel, dernière année] Justifiez votre réponse

[Surqualification : à l'usage des intervieweurs, situation qui caractérise un individu dont le niveau de formation et d'expérience dépasse celui normalement requis pour l'emploi occupé]

Est-ce important pour vous d'avoir un emploi qui correspond à votre formation?

dernier emploi, actuel, dernière année]

Pour quel motif principal avez-vous été placé par l'agence dans l'entreprise cliente?

dernier emploi, actuel, dernière année]

surcroît de travail, remplacement temporaire, emploi saisonnier, poste vacant poste permanent]

Depuis combien de temps êtes-vous assigné à cet emploi?

dernier emploi, actuel, dernière année]

L'agence a-t-elle exigé des frais pour ses services? Si oui, combien?

dernier emploi, actuel, dernière année]

rédaction CV, ouverture de dossier, formation, pour chaque affectation, etc.]

Avez-vous un contrat écrit avec l'agence? [dernier emploi, actuel, dernière année]

Avez-vous pris connaissance des termes de ce contrat?

dernier emploi, actuel, dernière année] [taux horaire, avantages sociaux, nombre d'heures, etc.]

Vous reconnaît-on de l'ancienneté (durée de service continu)?

dernier emploi, actuel, dernière année]

Si oui, auprès de qui se cumule votre ancienneté?

agence, entreprise cliente, les deux, aucune

***S'assurer qu'il comprenne bien le terme ancienneté

Qui devez-vous informer, si vous devez vous absenter du travail (raisons familiales, vacances, etc.)?

dernier emploi, actuel, dernière année]

agence. entreprise cliente, les deux, aucune]

Vous est-il déjà arrivé de travailler plus de 40 heures dans une semaine pour votre agence? Si oui, est-ce que ces heures ont été payées en temps supplémentaire?

dernier emploi, actuel, dernière année]

Si oui, les heures supplémentaires vous sont-elles payées sur le même chèque que les heures régulières ou sur un chèque séparé?

Si non, cette façon de faire relève-t-elle de l'entreprise cliente, l'agence ou de votre choix?

dernier emploi, actuel, dernière année]

À quel taux ces heures travaillées vous ont été payées ou compensées?

dernier emploi, actuel, dernière année]

taux simple, taux et demi, taux double, autre]

Quel est votre horaire de travail actuel? [dernier emploi, actuel, dernière année]

régulier, rotatif, brisé, sur appel]

Lorsque vous travaillez un jour férié, recevez-vous un montant d'argent additionnel, un congé ou ni l'un ni l'autre? [dernier emploi, actuel, dernière année]

*** Par exemple, la fête du Travail, le jour de Noël, le Jour de l'An, etc.

Avez-vous droit à des vacances annuelles payées par votre agence ou par l'entreprise cliente?

dernier emploi, actuel, dernière année]

Est-ce que le versement de votre salaire est ou était accompagné d'un bulletin de paie?

dernier emploi, actuel, dernière année]

sans bulletin de paye, payés au noir]

*** Quelles sont les informations présentes sur votre bulletin de paie?

Vous est-il arrivé de devoir assister à des réunions en dehors de vos heures de travail? Si oui, à la demande de l'agence ou de l'entreprise cliente?

dernier emploi, actuel, dernière année]

Ya-t-il des périodes où vous ne travaillez pas, mais vous devez rester disponible pour votre agence? dernier emploi, actuel, dernière année]

Qu'arrive-t-il s'il vous appelle et que vous n'êtes pas là ou pas disponible?

dernier emploi, actuel, dernière année]

rien de spécial, il ne me rappellera plus, après deux fois je suis retiré de la liste]

Vos conditions de travail sont-elles semblables à celles des autres travailleurs embauchés directement par l'entreprise cliente et qui font le même travail que vous?

dernier emploi, actuel, dernière année]

inférieures, semblables, supérieures]

En général, êtes-vous satisfait de votre travail en agence?

dernier emploi, actuel, dernière année]

Contexte et rapports collectifs de travail

[L'objectif de cette section est de connaître les conditions de travail du travailleur d'agence qui intervient dans une entreprise syndiquée et, le cas échéant, ses relations avec le syndicat en place. On réfère d'abord au dernier emploi occupé; ensuite on demande si la situation était la même dans les autres emplois obtenus par l'intermédiaire d'une agence au cours de la dernière année]

À votre connaissance, les travailleurs de l'entreprise cliente où vous êtes affecté sont-ils syndiqués (ou couvert par une convention collective)?

dernier emploi, actuel, dernière année]

Si oui, bénéficiez-vous des avantages (conditions de travail) prévus à cette convention collective? dernier emploi, actuel, dernière année]

Si non, receviez-vous une compensation financière ou autre avantage?

