

UNIVERSITÉ DU QUÉBEC À MONTRÉAL

LA SANTÉ ET LA SÉCURITÉ DES CAISSIÈRES : LA PRISE EN CHARGE DES RISQUES
PAR LE RÉGIME DE PRÉVENTION AU QUÉBEC

MÉMOIRE
PRÉSENTÉ
COMME EXIGENCE PARTIELLE
À LA MAÎTRISE EN DROIT

PAR
MARTHE LOIS ZIEGO KONDE

JANVIER 2026

UNIVERSITÉ DU QUÉBEC À MONTRÉAL
Service des bibliothèques

Avertissement

La diffusion de ce mémoire 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.12-2023). 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.»

REMERCIEMENTS

La rédaction du présent mémoire de maîtrise en droit est le fruit d'un effort partagé. En effet, elle n'aurait pu aboutir sans le soutien, l'encadrement et les encouragements de plusieurs personnes. C'est donc avec une profonde reconnaissance, que je voudrais leur traduire à travers ces lignes mes sincères remerciements. Dans cette perspective, je tiens tout d'abord à exprimer ma gratitude à ma directrice de mémoire, Madame Rachel Cox, non seulement pour sa disponibilité, ses conseils avisés, sa rigueur intellectuelle et la qualité de son encadrement tout au long de cette recherche, mais également pour ses observations pertinentes et ses orientations méthodologiques qui ont été déterminantes dans la progression de ce travail.

Mes remerciements s'adressent également aux membres du corps professoral de la Faculté de Droit de l'UQAM, pour la qualité de leur enseignement et les connaissances précieuses transmises au fil de ces années passées sous leur éclairage académique, surtout à Monsieur Martin Gallié qui m'a servi de guide aux premières heures de la réalisation de ce mémoire. Je remercie l'équipe de recherche interdisciplinaire sur le travail Santé-Genre-Égalité (SAGE) dont les ateliers et colloques organisés ont élargi mon approche sur les enjeux féminins en santé et sécurité du travail. Je n'oublie pas le personnel administratif de l'Université, dont la perspicacité, l'efficacité et la gentillesse ont facilité mes démarches à divers moments du parcours. Je dis également merci à mes camarades et amis de promotion avec lesquels les échanges stimulants, le soutien moral et l'esprit d'équipe ont permis à cette aventure académique d'être plus humaine et enrichissante.

J'exprime aussi mon infinie reconnaissance à mon époux, à chaque membre de ma famille, en particulier mon père et ma mère, sans oublier ma belle-famille, ma sœur et son conjoint, mes frères, ainsi que les couples Liodan, Vincent et Louise Lapointe et Mario pour leur amour, leurs encouragements constants et leur confiance indéfectible, qui m'ont permis d'aller jusqu'au bout de cette éprouvante entreprise intellectuelle. Enfin, je remercie tous ceux qui, de près ou de loin, par leurs conseils, leur écoute ou leurs soutiens multiformes, ont d'une manière ou d'une autre contribué à la réalisation de ce mémoire. À tous je dis merci du plus profond de mon cœur.

TABLE DES MATIÈRES

REMERCIEMENTS	ii
LISTE DES ABRÉVIATIONS, DES SIGLES ET DES ACRONYMES	v
RÉSUMÉ.....	vii
ABSTRACT	viii
INTRODUCTION.....	1
CHAPITRE 1	9
LES CONSIDERATIONS THÉORIQUES ET MÉTHODOLOGIQUES	9
1.1 Le cadre théorique global	9
1.1.1 La notion de « prise en charge »	10
1.1.2 La notion de risque.....	11
1.2 La démarche méthodologique.....	12
1.2.1 La revue de la littérature multidisciplinaire	13
1.2.2 L'analyse juridique du régime de santé et de sécurité du travail	14
CHAPITRE 2	19
LE TRAVAIL DES CAISSIÈRES, UN TRAVAIL MAL CONNU	19
2.1 L'emploi de caissière, à la croisée de la précarité et de la pénibilité.....	19
2.1.1 Des conditions d'emploi « précaires »	19
2.1.2 Des conditions de travail « pénibles ».....	24
2.2 L'emploi de caissière, un travail aux compétences et qualifications souvent invisibilisées ..	29
2.3 Les stéréotypes, une entrave à la prise en charge des risques	32
2.3.1 Les stéréotypes genrés invisibilisant les compétences et qualifications	32
2.3.2 Les stéréotypes genrés entravant l'accès à l'indemnisation.....	35
2.4 L'automatisation des caisses, un système d'organisation du travail à double tranchant.	38
CHAPITRE 3	42
LES RISQUES EMBLÉMATIQUES DANS L'EMPLOI DE CAISSIÈRE	42
3.1 Le maintien de la posture debout prolongée chez les caissières avec les effets néfastes sur leur santé qui en découlent.	42
3.2 Les mouvements répétitifs et la sous-estimation des TMS	44
3.3 Les caissières et les risques psychosociaux	49

3.4 Les faibles protections des caissières en tant que travailleuses essentielles pendant la pandémie de la Covid-19.....	54
CHAPITRE 4	61
LES MODALITÉS DE PRISE EN CHARGE DES RISQUES LIÉS AU TRAVAIL DES CAISSIÈRES OFFERTES PAR LE RÉGIME DE PRÉVENTION	61
4.1 Le cadre juridique avant la LMRSST : une faible prise en charge des risques	61
4.1.1 L’obligation générale de l’employeur prévue à l’article 51 de la LSST dans sa formulation pré-LMRSST, une balise insuffisante pour structurer les mesures préventives	61
4.1.2 La jurisprudence relative au droit de s’asseoir au travail.....	63
4.1.3 Des priorités de prévention basées sur le bilan lésionnel.....	72
4.2 Le nouveau cadre juridique en matière de prévention: Vers une meilleure prise en charge des risques liés au travail des caissières ?.....	74
4.2.1 Quelques avancées au niveau des mécanismes de prévention : L’introduction de mécanismes de prévention dans les secteurs où travaillent les caissières	75
4.2.2 L’introduction des mécanismes de participation.....	78
4.2.3 La mention explicite des risques psychosociaux et ergonomiques	80
4.2.4 L’élaboration de la planification pluriannuelle en prévention intervention 2024-2027 .	84
4.3 La prise en charge des risques selon une analyse sociologique et féministe.....	86
CONCLUSION	94
ANNEXE	97
BIBLIOGRAPHIE	107

LISTE DES ABRÉVIATIONS, DES SIGLES ET DES ACRONYMES

CALP	Commission d'appel en matière de lésions professionnelles
CIAFT	Conseil d'intervention pour l'accès des femmes au travail
CINBIOSE	Centre de recherche interdisciplinaire sur le bien-être, la santé, la société et l'environnement
CLP	Commission des lésions professionnelles
CNESST	Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail
CSS	Comité de santé et sécurité
CSST	Commission de la santé et de la sécurité du travail
CSMOCA	Comité sectoriel de la main d'œuvre du commerce de l'alimentation
CSMOCD	Comité sectoriel de la main d'œuvre du commerce de détail
CTF	Conciliation travail famille
IA	Intelligence artificielle
INSPQ	Institut national de santé publique du Québec
ISQ	Institut de la statistique du Québec
LATMP	Loi sur les accidents du travail et les maladies professionnelles
LATR	Lésions attribuables au travail répétitif
LMRSST	Loi modernisant le régime de santé et de sécurité du travail
LSST	Loi sur la santé et la sécurité du travail
OIT	Organisation internationale du Travail

PAJV	Préposés aux jeux vidéo
PIRTE	Programme incitatif pour la rétention des travailleurs essentiels
PMSD	Programme pour une maternité sans danger
PPPI 24-27	Planification pluriannuelle en prévention-inspection 2024-2027
RMP	Règlement sur les maladies professionnelles
RSS	Représentant en santé et en sécurité
RSST	Règlement sur la santé et la sécurité du travail
SST	Santé et sécurité du travail
TAT	Tribunal administratif du travail
TMS	Troubles musculo-squelettiques
TT	Tribunal du travail du Québec

RÉSUMÉ

Le présent mémoire examine la santé et la sécurité du travail des caissières. À la question de savoir quelle prise en charge des risques liés à cet emploi est effectivement offerte par le régime québécois en matière de prévention, une méthodologie se fondant sur la revue de la littérature allant de l'ergonomie à la sociologie en passant par les études féministes et une analyse juridique du régime de santé et sécurité du travail, permet d'y répondre. L'étude constate que la prise en charge comprend à la fois la prise d'une attitude et le choix de modalités. Elle révèle les problèmes de reconnaissance de la pénibilité des conditions d'emploi et de travail des caissières, mais aussi les constructions sociales empreintes de stéréotypes de genre entravant la prise en charge des risques liés à leur travail. L'étude met notamment en évidence les risques liés à la posture debout prolongée, ainsi que la difficile reconnaissance des risques psychosociaux et des troubles musculo-squelettiques en tant que maladies professionnelles. Quant aux modalités de prévention, la prise en charge des risques liés à l'emploi de caissière, bien qu'encadrée par un régime législatif structuré, a été insuffisante à plusieurs égards, notamment en raison de l'adoption de priorités basées sur le bilan lésionnel. Toutefois, compte tenu que depuis 2021, la *Loi modifiant le régime de santé et de sécurité du travail* étend les mécanismes de participation et de prévention à l'ensemble des secteurs, incluant ceux où travaillent les caissières, celle-ci ne mènerait-elle pas à une meilleure prise en charge des risques liés à l'emploi de caissière ?

Mots-clés: caissières - femmes - risques - prévention - santé et sécurité du travail- lésion professionnelle - posture debout prolongée - troubles musculo-squelettiques - stéréotypes de genre- Québec.

ABSTRACT

This thesis examines the work health and safety of cashiers. To answer the question of what measures set out in the Quebec prevention regime address the risks associated with this job, it uses methodology based on a review of the literature ranging from ergonomics to sociology, including feminist studies as well as a legal analysis of the work health and safety regime. The study finds that work health and safety management involves both espousing a certain attitude and choosing concrete ways in which prevention measures will be carried out. It then reveals problems in recognizing the arduous nature of cashiers' employment and working conditions, as well as social constructs marked by gender stereotypes that hinder management of risks associated with their work. In particular, the study highlights the risks associated with prolonged standing, as well as the difficulty in recognizing psychosocial risks and in and musculoskeletal disorders as occupational diseases. As for prevention measures, although governed by a structured legislative framework, the management of risks associated with work as a cashier has been insufficient in several respects, particularly because historically, prevention priorities have been based on employment injury rates. However, given that since 2021, the *Act to modernize the occupational health and safety regime* has extended participation and prevention mechanisms to all employment sectors, including those where cashiers work, could this not lead to better management of the risks associated with work as a cashier in Québec?

Key words: Cashiers - women - risks – prevention - occupational health and safety - employment injury - prolonged standing - musculoskeletal disorders - gender stereotypes - Québec.

INTRODUCTION

Au sein des grandes surfaces et de nombreux autres espaces à caractère commercial, les caissières et caissiers sont omniprésents. Derrière cette fonction perçue comme ordinaire, voire routinière, demeure pourtant une réalité professionnelle marquée par de nombreux risques : menaces sur la santé¹, conditions de travail difficiles et reconnaissance souvent insuffisante². En Amérique du Nord, et plus spécifiquement au Québec, le cas des caissières soulève une série de questionnements sociaux, professionnels et juridiques autour de la prise en charge de ces risques dans le cadre du régime de santé et sécurité du travail (SST).

En témoigne l'affaire *Provigo*³ qui, dès 1991, met en évidence une problématique emblématique : la posture debout prolongée imposée aux caissières. Par la plainte à l'origine de cette affaire, des travailleuses allèguent souffrir de douleurs dorsales et aux jambes faute de pouvoir s'asseoir pendant leurs longues heures de service. La Commission d'appel en matière de lésions professionnelles (CALP), saisie de cette situation, finira par imposer à l'employeur la mise à disposition de sièges assis-debout, suivant les recommandations d'experts dont la Professeure Nicole Vézina du Centre de recherche interdisciplinaire sur le bien-être, la santé, la société et l'environnement (CINBIOSE). Bien que cette décision marque une avancée, elle reste tout de même symptomatique des résistances persistantes des employeurs, fondées sur une minimisation des risques et la contestation de preuves d'atteintes à la SST.

Or, la documentation scientifique et les données empiriques inclinent à penser que ces travailleuses sont également exposées à des risques de troubles musculosquelettiques⁴, dus à la répétition de

¹ Karen Messing et Rachel Cox « Une tonne de plumes pèse autant qu'une tonne de plomb. Vers la reconnaissance et l'élimination des dangers dans le travail des femmes au Québec » (2024) 51 : 1 Trav.genre. Soc 101.

² Jean-Paul Cadet et Josiane Vero « Introduction. Comprendre les dynamiques de l'emploi peu qualifié » (2024) 166 Revue française de sciences sociales 7.

³ *Provigo de Port-Cartier (C.S.N.) ET CSST*, 1991 CanLII 10950, AZ-4000007419 (QCCALP).

⁴ Karen Messing « Diversité des populations et TMS : causes, associations ou facteurs de confusion? » Troisième Congrès francophone sur les troubles musculosquelettiques (TMS). Échanges et pratiques sur la prévention / Organisé par l'Anact et Pacte, May 2011, Grenoble, France. fhalshs-00605371f en ligne : <https://shs.hal.science/halshs-00605371/document>

gestes⁵, au soulèvement de charges, au manque de pauses⁶, ou encore à un aménagement inadéquat de leur poste de travail. En 2004, la Commission de la santé et de la sécurité du travail (CSST) a publié un guide à l'intention des détaillants, syndicats et inspecteurs, visant l'amélioration de l'ergonomie des comptoirs-caisses⁷. Quand bien même ce guide n'ait pas valeur de loi, il contient toutefois des conseils et recommandations visant l'amélioration de l'aménagement des comptoirs-caisses dans les supermarchés. Pourtant, force est de constater que ni ce guide ni la décision *Provigo* n'ont suffi à généraliser les bonnes pratiques.

Au-delà de ces atteintes physiques, des risques psychosociaux⁸ viennent alourdir les conditions de travail des caissières : en 2024, une décision⁹ rendue par le Tribunal administratif du travail (TAT) reconnaissant comme lésion professionnelle un cas d'agression sexuelle subi par une caissière sur son lieu de travail corrobore la position doctrinale sur ces risques chez les caissières.

Dans le cas d'espèce, la travailleuse, a affirmé être victime d'une agression à caractère sexuel au travail, pendant son heure de dîner, de la part d'un client de son employeur. Elle décrit à cet effet l'événement selon le témoignage suivant :

Le 22 mars 2022, j'étais dans ma pause dîner dans la cuisine du magasin. Trois autres employés étaient aussi présents dans la pièce. Mon agresseur s'est présenté dans la cuisine à ce moment-là. Normalement, le magasin est fermé entre 12h00 et 13h00. Je ne sais pas comment il avait accès pour entrer. Il s'est assis juste à ma droite sur une chaise à la table de cuisine. Quelques minutes après qu'il s'était assis, alors que je regardais mon cellulaire, j'ai senti une main me toucher la vulve par-dessus mon pantalon. J'ai immédiatement réagi en l'a repoussant et lui ordonnant de me lâcher. J'étais en colère et sous le choc. Les autres

⁵ Valerio Sansone et al, « Women performing repetitive work: Is there a difference in the prevalence of shoulder pain and pathology in supermarket cashiers compared to the general female population? » (2014) 27: 5 Int J Occup Med Environ Health 722.

⁶ Marlène Benquet, *Encaisser! Enquête en immersion dans la grande distribution*. Paris, La découverte 2015.

⁷ Commission de la santé et de la sécurité du travail, *aménagement des postes de travail des caissières dans les supermarché*, (guide) , Québec, CNESST, 2004, en ligne : <https://www.cnesst.gouv.qc.ca/sites/default/files/publications/caissieres-supermarches-troubles-musculosquelettiques.pdf?cid=1597353456> consulté le 14 aout 2025.

⁸ Bruno Lefebvre et al. *Stress et risques psychosociaux au travail*, Paris, Elsevier Masson, 2015.

⁹ *Compagnie A et N.L.*, 2024 QCTAT 4312.

employés présents n'ont rien fait, mais ils ont bien été témoins. Je suis allée informer mon employeur plus tard dans la journée. Le gérant était un des témoins¹⁰. [Transcription textuelle]

Informé de l'incident s'étant produit sur le lieu du travail, l'employeur informa la caissière qu'il aurait discuté avec le client et que ce dernier nie en bloc l'événement. Plutôt préoccupé par les incidences financières, l'employeur dit à la travailleuse que le client pourrait fermer son compte, ce qui constituerait une grande perte financière pour le commerce. Aussi, la met-il en garde en soulignant « qu'il ne tolérera pas qu'elle parle de cette situation avec d'autres personnes. La travailleuse est stupéfaite et humiliée »¹¹.

Devant le Tribunal, la représentante de l'employeur prétend qu'il s'agit d'un événement banal [nos soulignements] et que s'il s'est vraiment produit quelque chose le 22 mars 2022 sur l'heure du dîner entre la travailleuse et le client, cette dernière l'a rapidement oublié. Le Tribunal saisi de cette affaire a estimé qu'il y a bel et bien eu une agression cette journée dès lors que le client avait mis ses mains sur la travailleuse et que cela n'était pas voulu ou désiré. Le Tribunal reproche en outre à l'employeur d'avoir fait preuve d'inaction, voire d'indifférence en n'offrant pas de soutien et de l'aide à sa travailleuse après une agression, ce qui contrevient à l'obligation de l'employeur de protéger la santé et assurer la sécurité et l'intégrité physique et psychique des travailleurs.

Rejetant la contestation de l'employeur, le Tribunal a déclaré que la travailleuse a subi une lésion professionnelle et conclu que l'agression a contribué de façon significative et déterminante à l'apparition et au développement du syndrome de stress post-traumatique chez la caissière. L'incident, survenu pendant la pause déjeuner, et resté sans suite ni soutien de la part de l'employeur, a mis en lumière l'insuffisance des dispositifs de protection et de prise en charge dans ce secteur. Le Tribunal a non seulement validé la réalité de l'agression, mais aussi critiqué l'inaction de l'employeur, soulignant ainsi ses obligations en matière de SST, y compris sur le plan psychologique.

¹⁰ *Ibid* au para 27.

¹¹ *Ibid* au para 42.

Cette décision interpelle quant à la jurisprudence relative aux multiples risques encourus par les caissières et l'analyse de la preuve déposée devant le Tribunal ainsi que sur la suffisance des mécanismes de prise en charge des risques dans les milieux de travail où œuvrent les caissières. Aussi, les prétentions des employeurs interpellent-elles sur la banalisation, voire la sous-estimation de certains risques professionnels pourtant bien souvent connus pour être attentatoires à la SST des caissières.

Ces situations, bien que distinctes, participent d'un même constat : la sous-estimation systémique des risques encourus par les caissières. Les acteurs institutionnels, comme les tribunaux ou la Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail (CNESST), interviennent parfois de façon corrective, mais ces interventions demeurent ponctuelles et ne reflètent pas une transformation structurelle du rapport à la SST dans ce métier.

De plus, la sociologie nous apprend que l'emploi de caissière est au cœur de l'interaction humaine¹². La sociologue Isabelle Ferreras, pour avoir consacré plusieurs études sur l'emploi de caissière en Belgique notamment, a développé une théorie critique du travail de caissière¹³, qu'elle qualifie de "domestique" en référence à son caractère invisibilisé, faiblement valorisé et historiquement féminisé. Elle met en évidence l'exploitation silencieuse de ces travailleuses, dont la santé mentale et physique est souvent reléguée au second plan¹⁴. D'ailleurs les conditions de travail difficiles dans cet emploi semblent être généralisées si bien qu'en France, par exemple, 37% des travailleurs, avec les caissières en tête de liste, qualifiaient leur emploi « d'insoutenable »¹⁵ et n'avaient pas l'intention de le conserver jusqu'à la retraite¹⁶.

¹²Sophie Bernard, « Le travail de l'interaction Caissières et clients face à l'automatisation des caisses. » (2014) 94 :2 Sociétés contemporaines 93.

¹³ Isabelle Ferreras, *Critique politique du travail. Travailler à l'heure de la société des services*, Gouvernances, Paris Presses de la fondation nationale de sciences politiques 2007.

¹⁴ *Ibid* aux pp 235-236.

¹⁵ Jules Thomas, « Que sait-on du travail », l'intensification du travail, principale suspecte de la dégradation de la santé des salariés, en ligne : lemonde.fr/emploi/article/2023/12/18/que-sait-on-du-travail-l-intensification-du-travail-principale-suspecte-de-la-degradation-de-la-sante-des-salaries_6206434_1698637.html,

publié le 18 décembre 2023 à 08h30. (Consulté le 23 décembre 2023).

¹⁶ *Ibid*.

Si ces données concernent un autre contexte national, elles résonnent avec celui du Québec, où le Conseil d'intervention pour l'accès des femmes au travail (CIAFT), dans son rapport datant de l'année 2022, déplorait le manque de données sur le travail des caissières et le peu d'attention scientifique ou médiatique qui leur est accordée¹⁷. Et pourtant, il s'agit d'un emploi largement féminisé. Sur les 85 700 caissières et caissiers recensés au Québec en 2022¹⁸, environ 85 % étaient des femmes¹⁹. Elles travaillent dans des environnements très diversifiés : magasins d'alimentation, cinémas, administrations.²⁰

Malgré cette forte présence, leurs conditions de travail demeurent peu interrogées, souvent réduites à des stéréotypes liés au genre. Ces constructions sociales contribuent à l'invisibilisation de leurs compétences, de leurs qualifications et des risques qu'elles encourent²¹. Des sociologues comme Angelo Soares remettent en question l'idée que l'emploi de caissière serait peu qualifié. Selon lui, cet emploi mobilise un savoir-faire technique, relationnel et affectif souvent ignoré dans les analyses classiques de la qualification²². Dans un contexte où la technologie et la recherche de la performance reconfigurent constamment le travail, les exigences posées aux caissières deviennent de plus en plus contraignantes, sans que leurs conditions soient pour autant revalorisées.

C'est ainsi que dans un rapport de recherche publié en 2022, le CIAFT signale « un manque de données existantes portant sur le travail des caissières au Québec et le très peu d'attention médiatique, publique et scientifique qu'on leur porte »²³.

¹⁷ Conseil d'intervention pour l'accès des femmes au travail, *valorisation des métiers majoritairement féminins : le cas des préposées aux bénéficiaires et des caissières au Québec, enjeux et perspectives*, Québec, CIAFT, octobre 2022 à la p 38.

¹⁸ Canada, Caissier/caissière – commerce de détail et de gros au Québec , Guichet-emplois, 2022, en ligne : [.guichetemplois.gc.ca/rapportmarche/perspectives-profession/24143/QC](https://guichetemplois.gc.ca/rapportmarche/perspectives-profession/24143/QC)

¹⁹ *Ibid.*

²⁰ Canada, classification nationale des professions, hiérarchie et structure-afficher le groupe de base-6611-caissiers/caissières, en ligne : <https://noc.esdc.gc.ca/LaStructure/ProfilCnp?objectid=1Mx6xFgoPMpPZuqaG2nkH3KjSgfMAIhMGgDItJbCizA3D>

²¹ Angelo Soares, « Nouvelles technologies = nouvelles qualifications? Le cas des caissières de supermarché » (1996) 9 :1 Recherches Féministes 37.

²² Angelo Soares, « Les qualifications invisibles dans le secteur des services : le cas des caissières de supermarchés » (1998) 40 *lsp* 105 à la p 114.

²³ CIAFT, *supra* note 17 à la p 38.

Face à cette réalité, plusieurs initiatives ont vu le jour. En 2023, le gouvernement québécois publiait une étude sur la sous-valorisation des emplois à prédominance féminine, appelant à une meilleure reconnaissance. Le CIAFT et le Comité sectoriel de la main d'œuvre du commerce de l'alimentation (CSMOCA) ont également lancé une campagne de sensibilisation visant à valoriser le personnel de vente et de caisse ²⁴.

Sur le plan juridique, le régime québécois de la SST repose sur deux piliers : la *Loi sur la santé et la sécurité du travail* (LSST)²⁵, qui vise la prévention des atteintes à la santé et la sécurité au travail, et la *Loi sur les accidents du travail et les maladies professionnelles* (LATMP)²⁶, qui s'attache à la réparation des atteintes. La mise en œuvre de ces lois est assurée par la CNESST et, en cas de litige, par le TAT.

Toutefois, ces lois ont connu un changement majeur avec la *Loi modernisant le régime de santé et de sécurité du travail* (LMRSST)²⁷, adoptée en 2021. Cette réforme est venue étendre les mécanismes de prévention à l'ensemble des secteurs, incluant ceux où travaillent les caissières, mettant ainsi fin à la hiérarchisation sectorielle fondée sur les priorités d'intervention²⁸.

Malgré ces aménagements, plusieurs limites subsistent. Aucune donnée ne permet de connaître le nombre exact de caissières victimes de lésions professionnelles et encore moins qui vivent des souffrances en lien avec leur travail. De nombreuses réclamations pour lésions professionnelles ne font pas l'objet de contestations et donc ne font pas l'objet de décisions publiées. Le taux de refus ou d'acceptation par la CNESST des réclamations pour lésions professionnelles reste flou, les données n'étant pas ventilées par profession, mais seulement par les grands secteurs d'activité

²⁴ Détail Québec, « Dévoilement d'une campagne pour sensibiliser la clientèle à l'importance de la courtoisie et du respect en magasin », en ligne : newswire.ca/fr/news-releases/devoilement-d-une-campagne-pour-sensibiliser-la-clientele-a-l-importance-de-la-courtoisie-et-du-respect-en-magasin-828835857.html (consulté le 14 août 2025).

²⁵ *Loi sur la santé et la sécurité du travail*, s-2.1 [LSST].

²⁶ *Loi sur les accidents du travail et les maladies professionnelles*, a-3.001 [LATMP].

²⁷ *Loi modernisant le régime de santé et de sécurité du travail*, LQ 2021, c 27 [LMRSST].

²⁸ Québec, Institut de recherche Robert-Sauvé en santé et en sécurité du travail, *Portrait statistique des lésions professionnelles indemnisées au Québec en 2015-2016* par Busque, Marc-Antoine et al, (Portrait statistique n° S-1150-fr), Québec, IRSST 2022.

économique. De plus, seule une lésion entraînant un arrêt de travail est reconnue, ce qui exclut les formes plus diffuses de souffrance ou les atteintes mineures.

Dans ce contexte, il convient de se poser les questions suivantes :

- En quoi les risques professionnels encourus par les caissières sont-ils minimisés dans le cadre du régime québécois de SST ?
- Quelles sont les implications d'une telle sous-estimation sur la prise en charge préventive de ces risques ?
- Comment les représentations sociales de l'emploi influencent-elles la manière dont les risques liés à l'emploi des caissières sont appréhendés et gérés ?
- Quelle prise en charge est effectivement offerte par le régime québécois en matière de prévention ?
- En quoi les lacunes constatées sont-elles liées à la méthode de détermination des priorités dans le cadre de la LSST ainsi que par la CNESST ?
- Enfin, quel est le rôle des mécanismes de participation dans les milieux où travaillent les caissières ?

Notre hypothèse est que la prise en charge des risques liés à l'emploi de caissière dans le cadre du régime de SST québécois demeure lacunaire. Ces lacunes s'expliquent par :

- La centralité du bilan lésionnel dans la définition des priorités de prévention.
- L'insuffisance des mécanismes de participation dans les milieux à forte présence féminine.
- Les stéréotypes sociaux qui minimisent les qualifications requises et banalisent les risques du travail des caissières.

Notre étude vise à mettre en évidence certaines réalités inhérentes à cet emploi et par ricochet les risques qui y sont rattachés. Ainsi, plusieurs notions nécessitent d'être mises en lumière.

Pour répondre à nos questions de recherche, notre mémoire est divisé en quatre chapitres : Le premier présente les considérations théoriques et méthodologiques. Le second met en évidence l'emploi de caissière, en soulignant que celui-ci est souvent mal connu. Le troisième chapitre

souligne quant à lui les risques emblématiques de l'emploi de caissière, tandis que le quatrième met en relief les modalités de prise en charge des risques liés au travail des caissières offertes par le régime de prévention.

CHAPITRE 1

LES CONSIDERATIONS THÉORIQUES ET MÉTHODOLOGIQUES

Tel qu'il résulte de la formulation de ce chapitre, seront respectivement abordées les considérations théoriques, puis méthodologiques servant de fondement à notre étude. Afin d'élucider la recherche axée sur la prise en charge des risques liés à l'emploi de caissière dans le régime de prévention au Québec, il sera question premièrement, d'établir à travers le cadre théorique, les concepts servant de base à notre recherche (1.1). Deuxièmement, l'approche méthodologique adoptée ainsi que les démarches entreprises et les outils mobilisés afin de répondre à nos questions de recherche (1.2).

1.1 Le cadre théorique global

De façon globale, notre recherche s'inscrit dans une approche sociojuridique, c'est-à-dire que plutôt que d'étudier le droit en utilisant des concepts strictement juridiques, nous cherchons aussi à expliquer le droit à partir de facteurs économiques ou sociologiques comme, en l'espèce, les stéréotypes sociaux²⁹. Ainsi, sont aussi mobilisés les concepts relevant de l'ergonomie et des risques psychosociaux. Leurs interactions réciproques avec les lois et règlements applicables en matière de SST au Québec, selon une perspective socio-féministe³⁰ permettront d'analyser la prise en charge des risques encourus par la catégorie professionnelle des caissières.

Plus particulièrement, notre recherche s'inscrit dans le champ des études de la régulation,³¹ en adoptant une lunette féministe³². Le champ de la régulation peut être entendu comme: «a process involving the sustained and focussed attempt to alter the behaviour of others according to defined standards or purposes with the intention of producing a broadly identified outcome or outcomes»³³. En l'espèce, le résultat recherché est la prise en charge des risques dans l'emploi de caissière.

²⁹ Israël Liora, « Question (s) de méthodes. Se saisir du droit en sociologue » (2008) 69-70 :2 Dr et soc 381.

³⁰Xavier Dunezat, « La sociologie des rapports sociaux de sexe : une lecture féministe et matérialiste des rapports hommes/femmes » (2016) 4:3 Cahiers du Genre 175.

³¹ Katherine Lippel et Rachel Cox, « Regulation as Intervention: How Regulatory Design Can Affect Practices and Behaviours in the Workplace » dans *Dignity and Inclusion at Work*, Springer, Singapore, 2021, 209-230 à la p 211.

³² Karen Messing et Jean-Paul Dautel, « Is Sitting Really the New Smoking? Health of North American Workers Exposed to Prolonged Static Standing » (2025) 35:2 New Solut 125.

³³ Julia Black, et Dimity Kingsford Smith « Critical reflections on regulation [Plus a reply by Dimity Kingsford Smith.] » (2002) 27: 2002 Australasian Journal of Legal Philosophy 1 à la p 26.

Une approche féministe au champ de la régulation signifie qu'il faut tenir compte de la division du travail entre les sexes et notamment comment celle-ci perpétue le manque de reconnaissance des qualifications et compétences des femmes au travail en général³⁴ et en particulier, le manque de reconnaissance des risques liés à l'emploi de caissière.

Toutefois, il nous paraît important d'apporter un éclaircissement sur les concepts pertinents à cette étude relative aux risques en SST encourus par les caissières dans le régime de prévention. Seront abordés à cet effet, les concepts de prise en charge (1.1.1), de risque (1.1.2).

1.1.1 La notion de « prise en charge »

Afin de préciser le sens que revêt la notion de « prise en charge », un bref rappel historique sera à cet effet mis en évidence. Par la suite, nous proposerons une définition adaptée à notre étude. En ce qui concerne le rappel historique quant à la notion de la « prise en charge », il est important de se référer aux années 1970, avec l'auteur Antoine Culioli, l'un des premiers linguistes à l'utiliser³⁵. Il affirme à cet effet que « toute énonciation suppose une prise en charge de l'énoncé par un énonciateur »³⁶. Sur les traces de Culioli et poussant plus loin les réflexions, les auteurs tels que Danielle Coltier, Patrick Dendale et Philippe De Brabanter soutiennent que « la prise en charge (...) consiste dans la prise d'une attitude, dans le *choix de modalités* »³⁷.

De cette première définition, nous retenons deux composantes paraissant indissociables à la notion de prise en charge. Il s'agit de la prise d'une attitude et le choix de modalités (nos soulignements). Selon nous, l'attitude ramène à un engagement à agir. Quant à la modalité, elle peut ramener aux moyens permettant de respecter cet engagement.

La prise en charge des risques dans le régime de SST est l'objet d'un encadrement juridique de sorte que l'article 51(5) de la LSST traitant de la prise en charge des risques, dispose que :

³⁴ Danièle Kergoat, « La division du travail entre les sexes » (1998) 2, *Le monde du travail* 319.

³⁵ Culioli, ayant certes utilisé le terme de la « prise en charge » ne le définissait pas explicitement. Cependant, pris dans son contexte, l'emploi que fait Culioli de la notion de prise en charge contribue en partie à la définir.

³⁶ Antoine Culioli, « Modalité », *Encyclopédie Alpha*, t. 10, Paris, Grange Batelière et Novare, Instituto géographique de Agostini, 1971 à la p 4031.

³⁷ Danielle Coltier, Patrick Dendale et Philippe De Brabanter, « La notion de prise en charge : mise en perspective » (2009) 162: 2 *Langue française* 3 à la p 8.

51. L'employeur doit prendre les mesures nécessaires pour protéger la santé et assurer la sécurité et l'intégrité physique et psychique du travailleur. Il doit notamment : (...)

5° utiliser les méthodes et techniques visant à identifier, contrôler et éliminer les risques pouvant affecter la santé et la sécurité du travailleur (...)³⁸.

Deuxièmement, cette notion de prise en charge entretient un rapport sous-jacent à la *prise en compte* de la SST ou en d'autres termes, à l'identification des risques. Conséquemment, l'on comprend un peu plus pourquoi la CNESST, faisant référence à cette notion a fait remarquer que « [p]rendre en charge la santé et la sécurité du travail, c'est mettre en place les mesures nécessaires pour éliminer ou réduire et contrôler les risques [nos soulignements] pouvant affecter la santé et la sécurité des travailleuses et des travailleurs tout en favorisant leur participation »³⁹.

Si la prise en charge nécessite la mise en place de modalités destinées à éliminer, réduire et contrôler les risques (voir l'art. 51(5) LSST), ce fait laisserait supposer que la prise en charge requiert en outre des acteurs mobilisés à agir à cette fin. Il s'agirait entre autres, de l'employeur, des travailleurs ⁴⁰ et de la CNESST⁴¹. En tout état de cause, la notion de prise en charge étant complémentaire à celle des risques professionnels, il est en outre nécessaire d'explicitier la notion de risque professionnel. Nous ne nous y attarderons pas longuement dans le cadre de cette section car les chapitres suivants mettent en évidence les principaux risques professionnels rencontrés par les caissières.

1.1.2 La notion de risque

Nous référant au Dictionnaire de droit québécois et canadien, il définit le risque en tant qu'un « événement éventuel, prévisible mais incertain quant à sa survenance ou à la date de sa

³⁸ LSST, *supra* note 25, art 51(5).

³⁹ Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail, *comment prendre en charge la santé et la sécurité dans votre milieu de travail*, Québec, en ligne : <https://www.cnesst.gouv.qc.ca/fr/prevention-securite/organiser-prevention/comment-prendre-en-charge-sante-securite-travail> consulté le 25 avril 2025.

⁴⁰ L'on parle de l'employeur et des employés car il revient principalement à l'employeur la responsabilité d'identifier les risques à la SST avec la participation des employés.

