

UNIVERSITÉ DU QUÉBEC À MONTRÉAL

LES CLAUSES LIMITANT LA LIBERTÉ DU TRAVAIL INSÉRÉES AU
CONTRAT DE TRAVAIL DES TRAVAILLEUSES ET DES TRAVAILLEURS
D'AGENCES DE LOCATION DE PERSONNEL : UNE ANALYSE
SOCIOJURIDIQUE

MÉMOIRE

PRÉSENTÉ

COMME EXIGENCE PARTIELLE
DE LA MAÎTRISE EN DROIT DU TRAVAIL

PAR

ELISE MORISSETTE

JUILLET 2021

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.04-2020). 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

Mes premiers remerciements vont aux travailleuses et aux travailleurs qui ont généreusement participé à cette recherche. Je salue votre temps, mais surtout vos précieuses réflexions, qui ont été une grande source d'inspiration. J'espère humblement avoir su trouver les mots justes pour amplifier votre voix. Dans le même ordre d'idées, je souligne l'apport de l'organisme *Au bas de l'échelle*, pilier de la défense des droits des travailleuses et travailleurs non syndiqué.e.s au Québec. Je vous remercie de votre contribution à cette recherche mai aussi, de votre profond engagement à faire avancer les droits des salarié.e.s québécois.e.s. Vos actions sont indispensables.

Les mots me manquent pour exprimer l'ampleur de ma gratitude envers ma directrice de mémoire, Dalia Gesualdi-Fecteau.

Dalia, je n'ai aucune hésitation à dire que je n'aurais jamais mené ce mémoire à terme sans ton indéfectible soutien. Ta passion, ton dévouement et tes conseils ont été mon principal moteur. Tu as su faire preuve de patience et de compréhension dans mes moments de remise en question, mais tu as aussi su exiger le dépassement lorsque nécessaire. Tu es le genre de professeure que l'on croise une seule fois dans un parcours académique et qui nous amène à réaliser des choses que l'on se pensait incapable de réaliser. Merci sincèrement d'avoir cru en moi et d'avoir été pleinement disponible jusqu'à la toute fin (littéralement de jour et de nuit). Tu es une grande source d'inspiration.

Je tiens aussi à remercier le corps professoral du Département des sciences juridiques de l'UQAM, qui a grandement contribué à forger la juriste progressiste que je suis

aujourd'hui. J'ai eu la chance d'apprendre dans un milieu académique qui nourrit la pensée critique et qui promeut la justice sociale. Je vous en remercie.

Sur une note plus personnelle, j'ai le privilège d'avoir grandi dans une famille où les soupers étaient, et sont toujours, le lieu d'échanges intellectuels stimulants. Je remercie mes parents, qui n'ont jamais posé de limites à mes réflexions bouillonnantes et à mon désir de refaire le monde. Vous avez toujours valorisé mes études et vous avez constamment exigé la persévérance. Votre soutien est inestimable et je suis privilégiée d'en bénéficier au quotidien.

Je remercie aussi ma marraine Luce, pour son inébranlable confiance en ma capacité à mener ce projet à terme (ma carte de félicitations était achetée à l'avance), ma grand-mère Jeanne, pour son intérêt sincère et constant et ma sœur Esther, partenaire de rédaction et soutien émotif de tous les moments. J'ai aussi l'immense chance d'être entourée d'ami.e.s brillant.e.s et soutenant.e.s, qui pardonnent beaucoup d'absences. Vous savez qui vous êtes – merci d'être présent.e.s.

Mes derniers remerciements sont évidemment pour toi, Charles. Tu es mon soutien le plus loyal. Tu crois en ma capacité de tout réussir, y compris la mise sur pied d'un cabinet juridique en parallèle avec la rédaction d'une maîtrise. Merci de me permettre – et même de me demander - d'être audacieuse. Surtout, merci de tes « *justicieux* » conseils.

DÉDICACE

À mon papi, qui a courageusement et brillamment écrit sa thèse
de doctorat sur la table de cuisine familiale.

À Dan. La passion ne meurt jamais.

TABLE DES MATIÈRES

LISTE DES ABRÉVIATIONS, DES SIGLES ET DES ACRONYMES	vii
RÉSUMÉ	1
INTRODUCTION	1
CHAPITRE I les pratiques contractuelles des agences de location de personnel au québec	7
1.1 Les agences de location de personnel.....	7
1.1.1 Présentation des agences de location de personnel au Québec	8
1.1.2 Principaux enjeux	12
1.1.3 Encadrement législatif	17
1.1.3.1 Évolution de l'encadrement législatif au Québec.....	17
1.1.3.2 Évolution de l'encadrement législatif en Ontario.....	31
1.2 Les clauses restrictives d'emploi dans les contrats de travail des personnes salariées d'agences de location de personnel	39
1.2.1 Nature et portée des clauses restrictives d'emploi.....	39
1.2.1.1 Les clauses relatives à l'exclusivité des services et à la non-concurrence	42
1.2.1.2 Les clauses posant des limites à la liberté d'embauche et à la liberté de circulation.....	42
1.2.1.3 Les clauses relatives à la période de disponibilité.....	45
1.2.2 Encadrement normatif	46
1.3 Question de recherche	49
CHAPITRE II cadre théorique et méthodologie.....	54
2.1 Cadre conceptuel et théorique : l'insatisfaction au travail appréhendée par le modèle EVLNC	54
2.1.1 Cadre conceptuel envisagé : <i>Exit, Voice, Loyalty</i>	55
2.1.2 Cadre conceptuel retenu : <i>Exit, Voice, Loyalty, Neglect, Cynism</i>	64
2.2 Méthodologie de recherche	65

2.2.1	Méthodologie qualitative : justification.....	66
2.2.2	Les entretiens semi dirigés et l'analyse documentaire	67
2.2.3	La collecte de données.....	69
2.2.3.1	L'aspect éthique	70
2.2.3.2	L'échantillonnage.....	71
2.2.3.3	Le bilan.....	72
CHAPITRE III ANALYSE DES RÉSULTATS ET DISCUSSIONS.....		76
3.1	Contexte de la formation du contrat de travail avec l'agence de location de personnel.....	77
3.1.1	Les raisons pour lesquelles les participantes ont travaillé pour une agence	78
3.1.2	Le processus d'embauche, la signature du contrat et les clauses répertoriées au contrat	80
3.1.3	La compréhension qu'ont les salariées des clauses limitant la liberté d'embauche et le degré d'assujettissement à celles-ci.....	89
3.2	L'incidence des clauses restrictives sur la trajectoire des participantes analysée sous l'angle du modèle EVLNC	99
3.2.1	Le rapport qu'entretiennent les participantes avec les agences sous le prisme du modèle EVLNC	101
3.2.2	L'impact des clauses limitant la liberté du travail sur la trajectoire professionnelle des salariées.....	108
3.3	Autres enjeux rapportés	118
3.4	Retour sur les résultats : quelques réflexions de nature pratique et théorique ...	128
CONCLUSION.....		133
ANNEXE A grille d'entrevue.....		136
ANNEXE B FORMULAIRE D'INFORMATION ET DE CONSENTEMENT ...		138
BIBLIOGRAPHIE		143

LISTE DES ABRÉVIATIONS, DES SIGLES ET DES ACRONYMES

ABÉ	Au bas de l'échelle
CCQ	Code civil du Québec
CNT	Commission des normes du travail
CNESST	Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail (depuis le 1 ^{er} janvier 2016)
CPC	Code de procédure civile
CSST	Commission de la santé et de la sécurité du travail (1980 au 31 décembre 2015)
CT	Code du travail
LATMP	Loi sur les accidents du travail et les maladies professionnelles
LNT	Loi sur les normes du travail
LSST	Loi sur la santé et la sécurité du travail
PL 176	<i>Loi modifiant la Loi sur les normes du travail et d'autres dispositions législatives afin principalement de faciliter la conciliation travail-famille</i>
TAT	Tribunal administratif du travail (depuis le 1 ^{er} janvier 2016)

RÉSUMÉ

Résumé :

La quête des entreprises pour une plus grande flexibilité a favorisé l'émergence des agences de location de personnel, aussi appelées agences de travail temporaire ou agences de placement de personnel. Elles sont devenues aujourd'hui un acteur incontournable du marché du travail québécois. Sur le plan juridique, leur venue a eu pour effet de créer une relation d'emploi tripartite, au cœur de laquelle s'insèrent les salarié.e.s. Or, le droit du travail québécois s'est historiquement construit en présumant une relation bipartite entre un employeur et un.e salarié.e. Ainsi, plusieurs acteurs ont souligné l'inadéquation entre les lois du travail et ces relations tripartites.

Jusqu'au mois de janvier 2020, les agences opéraient en sol québécois dans un marché non réglementé, c'est-à-dire qu'aucune législation spécifique n'encadrerait leurs activités. Plusieurs études ont fait état de conditions de travail précaires et surtout, de pratiques contractuelles préoccupantes. Plus spécifiquement, il appert qu'une proportion significative d'agences insère aux contrats de travail des salarié.e.s des clauses restrictives d'emploi visant, notamment, à les empêcher de se faire embaucher directement par les entreprises clientes.

Ce mémoire cherche à documenter de quelle façon les clauses restrictives contenues dans les contrats de travail qui interviennent entre les agences et les personnes salariées affectent la façon dont ces dernières envisagent leur parcours professionnel. Pour les fins du présent mémoire, ces clauses seront qualifiées de « clauses contractuelles limitant la liberté du travail » puisqu'elles restreignent, à différents degrés, la mobilité professionnelle des personnes salariées. Nous répondrons à notre question de recherche par le biais d'une enquête terrain auprès de dix personnes salariées d'agence. Nous mobiliserons le modèle Exit, Voice, Loyalty, Neglect, Cynicism, initialement proposé par Hirschman, mais renouvelé par les auteurs Glaymann et Grima.

Mots clés : Agence de location de personnel, agence de placement, travail intérimaire, clause restrictive d'emploi, clause de non-concurrence, entreprise cliente, clause abusive, relation tripartite, contrat de travail, règlement sur les agences de placement de personnel, Hirschman, Exit Voice Loyalty, EVL, EVLNC.

INTRODUCTION

Nous pouvons aujourd'hui affirmer que le monde du travail a subi, au tournant des années 80, d'importantes transformations qui ont eu pour effet de redéfinir les paramètres du contexte dans lequel s'exécute le travail. Bouleversé par les effets conjugués de la mondialisation, de la privatisation ainsi que de la flexibilisation¹, l'univers du travail s'est transformé, entraînant l'émergence de nouvelles formes d'emploi que nous qualifierons, à l'instar de plusieurs auteurs, d'atypiques². L'emploi atypique, qui est plus facilement défini par ce qu'il n'est pas que par ce qu'il est, est celui qui ne répond « pas à une ou plusieurs caractéristiques du modèle de travail subordonné pour un employeur, à temps plein, à durée indéterminée et dans l'établissement de l'entreprise »³. Il constitue un ensemble hétérogène de formes

¹ Katherine V.W. Stone « Flexibilization, Globalization and Privatization : Three challenges to labour rights in our time » (2006) Osgoode Hall Law Journal 77 à la p 78.

² Jean Bernier, Marie-Josée Dupuis, Laurence-Léa Fontaine, Mircea Vultur. *Les salariés d'agence de travail temporaire : Conditions de travail et pratiques des agences*, Recherche réalisée dans le cadre de l'ARUC-*Innovations travail et emploi*, Québec, 24 mars 2014, à la p. 1 [Bernier 2014] ; Esther Paquet, « Le statut d'emploi : Un élément constitutif de la condition sociale? » (2005) 60 RI 64 à la p 64 [Paquet] ; Véronique de Tonnancour, *L'application des normes régissant la relation individuelle de travail aux salariés d'agence de location de personnel : une analyse empirique et juridique*, Mémoire de Maîtrise, Université de Montréal, 2007 à la p 22. [de Tonnancour 2007].

³ Graciela Barrère et Guylaine Vallée « L'interaction entre le droit civil et le droit du travail et ses effets pratiques sur le travail atypique : Le rôle du contrat dans l'accès aux régimes de protection des travailleurs » (2015) 61 : 2 RD McGill 333 à la p 336 [Barrère Vallée].

d'emploi : travail à temps partiel, travail temporaire, télétravail, travail sur appel, cumul d'emplois, travail dit « invisible »⁴ et travail intérimaire. Loin d'être un phénomène marginal, l'emploi atypique occupe une part importante du marché du travail québécois. En effet, en 2019, environ 35% des travailleurs et travailleuses québécois(e)s occupaient un emploi atypique⁵ et tout porte à croire que ce nombre est en augmentation constante depuis.

La quête des entreprises pour une plus grande flexibilité a favorisé l'émergence des agences de location de personnel, aussi appelées agences de travail temporaire ou agences de placement de personnel⁶. Comme celles-ci n'avaient, jusqu'à janvier 2020, aucune obligation d'obtenir un permis d'opération, il est fort difficile d'évaluer avec exactitude leur nombre en territoire québécois. Il est toutefois indéniable qu'elles sont devenues un acteur incontournable du marché du travail québécois, engrangeant plus de 1.3 milliard en revenus d'exploitation en 2011⁷.

Rappelons que l'une des fonctions du droit du travail est de rétablir, dans une certaine mesure, le rapport de force entre deux parties inégales, l'employeur et le salarié⁸. En effet, l'inégalité caractérise cette relation par laquelle le salarié dépend économiquement de l'employeur pour lequel il travaille et dont le labour ne sert qu'à

⁴ Yanick Noiseux « Le travail au Québec : Les jeunes au cœur de la dynamique de précarisation par la centrifugation de l'emploi » (2012) 7 :1 *Revue multidisciplinaire sur l'emploi, le syndicalisme et le travail* 28 à la p 31[Noiseux].

⁵ Statistique Canada (SC), *Enquête sur la population active*, 2019, adapté par l'Institut de la statistique du Québec, à jour au 30 janvier 2020.

⁶ Dominic Roux, *Le principe du droit au travail, juridicité signification et normativité*. Montréal, Wilson & Laflleur, 2005, à la p 206[Roux]; Québec, Commission des normes du travail, *Agence de placement de personnel : profils de leurs salariés les plus à risque d'infractions à la loi sur les normes du travail : Rapport complémentaire*, Québec, 2013 à la p 19 [CNT 2013].

Pour les fins de ma recherche, nous utiliserons l'expression « agence de location de personnel » puisque nous sommes d'avis que c'est l'expression qui est la plus représentative des activités des agences, qui louent de la main-d'œuvre humaine à des entreprises clientes.

⁷ Bernier 2014, *supra* note 2, à la p 1.

⁸ Roux, *supra* note 6 à la p 102.

la réalisation de la finalité de l'entreprise⁹. Le droit du travail vient non seulement circonscrire, mais aussi organiser, « l'emprise du pouvoir de direction qui s'exerce sur le salarié dans cet « ensemble inégalitaire » qu'est l'entreprise, « siège d'un pouvoir d'une personne sur d'autres »¹⁰. Or, le cadre législatif québécois régulant la relation d'emploi s'est construit dans un contexte où la production était verticalement intégrée; le salarié travaillait toute sa vie pour un même employeur, dans un lieu de travail défini, en échange d'un salaire, de certains bénéfices et idéalement, d'une stabilité d'emploi¹¹. En définitive, le cadre législatif régulant la relation d'emploi s'articule autour d'une relation bipartite entre un salarié, qui livre une prestation de travail, et un employeur unique, qui le rémunère en contrepartie de cette force de travail¹². Cette forme d'emploi coexiste aujourd'hui avec diverses formes d'emplois qualifiées d'atypiques, comme le travail intérimaire. Comme l'écrivaient les auteurs Guylaine Vallée et Pierre Verge, « le marché du travail de l'entreprise se caractérise par sa dualité : d'une part, le noyau de personnel permanent qui peut encore aspirer à faire carrière dans l'entreprise et qui tend, à l'occasion, à s'approcher de sa direction et, d'autre part, le personnel périphérique, appelé au gré de ses besoins fluctuants »¹³.

Bien que le phénomène du travail intérimaire ne soit aujourd'hui plus sujet nouveau, le législateur québécois a attendu jusqu'à l'été 2018 pour intervenir en adaptant la

⁹Pierre Verge et Guylaine Vallée, « Un droit du travail ? Essai sur la spécificité du droit du travail » (1997) 50 *Revue internationale de droit comparé* 289 à la p 13 [Verge et Vallée].

¹⁰*Ibid* à la p 18.

¹¹ Dalia Gesualdi-Fecteau, « Les clauses de disparité de traitement dans les conventions collectives : portrait du paysage législatif québécois » dans Laurence Léa Fontaine, *75^e anniversaire du Wagner Act : Où sont les rapports collectifs du travail au Québec ?* Cowansville, Yvon Blais, 2013, 63 à la p 63 [Gesualdi-Fecteau 2013].

¹² Marie-France Bich, « De quelques idées imparfaites et tortueuses sur l'intermédiation du travail » dans *Développements récents en droit du travail*, Cowansville, Yvon Blais, 2001, 257 à la p 262 [Bich 2001] ; Véronique de Tonnancour et Guylaine Vallée « Les relations de travail tripartites et l'application des normes minimales du travail au Québec » (2009) 64 :3 *Relations industrielles* à la p 399 [de Tonnancour et Vallée].

¹³ Verge et Vallée, *supra* note 9 à la p 20.

législation à cette nouvelle réalité. Rappelons que déjà en 1997, dans le désormais célèbre arrêt *Pointe-Claire*, le juge Lamer pointait du doigt le vide législatif entourant les activités des agences de placement de personnel¹⁴. Aussi, plusieurs auteurs¹⁵ ont également souligné l'inadéquation entre les règles de droit du travail et une relation d'emploi impliquant l'agence, son client et le salarié. Comme l'écrivait l'Honorable Marie-France Bich, « l'intermédiation du travail heurte de front ce modèle puisqu'entre le donneur d'ouvrage primaire et l'exécutant s'interpose alors une entité dont la présence nous force à repenser la relation d'emploi en fonction d'un modèle *triangulaire* »¹⁶.

La littérature nous apprend que les contrats de travail mis de l'avant par les agences de location contiennent parfois des clauses restrictives d'emploi, qui peuvent dépasser les limites prescrites par le droit commun¹⁷. Comme nous le verrons, les clauses restrictives d'emploi prennent différentes formes, mais disposent d'un point commun : elles restreignent ou visent à restreindre le droit au travail des personnes salariées qui y sont assujetties, c'est-à-dire le « droit d'accéder à un travail librement choisi sans faire l'objet de discrimination et le droit de ne pas être injustement privé de ce travail »¹⁸. De manière plus ciblée, c'est la liberté du travail qui semble être compromise par

¹⁴ *Pointe-Claire (Ville de) c Québec (Tribunal du travail)*, [1997] 1 RCS 1015 au para 63.

¹⁵ Bernier 2014, *supra* note 2 à la p 7 ; de Tonnancour et Guylaine Vallée, *supra* note 12 à la p 399; Jean Bernier, La location de personnel temporaire au Québec : un état de la situation, Relations industrielles vol 67 no 2, 2012, 283 à la p 284 [Bernier 2012]; Katherine Lippel, Stephanie Bernstein et Karen Messing «Travail atypique» : *Protection légale des conditions minimales d'emploi et de la santé*, Rapport final soumis au FQRSC dans le cadre du programme d'Actions concertées *Le travail atypique, la mutualisation du risque, la protection sociale et les lois du travail*, 31 mars 2004.

¹⁶ Bich 2001, *supra* note 12 à la p 262.