dernier emploi, actuel, dernière année]

assurance collective, REER, congés maladies]

Le syndicat en place dans cette entreprise a-t-il déjà pris contact avec vous?

dernier emploi, actuel, dernière année]

Si oui, dans quel but vous a-t-il contacté? [dernier emploi, actuel, dernière année]

recours judiciaires, bénéficiaire de la convention collective, signer une carte de membre, contestation d'embauche]

Comment qualifieriez-vous vos relations avec les travailleurs (syndiqués ou non) de l'entreprise cliente? [dernier emploi, actuel, dernière année]

pas de différence, une catégorie à part, groupe séparé]

Avez-vous un sentiment d'appartenance à l'entreprise pour laquelle vous travaillez?

dernier emploi, actuel, dernière année]

je me sens davantage comme un employé de l'entreprise cliente, je me sens davantage comme un employé d'agence]

Santé et sécurité du travail

[L'objectif de cette section est de connaître les conditions de travail en matière de santé et sécurité au travail du travailleur d'agence. On réfère d'abord au dernier emploi occupé; ensuite on demande si la situation était la même dans les autres emplois obtenus par l'intermédiaire d'une agence au cours de la dernière année]

INTRODUCTION

Avez-vous déjà été affecté par une agence à une tâche que vous estimiez susceptible d'être dangereuse pour votre sécurité? Si oui, laquelle?

dernier emploi, actuel, dernière année]

Comment considérez-vous ces risques ?

dernier emploi, actuel, dernière année]

faibles, modérés, élevés]

À quel type de risque êtes-vous exposé? [dernier emploi, actuel, dernière année]

physique, chimique, ergonomique, biologique, psychosocial]

Êtes-vous exposé fréquemment à ces risques?

dernier emploi, actuel, dernière année]

DROIT DE REFUS

Vous est-il déjà arrivé, dans le cours d'une affectation, de refuser d'effectuer un travail parce que vous l'estimiez trop dangereux pour votre santé ou sécurité?

dernier emploi, actuel, dernière année]

Si oui, à qui avez-vous adressé votre refus de travail? Que s'est-il passé?

dernier emploi, actuel, dernière année]

superviseur, représentant SST, inspecteur CSST]

un inspecteur est venu sur les lieux de travail, aucun inspecteur n'est venu et j'ai été remplacé par quelqu'un d'autre, j'ai quitté sans rien dire, j'ai simplement été renvoyé]

Si non, pourquoi? dernier emploi, actuel, dernière année]

je n'ai jamais fait face à ce type de situation, je ne savais pas que j'avais ce droit de refuser, j'ai eu peur de perdre mon emploi en refusant, j'ai pensé que j'étais capable de le faire quand même]

Avez-vous déjà été témoin personnellement d'un droit de refus dans l'un de vos emplois en agence?

FORMATION

Lors de votre affectation, avez-vous reçu une formation en matière de SST?

dernier emploi, actuel, dernière année]

Si oui, elle a été offerte avant votre affectation ou en cours d'emploi? Pour une durée de combien de temps? [dernier emploi, actuel, dernière année]

Cette formation portait sur quel aspect ou notion de la SST?

[dernier emploi, actuel, dernière année]

[SIMDUT, risques professionnels, respect des normes et méthodes de travail, présentation d'un programme de mieux-être au travail]

Cette formation vous a-t-elle été offerte par l'agence ou par l'entreprise cliente où vous avez été affecté? [dernier emploi, actuel, dernière année]

ÉQUIPEMENTS DE PROTECTION INDIVIDUELLE

Est-ce que votre travail nécessitait le port d'un équipement de protection individuel?

[dernier emploi, actuel, dernière année]

Si oui, lequel? [dernier emploi, actuel, dernière année]

[gants, chaussures, lunettes de sécurité, vêtements de protection, casques, bouchons]

Qui vous a fourni l'équipement ? [dernier emploi, actuel, dernière année]

[agence, entreprise cliente, vous-même]

Si l'achat a été effectué par vous-même, combien avez-vous déboursé pour l'équipement?
Avez-vous été remboursé après un certain moment?

[dernier emploi, actuel, dernière année]

Selon vous, l'équipement que vous avez reçu de la part de l'agence ou de l'entreprise cliente est-il de même qualité que celui fourni aux travailleurs permanents de l'entreprise cliente?

[dernier emploi, actuel, dernière année]

ACCIDENTS DE TRAVAIL ET INDEMNITÉS

Avez-vous déjà été victime d'une lésion professionnelle (accident ou d'une maladie causée par le travail) occasionnant une perte de temps lors d'une tâche effectuée dans le cadre d'une affectation?

[dernier emploi, actuel, dernière année]

Avez-vous été déjà témoin personnellement d'un accident de travail de l'un de vos collègues dans l'un de vos emplois en agence?