⁴¹ On réfère à la CNESST, ou le TAT en tant qu'agents d'application de la loi.

survenance »⁴², ou encore comme étant « un danger éventuel plus ou moins prévisible »⁴³. La jurisprudence abonde dans le même sens. En effet, selon la décision phare en la matière, « [l]e terme « danger » rejoint son sens usuel, soit une menace réelle par opposition à la notion de « risque » qui réfère plutôt à un événement possible dont la survenance est incertaine »⁴⁴. Conséquemment, l'on pourrait déduire que le risque à la SST pourrait désigner un danger éventuel plus ou moins prévisible à la SST des travailleuses. Pour ce faire, notons qu'aux fins d'identifier, de contrôler et d'éliminer les risques, l'outil d'identification des risques de la CNESST, répartit les risques en six (6) catégories : il s'agit des « risques chimiques, biologiques, physiques, ergonomiques, psychosociaux, et les risques liés à la sécurité »⁴⁵. Tous ces risques peuvent affecter les caissières. Mais parmi les divers risques auxquels elles sont exposées, notre étude se concentre sur les risques ergonomiques et les risques psychosociaux ainsi que sur le risque biologique entraîné par la pandémie de la Covid-19. Ce choix s'explique par leur impact significatif et leur forte prévalence dans cette profession, largement documentés par la littérature scientifique. Nous tenterons de mettre en évidence comment ces risques peuvent compromettre la SST des caissières dans les chapitres suivants. Mais avant, nous proposons la définition suivante à la notion de la prise en charge des risques auxquels sont exposées les caissières. Cette prise en charge repose sur des moyens légaux et des mécanismes participatifs visant à identifier, corriger et contrôler ces risques. Les concepts clés et le cadre définis, il est nécessaire de faire connaître la méthodologie adoptée afin de répondre aux questions de recherche.

1.2 La démarche méthodologique

Comme il a été mentionné à l'introduction, ce mémoire visant la prise en charge des risques liés au travail de caissière s'interroge quant à :

- La centralité du bilan lésionnel dans la définition des priorités de prévention;

⁴² Hubert Reid et Simon Reid, *Dictionnaire de droit québécois et canadien*, 6e éd, 2023.

⁴³ *Ibid.*

⁴⁴ *Centre hospitalier de St.Mary et Iracani*, [2007] CLP 395.

⁴⁵ Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail, *outil d'identification des risques, la prise en charge de la santé et la sécurité du travail*, Québec, CNESST, janvier 2016, en ligne : <https://www.cnesst.gouv.qc.ca/sites/default/files/publications/outil-d'identification-des-risques.pdf>, consulté le 18 avril 2025

- L'insuffisance des mécanismes de participation et de prévention dans les milieux à forte présence féminine;
- Les stéréotypes sociaux qui banalisent les risques du travail des caissières;

Pour répondre à ces différentes questions, notre étude repose sur une revue de littérature multidisciplinaire, et une analyse juridique du régime de prévention.

1.2.1 La revue de la littérature multidisciplinaire

De prime abord, soulignons que la littérature aborde plusieurs risques liés à l'emploi de caissière. Ce n'est qu'en les parcourant que notre choix s'est porté sur les enjeux les plus abordés, risques que nous qualifierons de risques emblématiques. Ceux-ci peuvent être classés en deux catégories : des risques ergonomiques incluant la posture debout prolongée et les TMS, d'une part, et d'autre part les risques psychosociaux. À ces enjeux emblématiques de longue date, il faut ajouter, depuis la pandémie de 2020, l'exposition à la Covid-19. En ce qui concerne la posture debout sans possibilité d'utiliser des chaises ou bancs, nous avons utilisé dans le cadre de cette section des mots clés tels que *cashier* OR standing* OR sitting* OR work postures** dans le champ : « article » « title », « abstract », et « keywords » dans Scopus. À la suite de cette démarche, 42 documents ont été obtenus. À côté de cette méthode, nous nous sommes également intéressés aux chercheurs ayant consacré leurs travaux sur la posture debout prolongée. Ces différentes méthodes ont permis de constater qu'essentiellement, tant la littérature québécoise et canadienne que celle provenant d'autres pays trouve son point de départ aux alentours des années 1990.

Aussi, afin de mettre en évidence les risques psychosociaux tels que le travail émotionnel, le stress et la violence, notre méthodologie s'est basée sur une recherche par mots-clés dans les titres seulement dans les bases de données multidisciplinaires en anglais et en français telles que Scopus, Isidore, Open Alex, et Cairn. Comme mots-clés, nous avons retenu : *cashier* OR health* OR pain* OR stress*OR safet*OR injur* OR risq* OR psychologique* OR psychosociaux » OR santé mentale**.

En ce qui concerne les TMS, notre étude a principalement ciblé les auteurs incontournables au Québec sur la question, notamment, Karen Messing et Katherine Lippel, dans l'outil de recherche

Sofia. Avec les mots clés « caissière », « cashier », « TMS », « trouble musculo-squelettique » « gestes répétitif », nous avons repéré leurs travaux en lien avec les TMS et l'emploi de caissière.

Pour ce qui est de la lecture sociologique du travail de caissière et les représentations sociales de cet emploi, nous nous sommes tournés vers les bases de données en sociologie telles que Sociological Abstracts, SociIndex, et les bases de données multidisciplinaires telles que Sage Journals. Les mots clés utilisés étaient « occupational gender », « stereotypes », « biais », AND « cashier », caissière, « stéréotype de genre », « division sexuelle du travail », afin de mobiliser la documentation relative aux représentations genrées dans l'emploi de caissière.

Enfin, relativement à la Covid-19, nous nous sommes premièrement tournés vers les documents pertinents dans la revue de littérature québécoise et canadienne. Cette pandémie ayant été à caractère mondial, nous avons élargi notre recherche au-delà du contexte national. Nous nous sommes servis des mots-clés : « Covid-19 », « pandémie », « pandemic » « coronavirus », « travailleurs essentiels ». Notre revue de la littérature est à jour en date du 31 décembre 2024.

À côté de cette revue de littérature, notre étude repose également sur l'analyse juridique du régime de santé et de sécurité du travail qu'il convient de préciser.

1.2.2 L'analyse juridique du régime de santé et de sécurité du travail

Pour mettre en évidence l'analyse du régime de sécurité du travail dans le cadre de notre démarche méthodologique, nous avons effectué une analyse juridique du régime de prévention et du régime d'indemnisation, lesquels ont connu des modifications importantes en 2021 à la suite de l'adoption de la LMRSSST. En adoptant cette approche combinant la prévention et l'indemnisation, nous poursuivons l'objectif de montrer qu'en dépit de la différence de chacun de ces régimes, ils s'éclairent mutuellement de sorte que l'un sert de base à la compréhension de l'autre. Ce faisant, l'analyse du régime de prévention permettra de recenser les risques liés au travail de caissières et les mesures préventives qui s'imposent pour éliminer sinon pour contrôler ces risques. L'analyse a été effectuée à partir de la loi et les règlements, la jurisprudence, ainsi que la doctrine. Plus particulièrement, nous avons repéré la jurisprudence concernant les interventions de la CNESST en matière de risques liés au travail des caissières, et notamment celle concernant le droit de s'asseoir.

La jurisprudence repérée à cet effet repose sur l'article 170 du Règlement sur la santé et la sécurité du travail (RSST) dans la banque Commission des lésions professionnelles (CLP) et la banque Tribunal administratif du travail (TAT) de la base de données SOQUIJ. La technique de repérage repose les critères suivants : Législation citée – RSST – art 170 (Recherche en date du 31 décembre 2024).

Nous avons également repéré les rapports produits par des organismes publics (CNESST, INSPQ, ISQ etc.) ainsi que par les organismes non gouvernementaux au sujet des conditions de travail et de l'emploi des caissières.

En revanche, outre la littérature scientifique, nous avons examiné le régime d'indemnisation par le biais de certaines décisions repérées pour illustrer la matérialisation des risques liés à l'emploi de caissière ainsi que, le cas échéant, leur banalisation. Sur ce dernier point, la banalisation des risques en lien avec le travail des caissières est multiforme. Dans certains cas, elle tire ses origines dans la société, comme dans la norme voulant que la clientèle soit servie par une personne en position debout. Elle peut aussi se manifester à travers le cadre législatif, comme dans la norme voulant qu'une travailleuse n'a droit à un banc que « si la nature de son travail le permet »⁴⁶. Toutefois, ces deux rapports coexistent de sorte qu'il y'a des interactions réciproques entre les manifestations dans la société et celles observables dans la norme juridique⁴⁷. Ainsi, dans notre méthodologie, nous mobilisons tant la littérature scientifique que la jurisprudence pour documenter la banalisation des risques en question.

Ainsi, en matière d'indemnisation, nous avons recours à la jurisprudence en tant que source de données empiriques⁴⁸ susceptibles de fournir autant de vignettes illustrant les constats trouvés dans la littérature relative à la SST des caissières.

⁴⁶ *Règlement sur la santé et la sécurité du travail, S-2.1, r. 13* [RSST], art 170.

⁴⁷ Galf-Peter Calliess et Moritz Renner, « À la croisée du droit et des normes sociales : l'évolution de la gouvernance mondiale » [2013] 1 *Revue intern de droit économique* 163.

⁴⁸ Katherine Lippel, *La place des juristes dans la recherche sociale et la place de la recherche sociale en droit : réflexions sur la « pratique de la recherche » en matière de droit de la santé au travail*, 2010 15-1 *Lex Electronica* 253, 2010 *CanLIIDocs* 577.

Pour ce faire, nous avons intégré le mot-clé « caissière » dans tous les champs de la recherche en incluant les décisions entre le 1^{er} janvier 2016 et le 31 décembre 2024 (date de la dernière mise à jour). En choisissant la période allant de l'année de création de du TAT (1^{er} janvier 2016), jusqu'au jour où s'écrivent les lignes de ce mémoire, nous poursuivons l'objectif de collecter les décisions illustrant au mieux la prise en compte des enjeux emblématiques évoqués dans la doctrine, par la jurisprudence. Ce faisant, dans l'onglet juridiction, nous avons sélectionné « tribunaux spécialisés et organismes » et avons fait le choix du TAT, en sa division de la santé et de la sécurité au travail. Ensuite, dans la section « travail » du plan de classification, nous avons sélectionné la fonction « multi » et spécifié plus particulièrement les « lésions professionnelles ». De cette première étape, nous avons repéré 112 décisions en lien avec une lésion physique, 44 en lien avec une lésion psychologique et 7 décisions relatives à la maladie professionnelle. Toutefois, bien que dans ces décisions l'on retrouvait les termes lésions professionnelles ou caissières, rares étaient celles qui visaient la reconnaissance d'une lésion professionnelle par des caissières et évoquaient les risques découlant spécifiquement de cet emploi. Pour illustrer, certaines décisions portaient sur la chute dans un stationnement, nous avons écarté ces décisions. Ce constat a permis d'effectuer un premier tri à l'issue duquel 48 décisions évoquant des risques liés à l'emploi de caissière.

Pour affiner cette recherche, nous avons ciblé le secteur d'activité du commerce de détail, car il représente le secteur d'activité objet de notre mémoire. Cependant, ce secteur est vaste. Pour illustrer, la répartition des travailleurs du commerce de détail selon les sous-secteurs desservis par Détail Québec énumère 17 sous-secteurs⁴⁹. Ainsi, les secteurs en cause dans les 48 décisions retenues comprennent les magasins de produits de santé et de soins personnels, les magasins de marchandises diverses ; les grands magasins ; et les magasins de bière, de vin et de spiritueux⁵⁰. À côté d'eux, citons aussi les marchés d'alimentation revêtant la forme de commerce de détail alimentaire tels que les supermarchés, les épiceries autres que les dépanneurs. En effet, ces commerces sont souvent ciblés par le Comité sectoriel de la main d'œuvre du commerce de

⁴⁹ Détail Québec, *Rapport du comité sectoriel de main d'œuvre du commerce de détail*, [Rapport CSMOCD] *portrait du commerce de détail au Québec, sommaire du Diagnostic sectoriel de la main-d'œuvre du commerce de détail au Québec 2020-2023*, en ligne : https://detailquebec.com/wp-content/uploads/2020/12/Portrait_commerce_detail_Quebec_Sommaire.pdf

⁵⁰ *Ibid* à la page 3.

l'alimentation, (CSMOCA)⁵¹, par la littérature, et par le bilan lésionnel en tant des sous-secteurs clés du commerce de détail alimentaire. Le cumul des décisions impliquant la reconnaissance des lésions professionnelles par les caissières œuvrant dans les secteurs ci-haut mentionnés a permis de retenir 13 décisions susceptibles d'illustrer les risques liés à l'emploi de caissière ainsi que le traitement de ceux-ci par les tribunaux (voir Annexe).

Finalement, ont été trouvées :

- Cinq (5) décisions en lien avec une lésion psychologique dont une (1) décision acceptant la réclamation.
- Six (6) décisions en lien avec une lésion physique dont quatre (4) décisions acceptant la réclamation.
- Deux (2) décisions en lien avec une maladie professionnelle dont aucune décision n'accepte la réclamation.

Il convient de souligner que les résultats de cette recherche ont mis en évidence les difficultés à faire reconnaître plusieurs lésions psychologiques et maladies professionnelles. En effet, nous verrons que cette situation découle, entre autres, de la non-application d'une part, de la présomption de lésion professionnelle (art. 28 LATMP) et d'autre part de la présomption de maladie professionnelle (art. 29 LATMP) à plusieurs accidents et maladies subis par des caissières. En termes de limite de cette approche, il faut souligner que la jurisprudence ne permet de brosser un portrait exhaustif des risques liés au travail des caissières⁵². Plus particulièrement, nous ne sommes pas sans ignorer la sous-déclaration des lésions professionnelles⁵³. Ou encore, le nombre élevé de transactions conclues dans le cadre de la conciliation devant le TAT, réduisant ainsi de façon

⁵¹ Québec, Comité sectoriel de la main d'œuvre du commerce de l'alimentation, *diagnostic sectoriel de la main d'œuvre du commerce de l'alimentation (2020-2023)*, [Rapport CSMOCA] *impacts de la Covid-19 sur les détaillants*, en ligne : <https://csmoca.org/wp-content/uploads/2024/04/Diagnostic-sectoriel-CSMOCA-2020-2023.pdf>

⁵² Rachel Cox et Katherine Lippel, « Falling through the Legal Cracks: The Pitfalls of Using Workers Compensation Data as Indicators of Work-Related Injuries and Illnesses » (2008) 6:2 Policy and Practice in Health and Safety 9.

⁵³ Québec, Institut de recherche Robert-Sauvé en santé et en sécurité du travail, *Enquête québécoise sur des conditions de travail, d'emploi et de santé et de sécurité du travail (EQCOTESST)* par Michel Vézina et al, (Rapport n° R-691). IRSST, 2011, en ligne : <https://pharesst.irsst.qc.ca/rapports-scientifique/335> à la p 533.

considérable le nombre des décisions rendues par ce tribunal⁵⁴. Toutefois, le recours aux décisions repérées impliquant les caissières permet d'illustrer de façon éloquente les risques professionnels pour les caissières constatés dans la littérature.

Finalement, pour mettre en contexte la mobilisation du régime d'indemnisation par des caissières, nous avons également consulté l'outil de gestion en prévention de la CNESST (le bilan lésionnel).

Relativement à l'utilisation de l'outil de gestion en prévention, celui-ci permet d'identifier les principaux risques de lésions professionnelles propres à un secteur d'activité à partir du bilan lésionnel, c'est-à-dire le nombre de réclamations pour lésions professionnelles reconnues par la CNESST⁵⁵.

Sur la base des données recueillies selon la méthodologie préalablement exposée, il s'infère de prime abord que l'emploi de caissière ainsi que les risques qui y sont associés sont mal connus. Il en sera question dans le chapitre suivant (chapitre 2).

⁵⁴ Québec, Tribunal administratif du Travail, *Rapport annuel de gestion 2022-2023*, en ligne : https://www.tat.gouv.qc.ca/fileadmin/tat/6Le_Tribunal/Publications_et_documents/Rapports_annuels/TAT_RA_22_23_EFinale-WEB.pdf, aux pp 13; 62. Selon ce rapport, 19 559 transactions ont été conclues dans le cadre de la conciliation devant le TAT dont 17 613 dossiers fermés par la division de santé et sécurité du travail.

⁵⁵ Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail, *principaux risques de lésions par secteur d'activité*, en ligne : <https://risquesdelesions.cnesst.gouv.qc.ca/Pages/introduction.aspx>. En parcourant cet outil, nous avons délimité le champ notre de recherche au secteur d'activité du commerce de détail et avons sélectionné les « magasins d'alimentation ». Cette recherche a permis de trouver dans les magasins d'alimentation, deux sous-secteurs d'activités à savoir : d'une part les épiceries et d'autre part les magasins d'alimentation spécialisés. En sélectionnant le premier sous-secteur, notamment « les épiceries », il recelait deux sous-ensembles qui sont d'un côté les dépanneurs et de l'autre les supermarchés et autres épiceries (sauf les dépanneurs).

CHAPITRE 2 LE TRAVAIL DES CAISSIÈRES, UN TRAVAIL MAL CONNU

Ayant déjà souligné le « manque de données existantes portant sur le travail des caissières au Québec et le très peu d'attention médiatique, publique et scientifique qu'on leur porte »⁵⁶, dans ce chapitre, nous mettrons en évidence certaines réalités inhérentes à cet emploi et par ricochet les risques qui y sont rattachés. Ainsi, plusieurs notions nécessitent d'être mises en lumière. Pour ce faire, nous mettrons en évidence dans un premier temps certains enjeux clés pour bien saisir les conditions de travail et d'emploi des caissières (2.1). Dans un second temps, nous démontrerons que l'emploi de caissière est un travail aux compétences et qualifications souvent invisibilisées (2.2). Considérant en outre qu'il ressort de la littérature que les caissières sont parfois sujettes à des stéréotypes sociaux⁵⁷, nous mettrons à cet effet en évidence dans un troisième temps, les stéréotypes entravant la prise en charge des risques chez ces travailleuses (2.3). Enfin, eu égard à l'innovation technologique se matérialisant entre autres par l'automatisation des caisses et considérant à la fois les avantages et inconvénients de ce système, nous montrerons dans un quatrième temps, que l'automatisation des caisses est un système à double tranchant pour les caissières (2.4).

2.1 L'emploi de caissière, à la croisée de la précarité et de la pénibilité

Avant d'aller plus loin, nous proposons de mettre en évidence les notions de précarité et de pénibilité, souvent utilisées pour qualifier les conditions professionnelles associées au travail des caissières. Ces notions sont toutefois distinctes dès lors que la première renvoie aux conditions d'emploi tandis que la seconde fait référence aux conditions de travail.

2.1.1 Des conditions d'emploi « précaires »

Les Professeures Lippel et Cox affirment au sujet des emplois précaires que :

[l]es revues de littérature fournissent des preuves convaincantes que des conditions précaires de travail sont liées à des taux de fréquence plus élevés de lésions mais

⁵⁶ CIAFT, *supra* note 17 à la p 38.

⁵⁷ *Ibid* à la p 14.

aussi à une plus grande exposition aux risques, aux maladies et au stress professionnel ⁵⁸.

Cette affirmation établissant un lien entre les conditions précaires de travail et l'exposition aux risques et aux maladies professionnelles, renvoie à la revue de littérature. C'est ainsi que dans le courant des années 1980, la chercheuse Janine Hohl, interpellait déjà la société sur l'insécurité du lien d'emploi et le rapport qu'elle entretient avec le travail précaire ⁵⁹. C'est ainsi qu'à la faveur de son étude empirique s'appuyant sur les témoignages de ses étudiantes en éducation, il ressortait que dans un contexte de chômage, ces dernières se tournaient vers les emplois tels que celui de caissière dans le but de s'assurer une stabilité économique⁶⁰. Grande fut cependant la surprise de ces femmes de constater que ces milieux étaient aussi frappés par l'insécurité d'emploi. Ce faisant, elles pouvaient perdre leurs « emplois non qualifiés » dès lors que leur temps de travail était souvent réduit. Un témoignage l'atteste : « — « *Quand j'ai commencé mes études en éducation, je me disais : je me retrouverai peut-être caissière ! Maintenant, je me dis que même ça, je ne pourrai plus le faire* »⁶¹. Une telle préoccupation montre à quel point être caissière rime souvent avec le sous-emploi et l'insécurité d'emploi. Dans certains cas, cet emploi retient des travailleuses surqualifiées qui, initialement, prévoyaient ne l'occuper que de manière ponctuelle⁶². Dans d'autres cas, il ne protège pas les caissières contre des risques de perte d'emploi ou de réduction des horaires de travail. Dans la continuité de ce travail, les auteurs Philippe Alonzo⁶³ et Béatrice Appay,⁶⁴ quelques années plus tard, assimilaient le travail de caissière à un emploi « précaire » en raison du statut d'emploi de plusieurs caissières répondant aux caractéristiques de l'emploi à temps partiel.

⁵⁸ Katherine Lippel et Rachel Cox, « Invisibilité des lésions professionnelles et inégalités de genre : le rôle des règles et pratiques juridiques » dans *Santé au travail : approches critiques*, coll Recherches, Paris, La Découverte, 2012, 153 à la p 154.

⁵⁹ Janine Hohl, « Apprendre l'insécurité d'emploi » (1982) 8 R Intl d'action communautaire, 83. Voir aussi Martine D'Amours « Travail précaire et gestion des risques : vers un nouveau modèle social ? » (2009) 61 lsp 109.

⁶⁰ *Ibid*, à la p 85.

⁶¹ *Ibid*.

⁶² Corinne Grenouillet, « Petit boulot et sale boulot : le travail précaire entre témoignage et fiction littéraire » (2012) : 103 La Licorne - Revue de langue et de littérature française 73.

⁶³ Philippe Alonzo, « Les rapports au travail et à l'emploi des caissières de la grande distribution » (1998) :76 *Travail et Emploi* 37, aux pp 38;44.

⁶⁴ Béatrice Appay, *La dictature du succès : Le paradoxe de l'autonomie contrôlée et de la précarisation*, Paris, harmattan, 2005.

Philippe Alonzo prenant le cas des hypermarchés en France fait remarquer que la précarité est souvent engrenée par certains modèles de gestion des dirigeants de supermarchés ayant « érigé en norme la flexibilité du temps de travail⁶⁵ primant « la flexibilisation maximale du temps de travail »⁶⁶.

Si la flexibilité des horaires de travail en vue de concilier le travail et la famille chez la femme est souvent invoquée par la hiérarchie pour justifier plusieurs contrats à temps partiels, cet argument constitue selon Alonzo une forme masquée, ou encore un prétexte servant à maintenir certaines caissières dans des contrats de travail « précaires »⁶⁷. Les auteurs Mathias Waelli⁶⁸ et Marlène Benquet⁶⁹ partagent cet avis. Ils soulignent cependant une nuance en ce qui concerne le temps partiel et son appréhension en tant qu'un indice de précarité. Sur ce point, ils font remarquer que tous les emplois à temps partiel ne sont pas précaires. En effet, lorsque le temps partiel est choisi dans l'objectif de concilier vie privée et vie professionnelle, il ne peut être considéré comme étant précaire. En revanche, « le travail à temps partiel imposé mettant les salariés dans une situation de crise de l'emploi, constitue une forme de travail précaire ».⁷⁰

Pour donner des chiffres à cette réalité, il faut noter qu'en 2022, le Québec comptait près de 67% de caissières à temps partiel⁷¹. Outre le temps partiel imposé, caractérisant le statut d'emploi de plusieurs caissières, la littérature relève la faiblesse du revenu dans cet emploi, signe d'une précarité financière⁷². À titre illustratif, le salaire médian dans cet emploi au Québec avoisinait en

⁶⁵ Alonzo, *supra* note 63 à la p 43.

⁶⁶ *Ibid.*

⁶⁷ *Ibid* à la p 50.

⁶⁸ Mathias Waelli, *Caissière, et après? une enquête parmi les travailleurs de la grande distribution*, coll Partage du savoir, Paris, Presses universitaires de France, 2009.

⁶⁹ Marlène Benquet, *Les damnées de la caisse: enquête sur une grève dans un hypermarché*, Bellecombe-en-Bauges, Éd du Croquant, 2011.

⁷⁰ Amadou Ba. « L'avenir du métier de caissière d'hypermarché : les mutations organisationnelles et relationnelles ». (2015) 75 :1 Management & Avenir 147.

⁷¹ CIAFT, *supra* note 17 à la p 41.

⁷² Romaine Malenfant, « Précarisation du travail et inégalités sociales de santé – De la stabilité à la précarité d'emploi : le récit d'une expérience de travail délétère » (2004) 3:2 Santé, Société et Solidarité 137 à la p 138.

2021-2022 le montant de 15,25\$ de l'heure⁷³, tandis que le revenu viable au Québec était estimé en 2022 à au moins 18\$ de l'heure⁷⁴ pour un travail à temps plein⁷⁵. De plus, leur faible taux de syndicalisation est de sorte qu'on retrouvait à cette même période, seulement 17% de caissières syndiquées dans les commerces de détail, contre 35% dans les commerces d'alimentation⁷⁶.

À ces indices, il faut ajouter l'imprévisibilité ou la tardivité de l'affichage des horaires, et la variabilité de ceux-ci⁷⁷. C'est ainsi qu'en 2016, la définition que donnait l'Organisation internationale du Travail (OIT) du travail du travail précaire combinait les indices du travail précaire antérieurement relevés dans la littérature. Selon l'OIT, le travail précaire désigne :

[l]e travail où le travailleur assume le risque de l'emploi. (...) La précarité s'entend de caractéristiques d'emploi risquées comme un faible salaire, une continuité d'emploi incertaine ou un risque élevé de perte d'emploi, un choix limité ou inexistant de conditions de travail et peu de protections d'emploi »⁷⁸.

Poussant plus loin ses réflexions sur le travail des caissières et les revers de l'intensification du travail dans les commerces d'alimentation au Québec, la Professeure Mélanie Lefrancois établissait

⁷³ Canada, guichet emploi, rapport marché salaire, caissier/caissière de supermarché, salaire horaire par communauté/région, province du Québec, en ligne : <https://www.guichetemplois.gc.ca/rapportmarche/salaire-profession/24163/22447>. Période de référence 2021-2022.

⁷⁴ Québec, Institut de recherche et d'informations socioéconomique, *Communiqué: revenu viable: combien faut-il pour vivre dignement dans sept villes du Québec 2022*, par Laurent Deslauriers, IRIS, 2022, en ligne : <https://iris-recherche.qc.ca/communiqués/communiqué-revenu-viable-2022>. Consulté le 22 avril 2025.

⁷⁵ Institut de la statistique du Québec, (2022), *Vitrine statistique sur l'égalité entre les femmes et les hommes*. En ligne : <https://statistique.quebec.ca/vitrine/egalite/dimensions-egalite/travail/emploi-temps-plein-temps-partiel?onglet=ensemble-de-la-population>., Québec, ISQ, Consulté le 22 avril 2025. Un emploi est dit à temps plein lorsque le travailleur ou la travailleuse cumule habituellement par semaine 30 heures ou plus à son emploi principal ou à son seul emploi. Lorsqu'il travaille habituellement moins de 30 heures, à son emploi principal ou son seul emploi, l'emploi est à temps partiel.

⁷⁶ CIAFT, *supra* note 71.

⁷⁷ Karen Messing et al. «Strategies for Managing Work/Life Interaction among Women and Men with Variable and Unpredictable Work Hours in Retail Sales in Québec, Canada» (2014) 24: 2 *New Solutions: A Journal of Occupational and Environmental Health* 171.

⁷⁸ Centre canadien d'hygiène et de sécurité au travail, l'emploi précaire ou atypique et les travailleurs vulnérables, CCHSST, 2017, en ligne : <https://www.cchst.ca/oshanswers/legisl/vulnerable.html>. Date de la dernière modification de la fiche d'information : 2024-02-27, citant OIT, *Non-standard employment around the world: Understanding challenges, shaping prospects*, en ligne : [Source : Organisation internationale du Travail. (2016) *Non-standard employment around the world: Understanding challenges, shaping prospects*].

un rapport entre l'atypie et « la précarisation des conditions d'emplois »⁷⁹ dans « un contexte d'horaires atypiques, imprévisibles et variables »⁸⁰. Outre ses constatations, le Bureau international du travail fait remarquer que les horaires atypiques sont essentiellement établis par les employeurs « pour maximiser leur flexibilité fonctionnelle, ou celle de leurs effectifs⁸¹ », mais aussi pour l'avantage en termes de rémunération globale moindre que représentent les travailleurs atypiques⁸². De ce fait, que faut-il donc entendre par les horaires atypiques, d'autant que la littérature souligne qu'ils régissent le statut d'emploi de plusieurs caissières au Québec ?

Que faut-il entendre par « horaires atypiques », sachant que la littérature souligne que ceux-ci caractérisent l'emploi de nombreuses caissières au Québec ?

Selon l'Institut de la statistique du Québec (ISQ), l'horaire atypique renvoie aux horaires de travail s'éloignant de ceux de jour considéré comme normaux⁸³. Plus clairement et selon l'ISQ, l'horaire atypique comprend, « l'horaire normal de soir ou de nuit, le quart rotatif, les heures brisées, un horaire de travail comprimé, sur demande ou sur appel ou occasionnel, un horaire irrégulier ou autres »⁸⁴. Complétant cette définition, les auteurs Anne Lambert et Laetitia Langlois diront que ces horaires désignent « les jours et horaires de travail non conventionnels, c'est-à-dire les horaires décalés dans la journée (le soir, la nuit, tôt le matin) et dans la semaine (le week-end) »⁸⁵.

⁷⁹ Mélanie Lefrançois et al, « Leur façon de punir, c'est avec l'horaire ! : Pratiques informelles de conciliation travail-famille au sein de commerces d'alimentation au Québec » (2017) 72:2 ri 294, à la p 295.

⁸⁰ Mélanie Lefrançois, Catherine Des Rivières-Pigeon et Sylvie Fortin, « Travailleuses, gestionnaires, syndicat. Trois perspectives sur la conciliation travail-famille au sein de marchés d'alimentation et de restaurants au Québec » (2014) 9:2 remest 73-97.

⁸¹ Bureau international du travail, (BIT): *Les formes atypiques d'emploi*, Rapport pour discussion à la Réunion d'experts sur les formes atypiques d'emploi, Genève, 16-19 février 2015, aux para 12-13, en ligne : ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_protect/---protrav/--travail/documents/meeting_document/wcms_338275.pdf. Ce même rapport révèle que « Les entreprises apprécient l'avantage en termes de coût que représentent les travailleurs atypiques. Les travailleurs temporaires coûtent souvent moins cher à l'employeur, en raison des coûts salariaux, ou autres, inférieurs ».

⁸² *Ibid.*

⁸³ Institut de la statistique du Québec, *Taux de présence de l'horaire atypique, résultats pour diverses caractéristiques de la main-d'œuvre et de l'emploi*, Québec, ISQ, 2018. en ligne : https://statistique.quebec.ca/fr/produit/tableau/taux-de-presence-de-lhoraire-atypique-resultats-pour-diverses-caracteristiques-de-la-main-doeuvre-et-de-lemploi-quebec#tri_tertr=5004000000000000

⁸⁴ *Ibid.*

⁸⁵ Anne Lambert, et Laetitia Langlois « Horaires atypiques de travail : les femmes peu qualifiées de plus en plus exposées » (2022) 599 : 4 Population & Soc 1.

Eu égard à tout ce qui précède, l'on remarque que le tableau des conditions d'emploi chez les caissières dépeint un ensemble d'indices ramenant à un statut d'emploi précaire. Qu'il s'agisse des nombreux contrats à temps partiel imposés les rendant vulnérables à l'insécurité d'emploi, des faibles salaires, des horaires de travail non standards rendant difficile la conciliation travail-famille (CTF), on peut se demander si ces indices permettent aux caissières d'être épanouies professionnellement.

Cependant, les actions collectives dans ce secteur ne sont pas toujours mobilisées car d'un côté plusieurs caissières « assument les risques de leurs emplois »⁸⁶, afin de les conserver. De l'autre, la faible syndicalisation les maintient dans des pratiques informelles souvent imposées par la direction. Cette réalité corrobore les propos de Alonzo lorsqu'il affirme que certaines caissières optent pour le silence par obligation afin « de voir réduit l'atypisme de leurs horaires et dans la peur de voir augmenter la précarité déjà grande de leur emploi, psychose du licenciement, peur de la mutation souvent synonyme de démission obligée »⁸⁷. En tout état de cause, le mutisme de plusieurs d'entre elles n'efface pas l'emploi précaire qu'elles exercent. La question qui nous revient est donc celle de savoir : faut-il se taire lorsque, outre la précarité, les conditions de travail sont aussi connues comme étant pénibles ?

2.1.2 Des conditions de travail « pénibles »

En matière de SST, il est rapporté que du fait de leurs conditions de travail, les caissières sont souvent exposées à des risques de survenance de lésions professionnelles dont notamment les TMS⁸⁸. C'est avec une étude de l'Institut national de santé publique du Québec (INSPQ), qu'on obtient quelques informations sur l'existence des TMS d'origine non traumatiques liés à cet emploi.

⁸⁶ CCHSST, *supra* note 78. Expression extraite de la définition de L'OIT du travail précaire.

⁸⁷ Alonzo *supra* note 65.

⁸⁸ Franchi, Pierre, dir, *Agir sur les maladies professionnelles: l'exemple des troubles musculosquelettiques (TMS)*, coll Agir sur, Rueil-Malmaison, Lyon, Liaisons ; Anact, 1997.

En effet, l'INSPQ à travers l'Enquête québécoise sur la santé de la population révèle que les caissières font partie des sept professions à risque de TMS d'origine non traumatiques⁸⁹.

En réalité, selon « le classement des professions présentant un risque cliniquement important de TMS (...) avec un degré de certitude très élevé ou élevé au Québec entre 2014-2015 »⁹⁰, 18 400 caissières⁹¹ souffraient de TMS, après les vendeuses du commerce de détail (24 400)⁹². Pourtant, lorsqu'on se réfère aux industries dans lesquelles les caissières sont représentées, l'on apprend que les caissières travaillent aussi dans le commerce de détail avec un pourcentage de 37%⁹³. Cette représentation non négligeable des caissières dans ces différents secteurs signifie que la prévalence véritable d'exposition aux risques de TMS chez ces travailleuses est probablement plus élevée⁹⁴. Simplement pour illustrer, on sait aussi que les caissières soulèvent, transportent des charges lourdes de manière répétée⁹⁵.

En ce qui concerne premièrement les conditions de travail difficiles et l'exposition des caissières aux risques professionnels, nous nous appuyons principalement sur les études les plus importantes aussi bien en sociologie qu'en droit et en ergonomie. D'abord, les réflexions sur la pénibilité de l'emploi de caissière ne relèvent essentiellement pas de cette décennie. Il y a en effet plus de trois

⁸⁹Institut national de santé publique du Québec, Industries et professions les plus touchées par des troubles musculosquelettiques d'origine non traumatique liés au travail : résultats de l'Enquête québécoise sur la santé de la population, 2014-2015 » à la p 19, Québec, INSPQ, 2021 en ligne : <https://www.inspq.qc.ca/sites/default/files/publications/2797-industries-professions-touchees-troubles-musculo-squelettiques.pdf>.

En effet, l'enquête québécoise sur la santé de la population est une étude visant à recueillir des renseignements sur les habitudes de vie, l'état de santé physique et mentale et certains déterminants de santé auprès de la population québécoise de 15 ans et plus. Un total de 45 760 personnes provenant de 17 régions socio sanitaires ont participé à cette enquête.

⁹⁰ *Ibid* à la p 20.

⁹¹ *Ibid*.

⁹² *Ibid*.

⁹³ Rapport CIAFT, *supra* note 17.

⁹⁴ Karen Messing « Diversité des populations et TMS: causes, associations ou facteurs de confusion? » *Troisième Congrès francophone sur les troubles musculosquelettiques (TMS). Échanges et pratiques sur la prévention/Organisé par l'Anact et Pacte*. 2011.

⁹⁵ Valerio Sansone et al, « Women performing repetitive work: Is there a difference in the prevalence of shoulder pain and pathology in supermarket cashiers compared to the general female population? » (2014) 27: 5 *Int J Occup Med Environ Health* 722.

décennies que le Professeur Angelo Soares, sociologue du travail, se prononçait sur la question⁹⁶. Reconnaisant que le travail soit « un rapport social », il fait remarquer que l'emploi de caissière rime avec la rigidité, la répétitivité⁹⁷. Par la suite, il dira que c'est un travail interactif exécuté « dans des conditions de précarisation croissante dues à l'introduction de diverses formes de flexibilité »⁹⁸. Alors que l'objectif principal de son étude est de mettre en exergue les qualifications ayant tendance à être invisibles dans le secteur des services, il révèle quatre dimensions invisibles mobilisées dans l'exercice du métier de caissière. Il s'agit notamment de « la dimension physique »⁹⁹. Celle-ci se manifeste par la posture debout prolongée, la manipulation des charges à la caisse à répétition, la coordination motrice, une attention extrême, le tout devant être exécuté simultanément. « La dimension mentale »¹⁰⁰ est aussi relevée par l'auteur et se traduit par le devoir de connaissance des prix, des codes, la connaissance du magasin et des produits qui s'y trouvent¹⁰¹. « La dimension émotive »¹⁰² s'aligne avec le devoir des caissières de garder le sourire spontané et sincère bien qu'elles soient exposées à des clients souvent arrogants ou discourtois, voire violents. L'auteur termine avec « la dimension sexuelle »¹⁰³ qui a tendance à sexualiser le corps des travailleuses, en leur demandant d'être séduisantes. Ainsi, comme le fait ressortir l'auteur, le corps des travailleuses devient comme « une stratégie de marketing »¹⁰⁴, pouvant emmener certains clients à considérer les travailleuses comme des « objets sexualisés »¹⁰⁵.