¹⁷ Jean Bernier, Guylaine Vallée et Carol Jobin. 2003. *Les besoins de protection sociale des personnes en situation de travail non traditionnelle*. Québec : Ministère du travail à la p 493 [Rapport Bernier]; Le défi de l'alliance entre syndicats et associations dans la mobilisation autour de la régulation des agences d'intérim au Québec, Louise Boivin, Chronique internationale de l'IRES, no 135, mars 2012 à la p 37[Boivin]; de Tonnancour et Vallée, *supra* note 12 à la p 401.

¹⁸ Roux, *supra* note 6 à la p 74.

Le professeur Roux ajoute que le droit au travail « sous-tend un ensemble de normes juridiques traduisant deux finalités : l'accès au travail et le maintien en emploi ».

ces clauses, soit le « droit pour toute personne d'accéder au travail, de choisir son activité professionnelle et de conclure un contrat de travail avec l'employeur de son choix »¹⁹. Notre recherche portera sur les clauses restrictives d'emploi qui sont contenues dans les contrats de travail liant les personnes salariées et les agences de location de personnel. Plus précisément, nous chercherons à comprendre comment ces clauses affectent la façon dont les personnes salariées d'agences envisagent leur parcours professionnel.

Nous diviserons notre premier chapitre (1) en deux sections. D'abord, nous brosserons un portrait des agences de location de personnel au Québec (1.1). Nous traiterons de l'importance de leur présence au sein du marché du travail québécois (1.1.1), des enjeux entourant leur présence (1.2) ainsi que de l'évolution de l'encadrement législatif (1.1.3). Ensuite, nous discuterons des pratiques contractuelles des agences de location de personnel (1.2) et plus précisément, de la nature et de la portée des clauses restrictives d'emploi (1.2.1) ainsi que de l'encadrement normatif (1.2.2.).

Le deuxième chapitre portera sur notre cadre théorique (2.1) et méthodologique (2.2). Compte tenu de notre objectif de recherche, nous avons retenu le modèle *Exit, Voice, Loyalty* d'Albert Hirschman (2.1.1), mais dans une version revisitée et mieux adaptée à notre question de recherche, à savoir *l'Exit, Voice, Loyalty, Neglect, Cynism* (2.1.2).

¹⁹ Roux, *supra* note 6 la p 213.

Le professeur Roux ajoute : « De prime abord, elle signifie le libre choix du travail, c'est-à-dire la liberté de choisir sa profession, son métier ou son emploi; elle s'entend comme la liberté d'offrir et d'engager sa force de travail au profit d'un employeur et de conclure avec lui un contrat de travail. Dans le cadre de son emploi, le travailleur doit aussi pouvoir exercer librement son travail, l'employeur devant à cette occasion lui fournir le travail convenu selon les termes de l'engagement. Cette reconnaissance implique, ultimement, que le travailleur puisse quitter son travail, c'est-à-dire démissionner de son emploi dans le but, entre autres, d'exercer son activité professionnelle pour le compte d'un autre employeur ».

En ce qui concerne notre démarche méthodologique, nous avons privilégié une approche qualitative (2.2.1) par le biais d'entrevues semi-dirigées (2.2.2).

Finalement, le troisième chapitre (3) exposera d'abord les données empiriques recueillies (3.1) et discutera de la portée de ces données par rapport à notre question de recherche (3.2).

CHAPITRE I

LES PRATIQUES CONTRACTUELLES DES AGENCES DE LOCATION DE PERSONNEL AU QUÉBEC

1.1 Les agences de location de personnel

La quête de flexibilité des entreprises est au cœur de l'essor fulgurant des agences de location de personnel²⁰, qui se présentent comme un « outil essentiel de flexibilité à l'usage des entreprises qui leur permet de réduire le coût du travail et d'être plus compétitives »²¹. En effet, elles offrent toute une gamme de services qui permet aux entreprises utilisatrices d'externaliser une part importante des tâches liées aux ressources humaines. À partir de la littérature recensée, nous consacrerons la première section à brosser un portrait des agences (1.1.1), et à discuter des principaux enjeux afférents à leurs pratiques (1.1.2). Nous traiterons finalement du cadre législatif (1.1.3) afin d'évaluer sa capacité à répondre efficacement aux enjeux identifiés.

²⁰ Au bas de l'échelle, *Encadrer les pratiques des agences de location de main-d'œuvre afin d'améliorer les conditions de travail et protéger les droits des travailleuses et des travailleurs temporaires*, 2013, 29 pages, à la p 3 [Au bas de l'échelle 2013]; De Tonnancour 2007 *supra* note 2 à la p 24; Rapport Bernier *supra* note 17 à la p 489; Bich 2001 *supra* note 12 à la p 262.

²¹ Bernier 2014, *supra* note 2 p. 167.

Au bas de l'échelle, Encadrer les pratiques des agences de location de main-d'œuvre afin d'améliorer les conditions de travail et protéger les droits des travailleuses et travailleurs temporaires, 2013, 29 pages

1.1.1 Présentation des agences de location de personnel au Québec

Nous aborderons d'abord la longue liste d'appellations des agences : Agences de placement temporaire, de travail temporaire, de travail intérimaire, de placement de personnel, de recrutement, de location de personnel, de fourniture de services, etc. Cette multitude d'appellations témoigne du vaste champ d'activités dans lesquels les agences opèrent²².

Dans le cadre de notre étude, nous avons choisi de mobiliser l'expression « agence de location de personnel ». Bien que l'emploi du terme « location » puisse avoir une certaine connotation péjorative, associant les personnes salariées à des biens, nous sommes d'avis que cette expression est la plus représentative de la nature des activités des agences. En effet, ces dernières louent de la main-d'œuvre à des entreprises clientes. Pour ce faire, elles concluent un contrat que l'on pourrait qualifier de contrat de louage au sens des articles 1851 et suivant du *Code civil du Québec*. Ce faisant, elles s'engagent à procurer à l'entreprise cliente de la main-d'œuvre, mais demeurent, de leur point de vue, l'employeur de cette main d'œuvre, tout comme elles pourraient demeurer propriétaires du bien loué. Dans la plupart des cas, pour chaque heure travaillée par la personne salariée, elles récoltent un montant, comme elles le feraient pour l'utilisation d'un bien meuble ou immeuble. En somme, les agences louent la force de travail d'humains dans un marché qui, nous en discuterons, est peu règlementé. Sur le plan conceptuel, nous distinguons les agences de location de personnel des agences de placement qui placent de manière définitive une personne salariée chez un

²² Boivin, *supra* note 17 à la p 34.

employeur. Nous assimilons notamment les activités des chasseurs de têtes à la notion de placement. Nous avons donc retenu le concept d'agence de location, qui donne naissance à une relation de travail tripartite en raison du lien d'emploi conservé avec l'agence.

Initialement utilisées afin de combler des besoins temporaires occasionnés par des surcroits de travail, le rôle des agences est aujourd'hui beaucoup plus vaste. Elles offrent de prendre en charge pratiquement tous les aspects de la gestion des ressources humaines : le recrutement, la formation, la discipline, la rémunération, etc²³. Cette offre de services diversifiée génère une relation tripartite au milieu de laquelle se trouvent les personnes salariées. En effet, elles ont un contrat avec l'agence de location qui les a recrutées, placées, parfois formées et qui contrôlent, dans une mesure plus ou moins importante, une partie de leur prestation de travail. Elles ont ensuite un deuxième contrat, souvent verbal, avec l'entreprise utilisatrice chez qui s'effectue la prestation de travail. Soulignons qu'en plus de fournir du personnel afin de faire face à des besoins temporaires, elles fournissent aussi du personnel qui prend la place de personnel permanent, mais dont le statut demeure précaire²⁴. Elles répondent donc non seulement à des besoins ponctuels, mais aussi à des besoins structurels.

Les agences contribuent également à façonner les règles autour desquelles le marché du travail se structure²⁵. Selon l'auteur Véronique de Tonnancour, le recours à l'intérim s'inscrit dans une deuxième forme de flexibilité, celle de la distanciation :

²³ Jean Bernier, « L'industrie des agences temporaires. Avis sur une proposition d'encadrement » Cahiers de l'Alliance de recherche universités-communautés (ARUC) Collection Cahier de transfert. CT-2011-001 (février 2011) à la p 18 [Bernier 2011]

²⁴ Rapport Bernier, *supra* note 17 à la p 489.

²⁵ Au bas de l'échelle 2013 *supra* note 20 à la p 3.; Bernier 2014 *supra* note 2 p. 13; de Tonnancour 2007 *supra* note 2 à la p. 34.

En mobilisant une telle stratégie, l'entreprise utilisatrice cherche à faire supporter les incertitudes de la conjonction à une tierce entreprise telle qu'une agence de location de personnel qui se fait le mandataire de la fonction gestion des ressources humaines. Marie-France Bich associe cette stratégie à la montée fulgurante des nouveaux courants en matière d'organisation des entreprises associées aux modes d'externalisations des fonctions d'impartition des activités périphériques de « *faire faire* », de recentrage des activités, etc²⁶.

Ainsi, les agences de location de personnel sont devenues un acteur incontournable du « mouvement général de développement de la flexibilité et du travail atypique ainsi que du processus conséquent, celui de la multiplication des dérogations aux divers aspects de la relation classique d'emploi »²⁷. Bien qu'il soit difficile d'évaluer le nombre d'agences en sol québécois avant l'entrée en vigueur de l'obligation d'obtenir un permis en janvier 2020, on évalue qu'il y avait plus de 500 agences de location de personnel au Québec en 2017. Celles-ci employaient environ 2 % de la main-d'œuvre québécoise²⁸.

En ce qui concerne le portrait démographique des personnes salariées d'agences au Québec, 60 % des emplois seraient occupés par des hommes et 40 % par des femmes²⁹. Pour ce qui est du niveau de scolarité, 52 % auraient une scolarité de niveau secondaire, 24 % de niveau collégial et 21 % de niveau universitaire³⁰. Il est intéressant de souligner que selon une récente étude menée au Québec, 42 % du personnel d'agences

²⁶ de Tonnancour *supra* note 2 à la p 33.

²⁷ Mircea Vultur, Jean Bernier et Marie-France Richard, « Les jeunes québécois en processus d'insertion professionnelle. Quel est le rôle des agences de travail temporaire dans leur parcours sur le marché du travail? » (2017) 29 :1-2 *Nouvelles pratiques sociales* 254 à la page 255

²⁸ Mircea Vultur, Jean Bernier et Marie-France Richard, « Les jeunes québécois en processus d'insertion professionnelle. Quel est le rôle des agences de travail temporaire dans leur parcours sur le marché du travail? » (2017) 29 :1-2 *Nouvelles pratiques sociales* 254 à la page 255

²⁹ Montréal, Rapport du Directeur de santé publique de Montréal, *Les travailleurs invisibles. Les risques pour la santé des travailleurs des agences de location de personnel*, Direction régionale de santé publique, CIUSS du Centre-Sud- de-l'Île-de Montréal, 2016, à la page 12 [Rapport du Directeur de santé publique de Montréal 2016].

³⁰ *Ibid.*

serait des jeunes de moins de 30 ans³¹. Une portion importante de ces jeunes serait composée d'étudiants universitaires, à la recherche d'emplois flexibles leur permettant de concilier travail et études³². On constate également que 32 % des travailleurs d'agences sont nés à l'extérieur du Canada et que 43 % d'entre eux sont au Québec depuis moins de dix ans³³. Enfin, on les retrouve principalement dans les secteurs suivants : manufacturier (20 %), transport (10 %), entreposage (10 %) et finances, assurances ou services bancaires (10 %)³⁴. Finalement, 81 % des agences œuvrent dans la région de Montréal ainsi qu'en périphérie³⁵.

Les auteurs Mircea Vultur, Jean Bernier et Marie-France Richard se sont intéressés au profil des jeunes de moins de trente ans qui font appel aux agences ainsi qu'au rôle que ces dernières jouent dans leur parcours d'insertion professionnelle. Les entrevues qu'ils ont menées en 2013 auprès de quarante jeunes salariés d'agences leur a permis de dégager des résultats intéressants. D'abord, les participants rencontrés étaient très mobiles sur le marché du travail. De plus, ils ne percevaient pas nécessairement les emplois en agence comme étant précaires, même s'ils en possédaient les caractéristiques. En somme, les agences étaient utilisées par les jeunes rencontrés dans le cadre de cette étude comme des outils stratégiques dans un « processus d'insertion professionnelle ». Les auteurs concluaient qu'elles concouraient « à l'émergence d'un nouveau type de rapport des jeunes à l'emploi, le type « bricoleur » (Vultur et al. 2016), qui construit sa carrière sur la base d'une relation « transactionnelle » avec les

³¹ Mircea Vultur, Jean Bernier et Marie-France Richard, « Les jeunes québécois en processus d'insertion professionnelle. Quel est le rôle des agences de travail temporaire dans leur parcours sur le marché du travail? » (2017) 29 :1-2 *Nouvelles pratiques sociales* 254 à la page 255.

³² *Ibid* à la page 258.

³³ Rapport du Directeur de santé publique de Montréal 2016 à la page 12.

³⁴ *Ibid*

³⁵ *Ibid*.

entreprises et les autres acteurs du marché du travail, dans une perspective d'échanges à court terme, de rentabilité et d'intérêt individuel »³⁶.

Concluons cette section en rappelant tout de même que les agences ne créent pas d'emploi : elles sont un intermédiaire entre une personne qui est à la recherche de travail et une entreprise qui cherche à pourvoir, pour une durée plus ou moins temporaire, un poste³⁷.

1.1.2 Principaux enjeux

Les agences de location se targuent d'offrir une certaine flexibilité à une catégorie de personnes salariées qui souhaite être sur le marché du travail de manière intermittente³⁸. Or, contrairement à ce qu'affirmaient certaines associations patronales lors des consultations publiques sur le rapport Bernier³⁹, ce n'est pas l'ensemble du personnel des agences qui recherche une flexibilité. Au contraire, le temps partiel dit involontaire est bien présent au Québec : en 1995, 68 % des travailleurs à temps partiel souhaitaient travailler à temps plein, mais étaient contraints à ce statut d'emploi⁴⁰. Soulignons également que lors de l'essor des agences, dans les années 80, le travail intérimaire s'inscrivait dans un contexte de récession économique et était bien souvent la seule alternative au chômage⁴¹.

Les études menées au Québec ont révélé que les salariés d'agence bénéficient généralement de conditions de travail significativement plus précaires que la moyenne

³⁶ Mircea Vultur, Jean Bernier et Marie-France Richard, « Les jeunes québécois en processus d'insertion professionnelle. Quel est le rôle des agences de travail temporaire dans leur parcours sur le marché du travail? » (2017) 29 :1-2 *Nouvelles pratiques sociales* 254 à la page 269

³⁷ Au bas de l'échelle 2013 *supra* note 20 à la p. 3.

³⁸ Bernier 2012, *supra* note 15.

³⁹ Paquet, *supra* note 2 à la p 76.

⁴⁰ *Ibid*

⁴¹ de Tonnancour 2007, *supra* note 2 à la p. 25.

des salariés québécois. D'abord, le personnel d'agence gagnerait en moyenne 15.60\$ de l'heure, près de 6\$ de moins que le taux horaire moyen des travailleurs québécois⁴². Ils sont souvent affectés à des tâches dangereuses, pour lesquelles ils ne reçoivent que très peu de formation⁴³. À cela s'ajoutent les difficultés d'identification du véritable employeur, de nombreuses disparités de traitement, des restrictions à la liberté du travail⁴⁴, des obstacles au calcul du service continu ainsi que des difficultés liées à la mise en œuvre des obligations prévues à la *Loi sur la santé et la sécurité au travail* et à la *Loi sur les normes du travail*. De plus, puisque les agences n'ont pas à fournir de preuve de solvabilité, il est parfois ardu pour les travailleurs de recouvrer les sommes qui leur sont dues⁴⁵. Les salariés d'agence sont donc dans une position vulnérable puisqu'ils sont coincés entre une entreprise qui les rémunère et une entreprise qui les encadre au quotidien⁴⁶.

Soulignons que, si plusieurs agences exercent leurs activités en respect de la législation applicable, certaines entreprises utilisatrices se servent carrément du système d'agence pour contourner les normes minimales d'emploi, en créant par exemple des « agences paravents »⁴⁷, soit une agence créée par l'entreprise utilisatrice afin que cette dernière ne soit pas considérée comme étant le véritable employeur. L'agence paravent a un client unique : l'entreprise qui l'a mise sur pied⁴⁸. Autre phénomène préoccupant, les

⁴² Bernier 2014, *supra* note 2 à la p. 83.

⁴³ Anne-Marie Laflamme et Katherine Lippel « Les droits et responsabilités des employeurs et des travailleurs dans un contexte de sous-traitance : enjeux pour la prévention, l'indemnisation et le retour au travail » (2011) Développement récents en droit de la santé et sécurité au travail à la p 359; Bernier 2014 *supra* note 2 à la p. 169.

⁴⁴ de Tonnancour 2007, *supra* note 2 à la p 58; Bernier 2012 *supra* note 15 aux p 287 et suivantes.

⁴⁵ Bernier 2011 *supra* note 27 à la p 16.

⁴⁶ Au bas de l'échelle 2013 *supra* note 20 à la p. 7; de Tonnancour et Vallée *supra* note 12 à la p 400.

⁴⁷ Au bas de l'échelle 2013 *supra* note 20 à la p. 9

⁴⁸ Au bas de l'échelle, Conseil d'intervention pour l'accès des femmes au travail, Fédération des femmes du Québec «Rapport sur les pratiques contractuelles de l'industrie du placement temporaire». Remis à Monsieur David Whissell, ministre du travail, mai 2007 à la p 5.

fly-by-night, c'est-à-dire les agences qui disparaissent du jour au lendemain sans laisser de trace, laissant ainsi les salariés sans recours.

En sus des enjeux recensés par la littérature, une décision rendue au cours des dernières années par la Cour supérieure dans l'affaire *Marando c. Aliments Pasta Romana inc.*⁴⁹ illustre les stratagèmes qui peuvent être mis de l'avant par les agences ainsi que par les entreprises utilisatrices. Elle démontre également comment la mise en œuvre de ces stratagèmes précarise les personnes salariées. Dans cette affaire, le demandeur s'adressait à la Cour supérieure pour réclamer un peu plus de 561 195 \$ après s'être amputé deux doigts en travaillant sur une machine, alors qu'il n'avait reçu aucune formation pour opérer celle-ci. Il travaillait à l'époque sans permis de travail à la suite de son arrivée au Canada et recevait moins que le salaire minimum pour sa prestation de travail. La réclamation du travailleur avait été rejetée par la CSST puisqu'il n'avait aucun statut au moment de l'accident et travaillait sans permis⁵⁰, il s'est donc tourné vers les tribunaux de droit commun. L'employeur alléguait quant à lui qu'il ne pouvait être tenu responsable puisque le travailleur était employé par une agence de location au moment des faits. Il est fort intéressant de constater comment l'Honorable Benoît Emery écarte la prétention de l'employeur, s'exprimant ainsi :

[27] Selon le tribunal, cette obscure agence de placement donne plutôt l'impression d'un stratagème servant à recourir à de la main-d'œuvre bon marché.

⁴⁹ *Marando c. Aliments Pasta Romana inc.* 2015 QCCS 4042.

⁵⁰Le tribunal ajoute que, incité à mentir lors de son arrivée à l'hôpital par l'employeur, ce n'est qu'un an après les faits que le travailleur a consulté un avocat qui lui a conseillé de faire une réclamation à la CSST. La CSST a refusé la demande du travailleur pour deux motifs : il n'avait pas de permis de travail au moment des faits et sa réclamation avait été faite plus de six mois après la date d'accident. Malgré que le Tribunal retienne la responsabilité de l'employeur, il impute 35% de la responsabilité au travailleur qui, bien qu'intimé par son superviseur de dégager l'orifice de la machine, a fait fi d'un écriteau « très visible » sur lequel était inscrit « DANGER ».