Cette lésion professionnelle a-t-elle été déclarée (rapportée) à la CSST?

[dernier emploi, actuel, dernière année]

Si oui, par qui?

dernier emploi, actuel, dernière année]

Si non, pourquoi? dernier emploi, actuel, dernière année]

je ne savais pas que j'avais ce droit, j'avais peur de perdre mon emploi]

Combien de temps avez-vous été absent du travail en raison de cette lésion professionnelle?

dernier emploi, actuel, dernière année]

moins de 14 jours, plus de 14 jours]

Avez-vous été payé pour les 14 premiers jours de votre absence?

dernier emploi, actuel, dernière année]

Si oui, par qui?

dernier emploi, actuel, dernière année]

agence, entreprise cliente

Pour la période au-delà de 14 jours, avez-vous reçu des indemnités de la CSST?

dernier emploi, actuel, dernière année]

Si oui, qui vous a aidé à compléter votre demande de réclamation?

dernier emploi, actuel, dernière année]

agence, entreprise cliente, superviseur, voisin, professionnel de la santé, secrétaire, collègue]

RÉINTÉGRATION DU MILIEU DE TRAVAIL

Lorsque vous avez été en mesure de reprendre le travail, avez-vous été réintégré?

dernier emploi, actuel, dernière année]

agence, entreprise cliente]

L'agence vous a-t-elle proposé un autre emploi?

dernier emploi, actuel, dernière année]

Si oui, quel emploi?

dernier emploi, actuel, dernière année]

dans l'emploi que vous aviez avant l'accident, dans un autre emploi proposé par l'agence, dans un autre emploi proposé par l'entreprise cliente]

Si non, quelles en sont les raisons?

dernier emploi, actuel, dernière année]

RETRAIT PRÉVENTIF DE LA FEMME ENCEINTE

Avez-vous (vous ou votre médecin) jugé que votre travail comportait un danger pour vous ou pour votre enfant à naître?

dernier emploi, actuel, dernière année]

L'agence vous a-t-elle proposé une affectation alors que vous étiez enceinte?

dernier emploi, actuel, dernière année]

Avez-vous demandé à vous prévaloir du retrait préventif pour la femme enceinte?

dernier emploi, actuel, dernière année]

Si oui, avez-vous été réaffectée à des travaux plus légers ou avez-vous reçu des indemnités de la CSST?

dernier emploi, actuel, dernière année]

À la fin de votre congé parental, avez-vous été affecté à un emploi par votre agence?

dernier emploi, actuel, dernière année]

Selon vous, pourquoi les mesures de SST sont différentes chez les travailleurs d'agences?

En général, vous percevez votre santé comme étant : «passable», «bonne», «très bonne», «excellente»?

Y-a-t-il autre chose (ou un thème) que nous n'avons pas abordé et sur lequel vous aimeriez vous prononcer?

Durée de l'entrevue :

Réalisé par :

ANNEXE 4 : GRILLE D'ENTREVUE AUPRÈS DES PROFESSIONNELS DE LA SAT

Les pratiques préventives de santé et sécurité du travail chez les travailleurs d'agences de placement de personnel

Projet de thèse mené par Jessica Dubé (UQAM) sous la direction de Sylvie Gravel (UQAM) et Mircea Vultur (INRS)

Grille d'entrevue

- * Retour sur les objectifs de la recherche et formulaire de consentement
- * Merci de participer à l'étude, accepteriez-vous que l'on enregistre l'entrevue?

Introduction

Au cours de la dernière année, combien d'entreprises différentes avez-vous visitées pour des fins professionnelles ?

Est-ce que les entreprises que vous avez visitées au courant de la dernière année sont syndiquées ou non ?

Quelle est la taille de ces entreprises ?

Dans quel secteur d'activité font partie les entreprises que vous avez visitées au courant de la dernière année ?

En moyenne combien de fois avez-vous visité ces entreprises ?

Quels étaient les motifs de votre visite ?

- a. Demande de services
- b. Plan de prévention
- c. Plan spécifique de santé
- d. Hors normes
- e. Suivis à la demande de la CSST
- f. Dépistages
- g. Autres

1.7 Parmi ces entreprises, combien embauchaient des travailleurs d'agences?

Si vous avez systématiquement l'information passez à la section 2

Si vous avez l'information que pour certaines entreprises passez à la section 3

Si vous n'avez jamais l'information passez à la section 4

Répondant est avisé **SYSTÉMATIQUEMENT** de la présence ou non de travailleurs d'agences dans l'entreprise

2.1 Parmi les entreprises auprès de qui vous êtes intervenu, combien d'entreprises embauchaient des travailleurs d'agences?