Aussi, face à ces exigences de travail contraignantes, Soares est pour une prise en considération de ces qualifications invisibles afin de « contrecarrer cette conception limitée et partielle du travail fondée sur les comportements et les qualifications du travail au masculin »¹⁰⁶. Poursuivant ses

⁹⁶ Soares, *supra* note 22.

⁹⁷ *Ibid* à la p. 105.

⁹⁸ *Ibid*.

⁹⁹ *Ibid* aux pp 109-110

¹⁰⁰ *Ibid*.

¹⁰¹ *Ibid*.

¹⁰² *Ibid* à la p 111.

¹⁰³ *Ibid* à la p 112.

¹⁰⁴ *Ibid* à la p 113.

¹⁰⁵ *Ibid*.

¹⁰⁶ *Ibid* à la p 114.

réflexions sur la pénibilité de la profession des caissières, Soares a consacré une autre étude aux interactions caissières-clients et aux violences multiples auxquelles sont confrontées ces travailleuses¹⁰⁷. À cet effet, fait-il remarquer que les violences souvent rencontrées par ces travailleuses sont multiples : il s'agit entre autres des « abus verbaux »¹⁰⁸ composés majoritairement des accusations de malhonnêteté, ou encore de négation des compétences de la caissière. La deuxième forme de violence concerne, les « violences physiques ». Une troisième forme de violence subie par les caissières, relevée par Soares concerne les cas de racisme, une réalité souvent connue des personnes immigrantes ou racisées¹⁰⁹. Une quatrième forme de violence subie par ces travailleuses concerne en outre le harcèlement sexuel. Cette forme de violence se manifeste selon l'auteur par des « blagues, commentaires, propositions, invitations pouvant se traduire par des avances physiques (pincements, baisers, etc.) »¹¹⁰. Une cinquième forme de violence est relative à la violence urbaine avec notamment la survenance des « vols à main armée »¹¹¹. Le corollaire de cette forme de violence se traduit par « la peur de la violence en soi, la peur de mourir, mais aussi la peur que les voleurs ne reviennent »¹¹². Dans le même sens, Lippel révèle qu'outre les cas dans lesquels l'agresseur est un client, la violence au travail, peut aussi être le fait d'un superviseur ou d'un collègue¹¹³, ce qui est de nature à constituer des facteurs de stress et traumatisme¹¹⁴.

À côté de ces risques psychosociaux, les risques biomécaniques et ergonomiques issus des conditions de travail sont en outre relevés par la littérature. Considérant de tels risques en SST, Anna Sam, une ancienne caissière, auteure¹¹⁵, prétend que les conditions de travail dans cet emploi

¹⁰⁷ Angelo Soares, « Interactions et violences dans les supermarchés : une comparaison Brésil - Québec » (2000) 28:1 genre 97 à la p 108.

¹⁰⁸ *Ibid.*

¹⁰⁹ *Ibid.*

¹¹⁰ *Ibid* à la p 110.

¹¹¹ *Ibid* à la p 111.

¹¹² *Ibid.*

¹¹³ Katherine Lippel et Nathalie Lanctôt, « La violence physique au travail et la santé : le droit québécois régissant l'indemnisation et la prévention » (2014) 69:4 ri 785 à la p 798.

¹¹⁴ *Ibid.*

¹¹⁵ Anna Sam, les tribulations d'une caissière, 2008, éd stock.

s'apparentent à des « tribulations ». À cet effet, elle fait savoir par exemple que le caractère répétitif dans cet emploi est autant alarmant quand on sait qu'une caissière dans la grande distribution aurait entre 15 et 20 articles à enregistrer à la minute¹¹⁶. Cette moyenne pourrait passer à 45 articles la minute dans d'autres surfaces¹¹⁷. Statistiquement parlant, ce rendement reviendrait selon l'auteure à 700 à 800 articles enregistrés par heure, de 21 000 à 24 000 articles enregistrés par semaines¹¹⁸, 800 kilos d'articles soulevés par heure, de 96 à 120 tonnes soulevés par semaine¹¹⁹.

Dans le même ordre, dans le cadre d'une étude interdisciplinaire les professeures Lippel et Messing ont montré le lien entre les « contraintes posturales »¹²⁰, la répétitivité chez les caissières nord-américaines et leurs expositions aux TMS. Dans la continuité de leurs travaux, Fahad Algarni et ses collègues¹²¹, s'intéressant aux TMS dans la profession de caissière en Arabie saoudite font comprendre que la posture debout de la caissière pendant de longues heures, mêlée à la manipulation répétée de certains articles oscillant entre 500 et 1000 articles par heure¹²² [nos traductions] est susceptible de causer les TMS¹²³.

De même, une étude sur le lien entre l'emploi de caissière et les TMS en France montre comment une mauvaise organisation du travail peut porter atteinte à la santé de ces travailleuses et créer des maladies telles que les TMS¹²⁴. Selon cette étude : « Vingt-neuf pour cent des caissières se plaignent de douleurs de l'épaule ; 25 % de douleurs des membres inférieurs et 33 % de douleurs

¹¹⁶ *Ibid* à la p 31.

¹¹⁷ *Ibid*.

¹¹⁸ *Ibid*.

¹¹⁹ *Ibid* à la p 32.

¹²⁰ Karen Messing et Katherine Lippel, « L'invisible qui fait mal. Un partenariat pour le droit à la santé des travailleuses » (2013) 29:1 Travail, genre & soc 31 à la p 32.

¹²¹ Fahad Algarni et al, « Level of disability and associated factors with musculoskeletal disorders among supermarket cashiers » [2022] Int J Occup Med Environ Health 1.

¹²² *Ibid* à la p 2.

¹²³ *Ibid*.

¹²⁴ Céline Abraham et al, « En caisse, préservons la santé des salariés » (2018) 79:3 Archives des Maladies Professionnelles et de l'Environnement 458.

dorsolombaires. Ces chiffres sont majorés pour les caissières ayant plus de 25 ans d'ancienneté »¹²⁵.

Que dire en outre du risque de TMS lié au pesage des fruits des caissières et imposé souvent par les gestionnaires aux caissières¹²⁶ ? Des auteurs rapportent notamment que ce risque est bel et existant chez les caissières ayant comme charge de travail le pesage des fruits¹²⁷. C'est ce qui résulte d'une étude ergonomique effectuée dans trois supermarchés différents, visant à analyser les contraintes gestuelles par analyse du flux total d'articles et du nombre des fruits et légumes¹²⁸. Tout porte à croire que les risques recensés ailleurs sont susceptibles d'exister également pour les caissières au Québec.

Ces constatations interpellent autant les professionnels de la santé que les caissières sur la nécessité de mener des actions collectives et préventives destinées à éliminer les risques découlant du travail de caissière dès lors qu'ils portent souvent préjudice à leur SST. Pourtant, en dépit des conditions de travail pénibles subies par les caissières, leurs compétences et qualifications sont souvent invisibilisées.

2.2 L'emploi de caissière, un travail aux compétences et qualifications souvent invisibilisées

Au Canada, la définition du métier de caissière est issue de la classification nationale des professions en vertu de laquelle :

Les caissiers se servent de caisses enregistreuses, de lecteurs optiques des prix, d'ordinateurs et d'autre matériel pour consigner et recevoir les paiements de clients qui achètent des produits, des services ou des billets. Ils travaillent dans des magasins, des restaurants, des cinémas, des centres sportifs et récréatifs, des bureaux de change, des

¹²⁵ *Ibid.*, à la p 458.

¹²⁶ Wendling, Jean Michel et Jouvenet. « Impact du pesage fruits et légumes sur le risque TMS » (2017) 78:4 Archives des Maladies Professionnelles et de l'Environnement 361 à la p 361.

¹²⁷ *Ibid.*

¹²⁸ *Ibid.*

administrations publiques, des bureaux d'affaires et d'autres entreprises de services ainsi que des commerces de détail et de gros¹²⁹.

Au Québec, le gouvernement établit la description de l'emploi de caissière ainsi que tâches principales qui y sont rattachées pour définir cet emploi¹³⁰. Relativement à la description du travail, des caissières, il souligne que ces travailleuses procèdent à l'enregistrement et la réception des paiements de la clientèle achetant des produits et des services¹³¹. Quant aux tâches principales établies par le Gouvernement du Québec (2022), elles se résument à l'encaissement, la pesée et l'emballage des marchandises, nettoyage du comptoir et l'approvisionnement de l'étalage au besoin¹³². En se prononçant sur la description de l'emploi de caissière établie par le gouvernement du Québec, le rapport du CIAFT de 2022 et celui du Comité sectoriel de main-d'œuvre du commerce de détail de 2013¹³³ font savoir qu'elle est lacunaire, car elle exclut plusieurs dimensions et compétences essentielles à l'emploi de caissière. Dans le rapport CIAFT, tout particulièrement, les auteures soulignent que les compétences dans cet emploi ramènent certes à la manipulation physique de charges, au calcul mental, à l'utilisation des caisses numériques et à la gestion monétaire. Toutefois, cette liste ne prend pas en compte « toutes les tâches et compétences reliées au travail de service à la clientèle, de prises en charge de client.es, etc. sont en effet absentes et cela témoigne de leur invisibilisation »¹³⁴.

¹²⁹ Canada, classification nationale des professions (CNP) 2016 version 1.3, hiérarchie et structure-afficher le groupe de base-6611-caissiers/caissières, en ligne : <https://noc.esdc.gc.ca/LaStructure/ProfilCnp?objectid=1Mx6xFgoPMpPZuqaG2nkH3KjSgfMAlhMGgDItJbCizA3D>

¹³⁰Gouvernement du Québec, caissier/ caissière, description du travail, emploi, explorer des métiers et des professions, en ligne : www.quebec.ca/emploi/informer-metier-profession/explorer-metiers-professions/65100-caissiers-caissieres dernière modification le 24 mars 2025. Dernière consultation le 14 aout 2025.

¹³¹ *Ibid.*

¹³² *Ibid.*

¹³³ Détail Québec, rapport du Comité sectoriel de main-d'œuvre du commerce de détail, Analyse de profession - caissière, caissier, mai 2013, en ligne : www.detailquebec.com/wp-content/uploads/2018/10/ANALYSE-PROFESSION_CAISSIERE.pdf ci après: [rapport du CSMOCD 2013]

¹³⁴ CIAFT, supra note17, à la P.39.Voir aussi l'affaire *Lévesque* (section 3.2) dans laquelle la travailleuse dans sa preuve fait un bref descriptif de son emploi de caissière dans une épicerie. Elle déclare qu'elle accueille les clients, fait le service à la clientèle, étiquète les produits, fait le rangement des marchandises sur les tablettes et dans les réfrigérateurs. Elle passe souvent le balai ou et le nettoyage de son environnement de travail. Ce descriptif inclut la dimension physique, mais aussi la dimension du service à la clientèle peu connue, voire valorisé dans cet emploi.

En ce même sens, dans l'affaire *G.O. et Compagnie A*¹³⁵, par exemple, l'employeur et le Tribunal remirent en cause l'aptitude d'une caissière à gérer des clients à la suite d'un mécontentement exprimé par ces derniers alors que la travailleuse prétendait avoir subi une lésion psychologique.

Dans cette affaire, une caissière était occupée à servir une cliente. Elle fut interrompue par une autre cliente lui demandant rapidement une information. Elle la lui fournit, mais ce fait déplut à un couple qui s'empressa à dire à la travailleuse qu'elle avait osé servir cette cliente avant eux. L'homme et la femme se mirent à injurier la caissière et lui parler sur un ton énervé. Ils continuèrent leurs insultes quand bien même la caissière s'excusa et leur fit savoir qu'elle était prête à les servir. En réponse à ces insultes persistantes, la travailleuse dit aux clients : « Je n'ai pas des yeux tout le tour de la tête ». Cette phrase envenima la situation et les clients se mirent une fois de plus à insulter la travailleuse et la menacer qu'elle perdrait son emploi. Informée de l'altercation et de la plainte des clients contre la travailleuse, la supérieure vint dire à cette dernière : « Tu vas avoir une plainte d'un client...ça ne se fait pas de parler comme ça aux clients » (au para 30). En ce qui concerne l'insatisfaction des clients et leurs propos injurieux, le Tribunal conclut que les événements qui se sont produits ne débordent pas du cadre habituel du type de travail occupé par la travailleuse, en l'occurrence l'emploi de caissière.

Cette décision illustre la dimension « service à la clientèle »¹³⁶, impliquant corrélativement la gestion des émotions. Elle est bien mobilisée par les caissières dans l'exercice de leurs fonctions mais souvent méconnue voire invisible¹³⁷. Nous reviendrons sur cette décision dans le cadre des risques psychosociaux (section 3.3). Dans l'intervalle, il est à préciser que les aptitudes physiques, mentales, intellectuelles, émotionnelles, sont essentielles au poste de caissière. Elles devraient être valorisées et à cet effet mises en évidence dans le descriptif de leurs tâches et de leurs compétences. Les qualifications requises devraient aussi être prise en compte dans la définition de l'emploi de caissière d'autant que, tel qu'on vient de le souligner dans le chapitre précédent, la prise en charge implique dans certains cas une prise en compte par les acteurs mobilisés à cette fin. À l'inverse,

¹³⁵ *G.O. et Compagnie A*, 2019 QCTAT 58.

¹³⁶ Rapport du CSMOCD *supra* note 129 aux pp 2-3.

¹³⁷ CIAFT *supra* note 17.

l'exclusion de ces tâches et compétences dans la définition de cet emploi contribuerait à aggraver leur invisibilisation.

De ce qui précède, l'on note que l'emploi de caissière requiert des compétences souvent invisibles¹³⁸ dès lors que sa définition ne reflète pas l'entièreté des compétences et des qualifications requises pour occuper cet emploi. Toutefois, ces travailleuses font aussi face à certains stéréotypes répandus sur la féminité contribuant à sous-estimer les exigences et par le fait même, les risques de leur travail. Cette propension à la sous-estimation des risques à travers les stéréotypes entrave pourtant la prise en charge des risques.

2.3 Les stéréotypes, une entrave à la prise en charge des risques

Dans le cadre de cette section, notre analyse sera divisée en deux parties. Dans la première, nous présenterons les stéréotypes genrés en tant que facteurs d'invisibilisation des compétences et qualifications. Dans la seconde, nous expliquerons comment les stéréotypes genrés mènent à la discrimination systémique à l'égard des caissières en matière de reconnaissance des lésions professionnelles.

2.3.1 Les stéréotypes genrés invisibilisant les compétences et qualifications

Les stéréotypes de genre sont des caractéristiques que la société attribue à un genre en particulier afin de le caricaturer¹³⁹. Dans le monde professionnel, même si ces clichés ne sont pas forcément vrais, ils légitiment dans un sens la division sexuelle du travail¹⁴⁰. L'attention particulière accordée aux stéréotypes sur la féminité trouve motif en ce que « ces attributs portent sur le caractère et sont fortement liés aux rôles sociaux traditionnels des femmes et des hommes et aux inégalités entre les sexes »¹⁴¹.

¹³⁸ Messing et Lippel, *supra* note 120.

¹³⁹ Sonia Benamsili, « L'usage stratégique du stéréotype dans la production de la caricature: cas des caricatures de Dilem Ali » (2014) 7. Synergies Turquie 39.

¹⁴⁰ Soares, Angelo « (In)Visibles : genre, émotions et violences au travail. » (2011) 6:2 Revue multidisciplinaire sur l'emploi, le syndicalisme et le travail 128 à la p 136.

¹⁴¹ Amandine Lebugle Mojdehi « Stéréotypes de genre et sexisme: principaux registres d'insultes dans les espaces publics » (2018) 65:2 Cahiers du Genre 169.

Se prononçant sur l'impact des stéréotypes de genre, Agnes Heller affirmait dans les années 1980 que les stéréotypes de genre légitiment la division sexuelle au travail en ce qu'ils associent par exemple les hommes à la rationalité, la production et les femmes à l'inverse, au domaine domestique et de la reproduction¹⁴². Pour illustrer, ces conceptions sociales et sexistes, Nicole Gadrey faisait savoir que la stéréotypie pouvait être entendue selon le discours par lequel :

« [A]ux hommes, correspondraient ainsi la force, la polyvalence, la saleté, le professionnel, la disponibilité, la mobilisation et aux femmes la faiblesse, la propreté, la dextérité, la minutie, le domestique, l'indisponibilité, l'absentéisme, l'intuition et la conscience professionnelle »¹⁴³.

Face à ces biais notables dans les milieux de travail, en 1998, les sociologues français Pierre Bourdieu et Danièle Kergoat révélaient respectivement l'homogénéité de la division du travail et les stéréotypes de genre dans les rapports au travail. Selon Bourdieu, la division du travail est par exemple reproductrice du stéréotype en opposant l'ordinaire, féminin et l'extraordinaire, masculin. Elle oppose en outre la soumission, féminine et la coopération, masculine¹⁴⁴. Pour Kergoat cette union entre la division du travail et les stéréotypes de genre mène à une division conforme aux stéréotypes du travail domestique¹⁴⁵. Elle produit des effets sur les rapports sociaux à plusieurs niveaux qu'il convient de relever.

D'abord, la division du travail perpétue le manque de reconnaissance des qualifications et compétences des femmes au travail¹⁴⁶. Les spécialistes des risques psychosociaux au travail, Michel Gollac, sociologue, et Serge Volkoff, ergonomiste, prenant le cas du travail de l'ouvrier stéréotypé comme viril et l'ouvrière caricaturée en tant que travailleuse domestique, déploraient le manque de reconnaissance du travail de ces dernières contrairement aux ouvriers qui bénéficiaient d'un réseau

¹⁴² Agnes Heller, « The emotional division of labor between the sexes » (1980) 7:3-4 *Social Praxis. International and Interdisciplinary Quarterly of Social Sciences* Downsview, 205.

¹⁴³ Sophie Bernard, « A la caisse ou en rayon, femmes et hommes dans la mondialisation. Une analyse de la reproduction des discriminations dans la grande distribution » (2004) 152:1 *Raison présente* 89 à la p 100, citant Nicole Gadrey, *Hommes et femmes au travail Inégalités, Différences, Identités*, Paris, harmattan, 1992.

¹⁴⁴ Pierre Bourdieu, *La domination masculine*, Paris, Le Seuil, 1998.

¹⁴⁵ Kergoat, *supra* note 34.

¹⁴⁶ Dominique Dessors, « Femmes au travail : des victimes discrètes de la non-reconnaissance » (2000) 31 *Santé & travail* 21.

de coopération au besoin¹⁴⁷. Pour dénoncer ce phénomène, ils partent du postulat que « la gestion sexuée de la main-d'œuvre fait qu'à formation, âge et même ancienneté égaux, les femmes se voient plus rarement reconnaître une qualification que les hommes »¹⁴⁸. Dans la section 2.2, nous avons relevé le fait que l'emploi de caissière et le descriptif des tâches rattachées à cet emploi sont peu réalistes, voire réducteurs dès lors qu'ils ne prennent pas en compte l'ensemble des compétences requises dans l'emploi de caissière.

Cette omission prenant la forme d'une dévalorisation n'est-elle pas le produit des constructions sociales perpétuant le stéréotype de la qualification des caissières ? La question reste posée. Toutefois, tel qu'il a été démontré dans la section susmentionnée, l'emploi de caissière requiert des compétences physiques, morales, psychologiques, relationnelles, intellectuelles, etc.. bien souvent dévalorisées. Cette réalité illustre ce que le rapport CIAFT relevait à propos de la reconnaissance des qualifications et compétences des caissières au Québec. Ainsi, loin d'acquiescer à ces stéréotypes réducteurs et peu valorisants de l'emploi de caissière, ce rapport confirme, d'une part, l'existence¹⁴⁹ des stéréotypes liés à la qualification et aux compétences des caissières. En dénonçant de telles pratiques, il déconstruit d'autre part certains clichés genrés laissant croire que l'emploi de caissière serait un emploi qui n'exigerait aucune compétence, ni qualification¹⁵⁰.

Il existe un autre stéréotype sur la femme décrivant cette dernière en tant qu'une personne naturellement « émotive »¹⁵¹ et disposant de ce fait des aptitudes naturelles à travailler en n'exprimant pas ses « vraies émotions »¹⁵², comparativement aux hommes. Ces stéréotypes se superposent souvent aux stéréotypes de la caissière comme une travailleuse soumise devant garder le silence¹⁵³ face aux diktats d'un système selon lequel « la clientèle est reine »¹⁵⁴. Ces stéréotypes

¹⁴⁷ Michel Gollac et Serge Volkoff « La mise au travail des stéréotypes de genre Les conditions de travail des ouvrières » (2002) 2:8 tgs 25 à la p 30.

¹⁴⁸ *Ibid* à la p 28.

¹⁴⁹ Pascaline Gaborit « Les stéréotypes de genre : Identités, rôles sociaux et politiques publiques, Paris, L'Harmattan, 2009.

¹⁵⁰ Soares, *supra* note 22.

¹⁵¹ Angelo Soares, « Les émotions dans le travail » (2003) 9:1 Travailler 9.

¹⁵² Soares, Angelo, « Au cœur des services : les larmes au travail » (2000) 2-2 Perspectives interdisciplinaires sur le travail et la santé 1 à la p 5.

¹⁵³ Lebugle Mojdehi, *supra* note 141.

¹⁵⁴ Alonzo, *supra* note 63 à la p 42.

incitent les caissières à tolérer certains cas de violence ou de harcèlement provenant de la clientèle. Ils les emmènent à garder le silence face à des clients qui les offensent en affirmant par exemple qu'elles exercent cet emploi parce qu'elles n'auraient pas bien travaillé à l'école. Alonzo illustre ce cliché réducteur. Tout d'abord, il fait savoir que « quelquefois la dureté des offenses laisse les hôtesses de caisse dans l'incapacité de répondre »¹⁵⁵. Le témoignage d'une caissière transcrit par ce dernier illustre en effet l'impact de ces stéréotypes sur la travailleuse, lorsqu'ils sont extériorisés verbalement par exemple « *Le monsieur a dit à sa petite fille, mais tout fort pour que j'entende : « si tu ne travailles pas bien à l'école, tu finiras comme elle. » Là j'ai craqué, je suis partie en pleurant, on m'a remplacé* ». (Jocelyne) »¹⁵⁶.

Face à ces incivilités, ces abus, dépassant la limite de la légitimité, certaines caissières font malgré tout profil bas en tolérant de tels agissements car elles craignent d'être blâmées ou perdre leur emploi, quoique « précaire ». Pourtant, à tout le moins jusqu'à récemment, nous verrons que le régime de prévention n'a pas pris en compte l'impact de la violence psychologique provenant de la clientèle sur la santé et la sécurité des caissières. Qui plus est, l'existence de stéréotypes sociaux genrés entravant l'accès à l'indemnisation.

2.3.2 Les stéréotypes genrés entravant l'accès à l'indemnisation

La littérature tant dans le domaine du droit que de la sociologie montre que les travailleuses peuvent être sujettes à des stéréotypes entravant l'accès à l'indemnisation pour plusieurs d'entre elles. Pour montrer les stéréotypes genrés entravant l'accès à l'indemnisation, la Professeure Lippel évoque les difficultés de reconnaissance de certaines lésions subies par les femmes, que nous intitule le stéréotype du caractère non dangereux du travail des femmes. Par exemple, Lippel déplorait dès 1992 la difficulté pour certaines femmes d'obtenir l'indemnisation du stress au travail au Québec, tout comme au Canada et aux États-Unis, du fait de la minimisation de ce facteur de risque¹⁵⁷. Plus tard en 1996, elle montrait qu'il existait autour des réclamations des femmes, une banalisation voire une minimisation des risques assortis à leurs conditions de travail. Dans un contexte où, en raison de la séparation sexuée du travail, les femmes étaient caricaturées comme exerçant des emplois

¹⁵⁵ *Ibid.*

¹⁵⁶ *Ibid.*

¹⁵⁷ Katherine Lippel, *Le stress au travail : L'indemnisation des atteintes à la santé en droit québécois, canadien et américain*. Cowansville, Yvon Blais (1992).

non dangereux comparativement aux hommes, les risques qu'elles évoquaient étaient perçus comme moindres, voire invisibles, donc difficilement reconnus par les tribunaux¹⁵⁸. Selon Lippel, même s'il s'agit de lésions reconnues comme des accidents de travail, la reconnaissance des lésions attribuables au travail répétitif (LATR) en tant que des maladies professionnelles était beaucoup plus difficile¹⁵⁹.

Pour illustrer, dans la décision *Wal-Mart du Canada (Commerce) et Fourrien*¹⁶⁰, alors que la caissière scanne des articles pour un client, elle ressent subitement un craquement dans le dos. Le Tribunal reconnaît la lésion professionnelle subie dont le diagnostic est une élongation du trapèze droit. Il en est de même dans la décision *Bussièrès et Société des alcools du Québec*¹⁶¹, dans laquelle le TAT reconnaît la lésion professionnelle à titre d'accident du travail chez une caissière qui manipule une caisse remplie de bouteilles et reçoit un diagnostic d'une hernie abdominale épigastrique. Dans la décision *Thiffault*¹⁶², la travailleuse fait savoir qu'il est de l'habitude de certains clients de déposer leurs marchandises loin sur le comptoir. Elle étira donc son bras pour atteindre la bouteille qu'un client a déposé loin sur le comptoir. En effectuant ce mouvement, elle a ressenti une douleur à l'épaule droite (brûlure et craquement). Un diagnostic de tendinite de l'épaule droite fut posé. Le tribunal conclut qu'il y a preuve prépondérante qu'une tendinite de l'épaule droite est arrivée sur les lieux du travail, alors que la travailleuse est à son travail, le 24 décembre 2015. Il y a donc lieu de présumer l'existence d'une lésion professionnelle dans la forme d'un accident du travail, le 24 décembre 2015.

Dans la décision *Gervais Québec*¹⁶³, la caissière, en s'étirant pour prendre les deux dernières bouteilles du client le 02 avril 2016, s'est tournée rapidement pour retenir la boîte de sa main gauche qui était sur le point de tomber. C'est alors qu'elle a ressenti une douleur soudaine au cou

¹⁵⁸ Katherine Lippel et Diane Demers, « Invisibilité, facteur d'exclusion: Les femmes victimes de Lésions Professionnelles » (1996) 11:2 Can JL & Soc 87, à la p 90.

¹⁵⁹ Katherine Lippel et al « La preuve de la causalité et l'indemnisation des lésions attribuables au travail répétitif : rencontre des sciences de la santé et du droit » (1999) 17 Windsor YB Access Just 35.

¹⁶⁰ *Wal-Mart du Canada (Commerce) et Fourrien* 2019 QCTAT 4923.

¹⁶¹ *Bussièrès et Société des alcools du Québec* 2016 QCTAT 6861.

¹⁶² *Thiffault et SAQ Québec Ouest* 2016 QCTAT 6743.

¹⁶³ *Gervais et Société des alcools du Québec* 2017 QCTAT.

du côté gauche, au pouce et au bras. Un médecin posa un diagnostic d'entorse cervicale. Le Tribunal conclut que :

(...) le geste décrit par la travailleuse lorsqu'elle s'étire pour prendre une bouteille avec sa main droite et qu'elle se retourne rapidement pour retenir avec sa main gauche une boîte qui basculait du comptoir a pu provoquer la lésion au rachis cervical. La douleur est apparue immédiatement à la région cervicale de même qu'au membre supérieur gauche de sorte que la travailleuse a dû terminer son quart de travail au service à la clientèle. De plus, la travailleuse était complètement asymptomatique lorsqu'elle s'est présentée au travail le 2 avril 2016¹⁶⁴.

Sur cette base, la lésion professionnelle de la travailleuse fut reconnue par le TAT comme un accident du travail. Or, malgré la caractérisation de l'événement comme un « accident », un travail répétitif est en cause dans toutes ces affaires, mettant en relief la difficulté à faire reconnaître les TMS en tant que maladie professionnelle faisant partie des risques particuliers du travail de caissière (voir l'article 29 de la LATMP).

En effet, bien que la LATMP mentionne les TMS en intégrant la bursite, la tendinite et la ténosynovite dans la liste des maladies professionnelles, la jurisprudence restreint souvent « l'application de la présomption à ces seules maladies, ce qui exclut notamment les épicondylites, les épitrochléites et les syndromes du canal carpien »¹⁶⁵. Alors que les travaux de Lippel fournissent des indicateurs en ce qui concerne la complexe obtention de réparation chez certaines femmes, en 2005, les auteures Nancy Guberman et Dominique Côté¹⁶⁶ ont mis en évidence certaines constructions alimentant les stéréotypes de genre et entravant conséquemment l'indemnisation de ces derniers face à certaines lésions professionnelles dont elles sont victimes. Nous les appellerons

¹⁶⁴ *Ibid* au para 40.

¹⁶⁵ Lippel, Katherine, « Le droit québécois et les troubles musculo-squelettiques : règles relatives à l'indemnisation et à la prévention » (2009) 11-2 Perspectives interdisciplinaires sur le travail et la santé 1 à la p 4, citant, Katherine Lippel, *La notion de lésion professionnelle*, 4^e édition, Cowansville (QC), Yvon Blais, 2002. Notons toutefois la récente ouverture du Tribunal administratif du travail de considérer les épicondylites comme étant couvertes par la présomption en tant que tendinite. Depuis 2021, la liste des maladies professionnelles, dont certains troubles musculo-squelettiques, se trouve dans le *Règlement sur les maladies professionnelles*, A-3.001, r. 8.1.

¹⁶⁶ Nancy Guberman et Dominique Côté, « Pourquoi la Commission de la santé et de la sécurité du travail du Québec n'est pas le premier recours des enseignantes et des préposées à l'aide domestique ayant des lésions professionnelles », Perspectives interdisciplinaires sur le travail et la santé 1.

les stéréotypes du silence. Dans ce même contexte, une étude ciblant des enseignantes et des préposées à l'aide domestique a montré que dans un contexte social et professionnel contribuant à catégoriser les travailleuses comme étant faibles ou peu courageuses, plusieurs passent sous silence leurs souffrances au travail. Elles préfèrent donner l'image de travailleuses fortes, car dans certains milieux de travail, l'arrêt de travail peut être vu comme un échec ou une honte¹⁶⁷. Pour éviter d'être réduites par ces biais, plusieurs femmes optent pour le silence, réduisant ainsi les probabilités que soient pris en compte leurs risques professionnels en prévention ou en réparation. Si dans le contexte de l'interaction humaine à la caisse, l'on observe que les risques professionnels ne sont pas toujours pris en compte, qu'en sera-t-il dans le contexte de l'automatisation des caisses. Sommes-nous face à un système d'organisation du travail à double tranchant ?

2.4 L'automatisation des caisses, un système d'organisation du travail à double tranchant.

L'automatisation des caisses s'est assise progressivement, à la suite des mutations organisationnelles et technologiques. Il est important de contextualiser ce nouveau système d'organisation dans la plupart des commerces, présentant aussi bien des avantages que des inconvénients. Tout d'abord, les premiers jalons de l'automatisation débutent avec l'informatisation des commerces¹⁶⁸. En effet, l'introduction du système informatique a favorisé l'introduction du lecteur optique, des enregistreuses et le système des codes-barres dans le courant des années 1980 et 1990. Motivée alors par le but d'accroître la productivité des caissières, elle avait pour avantage de contrôler leurs performances à l'aide d'outils permettant de quantifier le nombre de marchandises passées par minutes au scanner. Plus tard dans les années 2000, les caisses libre-service (self-checkout) dans les supermarchés et plusieurs commerces de détail connaîtront une expansion, au Québec comme ailleurs. C'est ainsi que dans le courant des années 2010, les nouvelles technologies incarnées par le paiement sans contact, ou par cellulaire, de même que l'intelligence artificielle (IA) se développeront de sorte à accroître le recours aux caisses

¹⁶⁷ *Ibid.*

¹⁶⁸ Sophie Prunier-Poulmaire, « Flexibilité assistée par ordinateur » (2000) 134:1 Actes de la recherche en sciences sociales 29.

automatique¹⁶⁹. En 2020, avec la pandémie de la Covid-19, l'automatisation des caisses s'implantera fortement de sorte que certains commerces y recourront plus qu'auparavant¹⁷⁰.

Toutefois, bien qu'elle présente des avantages, l'automatisation des caisses comporte aussi des inconvénients à l'égard des clients, de l'entreprise et de la caissière. Il convient dès lors de mettre en évidence chacune de ces réalités.

Au titre des avantages à l'égard du client, l'automatisation des caisses favorise l'autonomie des clients qui peuvent désormais effectuer certaines courses, et procéder au paiement avec l'option de paiement leur convenant au mieux, et ce sans recourir à une caissière. Il s'agit de ce fait d'un avantage en termes de rapidité ou de fluidité. Plusieurs commerces tirent en outre avantage de l'automatisation des caisses car l'introduction de ces modèles de développement consolident la réputation de l'entreprise, la faisant ainsi paraître plus moderne, comparativement à d'autres enseignes. L'automatisation des caisses peut en outre présenter l'avantage de réduire le recours au personnel tel que la sociologue Sophie Bernard le fait remarquer¹⁷¹. Sur les traces de Sophie Bernard, un auteur affirme au sujet des effets de l'automatisation sur l'emploi de caissière : que « l'objectif patronal est d'accroître le nombre de caisses disponibles sans augmenter l'effectif de caissières, voire en le réduisant »¹⁷². C'est dire que l'automatisation des caisses favorise le roulement continu de l'entreprise en ayant recours de moins en moins à la caissière.

Cependant, les inconvénients liés à ce modèle de fonctionnement sont aussi à considérer. En effet, en l'absence de caissière ou de supervision, le vol à l'étalage est simplifié. Les caisses deviennent

¹⁶⁹ Amadou Ba et Christophe Vignon, « Mieux gérer les incidences de l'automatisation des services : le cas des caisses libre-service » (2013) 38:2 Gestion 62.

¹⁷⁰ Peter Loewen et Blake Lee-Whiting, Public Policy Forum, Automatisation, IA, et Covid-19 en ligne: <https://ppforum.ca/wp-content/uploads/2021/06/Automatisation-IA-et-COVID-19-PPF-Juin2021-FR.pdf?hl=fr-CA> à la p.11 Citant Henke, Nicolaus, Ankur Puri, et Tamim Saleh. (2020). Accelerating analytics to navigate COVID-19 and the next normal. McKinsey Analytics. Les auteurs rapportent que la généralisation des pertes d'emploi et des cessions d'activité économique pendant la Covid-19 ont encouragé plusieurs entreprises à recourir davantage à l'automatisation notamment L'IA.

¹⁷¹ Sophie Bernard, *Travail et automatisation des services. La fin des caissières ?* Toulouse, Octarès 2012. Voir aussi, Aurélie Dudézert, « La transformation digitale et ses enjeux. » (2018) Repères 23.

¹⁷² Rachid Bouhareb, « Sophie Bernard, Travail et automatisation des services: la fin des caissières? Toulouse, Octarès 2012 » (2013) 134 Travail et emploi 98.

en outre et de plus en plus les cibles de la cyber-attaque par exemple ou de la perte des données¹⁷³. À l'égard des caissières, les conséquences sont tout aussi grandes. Elles parviennent dans certains cas à agir sur la SST des travailleuses. Premièrement, l'automatisation des caisses contribue à la vulnérabilité professionnelle. En effet, l'IA pourrait transformer de nombreux emplois et accélérer le risque d'être remplacé par une machine, de sorte que les emplois tels que celui de caissière pourraient être supprimés¹⁷⁴. Une étude récente de l'Institut du Québec, datant de l'année 2025, sur les répercussions de l'automatisation et de l'IA en fait l'illustration¹⁷⁵. Ce rapport nous apprend que « 18 % de la population active au Québec peut être considérée comme faisant partie de la main-d'œuvre vulnérable à l'automatisation, ce qui représenterait quelque 810 000 personnes selon le recensement de 2021 »¹⁷⁶. Le rapport souligne par la suite que cet effectif se compose pour la plupart des personnes exerçant dans la vente et les services telles que les caissières¹⁷⁷.