[28] Le demandeur ainsi que son collègue Martin Saldana ont expliqué qu'une fois par semaine, la défenderesse leur remettait un petit morceau de papier sur lequel était inscrit de façon manuscrite le nom de l'employé, un chiffre qui correspondait au nombre d'heures travaillées sans que le mot « heures » n'apparaisse et un montant correspondant, sans le sigle de « \$ ». Ils devaient alors se rendre à une succursale d'Insta-Chèques ou de Rapid-Chèques. Ils remettaient ce bout de papier en échange duquel ils recevaient de l'argent comptant dans une enveloppe.

[29] L'examen du registre des entreprises concernant Solutions Oxford révèle les inscriptions suivantes :

Il n'y a pas de président;

Il n'y a pas de secrétaire;

Il n'y a pas de principal dirigeant;

Il n'y a pas de fondé de pouvoir;

Il n'y a pas d'administrateur du bien d'autrui;

Il n'y a aucun établissement.

[30] D'ailleurs, cette agence ne semble jamais avoir eu pignon sur rue.

[...]

[32] Il apparaît au tribunal qu'il s'agissait d'un stratagème permettant à la défenderesse d'engager illégalement des ouvriers qui n'avaient pas de permis de travail au Canada et à l'égard desquels la défenderesse n'avait pas à assumer d'obligations financières comme les retenues à la source, les cotisations à la CSST, etc.

Cette décision est d'intérêt puisqu'elle met en lumière une combinaison de pratiques organisationnelles problématiques associées au travail en agence : manque de formation offerte au travailleur, environnement de travail peu sécuritaire, voire dangereux, tâches périlleuses confiées aux salariés d'agence, stratagème permettant de

contourner l'application de normes minimales d'emploi tel le salaire minimum, absence de talon de paie et même intimidation. Elle met également en évidence les conséquences vécues par des travailleurs migrants au statut précaire, qui œuvrent sans permis de travail et qui se voient opposer une absence de recours à la CSST. Soulignons que selon certains auteurs, une proportion importante des travailleurs d'agence sont des migrants qui cherchent à accéder à un premier emploi⁵¹. Évidemment, les faits exposés dans cette affaire ne permettent pas de conclure que ces pratiques sont généralisées, mais ils illustrent tout de même les préoccupations soulevées par les experts sur le sujet, dont nous avons fait état précédemment.

Les salariés d'agence ne sont pas les seuls à subir les conséquences des pratiques douteuses de celles-ci : la société aussi en fait les frais. Comme le mentionne Jean Bernier, l'employeur réalise des économies en versant un salaire moindre et en ne contribuant pas aux avantages sociaux et c'est « le salarié qui, par son manque à gagner, se trouve à subventionner directement l'entreprise »⁵². Cette précarité au travail a un coût social considérable : « de plus en plus de travailleuses et de travailleurs doivent avoir recours à l'assurance-emploi ou à la sécurité du revenu, souvent de façon répétitive et pour des périodes plus ou moins longues. Les entreprises transfèrent ainsi les coûts liés à leurs choix de gestion vers les programmes sociaux financés par la collectivité. On décrit aussi cette réalité en disant que les entreprises socialisent les coûts, mais privatisent les gains »⁵³. À ce sujet, concluons cette section en citant un passage connu de l'ouvrage d'Alain Supiot, qui semble bien résumer les enjeux dont nous avons fait état dans cette section :

La clé de voûte de la socialisation par le travail, c'est le contrat de travail à durée indéterminée. Il faut entendre par là que le travail ne suffit pas à

⁵¹ Au bas de l'échelle 2013, *supra* note 20 à la p 4 ; Bernier 2014, *supra* note 2 à la p 168.

⁵² Bernier 2011, *supra* note 44 à la p. 17.

⁵³ Au bas de l'échelle 2013, *supra* note 20 à la p. 7

assurer l'intégration sociale : les « exclus » eux aussi travaillent, et même aux tâches les plus dures et les plus rebutantes. Le travail n'est un instrument d'identification professionnelle, et donc d'intégration sociale, que dans la mesure où il s'inscrit dans une forme juridique stable, tel le statut de fonctionnaire ou le contrat à durée indéterminée du salarié. Les risques d'exclusion augmentent donc d'autant plus qu'on s'éloigne durablement de ce cadre de référence⁵⁴.

1.1.3 Encadrement législatif

Nous traiterons maintenant de l'encadrement législatif afférent aux agences. À ce sujet, il est important de souligner que la législation québécoise concernant les agences a été modifiée en juin 2018 et, de manière plus significative, en janvier 2020. Ainsi, les modifications législatives étant contemporaine à la rédaction de ce mémoire, nous ne pourrions en observer les effets avant une certaine période de temps. D'ici là, nous proposons un exercice de droit comparé entre la législation québécoise (1.1.3.1) et la législation ontarienne (1.1.3.2). Cette méthode d'analyse devrait nous permettre de cerner l'étendue et la portée de la nouvelle législation québécoise au regard de l'encadrement législatif mis en place par l'Ontario, qui existe depuis quelques années déjà.

1.1.3.1 Évolution de l'encadrement législatif au Québec

En 1910, le gouvernement québécois a adopté la *Loi relative à l'établissement de bureaux de placement pour les ouvriers* (ci-après, la « Loi de 1910 »), qui imposait un minimum d'obligations aux agences. D'ailleurs, il importe de mentionner que cette première Loi québécoise a été adoptée, dans un contexte social particulier, en réponse à l'augmentation du nombre de bureaux privés. En effet, selon les données des inspecteurs du Ministère des Travaux publics et du Travail, ceux-ci étaient au nombre

⁵⁴ Alain Supiot, *Critique du droit du travail*. Paris, Presses Universitaires de France, 1994 à la p 89.

de 22 dans la métropole montréalaise en 1910⁵⁵. De plus, déjà à l'époque, les inspecteurs constataient une tendance à l'exploitation d'« une d'une main-d'œuvre fragilisée, issue de l'exode rural ou de l'immigration récente »⁵⁶. Pour ce faire, plusieurs agences « promettaient des postes intéressants aux ouvriers en recherche d'emploi nouvellement débarqués aux portes de la métropole. Or, ces bureaux ne procuraient en général que des emplois de manœuvres, sous-payés et de courte durée, dans les camps et chantiers du chemin de fer et de l'industrie forestière, en activité, dans l'arrière-pays, où la force de travail était exploitée par la grande entreprise »⁵⁷. Ainsi, c'est principalement en réponse aux organisations syndicales, qui dénonçaient ces abus, que le gouvernement a décidé de créer des bureaux d'emploi publics et gratuits, ce qu'il a fait avec la Loi de 1910, qui deviendra éventuellement la *Loi sur les bureaux de placement*.

Dans sa version de 1982, la *Loi sur les bureaux de placement* prévoyait qu'il était « loisible au gouvernement d'établir et de maintenir, dans les cités et les villes, des bureaux de placement pour les employés »⁵⁸. Ces bureaux étaient alors contrôlés par le ministre du Travail, de la Main-d'œuvre et de la Sécurité du revenu⁵⁹. Seuls le gouvernement et les organisations suivantes avaient le droit de tenir un bureau de placement, et ce à la condition de détenir un permis en vigueur octroyé par le ministre :

1° Les congrégations ou sociétés religieuses qui s'occupent de placer leurs protégés ;

⁵⁵ François Bisson, « Les premiers bureaux de placement québécois et la génération des sans-travail au début du XXème siècle » (2008) 39 :2 *Économie et Solidarité* 38 à a p 42.

⁵⁶ *Ibid.*, à la page 43.

⁵⁷ *Ibid.* à la page 43.

⁵⁸ *Loi sur les bureaux de placement*, article 3 alinéa 1.

⁵⁹ *Loi sur les bureaux de placement*, article 3 alinéa 2.

2° Les sociétés ouvrières qui ont pour objet l'étude, la défense et le développement des intérêts économiques, sociaux et moraux des employés;

3° Les sociétés charitables et les sociétés de bienfaisance;

4° Les employeurs qui ont leur propre bureau de placement⁶⁰.

Il était également interdit de réclamer une quelconque rémunération au solliciteur d'emploi⁶¹ et toute contravention à une disposition de la Loi était passible d'une poursuite sommaire et d'une amende monétaire. Tout encadrement juridique a disparu lorsque la *Loi sur les bureaux de placement* a été abrogée en 1982⁶².

Ainsi, bien que la relation entre une agence et ses salariés soit régie par le droit du travail général en vigueur, le Québec s'est longtemps distingué des autres provinces canadiennes et de plusieurs pays par son absence de législation spécifique⁶³. En conséquence, puisque le droit du travail s'organise historiquement autour de la relation d'emploi bipartite, il est complexe pour les salariés s'insérant dans une relation d'emploi tripartite de mobiliser ces protections, puisque les lois québécoises n'ont longtemps pas été adaptées à cette forme d'emploi⁶⁴. C'est donc aux tribunaux qu'est revenue la difficile tâche d'établir le droit applicable aux agences⁶⁵. Or, ceux-ci ont une tendance naturelle à chercher à identifier une relation bipartite d'emploi au sein même d'une relation tripartite⁶⁶, preuve de l'inadéquation entre les lois et les situations

⁶⁰ *Loi sur les bureaux de placement*, article 8.

⁶¹ *Loi sur les bureaux de placement*, article 8, alinéa b).

⁶² Bernier 2012, *supra* note 15 à la p 287.

⁶³ Bernier 2012, *supra* note 15 à la p. 286.

⁶⁴ Boivin, *supra* note 17 à la p 34; de Tonnancour et Vallée, *supra* note 12 à la p 399; Paquet, *supra* note 2 à la p 64

⁶⁵ Marie-France Bich, « La viduité post-emploi : loyauté, discrétion et clauses restrictives » dans *Développements récents en droit de la propriété intellectuelle*, Cowansville, Yvon Blais, 2003 à la p 263 [Bich 2003].

⁶⁶ *Ibid* à la p 271

existantes. Cette façon de faire a pour effet d'individualiser la nature des protections conférées aux personnes salariées d'agence.

Pourtant, au fil du temps, de nombreux acteurs du milieu du travail ont souligné la nécessité d'intervenir, que ce soit dans le Rapport Tapin de 1993⁶⁷, dans la jurisprudence rendue depuis la décision de la Cour suprême dans *Ville de Pointe-Claire*⁶⁸ ou dans le Rapport Bernier en 2003⁶⁹. Comme l'écrivait l'équipe du *Rapport Bernier* en 2003, les agences fournissent des salariés, contre de l'argent, dans un marché non réglementé⁷⁰.

Finalement, le 12 juin 2018, l'Assemblée nationale du Québec a adopté la *Loi modifiant la Loi sur les normes du travail et d'autres dispositions législatives afin principalement de faciliter la conciliation travail-famille* (ci-après le « Projet de Loi 176 »). Il est à noter que le principe du Projet de Loi 176 avait été adopté le 31 mai 2018, soit moins de deux semaines avant son adoption finale. Ainsi, la *Commission de l'économie et du travail* (ci-après, la « Commission ») a bénéficié de seulement quatre journées⁷¹ pour étudier le Projet de Loi et déposer son rapport le 7 juin 2018. Nous y reviendrons.

Rappelons que la LNT n'avait pas été modifiée de manière significative depuis 2002, bien que le monde du travail se soit transformé drastiquement depuis. En ce sens, les députés de l'opposition ont tous critiqué, au moment de la *Prise en considération du*

⁶⁷ Jean-Robert Tapin, *Agences de placement temporaire*, Rapport remis au ministère de la Main-d'œuvre, de la Sécurité du Revenu et de la Formation professionnelle, Québec, 1993.

⁶⁸ *Pointe-Claire (Ville de) c Québec (Tribunal du travail)*, [1997] 1 RCS 1015 au para 63.

⁶⁹ Rapport Bernier, *supra* note 17. Soulignons que la Ministre du travail Dominique Vien a annoncé à l'été 2017 avoir l'intention de déposer un projet de loi d'ici la fin de l'année 2017 afin d'encadrer les pratiques des agences de placement.

Isabelle Hachey, «Exploitation des sans-papiers : Québec serrera la vis aux agences de placement», La Presse + (13 juin 2017) en ligne : < <http://plus.lapresse.ca>>.

⁷⁰ Rapport Bernier, *supra* note 17 à la p 489.

⁷¹ Soient les 1, 4, 5 et 6 juin 2018.

Rapport de la Commission de l'économie et du travail, le peu de temps dont la Commission a bénéficié pour modifier une Loi qui nécessitait une sérieuse mise à jour. En effet, bien que tous les partis aient reconnu que le Projet de loi comportait d'importantes avancées, ils étaient également d'avis que le temps restreint ne leur avait pas permis d'aborder toutes les problématiques souhaitées.

À ce sujet, le député de Gouin, Monsieur Gabriel Nadeau-Dubois, s'est exprimé ainsi :

On a réussi à l'étudier et à l'améliorer un peu dans les très courts délais que nous avons, mais, comme le disait le collègue de l'opposition officielle, ça s'est fait au prix de plusieurs débats qu'on aurait pu et qu'on aurait dû avoir et qui ont été sacrifiés par cette précipitation imposée par les circonstances⁷².

Le député de Beauharnois, Monsieur Guy Leclair, a tenu les propos suivants :

Alors, M. le Président, à mon tour pour la prise en considération du projet de loi n° 176 sur les normes du travail. Bien, bien entendu, la ministre vient de faire un topo, un tour du jardin du projet de loi. Je tiens à réitérer, M. le Président, que je l'ai dit dès le départ, je le répète ce soir, je trouve dommage qu'on ait eu peu de temps pour légiférer sur un projet de loi des normes du travail qui fait plus de 20 ans [qui] demandait d'avoir une mise à jour. On aurait pu toucher plusieurs autres aspects. Comme le temps manquait, donc, on [est] resté dans le cadre de ce qu'il y avait exactement dans le projet de loi, mais j'aurais aimé qu'on regarde plus large [ment] les normes du travail⁷³.

Et un peu plus tard :

Alors, on [est] resté prescrit à ce que la ministre avait suggéré dans le projet de loi dû au manque de temps. Bien entendu, depuis déjà près de 20 ans que les normes du travail n'avaient pas été réouvertes, alors je [me

⁷² Québec, Assemblée nationale, *Projet de Loi no 176 Prise en considération du rapport de la commission qui en a fait l'étude détaillée et des amendements du député de Gouini*, 41-1, 44 no 324 (11 juin 2018), p 2203, Intervention de M. Gabriel Nadeau-Dubois..

⁷³ *Ibid*, p 22100, Intervention de M. Guy Leclair.

serais] attendu [à ce] que, dans la dernière législation, on n'ait pas attendu au dernier mois pour déposer le projet de loi, on aurait eu quatre ans pour débattre intelligemment, rouvrir en profondeur les normes du travail. Malheureusement, ça n'a pas été le choix du gouvernement actuel. N'empêche, n'empêche qu'il y a quand même des avancées dans ce projet de loi là pour les travailleurs, les travailleuses du Québec, et je tiens à le dire⁷⁴.

Finalement, le député de Chutes-de-la-Chaudière, Monsieur Marc Picard, s'est exprimé ainsi :

Merci, M. le Président. Il me fait plaisir de prendre la parole pour l'adoption du projet de loi n° 176, qui, malheureusement, n'est pas une véritable réforme. Rappelons-nous le rendez-vous national de janvier 2017, où tout était permis pour les travailleurs, en tout cas dans des discours que nous avons entendus à la fin⁷⁵.

Rappelons que le Projet de Loi 176 avait trois objectifs cardinaux, à savoir l'amélioration de la qualité de vie des familles, l'amélioration des conditions de travail des salariés québécois ainsi que l'adaptation de la LNT aux enjeux contemporains⁷⁶. En ce qui concerne l'amélioration des conditions de travail des salariés québécois, le gouvernement souhaitait porter une attention particulière aux travailleurs vulnérables, notamment les travailleurs étrangers temporaires et les travailleurs d'agences de placement⁷⁷. Soulignons que 32 groupes⁷⁸ se sont présentés en commission

⁷⁴ *Ibid*, p 22100, Intervention de M. Guy Leclair.

⁷⁵ Transcription de l'intervention M. Marc Picard, le 11 juin 2018, entre 21h10 et 21h20.

⁷⁶ Conférence de Presse de Madame Dominique Vien, ministre responsable du travail, Monsieur Luc Fortin, ministre responsable de la Famille, Madame Hélène David, ministre responsable de l'Enseignement supérieure et ministre responsable de la Condition féminine, et Madame Francine Charbonneau, ministre responsable des Aînés et de la Lutte contre l'intimidation, Présentation à l'Assemblée nationale du projet de loi visant à moderniser les normes du travail, le 20 mars 2018 à 15h15.

⁷⁷ *Ibid*

⁷⁸ *Action travail des femmes, Association des entrepreneurs en construction du Québec, Associations des proches aidants de la Capitale-Nationale, Association des restaurateurs du Québec, Association des travailleurs et travailleuses temporaires d'agences de placement, Association nationale des entreprises en recrutement et placement de personnel, Au bas de l'échelle, Alain Barré, Centrale des syndicats démocratiques, Centrale des syndicats du Québec, Centre des travailleurs et des travailleuses*

parlementaire afin de faire valoir leur point de vue sur les modifications proposées par le gouvernement. Les consultations se sont étendues sur six journées, entre le 15 et le 29 mai 2018. Aussi, 22 organisations⁷⁹ ont déposé des mémoires, sans toutefois être entendues en commission parlementaire.

Une lecture attentive des journaux des débats de ces six journées permet de constater que les élus ont été fort surpris des conditions de travail de certaines agences, portées à leur attention par les représentants de divers milieux. D'ailleurs, au moment de l'adoption du Projet de Loi 176, les députés ayant participé aux consultations publiques l'ont souligné. En effet, M. Guy Leclair a indiqué :

Alors, bien entendu, les agences de placement, les agences de placement, M. le Président. Je pense que la plupart des collègues autour de la table, autant gouvernementaux que les oppositions... bien, je pense que tout le monde, on a été très, très surpris de voir les agissements de certaines agences. Bien entendu, on ne peut pas toutes les mettre dans le même panier, mais, certaines agences, on se croirait en 1920, parfois, au Québec, malgré que nous sommes en 2018.

immigrants, Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux du Centre-Sud-de-l'Île-de-Montréal, Coalition pour la conciliation famille-travail-études, Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse, Confédération des syndicats nationaux, Conseil canadien du commerce de détail, Conseil du patronat du Québec, Conseil du statut de la femme, Fédération canadienne de l'entreprise indépendante, Fédération des chambres de commerce du Québec, Fédération des travailleurs et des travailleuses du Québec, Fédération interprofessionnelle de la santé du Québec, FERME, Force Jeunesse, Front de défense des non-syndiqués, Groupe d'aide et d'information sur le harcèlement sexuel au travail de la province de Québec inc., Manufacturiers et exportateurs du Québec, Ordre des conseillers en ressources humaines agréés, Regroupement des aidants naturels du Québec, Syndicat de la fonction publique et parapublique du Québec, Union des producteurs agricoles, WAIPU North America.