2.2 Les travailleurs d'agences représentent quelle proportion dans ces entreprises ?

- a. Peu (moins de 10%)
- b. En partie (10 à 29 %)
- c. Bon nombre (30% à 59 %)
- d. Majoritairement (60 % et plus)

2.3 Était-ce une embauche ponctuelle ?

- a. Remplacement absence de courte durée de la main-d'œuvre (moins 7 jours)
- b. Remplacement moyen terme (vacance ou autre) (7 à 21 jours)
- c. Remplacement long terme (maladie, maternité) (21 jours à 350 jours)
- d. Transformation du poste de régulier à temporaire

2.4 À quelle répétition ces travailleurs d'agences étaient-ils embauchés ?

- a. Quelques jours par année : ex : 2 jrs/ sem. x 15 sem.
- b. Quelques semaines par année : ex : 5 sems /été
- c. Quelques mois par année : ex. 1 mois / saison
- d. Autre

2.5 Quels types de postes occupaient ces travailleurs d'agences ?

2.6 À quels types de risques ces postes les exposaient-ils ?

2.7 Vos interventions sont-elles différentes au sein des entreprises pour lesquelles vous savez s'il y a ou non des travailleurs d'agences ?

Si oui, en quoi sont-elles différentes ? (Illustrez votre réponse)

Sinon, pourquoi ? (Illustrez votre réponse)

2.8 Avez-vous observé des pratiques différentes de prise en charge de la SST entre les entreprises qui embauchent ou non des travailleurs d'agences ?

- a. En termes d'ÉPI
- b. De formations
- c. D'initiation à la tâche
- d. Exercice du droit de refus
- e. Retrait préventif de la travailleuse enceinte ou allaitante
- f. Déclaration d'une lésion professionnelle
- g. Réadaptation, retour au travail

Si oui, décrivez ? (Illustrez votre réponse)

Sinon, pourquoi ? (Illustrez votre réponse)

2.9 Comment ou par qui avez-vous obtenu l'information concernant l'embauche des travailleurs d'agences dans l'entreprise ?
(travailleur, superviseur, syndicat, direction, conseiller RH, etc.)

2.10 Cette information était-elle utile ou pertinente dans l'exercice de vos interventions en matière de SST ?

Si oui, quelles données ou informations ont été utiles ou pertinentes dans l'exercice de vos fonctions ?

- a. Identifier les postes à risque
- b. Identifier les travailleurs exposés
- c. Circonscrire le risque
- d. Définir la correction ou la mesure préventive
- e. Autres

Sinon, pourquoi ces informations sont-elles inutiles dans l'exercice de vos fonctions ?

- a. Parce que je travaille sur des postes sans égard à qui l'occupe
- b. Parce que je travaille sur des risques sans égard à qui est exposé
- c. Autres

2.11 Le fait de savoir que les entreprises embauchent des travailleurs d'agences a-t-il eu un impact sur votre façon d'intervenir ou de proposer des aménagements en matière de SST ?

Si oui, comment ? À quelles étapes d'élaboration de vos interventions ?

- a. Analyse du problème
- b. Analyse et choix des solutions
- c. Implantation
- d. Évaluation et rétroaction

Sinon, pourquoi ? (Illustrez votre réponse)

2.12 Est-ce que ces informations ont amélioré ou non vos interventions ?

Répondant est avisé INFORMELLEMENT de la présence ou non de travailleurs d'agences dans l'entreprise

3.1 Parmi ces entreprises, combien d'entreprises embauchaient des travailleurs d'agences?

3.2 Comment ou par qui avez-vous obtenu l'information concernant l'embauche des travailleurs d'agences dans de l'entreprise ?
(travailleur, superviseur, syndicat, direction, conseiller RH, etc.)

3.3 Dans quelle proportion ces entreprises embauchaient des travailleurs d'agences ?

- a. Peu (moins de 10%)
- b. En partie (10 à 29 %)
- c. Bon nombre (30% à 59 %)
- d. Majoritairement (60 % et plus)

3.4 Était-ce une embauche ponctuelle ?

- a. Remplacement absence de courte durée de la main-d'œuvre (moins 7 jours)
- b. Remplacement moyen terme (vacance ou autre) (7 à 21 jours)
- c. Remplacement long terme (maladie, maternité) (21 jours à 350 jours)
- d. Transformation du poste de régulier à temporaire

3.5 À quelle répétition ces travailleurs d'agences étaient-ils embauchés ?

- a. Quelques jours par année : ex : 2 jrs/ sem. x 15 sem.
- b. Quelques semaines par année : ex : 5 sems /été
- c. Quelques mois par année : 1 mois / saison

3.6 Vos interventions sont-elles différentes au sein des entreprises pour lesquelles vous savez s'il y a ou non des travailleurs d'agences ?