De ce fait, il pourrait s'en suivre chez plusieurs caissières, une aggravation de l'insécurité d'emploi. Pourtant, des études démontrent une relation parfaite entre l'insécurité d'emploi et les risques psychosociaux¹⁷⁸. En réalité, la crainte du lendemain ou de perdre son emploi sont des facteurs de stress et de détresse psychologique rencontrés de plus en plus par les caissières¹⁷⁹. À cette détresse psychologique, il pourrait s'ajouter les charges mentales liées à la reconversion du poste de caissière et l'adaptation des caissières restantes aux nouvelles charges professionnelles.

¹⁷³ Vincent Lacomme, « L'IA générative : quelles sont les cybermenaces et comment s'en protéger ? » (2024) 587 *Revue Française De Comptabilité* 41.

¹⁷⁴ Mustapha Bettache et Laurie Foisy, « Intelligence artificielle et transformation des emplois » (2019) 25:3 *Question (s) de management* 61.

¹⁷⁵ Institut du Québec, *Répercussions de l'automatisation et de l'IA sur la main-d'œuvre au Québec : Quels sont les travailleurs et travailleuses les plus vulnérables*, (Rapport), Québec, IDQ, janvier 2025 à la p 18, en ligne : <://institutduquebec.ca/publications/repercussions-de-l-automatisation-et-de-l-ia-sur-la-main-d-oeuvre-au-quebec>.

¹⁷⁶ *Ibid.*

¹⁷⁷ *Ibid.* Toujours selon ce rapport, le secteur de la vente et des services compte 266.205 personnes vulnérables, soit une part de 25%.

¹⁷⁸ Dominique Chouanière « Définitions et aspects épidémiologiques des risques psychosociaux » (2017) 78:1 *Archives des Maladies Professionnelles et de l'Environnement* 4.

¹⁷⁹ Valérie Flohimont, « Dossier: La prévention des risques psychosociaux. Agir immédiatement » (2013) 92 *.HR Magazine* 22.

Ainsi, la caissière dans un contexte d'automatisation pourrait progressivement être emmenée à faire de la surveillance des caisses automatiques (self check-out) afin de prévenir les vols¹⁸⁰. Elle pourrait être maintenue dans la posture debout prolongée afin d'avoir une vue d'ensemble sur les clients qu'elle surveille. Le maintien d'une telle posture pourrait perpétuer les TMS non traumatiques chez ces travailleuses. Elles pourraient en outre être reconverties dans le rôle d'assistantes à la clientèle n'intervenant que lorsqu'il y a des problèmes, et ainsi voyant leur travail s'intensifier. Elles seraient aussi amenées à travailler à l'« insu des clients »¹⁸¹ en vue des déblocages techniques. Cette reconversion du rôle des caissières pourrait donc exacerber l'invisibilisation du travail de ces travailleuses.

Considérant tant les avantages et les inconvénients de l'introduction de l'automatisation des caisses, l'on se pose la question : va-t-elle parvenir à réduire les risques pour la SST chez les caissières ? Ou à l'inverse, va-t-elle plutôt aggraver certains risques professionnels préexistants chez ces travailleuses ? Tout porte à croire qu'elle n'aura pas pour effet de réduire ni la précarité ni la pénibilité de l'emploi des caissières.

Eu égard à ce qui précède, nous soulignons que la mise en évidence des conditions d'emploi précaires, des conditions de travail pénibles dans l'emploi de caissière, des compétences et qualifications souvent invisibilisées dans cet emploi, des stéréotypes entravant la prise en charge des risques, sans oublier les effets de l'automatisation des caisses sur les caissières, a permis d'apporter un éclaircissement sur quelques réalités souvent méconnues dans cet emploi. En mettant en évidence ces réalités, l'on s'attend à ce que la SST des caissières et par ricochet la prise en charge des risques liés à cet emploi soient meilleures pour ces travailleuses.

¹⁸⁰ Florence Benoit-Moreau et al, « Une lecture socio-technique des effets des systèmes d'encaissement automatique : quand la technologie reconfigure les relations sur le point de vente » (2016) 82:2 Décisions Marketing 109.

¹⁸¹ Sophie Bernard, « Travailler « à l'insu » des clients. Défaut de reconnaissance en caisses automatiques » (2013) 29:1 Travailler 119. Voir aussi, Amadou Ba et David Alis, « Insatisfaction des salariés et des clients en réaction à l'automatisation des caisses d'un hypermarché: de la prise de parole à la défection et à la négligence » (2016) 71 : 2 ri 323.

CHAPITRE 3

LES RISQUES EMBLÉMATIQUES DANS L'EMPLOI DE CAISSIÈRE

Dans ce chapitre, nous identifierons certains risques emblématiques liés au travail des caissières et nous exposerons comment ces risques sont banalisés. Dans le cadre de cette section, à la suite de notre revue de littérature, quatre risques retiennent notre attention. Il s'agit premièrement du maintien de la posture debout prolongée chez les caissières avec les effets néfastes sur leur santé qui en découlent (3.1). Deuxièmement, de la sous-estimation des TMS en lien avec les mouvements répétitifs (3.2). Troisièmement, de la minimisation des risques psychosociaux dans l'emploi de caissière (3.3). Quatrièmement, des faibles protections des caissières en tant que travailleuses essentielles pendant la pandémie de la Covid-19 (3.4).

Nous verrons que ces enjeux se rejoignent en ce qu'ils illustrent la banalisation des risques liés au travail de caissière. De plus, hormis peut-être le cas de la Covid-19, la littérature nous apprend que ces enjeux sont caractérisés par un cumul de dommages¹⁸². Nous nous permettons donc de souligner dès maintenant que ces enjeux, certes préjudiciables à la SST des travailleuses ne mènent toutefois pas nécessairement à un arrêt de travail et donc sont souvent escamotés au moment d'établir des priorités de prévention à partir du bilan lésionnel.

3.1 Le maintien de la posture debout prolongée chez les caissières avec les effets néfastes sur leur santé qui en découlent.

Au Québec, l'imposition aux caissières de la posture debout prolongée constitue à ce jour un facteur de risque majeur eu égard aux implications en SST qu'elle suscite. En nous référant à la littérature consacrée à cette problématique il s'agira de mettre en évidence premièrement la pénibilité de la posture debout prolongée et les conséquences dommageables de cette pratique sur les travailleuses en général et sur les caissières en particulier. En second lieu, nous expliquerons les raisons de l'imposition de cette posture au Québec et montrerons les effets. En tout état de cause, l'on constate

¹⁸² Québec, Institut de recherche Robert-Sauvé en santé et en sécurité du travail, Québec « La santé et la sécurité du travail dans les supermarchés : résumé » Résumé de rapport n° RR-223, Québec, IRSST, 1999 <https://www.irsst.qc.ca/media/documents/pubirsst/rr-223.pdf?i=0&redirected=1>, aux pp 12-13.

depuis ces deux dernières décennies, des études plus avancées sur ce qui a trait aux effets de la posture debout sur les travailleuses telles que les caissières.

Au Québec, à la fin des années 1990, — fortement marquée par l'affaire *Provigo* précédemment citée — la professeure Marie Laberge, faisant suite aux travaux de la professeure et ergonomiste Nicole Vézina en 1993¹⁸³, arguait que le poste de caissière était contraignant sur le plan ergonomique en raison de la posture debout prolongée¹⁸⁴. Cet avis fut par la suite confirmé lorsque dans le cadre d'une collaboration avec Vézina, elles se sont accordées pour dire que la posture debout statique des caissières avec peu de déplacements pendant de longues périodes doit être évitée si l'on veut prévenir la fatigue ainsi que les problèmes liés à une mauvaise circulation, les maux de dos et de pieds¹⁸⁵. Pour prévenir les risques de survenance de problème de santé résultant de la posture debout prolongée, elles recommandaient à cet effet de recourir à des sièges assis-debout¹⁸⁶.

Dans les années 2000, la littérature relative à la caissière et la posture debout prolongée connaît une évolution avec le progrès scientifique en ergonomie notamment. Dans cet élan, Messing fera comprendre que la station debout au travail serait associée à de l'inconfort et aux symptômes cardiovasculaires¹⁸⁷. L'inconfort résiderait à la cheville ou au pied, mais aussi à la jambe inférieure ou au mollet¹⁸⁸. Dans la même veine que Messing, d'autres chercheuses avancent que la liberté de s'asseoir au travail pourrait prévenir les douleurs des membres inférieurs liés à la posture de travail. Elles poursuivront leur réflexions¹⁸⁹ en démontrant plus tard l'existence d'une relation entre les

¹⁸³ Nicole Vézina, *Les contraintes du poste de caissière de supermarché et l'essai de bancs assis-debout*, Rapport, Université du Québec à Montréal, 1993.

¹⁸⁴ Marie Laberge, *Étude ergonomique du poste de caissière d'un supermarché : l'utilisation d'un banc assis-debout*, dissertation, Université du Québec à Montréal, 1997.

¹⁸⁵ Marie Laberge et Nicole Vézina « Un banc assis-debout pour les caissières. Une solution pour réduire les contraintes de la position debout » (1998) 14 :2 Travail et santé 42.

¹⁸⁶ *Ibid.*

¹⁸⁷ Karen Messing, France Tissot et Susan Stock, « Distal Lower-Extremity Pain and Work Postures in the Quebec Population » (2008) 98:4 American Journal of Public Health 705 à la p 709.

¹⁸⁸ *Ibid* aux pp 711-112.

¹⁸⁹ France Tissot, Karen Messing et Susan Stock, « Studying the relationship between low back pain and working postures among those who stand and those who sit most of the working day » (2009) 52:11 Ergonomics 1402.

lombalgies et les postures de travail chez les personnes travaillant debout, de même que celles assises la majeure partie de la journée de travail¹⁹⁰.

Reconnaissant les effets négatifs du maintien de la posture debout prolongée, la CNESST dès 2004, avait émis un guide par lequel elle recommandait l'utilisation d'un banc assis-debout¹⁹¹. En dépit de ces recommandations, l'on peut constater au demeurant qu'au Québec, la majorité des caissières n'ont pas le droit de s'asseoir. Le maintien de cette posture debout prolongée vient donc poser aujourd'hui encore la question du droit de s'asseoir chez les caissières tel qu'il résulte de l'article 170 du RSST prévoyant que : « [D]es chaises ou des bancs doivent être mis à la disposition des travailleurs lorsque la nature de leur travail le permet »¹⁹². Nous traiterons plus loin de l'interprétation de cet article par les tribunaux (voir la section 4.1.2).

C'est dans ce sens que plus récemment, en 2015, une étude sur le poste de caissière et d'autres personnes manipulant les charges lourdes démontrait qu'il n'est pas judicieux de proposer la position debout statique comme une alternative souhaitable à la position assise prolongée¹⁹³. À l'instar du maintien au Québec de la posture debout prolongée, la littérature révèle que la sous-estimation des TMS en lien avec les mouvements répétitifs est un enjeu sur lequel il convient en outre de se pencher.

3.2 Les mouvements répétitifs et la sous-estimation des TMS

Un second enjeu emblématique relatif aux caissières est la sous-estimation des TMS en lien avec les mouvements répétitifs. Afin de mieux cerner de ces TMS, notre analyse suivra deux étapes : la toute première visera la définition des TMS car il est important d'appréhender la notion pour ensuite identifier les causes des TMS afin de prévenir les risques liés à ces troubles. La seconde quant à elle consistera à montrer en quoi consiste la sous-estimation des TMS chez les caissières.

¹⁹⁰ *Ibid* à la p 1409.

¹⁹¹ CNESST, guide *supra* note 7.

¹⁹² *RSST*, *supra* note 46.

¹⁹³ Karen Messing et al « Is Sitting Worse Than Static Standing? How a Gender Analysis Can Move Us Toward Understanding Determinants and Effects of Occupational Standing and Walking » (2015) 12:3 *Journal of Occupational and Environmental Hygiene* D11.

De prime abord, nous soulignons qu'une grande partie des recherches sur le poste de caissière et les problèmes de santé qui en découlent converge vers le constat que les caissières sont surtout touchées par les TMS d'origine non traumatique. Dans une étude basée sur des données se rapportant aux années 1998-2007, l'INSPQ définissait les TMS non traumatiques liés au travail comme :

Un ensemble de symptômes et d'atteintes inflammatoires ou dégénératives qui concernent les segments corporels suivants : le cou, le dos, les membres supérieurs et les membres inférieurs. Ces problèmes touchent diverses structures telles que les tendons, les muscles, les ligaments, les gaines synoviales et les articulations en incluant les disques intervertébraux. Les nerfs et les vaisseaux sanguins connexes à ces structures peuvent également être affectés. La douleur ou la perte de fonction sont des manifestations courantes de ces atteintes¹⁹⁴.

En sa qualité d'ergonome ayant consacré une partie de ses travaux aux TMS, Messing révélait que ces troubles comprennent « l'inflammation des muscles et des tendons tels que les tendinites et les bursites, certains cas d'arthrose, divers types de maux de dos et le syndrome du canal carpien »¹⁹⁵.

En outre, l'INSPQ, fait aussi comprendre qu'au Québec entre 2014-2015, 18 400 caissières souffraient de TMS¹⁹⁶. Notons qu'en dépit de ces chiffres, en cas d'incapacité à effectuer le travail, la reconnaissance d'une lésion professionnelle ne va pas de soi. En effet, comme nous l'avons déjà exposé (section 2.3.2), la question de la reconnaissance des LATR chez les femmes fut abordée par Katherine Lippel autour des années 2000. Dans un contexte où, indépendamment de la nature de la demande, la propension à accepter les demandes émanant d'hommes comparativement à celles des femmes persistait fortement, l'auteure décriait de telles tendances, les assimilant ainsi à de la

¹⁹⁴ Institut national de santé publique Québec, Portrait des troubles musculo-squelettiques d'origine non traumatique liés au travail : résultats de l'Enquête québécoise sur la santé de la population, 2014-2015 ». Québec, INSPQ, 2010, en ligne : inspq.qc.ca/sites/default/files/publications/1156_tms1998-2007soussurveillance.pdf à la p 5.

¹⁹⁵ Karen Messing, *La santé des travailleuses. La science est-elle aveugle?* Montréal, Remue-Ménage, Octarès, 2000. à la p 125.

¹⁹⁶ INSPQ, *supra* note 89 à la p 20.

« discrimination systémique »¹⁹⁷ [notre traduction]. Elle fait savoir que les exigences accrues en matière de preuve médicale, la complexité du langage scientifique, certains arguments erronés mis de l'avant par des équipes médico-légales se répétant au tribunal et s'enracinant au point d'être difficile à renverser sont autant d'inégalités mettant à mal l'indemnisation de certaines femmes. Par la suite, même si les écarts hommes-femmes dans le taux d'acceptation des réclamations pour les TMS se sont réduits, Lippel conclut tout de même que :

En faisant le bilan du système québécois de réparation en matière de TMS, particulièrement depuis les vingt dernières années, on peut conclure qu'il est toujours difficile de faire reconnaître une maladie professionnelle de ce type [TMS], que ceux et celles qui n'ont pas accès à un soutien syndical pour faire valoir leurs droits devront assumer seuls les coûts d'une judiciarisation accrue, qui implique des litiges médico-légaux, ce qui peut représenter des difficultés particulières pour les femmes les immigrants, les personnes non syndiquées et l'ensemble des personnes qui travaillent au bas de l'échelle.¹⁹⁸

Or, alors qu'en principe les TMS d'origine non traumatique peuvent davantage être associés à une maladie professionnelle plutôt que d'être le résultat d'un « accident du travail », comme nous avons déjà expliqué, la reconnaissance d'une maladie professionnelle s'avère souvent difficile.

En effet, les conditions d'application de la présomption de maladie professionnelle dans le *Règlement sur les maladies professionnelles (RMP)*¹⁹⁹, au sujet des TMS dans la forme de « Lésion musculo-squelettique se manifestant par des signes objectifs (bursite, tendinite, téno-synovite) » sont très spécifiques²⁰⁰. Pour que les TMS non traumatiques soient retenus en tant que maladies professionnelles, la LATMP en son article 29 exige qu'au jour où le travailleur « reçoit le diagnostic de cette maladie, il rencontre les conditions particulières en lien avec cette maladie prévues par règlement » [nos soulignements], en l'espèce « [a]voir exercé un travail impliquant des répétitions de mouvements ou de pressions sur des périodes de temps prolongées » au sens où la

¹⁹⁷ Katherine Lippel « Compensation for Musculoskeletal Disorders in Quebec: Systemic Discrimination against Women Workers? » (2003) 33: 2 *International Journal of Health Services* 253.

¹⁹⁸ Lippel, *supra* note 162 à la p 8.

¹⁹⁹ *Règlement sur les maladies professionnelles* A-3.001, r. 8.1.

²⁰⁰ Lippel, *supra* note 165 à la p 7.

jurisprudence l'entend²⁰¹. Ce faisant, l'existence des « conditions particulières » du travail prévues par le RMP ainsi que la courte liste de TMS concernés (« bursite, tendinite, ténosynovite ») peuvent rendre difficile pour les caissières la reconnaissance de leurs TMS (nous avons traité de ces enjeux de manière détaillée dans les sections 2.1.2 et 2.3.2 plus haut). Tout porte à croire que des difficultés importantes demeurent pour une caissière qui tente de faire reconnaître un TMS en lien avec les gestes répétitifs qu'elle effectue dans le cadre de son travail²⁰².

En 2011, un chercheur faisait aussi remarquer que ces troubles « proviennent de la somme d'un cumul de dommages »²⁰³. Ce cumul prend souvent en compte les facteurs de risques biomécaniques avec l'effort excessif, la répétition élevée des gestes, le travail statique et les postures contraignantes²⁰⁴. À côté de ces risques, il est aussi rapporté que certaines conditions extraprofessionnelles telles que le manque d'exercice physique, la consommation d'alcool, le genre, le statut matrimonial, etc. constituent des facteurs significatifs de TMS liés au travail²⁰⁵. Il ressort par exemple d'une étude effectuée en Éthiopie que comparativement aux non mariées, les caissières mariées sont doublement exposées aux risques des LATR. En effet, du fait du peu de temps dont elles disposent pour se reposer et des responsabilités sociales et matrimoniales s'imposant à elles en plus de leur travail, elles « subissent davantage de stress physique, mental et social, ce qui les rend plus susceptibles de souffrir de LATR que leurs homologues célibataires »²⁰⁶. Outre la position debout, d'autres facteurs de risque biomécaniques²⁰⁷ contribuent également aux TMS, ce sont : la pression mécanique, le froid, les vibrations, les chocs mécaniques, les facteurs liés à

²⁰¹ *Ibid* aux pp 4-6.

²⁰² Pour un exemple récent, voir Isabelle Probst et Silvana Salerno, « Biais de genre dans la reconnaissance des maladies professionnelles : l'exemple des troubles musculosquelettiques (TMS) en Italie et en Suisse » (2016) 18-2 Perspectives interdisciplinaires sur le travail et la santé.

²⁰³ NM Dovonou, « Les milieux de travail les plus à risque de troubles musculo-squelettiques entre 2005 et 2007 : cas d'une région du Québec » (2011) 42:3 Pratiques et Organisation des Soins 169-177 à la p 171.

²⁰⁴ Vézina, rapport *supra* note 183.

²⁰⁵ Hailu Tesfaye, Desye et Engdaw, « Prevalence and risk factors of work-related musculoskeletal disorders among cashiers in small-scale businesses: A cross-sectional study in Ethiopia » (2023) 13:7 BMJ Open 1 à la p 2.

²⁰⁶ *Ibid* à la p.6

²⁰⁷ Nicole Vézina, « la pratique de l'ergonomie face aux TMS: ouverture à l'interdisciplinarité » [2001] VÉZINA, Nicole. La pratique de l'ergonomie face aux TMS: ouverture à l'interdisciplinarité. Comptes rendus du congrès SELF-ACE , [2001] en ligne : <https://ergonomie-self.org/wp-content/uploads/2021/04/congrs-2001-acte-5.pdf>.

l'organisation du travail, mais aussi les facteurs psychosociaux²⁰⁸. Tel que déjà expliqué, « Ces travailleurs manipulent de manière répétée des articles d'épicerie de poids et de tailles variés et passent des codes-barres sous des scanners laser, manipulant entre 500 et 1 000 articles par heure »²⁰⁹ [nos traductions].

Pour illustrer, dans l'affaire *Lévesque*²¹⁰, la travailleuse demande au Tribunal la reconnaissance d'une lésion dont le diagnostic est une dysfonction cervicale droite et une tendinopathie de l'épaule droite, sous l'angle de la maladie professionnelle. Le Tribunal précise au sujet de la notion de répétitivité que :

La notion de « répétition de mouvements » ou de « mouvements répétitifs » n'est pas définie dans la loi, mais que, selon une définition reprise régulièrement dans la jurisprudence, il s'agit de mouvements ou de pressions semblables, ou identiques, se succédant de façon continue, pendant une période de temps prolongée et à une cadence assez rapide, sans période de récupération suffisante. Ces mouvements ou pressions doivent, évidemment et nécessairement, tous impliquer la structure anatomique concernée, mais sans devoir nécessairement être les mêmes.

Sur cette base, le tribunal estime que la travailleuse ne démontre pas qu'elle exerce un travail impliquant des répétitions de mouvements ou de pressions sur des périodes de temps prolongées. Ne bénéficiant pas de la présomption de maladie professionnelle, celle-ci doit démontrer le lien entre sa maladie et son travail, selon l'article 30 de la Loi. Elle déclare que sa tâche problématique est celle de partir chercher pour les clients dans la chambre froide des caisses de de 12 ou de 24 bouteilles ou 20, 24 ou 30 canettes (para 21). Elle transporte entre 20 et 25 caisses de bière par quart de travail de 10 heures. Analysant cette preuve, le Tribunal déclare qu' :

²⁰⁸ Institut national de santé publique Québec, *Portrait national des troubles musculosquelettiques (TMS) 1998-2007: TMS sous surveillance*, par Michel, Céline, Direction des risques biologiques et de la santé au travail, Agences de la santé et des services sociaux, Montréal, Direction de santé publique, 2010, en ligne : https://www.inspq.qc.ca/sites/default/files/publications/1156_tms1998-2007soussurveillance.pdf à la p 5.

²⁰⁹ Fahad Algarni et al, *supra* note 121 à la p 2.

²¹⁰ *Lévesque et Épicerie-Boucherie Viateur Blais inc.* 2021 QCTAT 2363.

[34] Une maladie est caractéristique du travail exercé si un nombre significatif de travailleurs qui œuvrent dans des conditions semblables l'ont contractée ou si elle est plus présente chez les travailleurs qui occupent ce type d'emploi que dans la population en général. Une preuve de nature statistique ou épidémiologique portant sur un nombre significatif de sujets est alors requise, de manière à éliminer une simple association qui serait, en quelque sorte, le fruit du hasard (*Gaudet et Aménagement paysager Lambert*, 2018 QCTAT 2674).

Selon le Tribunal, la travailleuse ne produit aucune preuve de cette nature. En conséquence, elle n'a pas subi de maladie professionnelle.

Que dire du travail émotionnel non reconnu ainsi que d'autres facteurs de risques psychosociaux qui, à l'instar de la posture debout prolongée et les TMS, sont aussi problématiques chez les caissières ?

3.3 Les caissières et les risques psychosociaux

Selon l'INSPQ les risques psychosociaux du travail sont définis comme étant des :

[F]acteurs qui sont liés à l'organisation du travail, aux pratiques de gestion, aux conditions d'emploi et aux relations sociales et qui augmentent la probabilité d'engendrer des effets néfastes sur la santé physique et psychologique des personnes exposées²¹¹.

Cette définition permet de comprendre la corrélation entre les atteintes à la santé émotionnelle et les risques psychosociaux. À cet effet, une auteure définissait le travail émotionnel comme « l'acte par lequel on essaie de changer le degré ou la qualité d'une émotion ou d'un sentiment (...), »²¹².

²¹¹ Institut national de santé publique du Québec « Facteurs organisationnels associés à la violence en milieu de travail », Québec, INSPQ », 2016, en ligne: <<https://www.inspq.qc.ca/rapport-quebecois-sur-la-violence-et-la-sante/la-violence-en-milieu-de-travail/facteurs-organisationnels-associes-la-violence-en-milieu-de-travail>>. Voir aussi INSPQ, *rapport québécois sur la violence et la santé*, INSPQ, Québec, 2018, en ligne https://nspq.qc.ca/sites/default/files/publications/2380_rapport_quebecois_violence_sante.pdf.

²¹² Arlie Russell Hochschild, « Travail émotionnel, règles de sentiments et structure sociale » (2003) 9:1 Travailler 19, à la p 39.

Les risques psychosociaux sont autant emblématiques en raison des exigences des pratiques managériales à ce sujet ²¹³, mais aussi les interactions avec le public qui ne favorisent pas toujours un climat permettant de gérer ses émotions ²¹⁴.

Relativement aux pratiques managériales, il appert qu'elles sont souvent génératrices de stress, ce qui n'est pas toujours à l'avantage des caissières²¹⁵. D'abord, il arrive que l'organisation du travail et notamment le travail sous contrainte de temps affecte les émotions²¹⁶ et par ricochet la santé mentale. Cette réalité a été mise en évidence depuis les années 1985 par Chantal Brisson, Michel Vézina, et Alain Vinet²¹⁷. À leur suite, les travaux du professeur Soares²¹⁸ viennent conforter cette idée. Son étude sur le temps d'une pause au travail poursuit en effet la fin « *d'examiner* les facteurs organisationnels associés à la prise ou non des pauses (santé et repas) ainsi que les conséquences pour la santé mentale des pauses, en tenant compte des rapports sociaux de sexe/genre »²¹⁹. Dans ses travaux, il fait ressortir de prime abord, l'importance des pauses au travail et leurs avantages sur la santé physique et mentale, et il s'exprime en ces termes :

Les pauses au travail jouent un rôle important tant pour la santé physique que mentale (...) Il en va non seulement de la santé des travailleuses et des travailleurs, mais aussi de la santé organisationnelle, car les pauses améliorent la performance et l'efficacité organisationnelle et favorisent la réduction de la monotonie et de la fatigue au travail ²²⁰.

²¹³ Lefrancois et al, *supra* note 75 aux pp 306-307.

²¹⁴ Angelo Soares, « Les émotions dans le travail » (2003) 9:1 *Travailler* 9 à la p 11. L'auteur fait remarquer que dans chaque interaction les travailleuses sont tenues à des « feelings rules » consistant à l'observation par elles, de certaines règles dictant le type d'émotion requis.

²¹⁵ Hochschild, *supra* note 212.

²¹⁶ Dominique Lhuillier, « Compétences émotionnelles : de la proscription à la prescription des émotions au travail » (2006) 12:2 *Psychologie du Travail et des Organisations* 91.

²¹⁷ Chantal Brisson, Michel Vézina, et Alain Vinet « Organisation du travail et santé mentale: le travail répétitif sous contrainte de temps » (1985): 10.2 *Santé mentale au Québec* 13.

²¹⁸ Angelo Soares, *Le temps d'une pause: la santé et le travail (in) humain*. 2014, en ligne : http://www.angelo-soares.ca/rapports/Rapport_Pause_Angelo_Soares_Final.pdf

²¹⁹ *Ibid* à la p8

²²⁰ *Ibid* à la p22.

Contrairement à cette affirmation, son étude effectuée auprès de certaines travailleuses du secteur des services révèle que la surcharge de travail dans ce type d'emploi entrave bien souvent les prises de pause²²¹. Cette situation semble s'appliquer aux caissières, dès lors qu'elles subissent les stratégies infligées par certains managers consistant à maintenir un nombre minimum de caissières, ce qui comporte aussi des effets sur les horaires des pauses et des repas. À cela, il faut ajouter la manipulation de l'horaire par les gestionnaires comme moyen de punition au sein de commerces d'alimentation au Québec tel que le montre Mélanie Lefrançois²²². Dans le même ordre, l'auteure dénonce « la faible ouverture des milieux de travail aux enjeux de CTF [*conciliation travail-famille*] »²²³. Les pratiques managériales sont aussi ostensibles avec le contrôle de la production des caissières par les supérieurs hiérarchiques²²⁴. Pourtant il est rapporté que de telles actions sont susceptibles de porter atteinte à leur santé mentale²²⁵.

En France, Pascal Ughetto fait savoir que de façon générale, les pratiques managériales sont telles qu'elles intensifient le travail²²⁶. À l'instar de ce constat, Sophie Bernard, faisant référence à la gestion des flux entre les produits et les clients et à l'accélération du rythme de travail, rapporte que la caissière travaille sous pression²²⁷. Pour illustrer, elle fait une analyse de la similarité du poste de caissière et celui de l'ouvrier à la chaîne dans une industrie. Selon son point de vue, bien que la caissière ne soit pas soumise à la cadence de la machine comme l'ouvrier, elle subit « une

²²¹ *Ibid* à p24.

²²² Lefrançois et al, *supra* note 79 à la p 305.

²²³ Lefrançois, *supra* note 80 à la p 88.

²²⁴ Yves Livian, « Le contrôle de la productivité dans les activités de service : peut-on dépasser les outils tayloriens » ligne : academia.edu/en/10333364/Le_controle_de_la_productivitedans_les_activites_de_service_peut_on_depasse_r_les_ou_tils_tayloriens (consulté le 8 avril 2023).

²²⁵ Karel Picard, *Servir avec le sourire : antécédents et conséquences du travail émotionnel*, (Thèse, Université du Québec à Montréal 2017) aux pp 28-30. L'autrice relève que le travail émotionnel consiste en l'expression des émotions socialement désirées lors des interactions de service. Les conséquences de supprimer ou modifier ses émotions afin de s'aligner aux règles du milieu du travail se traduisent par l'épuisement professionnel, par la hausse du sentiment de non-accomplissement personnel, par les atteintes à la santé mentale en d'autres termes.

²²⁶ Pascal Ughetto, *Faire face aux exigences du travail contemporain. Conditions de travail et management*, Lyon, éditions de l'anact, 2007.

²²⁷ Sophie Bernard, *supra* note 171.

autre pression tout aussi impérieuse »²²⁸. Prenant l'image de la pression mécanique du convoyeur de la chaîne en usine, elle fait remarquer que celle-ci « se substitue ici la pression psychologique de la clientèle et de la direction lui imposant un rythme soutenu et intensif »²²⁹.

Considérant les transformations avec l'automatisation des caisses, Sophie Bernard fera comprendre que l'automatisation des caisses est venue redéfinir les interactions en caisses²³⁰ de sorte que les caissières doivent aussi s'adapter aux nouvelles exigences que requiert leur travail. Ainsi, elles se retrouvent à cheval entre le travail « avec » les clients, le travail « pour » les clients, le travail « sous le regard » des clients, et le travail « contre les clients ». De ce fait, elles sont plus souvent exposées aux tensions avec la clientèle²³¹. C'est pourquoi, certains auteurs ne dissocient pas la violence au travail du travail émotionnel ²³² et donc des risques psychosociaux.

Pour avoir consacré plusieurs études à portée féministe, la professeure Cox nous apprend que de façon générale, les femmes sont plus souvent que les hommes victimes de harcèlement psychologique ²³³. Aussi, les femmes sont plus généralement exposées que les hommes aux problèmes psychologiques liés au travail²³⁴. Pour illustrer, dans l'affaire *Pharmaprix Olivier Guertin et Ariya*²³⁵, la travailleuse a reçu un diagnostic de trouble d'adaptation avec anxiété en lien avec un harcèlement verbal et physique au travail, après avoir été intimidée par une collègue. Cette dernière lui faisait des reproches sur son travail et la reprenait devant les autres employés et même devant le public, la coinçant dans une toilette alors qu'elle tentait de fuir. Soulignons que la travailleuse a été représentée devant le TAT. La réclamation de la travailleuse pour lésion

²²⁸ Sophie Bernard, « Le temps de l'activité de la caissière : entre logique productive et logique de service » (2005) 47:2 *Sociologie du Travail* 170-187 à la p 174.

²²⁹ *Ibid* à la p 174.

²³⁰ Sophie Bernard, *supra* note 12.

²³¹ *Ibid*.

²³² Lippel et Lanctôt, *supra* note 113.

²³³ Rachel Cox, 2014, « From sexual to psychological harassment: one step forward, twenty-five years back for women's equality at work? », in Shelagh Day, Lucie Lamarche, Ken Norman (dir.), *14 Arguments in Favour of Human Rights Institutions*, Toronto, Irwin Law inc, à la p 237.

²³⁴ Messing et Cox, *supra* note 1.

²³⁵ *Pharmaprix Olivier Guertin et Ariya*, 2023 QCTAT 1034.

professionnelle a été acceptée, et ce, en dépit du fait que l'employeur plaidait que les faits reprochés par la travailleuse relèvent du « cadre normal du travail ».

Comme pour corroborer ces propos, le récent rapport de l'IRSST sur le coût des lésions psychologiques liées au travail des caissières nous apprend que le genre est un indicateur de risque plus élevé dans l'étude des professions les plus touchées par les lésions psychologiques.

Les effets de ces inégalités de genre produisent un impact financier de sorte que :

...[I]es cinq professions pour lesquelles les lésions psychologiques engendrent le plus de coûts chez les femmes sont les caissières (29 M\$), les aides-infirmières (23,1 M\$), les éducatrices de personnes inadaptées non classées ailleurs (18,4 M\$), les infirmières diplômées (à l'exception des surveillantes) (17 M\$) et les conductrices d'autobus (14,4 M\$)²³⁶.

Ce rapport interpelle à bien de niveaux lorsqu'on sait que « [I]es données de lésions proviennent des fichiers administratifs de la CNESST » et qu'il « s'agit des lésions professionnelles acceptées, étant survenues de 2014 à 2019 »²³⁷. Il paraît complémentaire aux travaux de Michèle Vézina et ses collègues qui à travers une analyse différenciée selon le sexe démontrent qu'il existe un lien étroit entre les contraintes psychosociales et la santé mentale des travailleuses²³⁸. Dans la même veine, la journaliste Cécile Andrzejewski fera comprendre que : « les interactions permanentes avec les clients ou les patients, surtout lorsqu'il s'agit d'un public fragile ou précarisé, génèrent un stress intense²³⁹ ».

Eu égard à tout ce qui précède, l'on se rend compte que c'est à l'aune des atteintes psychologiques qu'on apprécie le caractère exigeant des interactions des caissières avec la clientèle. Si tel est le cas, qu'en est-il de la situation des caissières lors de la récente pandémie de la Covid-19?

²³⁶ Québec, Institut de recherche Robert-Sauvé en santé et en sécurité du travail, Le coût des lésions psychologiques liées au travail au Québec, par Martin Lebeau, Jaunathan Bilodeau et Marc-Antoine Busque, (Rapport scientifique) Québec, IRSST, 2024, en ligne : pharesst.irsst.qc.ca/cgi/viewcontent.cgi?article=1000&context=stats à la p 15.

²³⁷ *Ibid* à la p 6.

²³⁸ Michel Vézina et al, « Contraintes psychosociales de travail et problèmes de santé mentale au Québec : une analyse différenciée selon le sexe » (2010) 101:1 Can J Public Health S23-S28.

²³⁹ Cécile Andrzejewski, « Invisible pénibilité du travail féminin », le monde diplomatique, décembre 2017 à la p 8.

3.4 Les faibles protections des caissières en tant que travailleuses essentielles pendant la pandémie de la Covid-19

Ces dernières années, la crise du Covid-19 a créé un bouleversement sans précédent chez plusieurs travailleuses au Québec et ailleurs dans le monde. Aux fins de pallier la propagation du virus à corona, des mesures furent imposées par les autorités compétentes. Il s'agissait en l'espèce des fermetures des écoles, bars, lieux de culte, de spectacles, restaurants, pour ne citer que ceux-ci. C'est ainsi que le 24 mars 2020, le Gouvernement du Québec a adopté des mesures²⁴⁰ visant à protéger la santé de la population conformément aux articles 118 et 123 de la *Loi sur la santé publique*²⁴¹. Ce décret prévoyait qu'à compter du 25 mars 2020, toute activité effectuée en milieu de travail soit suspendue, sauf à l'égard des services essentiels et des commerces²⁴². Quelques jours plus tard, plus précisément le 3 avril 2020, le gouvernement provincial annonçait, qu'il mettrait en place le programme incitatif pour la rétention des travailleurs essentiels (PIRTE)²⁴³, destiné comme son nom l'indique à offrir des incitatifs financiers aux travailleurs essentiels,²⁴⁴ dont les caissières, afin qu'ils se rendent au travail en dépit du contexte pandémique.