⁷⁹ *Aon, Association canadienne des compagnies d'assurances de personnes, Association de l'aluminium du Canada, Association étudiante de Cégep Garneau, Association minière du Québec, Barreau du Québec, Confédération des organismes de personnes handicapées du Québec, Conseil québécois du commerce de détail, Rachel Cox, Fédération interdisciplinaire de l'horticulture ornementale du Québec, Mélanie Gagnon et Catherine Beaudry, Intersyndicale des femmes, Leucan, Ligue de hockey junior majeur du Québec, Mercer, Morneau Shepell, Neilson Picard, Office des personnes handicapées du Québec, Regroupement pour l'abolition des décrets dans l'industrie de l'entretien ménager, Rio Tinto Aluminium et Rio Tinto Fer et Titane, Syndicat québécois de la construction et Willis Towers Watson.*

Le député Marc Picard a ajouté :

Les agences de placement, drôle de découverte, là. Les agences de placement, pour moi, là, je n'imaginai pas qu'est-ce que j'ai entendu. Il y a des conditions de travail, là, entre guillemets, inhumaines qu'on ne doit pas accepter au Québec en 2018. Là, dans le projet de loi, on prévoit qu'il va y avoir des permis. C'est correct. Donc, on va venir les encadrer, on va s'assurer que les bonnes agences perdurent et celles qui ne font pas le bon travail disparaissent.

Nous rappelons que moins d'un mois s'est écoulé entre la première séance de consultation publique, le 15 mai, et l'adoption du projet de Loi, le 12 juin 2018.

Ainsi, depuis le 12 juin 2018, le gouvernement peut adopter un règlement afin d'encadrer les pratiques des agences de placement. En effet, le nouvel article 92.1 de la LNT se lit comme suit :

92.7 Le gouvernement peut, par règlement :

1° définir ce qui constitue, pour l'application de la présente loi, une agence de placement de personnel, une agence de recrutement de travailleurs étrangers temporaires, une entreprise cliente et un travailleur étranger temporaire ;

2° établir des catégories de permis et déterminer, relativement à ces catégories, les activités qui peuvent être exercées par une agence;

3° fixer la durée de validité d'un permis et toute condition, restriction ou interdiction relative à sa délivrance, à son maintien et à son renouvellement;

4° prévoir les mesures administratives applicables au titulaire de permis en cas de défaut de respecter les obligations prévues par la présente loi ou par l'un de ses règlements;

5° déterminer les obligations qui incombent à une agence de placement de personnel ou de recrutement de travailleurs

étrangers temporaires et celles qui incombent à l'entreprise cliente lorsqu'elle retient les services d'une telle agence;

6° déterminer les obligations qui incombent à une agence de placement de personnel ou de recrutement de travailleurs étrangers temporaires et celles qui incombent à l'entreprise cliente lorsqu'elle retient les services d'une telle agence;

7° prévoir toute autre mesure visant à assurer la protection des droits des salariés concernés par la présente section⁸⁰.

Effectivement, le 1^{er} janvier 2020, le *Règlement sur les agences de placement de personnel et les agences de recrutement de travailleurs étrangers temporaires* (ci-après, le « Règlement ») est entré en vigueur. Le Règlement offre une première définition législative des agences de placement et des entreprises clientes, qu'il définit ainsi :

« agence de placement de personnel » : une personne, société ou autre entité dont au moins l'une des activités consiste à offrir des services de location de personnel en fournissant des salariés à une entreprise cliente pour combler des besoins de main-d'œuvre.

« entreprise cliente » : une personne, société ou autre entité qui, pour combler des besoins de main-d'œuvre, a recours aux services d'une agence de placement de personnel ou d'une agence de recrutement de travailleurs étrangers temporaires »⁸¹.

Désormais, toute personne ou société qui désire exploiter une agence de location doit détenir un permis, octroyé par la CNESST⁸². La demande de permis doit inclure des informations précises, à savoir, le nom, la date de naissance et les coordonnées du répondant ou de la personne physique, le numéro d'entreprise du Québec, le nom sous lequel l'agence entend exercer, les coordonnées du siège de l'agence ainsi que la

⁸⁰ *Loi sur les normes du travail, RLRQ*, c N-1.1, art 92.7 [LNT].

⁸¹ *Règlement sur les agences de placement de personnel et les agences de recrutement de travailleurs étrangers temporaires, RLRQ* c N-1.1, art 1, al 1 [Règlement de 2020].

⁸² LNT, article 92.5; Règlement de 2020, article 5.

structure juridique de la personne morale et le nom, la date de naissance et les coordonnées de ses dirigeants⁸³. Les droits afin d'obtenir un permis sont, au 1^{er} janvier 2020, de 1780 \$⁸⁴. En sus de cette somme, l'agence doit également fournir un cautionnement de 15 000 \$⁸⁵.

Le Règlement impose aussi aux agences une série d'obligations envers le salarié. Elle doit notamment :

- 1° remettre au salarié qu'il affecte auprès d'une entreprise cliente, au moment où il procède à cette affectation :
 - a) Un document décrivant les conditions de travail qui lui sont applicables dans le cadre de cette affectation, dont notamment le salaire offert, et précisant le nom et les coordonnées de l'entreprise cliente;
 - b) Les documents d'information rendus disponibles par la Commission concernant les droits des salariés et les obligations des employeurs en matière de travail⁸⁶.

L'agence doit conserver durant au moins six ans, les contrats conclus avec les entreprises clientes, les factures afférentes ainsi que les renseignements relatifs au nombre total d'heures de travail par jour et par semaine pour chacun des salariés⁸⁷. Elle a aussi l'obligation de rappeler à l'entreprise cliente les obligations en matière de santé et sécurité au travail⁸⁸.

⁸³ Règlement de 2020, article 7.

⁸⁴ *Ibid*, article 19.

⁸⁵ *Ibid*, article 27.

⁸⁶ *Ibid*, article 22.

⁸⁷ *Ibid*, article 22.

⁸⁸ *Ibid*, article 22.

En ce qui concerne les limites contractuelles imposées aux agences, le Règlement prévoit deux restrictions, à savoir que l'agence ne peut :

1° exiger d'un salarié des frais pour son affectation auprès d'une entreprise cliente, pour la formation exigée pour cette affectation ou pour l'assistance ou des conseils reçus en vue de la préparation à des entrevues d'embauche, notamment pour la rédaction d'outils de recherche d'emploi.

2° prendre des mesures ou convenir de dispositions ayant pour effet, au-delà d'une période de six mois suivant le début de l'affectation d'un salarié auprès d'une entreprise cliente, d'empêcher ou de restreindre son embauche par celle-ci⁸⁹.

Ainsi, le Règlement ne prévoit qu'une seule véritable limite en ce qui concerne les clauses restrictives d'emploi, à savoir l'interdiction d'inclure des clauses interdisant l'embauche après une période de six mois. Cela signifie donc qu'une agence qui place un salarié chez une entreprise cliente a le droit d'empêcher contractuellement ce salarié d'accepter un emploi chez l'entreprise cliente pendant les six premiers mois qui suivent son embauche. Pourtant, la nécessité de prohiber totalement de telles clauses a été portée à l'attention du gouvernement à maintes reprises au cours des dernières années. D'ailleurs, pendant les *Consultations particulières et auditions publiques sur le projet de Loi no 176*, différents intervenants ont soulevé les lacunes du projet de loi no 176 à cet égard⁹⁰. La ministre Vien, visiblement surprise, a notamment questionné la directrice générale de l'*Association nationale des entreprises en recrutement et*

⁸⁹ *Ibid*, article 23.

⁹⁰ Québec, Assemblée nationale, Commission de l'économie et du travail, *Consultations particulières et auditions publiques sur le projet de loi no 176, Loi modifiant la Loi sur les normes du travail et d'autres dispositions législatives afin principalement de faciliter la conciliation famille-travail*, 41-1, vol 44 no 167 (29 mai 2018) Intervention de Mme Victoria Raileanu d'*Au bas de l'échelle*; (15 mai 2018) Intervention de Monsieur Alain Barré, professeur à l'*Université Laval*; (15 mai 2018) Intervention de Madame Jill Hanley du Centre des travailleurs et travailleuses immigrants; (15 mai 2018) Intervention de Madame Caroline Senneville, première Vice-Présidente à la *Confédération des syndicats nationaux*; (16 mai 2019) Intervention de la Docteure Marie-France Raynault, médecin-conseil à la santé publique et directrice du *Centre de recherche Léa-Roback sur les inégalités sociales de santé de Montréal*.

placement de personnel sur l'existence de clauses de « non-engagement ». La directrice générale, Mme McIninch, lui a alors répondu que ces clauses-là n'étaient pas courantes et que le code d'éthique de son association ne permettait pas de limiter le droit des clients d'engager un salarié placé par l'agence⁹¹.

Fait saillant à noter, l'interdiction de prendre des mesures ayant pour effet de restreindre l'embauche après une période de six mois a été insérée au Règlement de 2020 plutôt qu'à la *Loi sur les normes du travail*. Or, comme l'a souligné à juste titre le député Nadeau-Dubois, il aurait été judicieux de l'intégrer au projet de Loi puisque celui-ci s'applique à tous les employeurs, y compris aux entreprises clientes⁹².

L'entrée en vigueur du Règlement a également entraîné l'entrée en vigueur d'autres dispositions de la *Loi sur les normes du travail*, adoptées en juin 2018, mais dont l'entrée en vigueur était tributaire du Règlement. Ainsi, depuis le 1^{er} janvier 2020, la Loi interdit d'exploiter une agence de placement de personnel sans être titulaire d'un permis délivré par la Commission, conformément au Règlement dont nous avons fait état⁹³. Il est également interdit de sciemment retenir les services d'une agence de placement qui n'est pas titulaire d'un permis délivré par la Commission⁹⁴. Toute personne qui contrevient à cette dernière interdiction ou à l'obligation de détenir un

⁹¹ Québec, Assemblée nationale, Commission de l'économie et du travail, *Consultations particulières et auditions publiques sur le projet de loi no 176, Loi modifiant la Loi sur les normes du travail et d'autres dispositions législatives afin principalement de faciliter la conciliation famille-travail*, 41-1, vol 44 no 165 (18 mai 2018), échange entre la Ministre Dominique Viens et Mme Mary McIninch de l'Association nationale des entreprises en recrutement et placement de personnel.

⁹² Québec, Assemblée nationale, *Étude détaillée du projet de loi no 176, Loi modifiant la Loi sur les normes du travail et d'autres dispositions législatives afin principalement de faciliter la conciliation famille-travail*, 41-1, vol 44 no 170 (5 juin 2018), intervention de M. Gabriel Nadeau-Dubois.

⁹³ LNT, article 92.5.

⁹⁴ LNT, article 92.6

permis est désormais passible d'une amende de 600 \$ à 6 000 \$ pour une première violation et de 1 200 \$ à 12 000 \$ pour une récidive⁹⁵.

De plus, toujours depuis le 1^{er} janvier 2020, la Loi interdit aux agences d'accorder aux salariés un salaire inférieur à celui des salariés de l'entreprise⁹⁶. Le nouvel article 41.2 se libelle comme suit :

Une agence de placement de personnel ne peut accorder à un salarié un taux de salaire inférieur à celui consenti aux salariés de l'entreprise cliente qui effectuent les mêmes tâches dans le même établissement uniquement en raison de son statut d'emploi, notamment parce qu'il est rémunéré par une telle agence ou qu'il travaille habituellement moins d'heures par semaine.

Fait important à souligner, la prohibition vise un salarié qui effectue les mêmes tâches dans le même établissement. Un salarié assigné à des tâches différentes des salariés de l'entreprise, par exemple à des tâches de nettoyage plus dangereuses, pourrait recevoir un salaire moindre si les salariés de l'entreprise n'effectuent pas de tâches de cette nature.

Finalement, le législateur a également ajouté une responsabilité solidaire entre l'agence et l'entreprise cliente pour les obligations pécuniaires prévues à la Loi. Le nouvel article 95, alinéa 2, est libellé ainsi :

L'agence de placement de personnel et l'entreprise cliente qui, dans le cadre d'un contrat avec cette agence, recourt aux services d'un salarié sont solidairement responsables des obligations pécuniaires fixées par la présente loi ou par les règlements⁹⁷.

⁹⁵ LNT, article 140.1.

⁹⁶ LNT, article 41.2.

⁹⁷ LNT, article 95 al 2.

Manifestement, les modifications apportées à la *LNT* ne répondent pas à l'ensemble des problématiques relevées au cours des dernières années. En effet, au Québec, rien n'empêche qu'une entreprise comble des besoins permanents ou structureaux avec des salariés d'agence, ou même de faire délibérément effectuer les tâches les plus ardues et dangereuses aux salariés d'agence⁹⁸. Certaines entreprises créent même une agence pour laquelle elles sont l'unique client : rien ne prohibe une telle structure organisationnelle⁹⁹.

Bien que le Règlement soit en vigueur depuis moins d'un an, il a donné lieu à deux décisions, rendues par le Tribunal administratif du travail (ci-après le « TAT »). Dans un premier cas, le TAT a confirmé la décision de la CNESST de refuser de délivrer un permis à une agence en raison de sommes impayées à la CNESST et d'une fausse déclaration quant au paiement de ces sommes¹⁰⁰. Dans un deuxième cas, le TAT a également confirmé la décision de la CNESST de refuser la délivrance de permis à une agence dont le propriétaire avait omis de déclarer qu'il avait fait une cession de biens et en raison de la commission d'une infraction criminelle qui, de l'avis de la CNESST, avait un lien avec l'exercice de ses activités¹⁰¹.

Concluons cette section en soulignant que la validité du Règlement a été contestée dès le 8 janvier 2020 par l'*Association des entrepreneurs spécialisés en procédé industriel du Québec* et par l'*Association nationale des entreprises en recrutement et placement de personnel*, qui ont entrepris une demande en contrôle judiciaire. Se sont ensuite ajoutées l'*Association minière du Québec* et l'*Association des firmes de génie-conseil*.

⁹⁸ Bernier 2012, *supra* note 15 à la p 285, Au bas de l'échelle 2013 *supra* note 20 à la p. 12

⁹⁹ Rapport Bernier, *supra* note 17 à la p 497

¹⁰⁰ Merveille Bokoko (*Béni santé*) et Gouvernement du Québec (*Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail*), 2020 QCTAT 2669.

¹⁰¹ 9376-4645 Québec inc. c. Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail, 2020 QCTAT 3989 (CanLII)

Ces quatre associations allèguent notamment que le Règlement est *ultra vires* et demandent qu'il soit déclaré nul. Une deuxième demande en contrôle judiciaire a été entreprise le 2 juillet 2020 par l'*Association provinciale des agences de sécurité*, qui réclame la nullité du Règlement et subsidiairement, qu'il soit déclaré inopérant aux agences de sécurité privée.

Selon ces associations, le Règlement introduit indument la notion de location de personnel, qui ne se retrouve pas à la LNT. Selon elles, la location de personnel constitue un concept plus large, qui englobe également les activités de sous-traitance. En raison de l'introduction de ce concept, le Règlement souffrirait d'une imprécision telle qu'il doit être annulé. Par ailleurs, elles allèguent que le Règlement confère à la CNESST une discrétion administrative que le législateur n'a pas voulu lui conférer et qui est illégale, un pouvoir délégué ne pouvant être délégué à nouveau (*delegatus non potest delegare*). En ce qui concerne l'*Association provinciale des agences de sécurité*, elles estiment que leurs activités sont déjà suffisamment encadrées par la *Loi sur la sécurité privée* et le *Décret sur les agences de sécurité*. Les deux demandes seront entendues par la Cour supérieure à l'automne 2022.

1.1.3.2 Évolution de l'encadrement législatif en Ontario

Du côté de l'Ontario, une première loi encadrant les agences de placement a été adoptée en 1914, le *Employment Agencies Act* (ci-après l'« EAA »). Selon la professeure Leah F. Vosko, cette première version de l'EAA constitue un précédent législatif d'une grande importance, puisqu'elle identifiait pour la première fois les entreprises dont les activités exclusives consistaient à placer des salariés chez des employeurs, en échange de frais (*fees*) comme étant des agences de placement. De plus, elle encadrait les frais qui pouvaient être réclamés aux travailleurs par les agences, tout en offrant une notion

large de cette notion afin d'inclure des formes de rémunération non monétaires¹⁰². Ensuite, en 1917, l'EAA a été amendé afin d'inclure également les agences de placement publiques. En 1927, l'EAA a à nouveau été modifié afin d'octroyer au Lieutenant-Gouverneur le droit de retirer le permis aux agences. Cette prérogative lui a été confiée dans un contexte où, déjà à l'époque, les pratiques des agences soulevaient de sérieuses préoccupations¹⁰³. Bien que ces pouvoirs n'aient jamais été utilisés, il appert qu'ils ont eu un effet dissuasif sur les agences aux pratiques particulièrement douteuses¹⁰⁴. À partir de ce moment-là, plusieurs agences ont cessé de réclamer des frais aux travailleurs et ont plutôt réclamé des frais à l'entreprise cliente en contrepartie de la fourniture de main-d'œuvre¹⁰⁵. L'EAA représentait aussi une première reconnaissance implicite des relations d'emploi tripartites. À ce sujet, Vosko écrit :

By classifying business relationships whereby employment agents provided their own workers for a fee as part of the private employment agency business, this Act also began to recognize implicitly triangular employment relationships. In these ways, the Employment Agencies Act of 1927 represented Ontario's most extensive effort to limit practices curtailing the politico-legal freedoms of workers placed by private employment agencies in the 20th century¹⁰⁶.

Effectivement, les années subséquentes ont été caractérisées par de modestes interventions législatives et même, par un desserrement de la législation adoptée au début du siècle. Ce désintéressement législatif a certainement encouragé l'essor des agences de placement, désormais reconnues comme étant des acteurs économiques légitimes. Toutefois, les préoccupations quant à leurs pratiques ont augmenté de manière proportionnelle à leur nombre, ce qui a amené le gouvernement à adopter, en

¹⁰² Sylvia Fuller et Leah F. Vosko, « Temporary Employment and Social Inequality in Canada: Exploring Intersections of Gender, Race and Immigration Status » (2008) 88: 31 *Soc Indic Res* à la p 65.

¹⁰³ *Ibid.*

¹⁰⁴ Leah F. Vosko, « A new Approach to Regulating Temporary Agency Work in Ontario or Back to the Future? » (2010) 65:4 *Relations industrielles* 632, à la p 635 [Vosko 2010].

¹⁰⁵ *Ibid.*

¹⁰⁶ *Ibid.*

2000, le *Employment Standards Act* (ci-après l' « ESA »)¹⁰⁷. Peu après, en 2001, le EAA a été abrogé.

Il fallut ensuite attendre jusqu'en 2009, avec le *Bill 139*, pour voir réapparaître dans la législation ontarienne des dispositions particulières visant les agences de placement. Ainsi, une section concernant les agences de placement a été incorporée à l'ESA. Fait intéressant à noter, selon le professeur Timothy J. Bartkiw, le dépôt du Rapport Bernier en 2003 au Québec est l'un des facteurs ayant contribué à l'adoption de nouvelles dispositions législatives par la province ontarienne¹⁰⁸.

Malgré cette avancée, les lacunes législatives entourant les activités des agences en Ontario ont continué à être mises en évidence, notamment par les auteurs du rapport *The Changing Workplaces Review, An Agenda for Workplace Rights*, déposé en mai 2017. En effet, les auteurs de ce rapport ont avancé que malgré certains changements législatifs apportés en 2009, d'importants problèmes perduraient¹⁰⁹. Le gouvernement ontarien a donc sanctionné, le 27 novembre 2017, le Projet de loi 148, la *Loi modifiant la Loi de 2000 sur les normes d'emploi, la Loi de 1995 sur les relations de travail et la Loi sur la santé et la sécurité au travail et apportant des modifications connexes à d'autres lois*.