Si oui, en quoi sont-elles différentes ? (Illustrez votre réponse)

Sinon, pourquoi ? (Illustrez votre réponse)

3.7 Avez-vous observé des pratiques différentes de prise en charge de la SST entre les entreprises qui embauchent ou non des travailleurs d'agences ?

- a. En termes d'ÉPI
- b. De formations
- c. D'initiation à la tâche
- d. Exercice du droit de refus
- e. Retrait préventif de la travailleuse enceinte ou allaitante
- f. Déclaration d'une lésion professionnelle
- g. Réadaptation, retour au travail

3.8 Cette information était-elle utile ou pertinente dans l'exercice de vos interventions en matière de SST ?

Si oui, quelles données ou informations ont été utiles ou pertinentes dans l'exercice de vos fonctions ?

- a. Identifier les postes à risque
- b. Identifier les travailleurs exposés
- c. Circonscrire le risque
- d. Définir la correction ou la mesure préventive
- e. Autres

Sinon, pourquoi ces informations sont-elles inutiles dans l'exercice de vos fonctions?

- a. Parce que je travaille sur des postes sans égard à qui l'occupe
- b. Parce que je travaille sur des risques sans égard à qui est exposé
- c. Autres

3.9 Le fait de savoir que les entreprises embauchent des travailleurs d'agences a-t-il eu un impact sur votre façon d'intervenir ou de proposer des aménagements en matière de SST ?

Si oui, comment ? À quelles étapes d'élaboration de vos interventions ?

- a. Analyse du problème
- b. Analyse et choix des solutions
- c. Implantation
- d. Évaluation et rétroaction

Sinon, pourquoi ? (Illustrez votre réponse)

Répondant n'est JAMAIS AVISÉ de la présence ou non de travailleurs d'agences dans l'entreprise

4.1 Est-ce que le fait de connaître la présence d'un ou plusieurs travailleurs d'agences aurait pu être utile ou pertinent dans l'exercice de vos interventions en matière de SST ?

Si oui, quelles données ou informations pourraient être utiles ou pertinentes dans l'exercice de vos fonctions ?

Sinon, pourquoi cette information est inutile dans l'exercice de vos fonctions ?

4.2 Est-ce que le fait de connaître la présence d'un ou plusieurs travailleurs d'agences dans l'entreprise pourrait modifier vos interventions en matière de SST ?

Si oui, comment? À quelles étapes de votre intervention ?

- a. Analyse du problème
- b. Analyse et choix des solutions
- c. Implantation
- d. Évaluation et rétroaction

Sinon, pourquoi ?

4.3 Comment ou par qui devriez-vous obtenir l'information concernant l'embauche des travailleurs d'agences dans de l'entreprise ? (travailleur, superviseur, syndicat, direction, conseiller RH, etc.)

4.4 Selon-vous, est-ce que le système d'information sur les entreprises devrait inclure des données sur les travailleurs d'agences ?

Si oui, quelles informations seraient utiles ou pertinentes ?

Comment ces informations devraient-elles être consignées ?

Qui devrait traiter ces informations ?

Sinon, pourquoi ? (Illustrez votre réponse)

Acteurs pouvant modifier les pratiques d'intervention auprès des travailleurs d'agences

5.1 Serait-il utile ou pertinent de développer un système d'information ou de transmission des données sur la présence des travailleurs d'agences dans une entreprise ?

Si oui, quelles données ? Comment les traiter ? Qui doit les fournir ?

Sinon, pourquoi vous considérez que ce n'est pas nécessaire d'avoir ces données ?

5.2 À votre avis, qui sont les acteurs qui pourraient influencer l'implantation de la transmission des informations sur la présence ou non des travailleurs d'agences dans les entreprises ?

(CSST, direction régionale de SST, équipe de SAT des CSSS, directions régionales de santé publique, MSSS, MESS, chambres de commerce, centres patronaux, etc.)

5.3 Y a-t-il autre sujet que nous n'avons pas abordé et sur lequel vous aimeriez-vous prononcer ?

Section complémentaire sur le profil du répondant :

6.1 Sexe du répondant (femme, homme)

6.2 À quelle catégorie d'âge appartenez-vous?

(<25 ans, 26-35 ans, 36-45 ans, 46- 55 ans, 56-65 ans, >66 ans)

6.3 Quelle est votre profession?

(médecin du travail, ergonomiste, hygiéniste industrielle, etc.)

6.4 Depuis combien d'années vous travaillez pour cette équipe de santé au travail ?

6.5 Quelle région administrative vous couvrez en tant que professionnel de la santé au travail ?

6.6 Quelle est la langue parlée dans le cadre de votre travail ?

Durée de l'entrevue:

Intervieweur:

EXEMPLES D'INTERVENTIONS EN MATIÈRE DE SST:

Est-ce que les surveillances (médicale, environnementale et biologique) sont offertes aux travailleurs d'agences? Si oui, comment vous procédez pour cette catégorie de travailleurs? Sinon, pour quelles raisons vous ne pouvez pas surveiller cette catégorie de travailleurs?