Dans la problématique se rapportant à ces travailleuses et les faibles protections dont elles faisaient l'objet pendant la pandémie, nous proposons dans un premier temps, d'identifier les risques auxquels ont été exposées les caissières dans les commerces d'alimentation pendant la pandémie, ces milieux de travail étant considérés comme des « services prioritaires ». En outre, nous mettrons aussi en évidence les inégalités subies par ces travailleuses lors de la pandémie de Covid-19, lesquelles font montre d'une faible protection des caissières.

De prime abord, parlant de l'exposition aux risques professionnels des caissières, il faut souligner que la pandémie a permis de montrer que les caissières couraient le risque de contamination

²⁴⁰ D 223-2020, GOQ, partie 2, (152e année, no 13A).

²⁴¹ *Loi sur la santé publique* S-2.2.

²⁴² *Supra* note 240 à la p 1114A.

²⁴³ Dans le contexte de la pandémie, certains emplois tels que celui de caissière furent érigés au rang de travail essentiel. Les caissières admissibles au PIRTE pouvaient ainsi bénéficier de la somme de 100\$ à la semaine sur une période maximale de 16 mois. Il s'agissait d'une forme d'incitation des caissières à se rendre au travail en dépit de la pandémie de Covid-19.

²⁴⁴ Kristin Van Barneveld et al, « The Covid-19 pandemic: Lessons on building more equal and sustainable societies » (2020) 31:2 *The Economic and Labour Relations Review* 133.

biologique. En effet, contrairement à la majorité des travailleurs qui privilégiaient le télétravail²⁴⁵, les caissières au même titre que le personnel de la santé, devaient se rendre sur leurs lieux de travail²⁴⁶ afin de satisfaire aux besoins de la clientèle et aussi faire fonctionner l'économie²⁴⁷. Au Québec on parlait de « travailleurs essentiels », pendant que dans certains pays d'Europe tels que la France, on parlait de « travailleurs en première ligne »²⁴⁸. Cette appellation a certes offert à ces travailleuses, habituellement invisibles et minimisées, un sentiment renouvelé de fierté et de reconnaissance. Toutefois, bien qu'elles aient été élevées au rang de « héroïnes », il n'en demeure pas moins qu'en se rendant au travail, elles s'exposaient aux agents biologiques liés à la Covid-19 et à ses variantes.

En second lieu, l'exposition aux risques professionnels des caissières s'est aussi manifestée psychologiquement. En effet, les risques psychologiques que subissaient les caissières concernaient « la peur de ramener le virus chez soi, l'alourdissement de la charge de travail rémunéré et domestique et un sentiment de manque de reconnaissance de la part de leur hiérarchie et des client·es »²⁴⁹. De plus, la crise étant venue exacerber l'intensification du travail, les caissières étaient tenues de faire preuve d'une plus grande rapidité pour éviter des files d'attentes²⁵⁰, ce qui génère davantage de stress et de pression. L'on ajoute à cela le cas des clients qui ne respectaient pas les mesures de prévention du type barrières, augmentant ainsi le risque pour les caissières d'être contaminées. Aussi, en raison de la nature féminisée de certains secteurs prioritaires, la plus grande probabilité pour certaines femmes d'être exposées au virus a été démontrée. En effet, la chercheuse Kristin van Barneveld affirmait: « Women are more likely to be working in jobs requiring

²⁴⁵ Roberts Siobhan, « Flattening the Coronavirus Curve ». The New York Times, 11 mars 2020, en ligne: [nytimes.com/2020/03/11/science/coronavirus-curve-mitigation-infection.html](https://www.nytimes.com/2020/03/11/science/coronavirus-curve-mitigation-infection.html).

²⁴⁶ Ian Stedman, « Vulnerable: The Law, Policy and Ethics of COVID-19 ed. by Colleen M. Flood et al. (review) » (2021) 36:1 Canadian Journal of Law and Society 185. (consulté le 30 juillet 2024).

²⁴⁷ Myriam Chatot, « Cyrine Gardes, Essentiel. les et invisibles ? Classes populaires au travail en temps de pandémie » [2022] Lectures en ligne : journals.openedition.org/lectures/58699

²⁴⁸ *Ibid.*

²⁴⁹ *Ibid* à la p 2.

²⁵⁰ *Ibid.*

continued risk of exposure to the virus, due to the feminised nature of sectors such as health, education and retail²⁵¹.

À côté de ces expositions, il s'infère aussi de la littérature que la pandémie a exacerbé les inégalités économiques. Le chercheur Jean-Marie Manus, spécialisé dans le domaine de la santé fait état de cette réalité en ces termes :

En touchant plus durement les sujets les plus vulnérables et les plus précaires de la société, la crise sanitaire a confirmé que les inégalités sociales et économiques se traduisent également dans l'inégal accès aux soins et à la qualité de vie: en témoigne notamment la surmortalité constatée au sein des professions les plus dévalorisées et dans certaines zones géographiques où les handicaps économiques, sociaux et sanitaires se cumulent²⁵².

L'auteur énonce deux facteurs qui pourraient expliquer la surmortalité des personnes les plus démunies de la population. Il s'agit entre autres de la « surexposition au virus en amont et une plus grande vulnérabilité en cas d'infection »²⁵³. Reconnaisant la surexposition de certains travailleurs essentiels classés au bas de l'échelle, il fait remarquer que ces derniers présentent un plus grand risque de contamination que la moyenne. Il cite à titre illustratif l'occupation des professions les agents hospitaliers, les aides-soignants, les caissier. es, les livreurs²⁵⁴. Ce faisant, l'auteur établit un lien de connexité entre les inégalités sociales et sanitaires afin de montrer à quel point les personnes les plus précaires pourraient être aussi les plus vulnérables²⁵⁵.

Si certaines mesures internes visaient en plus à mettre à la disposition des caissières certains équipements dont les masques respiratoires, des plexiglass, il n'en demeure pas moins que ces

²⁵¹ Barneveld et al, supra note 244 à la p 141.

²⁵² Jean-Marie Manus, « Coronavirus : la pandémie se nourrit aussi des inégalités économiques et sociales » (2020) 525:23. Rev Francoph Lab.

²⁵³ *Ibid.*

²⁵⁴ *Ibid.*

²⁵⁵ *Ibid.* Voir aussi, Agence de la santé publique du Canada. *Maladie à coronavirus (COVID-19) : Les populations vulnérables et la COVID-19*. Gouvernement du Canada. (2020). En ligne : canada.ca/fr/santepublique/services/publications/maladies-et-affections/populations-vulnerables-covid-19.html

mesures apportaient des protections partielles aux travailleuses car en dépit de ces protections, le risque d'être contaminées demeurait ²⁵⁶. Il en était de même pour la pression psychologique face à cette nouvelle infection. L'on se demande finalement si à l'heure actuelle où les tensions dues à la Covid-19 ont baissé, ne faut-il pas se servir des expériences passées pour renforcer les protections de ces travailleuses ?

Pour clore ce portrait sur les risques emblématiques associés au travail de caissière, il est intéressant d'exposer les risques menant à une réaffectation ou au retrait du travail des caissières enceintes. Comme l'ensemble des travailleuses enceintes pour qui les conditions de travail représentent un danger physique (pour elles-mêmes ou pour l'enfant à naître), les caissières peuvent bénéficier du droit au retrait préventif de la travailleuse enceinte (art. 40 et suivants, LSST), appelé le Programme pour une maternité sans danger (PMSD) par la CNESST. Si l'employeur n'affecte pas la caissière enceinte à des tâches ne comportant pas danger pour elle ni pour son enfant à naître et qu'elle est raisonnablement en mesure d'accomplir, elle peut être retirée du travail. À ce moment-là, elle peut bénéficier des indemnités de remplacement du revenu (art. 42, LSST). Or, dès 1997, la professeure Messing et la chercheuse Sophie Boutin suggéraient de se tourner vers les données concernant le PMSD pour mieux cerner l'ensemble des risques liés au travail des femmes.²⁵⁷ Selon elles, « il existe très peu de conditions qui posent un risque pour la femme enceinte, tout en étant anodines pour les autres ».²⁵⁸

En mai 2024, l'INSPQ a élaboré un protocole²⁵⁹ sur les risques professionnels, pendant la grossesse, pour les caissières, les commis caissières et les superviseuses des caisses (général). Nous porterons

²⁵⁶ ICI Radio-Canada, Zone Santé-, « Quand le plexiglas contribue à un risque accru de transmission du coronavirus » (26 novembre 2021), en ligne: *Radio-Canada* <<https://ici.radio-canada.ca/nouvelle/1842811/covid-plexiglas-transmission-protection>>.

²⁵⁷ Karen Messing et Sophie Boutin, « Les conditions difficiles dans les emplois des femmes et les instances gouvernementales en santé et en sécurité du travail » (1997) 52:2 *ri* 333 aux pp 353-354.

²⁵⁸ *Ibid* aux pp 349-350.

²⁵⁹ Québec, ministère de la santé et des services sociaux, *protocole-pmsd-105a1.pdf*, en ligne : <<https://www.cnesst.gouv.qc.ca/sites/default/files/documents/protocole-pmsd-105a1.pdf?cid=1725885545>> (consulté le 15 août 2025).

à cet effet un regard sur ledit protocole dès lors qu'il semble donner des indicateurs sur les risques associés au travail des caissières en général.

Relativement aux risques et agresseurs retenus et conditions d'affectation, le PMSD les répartit en quatre catégories. Le premier facteur de risque est relatif à l'organisation du travail. Les risques ou agresseurs qui le composent concernent les horaires de travail prolongés ou fractionnés²⁶⁰, les périodes de repas et de pauses²⁶¹, les horaires de nuit²⁶², les horaires du soir²⁶³ et les horaires rotatifs²⁶⁴. En présence de l'un ou de l'autre de ces risques, l'affectation²⁶⁵ ou le retrait préventif de la caissière enceinte est immédiat, sauf dans le cas des horaires du soir où l'affectation ou le retrait préventif est recommandé à 24 semaines complétées de grossesse.

La seconde catégorie concerne les risques ergonomiques avec notamment la posture debout prolongée²⁶⁶, le soulèvement, le transport et le port manuel de charges²⁶⁷. Ils nécessitent aussi le retrait préventif de la caissière enceinte immédiatement. La troisième catégorie concerne les facteurs de risques liés à la sécurité tels que les chutes²⁶⁸. Ils font en sorte que la caissière soit

²⁶⁰ Début de grossesse travail limité à 40h/semaine. À partir de 24 semaine limite à 35h/semaine. Voir aussi les exigences de l'art 78, *Loi sur les normes du travail* du Québec

²⁶¹ RSST, art 171.

²⁶² Dès le début de la grossesse les horaires de nuit entre minuit et 6h entraînent une affectation ou un retrait immédiat.

²⁶³ A partir de 24 semaines de grossesse complétées, le travail entre 21 heures et minuit est proscrié. Le non-respect de cette mesure entraîne une affectation ou un retrait immédiat.

²⁶⁴ Le protocole n'admet pas l'alternance régulière des quarts de travail de jour et de soir. Mais le protocole précise que l'élimination de l'alternance régulière des quarts de travail de jour et de soir n'inclut pas les horaires coupés, irréguliers ou atypiques.

²⁶⁵ La condition d'affectation du risque relatif aux horaires prolongés requiert que dès le début de la grossesse, l'horaire de travail soit au maximum de 40 heures par semaine. Après 24 semaines de grossesse complétées, l'horaire de travail passe 35 heures par semaine. Voir aussi art 78 LNT.

Pour les périodes de repos et pause, le protocole prévoit qu'au moins 30 min d'arrêt soient accordées à la caissière enceinte afin qu'elle prenne son repas si son temps de travail excède 5 heures (art 171 RSST).

²⁶⁶ La limite quotidienne de la position debout dès le début de la grossesse 6 heures cumulées par jour; ensuite, à partir de la 24^e semaine de grossesse de 4 heures maximum par jour en posture debout.

²⁶⁷ La condition d'affectation assortie à ce risque est l'élimination de levée ou transport de charge manuelle de 15 kg et plus. Quant aux charges entre 10 et 15kg elles sont limitées à une fréquence de 10 fois maximum par quart de travail.

²⁶⁸ La condition d'affectation relevant de ce risque exige que les escabeaux et échelles d'une hauteur excédant 4pi soient éliminés, de même que le transport des charges ou d'objets dans les escaliers. ce à compter de 12 semaines complétées de grossesse. Quant à l'utilisation d'escabeaux, d'échelles, de tabouret d'une hauteur excédant 2 pi, elle doit être éliminée à partir de 20 mois de grossesse complétée.
(2 pi),

réaffectée ou en retrait préventif après 12 semaines complétées de grossesses. Enfin, la dernière catégorie est relative aux risques biologiques tels que le coronavirus et ses dérivés (sras, cov-2, Covid-19 ...). L'affectation ou le retrait est recommandé immédiatement en présence de tels risques.

Il s'infère de tout ce qui précède que le *Protocole* énumère des risques reconnus par la littérature comme étant caractéristiques du travail de caissières et susceptibles de produire des atteintes à la santé des caissières qu'elles soient ou non enceintes, soit la position debout prolongée, le transport des charges, l'horaire, la Covid-19²⁶⁹. Les statistiques de la CNESST (2025) nous renseignent sur le recours des travailleuses du secteur du Commerce du détail au PMSD, et donc, la présence attestée des risques en question. Ainsi, lorsqu'on considère la répartition de l'ensemble des demandes acceptées selon le secteur d'activité économique, on constate qu'en 2022, le secteur du commerce de détail, a totalisé 2 019 réclamations acceptées pour le compte du PMSD, soit 8,5% de l'ensemble des demandes reçues, en troisième place après les secteurs de la santé et de l'enseignement respectivement²⁷⁰. Nous référant en outre maintenant à la répartition de l'ensemble des demandes acceptées selon la profession, on constate que pour le compte de l'année 2022, les emplois d'« agente administrative, caissière, commis ou employée de bureau » ont comptabilisé 1 577 demandes acceptées²⁷¹. Bien que ces données ne précisent pas le nombre exact de demandes acceptées des caissières dans le cadre du PMSD, ces données confirment toutefois, la présence de risques auxquels toutes les caissières sont susceptibles d'être exposées.

²⁶⁹ Nous soulignons cependant que ce ne sont pas tous les risques reconnus comme étant caractéristiques du travail de caissières qui sont identifiés et énumérés par le protocole. Par exemple, les facteurs de risques psychosociaux tels que les agressions et le stress, pourtant bien reconnus par la littérature comme étant caractéristiques du travail de caissière. Le fait que pour justifier le retrait, le danger doit être de nature physique a pu jouer un rôle ici. Voir l'art. 40 LSST : « Une travailleuse enceinte qui fournit à l'employeur le certificat prescrit par la Commission qui atteste que les conditions de son travail comportent des dangers *physiques* pour l'enfant à naître ou, à cause de son état de grossesse, pour elle-même, peut demander d'être affectée à des tâches ne comportant pas de tels dangers et qu'elle est raisonnablement en mesure d'accomplir. » [les caractères italiques sont de nous].

²⁷⁰ Québec Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail, pour une maternité sans danger statistiques 2019-22, en ligne : <https://www.cnesst.gouv.qc.ca/sites/default/files/documents/pmsd-statistiques_2019-2022.pdf?cid=1737408858> (consulté le 15 août 2025) à la p10.

²⁷¹ *Ibid* à la P11

Dans le chapitre suivant, il sera question du cadre juridique pour la prévention des atteintes à la santé susceptibles d'être occasionnées par les risques emblématiques que nous venons de décrire, et ce, avant et après la réforme apportée par la LMRSST en 2021.

CHAPITRE 4

LES MODALITÉS DE PRISE EN CHARGE DES RISQUES LIÉS AU TRAVAIL DES CAISSIÈRES OFFERTES PAR LE RÉGIME DE PRÉVENTION

La LMRSST est venue apporter à la LSST des modifications. Il importe donc de situer le cadre juridique avant (section 4.1) et après (section 4.2) l'adoption de la LMRSST en 2021. Ensuite, pour mieux saisir le sens à accorder à cette analyse juridique, nous ferons appel à une analyse sociologique et féministe (section 4.3).

4.1 Le cadre juridique avant la LMRSST : une faible prise en charge des risques

Avant l'adoption de la LMRSST en 2021, les conséquences pour la SST des caissières pouvant être tirées du régime de prévention sont de trois ordres. Primo, l'article 51 de la LSST apparaît comme la seule balise pour structurer les mesures préventives dans les secteurs où travaillent les caissières, car, comme nous expliquerons dans le détail dans la section 4.3, ces secteurs n'ont pas fait partie des groupes dits prioritaires. Secundo, la faible prise en charge des risques dans les secteurs où les caissières sont concentrées est remarquable dans la mesure où les priorités de prévention sont basées sur le bilan lésionnel, bilan dans lequel les atteintes emblématiques des caissières figurent peu. Tertio, exception qui prouve la règle, même lorsqu'un risque emblématique du travail de caissière fait l'objet d'une réglementation particulière, comme c'est le cas pour le droit de disposer d'un banc pour s'asseoir, la jurisprudence relative au droit de s'asseoir n'a pas été constante quant à la mise en œuvre d'un tel droit. Nous verrons ces éléments tour à tour dans les sections qui suivent.

4.1.1 L'obligation générale de l'employeur prévue à l'article 51 de la LSST dans sa formulation pré-LMRSST, une balise insuffisante pour structurer les mesures préventives

La LSST, adoptée au Québec en 1979, fait comprendre que son objectif principal est « l'élimination à la source des dangers pour la santé, la sécurité et l'intégrité physique des travailleuses et des

travailleurs »²⁷². Elle institue en son article 51 l'obligation générale de l'employeur, qui est de nature préventive²⁷³ :

51. L'employeur doit prendre les mesures nécessaires pour protéger la santé et assurer la sécurité et l'intégrité physique du travailleur. Il doit notamment:

1° s'assurer que les établissements sur lesquels il a autorité sont équipés et aménagés de façon à assurer la protection du travailleur;

2° désigner des membres de son personnel chargés des questions de santé et de sécurité et en afficher les noms dans des endroits visibles et facilement accessibles au travailleur;

3° s'assurer que l'organisation du travail et les méthodes et techniques utilisées pour l'accomplir sont sécuritaires et ne portent pas atteinte à la santé du travailleur;

4° contrôler la tenue des lieux de travail, fournir des installations sanitaires, l'eau potable, un éclairage, une aération et un chauffage convenable et faire en sorte que les repas pris sur les lieux de travail soient consommés dans des conditions hygiéniques;

5° utiliser les méthodes et techniques visant à identifier, contrôler et éliminer les risques pouvant affecter la santé et la sécurité du travailleur; (...).

Parlant de cette obligation générale de l'employeur, l'auteur Jean-Pierre Villaggi l'assimile à une obligation générale de protection par laquelle l'employeur est tenu d'assurer le bien-être physique et psychologique du travailleur, ce dans un environnement de travail exempt de tout danger ²⁷⁴.

Pour renforcer l'obligation générale de protection de l'employeur d'assurer le bien-être physique et psychologique du travailleur dans un environnement de travail exempt de tout danger, la LSST a dévolu d'autres pouvoirs à la CNESST. De fait, cet organisme peut baliser les mesures préventives à travers certaines interventions. Plus particulièrement, en cas de manquement à l'obligation de

²⁷² LSST, art 2.

²⁷³ Elaine Léger, « Responsabilité du tiers-employeur à l'égard des sous-traitants » dans Barreau du Québec, Service de la Formation continue, *Développements récents en droit de la santé et sécurité au travail*, (2004) vol 201, Montréal, Yvon Blais 2004, à la p 404.

²⁷⁴ Jean-Pierre Villaggi, *La protection des travailleurs : l'obligation générale de l'employeur*, Cowansville, (Qc)Yvon Blais, 1996.

prévention et de protection par l'employeur, un inspecteur de la CNESST peut émettre un avis de correction à l'employeur²⁷⁵, ordonner l'arrêt ou la suspension des travaux ou des activités d'une entreprise²⁷⁶. L'avantage avec ces mesures est qu'elles viennent contraindre l'employeur à se conformer à son obligation générale de protection. Cet avantage pourrait être profitable aux travailleuses telles que les caissières, qui exercent souvent dans un environnement de travail où toutes les mesures préventives ne sont pas prises par l'employeur afin d'éliminer tous les risques à leur santé et sécurité. Toutefois, la présence d'un syndicat ou d'un représentant en prévention (devenu, en 2021, un représentant en santé et sécurité (RSS)) favorise grandement la capacité des travailleuses et travailleurs d'activer ces mesures²⁷⁷.

De ce qui précède, il est possible de retenir que l'obligation générale de protection prévue à l'article 51 de la LSST ne suffit pas automatiquement, à elle seule, pour baliser les mesures préventives. Par exemple, la gestion systématique des risques prévue à l'art 51(5) ne se faisait pas nécessairement dans les milieux de travail, et ce, à plus forte raison s'il s'agissait d'un secteur non prioritaire.²⁷⁸

À côté de certaines limites remarquables aux énoncés généraux à l'article 51, la question relative au droit de s'asseoir et ses effets sur les travailleuses telles que les caissières nous emmène à nous intéresser à un autre enjeu touchant aux caissières : le droit de s'asseoir. Pour parvenir à cette fin, la jurisprudence relative au droit de s'asseoir au travail, constituera l'outil permettant de relever cette autre problématique touchant les caissières.

4.1.2 La jurisprudence relative au droit de s'asseoir au travail

Le maintien au Québec de la posture debout prolongée donne lieu de s'interroger sur le droit de s'asseoir au travail. Pour avancer nos réflexions autour de la question, nous nous tournerons dans le

²⁷⁵ LSST, art 182

²⁷⁶ *Ibid* arts 186-90.

²⁷⁷ Geneviève Baril-Gingras et Rachel Cox, « Réforme du régime de prévention en SST au Québec : analyse critique, sensible au genre et aux autres sources d'inégalités » (2022) 77:4 Relations industrielles 1 à la p 13.

²⁷⁸ Notons que les employeurs faisant partie d'une mutuelle de prévention pouvaient avoir programme de prévention, mais ce programme n'était pas obligatoirement élaboré avec la participation des travailleuses et travailleurs. Voir l'art. 284.2 LATMP ainsi que les informations sur les Mutuelles sur le site web de la CNESST à ce sujet : <https://www.cnesst.gouv.qc.ca/fr/demarches-formulaires/employeurs/dossier-dassurance-lemployeur/classification-tarifification/reduire-prime-dassurance/mutuelles-prevention> .

cadre de cette section vers la jurisprudence des tribunaux tels que le Tribunal du travail du Québec (TT) (1980 à 2002), le TAT, (2016 à aujourd'hui), la Commission des lésions professionnelles (CLP) (1999 à 2015), au sujet du droit de s'asseoir.

Nous soulignons de prime abord que les décisions répertoriées ont été rendues sur un intervalle de près de deux décennies. En effet, la jurisprudence relative au droit de s'asseoir dans la période allant de 2016 à 2024 étant peu fournie (2 décisions), nous avons élargi notre champ d'étude en remontant aux deux dernières décennies, ce qui a ainsi permis d'identifier les (4) décisions suivantes :

En 2000, dans l'affaire *Demo-pop*²⁷⁹ dans laquelle la CLP et le TT se sont prononcés de façon indépendante au sujet du droit de s'asseoir, il s'infère que la compagnie Démo-Pop était embauchée par Maxi afin d'offrir la dégustation des produits. Le 13 juin 1996, lors d'une inspection dans les locaux du magasin Maxi, l'inspecteur de la Commission de la santé et de la sécurité du travail (CSST) a constaté que Demo-pop, faisait travailler les femmes au poste de préposées à la dégustation sans mettre à leur disposition des bancs. En effet, à l'exception de l'une d'elles qui changeait d'endroit, de temps à autre, avec un chariot de démonstration sur roues, toutes les préposées à la dégustation étaient en poste fixe debout derrière une petite table. La table servait à déposer les contenants à remettre aux clients, faire cuire au cas échéant les produits à déguster. Constatant qu'aucun banc n'était disponible pour les travailleuses en poste fixe, l'inspecteur, sur le fondement de l'article 11.7.1 du Règlement sur les établissements industriels et commerciaux a émis à l'employeur un avis de correction²⁸⁰. Cet avis lui enjoignait la mise à la disposition de bancs aux travailleuses puisque selon ses constatations, la nature de leur travail le permettrait.

Cependant, lors d'une visite subséquente effectuée dans les locaux du magasin Maxi, l'inspecteur de la CSST a constaté que les travailleuses en poste fixe travaillaient dans les mêmes conditions et que l'employeur n'avait toujours pas mis de bancs à leur disposition. Il a donc avisé l'employeur que faute de s'être conformé aux dispositions de l'article 11.7.1 du Règlement, il était aussi responsable au pénal, donc passible des pénalités prévues à l'article 236 de la LSST. De son côté

²⁷⁹ *Québec (Commission de la santé et de la sécurité du travail) c. Demo pop*, 2000 CanLII 20399 (QC TT). Ci-après [Demo pop].

²⁸⁰ Cette disposition qui dit la même chose ou à peu près que l'art 170 RSST a été abrogée. On réfère aujourd'hui à l'article 170 du RSST, pour enjoindre de fournir des chaises ou un banc au travailleur.

l'employeur présenta une requête en rejet de la poursuite en arguant que la preuve de l'existence d'un danger à ne pas mettre à la disposition des travailleurs des bancs n'est pas faite alors qu'elle était essentielle pour constituer l'infraction reprochée. Cette requête fut rejetée par le tribunal qui jugea que la preuve du danger n'était pas un élément nécessaire de l'infraction. :

(...) la *Loi* ne vise pas seulement à ce que l'on réagisse pour mettre un terme à des dangers qui se sont manifestés mais elle a pour but qu'il soit fait en sorte que ces dangers ne puissent naître... les mesures qu'un inspecteur peut imposer et les avis de correction qu'il peut émettre ne sont pas assujettis à la constatation préalable de l'existence d'un danger²⁸¹.

En revanche, parallèlement saisie pour une contestation de l'avis de correction dans la même affaire, la CLP avait conclu que l'employeur « n'avait pas, dans le cas des travailleurs concernés, à fournir de bancs »²⁸². Que « l'omission de fournir les bancs exigés ne mettait pas en danger la santé, la sécurité ou l'intégrité physique des préposés à la dégustation »²⁸³. Bref, selon la CLP,

« ... la CSST ne peut invoquer la seule notion de confort et de bien-être pour l'application de l'article 11.7.1 du règlement S-2.1, r.9 [*obligation de mettre des chaises à la disposition des travailleurs*], et ainsi, ignorer l'objet même de la loi et ainsi, la notion de danger pour la santé, la sécurité et l'intégrité physique des travailleuses et travailleurs qui est la base de la *Loi...* »²⁸⁴ *Démo Pop et CSST*, [1998] AZ-98300157 (C.L.P.), conf. [1999] AZ-98303634 (C.L.P.).

Le Tribunal du travail, n'allant pas dans le même sens que la CLP, a déclaré que la CSST s'est déchargée de son fardeau de fournir la preuve que la nature du travail concerné permettait, d'offrir des bancs ou chaises aux travailleurs. Que de plus :

²⁸¹ *Démo-pop supra* note 279 à la p 29.

²⁸² *Ibid* à la p14.

²⁸³ *Ibid* aux pp 14-15.

²⁸⁴ *Démo Pop et CSST*, 1998 CanLII 21405 (QC CLP).

l'article 11.7.1. du Règlement ne comporte ni expressément ni implicitement l'existence d'un danger pour la santé, la sécurité ou l'intégrité physique des travailleurs de ne pas bénéficier de bancs comme condition de l'obligation d'un chef d'établissement de mettre à la disposition de ces derniers un tel équipement²⁸⁵.

Quant à l'employeur, le Tribunal a retenu que la preuve fournie par ce dernier ne saurait le convaincre à écarter le constat de l'inspecteur²⁸⁶. Il a donc déclaré l'employeur coupable de l'infraction reprochée.

Une autre décision²⁸⁷ de la CLP rendue en 2004, soit quatre ans après l'affaire *Demo-Pop*, démontre que le Tribunal peut accorder à l'employeur une certaine flexibilité dans l'exercice de son droit de gérance, malgré l'article 170 du RSST. Dans cette dernière affaire, l'inspectrice de la CSST a effectué sur les lieux de l'établissement de l'employeur, soit le Centre Sheraton, une visite de conformité. À la suite de cette visite, elle a émis des avis de correction, dont celui du 22 janvier 2003. Cet avis enjoignait à l'employeur, l'hôtel Sheraton, qui n'avait pas mis à la disposition des travailleurs à l'accueil des bancs lorsque la nature du travail le permettait, de se conformer aux dispositions du RSST à ce sujet dans un délai de cinq jours. Le 31 janvier 2003, après avoir effectué un suivi des avis de corrections émis, elle note dans son rapport d'intervention daté du 13 mars 2003 que l'employeur refuse de mettre à la disposition des travailleurs un banc pour éliminer les risques de maux de dos et de jambes dont se plaignent les travailleurs. Toutefois, il a modifié le poste de travail de sorte qu'il soit permis aux employés de disposer de bancs derrière la réception, hors de la vue des clients. Ceci leur permettrait de poursuivre leurs activités de travail en position assise pour des périodes de 5 à 10 minutes par heure. Par conséquent, elle considère que l'employeur s'est conformé à l'article 170 du Règlement.

Le Syndicat conteste l'avis de l'inspectrice à ce sujet et obtient gain de cause à la suite d'une révision administrative. À son tour, l'employeur conteste cette décision et sollicite de la CLP qu'elle détermine si la solution qu'il a proposée est conforme à l'article 170 du Règlement. Les

²⁸⁵ *Démo pop supra* note 279, à la p 36.

²⁸⁶ *Ibid* à la p 37.

²⁸⁷ *Centre Sheraton et Syndicat des travailleuses et travailleurs du Centre Sheraton* [2004] C.L.P. 1722, pourvoi en contrôle judiciaire rejeté, 2006 QCCS 1622, conf. 2006 QCCA 1498.

deux ergonomes sollicités sont favorables à l’alternance des positions assise prolongée et la position debout prolongée ainsi que des pauses courtes fréquentes. Ils trouvent aussi convenable la solution proposée par l’employeur consistant à mettre des bancs derrière la réception, hors de la vue des clients. Quant au Syndicat et la CSST, ils soutiennent que « si la nature du travail le permet, l’employeur doit mettre des chaises ou des bancs à la disposition des travailleurs et ces chaises ou bancs doivent être installés au poste de travail afin d’être accessibles en tout temps et de permettre aux travailleurs de les utiliser selon leurs besoins ». (au para 39).

Finalement, le Tribunal déclare que:

... l’article 170 ne précise pas où doivent être installés ces chaises ou bancs ni ne mentionne qu’ils doivent être accessibles en permanence. Une telle interprétation a pour effet d’ajouter au texte de l’article 170 et va au-delà du but visé par le Règlement. Même si la nature du travail le permet et que l’employeur doit mettre des chaises ou bancs à la disposition des travailleurs, il conserve son droit de gérance et peut décider de la façon dont il s’acquittera de cette obligation en tenant compte de l’ensemble des conditions dans lesquelles le travail s’exécute²⁸⁸.

Sur cette base, la CLP a accueilli la contestation de l’employeur et déclaré que la solution proposée par le Centre Sheraton de Montréal, en ce qui concerne les chaises ou bancs qui doivent être mis à la disposition des travailleurs à l’accueil, est conforme à ce que requiert l’article 170 du RSST.

Treize ans après l’affaire Sheraton, en 2017, une autre décision dans l’affaire *Renaud-Bray*²⁸⁹ fait comprendre que le Tribunal peut toutefois fixer des limites au droit de de gérance de l’employeur lorsqu’il est tenu de se conformer à l’article 170 du règlement. Dans cette affaire, une inspectrice de la CSST est intervenue dans les locaux de la Librairie Renaud-Bray Inc. (l’employeur), aux fins d’inspecter les postes de libraire et de caissière. De cette visite l’inspectrice a relevé que les libraires travaillent debout. La seule possibilité qu’ils aient de s’asseoir c’est lorsqu’ils effectuent des recherches à l’ordinateur, ce qui dure généralement quelques minutes. Quant aux caissières,

²⁸⁸ *Ibid* au para 40.

²⁸⁹ *Librairie Renaud-Bray inc. et Représentante à la prévention* 2017 QCTAT 415.

l'employeur exige qu'elles soient toujours en mouvement : « *On veut toujours que les gens soient en mouvement* »²⁹⁰. Ainsi, « lorsqu'il n'y a pas de client à la caisse, la caissière doit nettoyer aux alentours de la caisse, replacer le matériel »²⁹¹.

Ce faisant, l'inspectrice, à la suite de cette visite a émis dans son rapport d'intervention un avis de correction daté du 14 août 2014 par lequel l'employeur se devait de se conformer aux dispositions de l'article 170 du RSST en mettant des bancs à la disposition des libraires et des caissières. Mais quelques mois après l'émission dudit avis, l'employeur au lieu de s'y conformer a plutôt procédé à un réaménagement du lieu de travail, de sorte que l'aménagement a rendu difficile l'utilisation de bancs ou de chaises.

Ensuite, l'employeur demande au Tribunal d'annuler la dérogation émise dans le rapport d'intervention de l'inspectrice daté du 14 août 2014. Pour justifier ses prétentions, il plaide l'infirmité de l'avis de dérogation sous prétexte que la « nature architecturale du travail »²⁹² serait incompatible avec l'usage de bancs. Que de plus, l'aménagement des lieux de travail ferait partie de la nature du travail »²⁹³. Aussi, argue-t-il qu'il aurait absence de risque pour la santé et la sécurité des travailleurs. Le Tribunal n'a pas retenu cette prétention et se prononce en ces termes : « Dans la présente affaire, le Tribunal ne retient pas que l'aménagement des lieux fait partie de la « *nature du travail* ». Il s'agit clairement d'un choix de l'employeur pour des considérations de gestion »²⁹⁴.

Le Tribunal écarte également le second argument de l'employeur relatif à la preuve du risque, pour contrer l'obligation de fournir des bancs. À cet effet, il précise que :

l'article 170 du RSST n'a pas pour objet de donner des bancs quand la nature du travail l'exige, mais quand il le permet. Ces derniers termes plaident en faveur d'une interprétation

²⁹⁰ *Ibid* au para 10.

²⁹¹ *Ibid*.

²⁹² *Ibid* au para 25.

²⁹³ *Ibid* au para 36.

²⁹⁴ *Ibid* au para 41.

large de cette obligation et n'imposent pas une obligation de démontrer un risque ou un danger pour la santé pour que le règlement soit appliqué.²⁹⁵

Sur cette base, le Tribunal a rejeté la requête de l'employeur. Non satisfait de cette décision, l'employeur a déposé un pourvoi en contrôle judiciaire devant la Cour supérieure car selon lui, la décision serait « erronée et déraisonnable ». ²⁹⁶ Toutefois, la Cour supérieure a rejeté la demande de pourvoi en contrôle judiciaire maintenu la décision du TAT, et déclaré que l'inspectrice de la CNESST était justifiée d'émettre l'avis de correction obligeant l'employeur à fournir des bancs aux libraires et aux caissières.

Plus récemment, en 2019, le Tribunal a réitéré l'obligation de mettre à la disposition des travailleurs des bancs dans l'affaire *Société des Casinos du Québec*²⁹⁷.

La décision du TAT rapporte que le Casino comptait un peu plus d'une quarantaine de préposés aux jeux vidéo (PAJV) aux tables de blackjack. Ils exécutent leur travail en position debout et ont des quarts de travail de 5,5 heures ou de 10 heures. Il y a rotation entre les tables de blackjack et de roulette. De ce fait, un PAJV peut rester à une table entre 2,75 et 3,25 heures. Ils accueillent le client, lui donnent l'information nécessaire et peuvent se déplacer derrière la table pour disposer des cartes dans la défausse. Ils manipulent également la calculatrice ou encore ils récupèrent des billets à l'imprimante²⁹⁸. Du point de vue ergonomique, « certains ne font qu'un transfert de poids d'une jambe à l'autre lors de cette opération, certains font un pas vers la droite, alors que d'autres demeurent en position plus statique »²⁹⁹. Le casino a mis à la disposition des PAJV des tabourets à proximité des tables de blackjack. Toutefois, ceux-ci ne peuvent être utilisés seulement lorsqu'il n'y a pas « de joueurs à table »³⁰⁰.