Dans sa version actuelle, la *Loi sur les normes d'emploi* (ESA) prévoit plusieurs dispositions particulières aux agences. D'abord, comparons les définitions proposées par l'ESA avec celles proposées par la LNT au Québec.

¹⁰⁷ *Ibid*, à la p 639..

¹⁰⁸ Timothy J. Bartkiw, « Baby steps? Toward the regulation of temporary help agency employment in Canada » (2009) 31-1 *Comparative Labor Law and Policy Journal* à la p 164.

¹⁰⁹ Ontario, *The Changing Workplaces Review, An Agenda for Workplace Rights*, Final Report, Special advisors C. Michael Mitchell and John C. Murray (May 2017).

QUÉBEC	ONTARIO
<p align="center">« Agence de placement de personnel »</p> <p>Une personne, société ou autre entité dont au moins l'une des activités consiste à offrir des services de location de personnel en fournissant des salariés à une entreprise cliente pour combler des besoins de main-d'œuvre.</p>	<p align="center">« Agence de placement temporaire »</p> <p>Employeur qui emploie des personnes afin de les affecter à l'exécution d'un travail à titre temporaire pour ses clients.</p>
<p align="center">« Entreprise cliente »</p> <p>Une personne, société ou autre entité qui, pour combler des besoins de main-d'œuvre, a recours aux services d'une agence de placement de personnel ou d'une agence de recrutement de travailleurs étrangers temporaires.</p>	<p align="center">« Client »</p> <p>Relativement à une agence de placement temporaire, s'entend de la personne ou de l'entité qui conclut avec l'agence un arrangement aux termes duquel l'agence convient d'affecter ou de tenter d'affecter un ou plusieurs de ses employés ponctuels à l'exécution d'un travail pour la personne ou l'entité à titre temporaire.</p>
<p align="center">N/A</p>	<p align="center">« Employé ponctuel »</p> <p>Employé qu'une agence de placement temporaire emploie afin de l'affecter à l'exécution d'un travail à titre temporaire pour des clients de l'agence.</p>

Soulignons d'emblée l'importante distinction au niveau de la définition du concept d'agence. En effet, l'ESA vise uniquement les agences de placement temporaire, par opposition aux agences qui font du placement permanent. Ainsi, l'ESA ne couvre pas

une portion considérable d'agences, notamment celles qui se spécialisent dans l'industrie du service et qui font du placement permanent. Selon la professeure Vosko, ces agences génèrent 40 % des revenus de cette industrie¹¹⁰. De plus, la Loi ne définit pas la notion de « temporaire », ce qui pose un premier enjeu d'application, d'autant plus que certaines agences font à la fois du placement temporaire et du placement permanent. Au contraire, la notion d'agence prévue à la Loi québécoise est beaucoup plus large, ce qui peut aussi semer la confusion, ce dont se plaignent les associations qui ont entrepris la demande en contrôle judiciaire à l'encontre du Règlement.

En sus des définitions, qui diffèrent entre les deux lois, la ESA identifie clairement, contrairement à la LNT et au Règlement, l'agence comme étant l'employeur¹¹¹. Il va sans dire qu'il aurait été souhaitable que le Règlement tranche finalement de manière définitive la question du véritable employeur, qui est, à notre avis, trop souvent au cœur des problématiques de mobilisation des droits et recours des personnes salariées.

Dès l'embauche, l'agence doit fournir par écrit à l'employé ponctuel ses coordonnées complètes et son nom officiel¹¹². De plus, tout comme le Règlement, la ESA édicte un certain nombre d'informations que l'agence doit remettre à un employé ponctuel au moment de son affectation chez un client, à savoir : le nom officiel et commercial du client, les coordonnées du client, le taux horaire et les avantages sociaux, les heures de travail, la description générale du travail à effectuer, la période et la journée de paie ainsi que la durée estimative de l'affectation¹¹³.

¹¹⁰ Vosko 2010, *supra* note 104, à la page 644.

¹¹¹ ESA, article 74.3.

¹¹² ESA, article 74.5.

¹¹³ ESA, article 74.6.

L'ESA prévoit également une longue liste d'interdictions, que l'on retrouve à l'article 74.8. Comparons ces interdictions avec celles que l'on retrouve au Règlement.

<p style="text-align: center;">QUÉBEC</p> <p>Le titulaire d'un permis d'agence ne peut :</p>	<p style="text-align: center;">ONTARIO</p> <p>Il est interdit à l'agence de placement :</p>
	<p>Demander des frais à un employé ponctuel relativement à son engagement par l'agence.</p>
<p>Exiger d'un salarié des frais pour son affectation auprès d'une entreprise cliente, pour la formation exigée pour cette affectation ou pour de l'assistance ou des conseils reçus en vue de la préparation à des entrevues d'embauche, notamment pour la rédaction d'outils de recherche d'emploi.</p>	<p>Demander des frais à un employé ponctuel relativement à son affectation par l'agence à l'exécution d'un travail à titre temporaire pour des clients ou des clients potentiels de l'agence ou à une tentative de l'agence en vue d'une telle affectation.</p>
<p>Exiger d'un salarié des frais pour son affectation auprès d'une entreprise cliente, pour la formation exigée pour cette affectation ou pour de l'assistance ou des conseils reçus en vue de la préparation à des entrevues d'embauche, notamment pour la rédaction d'outils de recherche d'emploi.</p>	<p>Demander des frais à un employé ponctuel de l'agence relativement à l'aide ou aux instructions qu'elle lui donne pour rédiger des curriculum vitae ou se préparer à des entrevues d'emploi.</p>
<p>Prendre des mesures ou convenir de dispositions ayant pour effet, au-delà d'une période de 6 mois suivant le début de l'affectation d'un salarié auprès d'une entreprise cliente, d'empêcher ou de restreindre son embauche par celle-ci.</p>	<p>Imposer à un employé ponctuel de l'agence des restrictions visant à l'empêcher d'établir une relation d'emploi avec un client.</p>

	Demander des frais à un employé ponctuel de l'agence relativement à l'établissement d'une relation d'emploi entre celui-ci et un client de l'agence.
	Imposer à un client des restrictions visant à l'empêcher de fournir des références à l'égard d'un employé ponctuel de l'agence.
Prendre des mesures ou convenir de dispositions ayant pour effet, au-delà d'une période de 6 mois suivant le début de l'affectation d'un salarié auprès d'une entreprise cliente, d'empêcher ou de restreindre son embauche par celle-ci.	Imposer à un client des restrictions visant à l'empêcher d'établir une relation d'emploi avec un employé ponctuel.
	Demander des frais à un client relativement à l'établissement d'une relation d'emploi entre celui-ci et un employé ponctuel, sauf dans la mesure permise par le paragraphe (2). Exception : (2). Si un employé ponctuel a été affecté par une agence de placement temporaire à l'exécution d'un travail à titre temporaire pour un client et qu'il a commencé à exécuter ce travail, l'agence peut demander des frais au client dans le cas où celui-ci établit une relation d'emploi avec l'employé, mais seulement pendant la période de six mois qui commence le jour où l'employé a commencé à exécuter un travail pour le client de l'agence.
	Demander des frais qui sont prescrits comme étant interdits.

	Imposer une restriction qui est prescrite comme étant interdite ¹¹⁴ .
--	--

Ensuite, l'ESA prévoit qu'un employé ponctuel qui ne reçoit aucune affectation pendant une période d'une semaine est considéré mis à pied¹¹⁵. Dès lors, l'employé ponctuel sera visé par les mêmes dispositions que les autres employés, c'est-à-dire que sa mise à pied ne pourra excéder une période de 13 semaines au cours d'une période de 20 semaines consécutives¹¹⁶. Au-delà cette période, l'employé ponctuel sera licencié et recevra, comme tout employé, le préavis de licenciement prévu à la ESA¹¹⁷. Rappelons toutefois que puisque la ESA désigne l'agence comme employeur, l'employé ponctuel n'a pas droit au préavis de licenciement si c'est le client qui met à l'affectation et que son lien d'emploi demeure avec l'agence. L'employé ponctuel peut donc se retrouver sans revenu pendant une période de treize semaines lorsqu'une affectation prend fin. Afin d'atténuer l'impact de cette situation, le législateur a ajouté en 2017 une disposition qui oblige l'agence à donner un préavis d'une semaine lorsqu'une affectation qui devait durer au moins trois mois prend fin prématurément¹¹⁸.

Enfin, la ESA prévoit une responsabilité conjointe et individuelle entre l'agence et le client pour le salaire impayé à l'employé ponctuel¹¹⁹. Ceci étant dit, l'agence est désignée comme étant la première responsable du versement du salaire.

En résumé, l'étude comparative entre la législation du Québec et de l'Ontario illustre la portée somme toute limitée du Règlement québécois, particulièrement en ce qui

¹¹⁴ ESA, article 74.8.

¹¹⁵ ESA, article 74.11 (1).

¹¹⁶ ESA, article 56 (2).

¹¹⁷ ESA, articles 54 et 57.

¹¹⁸ ESA, article 74.10.1.

¹¹⁹ ESA, article 74.18.

concerne les clauses restrictives d'emploi et l'identification du véritable employeur. Les balises législatives ayant été établies, nous discuterons maintenant de la nature et de la portée des clauses restrictives que l'on retrouve dans les contrats d'agences au Québec.

1.2 Les clauses restrictives d'emploi dans les contrats de travail des personnes salariées d'agences de location de personnel

Dans un monde où le contrôle de l'information est primordial afin d'assurer la rentabilité et la pérennité des entreprises, diverses méthodes visant à préserver les avantages concurrentiels des acteurs du marché sont mises de l'avant¹²⁰. En ce qui concerne la relation employeur-salarié, cette volonté de préserver l'expertise et les connaissances acquises par le salarié alors qu'il était à l'emploi de l'entreprise s'exprime particulièrement au moment de la fin d'emploi¹²¹. C'est ainsi que sont apparues les clauses restrictives d'emploi, la plus connue étant la clause de non-concurrence. Les deux prochaines sections traiteront de la nature et de la portée des clauses restrictives d'emploi (1.2.1) ainsi que de leur encadrement normatif (1.2.2).

1.2.1 Nature et portée des clauses restrictives d'emploi

Bien que l'expression « clause restrictive d'emploi » soit fréquemment employée dans la doctrine et la jurisprudence, peu d'auteurs se sont attardés à définir ce concept. Évidemment, le choix du terme « restrictive » n'est pas un hasard et évoque en lui-même la nature de ces clauses. Selon deux auteurs, les clauses restrictives « s'entendent

¹²⁰ Bich 2003, *supra* note 43 à la p 245.

¹²¹ *Ibid*

de dispositions contractuelles visant à restreint ou à interdire certaines activités d'un employé une fois qu'il est mis fin à la relation d'emploi »¹²².

Nous sommes d'avis que les clauses restrictives d'emploi doivent comprendre toutes les clauses qui ont pour objectif ou pour effet de restreindre la liberté du travail d'une personne salariée. Comme mentionné, la liberté du travail s'entend comme le « droit pour toute personne d'accéder au travail, de choisir son activité professionnelle et de conclure un contrat de travail avec l'employeur de son choix »¹²³. En effet, il nous apparait nécessaire de ne pas limiter la définition à la période *post* emploi, puisque l'insertion de clauses restrictives d'emploi au contrat de travail peut restreindre la liberté du travail à toutes les étapes de la relation d'emploi.

Déjà en 2003, les auteurs du Rapport Bernier faisaient état de pratiques questionnables en ce qui a trait aux clauses restrictives insérées aux contrats de travail des agences :

Le Comité chargé de se pencher sur les besoins de protection sociale des personnes vivant une situation de travail non traditionnelle (rapport Bernier) a eu l'occasion de prendre connaissance de certaines clauses contenues dans les contrats intervenants entre l'agence et les salariés, d'une part, et entre l'entreprise cliente et l'agence, d'autre part. Elles permettent de constater que l'absence de réglementation à cet égard conduit à des exigences abusives eu égard à la liberté de travail. Elles touchent aussi bien l'exclusivité des services et la non-concurrence que les limites à la liberté d'embauche et à la libre circulation ainsi que la période d'astreinte. Souvent le candidat doit reconnaître, par sa signature, que ces restrictions sont raisonnables. À défaut pour le candidat de se conformer à ces exigences, le contrat prévoit des pénalités de 200 \$ par jour d'infraction jusqu'à concurrence de 5000 \$ »¹²⁴.

¹²² Christian Paquette et Claire Vachon, « Les obligations post-emploi : de quel côté oscille le balancier dans les provinces de common law ? » dans *Développements récents sur la non-concurrence*, Cowansville, Yvon Blais, 2008, 109 à la p 118.

¹²³ Roux, *supra* note 6 à la p 213.

¹²⁴ *Ibid*

Le professeur Dominic Roux indique que le monde des agences était, à tout de moins jusqu'à janvier 2020, « un terrain propice à la liberté contractuelle, et donc à la multiplication des pratiques attentatoires à la liberté du travail des salariés »¹²⁵. Il ajoute que « ces pratiques abusives émanent de clauses insérées dans le contrat liant l'agence avec le salarié ou encore l'agence avec l'entreprise ayant recours à ses services »¹²⁶. La littérature démontre que plusieurs agences interdisent contractuellement à leurs salariés de se faire embaucher par une entreprise utilisatrice et même, dans certains cas, par tout client de l'agence¹²⁷. Une étude menée par la *Commission des normes du travail*, maintenant la *Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail*, auprès de 1000 travailleurs et travailleuses d'agences révélait qu'environ le tiers des agences interdisaient aux travailleurs de se faire embaucher directement par l'entreprise utilisatrice, sous peine de pénalité¹²⁸.

Certaines agences imposent également des contraintes liées à la disponibilité des salariés, qui doivent être disponibles rapidement sur appel et qui ne reçoivent en contrepartie aucune garantie de travail¹²⁹. D'autres clauses prévoient que les salariés ne peuvent travailler que pour une seule agence à la fois. En somme, les personnes salariées qui signent un contrat avec une agence de location perdent, pour une période plus ou moins longue, leur liberté du travail¹³⁰.

Le professeur Jean Bernier¹³¹ regroupe ces clauses sous trois grandes catégories, soit les clauses d'exclusivité de service et de non-concurrence (1.2.1.1), les clauses posant

¹²⁵ Roux, *supra* note 6 à la p 207.

¹²⁶ *Ibid.*

¹²⁷ Bernier 2014 *supra* note 2 à la p.27.

¹²⁸ CNT 2013, *supra* note 6 à la p 9.

¹²⁹ de Tonnancour 2007 *supra* note 2 à la p. 184

¹³⁰ Au bas de l'échelle 2013, *supra* note 20 à la p 16.

¹³¹ Jean Bernier, « L'industrie des agences temporaires. Avis sur une proposition d'encadrement » Cahiers de l'Alliance de recherche universités-communautés (ARUC) Collection Cahier de transfert. CT-2011-001 (février 2011) à la p 18.

des limites à la liberté d'embauche et à la liberté de circulation (1.2.1.2) et finalement, les clauses relatives à la période d'astreinte (1.2.1.3). Dans les prochaines lignes, nous présenterons brièvement les différents types de clauses restrictives, pour ensuite exposer les clauses sur lesquelles nous nous attarderons dans le cadre de notre mémoire.

1.2.1.1 Les clauses relatives à l'exclusivité des services et à la non-concurrence

Les exemples de clauses d'exclusivité et de non-concurrence sont nombreux. Des chercheurs ont mis la main sur des contrats d'agences prévoyant une obligation de non-concurrence jusqu'à deux ans après la fin du contrat, et ce partout au Québec¹³². La période de non-concurrence de certaines clauses excède même la durée du contrat de travail ! De nombreuses agences interdisent au salarié de solliciter du travail auprès de toute entreprise utilisatrice de l'agence, sous peine d'une pénalité pouvant s'élever à 5000 \$¹³³. Il est inquiétant de constater que, « s'agissant de travail occasionnel, incertain, voire précaire, on exige une exclusivité de service telle que celui ou celle qui veut avoir recours à telle agence pour obtenir du travail doit s'engager à ne pas occuper un emploi dans une entreprise faisant partie du groupe desservi par l'agence autrement que par l'entremise de l'agence et ce sur tout le territoire de la province de Québec »¹³⁴.

1.2.1.2 Les clauses posant des limites à la liberté d'embauche et à la liberté de circulation

Ces clauses peuvent prendre la forme d'interdiction formelle de se faire embaucher par une entreprise utilisatrice de l'agence, interdiction qui va plus loin que l'obligation de ne pas concurrencer ou solliciter. En effet, *Au bas de l'échelle* indique recevoir de nombreux appels concernant des clauses qui empêchent les salariés d'occuper un emploi chez une entreprise utilisatrice, qu'ils y aient été affectés ou non, pour une durée

¹³² de Tonnancour 2007, *supra* note 2 à la p 188.

¹³³ Rapport Bernier, *supra* note 17 à la p 494.

¹³⁴ *Ibid* à la p 493.

pouvant aller de 8 à 24 mois à la suite de la fin d'emploi¹³⁵. C'est donc dire que les personnes salariées qui se font embaucher par une agence de location de personnel dans l'espoir d'accéder à un meilleur emploi peuvent se voir imposer, en toute légalité, une clause leur interdisant d'accéder au même emploi, à de meilleures conditions, chez l'entreprise utilisatrice. Ainsi, bien que les agences soient souvent présentées comme étant une voie d'accès vers un emploi permanent, il y a lieu de se questionner à savoir si cela peut réellement se faire sans entrave¹³⁶. De plus, ces clauses interviennent parfois dans le contrat qui lie l'agence de location et l'entreprise utilisatrice, prohibant cette dernière d'embaucher un salarié recruté par l'agence. La personne salariée fait donc les frais de cette clause sans même en avoir connaissance. De surcroît, de nombreuses agences imposent une pénalité aux entreprises qui souhaitent embaucher les salariés intérimaires¹³⁷. Les agences justifient cette demande en invoquant les frais de recrutement et de formation, pourtant ces frais sont déjà couverts par le montant initial demandé par l'agence. Comme l'écrit l'équipe du *Rapport Bernier*, « il s'agit d'une véritable taxe à l'embauche qui va à l'encontre de la liberté de contracter : celle de l'entreprise d'embaucher un salarié de son choix et, indirectement, celle du salarié de se voir proposer un emploi susceptible de lui convenir »¹³⁸.

Nous incluons également dans ce concept les clauses qui imposent à la personne salariée de remplir une obligation avant de pouvoir mettre fin à son contrat de travail avec l'agence de location. Par exemple, *Au bas de l'échelle* indique recevoir des appels de salariés qui ont signé un contrat de travail qui prévoit qu'ils doivent fournir un nombre d'heures de travail important, par exemple 950 heures, avant de pouvoir mettre terme à leur contrat et ce, sous peine de devoir rembourser les frais de formation. Ces

¹³⁵ Au bas de l'échelle 2013, *supra* note 20, à la p 16.

¹³⁶ Bernier 2014, *supra* note 2 à la p. 85; de Tonnancour 2007 *supra* note 2 à la p 64.

¹³⁷ de Tonnancour 2007 *supra* note 2 à la p. 184.