Est-ce que les procédures de dépistages sont différentes pour les travailleurs d'agences? Si oui, comment vous procédez pour cette catégorie de travailleurs? Sinon, pour quelles raisons vous ne pouvez pas dépister cette catégorie de travailleurs?

Est-ce que vous avez été déjà témoin d'un travailleur qui exerçait l'un de ses droits individuels (EPI, droit de refus, retrait préventif, réadaptation, retour au travail) en matière de SST? Est-ce que les travailleurs d'agences et réguliers ont le même type d'équipement? Si oui, ce travailleur occupait quel type d'emploi? Est-ce qu'il était un travailleur régulier de l'entreprise? Si non, est-ce qu'il était un travailleur d'agence?

ANNEXE 5 : FORMULAIRE DE CONSENTEMENT AUPRÈS DES TRAVAILLEURS D'AGENCES

FORMULAIRE DE CONSENTEMENT

Présentation des chercheurs

Ce projet de recherche s'inscrit dans le cadre de l'Alliance de recherche Université-Communauté (ARUC) *Innovations Travail et Emploi* de l'Université Laval en partenariat avec l'organisme Au bas de l'échelle (ABE). L'équipe de recherche est composée des chercheurs suivants : Jean Bernier (Université Laval), Mircea Vultur (Observatoire Jeunes et Société – INRS), Léa-Laurence Fontaine (UQAM), Marie-Josée Dupuis (ABE) ainsi que de Ysabel Provencher (Université Laval) et Sylvie Gravel (UQAM), chercheuses collaboratrices. Ce projet a été approuvé par le Comité d'éthique de la recherche de l'Université Laval : N° d'approbation 2011-151 / 22-07-2011. Avant d'accepter de participer à ce projet de recherche, veuillez prendre le temps de lire et de comprendre les renseignements qui suivent. Ce document vous explique le but de ce projet de recherche, ses procédures, risques et inconvénients. Nous vous invitons à poser toutes les questions que vous jugerez utiles à la personne qui vous présente ce document.

Nature de l'étude

La présente recherche vise à mieux connaître les conditions de travail des salariés d'agences de travail temporaire de même que les pratiques des agences en matière de recrutement, sélection, formation, affectation et santé et sécurité du travail.

Déroulement de la participation

Votre collaboration consiste en une seule rencontre individuelle d'une durée approximative d'une heure et demie (1 h 30), qui a lieu à un moment à votre convenance. Au cours de l'entretien, vous serez appelé(e) à répondre à des questions ouvertes concernant votre expérience comme salarié d'agence. L'entrevue sera enregistrée sur support audio avec votre autorisation seulement. Votre participation à cette recherche vous donne l'occasion de faire valoir vos opinions et vos expériences en regard de votre travail obtenu par l'intermédiaire d'une agence de travail temporaire.

Avantages, risques ou inconvénients possibles liés à la participation

Une connaissance scientifique de ces réalités devrait permettre de contribuer à l'amélioration des conditions de travail des salariés d'agences.

Les données ainsi recueillies seront traitées de façon anonyme et confidentielle. Ni les agences de location de personnel, ni votre employeur, le cas échéant, ne sont et ne seront informées de votre participation et n'auront accès aux réponses que vous aurez données.

Participation volontaire et droit de retrait

Vous êtes libre de participer à ce projet de recherche. Vous pouvez aussi mettre fin à votre participation sans conséquence négative ou préjudice et sans avoir à justifier votre décision auprès de qui que ce soit. Si vous décidez de mettre fin à votre participation, il suffit d'en prévenir l'équipe de chercheurs dont les coordonnées sont incluses dans ce document. Tous les renseignements personnels vous concernant seront alors détruits.

Confidentialité et gestion des données

Afin d'assurer la confidentialité des documents personnalisés, les mesures suivantes sont mises en place :

Aucun nom n'apparaîtra sur les documents de recherche qui seront identifiés à l'aide d'un code connu uniquement des chercheurs; ce code permettra d'associer les entretiens à une région géographique (Québec ou Montréal).

L'agence ou les agences à l'emploi de laquelle ou desquelles est ou a été le participant ne seront pas informées de sa participation ou non à l'étude.

L'ensemble du matériel de recherche, y compris les enregistrements incluant les données, sera conservé sous clé pendant toute la durée de la recherche et détruit à l'hiver 2015. Les données anonymisées seront conservées sur l'ordinateur de chacun des chercheurs et accessibles uniquement grâce à un mot de passe.