²⁹⁵ *Ibid* au para 49.

²⁹⁶ *Librairie Renaud-Bray inc. c. Tribunal administratif du travail* 2018 QCCS776 au para 11.

²⁹⁷ *Société des casinos du Québec* 2019 QCTAT 5726.

²⁹⁸ *Ibid* aux para 7;14.

²⁹⁹ *Ibid* au para 15.

³⁰⁰ *Ibid* au para 12.

Après analyse, la CNESST a décidé que « l'employeur doit permettre, à ces postes de travail, l'utilisation de chaises ou de bancs. De plus, elle conclut que l'aménagement du poste de travail des PAJV aux tables de blackjack présente des risques de développer des maladies musculosquelettiques »³⁰¹. Le syndicat quant à lui plaide que « l'utilisation d'un banc est nécessaire pour éviter les lésions attribuables au travail statique en position debout »³⁰². Que de plus, « la configuration des tables de blackjack pour les PAJV comporte des risques de développer des lésions, particulièrement à l'épaule droite. »³⁰³ La Société des Casinos quant à elle prétend que la nature du travail exercé par les PAJV aux tables de blackjack ne permet pas l'utilisation de chaises ou de bancs. Et qu'elle ne comporterait pas de risques de développement de maladies musculosquelettiques, dès lors que « la position des PAJV n'est pas statique »³⁰⁴. Pour le Tribunal, cet argument ne saurait être retenu puisque :

[l]a seule exigence pour mettre à la disposition des travailleurs un siège ou un banc est de déterminer si la nature du travail le permet. De fait, l'article 170 du RSST ne conditionne pas l'utilisation d'un banc à la présence de facteurs de risques ou encore à l'existence d'un danger³⁰⁵.

Conséquemment, puisque la nature du travail le permet, l'employeur doit mettre à la disposition des PAJV aux tables de blackjack des sièges ou des bancs.

Dans ses motifs, le Tribunal cite la littérature³⁰⁶ pour exposer les raisons pour lesquelles le travail en position debout est retenu, soit « l'activité de travail (beaucoup de courts déplacements qui empêchent de s'asseoir); les aménagements (outils et objets partagés ou situés à distance); l'image de service; la préférence des patrons ». ³⁰⁷ Il souligne néanmoins que les « auteures estiment que

³⁰¹ *Ibid* Au para 2.

³⁰² *Ibid* au para 4.

³⁰³ *Ibid*.

³⁰⁴ *Ibid* au para 20.

³⁰⁵ *Ibid* au para 26.

³⁰⁶ Karen Messing et al, « La souffrance inutile : la posture debout statique dans les emplois de service » (2004) 12:2 travail, genre et sociétés 77.

³⁰⁷ *Société des casinos supra* note 297 au para 24.

ces justifications au travail en position debout ne résistent pas au compromis que représente le banc assis-debout ». ³⁰⁸

Ensuite, il énumère une liste de facteurs à apprécier de façon globale pour déterminer si la nature du travail permet la mise à la disposition des travailleuses et des travailleurs de bancs :

Dans ce contexte, l'interprétation de la notion de « *si la nature du travail le permet* » doit tenir compte des facteurs suivants :

- la nature des tâches exécutées par les travailleurs;
- l'ergonomie du poste de travail;
- les gestes exécutés et les postures adoptées par les travailleurs;
- les objectifs de l'entreprise sur ses activités (image, sécurité, etc.). ³⁰⁹

Soulignons que l'image de service ou l'image de l'entreprise fait donc partie des facteurs considérés légitimes pour évaluer la possibilité de s'asseoir. Nous y reviendrons dans dernière section de ce chapitre 4.

Eu égard à tout ce qui précède, il est possible d'observer que la condition essentielle pour que le Tribunal reconnaisse le droit de s'asseoir est le fait que « la nature du travail le permet[te] » ³¹⁰. Dans le cas des caissières la nature du travail permettrait-elle la mise à disposition des chaises ou bancs à ces travailleuses? Les décisions susmentionnées ont permis de voir que dans les emplois tels que celui de préposé à la dégustation, préposé à la réception, libraire, caissière dans une librairie ou de préposés aux jeux vidéo, la nature du travail permettait la mise à disposition de bancs.

Dans le cas des caissières, l'ergonomie fait savoir qu'en plus de travailler debout avec de courtes pauses, elles sont souvent exposées à la manipulation des charges et des contraintes musculosquelettiques. Étonnement, dans l'intervalle de l'année 2000-2019 le droit de s'asseoir des caissières n'a été mis en cause que dans l'affaire Sheraton. Alors, si tel est que la nature du travail de caissière permet l'utilisation des bancs ou chaises, pourquoi donc les caissières peinent encore à en disposer? Le droit de s'asseoir ne devrait-il pas faire partie des priorités de prévention?

³⁰⁸ *Ibid* au para 25.

³⁰⁹ *Supra* note 305.

³¹⁰ RSST *supra* note 46.

4.1.3 Des priorités de prévention basées sur le bilan lésionnel

Outre les mécanismes de prise en charge de la prévention dans les milieux de travail, la CNESST établit des priorités d'intervention. Historiquement, à l'instar des groupes prioritaires aux fins de l'assujettissement aux mécanismes de prévention et de participation prévues par la LSST, ces priorités ont été basées sur le bilan lésionnel, ce qui a valu à la CNESST des critiques de la Vérificatrice générale du Québec.³¹¹ Ainsi, jusqu'à récemment, les risques associés au travail des caissières dans le secteur du commerce n'ont jamais été priorisés par la CNESST. C'est ce que nous tenterons de montrer dans la présente section. En effet, comme l'explique la Vérificatrice générale du Québec, historiquement :

...la CNESST a réparti les employeurs en 32 secteurs d'activité économique, et a regroupé ces secteurs en 6 groupes, selon les risques qu'ils présentaient. L'assujettissement de ces groupes aux mécanismes devait se faire progressivement par des modifications réglementaires que la CNESST devait adopter et soumettre au gouvernement pour approbation. Dans les faits, près de 40 ans après l'adoption de la loi, le déploiement ne s'est jamais matérialisé dans les règlements comme prévu : il s'est arrêté à certains groupes. Une faible part des secteurs d'activité sont donc actuellement assujettis aux mécanismes prévus³¹².

Le niveau des risques respectifs pour les six groupes a été déterminé « en se basant sur les lésions indemnisées dans les années précédant l'élaboration de la LSST »³¹³. De ce fait, seuls les groupes prioritaires I et II ont pu bénéficier de mécanismes de prévention dans la forme d'un comité de santé et de sécurité ou d'un représentant à la prévention, alors que les Groupes I, II et II ont pu bénéficier des dispositions de la Loi et des règlements sur un programme de prévention.

³¹¹ Vérificateur général du Québec (VGQ), Rapport du commissaire au développement durable, mai 2019, Audit de performance, Prévention en santé et en sécurité du travail, en ligne : https://www.vgq.qc.ca/Fichiers/Publications/rapport-cdd/2019-2020-CDD-mai2019/fr_Rapport2019-2020-CDD-mai2019-Chap03.pdf

³¹² *Ibid* aux para 23,24.

³¹³ Institut national de santé publique du Québec, *Inégalités de santé au travail entre les salariés visés et ceux non visés par les mesures préventives prévues par la Loi sur la santé et la sécurité du travail*, par Susan Stock et al, Québec, INSPQ, 2020, en ligne : https://inspq.qc.ca/sites/default/files/publications/2631_inegalite_sante_travail_activite_economique.pdf.

Or, les caissières œuvrent principalement dans le secteur « commerce », qui est classé dans le Groupe IV.³¹⁴ Ainsi, appartenant au Groupe IV et donc, non prioritaire, les secteurs dans lesquels l'on retrouve les caissières (« commerce » notamment) n'ont pas bénéficié des mécanismes de participation (comité de santé et de sécurité du travail, représentant à la prévention), ni de de prévention (programme de prévention, programme de santé spécifique à l'établissement), non plus que des inspections programmées de la CNESST. Or, pour illustrer, un programme de prévention contenait notamment :

- 1° des programmes d'adaptation de l'établissement aux normes prescrites par les règlements concernant l'aménagement des lieux de travail, l'organisation du travail, l'équipement, le matériel, les contaminants, les matières dangereuses, les procédés et les moyens et équipements de protection collectifs;
- 2° des mesures de surveillance de la qualité du milieu de travail et des mesures d'entretien préventif;
- 3° les normes d'hygiène et de sécurité spécifiques à l'établissement;
- 4° les modalités de mise en œuvre des autres règles relatives à la santé et à la sécurité du travail dans l'établissement qui doivent inclure au minimum le contenu des règlements applicables à l'établissement;
- 5° l'identification des moyens et équipements de protection individuels qui, tout en étant conformes aux règlements, sont les mieux adaptés pour répondre aux besoins des travailleurs de l'établissement;
- 6° des programmes de formation et d'information en matière de santé et de sécurité du travail.³¹⁵

Dans le cas des paragraphes 5 (équipements de protection individuels) et 6 (programmes de formation et d'information), ces éléments étaient déterminés par le comité santé et sécurité, dans la mesure où il en avait un (art. 59, dernier alinéa, LSST). Un tel programme pouvait donc potentiellement améliorer grandement la prise en charge des risques dans un milieu de travail.

³¹⁴ Québec, Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail, Groupes prioritaires, description d'un groupe prioritaire, en ligne : https://cnesst.ca/capsules/C1/presentation_content/external_files/GroupePrioritaire.pdf consulté le 17 décembre 2024.

³¹⁵ *Ibid* art 59.

En effet, comme l'expliquent Messing et Boutin, étant considérés non prioritaires, les secteurs dans lesquels l'on retrouve les caissières risquent de faire moins l'objet d'études scientifiques et de faire moins l'objet d'inspections de la part de la CNESST. Disposant de moins d'études scientifiques pour étayer le caractère professionnel de leurs lésions, le bilan lésionnel est moins susceptible de refléter les lésions subies par les caissières, les secteurs dans lesquels l'on retrouve les caissières sont moins susceptibles d'être considérés prioritaires. Il s'installe ainsi « un cycle vicieux (...) où les problèmes des femmes ne sont pas étudiés puisqu'ils n'entrent pas dans le cadre du système de santé au travail, ce qui a pour effet qu'ils ne sont ni connus ni reconnus »³¹⁶.

Toujours est-il que les mécanismes de prévention comme un programme de prévention et les mécanismes de participation comme le comité santé-sécurité et le représentant à la prévention ne sont jamais entrés en vigueur dans les secteurs dans lesquels l'on retrouve les caissières. Par conséquent, l'obligation générale de l'employeur était le principal moyen d'assurer la SST des caissières. Il a fallu donc attendre l'adoption de la LMRSSST pour commencer à corriger le tir et étendre ces mécanismes aux secteurs dans lesquels se trouvent les caissières.

Nous porterons un regard sur le nouveau cadre juridique en matière de prévention aux fins de voir s'il mènerait vers une meilleure prise en charge des risques liés au travail des caissières.

4.2 Le nouveau cadre juridique en matière de prévention: Vers une meilleure prise en charge des risques liés au travail des caissières ?

Sanctionnée en octobre 2021, la LMRSSST prévoit que son objectif est de moderniser le régime de SST en matière de prévention et de réparation des lésions professionnelles.

L'étude du cadre juridique en matière de prévention avant la LMRSSST a précédemment montré l'existence de certaines failles dans la prise en charge des risques liés au travail des caissières.

De fait, nous nous intéressons dans cette partie au nouveau cadre juridique en matière de prévention puisqu'il appert qu'à la différence du régime le précédent, quelques avancées au niveau des mécanismes de prévention (4.2.1) et de participation (4.2.2) sont notables. De plus, considérant la mention explicite des risques psychosociaux et ergonomiques (4.2.3), de même que l'élaboration par la CNESST de planification pluriannuelle en prévention intervention 2024-2027 (4.2.4). Ces

³¹⁶ Messing et Boutin, *supra* note 257 à la p 356.

modalités semblent constituer des avancées significatives dans le nouveau cadre juridique en matière de prévention.

4.2.1 Quelques avancées au niveau des mécanismes de prévention : L'introduction de mécanismes de prévention dans les secteurs où travaillent les caissières

Alors que nous centrons notre analyse sur la modernisation du régime de prévention, il importe de souligner l'extension des mécanismes de prévention à tous les secteurs dont ceux où travaillent les caissières à travers le programme de prévention et le plan d'action.³¹⁷ Il importe de s'intéresser à chacun de ces mécanismes afin d'en déduire leurs implications chez les travailleuses exerçant en tant que caissières. En premier lieu, en ce qui concerne le programme de prévention, il s'inscrit dans l'objet de la loi, tel qu'il résulte des articles 2 et 59 de la LSST en vertu desquels : « Un programme de prévention a pour objectif d'éliminer à la source même les dangers pour la santé, la sécurité et l'intégrité physique et psychique des travailleurs. [...] »³¹⁸. Si tel est l'objectif de ce programme, il importe de souligner que la LMRSSST est venue apporter des changements sur certains points qu'il convient de relever. D'abord, avant la LMRSSST, comme nous l'avons déjà exposé, le programme de prévention était réservé aux employeurs dont l'établissement appartenait à une catégorie identifiée par règlement. Aujourd'hui, avec l'avènement de la LMRSSST, l'obligation d'élaborer un programme de prévention est beaucoup plus étendue.

Enfin, dans le cas de tous les établissements groupant 20 travailleurs et plus au cours de l'année, la loi ordonne que l'employeur ait l'obligation d'élaborer et de mettre en application un programme de prévention, peu importe son secteur d'activité économique³¹⁹. Depuis l'adoption de la LMRSSST, le contenu du programme de prévention a été modifié légèrement. Dorénavant, celui-ci doit notamment inclure :

1° l'identification et l'analyse des risques pouvant affecter la santé des travailleurs de l'établissement, dont les risques chimiques, biologiques, physiques, ergonomiques et psychosociaux liés au travail, ainsi que de ceux pouvant affecter leur sécurité;

³¹⁷ Baril-Gingras et Cox, *supra* note 277 à la p 12.

³¹⁸ LSST, arts 2; 59.

³¹⁹ LMRSSST, *supra* note 27 art 143.

2° les mesures et les priorités d'action permettant d'éliminer ou, à défaut, de contrôler les risques identifiés en privilégiant la hiérarchie des mesures de prévention établie par règlement ainsi que les échéanciers pour l'accomplissement de ces mesures et de ces priorités;

3° les mesures de surveillance, d'évaluation, d'entretien et de suivi permettant de s'assurer que les risques identifiés sont éliminés ou contrôlés;

4° l'identification des moyens et des équipements de protection individuels qui, tout en étant conformes aux règlements, sont les mieux adaptés pour répondre aux besoins des travailleurs de l'établissement;

5° les programmes de formation et d'information en matière de santé et de sécurité du travail;

6° les examens de santé de pré-embauche et les examens de santé en cours d'emploi exigés par règlement;

7° l'établissement et la mise à jour d'une liste des matières dangereuses utilisées dans l'établissement et des contaminants qui peuvent y être émis;

8° le maintien d'un service adéquat de premiers soins pour répondre aux urgences³²⁰.

Il y a donc une emphase accrue sur la gestion des risques. Les risques devant être identifiés seront autant ceux affectant la sécurité que la santé des travailleurs. Pour ce qui est du volet santé des travailleurs, il sera désormais inclus directement dans le programme de prévention et donc, sous la responsabilité de l'employeur³²¹.

À côté du programme de prévention, le plan d'action constitue un nouveau mécanisme de prévention prévu à la LMRSSST en son article 147, et ce, pour les employeurs dont l'établissement

³²⁰ *Ibid* art 144.

³²¹ En effet, le programme de santé spécifique à l'établissement élaboré par le médecin responsable des services de santé de l'établissement en vertu des anciennes dispositions est abrogé par la LMRSSST. Le médecin responsable des services de santé de l'établissement sera remplacé par le médecin chargé de la santé au travail et son rôle est revu, entre autres, pour soutenir l'employeur dans l'élaboration du programme de prévention. Le médecin chargé de la santé au travail pourra collaborer sur demande d'un employeur à l'élaboration et à la mise en application des éléments de santé du programme de prévention et pour ce faire, il pourra s'adjoindre tout autre intervenant en santé au travail qu'il estime nécessaire.

compte 19 travailleuses et travailleurs ou moins. Cette disposition venant ajouter les articles 61.1 et 61.2 à la LSST fait comprendre que :

« lorsqu'aucun programme de prévention ne doit être élaboré ou mis en application pour un établissement, l'employeur doit élaborer et mettre en application un plan d'action propre à cet établissement. (...) Il doit tenir compte des programmes de santé au travail visés à l'article 107 ainsi que des règlements applicables à l'établissement »³²².

Toutefois, à la différence de l'employeur qui doit élaborer un programme de prévention, l'employeur qui doit adopter un plan d'action n'a pas d'obligation d'analyser les risques, seulement de les identifier. L'ajout de ce mécanisme de prévention est à l'avantage des travailleurs exerçant dans les établissements comptant moins de 20 travailleurs. En effet, ce n'est plus la nature de l'activité de l'établissement qui est prioritaire. Ce sont plutôt les mesures visant à éliminer à la source même les dangers pour la santé, la sécurité et l'intégrité physique et psychique des travailleurs sans égard à la nature de l'activité de l'établissement³²³. Dans ce sens, l'employeur devra prévoir dans le cadre du plan d'action, « la formation et l'information en matière de santé et de sécurité du travail »³²⁴. Pour mieux arriver à éliminer à la source les dangers, dans les établissements comptant moins de 20 travailleuses et travailleurs, la LMRSSST a prévu l'intervention de l'agent de liaison en santé et en sécurité³²⁵, « lequel sera mis à contribution dans la communication des informations en matière de santé et de sécurité »³²⁶.

³²² LMRSSST, art 147.

³²³ Julie Perrier, Provost et Rivard-Demers, « La Loi modernisant le régime de santé et de sécurité du travail : un aperçu des changements aux mécanismes de prévention et de participation » dans Barreau du Québec, Service de la formation continue, *Développements récents en droit de la santé et sécurité au travail (2023)*, vol 528, Montréal (QC), Yvon Blais, 2023, aux pp 61-67.

³²⁴ *Ibid* à la p 68. Voir aussi art 51 LSST au para 9 et art 61.2 LSST au para 5.

³²⁵ « L'agente ou l'agent de liaison en santé et sécurité est une travailleuse ou un travailleur qui occupe un emploi à temps plein, à temps partiel ou saisonnier dans l'établissement. Cette personne joue un rôle en matière de santé et de sécurité auprès des autres travailleurs et de l'employeur. Elle a entre autres pour fonction de coopérer avec l'employeur pour faciliter la communication des informations en matière de santé et de sécurité avec les travailleuses et les travailleurs de l'établissement ». Source, en ligne : <https://www.cnesst.gouv.qc.ca/fr/prevention-securite/organiser-prevention/regime-interimaire/agent-liaison-sante-securite>. Voir aussi le guide de la CNEST de l'agent de liaison, en ligne : <https://www.cnesst.gouv.qc.ca/sites/default/files/documents/guide-als.pdf>

³²⁶ Perrier *supra* note 323 à la p 69.

Selon Baril-Gingras et Cox, bien que le plan d'action soit introduit aux fins de prendre en charge certains risques que pourraient courir les travailleurs exerçant dans les établissements des travailleurs comptant moins de 20 travailleurs, l'allègement de certaines obligations des employeurs, expose davantage les travailleurs à certains risques du travail³²⁷. Elles affirment à cet effet que :

« le plan d'action que devront élaborer et mettre en œuvre les employeurs des petits établissements est une version allégée du PP [*programme de prévention* (...)]. Les obligations de ces employeurs y sont allégées, en particulier quant aux traitements des risques pour la santé (plutôt que la sécurité), alors que les travailleur.euse.s des petits établissements sont plus exposés aux risques du travail »³²⁸.

Ainsi, l'on retient néanmoins que le programme de prévention et le plan d'action viennent apporter des changements dans la prise en compte des risques du travail dans tous les secteurs. De ce fait, les caissières exerçant aussi bien dans les grands que dans les petits établissements ne sont pas épargnées dans le processus de prévention des risques. Seulement il ne faut pas que ces allègements dans les obligations des employeurs invisibilisent certains risques liés au travail des travailleuses par ricochet les caissières exerçant dans les établissements ayant moins de 20 travailleurs. C'est à cette fin que pour « favoriser l'implication des travailleurs dans l'élaboration des mécanismes de prévention »³²⁹, les mécanismes de participation sont aussi établis.

4.2.2 L'introduction des mécanismes de participation

À l'intérieur de ces mécanismes, l'on note à cet effet et premièrement le Comité de santé et sécurité (CSS). Notons qu'avant la LMRSST, étaient tenus de mettre en place un CSS, seuls les employeurs des établissements groupant plus de 20 travailleurs des groupes prioritaires 1 et 2 et chez qui l'association syndicale ou en l'absence d'une telle association, un certain pourcentage des

³²⁷ Baril Gingras et Cox, *supra* note 277.

³²⁸ *Ibid.*

³²⁹ Mathilde Delorme et Christopher El-Hamaoui « Régime intérimaire des mécanismes de prévention et de participation » dans Articles, Lapointe Rosenstein Marchand Melançon, 28 mars 2022, en ligne https://lrm.com/wp-content/uploads/2022/06/Article_Regime_6-Avril2022_Travail-et-Emploi_Mars-2022_FR.pdf: (consulté le 20 décembre 2024). Voir aussi, Hélène Ouimet, « chapitre 12 la santé et la sécurité au travail », dans *Travail Plus : le travail et vos droits*, 11e éd, Montréal, Wilson & Lafleur, 2022 à la p 472.

travailleuses et travailleurs avaient fait la demande de former un tel comité³³⁰. L'avènement de la LMRSSST met ainsi fin à ce critère basé sur le secteur d'activité pour imposer l'obligation de créer un CSS dès lors que l'établissement compte au moins 20 travailleurs. L'avantage de ce comité est qu'il favorise la participation des travailleurs à la prise en charge de la SST. Il favorise en outre l'identification des risques mais aussi le respect des obligations légales par l'employeur.

Il en est de même du RSS³³¹ dont les fonctions avant la LMRSSST étaient semblables au Représentant à la prévention dans les établissements des groupes prioritaires 1 et 2 du moment qu'un CSS avait été formé³³². Avec la LMRSSST, le RSS est maintenant désigné par les travailleurs dans les établissements totalisant 20 travailleurs et plus. Par ailleurs, les employeurs comptant moins de vingt travailleurs, et n'étant pas tenus par obligation de mise en place d'un CSS ou de nomination d'un RSS, seront dorénavant tenus de désigner un agent de liaison en santé et en sécurité.

Si l'on veut appliquer ce changement apporté par la LMRSSST au cas des caissières, il reviendrait à dire qu'elles pourront maintenant dès lors que leur employeur compte au moins 20 travailleurs, avoir au sein leur établissement un CSS paritaire formé de représentants de l'employeur et de travailleurs. Elles pourront en outre bénéficier de la présence d'un RSS lesquels avantages étaient auparavant réservés aux établissements des groupes prioritaires 1 et 2. Plus encore, il sera désormais à l'avantage des établissements comptant moins de 20 travailleurs, d'avoir un agent de liaison en santé et sécurité.

Finalement, depuis le 1^{er} octobre 2025, le Règlement sur les mécanismes de prévention et de participation en établissement détermine les niveaux de risques associés aux différents secteurs d'activité économique, ce qui détermine à son tour le nombre de représentants des travailleurs au sein d'un CSS (à défaut d'entente à ce sujet), la fréquence des réunions du CSS et les heures de libération auxquelles le RSS aura droit. Les secteurs dans lesquels travaillent principalement les caissières sont dans le Niveau 2 (« Magasins d'alimentation », par exemple) ou dans le Niveau 1

³³⁰ LSST, art 69.

³³¹ Le rôle du représentant en santé et sécurité est de faire l'inspection des lieux de travail, c'est-à-dire que, par un examen minutieux, il recense et signale les risques pouvant provoquer des lésions professionnelles dans l'établissement. Il fait ensuite des recommandations qu'il croit opportunes au CSS et il les consigne par écrit.

³³² LSST, art 87.

(« Magasin de détail divers ») sur un total de quatre catégories où le niveau nécessitant les réunions les plus fréquentes du CSS et le plus d'heures de libération du RSS est le Niveau 4³³³.

Outre l'introduction de mécanismes de prévention et de participation dans les secteurs où travaillent les caissières, un autre changement apporté par la LMRSSST réside dans la mention explicite des risques psychosociaux et ergonomiques.

4.2.3 La mention explicite des risques psychosociaux et ergonomiques

Comme nous l'avons déjà exposé, les risques psychiques, ergonomiques et psychosociaux sont maintenant explicitement considérés comme des risques pouvant affecter la santé des travailleuses. En effet, le législateur se prononçant sur l'objectif du programme de prévention a fait référence à plusieurs risques à identifier et analyser dans ce cadre dont les risques ergonomiques et psychosociaux.

En ce qui concerne premièrement les risques psychosociaux, l'INSPQ fait savoir qu'ils se définissent à travers plusieurs facteurs de risque au travail (section 3.3) dont notamment, « la charge de travail, l'autonomie décisionnelle, la reconnaissance au travail, le soutien social du gestionnaire et ses collègues, le harcèlement psychologique, l'information et la communication »³³⁴. En outre, selon certains auteurs, les risques psychosociaux se caractérisent surtout par « le stress psychosocial ³³⁵», le stress professionnel, les fortes exigences psychologiques, la faible latitude décisionnelle, le contrôle accru des supérieurs, la forte demande psychologique, le manque de

³³³ GOQ, projet de règlement sur les mécanismes de prévention et de participation, partie 2 (3 janvier 2024, 156e année, no 1), en ligne : https://publicationsduquebec.gouv.qc.ca/fileadmin/gazette/pdf_encrypte/lois_reglements/2024F/82201.pdf.

³³⁴ Institut national de santé publique du Québec, *Risques psychosociaux du travail*, Québec, INSPQ, 2016 en ligne : <https://inspq.qc.ca/risques-psychosociaux-du-travail-et-promotion-de-la-sante-des-travailleurs/risques-psychosociaux-du-travail>.

³³⁵ Yves Roquelaure « Actualités concernant les troubles musculo-squelettiques du membre supérieur en relation avec le travail répétitif » (2017) 201:7 Bull Académie Nationale de Médecine 1149 à la p 1152.

soutien des supérieurs et des collègues et de soutien de la hiérarchie collègues³³⁶. Ces différents facteurs psychosociaux sont illustrés en effet, dans la décision *G.O. et Compagnie A* précitée³³⁷.

Rappelons qu'après que la caissière ait dit au couple qu'elle « n'avait pas les yeux tout autour de sa tête », elle évoquait un manque de soutien de sa supérieure et disait se sentir menacée à la suite des propos tenus par un couple de client lors d'une altercation au travail. Concernant les menaces de la part des clients que la travailleuse prétend avoir subi, le Tribunal conclut que les faits et les circonstances ne présentent pas un caractère traumatisant :

La situation démontrée ne déborde pas du cadre habituel du type de travail occupé par la travailleuse. Il s'agit essentiellement d'un épisode de mécontentement de deux clients qui utilisent un langage et une attitude exagérés, outrés et désagréables envers la travailleuse³³⁸.

Pour ce qui est de la déception de la travailleuse quant à sa superviseuse qui lui aurait fait des commentaires teintés de reproches, le Tribunal estime qu'ils ne relèvent pas d'une gestion déficiente et se justifient par le fait que la travailleuse n'aura pas répondu convenablement aux clients, ce qu'ils ont interprétés comme une arrogance de sa part. Pourtant, il n'y a aucun doute que la situation vécue par la travailleuse l'expose à des risques psychosociaux. Si tant est que de tels risques psychosociaux puissent être pris en charge dans le cadre du régime instauré par la LMRSST, nul doute que la SST des caissières s'en trouvera grandement améliorée.

Pourtant, la prise en compte des risques psychosociaux s'avère nécessaire dès lors que des études démontrent par exemple que la présence d'un ou de plusieurs risques psychosociaux du travail entraîne pour les travailleurs, des risques plus élevés d'atteinte à la santé psychologique et physique ainsi qu'une augmentation du risque d'accident de travail. Ce faisant, à l'instar des risques

³³⁶ *Ibid* à la p 1153. Voir aussi Susan Stock, et al. « Quelle est la relation entre les troubles musculo-squelettiques (TMS) liés au travail et les facteurs psychosociaux? Survol de diverses conceptions des facteurs psychosociaux du travail et proposition d'un nouveau modèle de la genèse des TMS. » (2013) 15-2. *Perspect Interdiscip Sur Trav Santé*, en ligne : <https://journals.openedition.org/pistes/3407>.

³³⁷ *G.O. et Compagnie A supra* note 135. Voir aussi J. R. et Compagnie A, 2017 QCTAT 4713 (annexe). Ce sont les insultes provenant de la hiérarchie qui emmènent la caissière à vouloir faire reconnaître une lésion psychologique devant le TAT. Cette lésion n'est toutefois pas acceptée par le TAT.

³³⁸ *Ibid* au para 62.

professionnels physiques ou chimiques, les effets sur la santé augmentent avec l'intensité et la durée d'exposition.

Ainsi, il appert que les travailleurs exposés à un ou plusieurs risques psychosociaux ont :

- « 1,4 à 4 fois plus de risque d'accidents de travail
- 2 fois plus de risque de détresse psychologique
- 1,5 à 4 fois plus de risque de troubles musculosquelettiques
- 2 à 2,5 fois plus de risque de maladie cardiovasculaire
- 1,5 fois plus de risque d'accident vasculaire cérébral³³⁹.

En dépit de l'existence de ces risques chez les travailleuses, une autre limite avec l'article 51 dans sa formulation pré-LMRSST, était qu'il n'enjoignait pas explicitement à l'employeur de prendre des mesures visant à protéger la travailleuse exposée à un cas de violence à caractère sexuel sur le lieu de travail. En revanche, depuis l'adoption de la LMRSST, il a été introduit au paragraphe 16 de l'article 51« une obligation explicite pour l'employeur de protéger la travailleuse ou le travailleur exposé·e à une situation de violence à caractère sexuel sur le lieu de travail »³⁴⁰, ce qui constitue un renforcement des mesures préventives. En effet, depuis l'adoption de la LMRSST en 2021 et l'adoption du Projet de loi 42 en 2024, l'employeur doit notamment :

16° prendre les mesures pour assurer la protection du travailleur exposé sur les lieux de travail à une situation de violence physique ou psychologique, incluant la violence conjugale, familiale ou à caractère sexuel et prendre toute autre mesure que peut déterminer un règlement pour prévenir ou faire cesser une situation de violence à caractère sexuel³⁴¹.

³³⁹ Institut national de santé publique du Québec, *Risques psychosociaux du travail : des risques à la santé mesurables et modifiables* par Carole Chenard, Marie-Michèle Mantha-Bélisle, Michel Vézina, Québec, INSPQ, 2022 à la p 2.

³⁴⁰ Québec, Comité chargé d'analyser les recours en matière de harcèlement sexuel et d'agressions sexuelles au travail, rapport final par Rachel Cox, Dalia Gesualdi-Fecteau, et Anne-Marie Laflamme, en ligne : https://www.travail.gouv.qc.ca/fileadmin/fichiers/63Documents/Harcelement_psy_sexuel/RA_final-recours-harcelement-sexuel-au-travail_MTRAV.pdf, à la p 196.

³⁴¹ PL 42, *Loi visant à prévenir et à combattre le harcèlement psychologique et la violence à caractère sexuel en milieu de travail*, 1^e sess, 42^e lég, Québec, 2024 (sanctionné le 27 mars 2024), LQ 2024, c 4.

Dans l'affaire *Compagnie A et N.L.*, précédemment citée³⁴², l'employeur conteste une décision ayant déclaré que la travailleuse avait subi une lésion professionnelle en lien avec son diagnostic syndrome de choc post-traumatique. Se prononçant sur les prétentions de l'employeur, le Tribunal a non seulement confirmé l'agression sexuelle alléguée par la caissière, mais a aussi critiqué l'inaction de l'employeur, soulignant ainsi ses obligations en matière de SST en ces termes :

[L'] employeur se doit de faire enquête et d'offrir du soutien et de l'aide à l'une de ses employées après une agression. Dans le cas sous étude, l'entourage professionnel de la travailleuse a plutôt fermé les yeux et agit comme si rien ne s'était passé. Personne n'est intervenu lorsque la travailleuse a demandé de l'aide pour régler le conflit entre la travailleuse et madame C.A. Cette inaction contrevient à l'obligation de l'employeur de protéger la santé et assurer la sécurité et l'intégrité physique et psychologique des travailleurs.

Selon le Tribunal, ces événements juxtaposés ensemble sont anormaux, inhabituels et suffisamment importants pour être assimilables à un événement imprévu et soudain³⁴³.

La contestation de l'employeur fut donc rejetée et le Tribunal déclara que le syndrome de choc post-traumatique constitue une lésion professionnelle. Sans doute, l'obligation explicite de l'employeur de prévenir ou faire cesser une situation de violence à caractère sexuel est susceptible de conscientiser les employeurs quant à leurs obligations à ce sujet.

En ce qui concerne la mention explicite des risques ergonomiques, comme nous l'avons déjà expliqué tels que la posture debout prolongée et plusieurs problèmes de santé chez les caissières, il est aussi rapporté l'existence d'un lien entre les TMS d'origine non traumatiques et l'emploi de caissière³⁴⁴. En effet, la posture debout prolongée est aussi assimilée à un risque ergonomique lié au travail de caissière³⁴⁵, comme nous l'avons déjà exposé à la section 3.1, dès lors qu'elle est

³⁴² *Compagnie A et N.L.*, *supra* note 9.

³⁴³ *Ibid* aux para 54, 55.

³⁴⁴ INSPQ, *supra* note 89.

³⁴⁵ Karen Messing et al, *supra* note 306.

susceptible de créer de sérieuses douleurs dorsales et aux jambes³⁴⁶ ou encore favoriser l'apparition de troubles circulatoires³⁴⁷. Encore une fois, si ces risques étaient pris en charge, cela constituerait une avancée pour ces travailleuses. Mais, toujours au titre de ces avancées, la prise en charge des risques peut-elle être favorisée par les interventions en prévention-inspection de la CNESST?

4.2.4 L'élaboration de la planification pluriannuelle en prévention intervention 2024-2027

Sous l'égide du régime de prévention modernisé par la LMRSST et dans le but d'instaurer une culture de prévention durable, la CNESST a élaboré la planification pluriannuelle en prévention-inspection 2024-2027 (PPPI 24-27)³⁴⁸. Cette planification pluriannuelle s'inscrit dans la continuité de la planification 2020- 2023, hormis le fait qu'elle ajoute quelques nouveautés relatives aux cibles de tolérance zéro. Pour les besoins de notre étude, nous porterons un regard particulier sur chaque catégorie de priorité afin de voir si, propulsés par les modifications positives que nous venons de décrire, les ajouts contenus dans la PPPI 24-27 pourraient impacter les caissières ou certains secteurs dans lesquels elles y travaillent.

Ainsi, au titre des priorités en SST définies dans la PPPI 24-27, il faut relever qu'elles sont divisées en quatre catégories. Il s'agit entre autres des cibles de « tolérance zéro », des risques prédominants, des risques émergents et avérés, ainsi que les clientèles particulièrement vulnérables à subir une lésion professionnelle. Ainsi, relativement à la première catégorie dite cible de « tolérance zéro », elle se compose des dangers de chutes de hauteur, d'électrisation avec une ligne électrique aérienne sous tension d'effondrements, d'exposition aux poussières d'amiantes etc³⁴⁹. Pour renforcer la prévention de tels risques, la CNESST à travers la PPPI 24-27 a élargi la portée de la tolérance zéro et intégré « l'exposition aux zones dangereuses d'une machine lorsque les énergies ne sont pas

³⁴⁶ *Provigo supra* note 3. À titre illustratif, au début des années 1991, des caissières saisissaient la CSST à la suite de maux de dos consécutifs qu'elles estimaient dû au fait qu'elles étaient tenues de rester debout de manière prolongée. Elles alléguaient souffrir de « sérieux maux de dos » et prétendaient que ce « problème pourrait être éliminé s'il était reconnu à chacune des caissières de disposer d'un banc approprié à son poste de travail ».