¹³⁸ Rapport Bernier, *supra* note 17 à la p 505.

frais de formation sont généralement de 1000 \$ par semaine¹³⁹. Nous incluons donc ce type d'obligation à ce concept puisque les effets restrictifs nous apparaissent similaires : la personne salariée ne peut circuler sans avoir préalablement rempli de lourdes obligations

Ces clauses peuvent aussi se présenter dans une forme plus subtile, comme pour ce que Véronique de Tonnancour nomme « les ententes de formation ». L'auteure donne l'exemple d'un salarié qui s'est vu imposer une formation non rémunérée avant la signature du contrat de travail. La formation était offerte par une agence qui agissait sous le couvert d'« école de formation ». Le contrat signé par le salarié prévoyait qu'il devait payer un manuel de formation de 84 \$ ainsi que 64 \$ pour une enquête de crédit. De plus, si le salarié résiliait son contrat avant d'avoir cumulé 650 heures de travail, il devait rembourser les frais de formation¹⁴⁰. À la fin de la formation, l'école de formation « troque son chapeau d'école de formation pour celui d'agence de location de personnel »¹⁴¹. Qui plus est, l'agence se « libère » de son devoir de rémunérer la période de formation puisqu'elle signe deux contrats différents avec le salarié. Pourtant, la *Loi sur les normes du travail* prévoit que l'employeur doit assumer les frais de formation du salarié¹⁴². Elle donne aussi l'exemple d'une travailleuse ayant été à l'emploi d'une institution financière, qui devait soit rembourser sa formation soit attendre deux ans après la fin de son contrat pour pouvoir travailler chez son futur employeur¹⁴³.

¹³⁹ Au bas de l'échelle 2013, *supra* note 20 à la p 23.

¹⁴⁰ de Tonnancour 2007, *supra* note 2 à la p. 181.

¹⁴¹ *Ibid* à la p. 182.

¹⁴² *Loi sur les normes du travail*, RLRQ c N-1.1, article 85.2.

¹⁴³ Bernier 2014 *supra* note 2 à la p 87

1.2.1.3 Les clauses relatives à la période de disponibilité

Ces clauses sont présentées sous différents vocables et formes, mais prévoient des obligations qui ont un effet d'astreinte, en ce qu'elles exigent une disponibilité accrue des personnes salariées¹⁴⁴. À titre d'exemple, *Au bas de l'échelle* fait état d'agences qui exigent une disponibilité quotidienne de 8 h à 11 h du lundi au samedi afin de répondre à un appel hypothétique¹⁴⁵. Comme l'écrit la professeure Guylaine Vallée à propos d'une clause exigeant une disponibilité accrue : « Il paraît clair que le salarié aliénait en réalité, et sans aucune contrepartie, sa liberté de travail : il ne pouvait concrètement occuper un autre emploi »¹⁴⁶. Soulignons que les périodes de disponibilité ne sont pas considérées comme étant du temps de travail par les tribunaux et que celles-ci ne sont en rien balisées. Ainsi, un salarié pourrait être tenu d'être disponible 7 jours sur 7, 24 heures par jour sans rémunération¹⁴⁷. La professeure Vallée est également d'avis qu'il y aurait « lieu de protéger positivement la capacité d'un travailleur atypique de gagner sa vie car, en vertu des règles actuelles, l'obligation de disponibilité à la charge du salarié peut l'empêcher de pouvoir cumuler plus d'un emploi »¹⁴⁸. Qu'advient-il lorsqu'une agence impose une période de disponibilité importante aux salariés sans toutefois leur fournir suffisamment de travail pour vivre?¹⁴⁹ La question demeure entière.

Il est évident que les clauses d'astreinte permettent aux agences d'offrir aux entreprises une disponibilité accrue, voire sans limites, et ce, à très peu de frais¹⁵⁰. Toutefois, cela

¹⁴⁴ Guylaine Vallée «Les nouvelles formes d'emploi et le «brouillage» de la frontière entre la vie de travail et la vie privée : jusqu'où va l'obligation de disponibilité des salariés» (2010) 15 :2 *Lex Extronica* à la p 18. [Vallée]

¹⁴⁵ Au bas de l'échelle 2013 *supra* note 20 à la p. 22

¹⁴⁶ Vallée *supra* note 106 à la p 17.

¹⁴⁷ *Ibid* à la p. 28.

¹⁴⁸ *Ibid* à la p. 29.

¹⁴⁹ Au bas de l'échelle 2013, *supra* note 20 à la p. 23.

¹⁵⁰ *Ibid* à la p 34.

peut avoir pour effet de complexifier le cumul d'emploi pour les personnes salariées. Or, compte tenu du caractère instable et incertain de la quantité de travail qui sera fournie par l'agence, ces personnes salariées n'ont souvent d'autre choix que de cumuler plusieurs emplois. Ainsi, cette grande flexibilité pour les agences équivaut à une importante précarité pour les travailleurs¹⁵¹.

1.2.2 Encadrement normatif

Né en réaction au postulat d'égalité prévu par le droit civil, le droit du travail prévoit diverses normes qui confèrent des protections additionnelles aux salariés partis à un contrat de travail¹⁵². Soulignons que le contrat de travail est un contrat nommé qui fait l'objet, depuis 1994, d'un court chapitre dans le *Code civil du Québec* (C.c.Q.)¹⁵³. Bien que le C.c.Q. présume que tout contrat est signé de bonne foi, librement, par deux parties égales¹⁵⁴, dans plusieurs cas, l'acceptation des conditions énoncées dans le contrat de travail par un salarié ne fait pas l'objet d'une négociation en bonne et due forme. En effet, les personnes salariées n'ont pas toujours le rapport de force nécessaire pour négocier les termes de leur contrat de travail et sont susceptibles de se voir forcer à accepter des clauses dont ils ne saisissent pas la portée ou avec lesquelles elles sont en désaccord. D'ailleurs, la Cour suprême du Canada écrivait dans *Wallace c. United Grain Growers Ltd* :

[...] il est rare que les conditions d'un contrat de travail résultent de l'exercice du pouvoir de négocier librement selon le modèle des échanges commerciaux entre deux commerçants. D'une manière générale, les employés, pris individuellement, n'ont ni le pouvoir de négociation ni les renseignements nécessaires pour obtenir dans leurs contrats des

¹⁵¹ de Tonnancour 2007, *supra* note 2 à la p 188; Bernier 2014, *supra* note 2 à la p 96; Vallée, *supra* note 106 à la p. 33.

¹⁵² Dalia Gesualdi-Fecteau, « Compatibilité, complémentarité ou chevauchement? Quelques observations sur les rapports entre le *Code civil du Québec* et le droit du travail » dans *Développements récents en droit du travail*, Montréal, Yvon Blais, 2015, 149 à la p 153 [Gesualdi-Fecteau 2015].

¹⁵³ *Code civil du Québec*, RLRQ, 1991 c 64, art 2085 à 2097.

¹⁵⁴ Article 1375 *Code civil du Québec*

conditions plus avantageuses que celles offertes par l'employeur, surtout relativement à la permanence.

[...]

[TRADUCTION] [L]a relation entre un employeur et un employé ou un travailleur isolé est typiquement une relation entre une personne qui est en situation d'autorité et une personne qui ne l'est pas. À son début, il s'agit d'un acte de soumission, dans son fonctionnement, il s'agit d'un acte de subordination [...]¹⁵⁵.

Le droit du travail est donc « avant tout un droit de *protection*, dont les règles sont destinées à pallier les insuffisances du régime contractuel ordinaire, un régime caractérisé, dans la majorité des cas, par l'adhésion du salarié aux conditions dictées par l'employeur »¹⁵⁶.

Pourtant, au Québec, dans les rapports individuels du travail « la perspective contractuelle domine »¹⁵⁷. Avant janvier 2020, ni le droit civil, ni le droit du travail ne prévoyaient de dispositions afin de circonscrire le droit d'inclure des clauses restrictives d'emploi à un contrat de travail, à l'exception de la clause de non-concurrence¹⁵⁸, qui est régie par une disposition particulière dans la section sur le contrat de travail. Incidemment, de façon générale, lorsqu'il est question de clauses restrictives d'emploi, on doit s'en remettre aux règles générales des contrats, prévues au deuxième titre du cinquième chapitre du C.c.Q., portant sur les obligations.

L'insertion d'une clause de non-concurrence au contrat de travail est effectivement balisée par l'article 2089 du C.c.Q. qui impose certains critères de validité.

¹⁵⁵ *Wallace c. United Grain Growers Ltd.*, [1997] 3 R.C.S. 701 aux para91-93.

¹⁵⁶ Bich 2003, *supra* note 43 à la p 251.

¹⁵⁷ Roux, *supra* note 6 à la p 204

¹⁵⁸ *Code civil du Québec*, RLRQ, 1991 c 64, art 2089

2089 C.c.Q. Les parties peuvent, par écrit et en termes exprès, stipuler que, même après la fin du contrat, le salarié ne pourra faire concurrence à l'employeur ni participer à quelque titre que ce soit à une entreprise qui lui ferait concurrence.

Toutefois, cette stipulation doit être limitée, quant au temps, au lieu et au genre de travail, à ce qui est nécessaire pour protéger les intérêts légitimes de l'employeur.

Il incombe à l'employeur de prouver que cette stipulation est valide.

L'article 2095 C.c.Q complète cette disposition en prévoyant qu'un employeur ne peut se prévaloir d'une clause de non-concurrence s'il a lui-même résilié le contrat sans motif sérieux¹⁵⁹. Les tribunaux ont, jusqu'à maintenant, interprété de manière assez restrictive cette disposition et n'ont pas hésité à invalider en totalité ces clauses lorsqu'elles n'étaient pas conformes au cadre prévu par l'article 2089 C.c.Q¹⁶⁰. De plus, la Cour Suprême a rappelé, dans l'arrêt *Payette c. Guay*¹⁶¹, que c'est en raison du déséquilibre qui caractérise les rapports de travail que le législateur a édicté une protection particulière à l'article 2089 C.c.Q. D'ailleurs, c'est pour cette raison que cette protection ne s'applique qu'au contrat de travail et non au contrat commercial.

Ajoutons que les dispositions plus générales du C.c.Q. portant sur le contrat d'adhésion peuvent également servir d'appui aux décideurs afin d'invalider une clause restrictive d'emploi dans l'éventualité où le salarié démontre que le contrat de travail constitue un contrat d'adhésion, c'est-à-dire un contrat dont les stipulations essentielles ont été imposées par une partie à une autre¹⁶². Dans ce contexte, le tribunal peut annuler, via l'article 1437 C.c.Q., une clause qu'il estimerait abusive, en ce qu'elle désavantage de

¹⁵⁹ *Ibid.*, art 2095

¹⁶⁰ Bich 2003, *supra* note 43 à la p 263.

¹⁶¹ *Payette c. Guay inc.*, [2013] 3 RCS 95.

¹⁶² Article 1379 *Code civil du Québec*.

manière excessive l'adhérent. Toutefois, la CNESST n'a pas compétence pour faire enquête sur la validité d'une clause qui serait abusive, à moins qu'elle ne contrevienne directement à une disposition de la Lnt ou à une disposition du nouveau Règlement¹⁶³.

Outre les dispositions du *Code civil du Québec* concernant la clause de non-concurrence ainsi que la nouvelle disposition du Règlement prohibant les restrictions d'embauche au-delà d'une période de six mois, ni le droit civil général ni les lois particulières en droit du travail ne balisent les clauses restrictives d'emploi. Rappelons en concluant cette section que pour les travailleurs non syndiqués, soit 60% des travailleurs québécois, les protections passent inévitablement par les lois d'ordre public¹⁶⁴.

1.3 Question de recherche

En 2012¹⁶⁵ et en 2014¹⁶⁶, le professeur Jean Bernier mettait en évidence le manque de données empiriques sur les pratiques des agences. Il soulignait particulièrement le manque de connaissances quant à la façon dont les choses se passent sur le terrain, ce qu'il appelle la «boîte noire»¹⁶⁷. De surcroît, il constatait que les personnes salariées d'agence avaient un manque chronique de connaissances de leurs droits et de leurs conditions de travail, auquel s'ajoute une importante pauvreté d'information fournie par l'agence, le tout dans un contexte où aucune disposition particulière n'encadre ce type de contrat de travail¹⁶⁸.

¹⁶³ de Tonnancour 2007 *supra* note 2 à la p 190.

¹⁶⁴ Boivin, *supra* note 17 à la p 37.

¹⁶⁵ Bernier 2012, *supra* note 15.

¹⁶⁶ Bernier 2014, *supra* note 2.

¹⁶⁷ Bernier 2012, *supra* note 15 à la p 296.

¹⁶⁸ Bernier 2014, *supra* note 2 à la p 105.

En 2014, il dénombrait quatre études empiriques menées depuis l'an 2000¹⁶⁹, soit l'étude de Véronique de Tonnancour et de Guylaine Vallée sur les plaintes à la *Commission des normes du travail*¹⁷⁰, l'étude menée par Émilie Bourguignon dans le cadre de son mémoire de maîtrise qui porte notamment sur les pratiques de recrutement des agences ainsi que sur les conditions de travail des salariés de celle-ci¹⁷¹, deux études portant sur les infirmières travaillant pour des agences de placement¹⁷² et finalement, une recherche conduite par la *Commission des normes du travail* à l'aide de questionnaires téléphoniques¹⁷³.

Ainsi, nous disposons de peu de connaissances sur les conditions de travail des salariés que les agences emploient ; les contrats de travail auxquels ces salariés sont assujettis, que ce soit de son contenu, de sa forme, des exigences « sur le plan de la disponibilité exigée des salariés, des clauses particulières limitant l'accès à des emplois permanents »¹⁷⁴, n'ont pas, à notre connaissance, été étudiés empiriquement. Selon Jean Bernier, « le progrès de la connaissance repose désormais sur des recherches empiriques sur le terrain auprès des principaux intéressés »¹⁷⁵.

¹⁶⁹ Bernier 2014, *supra* note 2 à la p 7.

¹⁷⁰ de Tonnancour et Vallée, *supra* note 12.

¹⁷¹ É. Bourguignon, Le travail temporaire en agence, une forme particulière d'emploi Jean Bernier, Ysabel Provencher et François Vincent (dir), Cahiers de l'Alliance de recherche universités-communautés Innovations, emploi et travail, Cahier de transfert CT-2009-006, 2010, 40 pages.

¹⁷² E. Cloutier, M. Bourdouxhe, E. Ledoux, H. David, I. Gagnon et F. Ouellet, Étude descriptive des conditions d'emploi, de travail et de santé et de sécurité du travail des infirmières d'agence privée dans un contexte de pénurie de main-d'œuvre, Études et recherches / Rapport R-475, Institut de recherche Robert-Sauvé en santé et en sécurité du travail, 2006, 275 pages; M. Tremblay, D. Chênevert et A. Hébert, « Le rôle des conditions de travail dans la satisfaction et la loyauté des infirmières d'agence au Québec », 2012 67 :3 Relations industrielles / Industrial Relations 477-504.

¹⁷³ Commission des normes du travail, Sondage visant à évaluer les conditions de travail des salariés temporaires d'agences de placement de personnel et les pratiques de celles-ci, Gouvernement du Québec, 2 novembre 2012, 105 pages; Commission des normes du travail, Agences de placement de personnel : profil de leurs salariés les plus à risque d'infractions aux normes du travail – Rapport complémentaire, Gouvernement du Québec, 12 octobre 2013, 49 pages.

¹⁷⁴ Bernier 2012 *supra* note 15 à lap 296.

¹⁷⁵ Bernier 2012 *supra* note 15 à la p 297.

C'est pour cette raison qu'en définitive, nous articulons notre question de recherche autour de la question suivante : De quelle façon les clauses limitant la liberté du travail affectent-elles la façon dont les personnes salariées d'agences envisagent leur parcours professionnel ? Pour les fins de ce mémoire, nous travaillerons sur les deux premières catégories de clauses proposées par le professeur Bernier, soit les clauses relatives à l'exclusivité des services et à la non-concurrence et les clauses posant des limites à la liberté d'embauche et à la liberté de circulation. Nous les regrouperons sous le concept des « clauses contractuelles limitant la liberté du travail ».

Le concept de liberté du travail s'illustre bien par une notion utilisée par les professeurs Lippel, Bernstein et Messing, soit la « liberté du choix d'emploi »¹⁷⁶. La notion de « choix d'emploi » nous apparaît particulièrement intéressante puisqu'elle est évocatrice de l'importance de pouvoir choisir son emploi et non pas seulement d'avoir un emploi. En somme, il s'agit de clauses d'exclusivité de services, de clauses de non-concurrence et de clauses interdisant de se faire embaucher chez une entreprise utilisatrice de l'agence. Ces clauses interdisent, à différents degrés, à une personne salariée de chercher à obtenir ou à accepter un autre emploi.

Afin de répondre à cette question, nous tenterons notamment de répondre aux sous-questions suivantes :

- Comment se déroule la signature du contrat de travail entre les agences et les personnes que celles-ci recrutent?

¹⁷⁶ Katherine Lippel, Stephanie Bernstein et Karen Messing « Travail atypique » : *Protection légale des conditions minimales d'emploi et de la santé*, Rapport final soumis au FQRSC dans le cadre du programme d'Actions concertées *Le travail atypique, la mutualisation du risque, la protection sociale et les lois du travail*, 31 mars 2004 à la p 35.

- Quel est le contenu et la forme des contrats de travail liant les personnes salariées d'agences de location à celles-ci, plus particulièrement en ce qui concerne les clauses limitant la liberté du choix d'emploi?
- Comment les personnes salariées comprennent-elles le contenu de leur contrat de travail, plus particulièrement en ce qui concerne les clauses limitant la liberté du travail, et quelle importance y accordent-elles?
- Quels sont les effets de l'insertion de ces clauses restrictives d'emploi au contrat de travail sur la mobilité professionnelle des personnes salariées?
- Comment les personnes salariées composent-elles avec ces clauses et quelles stratégies mettent-elles en œuvre, le cas échéant, afin de les contourner?

À l'instar de ce que la littérature révèle, nous anticipons que notre recherche nous permettra de démontrer que l'inclusion de clauses restrictives d'emploi a pour effet d'entraver la liberté du travail de salariés qui occupent des emplois non seulement atypiques, mais aussi précaires. Ces emplois sont précaires en ce qu'ils possèdent une ou plusieurs des caractéristiques suivantes : 1) le maintien du lien d'emploi est incertain, 2) le travailleur a peu de contrôle sur ses conditions de travail, 3) le travailleur bénéficie de peu de protection, que celles-ci lui soient conférées par la loi ou par la convention collective et 4) le travailleur gagne un salaire peu élevé qui le rend vulnérable économiquement et socialement¹⁷⁷. À ce sujet, soulignons que les auteurs Gerry et Janine Rodgers nous mettent en garde contre un lien trop direct entre travail atypique et précarité, ce lien étant largement influencé par les protections offertes aux travailleurs atypiques dans chaque pays¹⁷⁸. Nous estimons toutefois que les recherches menées au Québec¹⁷⁹ sur les conditions socioéconomiques des travailleurs atypiques

¹⁷⁷ Gerry et Janine Rodgers, *Precarious jobs in labour market regulation: The growth of atypical employment in Western Europe*, Genève, International Institute for Labour Studies, 1989 à la p 3.

¹⁷⁸ *Ibid*

¹⁷⁹ Rapport Bernier, *supra* note 17; CNT 2013, *supra* note 6.

nous permettent d'avancer, à l'instar du professeur Yanick Noiseux que « travail atypique et précarité sont deux facettes d'une même réalité »¹⁸⁰.

¹⁸⁰ Noiseux, *supra* note 4 à la p 41.