Après avoir été anonymisés, le matériel et les documents contenant des informations nominatives sur les participants ayant été détruit le 1^{er} juin 2015, les données recueillies pourraient faire l'objet d'analyses ultérieures par l'un ou l'autre des chercheurs membres de l'équipe.

Pour des renseignements supplémentaires

Pour toute question sur la recherche ou sur les implications de votre participation, veuillez communiquer avec le chercheur responsable, monsieur Jean Bernier, professeur émérite au Département des relations industrielles de l'Université Laval au numéro de téléphone suivant : (418) 656-2131 (7331), ou à l'adresse courriel suivante Jean.Bernier@rlt.ulaval.ca

Signatures

Je soussigné(e) _____ consens librement à participer à la recherche intitulée : *Les conditions effectives de travail et la condition sociale des salariés d'agences de location de personnel et les pratiques des agences en matière de recrutement, sélection, formation, affectation et santé et sécurité du travail*. J'ai pris connaissance du formulaire et j'ai compris le but, la nature, les avantages, les risques et les inconvénients du projet de recherche. Je suis satisfait(e) des explications, précisions et réponses que le chercheur m'a fournies, le cas échéant, quant à ma participation à ce projet.

Signature du participant, de la participante

Date

J'ai expliqué le but, la nature, les avantages, les risques et les inconvénients du projet de recherche au participant. J'ai répondu au meilleur de ma connaissance aux questions posées et j'ai vérifié la compréhension du participant.

Signature du chercheur

Date

Plaintes ou critiques

Toute plainte ou critique sur ce projet de recherche pourra être adressée au Bureau de l'Ombudsman de l'Université Laval :

Pavillon Alphonse-Desjardins, bureau 3320

2325, rue de l'Université

Université Laval

Québec (Québec) G1V 0A6

Renseignements - Secrétariat : (418) 656-3081

Ligne sans frais : 1-866-323-2271

Courriel : info@ombudsman.ulaval.ca

Copie de

ANNEXE 6 : FORMULAIRE DE CONSENTEMENT AUPRÈS DES PROFESSIONNELS DE LA SAT

« Les pratiques préventives de santé et sécurité du travail chez les travailleurs d'agences de placement de personnel »

Jessica Dubé

Étudiante chercheuse: Jessica Dubé

Programme d'études : Doctorat interdisciplinaire en santé et société

Adresse courriel : dube.jessica@uqam.ca

Téléphone : (514) 987-3000 poste 8910

Sylvie Gravel

Direction de recherche : Sylvie Gravel

Département ou École : Département Organisation et ressources humaines

Faculté : École des sciences de la gestion (ESG)

Courriel : gravel.s@uqam.ca

Téléphone : (514) 987-3000 poste 2941

Mircea Vultur

Codirecteur de recherche : Mircea Vultur

Département ou École : Centre Urbanisation Culture et Société

Courriel : mircea.vultur@ucs.inrs.ca

Téléphone : (418) 687-6414

But général du projet

Les objectifs de cette étude sont de documenter et d'expliquer la présence ou l'absence des pratiques préventives de SST chez les travailleurs d'agences de location de personnel. Nous entendons évaluer les conditions dans lesquelles les travailleurs d'agences effectuent leur travail et identifier les écarts de pratiques préventives de SST dont ils bénéficient ou pas comparativement aux travailleurs réguliers au sein des entreprises clientes.

Tâches qui vous seront demandées

Nous vous sollicitons afin que vous puissiez nous entretenir sur vos observations et expériences d'intervention auprès des travailleurs d'agences et ce, dans le cadre d'une entrevue individuelle d'environ 60 minutes, qui se tiendra au moment et dans les lieux de votre convenance. Ce lieu peut être votre lieu de travail, un lieu public ou dans un établissement de votre choix. Au cours de l'entretien, vous serez appelé(e) à répondre à des questions ouvertes concernant les pratiques préventives de SST auprès des travailleurs d'agences de location de personnel et les travailleurs réguliers des entreprises

clientes. L'entrevue sera enregistrée si vous y consentez. Votre participation à cette recherche vous donne l'occasion de faire valoir vos observations et expériences en regard de vos interventions effectuées dans différentes entreprises embauchant ces deux types de salariés.

Moyens de diffusion

Vous serez invité à valider les résultats préliminaires de la recherche. Ensuite, les résultats vous seront communiqués auprès de vous, des membres de votre équipe, de votre direction et de vos partenaires, selon les besoins. De plus, la Direction de la santé publique de Montréal pourra utiliser ces données pour mieux comprendre la problématique étudiée. Les résultats de cette recherche feront l'objet d'une thèse de doctorat rédigée sous forme d'articles scientifiques. D'autres publications pourront également être soumises dans des revues s'adressant à des professionnels de la SST, aux centres patronaux, auprès des organismes à la défense des travailleurs et les entreprises-conseils en prévention (mutuelle de prévention, association sectorielle paritaire). Des communications seront également faites auprès de membres d'associations professionnelles de la SST (hygiénistes, ergonomes, infirmières, médecins, etc.), et dans le cadre d'activités ciblant la santé des travailleurs comme les journées annuelles de santé publique, les bilans annuels des syndicats, etc.