³⁴⁷ France, Institut national de recherche et de sécurité pour la prévention des accidents du travail et des maladies professionnelles (INRS), Troubles musculo squelettiques, effets sur la santé, en ligne : <https://www.inrs.fr/risques/tms-troubles-musculosquelettiques/ce-qu-il-faut-retenir.html>.

³⁴⁸ Québec, Commission des normes de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail, *Planification pluriannuelle en prévention-inspection 2024-2027*, Québec, CNESST 2024, en ligne : https://cnesst.gouv.qc.ca/sites/default/files/documents/planification-pluriannuelle-2024-2027_1.pdf?cid=1736540320.

³⁴⁹ *Ibid* aux pp 12-13.

contrôlées »³⁵⁰. Aussi, intègre-t-elle une cible nouvelle de tolérance zéro, à savoir l'exposition au monoxyde de carbone³⁵¹. En référant à ces dangers, l'on se rend compte qu'ils sont spécifiques aux secteurs de travail manuel, et des milieux traditionnellement à prédominance masculine dans lesquels l'on ne retrouve pas les caissières.

Quant à la seconde catégorie de priorité, elle est relative aux risques prédominants. Ils incluent les risques ergonomiques. Sur ce point, la CNESST fait savoir qu'elle priorise dans la PPPI 24-27 les efforts excessifs tels que le fait de soulever, tenir, transporter, tourner, brandir un objet d'une part. D'autre part, elle priorise aussi les postures contraignantes telles que l'action de se pencher, grimper, ramper, demeurer en position statique, s'étirer, se tourner. En identifiant de tels risques, la CNESST interpelle quant à la nécessité de prévenir davantage les TMS dans les milieux de travail.

Toujours au titre des risques prédominants, la CNESST identifie aussi les risques psychosociaux liés au travail. Il s'agit premièrement de la violence. Qu'elle soit physique, psychologique, familiale, ou à caractère sexuel. La PPPI précise que la violence peut prendre diverses formes allant du dénigrement, de l'isolement ou la discréditation d'une personne, la menace ou l'agression, les gestes agressifs, jusqu'aux attouchements à connotation sexuelle non désirés ou non consentis³⁵². Deuxièmement la PPPI 24-27 inclut au titre des risques psychosociaux, le harcèlement psychologique ou sexuel. Troisièmement, il inclut « l'exposition à un événement potentiellement traumatique »³⁵³. Ici encore, certains risques associés au travail de caissière pourraient se trouver visibilisés dans l'attention accordée aux risques psychosociaux considérés prioritaires.

³⁵⁰ *Ibid.*

³⁵¹ *Ibid.*

³⁵² *Ibid* à la p 14

³⁵³ *Ibid.*

Relativement à la troisième catégorie de priorité, elle concerne les risques émergents, avérés ou connus. A l'heure actuelle, ces risques prennent en compte les risques liés à la sécurité, aux changements climatiques, et aux risques biologiques³⁵⁴.

Pour terminer, la quatrième catégorie de priorité énumérée par la CNESST dans PPPI24-27, concerne les clientèles particulières. En les ciblant, la CNESST s'engage à porter un regard particulier sur des groupes sociaux les plus vulnérables tels que les jeunes et les personnes immigrantes. Historiquement, non seulement le bilan lésionnel a servi à établir les groupes prioritaires et, jusqu'en 2023 au moins, ce bilan lésionnel a servi en outre à déterminer les milieux de travail dans lesquels la CNESST effectue des inspections programmées.

Il est vrai par ailleurs, que la planification pluriannuelle 2024-2027 mentionne des risques ergonomiques incluant les TMS, les efforts excessifs et les postures contraignantes, ainsi que les risques psychosociaux, etc. Nos recherches présentes tant avec la jurisprudence que doctrine ont permis de souligner en outre que de tels risques sont associés au travail des caissières. Sur cette base, l'on se demande : Si la CNESST considère ces facteurs de risques, pourrait-elle juger nécessaire de s'intéresser aux secteurs dans lesquels l'on retrouve les caissières afin d'y exercer des inspections programmées? Les interventions futures de la CNESST nous situeront sur ce point. Au début de chapitre, nous avons évoqué les interactions réciproques entre les normes sociales et les normes juridiques. Ainsi, selon une perspective sociologique et féministe, quelles analyses sur la prise en charge des risques liés aux caissières peuvent être faites ?

4.3 La prise en charge des risques selon une analyse sociologique et féministe

La sociologie et les études féministes permettent une approche critique à la faible prise en charge des risques liés au travail de caissière de diverses manières. Dans un premier temps, nous montrerons l'appréhension de ces risques selon une perspective sociologique. Dans un second temps, nous mettrons en évidence ces risques et leur prise en charge lacunaire selon une perspective féministe.

³⁵⁴ La CNESST compte sur un mécanisme d'identification, de suivi et de gestion de ces risques. En s'inscrivant dans cette lancée et dépendamment du contexte sanitaire ou technologique, cet organisme pourrait identifier d'autres risques pouvant exposer certaines caissières.

S'agissant de la sociologie, il faut souligner que plusieurs études sociologiques identifient les conditions et les exigences de travail de caissière en tant que facteur d'exposition aux risques à santé physique et psychique. De ce fait, nous porterons un regard particulier sur les pratiques managériales en tant que créatrices de facteur de risques.

À cet effet, Renaud Sainsaulieu assimilait dans les années 1997 l'entreprise en tant que lieu de « production sociale³⁵⁵ », mais qui pour être considéré comme tel devrait impliquer, valoriser les travailleurs et travailleuses. Selon Maurice Thévenet, les pratiques managériales dans les emplois de service sont parfois inappropriées, car focalisées sur le résultat économique³⁵⁶, ce au détriment de la santé émotionnelle des travailleuses³⁵⁷. Selon Barel et Frémeaux, ces pratiques managériales suivant le modèle capitaliste sont souvent inappropriées dès lors qu'elles se manifestent par : une démarche qualité n'impliquant pas le client³⁵⁸, une vision exclusivement descendante de la démarche³⁵⁹ l'imprévisibilité de la rémunération et des horaires³⁶⁰, la faiblesse de la formation, et des modes de contrôle inadéquats³⁶¹. Les conséquences de telles pratiques sont préjudiciables tant au climat social de l'entreprise avec les démissions et absentéisme, tant aux caissières dès lors qu'elles créent des risques psychosociaux ou qu'elles portent atteinte à leur santé mentale³⁶².

Dans le même ordre, le sociologue Angelo Soares, prenant le cas des caissières dans les supermarchés au Brésil et à Montréal (Québec) met en évidence le fait que ce travail « s'effectue dans le paradis capitaliste »³⁶³ et se caractérise par des relations de pouvoir inégalitaires exercées

³⁵⁵ Renaud Sainsaulieu *Sociologie de l'entreprise, organisation culture et développement*, 2^{ème} édition. Paris, Ed Presse Science Po et Dalloz, 1997.

³⁵⁶ Maurice Thévenet, *Le plaisir de travailler: favoriser l'implication des personnes*, Collection de l'institut Manpower, Paris, Editions d'Organisation, 2000.

³⁵⁷ Wei-Chi Tsai, « Determinants and Consequences of Employee Displayed Positive Emotions » (2001) 27:4 Journal of Management 497.

³⁵⁸ Yvan Barel et Sandrine Frémeaux (2010). Organisation du travail et démarche qualité. Le cas du secteur caisses d'un hypermarché, (2010) 77 :3 R de gestion des ressources humaines 22 aux pp 23-24.

³⁵⁹ *Ibid* à la p 28

³⁶⁰ *Ibid*.

³⁶¹ *Ibid* aux pp 29-30.

³⁶² *Ibid* à la p 27.

³⁶³ Angelo Soares, « Silent rebellions in the capitalist paradise: A Brazil-Québec comparison." *the Critical study of work* "» (2001): 106 Labor, technology, and global production à la p 110.

par la clientèle et la direction sur les caissières. Alors, face à la complexité de ces rapports de force, Angelo Soares, déconstruit les discours du travail léger des femmes en démontrant que contrairement à certains stéréotypes de genre réducteurs, les caissières disposent d'une capacité à gérer des émotions, à gérer la pression, et à gérer certains cas de harcèlement. Il déconstruit le discours de la « passivité » des caissières en démontrant que loin d'être des victimes passives, elles mettent en place des rebellions silencieuses : « silent rebellions aimed at maintaining control over and within work »³⁶⁴. Celles-ci consistent à employer des stratégies de résistance la plupart du temps individuelles et silencieuses telles que l'humour ou la sourde oreille, afin d'affronter l'oppression de la direction et de la clientèle tout en conservant leur emploi et leur dignité³⁶⁵.

S'il est vrai qu'il réside une certaine force dans les actions individuelles des caissières qui servirait à contrer la domination de la direction imposant des exigences de travail pénibles, Marlene Banquet, sociologue française, identifie les expériences vécues dans le travail de caissière comme étant un facteur menant aux actions collectives telles que les grèves³⁶⁶. Isabelle Ferreras reconnaissant aussi le pouvoir d'influence des actions collectives dans les secteurs de la grande distribution plus particulièrement, fait comprendre que l'entreprise est gouvernée par deux organisations menant une lutte d'influence ; il s'agit entre autres du management d'une part et des organisations syndicales d'autre part. Prenant l'exemple des entreprises belges de la grande distribution, elle indique que :

« la représentation des employés, *via* les organisations syndicales et les élections sociales de délégués des travailleurs, bénéficie d'un pouvoir d'influence ou de contrôle non

³⁶⁴ *Ibid* à la p 120.

³⁶⁵ Reprenant la définition de Nino Shapiro Perl, Angelo Soares affirme que les stratégies de résistance sont présentées comme « creative acts made with purpose by workers who aim to limit, more than change, what management can do to them, while keeping their job ». Mais dans un sens plus large se rapportant au travail, « these creative acts can be use by working women to limit the oppression not only of management, but also that of customers. Angelo Soares fait toutefois remarquer que ce ne sont pas toutes les stratégies de résistance ou toutes les rebellions silencieuses qui aboutissent à une conservation de son emploi. Dans certains cas, les stratégies de résistance individuelle sont plus fortes. c'est le cas des retards répétés, l'absentéisme, les départs volontaires etc...

³⁶⁶ Banquet, *supra* note 69.

négligeable tant au niveau du magasin que de l'ensemble de la chaîne à l'échelle du pays »³⁶⁷.

Somme toute, la sociologie démontre que les risques découlant de l'emploi de caissière sont principalement les résultantes de pratiques managériales³⁶⁸ imposant à la fois des conditions et exigences de travail influencées par un système capitaliste priorisant la production et l'intensification du travail au détriment de la SST des travailleuses³⁶⁹.

Face à ce portrait sociologique révélant un déséquilibre de pouvoir dans les rapports liant la caissière avec l'employeur et les clients, il importe notamment de nous tourner vers les études féministes aux fins de comprendre plus à fond la perception du risque chez les caissières. En référant à la jurisprudence, nous voulons mettre en évidence certains discours relatifs au travail de caissière tout en les analysant selon une perspective féministe. À ce chapitre, nous retiendrons une affaire particulièrement.

Dans l'affaire *Société des casinos*³⁷⁰ précité par exemple, reprenant la littérature scientifique, le juge expose les raisons du maintien de la posture debout prolongée en ces termes :

« Dans *La souffrance inutile : la posture debout statique dans les emplois de service*³⁷¹, les auteures identifient quelles sont les raisons pour lesquelles le travail en position debout est retenu :

La posture debout statique est déterminée, selon nos entrevues et notre expérience, par au moins quatre facteurs : l'activité de travail (beaucoup de courts déplacements qui empêchent de s'asseoir); les aménagements (outils et objets partagés ou situés à distance); l'image de service; la préférence des patrons. Ces auteures estiment que ces justifications

³⁶⁷ Ferreras, *supra* note 13 à la p 189.

³⁶⁸ Florent Racine, « Un encadrement de proximité en recomposition : Les « managers de rayon » dans la grande distribution » (2021) 76:1 ri 25.

³⁶⁹ Florent Racine, « Gérer un flux au moyen d'un autre flux : du chef au manager de rayon » (2020) 11:1 Sociologie 39.

³⁷⁰ *Société des casinos supra* note 297.

³⁷¹ Messing *et al*, *supra* note 306.

au travail en position debout ne résistent pas au compromis que représente le banc assis-debout³⁷²». (nos soulignements)

Ce paragraphe montre à quel point le maintien de la posture debout statistique dans certains emplois de service est influencé par des exigences imposées par la direction entre autres en fonction de représentations sociales. Mais avant, il est bien de souligner ce que cette notion recèle.

Tout d'abord, pour définir, il faut entendre par « image de l'entreprise », « ce que les individus ont perçu de cette entreprise, ce qu'ils en savent, ce qu'ils en pensent et la manière dont ils l'évaluent »³⁷³. Selon Philippe Boistel, l'image de l'entreprise est « un élément inclus dans la réputation, soit comme la résultante de l'identité »³⁷⁴. C'est dire que « l'image de service » évoquée dans l'affaire *Société des casinos* a plutôt une finalité portée beaucoup plus sur l'évaluation que fait la clientèle de l'entreprise ou du commerce³⁷⁵, ce qui invisibilise parfois le vécu de la travailleuse et ses enjeux en SST³⁷⁶.

Cette conception de l'image de l'entreprise par laquelle la travailleuse est utilisée en tant que moyen utilitaire de production pour parvenir à des fins économiques paraît instrumentaliste dans un sens. En effet, lorsque la caissière est utilisée en tant qu'instrument de production, « exécutante », lorsqu'elle se voit en outre imposer la posture debout au travail afin de donner une « image positive » à l'entreprise, elle devient subtilement la victime d'instrumentalisation de la part de la hiérarchie.

Il se crée ainsi une indissociabilité entre les emplois de femmes au bas de l'échelle et la logique instrumentale, de sorte que bien souvent leur SST est banalisée au profit des résultats économiques.

³⁷² *Supra* note 297.

³⁷³ Thomas Heller, « L'invisible de l'image » (2008) 34 *Communication et organisation Revue scientifique francophone en Communication organisationnelle* 116.

³⁷⁴ Philippe Boistel « Peut-on définir l'image d'entreprise au regard de la théorie du signal ? » (2016) 21 :1 *Management international* 126.

³⁷⁵ Mara Cameran Peter Moizer et Angela Pettinicchio, « Customer satisfaction, corporate image, and service quality in professional services » (2010) 30:3 *The Service Industries Journal* 421.

³⁷⁶ Jean-Claude Delaunay & Jean Gadrey, *Les enjeux de la société de service*, Paris, Presses de la Fondation nationale des sciences politiques, 1987.

La travailleuse est ainsi ramenée à subir ce que l'ergonome féministe Karen Messing appelle « les souffrances invisibles »³⁷⁷.

Ainsi, en ce qui concerne la position debout prolongée, au chapitre des obstacles au changement, nous observons ce que Karen Messing et collègues ont nommé comme des « attitudes profondes concernant les rapports sociaux de classe et de sexe »³⁷⁸. Karen Messing rapporte à cet effet que les travailleurs au bas de l'échelle sont souvent limités lorsqu'il est question d'exercer des pressions collectives³⁷⁹. « Workers who stand all day are lower-status workers with little ability to exert pressure on employers »³⁸⁰. À l'inverse, ces travailleurs, accordent plus d'importance aux questions touchant aux salaires, aux horaires, à la conciliation travail-famille, plutôt qu'à l'inconfort. D'un autre côté, l'employeur étant à la recherche de la satisfaction de la clientèle et l'accroissement de la production³⁸¹, plusieurs caissières préfèrent l'impressionner par leur serviabilité et la productivité pour espérer conserver leur emploi. Pour justifier leurs pratiques, les employeurs avancent que la posture debout prolongée rimerait avec la disponibilité pour les clients, et l'inverse donnerait l'image d'un travailleur paresseux³⁸².

Ces mentalités invisibilisent la souffrance de plusieurs caissières qui sont tenues souvent de travailler sans possibilité d'obtenir un banc-assis debout. Elles créent de « la résistance à la transformation de postes debout en postes assis-debout ou assis »³⁸³ et entraînent le désintérêt de certains scientifiques quant à l'importance d'examiner cette posture. Ce déséquilibre dans les rapports de pouvoir illustre la réflexion de Messing autour « du fossé empathique »³⁸⁴.

³⁷⁷ Karen Messing, *Les souffrances invisibles. Pour une science du travail à l'écoute des gens*, Montréal, Écosociété, 2016 à la p.199.

³⁷⁸ Messing et al *supra* note 306 à la p 87.

³⁷⁹ Karen Messing et al, « Standing Still: Why North American Workers are Not Insisting on Seats despite Known Health Benefits » (2005) 35:4 Int J Health Serv 745-763.

³⁸⁰ *Ibid* à la p.760

³⁸¹ *Ibid* à la p.753

³⁸² *Ibid* aux pp757-758

³⁸³ *Ibid*.

³⁸⁴ Karen Messing, *supra* note 377 à la p 12.

En effet, Messing, pour avoir consacré une grande partie de ses recherches à la SST des travailleuses au bas de l'échelle, s'est rendue compte de l'existence d'un écart les séparant de la communauté scientifique. Elle qualifie cet écart de fossé empathique. En centrant ce fossé empathique au cœur de ses préoccupations, elle dénonce « les effets que le manque de respect et de compréhension à l'égard des [saliées au bas de l'échelle] a sur leurs conditions de travail et par voie de conséquence sur leur santé »³⁸⁵. Comme le prétend Messing, le fossé empathique se caractérise par « une incapacité ou un refus des scientifiques et décideurs de se mettre à la place des travailleurs et travailleuses »³⁸⁶. Toujours selon Messing, il se caractérise entre autres par une sorte de « gouffre » entre les classes sociales. Ce gouffre encourage non seulement « le scepticisme »³⁸⁷ mais aussi « sépare les travailleurs d'un statut social inférieur des scientifiques et des classes qui leur sont supérieures »³⁸⁸. Le fossé empathique étant multiforme, Messing dénonce les pratiques de certains employeurs comme contribuant au fossé empathique. Elle affirme à cet effet au sujet de la l'imposition de la posture debout prolongée : « [L]e fait qu'un si grand nombre de salariées nord-américains soient inutilement contraintes de travailler debout est la conséquence du fossé empathique qui sépare des employeurs du public et des scientifiques »³⁸⁹.

Constatant cette multiplicité d'acteurs contribuant au fossé empathique, elle dénonce la part de responsabilité de certains décideurs ayant tendance à rejeter certaines réclamations sans reconnaître réellement la pénibilité des conditions de travail des travailleuses en bas de l'échelle. Dans le même ordre, Messing dénonce en outre, la résistance aux changements dans certaines instances de santé au travail, entravant ainsi, une meilleure prise en compte des risques pour la SST chez les femmes. Parmi celles-ci, il y a les exigences strictes en matière d'indemnisation. À cet effet, Messing affirme : « La CSST assure les accidents et les maladies et la douleur n'est ni l'un ni l'autre. On peut avoir mal pendant longtemps, sans que cela ne justifie une compensation quelconque »³⁹⁰.

³⁸⁵ *Ibid.*

³⁸⁶ *Ibid.*

³⁸⁷ *Ibid* à la p 212.

³⁸⁸ *Ibid* à la p 32.

³⁸⁹ *Ibid.*

³⁹⁰ Messing et al, *supra note* 306 à la p 89.

Cette affirmation interpelle quant à la nécessité de « mieux comprendre la douleur des femmes »³⁹¹, et taire les stéréotypes de genre tendant à banaliser la souffrance et la douleur des femmes au travail.

Tel que le souligne Karen Messing, « le caractère spectaculaire d'un accident ou d'une blessure n'est pas un critère approprié lorsqu'il s'agit d'établir les priorités de la recherche en matière de santé et sécurité au travail »³⁹². Il s'avère en outre nécessaire de reconsidérer les priorités de prévention afin d'optimiser les chances des caissières de voir les risques auxquels elles sont exposées davantage inclus dans les programmes de prévention ou reconnus par le régime d'indemnisation.

³⁹¹ Karen Messing, *Le deuxième corps: femmes au travail, de la honte à la solidarité*, Montréal (Qc), Écosociété, 2021 à la p 224.

³⁹² *Ibid* à la p 235.

CONCLUSION

L'analyse portant sur la santé et la sécurité des caissières au Québec nous met face à un constat clair : la prise en charge des risques liés à leur emploi, bien qu'encadrée par un régime législatif structuré — notamment la LSST et la LATMP — reste insuffisante à plusieurs égards. En effet, l'hypothèse de travail selon laquelle le régime de santé et sécurité au travail québécois présente des lacunes dans sa prise en charge des risques professionnels des caissières apparaît confirmée par les données exposées dans ce mémoire.

Plus particulièrement, nous avons montré, en premier lieu, que la détermination des priorités de prévention sur la base du bilan lésionnel conduit à un biais structurel défavorable aux caissières et plus généralement aux travailleuses. Les lésions professionnelles reconnues par la CNESST exigent une certaine gravité ou une incapacité totale, laissant dans l'ombre les risques chroniques, insidieux, ou psychologiques fréquemment rencontrés dans cette profession. Cette orientation prioritaire vers des blessures mesurables, visibles, ou médicalement objectivables occulte les réalités vécues par une grande majorité de caissières, exposées à des microtraumatismes répétés, à des douleurs diffuses, et à des violences verbales, psychologiques ou sexuelles. Elle contribue à invisibiliser les risques typiques de cet emploi, notamment les troubles musculosquelettiques et les atteintes à la santé mentale. Elle empêche aussi l'adoption de mesures préventives ciblées et efficaces en amont des lésions graves.

Deuxièmement, nous nous sommes attachés à indiquer que tout porte à croire que les mécanismes de participation à la prévention, bien qu'étendus à tous les secteurs par la réforme de la LMRSSST en 2021, souffrent encore dans la pratique d'un accès inégal. Fort possiblement, les petites et moyennes entreprises, où sont fréquemment employées les caissières, peineront à appliquer les exigences normatives liées aux comités SST ou à la désignation de représentants à la prévention.³⁹³ Ce déficit d'organisation en matière de santé et sécurité réduit considérablement l'effectivité de la participation, pourtant prévue comme essentielle par la loi³⁹⁴. Ce décalage entre les prescriptions

³⁹³ Baril-Gingras et Cox, *supra* note 277.

³⁹⁴ *Ibid*, à la p 16.

normatives ambitieuses et la réalité du terrain traduit une forme d'injustice structurelle, particulièrement marquée dans les emplois précaires, féminisés, et faiblement syndiqués comme l'emploi de caissière. La prévention reste souvent une charge implicite portée par les travailleuses elles-mêmes, sans réel appui organisationnel ou institutionnel.

Enfin, nous avons montré que les représentations sociales dévalorisantes de l'emploi de caissière participent à la sous-estimation des risques professionnels. Loin d'être neutres, ces représentations sont imprégnées de stéréotypes de genre : l'emploi de caissière est perçu comme simple, sans qualification, peu exigeant, voire temporaire. Cette perception nuit à la reconnaissance de la pénibilité réelle de ce métier, tant sur les plans physiques que psychosocial. Elle limite aussi la mobilisation sociale autour des conditions de travail dans ce secteur et justifie, parfois inconsciemment, l'inaction des employeurs et la tolérance institutionnelle face aux déficiences en matière de SST. Ces stéréotypes contribuent ainsi à une forme d'aveuglement systémique qui empêche la reconnaissance de l'expertise, du savoir-faire et de la charge émotionnelle inhérents à ce métier. Pourtant, la définition de la notion de prise en charge fait savoir qu'elle consiste en « la prise d'une attitude -un engagement-et le choix de modalité -les moyens permettant de respecter cet engagement- ». La LMRSSST semble s'intégrer dans ce contexte dès lors qu'elle ouvre la possibilité d'un *choix de modalités* plus étendu pour prendre en charge certains risques liés au travail de caissière. Seulement, il reste à voir si des *attitudes* teintées par les stéréotypes concernant le travail des femmes et plus particulièrement le travail de caissière affaiblissent ou compromettent la prise en charge des risques pour les caissières.

Les décisions rendues en vertu de la LSST et la LATMP analysées dans ce mémoire, révèlent les risques liés à la posture debout prolongée, les violences en milieu de travail, l'inaction des employeurs face aux atteintes à la santé psychologique. Aussi, mettent-elles en évidence les difficultés à voir plusieurs réclamations pour lésions professionnelles reconnues, faute d'application de la présomption de lésion professionnelle ou de maladie professionnelle. Ces failles corroborent les propos de Karen Messing préalablement exposés au sujet de la banalisation des conditions de travail des femmes qui compromet leur accès au régime d'indemnisation. Selon elle : « le fait que leurs conditions de travail soient perçues comme anodines nuit à l'accès des

travailleuses à l'indemnisation »³⁹⁵. Même les campagnes de sensibilisation récentes, telles que celles initiées par le CIAFT ou le CSMOCA, bien qu'essentielles, peinent à infléchir une culture organisationnelle et sociale largement indifférente à la réalité des caissières.

Dans cette optique, plusieurs actions s'imposent. Aussi, nous recommandons que la CNESST publie des guides et directives spécifiques à l'emploi de caissière tout en observant des nuances appropriées selon les secteurs dans lesquels elles travaillent, afin de favoriser la prise en compte et donc la prise en charge des risques qui leur sont propres. Une telle initiative permettrait d'orienter les politiques de prévention de manière plus équitable. Ensuite, qu'un changement de paradigme s'impose dans la reconnaissance des risques. En effet, plutôt que de s'appuyer uniquement sur le bilan lésionnel, il nous semble opportun d'intégrer des indicateurs qualitatifs tirés des études ergonomiques ou sociologiques. Ainsi, de la souffrance occasionnée aux caissières mais ne menant pas à une incapacité totale pourrait être prise en compte. Une approche interdisciplinaire et participative renforcerait la légitimité des interventions en SST. Enfin, qu'une lutte active contre les stéréotypes de genre liés à cet emploi s'engage de sorte à renforcer la légitimité des revendications portées par les travailleuses du secteur. Cela suppose une transformation des imaginaires collectifs, mais aussi une revalorisation concrète du métier sur le plan salarial, symbolique et réglementaire.

Il importe que la santé et la sécurité des caissières cessent d'être un angle mort des politiques de prévention et de réparation. Si la modernisation du régime de SST, amorcée par la réforme de 2021, a ouvert une brèche, celle-ci ne pourra produire ses effets que si les dispositifs sont appliqués avec rigueur, équité et sensibilité aux réalités sociales et genrées du travail. La reconnaissance des risques professionnels vécus par les caissières ne peut être dissociée d'une réflexion plus large sur l'égalité entre les sexes, la justice sociale au travail, et la dignité des métiers du *care* et du service. En ce sens, la transformation du régime de SST ne doit pas seulement viser l'efficacité administrative, mais également contribuer à corriger les inégalités systémiques qui, en raison de la pénibilité et la précarité de leurs emplois, affectent les travailleuses les plus vulnérables telles que les caissières.

³⁹⁵ Messing et Lippel, *supra* note 120 à la p 38.

ANNEXE

Liste des décisions obtenues à la suite de l'analyse jurisprudentielle

Décision	Agent causal	Nature de la lésion	Type de la lésion	Fondement légal	Lésion acceptée ou refusée	Représentée ou non	Motif du tribunal
<i>Gervais et Société des alcools du Québec</i> 2017 QCTAT 274.	La travailleuse s'étire au comptoir pour prendre une bouteille avec sa main droite	Entorse cervicale	Blessure	Art 28 LATMP Présomption de LP	Acceptée	Oui	Le Tribunal considère que le geste décrit par la travailleuse a pu provoquer la lésion au rachis cervical. De plus, la travailleuse était complètement asymptomatique lorsqu'elle s'est présentée au travail le 2 avril 2016.
<i>Wal-Mart du Canada (Commerce) et</i>	alors qu'elle scanne des articles pour un client, elle ressent	élongation du trapèze droit	blessure	Art 28 LATMP	Acceptée	Oui (bureau d'aide juridique)	La blessure est arrivée sur les lieux du travail et à l'occasion du travail. De ce fait, la

<i>Fourrien, 2019</i> QCTAT 4923.	subitement un craquement dans le dos			Présomption de LP			présomption de l'article 28 de la Loi s'applique.
<i>Bussièrès et</i> <i>Société des</i> <i>alcools du</i> <i>Québec 2016</i> QCTAT 6861	Manipulation des charges	hernie abdominale épigastrique.		Art 28 LATMP Présomption de LP	Acceptée	Oui	[47] La douleur éprouvée par la travailleuse est apparue spontanément et précisément lorsque celle-ci manipule la caisse remplie de bouteilles et que ce geste a, de toute évidence, aggravé une condition personnelle préexistante, à savoir une hernie épigastrique, résultant d'un affaiblissement de la structure de la ligne blanche. [48] En l'espèce, il n'est pas soutenu que les gestes réalisés par la travailleuse dans le cadre de son travail a occasionné la hernie

							abdominale épigastrique, mais plutôt que sa condition préexistante jusqu'à ce moment asymptomatique, a été aggravée par un geste exécuté dans le cadre de son travail, et que l'apparition de la douleur subite ou concomitante à la suite de la sollicitation du site lésé a pu aggraver cette condition compte tenu de l'effort fourni, constituant ainsi un événement imprévu et soudain.
<i>Thiffault et SAQ Québec Ouest 2016 QCTAT 6743</i>	Craquement dans son épaule droite, sensation de brûlure, en	tendinite de l'épaule droite	blessure	Art 28 LATMP	Acceptée	Oui	Une lecture des notes de consultation permet d'une part de corroborer la manifestation d'une douleur à l'épaule droite le 24 décembre 2015 en

	manipulant des bouteilles à la caisse.			Présomption de LP			manipulant une bouteille et d'autre part, d'objectiver une lésion affectant l'épaule droite.
<i>Supermarché PA et Richardson, 2018 QCTAT 2580</i>	La travailleuse ressent des douleurs au bras, à l'épaule. Elle ne sait si cela est du à un faux mouvement, ou une levée ou manipulation de charge	d'entorse cervicale et d'entorse à l'épaule droite.	blessure	Art 28 LATMP Présomption de LP	refusée	non	Il y'a plusieurs problèmes dans ce dossier. Tout d'abord, la travailleuse donne plusieurs versions de son accident, à savoir : elle a étiré son bras, ou fait un faux mouvement, ou elle a levé une chose lourde, ou elle s'est fait mal en « <i>scannant</i> » des objets, ou encore elle a tenté de rattraper un objet qui tombait de son comptoir. Bien que pour l'application de la présomption prévue à l'article 28 de la Loi, il ne soit pas nécessaire d'invoquer un événement bien précis, il est aussi reconnu par la jurisprudence que la

							crédibilité peut jouer un rôle dans l'appréciation de la preuve. la travailleuse, n'a pas subi de lésion professionnelle
<i>Haineault et Pharmacie Jean Coutu 2017 QCTAT 3600</i>	poste de travail non ergonomique dû à l'inclinaison du plancher sur lequel elle exécute ses tâches de caissière	lombosciatalgie ou encore d'une dysfonction lombosacrée.	accident du travail	Article 2 LATMP	Refusée	Oui (procureur e)	[51] l'analyse de la preuve ne permet pas de conclure qu'il y a un lien entre les pathologies de la travailleuse et la configuration de son poste de travail. Il n'y a pas de preuve prépondérante sur la présence de facteurs de risques suffisants pour conclure que les gestes posés au travail par la travailleuse aient contribué au développement d'une lombosciatalgie ou encore d'une dysfonction lombosacrée. La travailleuse

<p><i>J.R. et Compagnie A, 2017 QCTAT 4713</i></p>	<p>Harcèlement au travail, injures de la part du supérieur et environnement de travail</p>	<p>dépression majeure et préexistence de trouble de l'adaptation</p>	<p>accident du travail</p>	<p>Article 2 LATMP</p>	<p>Refusée</p>	<p>Oui</p>	<p>En résumé, la travailleuse avait entièrement raison de se plaindre du comportement hautement répréhensible de madame T... qui a imposé son autorité jusqu'à l'insulte. Il s'agit d'un manque flagrant de respect et de considération à l'égard d'une personne vulnérable. Toutefois, malgré toute la sympathie éprouvée pour la travailleuse eu égard aux épreuves ayant jalonné son existence des 30 dernières années, le tribunal conclut que le problème de dépression majeure, avec ce qui semble maintenant être un trouble de personnalité limite, n'est pas survenu par le fait d'un accident du travail.</p>
--	--	--	--------------------------------	----------------------------	----------------	------------	---

<p><i>Pharmaprix Olivier Guertin et Ariya 2023 QCTAT 1034, SOQUIJ AZ-51920668</i></p>	<p>harcèlement verbal et physique au travail par une collègue de travail</p>	<p>stress post-traumatique</p>	<p>Accident du travail</p>	<p>Art 2 LATMP</p>	<p>Acceptée</p>	<p>Oui bureau d'aide juridique</p>	<p>La preuve médicale produite au dossier concernant le suivi médical de la travailleuse et les traitements qui lui ont été proposés sont prépondérants pour démontrer que celle-ci était non seulement symptomatique, mais que c'était bel et bien lié à l'événement d'origine.</p>
<p><i>G.O. et Compagnie A 2019 QCTAT 581</i></p>	<p>Altercation entre la travailleuse et des clients; problème relationnel avec la supérieure</p>	<p>trouble d'adaptation avec humeur anxieuse</p>	<p>Accident du travail</p>	<p>Article 2 LATMP</p>	<p>refusée</p>	<p>oui</p>	<p>Concernant les deux clients insatisfaits en cause, les faits et circonstances démontrés ne peuvent être objectivement qualifiés d'exceptionnels et traumatisants. Quant à la déception de la travailleuse concernant sa supérieure qui lui a fait rapidement des commentaires teintés de reproches, le Tribunal estime</p>

							que madame R... était d'abord motivée par le fait que la travailleuse a répondu aux clients avec arrogance.
<i>Vincelli et Michael Rossy</i> <i>ltée 2022</i> QCTAT 3497	une altercation avec une de ses collègues. Travailleuse frappée au visage, et s'étant fait tordre le doigt.	stress aigu, qui évolue en dépression majeure		Article 28 LATMP	Acceptée	Oui	la travailleuse a subi une lésion professionnelle le 13 septembre 2019, soit un stress aigu, qui évolue en dépression majeure ainsi qu'une fracture du deuxième doigt droit (phalange distale) et qu'elle a droit aux prestations prévues par la <i>Loi sur les accidents du travail et les maladies professionnelles</i> .
<i>Brunet et Société des alcools du Québec (T.A.T., 2018-02-16),</i>	Altercation avec un client et reproches de l'employeur	trouble d'adaptation avec humeur anxio-	Accident du travail	Article 2	refusée	Oui (procureur e)	Pas de lésion professionnelle. l'employeur n'a commis aucun abus dans l'exercice de son droit de direction. Conséquemment, la réaction

<p>2018 QCTAT 890</p>		<p>dépressiv e.</p>					<p>psychique de la travailleuse à la suite de l'exercice raisonnable de ce droit ne constitue pas un événement imprévu et soudain.</p>
<p><i>Lévesque et Épicerie- Boucherie Viateur Blais inc. (T.A.T., 2021-05-14), 2021 QCTAT 2363</i></p>	<p>douleur au cou, au bras et à l'épaule droite. lourdeur et faiblesse dans son bras droit Elle associe ses douleurs aux mouvements répétitifs qu'elle effectue dans son travail lors de la manipulation</p>	<p>dysfoncti on cervicale droite et une tendinop athie</p>	<p>Maladie professionn elle</p>	<p>Article 29 et 30 LATMP</p>	<p>refusée</p>	<p>Non</p>	<p>Selon le Tribunal, les tâches effectuées par la travailleuse n'impliquent pas des mouvements ou des pressions semblables. De plus, la dysfonction cervicale droite et de tendinopathie de l'épaule droite n'est pas reliée aux tâches exécutées par la travailleuse. En conséquence, il conclut que cette dernière n'a pas subi de maladie professionnelle le 6 juillet 2018</p>

	des caisses de bière						
<i>Wal-Mart du Canada et Dumouchel (T. A.T., 2019-09-30), 2019 QCTAT 4406</i>	douleur à la poitrine lors de l'exécution de son travail. La douleur s'intensifie quelques instants après.	costocondrite	Maladie professionnelle	Article 29 LATMP	refusée	Non	La première condition d'application de la présomption de maladie professionnelle n'est pas remplie car la costocondrite n'apparaît pas dans l'annexe I de la Loi. La travailleuse à ne peut bénéficier de la présomption légale établie en sa faveur.