CHAPITRE II

CADRE THÉORIQUE ET MÉTHODOLOGIE

La jurisprudence portant sur les clauses restrictives d'emploi imposées par les agences de location de personnel démontre que celles-ci font rarement l'objet de débats devant les tribunaux québécois. De plus, comme discuté précédemment les études empiriques menées auprès de salariés d'agences québécoises sont peu nombreuses¹⁸¹. Ainsi, dans le but de répondre à notre question de recherche, une étude qualitative, via une des entretiens semi-dirigés, nous est apparue intournable. Dans le présent chapitre, nous traiterons d'abord du cadre théorique choisi afin d'interpréter les données recueillies sur le terrain (2.1), puis, nous exposerons notre méthodologie de recherche (2.2).

2.1 Cadre conceptuel et théorique : l'insatisfaction au travail appréhendée par le modèle EVLNC

Afin de répondre à notre question de recherche, à savoir comment l'insertion de clauses restrictives d'emploi influence la façon dont les personnes salariées d'agences envisageant leur parcours professionnel, nous avons opté pour une étude de nature qualitative. Au cours des prochaines sections, nous traiterons du cadre conceptuel initialement envisagé, à savoir le paradigme *Exit, Voice, Loyalty* (ci-après « EVL »)

¹⁸¹ Bernier 2014, *supra* note 2 à la p 6.

(2.1.1) ». Ensuite, nous discuterons du modèle ultimement retenu, à savoir l'*Exit, Voice, Loyalty, Neglect Cynism* (ci-après le « EVLNC ») (2.1.2).

2.1.1 Cadre conceptuel envisagé : *Exit, Voice, Loyalty*

Compte tenu de notre question de recherche, nous avons choisi d'analyser nos données via le prisme de l'insatisfaction au travail. En effet, nous anticipions, à partir des recherches recensées et exposées au précédent chapitre, que les participants à notre étude allaient exprimer, à divers degrés, une forme de mécontentement ou d'insatisfaction en lien avec leur expérience en agence de location de personnel.

Nous souhaitions aussi utiliser un modèle qui nous permettrait d'intégrer les notions de confiance et d'insatisfaction puisque la littérature recensée à notre premier chapitre révèle que les personnes salariées d'agence ont souvent des attentes face aux agences qui ne sont pas rencontrées en cours de route. Il était primordial de pouvoir analyser nos données brutes à l'aide d'un modèle qui mettrait en lumière l'éventuelle perte de confiance exprimée par les participants.

Nous avons initialement retenu le modèle *Exit, Voice, Loyalty* proposé par Albert O. Hirschman afin d'analyser le contenu de nos entrevues. Ce modèle conceptuel nous apparaissait approprié pour bien évaluer la satisfaction ou l'insatisfaction des personnes salariées, mais il nous permettait également de tenir compte de la notion de confiance dans le cadre de la relation d'emploi. À ce sujet, certains auteurs¹⁸² ont

¹⁸² Denise M. Rousseau, « Psychological and implied contracts in organizations » (1989) 2 *Employee Responsibilities and Rights Journal* 121; Denise M. Rousseau et Snehal A. Tijoriwala, « Assessing psychological contracts: issues, alternatives and measures » (1998) 19 *Journal of Organizational Behavior* 679; Éric Campoy et Valérie Neveu, « Améliorer la confiance pour améliorer la relation d'emploi », conférence, présentée au 16ème congrès de l'AGRH à Paris-Dauphine, les 15 et 16 septembre 2005 [Campoy, Neveu 2005].

constaté l'existence du « contrat psychologique » entre la personne salariée et son employeur, dont l'assise est la confiance. Le contrat psychologique se définit « comme l'ensemble des croyances d'un individu en l'existence d'obligations mutuelles entre lui-même et une autre partie, qu'il s'agisse d'un autre individu ou d'une entité telle que l'entreprise »¹⁸³. Le contrat psychologique permettrait aux deux parties au contrat de travail d'articuler leurs attentes et leurs obligations réciproques. Lorsque la personne salariée perçoit une violation au contrat psychologique, elle « ne croit plus que ses propres contributions d'aujourd'hui seront récompensées, comme promis, par l'employeur demain (Robinson, 1996 : 579 ; sa confiance s'effondre »¹⁸⁴. Les réactions à l'érosion du lien de confiance peuvent donc s'analyser selon le modèle proposé par Hirschman.

Le premier chapitre du livre d'Albert O.Hirschman¹⁸⁵ expose la prémisse de sa réflexion et l'objectif de sa recherche. En effet, il souhaitait initialement développer un modèle qui expliquerait les réactions d'individus face aux défaillances du système, ou au déclin de la performance de l'organisation. Plus précisément, il cherchait à dégager des concepts décrivant, dans un contexte économique, les réactions de clients face aux « échecs » d'une organisation.

Selon Hirschman, les économistes traditionnels négligeaient, jusque-là, de porter attention aux « défaillances réparables » (*Repairable lapses*) des acteurs économiques et ce, pour deux raisons. Premièrement, les économistes présument que les acteurs (les organisations) agissent de manière rationnelle. Ainsi, un acteur qui fait face à un déclin ou à une amélioration de ses résultats (*that falls behind or gets ahead*) a des raisons

¹⁸³ *Ibid* à la p 2.

¹⁸⁴ *Ibid* à la p 3.

¹⁸⁵ Albert O. Hirschman, *Exit, Voice and Loyalty. Responses to decline in firms, organizations, and states*, Harvard University Press, 1970 [Hirschman 1970].

rationnellement valides, par exemple un changement drastique de l'offre et de la demande. En conséquence, les économistes évacuent de leur raisonnement le concept de « défaillance réparable », qui est central à l'idéologie d'Hirschman. Deuxièmement, les économistes ont tendance à croire que dans une économie de marché compétitive, la récupération (*recovery*) n'est pas essentielle. En effet, lorsqu'une organisation s'écroule, sa part du marché est reprise par d'autres organisations, qui réutilisent également ses ressources. Ainsi, c'est dans ce contexte qu'Hirschman a développé un modèle ayant pour objectif de mettre en lumière les réactions des clients ou des individus à la détérioration de la performance de l'entreprise. Surtout, il souhaitait démontrer que l'entreprise était en mesure d'éviter une défaillance définitive, ou un échec, en portant attention à ces comportements. Il s'exprime ainsi :

The performance of a firm or an organization is assumed to be subject to deterioration for unspecified, random causes, which are neither so compelling nor so durable as to prevent a return to previous performance levels, provided managers direct their attention and energy to that task. The deterioration in performance is reflected most typically and generally, that is, for both firms and other organizations, in an absolute or comparative deterioration of the quality of the product or service provided. Management then finds out about its failings via two alternative routes:

- (1) Some customers stop buying the firm's products or some members leave the organization: this is the *exit option*. As a result, revenues drop, membership declines, and management is impelled to search for ways and means to correct whatever faults have led to the exit.
- (2) The firm's customers or the organization's members express their dissatisfaction directly to management or to some other authority to which management is subordinate or through general protest addressed to anyone who cares to listen: this is the *voice option*. As a result, management once again engages in a search for the causes and possible cures of customers' and members' dissatisfaction¹⁸⁶.

¹⁸⁶ *Ibid* à la p 4.

Il consacre ensuite une portion importante de son ouvrage à faire une analyse comparative de ces deux concepts et à discuter de leur interrelation.

Rappelons qu'au départ, le modèle d'Hirschman ne proposait que deux catégories, l'*Exit* et le *Voice*. Comme mentionné, selon le modèle initial, les entreprises seraient informées de l'insatisfaction de la clientèle par deux moyens. La première façon d'exprimer l'insatisfaction serait simplement de cesser d'acheter des produits de l'entreprise. C'est ce que Hirschman a appelé le « *Exit* »¹⁸⁷, le « Départ » ou la « Défection » en français. La deuxième façon pour la clientèle de témoigner de son insatisfaction est d'exprimer son mécontentement directement aux dirigeants de l'entreprise, ce que Hirschman a qualifié de « *Voice* »¹⁸⁸, « Expression » ou « Prise de parole » en français.

Hirschman consacre le deuxième chapitre de son livre à discuter de son premier concept, l'*Exit*¹⁸⁹. Il rappelle qu'en sciences économiques, l'existence pour les consommateurs de choisir l'option de l'*Exit* est caractéristique d'un modèle économique compétitif dit normal, où le client peut toujours choisir d'infliger une perte de revenus à l'organisation en cessant d'acheter ses produits. Or, Hirschman estime que les sciences économiques traditionnelles apprécient uniquement ce concept sous l'angle de la compétition, vertu fondamentale du libre marché. Ainsi, une entreprise qui fait face à une importante défaillance et qui subit un *Exit* massif doit rapidement être présumée économiquement morte et sera rapidement remplacée par une entreprise plus vigoureuse et novatrice. De ce fait, plusieurs économistes négligeraient, selon lui, de tenir compte du mécanisme par lequel l'*Exit* peut servir à résoudre des défaillances temporaires, sans être une fin en soi. C'est dans ce contexte qu'il propose donc

¹⁸⁷ *Ibid* à la p. 4.

¹⁸⁸ *Ibid* à la p. 4

¹⁸⁹ *Ibid*, aux pp 21 à 29.

d'appréhender ce concept ainsi : « Secondly, there exists a management reaction function which relates quality improvement to the loss in sales – upon finding out about customer desertion, management undertakes to repair its failings »¹⁹⁰.

Ainsi, Hirschman propose d'envisager l'*Exit* à titre de mécanisme de récupération pour l'entreprise. Cependant, pour fonctionner à ce titre, l'organisation doit nécessairement avoir deux types de clients, à savoir des clients alertes et clients inertes. Les clients alertes prennent conscience du déclin dans la qualité du produit et quittent l'organisation, offrant ainsi le *feedback* qui enclenche le mécanisme de récupération. Les clients inertes offrent le temps nécessaire à l'entreprise pour réagir. Le modèle d'Hirschman ne peut fonctionner sans ces deux types de clients ou d'employés. Au-delà d'une certaine limite, l'*Exit* peut donc devenir destructif pour l'organisation.

Hirschman consacre le troisième chapitre de son livre¹⁹¹ à son deuxième concept, le *Voice*, qu'il définit ainsi:

Voice is hence defined as any attempt at all to change, rather than to escape from, an objectionable state of affairs, whether through individual or collective petition to the management directly in charge, through appeal to a higher authority with the intention of forcing a change in management, or through various types of actions and protests, including those that are meant to mobilize public opinion¹⁹².

Le concept du *Voice* peut être envisagé comme option résiduelle à l'*Exit* ou plutôt, comme son alternative. Dans le premier scénario, le *Voice* est la seule option puisque l'*Exit* n'est pas une possibilité, comme c'est par exemple le cas avec la famille ou l'État. Dans le deuxième scénario, le *Voice* est une alternative complémentaire à l'*Exit*, puisque la décision de quitter ou non sera prise « in the light of the prospects for the

¹⁹⁰ *Ibid* à la p 23.

¹⁹¹ *Ibid* aux pp 30 à 43.

¹⁹² *Ibid* à la p 30.

effective use of Voice »¹⁹³. Ainsi, si les clients sont convaincus que l'expression de leur opinion ou de leur mécontentement sera efficace, ils envisageront probablement de retarder leur départ. En effet, Hirschman rappelle que le client qui a quitté a perdu l'opportunité de s'exprimer, tandis que le client qui s'exprime d'abord pourra toujours quitter ensuite. Il illustre le tout ainsi :

It appears, therefore, that voice can be a substitute for exit, as well as a complement to it. What are the conditions, then, under which voice will be preferred to exit? The question can be formulated more precisely as follows: If a competing or substitute product B is available at the same price as the normally bought product A and if, because of the deterioration of A, B is now clearly superior from the point of view of A's customers, under what conditions will a customer of A fail to go over to B?

Once voice is viewed as a substitute for exit, an important component of the voice option consists in this decision to continue as a customer of the deteriorating and now inferior product (or as a member of the deteriorating organization), for it will presumably be taken only by those who wish for and expect A to recover its original superiority over B, and not necessarily by all of them. Ordinarily, a customer or member will undergo the sacrifice of staying with A because he feels that he wants and is able to « do something » about A and because only by remaining a customer or member he will be able to exert this influence¹⁹⁴.

C'est donc ainsi qu'Hirschman décrit l'interrelation entre les deux premiers concepts. En cours de rédaction de son ouvrage, il arrive toutefois à la conclusion que la coexistence de l'*Exit* et du *Voice* s'explique mieux par l'introduction d'un troisième concept, le « *Loyalty* » ou la « Loyauté », auquel il consacre le septième chapitre de son livre¹⁹⁵. Il décrit ce troisième concept comme étant l'état permettant la coexistence

¹⁹³ *Ibid* à la p 37.

¹⁹⁴ *Ibid* à la p 38.

¹⁹⁵ *Ibid* aux pp 76 à 105.

entre l'Exit et le *Voice*¹⁹⁶. En effet, selon lui, la Loyauté ne présume pas de l'absence d'insatisfaction, mais son existence retarde l'Exit, tout en s'appuyant sur cette possibilité¹⁹⁷. Il rappelle que deux éléments sous-tendent le recours au Voice alors que l'Exit est une possibilité, à savoir : 1) le degré jusqu'auquel les clients sont prêts à échanger la certitude d'un départ contre l'incertitude d'une amélioration et 2) l'évaluation que les clients font de leur capacité à influencer l'organisation. Selon lui, le premier élément est directement lié à l'attachement que le client a pour l'organisation, ou sa loyauté envers celle-ci.

Loyalty has so far been hailed as a force which, in the act of postponing exit, strengthens voice and may thus save firms and organizations from the dangers of excessive of premature exit¹⁹⁸.

La cadre théorique proposé par Hirschman devait servir à analyser le comportement des consommateurs et se fondait sur une vision économique, mais aussi politique¹⁹⁹. En ce sens, ses travaux ont été utilisés afin d'analyser les réactions de consommateurs dans le cadre de plusieurs recherches, mais aussi, des phénomènes politiques, comme la chute du mur de Berlin²⁰⁰.

Les trois concepts proposés par Hirschman ont fait l'objet de diverses adaptations au travers du temps, ce qui pose certains enjeux quand vient le temps de définir les balises conceptuelles²⁰¹. À partir des années 80, ses travaux ont fréquemment été utilisés afin d'évaluer l'insatisfaction organisationnelle, dans le cadre de la relation d'emploi. Dans

¹⁹⁶ *Ibid* à la p 77.

¹⁹⁷ *Ibid* à la p 82.

¹⁹⁸ *Ibid* à la p 92.

¹⁹⁹ David Vallat et Sandra Bertezene, « L'apport du modèle Exit-Voice-Loyalty » à la compréhension de l'apprentissage organisationnel – le cas d'un hôpital public » (2018) 22 :2 Management international 13 à la p 13 [Vallat et Bertezene 2018].

²⁰⁰ *Ibid* à la p 14; Eleni Aravopoulou, Fotios V. Mitsakis et Charles Malone, « A critical review of the Exit-Voice-Loyalty-Neglect Literature: Limitations, Key Challenges and Directions for Future Research » (2018) 6:3 The international Journal of Management 1 [Aravopoulou 2018].

²⁰¹ *Ibid* à la p 2.

ce contexte, les concepts initialement proposés par Hirschman afin de décrire la relation avec la clientèle ont été revus, réévalués et modulés afin de décrire les relations de travail. Par exemple, l'*Exit* d'Hirschman comprenait uniquement l'action de rompre le lien avec l'organisation de manière définitive. Avec le temps, le concept a été élargi afin d'englober la volonté de quitter l'entreprise. Ainsi, les auteurs Kolarska et Aldrich ont ensuite proposé l'ajout d'un quatrième concept, à savoir celui de ne rien faire ou de demeurer silencieux (« *doing nothing* », « silence »)²⁰². Ainsi, ce quatrième concept est devenu le « *Neglect* » ou la « Négligence »²⁰³.

Dans le contexte particulier de l'insatisfaction organisationnelle, nous retenons les balises conceptuelles suivantes, qui semblent faire l'objet d'un consensus partiel.

Exit: any attempt being undertaken from employees in order to escape, as quitting their jobs, resigning, transferring to another work unit or thinking to leave.

Voice: employees' attempts in changing a dissatisfying situation, rather than escaping from it. *Voice* represents either a constructive or a destructive response. It can vary from making formal complaints and spreading negative energy in the work environment to discussing problems and suggesting solutions.

Loyalty: a passive response on behalf of those employees supporting the organisation, by suggesting to wait until business conditions to be improved. Employees, who support the organisation and hope and wait until the conditions will be improved.

Neglect: alike *Exit*, is a destructive response and similarly to *loyalty*, is also considered as a passive reaction. It involves those responses which passively do not allow conditions to improve such as increased

²⁰² Lena Kolarska et Howard Aldrich, « Exit, voice and silence: Consumers' and managers' response to organisational decline » (1980) 1: 1 *Organisational Studies* 41.

²⁰³ Dan Farrell, « Exit, Voice, Loyalty and Neglect as Responses to Job Dissatisfaction: A Multidimensional Scaling Study » (1983) 26:4 *The Academy of Management Journal* 596.

absenteeism, lateness and errors at work, reduced work effort and/or interest, and reduced productivity²⁰⁴.

Plus récemment, en 2007, les auteurs Naus, Iterson et Roe, ont proposé l'ajout d'un cinquième concept, le « *Cynicism* »²⁰⁵. En faisant la revue de plusieurs recherches ayant utilisé le modèle EVLN, les auteurs ont constaté qu'une thématique de réaction n'était pas adéquatement prise en compte par le modèle à quatre concepts. Ils définissent ce cinquième concept ainsi:

A negative attitude toward one's employing organization, comprising three dimensions: (1) a belief that the organization lacks integrity; (2) negative affect toward the organization; and (3) tendencies to disparaging and critical behavior toward the organization that are consistent with these beliefs and affect²⁰⁶.

Selon ces auteurs, la croyance que l'organisation est malhonnête peut donner lieu à une multitude de réactions, comme l'apathie, la résignation, l'aliénation, le désespoir (*hopelessness*), la perte de confiance, la suspicion, le mépris, la désillusion, qui engendrent une réduction de la performance, des conflits interpersonnels, de l'absentéisme et de l'épuisement professionnel²⁰⁷. Par ailleurs, bien que le cynisme puisse sembler être une réponse négative, elle témoigne, selon ces auteurs, d'un certain attachement envers l'organisation. Ces réactions ne seraient pas prises en compte par le modèle EVLN et ce, bien que plusieurs recherches en aient démontré la prévalence²⁰⁸.

²⁰⁴ Aravopoulou 2018, *supra* note 200 à la p 3.

²⁰⁵ Naus, Ad Van Iterson et Robert Roe, « Organizational cynicism: Extending the exit, voice, loyalty and neglect model of employees' response to adverse conditions in the workplace » (2007) 60:5 *Human Relations* 683 [Naus, Iterson et Roe].

²⁰⁶ *Ibid* à la p 689.

²⁰⁷ *Ibid* à la p 690.

²⁰⁸ *Ibid* à la p 691.

Finalement, nous avons également considéré une version élargie du modèle EVLN, proposée par François Grima et Dominique Glaymann²⁰⁹, comprenant des sous-catégories pour chacun des concepts. Ce modèle s'est révélé fort intéressant puisqu'il offrait une prise en compte plus nuancée et précise des réponses des participants. Nous l'avons toutefois écarté puisqu'il avait été employé dans le contexte d'une étude longitudinale et semblait plus approprié à un type d'étude où la posture des participants est étudiée à divers moments de la relation d'emploi.

2.1.2 Cadre conceptuel retenu : Exit, Voice, Loyalty, Neglect, Cynism

Après avoir pris connaissance de la littérature portant sur le modèle EVL, puis sur le modèle EVLN, nous avons finalement retenu le modèle EVLNC. Nous estimons que ce modèle nous permettra de démontrer la pluralité et la diversité des réactions exprimées. Nous nous servirons des balises conceptuelles proposées par Grima et Glaymann, tout en retenant uniquement les cinq catégories du EVLNC, au sein desquelles nous insérerons les nuances internes.