Avantages et risques ou inconvénients

Votre participation contribuera à l'avancement des connaissances en identifiant les déterminants de la présence ou l'absence des pratiques préventives de SST chez les travailleurs d'agences.

Il n'y a pas de risque d'inconfort important associé à votre participation à cette rencontre. Vous demeurez libre de ne pas répondre à une question que vous estimez embarrassante sans avoir à vous justifier. Il est de la responsabilité de l'étudiante chercheuse de suspendre ou de mettre fin à l'entrevue si vous estimez que votre position professionnelle peut être compromise ou vos idées contestées. En cas de découverte fortuite, un corridor de service pourra être mis en place pour vous accompagner dans cette démarche.

Anonymat et confidentialité

Il est entendu que les renseignements recueillis lors de l'entrevue sont confidentiels et que seules les personnes responsables du projet, la direction et la codirection de recherche auront accès à l'enregistrement de votre entrevue et au contenu de sa transcription. Le matériel de recherche (enregistrement numérique et transcription codée) ainsi que votre formulaire de consentement seront conservés séparément sous clé dans un classeur du bureau de la directrice de recherche pour la durée totale du projet. Les enregistrements

ainsi que les formulaires de consentement seront détruits cinq ans après les dernières publications des résultats de recherche.

Participation volontaire

Votre participation à ce projet est volontaire. Cela signifie que vous acceptez de participer au projet sans aucune contrainte ou pression extérieure et que, par ailleurs, vous êtes libre de mettre fin à votre participation en tout temps au cours de cette recherche. Dans ce cas, les renseignements vous concernant seront détruits.

Votre accord à participer implique également que vous acceptez que les responsables du projet puissent utiliser aux fins de la présente recherche (incluant la publication d'articles, d'un mémoire, d'un essai ou d'une thèse, la présentation des résultats lors de conférences ou de communications scientifiques) les renseignements recueillis à la condition qu'aucune information permettant de vous identifier ne soit divulguée publiquement à moins d'un consentement explicite de votre part.

Compensation financière

Aucune compensation financière ne vous sera offerte considérant que cet entretien s'inscrit dans vos activités professionnelles visant à améliorer la SST et le bien-être des travailleurs.

Questions sur le projet et sur vos droits

Vous pouvez contacter les personnes responsables du projet pour des questions additionnelles sur le projet : Jessica Dubé (514) 987-3000 poste 8910, dube.jessica@courrier.uqam.ca ou Sylvie Gravel (514) 987-3000 poste 2941, gravel.s@uqam.ca. Vous pouvez également discuter avec les personnes responsables du projet des conditions dans lesquelles se déroule votre participation et de vos droits en tant que personne participant à la recherche.

Le projet auquel vous allez participer a été approuvé par le comité d'éthique de la recherche avec des êtres humains. Pour toute question ne pouvant être adressée au directeur de recherche, ou à l'étudiant(e) responsable, ou pour formuler une plainte ou des commentaires, vous pouvez contacter la Présidente du comité d'éthique de la recherche pour étudiants (CERPE1), par l'intermédiaire de son secrétariat, au numéro 514-987-3000 poste 7754 ou par courriel à : mainard.karine@uqam.ca.

Remerciements

Votre collaboration est importante pour la réalisation de ce projet et nous tenons à vous en remercier.

Consentement à la recherche

Signature participante, participant

Je reconnais avoir lu le présent formulaire et consens volontairement à participer à ce projet de recherche. Je reconnais aussi que la personne responsable du projet a répondu à mes questions de manière satisfaisante et que j'ai disposé de suffisamment de temps pour réfléchir à ma décision de participer. Je comprends que ma participation à cette recherche est totalement volontaire et que je peux y mettre fin en tout temps, sans pénalité d'aucune forme, ni justification à donner. Il me suffit d'en informer la personne responsable du projet.

Je souhaite être informée, informé des résultats de la recherche lorsqu'ils seront disponibles : oui non

Nom, en lettres moulées, et coordonnées

Signature de la participante, du participant

Date

Un exemplaire du formulaire d'information et de consentement signé doit être remis à la personne participante.

Déclaration de la chercheuse responsable du projet de recherche

Jessica Dubé

Je déclare avoir expliqué le but, la nature, les avantages et les risques du projet à la personne participante et avoir répondu au meilleur de ma connaissance aux questions posées.

Signature de la personne responsable

Date