BIBLIOGRAPHIE

LEGISLATION

Lois

Loi modernisant le régime de santé et de sécurité du travail, LQ 2021, c. 27.

Loi sur la santé et la sécurité du travail, RLRQ, c. S-2.1.

Loi sur la santé publique RLRQ c S-2.2.

Loi sur les accidents du travail et les maladies professionnelles, RLRQ, c. A-3.001

Loi sur les normes du travail, L.R.Q. c. N-1.1.

PL 101, *Loi visant l'amélioration de certaines lois du travail*, 43^{ième} législature, 1^{ière} session, 2025.

PL 42, *Loi visant à prévenir et à combattre le harcèlement psychologique et la violence à caractère sexuel en milieu de travail*, 1^{er} sess, 42^e lég, Québec, 2024 (sanctionné le 27 mars 2024), LQ 2024, c 4.

Règlements

Règlement sur la santé et la sécurité du travail, S-2.1, r. 13.

Règlement sur les maladies professionnelles, A-3.001, r. 8.1.

Décrets

D 223-2020, GOQ, *partie 2*, (152^e année, no 13A).

JURISPRUDENCE

Brunet et Société des alcools du Québec 2018 QCTAT 890.

Bussières et Société des alcools du Québec 2016 QCTAT 6861.

Centre hospitalier de St. Mary et Iracani, [2007] CLP 395.

Centre Sheraton et Syndicat des travailleuses et travailleurs du Centre Sheraton [2004] C.L.P. 1722, pourvoi en contrôle judiciaire rejeté, 2006 QCCS 1622, conf. 2006 QCCA 1498.

Compagnie A et N.L., 2024 QCTAT 4312.

Demo Pop et CSST, 1998 CanLII 21405 (QC CLP).

Gervais et Société des alcools du Québec 2017 QCTAT.

G.O. et Compagnie A 2019 QCTAT 581.

Haineault et Pharmacie Jean Coutu 2017 QCTAT 3600.

JR. et Compagnie A 2017 QCTAT 4713.

Lévesque et Épicerie-Boucherie Viateur Blais inc. 2021 QCTAT 2363.

Librairie Renaud-Bray inc. c. Tribunal administratif du travail 2018 QCCS776.

Librairie Renaud-Bray inc. et Représentante à la prévention 2017 QCTAT 415.

Pharmaprix Olivier Guertin et Ariya 2023 QCTAT 1034.

Provigo de Port-Cartier (C.S.N.) et CSST, 1991 CanLII 10950, AZ-4000007419 (QCCALP).

Québec (CSST) c. Demo pop, 2000 CanLII 20399 (QC TT).

Société des casinos du Québec 2019 QCTAT 5726.

Supermarché PA et Richardson 2018 QCTAT 2580.

Thiffault et SAQ Québec Ouest 2016 QCTAT 6743.

Vincelli et Michael Rossy ltée 2022 QCTAT 3497.

Wal-Mart du Canada et Dumouchel, 2019 QCTAT 4406.

Wal-Mart du Canada et Fourrien 2019 QCTAT 4923.

DOCTRINE

Monographies

Appay, Béatrice, *La dictature du succès : Le paradoxe de l'autonomie contrôlée et de la précarisation*, Paris, L'harmattan, 2005.

Benquet, Marlène *Encaisser! Enquête en immersion dans la grande distribution*, Paris, La Découverte 2015.

Benquet, Marlène, *Les damnées de la caisse: enquête sur une grève dans un hypermarché*, Bellecombe-en-Bauges, Éd du Croquant, 2011.

Bernard, Sophie, Marie-Anne Dujarier et Guillaume Tiffon, *L'activité des clients un travail?* Toulouse, Presses Universitaires du Mirail, 2012.

Bernard, Sophie, *Travail et automatisation des services. La fin des caissières ?* Toulouse, Octarès 2012.

Delaunay, Jean-Claude et Jean Gadrey, *Les enjeux de la société de service*, Paris, Presses de la Fondation nationale des sciences politiques, 1987.

Ferreras, Isabelle, *Critique politique du travail. Travailler à l'heure de la société des services*, Coll. Gouvernances, Paris Presses de la fondation nationale de sciences politiques 2007.

Gaborit, Pascaline, *Les stéréotypes de genre : Identités, rôles sociaux et politiques publiques*, Paris, L'Harmattan, 2009.

Bourdieu Pierre, *La domination masculine*, Paris, Le Seuil 1998.

Gadrey, Nicole *Hommes et femmes au travail Inégalités, Différences, Identités*, Paris harmattan, 1992.

Messing, Karen, *La santé des travailleuses. La science est-elle aveugle?* Montréal, Éditions du Remue-Ménage, Octarès, 2000.

Messing, Karen, *Les souffrances invisibles. Pour une science du travail à l'écoute des gens*. Montréal, Écosociété, 2016.

Lefebvre, Bruno et al, *Stress et risques psychosociaux au travail*. Paris, Elsevier Masson, 2015.

Lippel, Katherine, *La notion de lésion professionnelle*, 4^e édition, Cowansville (QC), Yvon Blais, 2002.

Lippel, Katherine, *Le stress au travail : L'indemnisation des atteintes à la santé en droit québécois, canadien et américain*, Cowansville, Yvon Blais (1992).

Sainsaulieu, Renaud *Sociologie de l'entreprise, organisation culture et développement*, 2^{ème} édition. Paris, Presse Science Po et Dalloz, 1997.

Sam, Anna, *Les tribulations d'une caissière*, stock, 2008.

Thévenet, Maurice, *Le plaisir de travailler: favoriser l'implication des personnes*, Collection de l'institut Manpower, Paris, Éditions d'Organisation, 2000.

Ughetto, Pascal *Faire face aux exigences du travail contemporain. Conditions de travail et management*, Lyon, éditions de l'ANACT, 2007.

Villagi, Jean-Pierre, *La protection des travailleurs : l'obligation générale de l'employeur*, Cowansville, (Qc)Yvon Blais, 1996.

Waelli, Mathias. *Caissière, et après? une enquête parmi les travailleurs de la grande distribution*, coll Partage du savoir, Paris, Presses universitaires de France, 2009.

Ouvrages collectifs

Franchi, Pierre, dir, *Agir sur les maladies professionnelles: l'exemple des troubles musculosquelettiques (TMS)*, coll Agir sur, Rueil-Malmaison, Lyon, Liaisons ; Anact, 1997.

Léger, Elaine « Responsabilité du tiers-employeur à l'égard des sous-traitants » dans Barreau du Québec, Service de la Formation continue, *Développements récents en droit de la santé et sécurité au travail*, (2004) vol 201, Montréal, Yvon Blais 2004.

Lippel, Katherine, Rachel Cox, Invisibilité des lésions professionnelles et inégalités de genre : le rôle des règles et pratiques juridiques », dans Annie Thébaud-Mony et al, *Santé au travail : approches critiques*, Paris, La Découverte, 2012.

Lippel Katherine et Rachel Cox, « Regulation as Intervention: How Regulatory Design Can Affect Practices and Behaviours in the Workplace » dans *Dignity and Inclusion at Work*, Springer, Singapore, 2021, 209.

Messing, Karen « Deuxième corps, deuxième rôle, deuxième santé : le choix forcé entre égalité et santé des femmes au travail », Sophie Le Garrec éd., *Les servitudes du bien-être au travail. Impacts sur la santé*. Ères, 2021.

Ouimet, Hélène « chapitre 12 la santé et la sécurité au travail », dans *Travail Plus : le travail et vos droits*, 11e éd, Montréal, Wilson & Lafleur, 2022.

Perrier, Julie, Provost et Rivard-Demers, « La Loi modernisant le régime de santé et de sécurité du travail : un aperçu des changements aux mécanismes de prévention et de participation » dans Barreau du Québec, Service de la formation continue, *Développements récents en droit de la santé et sécurité au travail (2023)*, vol 528, Montréal (QC), Yvon Blais, 2023, 61.

Vézina, Michel, Theorell Töres et Brisson Chantal, « Le stress professionnel : approche épidémiologique » dans *Les risques du travail*, coll Hors collection Sciences Humaines, Paris, La Découverte, 2015, 316-325.

Dictionnaires et encyclopédies

André-Jean, Arnaud et al, dir. *Dictionnaire encyclopédique de théorie et de sociologie du droit*, 2^e éd, Paris, Librairie générale de droit et de jurisprudence, s v « interne / externe » 1993.

Culioli, Antoine « Modalité », *Encyclopédie Alpha*, t. 10, Paris, Grange Batelière et Novare, Instituto géographique de Agostini, 1971.

Reid, Hubert et Simon Reid *Dictionnaire de droit québécois et canadien*, 6e éd, 2023.

Mémoire et thèse

Ba, Amadou, *Une étude qualitative des conséquences humaines d'un changement organisationnel : le cas de l'automatisation des caisses dans un hypermarché*, Thèse de doctorat en sciences de gestion, Université de Rennes 2012.

Marie Laberge, *Étude ergonomique du poste de caissière d'un supermarché : l'utilisation d'un banc assis-debout*, (Thèse Université du Québec à Montréal 1997).

Picard, Karel, *Servir avec le sourire : antécédents et conséquences du travail émotionnel*, (Thèse, Université du Québec à Montréal 2017).

Articles

Abbassi, Ali et Aynaz Tavanakaffash, « Journal du dehors d'Annie Ernaux: initiative générique » (2020) 15:30 Revue semestrielle de l'Association Iranienne de Langue et Littérature Françaises 7.

Algarni, Fahad, et al, « Level of disability and associated factors with musculoskeletal disorders among supermarket cashiers » [2022] Int J Occup Med Environ Health 1.

Alonzo, Philippe, « Les rapports au travail et à l'emploi des caissières de la grande distribution » (1998) :76 Travail et Emploi 37.

Ba, Amadou, « L'avenir du métier de caissière d'hypermarché : les mutations organisationnelles et relationnelles » (2015) 75 :1 Management & Avenir.

Ba, Amadou et Christophe Vignon, « Mieux gérer les incidences de l'automatisation des services : le cas des caisses libre-service » (2013) 38 : 2 Gestion 62.

Ba, Amadou et David Alis, « Insatisfaction des salariés et des clients en réaction à l'automatisation des caisses d'un hypermarché: de la prise de parole à la défection et à la négligence » (2016) 71 : 2 Ri 323.

Barel, Yvan et Sandrine Frémeaux, « Organisation du travail et démarche qualité. Le cas du secteur caisses d'un hypermarché » (2010) 77:3 R de gestion des ressources humaines 22.

Baril-Gingras, Geneviève et Rachel Cox, « Réforme du régime de prévention en SST au Québec : analyse critique, sensible au genre et aux autres sources d'inégalités » (2022) 77:4 ri 1.

Barneveld, Kristin van et al, « The Covid-19 pandemic: Lessons on building more equal and sustainable societies » (2020) 31:2 The Economic and Labour Relations Review 133.

Benamsili, Sonia, « L'usage stratégique du stéréotype dans la production de la caricature: cas des caricatures de Dilem Ali » (2014) 7 Synergies Turquie 39.

Benoit-Moreau, Florence et al, « Une lecture socio-technique des effets des systèmes d'encaissement automatique : quand la technologie reconfigure les relations sur le point de vente » (2016) 82:2 Décisions Marketing 109.

Bernard Sophie, « A la caisse ou en rayon, femmes et hommes dans la mondialisation. Une analyse de la reproduction des discriminations dans la grande distribution » (2004) 152:1 Raison présente 89.

Bernard, Sophie, « Le temps de l'activité de la caissière : entre logique productive et logique de service » (2005) 47:2 Sociologie du Travail 170.

Bernard Sophie, « Le travail de l'interaction Caissières et clients face à l'automatisation des caisses » (2014) 94 :2 Sociétés contemporaines 93.

Bernard, Sophie, « Travailler « à l'insu » des clients. Défaut de reconnaissance en caisses automatiques » (2013) 29:1 Travailler 119.

Bettache, Mustapha et Laurie Foisy, « Intelligence artificielle et transformation des emplois » (2019) 25:3 Question (s) de management 61.

Black Julia, et Dimity Kingsford Smith, « Critical reflections on regulation [Plus a reply by Dimity Kingsford Smith.] » (2002) 27: 2002 Australasian Journal of Legal Philosophy 1.

Boistel, Philippe « Peut-on définir l'image d'entreprise au regard de la théorie du signal ? » (2016) 21 :1 Management international 126.

Bouchareb Rachid, « Sophie Bernard, Travail et automatisation des services: la fin des caissières? Toulouse, Octarès 2012 » (2013) 134 Travail et emploi 98.

Brisson Chantal, Vézina Michel et Vinet Alain, « Organisation du travail et santé mentale : le travail répétitif sous contrainte de temps » (1985) 10:2 smq 13.

Cadet, Jean-Paul et Josiane Vero « Introduction. Comprendre les dynamiques de l'emploi peu qualifié » (2024) 166 Revue française de sciences sociales 7.

Calliess, Galf-Peter et Moritz Renner, « À la croisée du droit et des normes sociales : l'évolution de la gouvernance mondiale » [2013] Revue intern de droit économique 163.

Cameran, Mara, Peter Moizer et Angela Pettinicchio, « Customer satisfaction, corporate image, and service quality in professional services » (2010) 30:3 The Service Industries Journal 421.

Céline Abraham, et al, « En caisse, préservons la santé des salariés » (2018) 79:3 Archives des Maladies Professionnelles et de l'Environnement 458.

Chatot, Myriam « Cyrine Gardes, Essentiel. les et invisibles ? Classes populaires au travail en temps de pandémie » [2022] Lectures.

Chouanière, Dominique « Définitions et aspects épidémiologiques des risques psychosociaux » (2017) 78:1 Archives des Maladies Professionnelles et de l'Environnement 4.

Coltier, Danielle, Patrick Dendale et Philippe De Brabanter, « La notion de prise en charge ou responsabilité dans la théorie scandinave de la polyphonie linguistique », in bres, J. e.a. (éds), 2005, à la p. 125.

Cox, Rachel, « From sexual to psychological harassment: one step forward, twenty-five years back for women's equality at work? », in Shelagh Day, Lucie Lamarche, Ken Norman (dir.), 14 Arguments in Favour of Human Rights Institutions, Toronto, Irwin Law inc 2014.

Cox, Rachel et Lippel Katherine « Falling through the Legal Cracks: The Pitfalls of Using Workers Compensation Data as Indicators of Work-Related Injuries and Illnesses » (2008) 6:2 Policy and Practice in Health and Safety 9.

D'Amours, Martine, « Travail précaire et gestion des risques : vers un nouveau modèle social ? » (2009) 61 lsp 109.

Dessors, Dominique, « Femmes au travail : des victimes discrètes de la non-reconnaissance » (2000) 31 Santé et travail 21.

Dudézert, Aurélie, « La transformation digitale et ses enjeux » (2018) Repères 23.

Dunezat, Xavier, « La sociologie des rapports sociaux de sexe : une lecture féministe et matérialiste des rapports hommes/femmes » (2016) 4:3 Cahiers du Genre 175-198.

Flohimont, Valérie, « Dossier: La prévention des risques psychosociaux. Agir immédiatement. » HR Magazine 92 (2013): 22-32.

Gollac, Michel et Serge Volkoff, « La mise au travail des stéréotypes de genre Les conditions de travail des ouvrières » (2002) 2:8 tgs 25.

Grenouillet, Corinne « Petit boulot et sale boulot : le travail précaire entre témoignage et fiction littéraire » (2012):103 Revue de langue et de littérature française 73.

Guberman, Nancy et Dominique Côté, « Pourquoi la Commission de la santé et de la sécurité du travail du Québec n'est pas le premier recours des enseignantes et des préposées à l'aide domestique ayant des lésions professionnelles » (2005) :7 Perspectives interdisciplinaires sur le travail et la santé 1.

Heller, Agnes « The Emotional Division of Labor Between the Sexes » (1980) 7:3-4 Social Praxis. International and Interdisciplinary Quarterly of Social Sciences Downsview, 205.

Heller, Thomas, « L'invisible de l'image » (2008) 34 Communication et organisation Revue scientifique francophone en Communication organisationnelle 116.

Hochschild, Arlie Russell « Travail émotionnel, règles de sentiments et structure sociale » (2003) 9:1 Travailler 19,

Hohl, Janine, « Apprendre l'insécurité d'emploi » (1982) 8 R Intl d'action communautaire, 83.

Kergoat, Danièle « La division du travail entre les sexes » (1998) 2 Le monde du travail 319.

Laberge, Marie et Nicole Vézina « Un banc assis-debout pour les caissières. Une solution pour réduire les contraintes de la position debout » (1998) 14 :2 Travail et santé 42.

Lambert, Anne et Laetitia Langlois « Horaires atypiques de travail : les femmes peu qualifiées de plus en plus exposées » (2022) 599:4 Population & Soc 1.

Lacomme, Vincent, « L'IA générative : quelles sont les cybermenaces et comment s'en protéger ? » (2024) 587 Revue Française De Comptabilité 41.

Lebugle Mojdehi, Amandine. « Stéréotypes de genre et sexisme: principaux registres d'insultes dans les espaces publics » (2018) 65:2 Cahiers du Genre 169.

Lefrançois, Mélanie et al « Leur façon de punir, c'est avec l'horaire !" : Pratiques informelles de conciliation travail-famille au sein de commerces d'alimentation au Québec » (2017) 72:2 ri 294.

Lefrançois, Mélanie, Catherine Des Rivières-Pigeon et Sylvie Fortin, « Travailleuses, gestionnaires, syndicat. Trois perspectives sur la conciliation travail-famille au sein de marchés d'alimentation et de restaurants au Québec » (2014) 9:2 remest 73.

Liora, Israël, « Question (s) de méthodes. Se saisir du droit en sociologue » (2008) 69-70 :2 Dr et soc 381.

Lippel, Katherine « Compensation for Musculoskeletal Disorders in Quebec: Systemic Discrimination against Women Workers? » (2003) 33: 2 International Journal of Health Services 253.

Lippel, Katherine, « La place des juristes dans la recherche sociale et la place de la recherche sociale en droit : réflexions sur la « pratique de la recherche » en matière de droit de la santé au travail », 2010 15-1 Lex Electronica 253, 2010 CanLIIDocs 577.

Lippel, Katherine, « Le droit québécois et les troubles musculo-squelettiques: règles relatives à l'indemnisation et à la prévention » (2009) 11-2 Perspectives interdisciplinaires sur le travail et la santé.

Lippel, Katherine et al « La preuve de la causalité et l'indemnisation des lésions attribuables au travail répétitif : rencontre des sciences de la santé et du droit » (1999) 17 Windsor YB Access Just 35.

Lippel, Katherine et Diane Demers, « Invisibilité, Facteur d'Exclusion: Les Femmes victimes de Lésions Professionnelles » (1996) 11:2 Can JL & Soc 87.

Lippel, Katherine et Nathalie Lanctôt. « La violence physique au travail et la santé : le droit québécois régissant l'indemnisation et la prévention » (2014) 69:4 ri 785.

Malenfant, Romaine. « Précarisation du travail et inégalités sociales de santé – De la stabilité à la précarité d'emploi : le récit d'une expérience de travail délétère » (2004) 3:2 Santé, Société et Solidarité 137-145.

Manus, Jean-Marie « Coronavirus : la pandémie se nourrit aussi des inégalités économiques et sociales » (2020) 525:23 Rev Francoph Lab.

Martineau, Régis, « La violence managériale, une revue de littérature » (2025) 2:321 Revue française de gestion.

Messing, Karen : « Pour la reconnaissance du caractère pénible des emplois des femmes », (1991) 4 :1 recherches féministes 87.

Messing, Karen « Santé des femmes au travail et égalité professionnelle : des objectifs conciliables ? » (2009) 22:2 Travailler 43.

Messing, Karen et al, « Is Sitting Worse Than Static Standing? How a Gender Analysis Can Move Us Toward Understanding Determinants and Effects of Occupational Standing and Walking» (2015) 12:3 Journal of Occupational and Environmental Hygiene D11.

Messing, Karen et al, « La souffrance inutile : la posture debout statique dans les emplois de service » (2004) 12:2 Travail, genre et sociétés 77.

Messing, Karen et al, « Strategies for Managing Work/Life Interaction among Women and Men with Variable and Unpredictable Work Hours in Retail Sales in Québec, Canada» (2014) 24: 2 New Solutions: A Journal of Occupational and Environmental Health 171.

Messing, Karen et Jean-Paul Dautel, « Is Sitting Really the New Smoking? Health of North American Workers Exposed to Prolonged Static Standing » (2025) 35:2 New Solut 125.

Messing, Karen et Katherine Lippel. « L'invisible qui fait mal. Un partenariat pour le droit à la santé des travailleuses » (2013) 29:1 Travail, genre & sociétés 31.

Messing, Karen et Rachel Cox « Une tonne de plumes pèse autant qu'une tonne de plomb. Vers la reconnaissance et l'élimination des dangers dans le travail des femmes au Québec » (2024) 51 :1 Trav.genre. soc 101.

Messing, Karen et Sophie Boutin. « Les conditions difficiles dans les emplois des femmes et les instances gouvernementales en santé et en sécurité du travail » (1997) 52:2 Ri 333.

Messing, Karen, France Tissot et Susan Stock. « Distal Lower-Extremity Pain and Work Postures in the Quebec Population » (2008) 98:4 American Journal of Public Health 705.

Mojdehi, Amandine Lebugle, « Stéréotypes de genre et sexisme : principaux registres d'insultes dans les espaces publics » (2018) 2:65 cdg.169.

Pélisse, Jérôme, « Travailler le droit : lectures et perspectives sociologiques » (2018) 59:1 Revue française de sociologie 99.

Probst, Isabelle et Silvana Salerno, « Biais de genre dans la reconnaissance des maladies professionnelles : l'exemple des troubles musculosquelettiques (TMS) en Italie et en Suisse » (2016) 18-2 Perspectives interdisciplinaires sur le travail et la santé 1.

Prunier-Poulmaire Sophie, « Flexibilité assistée par ordinateur » (2000) 134:1 Actes de la recherche en sciences sociales 29.

Racine, Florent, « Gérer un flux au moyen d'un autre flux : du chef au manager de rayon » (2020) 11:1 Sociologie 39.

Racine, Florent, « Un encadrement de proximité en recomposition : Les « managers de rayon » dans la grande distribution » (2021) 76:1 ri 25.

Roquelaure, Yves, « Actualités concernant les troubles musculo-squelettiques du membre supérieur en relation avec le travail répétitif » (2017) 201:7 Bull Académie Nationale de Médecine 1149.

Sansone, Valerio et al, « Women performing repetitive work: Is there a difference in the prevalence of shoulder pain and pathology in supermarket cashiers compared to the general female population? » (2014) 27: 5 Int J Occup Med Environ Health 722.

Shields, Stephanie «Thinking about gender, thinking about theory: Gender and emotional experience » (2000): 1 Gender and emotion 3.

Soares, Angelo, « Au cœur des services : les larmes au travail » (2000) 2-2 Perspectives interdisciplinaires sur le travail et la santé 1.

Soares, Angelo. « Interactions et violences dans les supermarchés : une comparaison Brésil - Québec » (2000) 28:1 genre 97.

Soares, Angelo « (In)Visibles : genre, émotions et violences au travail. » (2011) 6 : 2 Revue multidisciplinaire sur l'emploi, le syndicalisme et le travail 128.

Soares, Angelo, « Les émotions dans le travail » (2003) 9:1 Travailler 9.

Soares, Angelo « Les qualifications invisibles dans le secteur des services : le cas des caissières de supermarchés » (1998) 40 lsp 105.

Soares, Angelo, « Nouvelles technologies = nouvelles qualifications? Le cas des caissières de supermarché » (1996) 9 :1 Recherches Féministes 37.

Soares, Angelo « Silent rebellions in the capitalist paradise: A Brazil-Québec comparison." *the Critical study of work* "» (2001): 106 Labor, technology, and global production.

Stedman, Ian « Vulnerable: The Law, Policy and Ethics of Covid-19 ed. by Colleen M. Flood et al. (review) » (2021) 36:1 Canadian Journal of Law and Society 185.

Stock, Susan et al. « Quelle est la relation entre les troubles musculo-squelettiques (TMS) liés au travail et les facteurs psychosociaux? Survol de diverses conceptions des facteurs psychosociaux du travail et proposition d'un nouveau modèle de la genèse des TMS. » (2013) 15-2. *Perspect Interdiscip Sur Trav Santé*.

Tissot, France, Karen Messing et Susan Stock, « Studying the relationship between low back pain and working postures among those who stand and those who sit most of the working day » (2009) 52:11 *Ergonomics* 1402.

Tesfaye Hailu, Desye et Engdaw, « Prevalence and risk factors of work-related musculoskeletal disorders among cashiers in small-scale businesses: A cross-sectional study in Ethiopia », *Scopus* (2023) 13:7 *BMJ Open*.

Wei-Chi Tsai, « Determinants and Consequences of Employee Displayed Positive Emotions » (2001) 27:4 *Journal of Management* 497.

Wendling, Jean Michel et Jouvenet. « Impact du pesage fruits et légumes sur le risque TMS » (2017) 78:4 *Archives des Maladies Professionnelles et de l'Environnement* 361.

RAPPORTS, ETUDES, DOCUMENTS GOUVERNEMENTAUX ET GUIDES

Agence de la santé publique du Canada. *Maladie à coronavirus (Covid-19) : Les populations vulnérables et la Covid -19*, Canada, 2020.

Centre canadien d'hygiène et de sécurité au travail, *l'emploi précaire ou atypique et les travailleurs vulnérables*, CCHSST, 16 mars 2017.

Conseil d'intervention pour l'accès des femmes au travail, *valorisation des métiers majoritairement féminins : le cas des préposées aux bénéficiaires et des caissières au Québec, enjeux et perspectives*, Québec, CIAFT, octobre 2022.

Détail Québec, *rapport du Comité sectoriel de main-d'œuvre du commerce de détail, Analyse de profession - caissière, caissier*, Québec, mai 2013.

Détail Québec, *rapport du comité sectoriel de main d'œuvre du commerce de détail, portrait du commerce de détail au Québec, sommaire du Diagnostic sectoriel de la main-d'œuvre du commerce de détail au Québec 2020-2023*.

Institut de la statistique du Québec, *Taux de présence de l'horaire atypique, résultats pour diverses caractéristiques de la main-d'œuvre et de l'emploi*, Québec, ISQ, 2018.

Institut du Québec, *Répercussions de l'automatisation et de l'IA sur la main-d'œuvre au Québec : Quels sont les travailleurs et travailleuses les plus vulnérables*, (Rapport), Québec, IDQ, janvier 2025.

Institut national de santé publique du Québec, *Industries et professions les plus touchées par des troubles musculosquelettiques d'origine non traumatique liés au travail : résultats de l'Enquête québécoise sur la santé de la population, 2014-2015*, Québec, INSPQ, 2021.

Institut national de santé publique du Québec, *Inégalités de santé au travail entre les salariés visés et ceux non visés par les mesures préventives prévues par la Loi sur la santé et la sécurité du travail*, par Susan Stock et al, Québec, INSPQ, 2020.

Institut national de santé publique Québec, *Portrait des troubles musculo-squelettiques d'origine non traumatique liés au travail : résultats de l'Enquête québécoise sur la santé de la population, 2014-2015* » Québec, INSPQ, 2010.

Institut national de santé publique Québec, *Portrait national des troubles musculosquelettiques (TMS) 1998-2007: TMS sous surveillance*, par Michel, Céline, Direction des risques biologiques et de la santé au travail : Agences de la santé et des services sociaux, Montréal, Direction de santé publique, 2010.

Institut national de santé publique du Québec, *rapport québécois sur la violence et la santé*, Québec, INSPQ, 2018.

Institut national de santé publique du Québec, *Risques psychosociaux du travail*, Québec, INSPQ, 2016.

Institut national de santé publique du Québec, *Risques psychosociaux du travail : des risques à la santé mesurables et modifiables* par Carole Chenard, Marie-Michèle Mantha-Bélisle, Michel Vézina, Québec, INSPQ, 2022.

Québec, Comité chargé d'analyser les recours en matière de harcèlement sexuel et d'agressions sexuelles au travail, rapport final par Rachel Cox, Dalia Gesualdi-Fecteau, et Anne-Marie Laflamme, Québec, Ministère du travail, 10 mars 2023.

Québec, Comité sectoriel de la main d'œuvre du commerce de l'alimentation, diagnostic sectoriel de la main d'œuvre du commerce de l'alimentation (2020-2023), impacts de la Covid-19 sur les détaillants.

Québec, Commission de la santé et de la sécurité du travail, *aménagement des postes de travail des caissières dans les supermarchés*, Québec, CSST, 2004.

Québec, Institut de recherche et d'informations socioéconomique, *Communiqué: revenu viable: combien faut-il pour vivre dignement dans sept villes du Québec 2022*, par Laurent Deslauriers, IRIS, 2022.

Québec, Institut de recherche Robert-Sauvé en santé et en sécurité du travail, *Enquête québécoise sur des conditions de travail, d'emploi et de santé et de sécurité du travail (EQCOTESST)* par Michel Vézina et al, (Rapport n° R-691) Québec, IRSST, 2011.

Québec, Institut de recherche Robert-Sauvé en santé et en sécurité du travail, *La santé et la sécurité du travail dans les supermarchés : résumé* » Résumé de rapport n° RR-223, Québec, IRSST, 1999.

Québec, Institut de recherche Robert-Sauvé en santé et en sécurité du travail, *Le coût des lésions psychologiques liées au travail au Québec*, par Martin Lebeau, Jaunathan Bilodeau et Marc-Antoine Busque, (Rapport scientifique) Québec, IRSST, 2024.

Québec, Institut de recherche Robert-Sauvé en santé et en sécurité du travail, *Portrait statistique des lésions professionnelles indemnisées au Québec en 2015-2016* par Busque, Marc-Antoine et al, (Portrait statistique n° S-1150-fr), Québec, IRSST 2022.

Québec, ministère de la santé et des services sociaux, *protocole-pmsd-105a1.pdf*, en ligne : <<https://www.cnesst.gouv.qc.ca/sites/default/files/documents/protocole-pmsd-105a1.pdf?cid=1725885545>> (consulté le 15 août 2025).

Québec, Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail, Groupes prioritaires, description d'un groupe prioritaire, en ligne : https://cnesst.ca/capsules/C1/presentation_content/external_files/GroupePrioritaire.pdf .

Québec, Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail, *outil d'identification des risques, la prise en charge de la santé et la sécurité du travail*, Québec, CNESST, janvier 2016.

Québec, Commission des normes de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail, *Planification pluriannuelle en prévention-inspection 2024-2027*, Québec, CNESST 2024.

Québec, Tribunal administratif du Travail, *Rapport annuel de gestion 2022-2023*.

Vérificateur général du Québec (VGQ), *Rapport du commissaire au développement durable, Audit de performance, Prévention en santé et en sécurité du travail*, Québec mai 2019.

Vézina Nicole, *Les contraintes du poste de caissière de supermarché et l'essai de bancs assis-debout*, Rapport, Université du Québec à Montréal, 1993.

DOCUMENTATION INTERNATIONALE ET SOURCE ETRANGERE

Bureau international du travail (BIT): *Les formes atypiques d'emploi*, Rapport pour discussion à la Réunion d'experts sur les formes atypiques d'emploi, Genève, 16-19 février 2015.

France, Institut national de recherche et de sécurité pour la prévention des accidents du travail et des maladies professionnelles (INRS), *Troubles musculo squelettiques, effets sur la santé*, en ligne : <https://inrs.fr/risques/tms-troubles-musculosquelettiques/ce-qu-il-faut-retenir.html>.

WEBOGRAPHIE

Andrzejewski, Cécile « Invisible pénibilité du travail féminin », le monde diplomatique, décembre 2017, en ligne : <https://tarage.noblogs.org/files/2020/10/Invisible-p%C3%A9nibilit%C3%A9.pdf>.

Canada, Caissier/caissière – commerce de détail et de gros au Québec , Guichet-emplois, 2022, en ligne : [.guichetemplois.gc.ca/rapportmarche/perspectives-profession/24143/QC](https://guichetemplois.gc.ca/rapportmarche/perspectives-profession/24143/QC)

Canada, *classification nationale des professions, hiérarchie et structure-afficher le groupe de base-6611-caissiers/caissières.* (CNP) 2016 version 1.3, en ligne : https://www23.statcan.gc.ca/imdb/p3VD_f.pl?Function=getVD&TVD=1267777&CVD=1267974&CPV=6611&CST=01012016&MLV=4&CLV=4. Date de modification 2023.08-24.

Canada, guichet emploi, rapport marché salaire, caissier/caissière de supermarché, salaire horaire par communauté/région, province du Québec, en ligne : <https://www.guichetemplois.gc.ca/rapportmarche/salaire-profession/24163/22447>. Période de référence 2021-2022.

Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail, *principaux risques de lésions par secteur d'activité*, en ligne : <https://risquesdelesions.cnesst.gouv.qc.ca/Pages/introduction.aspx>.

Détail Québec, « Dévoilement d'une campagne pour sensibiliser la clientèle à l'importance de la courtoisie et du respect en magasin », en ligne : newswire.ca/fr/news-releases/devoilement-d-une-campagne-pour-sensibiliser-la-clientele-a-l-importance-de-la-courtoisie-et-du-respect-en-magasin-828835857.html
(consulté le 14 août 2025).

Gouvernement du Québec, caissier/ caissière, description du travail, en ligne : <https://www.quebec.ca/emploi/informer-metier-profession/explorer-metiers-professions/65100-caissiers-caissieres>

Laurent Deslauriers, « Communiqué: revenu viable: combien faut-il pour vivre dignement dans sept villes du Québec 2022 », IRIS, en ligne : <https://irisrecherche.qc.ca/communiques/communiquer-revenu-viable-2022> .Consulté le 22 avril 2025.

Siobhan, Roberts « Flattening the Coronavirus Curve ». The New York Times, 11 mars 2020, en ligne: [nytimes.com/2020/03/11/science/coronavirus-curve-mitigation-infection.html](https://www.nytimes.com/2020/03/11/science/coronavirus-curve-mitigation-infection.html)

Thomas Jules, « Que sait-on du travail », l'intensification du travail, principale suspecte de la dégradation de la santé des salariés, en ligne : https://www.lemonde.fr/emploi/article/2023/12/18/que-sait-on-du-travail-l-intensification-du-travail-principale-suspecte-de-la-degradation-de-la-sante-des-salaries_6206434_1698637.html, publié le 18 décembre 2023 à 08h30. Consulté le 23 décembre 2023.

AUTRES SOURCES

Delorme, Mathilde et Christopher El-Hamaoui « Régime intérimaire des mécanismes de prévention et de participation » dans Articles, Lapointe Rosenstein Marchand Melançon, 28 mars 2022, en ligne https://lrmm.com/wp-content/uploads/2022/06/Article_Regime_6-Avril2022_Travail-et-Emploi_Mars-2022_FR.pdf: consulté le 20 décembre 2024.

Livian, Yves « Le contrôle de la productivité dans les activités de service : peut-on dépasser les outils tayloriens » ligne : academia.edu/en/10333364/Le_controle_de_la_productivitedans_les_activites_de_service_peut_on_depasser_les_outils_tayloriens (consulté le 8 avril 2023).

Loewen, Peter et Blake Lee-Whiting, Public Policy Forum, Automatisation, IA, et Covid-19 en ligne: <https://ppforum.ca/wp-content/uploads/2021/06/Automatisation-IA-et-COVID-19-PPF-Juin2021-FR.pdf?hl=fr-CA>

Messing, Karen « Diversité des populations et TMS : causes, associations ou facteurs de confusion? » Troisième Congrès francophone sur les troubles musculosquelettiques (TMS). Échanges et pratiques sur la prévention / Organisé par l'Anact et Pacte, May 2011, Grenoble, France. fhalshs-00605371f en ligne : <https://shs.hal.science/halshs-00605371/document>