Ainsi, nos balises conceptuelles seront les suivantes :

- **Exit** : Quitter effectivement l'entreprise (*Exit* effectif). Chercher activement un emploi afin de quitter l'entreprise (Exit envisagé). Penser à partir, sans mettre en place les moyens pour quitter (*Exit* rêvé).

²⁰⁹ François Grima et Dominique Glaymann, « Une analyse renouvelée du modèle Exit, Voice, Loyalty, Neglect : apports d'une approche longitudinale et conceptuellement élargie » (2012) 1 :15 M@n@gement 1 à la p 8 [Grima et Glaymann]

- ***Voice*** : Dialoguer avec la hiérarchie pour trouver une solution aux problèmes posés (*Voice* constructive) et dialoguer avec la hiérarchie sans prendre en compte son opinion et en cherchant à faire triompher le sien (*Voice* destructive).
- **Loyauté** : Croire en un avenir meilleur sans s'impliquer réellement pour y parvenir (*Loyalty* passive) et manifester son engagement auprès de l'entreprise par la réalisation de comportements citoyens (*Loyalty* active).
- ***Neglect*** : Laisser se dégrader la situation en adoptant des comportements négatifs (*Neglect* passif) et laisser se dégrader la situation par des comportements déviants (*Neglect* brutal).
- **Cynisme** : Penser que l'organisation manque d'intégrité et manifester un sentiment négatif à son endroit.

Nous avons retenu, avec quelques modifications, le modèle proposé par Grima et Glaymann puisqu'il offre un certain dynamisme et surtout, puisqu'il a été validé empiriquement auprès de personnes salariées d'agence. Il nous apparaît donc être le plus approprié pour notre étude. Enfin, nous utiliserons certaines balises conceptuelles dans leur version anglaise puisque les catégories de l'Exit, du Voice et du Neglect nous apparaissent moins justes dans leur version française.

2.2 Méthodologie de recherche

Nous consacrerons les prochaines sections à décrire la méthodologie de notre étude. Nous traiterons d'abord de la justification de l'approche qualitative (2.2.1) ainsi que du choix de procéder par des entretiens semi-dirigés (2.2.2). Nous discuterons ensuite de la collecte de nos données (2.2.3).

2.2.1 Méthodologie qualitative : justification

Compte tenu de nos objectifs de recherche, nous avons préconisé une approche qualitative, qui combinera une analyse de données documentaires à une enquête de terrain. L'analyse documentaire se fera à partir de dossiers de salariés qui se sont adressés à *Au bas de l'échelle*, organisme que nous présenterons ultérieurement. En ce qui concerne l'enquête terrain, nous avons procédé à la rencontre de personnes salariées dans le cadre d'entretiens semi-dirigés, ce qui nous a amenés à poser des questions ouvertes et à interagir avec les participants²¹⁰.

Nous avons retenu cette approche puisque la finalité de la recherche qualitative est « de comprendre les significations que les individus donnent à leur propre vie et à leurs expériences »²¹¹, ce qui est en phase avec nos objectifs de recherche.

D'ailleurs, en ce qui concerne la validité externe, elle ne nous apparaît, dans un contexte d'entretiens semi-dirigés, ni possible, ni souhaitable. En effet, cette méthode nécessite une adaptation constante du chercheur tout au long de la recherche²¹². C'est précisément cet ajustement constant qui permet de bien cerner les différentes réalités des participants. En somme, nous proposons dès maintenant d'évacuer toute prétention ou quête d'objectivité de la recherche et de remplacer l'objectivité par la transparence et la reconnaissance de la subjectivité que nous aurons²¹³. Le « mythe de la neutralité

²¹⁰ Christiane Demers, « L'entretien » dans Giordano, Yvonne (dir.), *Conduire un projet de recherche : une perspective qualitative*, Colombelles, Éditions EMS, 2003 aux pp. 175-197 [Demers 2003].

²¹¹ Marta Anadon et François Guillemette, « La recherche qualitative est-elle nécessairement inductive? » (2007) 5 *Recherches qualitatives- Hors Série* 26 à la p 31 [Anadon et Guillemette]; Marta Anadon « La recherche dite 'qualitative' : de la dynamique de son évolution aux acquis indéniables et aux questionnements présents » (2006) 26 :1 *Recherches Qualitatives* 5 à la p 15

²¹² Jérôme Proulx, « Recherches qualitatives et validités scientifiques » (2019) 38 : 1 *Recherches qualitatives* 53 à la p 57 [Proulx 2019].

²¹³ *Ibid* à la p 58.

analytique » sera évacué au profit de la subjectivité dans l'interprétation des conduites humaines et sociales²¹⁴. Ainsi, la subjectivité de la chercheuse sera essentielle dans notre recherche, puisqu'elle permettra d'avoir des apports « intelligibles, ancrés et signifiants »²¹⁵.

En effet, elle reconnaît « la subjectivité comme étant au cœur de la vie sociale »²¹⁶. Puisque la perception des salariés est au cœur de notre objet d'étude, une telle méthode nous permettra d'embrasser la perception subjective des acteurs et d'ensuite tenter de tirer des conclusions quant au sens que ceux-ci donnent aux phénomènes sociaux relatifs à notre objet d'étude²¹⁷.

2.2.2 Les entretiens semi dirigés et l'analyse documentaire

Nous avons opté pour une étude terrain, à l'aide d'entretiens individuels semi-dirigés. Cette méthode nous est apparue être la plus appropriée pour répondre à notre question de recherche. En effet, l'entretien individuel, « plus que tout autre dispositif, permet de saisir, au travers de l'interaction entre un chercheur et un sujet, le point de vue des individus, leur compréhension d'une expérience particulière, leur vision du monde, en vue de les rendre explicites, de les comprendre en profondeur ou encore d'en apprendre davantage sur un objet donné »²¹⁸. L'auteur Jean Poupart, cité par les professeures

²¹⁴ Anadon et Guillemette *supra* note 129 à la p 31.

²¹⁵ Proulx 2019, *supra* note 2012, à la p 58

²¹⁶ Joséphine Mukamurera, France Lacourse et Yves Couturier, « Des avancés en analyse qualitative : Pour une transparence et une systématisation des pratiques » (2006) 26 : 1 Recherches qualitatives 110 à la p 111.

²¹⁷ Mireille Blais et Stéphane Martineau, « L'analyse inductive générale : description d'une démarche visant à donner un sens à des données brutes » (2006) 26 : 2 Recherches qualitatives 1 à la p 3.

²¹⁸ Colette Baribeau et Chantal Royer, « L'entretien individuel en recherche qualitative : usages et modes de présentation » (2012) 38 :1 Revue des sciences de l'éducation 23 à la p 26.

Colette Baribeau et Chantal Royey, propose trois arguments pour retenir l'entretien comme méthode de recherche :

- 1) l'argument épistémologique, qui permet l'exploration en profondeur de la perspective de l'acteur ;
- 2) l'argument éthique et politique, qui ouvre à la compréhension et à la connaissance de l'intérieur des dilemmes et des enjeux auxquels fait face l'acteur ;
- et 3) l'argument méthodologique, qui donne un accès privilégié à l'expérience de l'acteur²¹⁹.

Ainsi, l'entretien individuel est la méthode de choix lorsque l'on souhaite accéder à l'univers des acteurs sociaux afin de comprendre leur réalité sociale²²⁰. Selon Pierre Bourdieu, la notion de compréhension s'entend de la « capacité à rendre compte de la réalité des acteurs » mais aussi, de la « capacité d'expliquer les réalités sociales, c'est-à-dire de travailler à discerner ce qui façonne ces réalités, ce qui les détermine »²²¹. Puisque nous visons à comprendre la réalité des personnes salariées d'agence et leur compréhension de leurs obligations contractuelles et légales, cette méthode nous apparaît particulièrement adaptée.

En ce qui concerne plus particulièrement l'entretien semi-dirigé, nous avons retenu ce type d'entretien en raison de sa flexibilité et de sa capacité à évoluer et à s'adapter à la personne rencontrée²²². Compte tenu de l'objet de notre recherche, il était impossible de prévoir le contenu précis de nos entretiens, puisque nous anticipions des réponses mettant en lumière des enjeux inattendus, qui mèneraient à de nouvelles sous-questions. Cette méthode nous donnerait donc l'occasion de poser des questions ouvertes, d'interagir avec les personnes participantes et d'adapter notre questionnaire en cours

²¹⁹ *Ibid.*

²²⁰ Jean Poupart, « L'entretien de type qualitatif : Réflexions de Jean Poupart sur cette méthode » (2012) 1 :1 Sur le journalisme, à la p 61 [Poupart 2012].

²²¹ Les propos de Pierre Bourdieu sont ici rapportés par Jean Poupart, dans Poupart 2012, à la p 61.

²²² *Ibid* à la p 63.

de route²²³. En somme, l'entretien semi-dirigé nous apparaissait cohérent avec nos objectifs.

Nous avons également eu accès aux contrats de travail écrits de certaines personnes participantes. Ainsi, nous avons aussi pu faire, dans certains cas, une analyse documentaire, qui nous a permis de comparer la réalité matérielle du contrat avec la perception ou la compréhension des personnes rencontrées.

Après avoir identifié notre méthode de travail, nous avons élaboré une grille d'entretien²²⁴ qui comportait 28 questions. Les premières questions visaient à établir le profil sociodémographique, professionnel et académique des personnes participantes ainsi que les motifs qui les avaient amenés à consulter l'organisme avec lequel nous avons travaillé. Les questions suivantes concernaient la durée de l'emploi pour l'agence de location, le contexte dans lequel elles avaient commencé à travailler pour l'agence ainsi que l'objectif recherché en acceptant ce travail. Ensuite, les questions visaient la signature ou non d'un contrat de travail et le cas échéant, le contexte dans lequel le contrat avait été signé. La série de questions suivantes concernait la compréhension du contenu de leur contrat de travail, de leurs conditions de travail, des clauses restrictives d'emploi et des clauses pénales. Les questions subséquentes portaient sur l'importance accordée aux clauses restrictives d'emploi et sur le degré d'assujettissement à ces obligations.

2.2.3 La collecte de données

Les prochaines sections seront consacrées aux différentes étapes de notre collecte de données. Nous débuterons avec l'obtention de notre certificat éthique (2.2.3.1). Nous

²²³ Demers 2003, *supra* note 210, à la p 175.

²²⁴ La grille d'entretien se trouve à l'Annexe A.

discuterons ensuite du processus d'échantillonnage (2.2.3.2) pour finalement conclure avec le bilan de notre collecte (2.2.3.3).

2.2.3.1 L'aspect éthique

Puisque nous avons travaillé avec des sujets humains, nous avons obtenu un certificat éthique du Comité d'éthique de la recherche pour les projets étudiants impliquant des êtres humains (CERPE). En effet, l'obtention d'un certificat était nécessaire puisque notre recherche avait pour but « l'étude, la documentation et la compréhension d'un phénomène social ou scientifique effectué au Canada ou à l'étranger [...] impliquant, notamment, mais sans limitation »²²⁵ :

Des personnes pour lesquelles les données ou les réponses collectées suite à des interventions, des interactions, à des stimuli ou à des questions de la part du chercheur, vont servir à répondre à une ou des questions de recherche ;

L'utilisation de dossiers constitués sur une personne, dossiers que l'on ne retrouve pas dans le domaine public, et dont l'accès n'est pas régi par une politique, un règlement ou soumis à des restrictions légales ou autres, de même que l'utilisation de banques ou de bases de données contenant des renseignements personnels²²⁶;

Nous avons soumis une première demande au CERPE le 10 octobre 2017. Nous avons ensuite soumis une demande modifiée le 14 janvier 2018, à la suite de demandes de précisions et de modifications du CERPE.

²²⁵ Page web du Comité d'éthique de la recherche pour les projets étudiants impliquant des êtres humains (CERPE), en ligne : < <https://cerpe.uqam.ca/qui-doit-presenter-une-demande/> >

²²⁶ *Ibid.*

2.2.3.2 L'échantillonnage

Puisqu'il n'est pas toujours facile d'avoir accès aux personnes salariées d'agence de location de personnel, nous avons travaillé en collaboration avec l'organisme *Au bas de l'échelle* (ci-après « ABÉ »), qui est un groupe d'éducation populaire et de défense des droits des travailleuses et travailleurs non syndiqués. ABÉ offre de nombreux services, dont un service d'information téléphonique qui offre de l'information aux personnes non syndiquées relativement à leurs droits au travail. Nous avons entamé nos discussions avec ABÉ au cours de l'été 2018. Après avoir fait des vérifications, les représentants de l'organisme ont confirmé avoir reçu de nombreux appels de personnes salariées d'agences, pour lesquels des dossiers sommaires avaient été conservés.

Nous avons convenu qu'ABÉ ferait une recherche au sein de ses dossiers des années 2017 et 2018 afin d'identifier les personnes ayant consulté l'organisme dans le cadre d'une relation d'emploi avec une agence. Ces dossiers étant informatisés, ABÉ pouvait faire une recherche par mots clefs. Après nous avoir fait signer un engagement de confidentialité, ABÉ nous a remis une première liste de 23 dossiers pour les années 2017 et 2018. Les noms, coordonnées et informations permettant d'identifier les personnes salariées et les agences avaient été caviardés. Les dossiers reçus avaient tous une section intitulée « historique » faisant succinctement état de la nature de la relation d'emploi ainsi que du motif de son appel à ABÉ. Nous avons fait un premier tri de ces 23 dossiers afin de repérer des dossiers faisant état de la présence de clauses restrictives d'emploi. De cette première vague, nous avons retenu neuf dossiers, pour lesquels ABÉ s'est chargé de communiquer avec les personnes salariées afin d'obtenir leur consentement pour participer à notre recherche. Nous avons préparé un scénario téléphonique qui devait être lu par ABÉ et qui évitait toute forme de pression pour participer ou non à notre étude. Ultimement, des neuf dossiers, six personnes ont accepté d'être contactées, deux numéros n'étaient plus attribués et une personne n'a pu être rejointe.

Afin d'élargir notre bassin, nous avons demandé à ABÉ de refaire le même exercice de recherche pour les années 2015 et 2016. Ce deuxième exercice s'est avéré être plus laborieux pour ABÉ puisque les dossiers de ces deux années n'étaient pas tous informatisés. Néanmoins, quatorze dossiers caviardés nous ont été remis, desquels nous avons retenu six dossiers. Sur ces six dossiers, deux personnes ont été rejointes et ont accepté d'être contactées dans le cadre de notre étude.

Ainsi, en août 2018, nous avions un potentiel de huit personnes. Sept d'entre elles ont accepté de participer à notre étude après un premier contact téléphonique. Puisque nous souhaitions rencontrer au minimum dix personnes, nous avons convenu avec ABÉ de nous transmettre tout nouveau dossier reçu au cours des mois suivants. En octobre 2018, nous avons recruté une huitième personne. En décembre 2018, nous avons finalement recruté les deux dernières personnes participantes. Nous signalons que la huitième personne recrutée était une connaissance personnelle d'une personne employée d'ABÉ, qui travaillait pour une agence de location. Cette personne n'avait donc pas fait affaire avec ABÉ afin d'obtenir de l'information juridique.

2.2.3.3 Le bilan

Au terme de la période de recrutement, nous avons recruté neuf personnes ayant eu recours aux services d'ABÉ en raison de questionnements ou de problématiques liés à une agence de location et une personne étant dans le réseau de contacts d'ABÉ. Les personnes recrutées étaient âgées entre 22 et 60 ans. Sept d'entre elles étaient des femmes et trois des hommes. Six d'entre elles étaient nées au Québec et quatre à l'étranger. Évidemment, elles avaient toutes travaillé pour une agence de location de personnel. Les personnes rencontrées œuvraient, au moment de leur emploi avec l'agence, dans les secteurs bancaires (1), des communications (1), de la santé et des services sociaux (5), de l'administration (2) et de l'informatique (1). Finalement, cinq d'entre elles détenaient un diplôme universitaire, trois détenaient une technique collégiale et deux avaient un diplôme d'études professionnelles.

Enfin, les entrevues ont duré entre 1h00 et 2h15 et elles se sont échelonnées de septembre 2018 à janvier 2019. Préalablement à l’entrevue, nous avons transmis par courriel aux personnes recrutées un formulaire de consentement²²⁷ que nous avons ensuite révisé au début de l’entrevue. Cinq d’entre elles se sont déroulées à l’UQAM, dans un endroit confidentiel, deux se sont tenus par moyen virtuel en raison de l’éloignement de la personne rencontrée et trois entrevues se sont déroulées dans un café, à la demande de la personne rencontrée. Les participantes²²⁸ ont toutes reçu une compensation de 20\$ afin de dédommager les frais de déplacement et le temps consacré à la rencontre. Au terme de la dixième entrevue, nous étions d’avis que nous avions atteint la saturation. En effet, les thèmes devenaient récurrents et nous avions suffisamment de matériel pour fournir un apport intéressant dans le cadre de l’analyse de nos résultats.

Le tableau qui suit présente une synthèse des rencontres réalisées ainsi que des abréviations que nous utiliserons afin de discuter de nos résultats dans le cadre du troisième et dernier chapitre de notre mémoire.

Tranche d’âge	Secteur	Immigration	Abréviation
20-29 ans	Bancaire	Non	Trav-B-1
20-29 ans	Marketing	Oui	Trav-M-2
50 et plus	Santé et services sociaux	Non	Trav-S-3
50 et plus	Santé et services sociaux	Non	Trav-S-4
40-49 ans	Informatique/ Technologies	Oui	Trav-T-5

²²⁷ Formulaire reproduit en Annexe B.

²²⁸ Afin d’alléger le texte et de préserver l’anonymat des personnes rencontrées, nous emploierons le féminin tout au long de ce chapitre. L’emploi de termes féminins comprend les participants s’identifiant au genre masculin.

50 et plus	Administration municipale	Non	Trav-A-6
20-29 ans	Santé et services sociaux	Non	Trav-S-7
20-29 ans	Santé et services sociaux	Non	Trav-S-8
30-39 ans	Administration – PME	Oui	Trav-A-9
40-49 ans	Santé et services sociaux	Oui	Trav-S-10

En ce qui concerne le bilan de notre collecte documentaire, nous avons réussi à obtenir dix contrats de travail, émanant de six participantes différentes. Précisons que trois participantes ont signé un contrat de travail mais n'ont pas été en mesure de nous le fournir, soit parce qu'aucune copie ne leur avait été remise, soit parce qu'elles ne l'ont pas retrouvé ou ne se sont pas senties à l'aise de nous en remettre copie. Soulignons également qu'une participante nous a remis 5 contrats de travail émanant de 4 agences différentes. Enfin, afin de préserver l'anonymat des participantes, nous ne ferons aucun lien entre les contrats de travail obtenus et les participantes rencontrées.

Finalement, nous estimons opportun de relater brièvement le déroulement des entrevues, puisque nous avons constaté une tendance comportementale significative chez les participantes rencontrées. En effet, plusieurs étaient heureuses de nous rencontrer et d'avoir l'occasion de s'exprimer par rapport aux situations vécues. À une ou deux exceptions près, nous n'avons pas perçu de méfiance à notre endroit lors des entretiens. Ceci étant dit, la majorité des participantes ont tout de même exprimé une certaine préoccupation quant à la confidentialité des entretiens et disaient craindre les agences, ces dernières étant perçues comme étant puissantes et ayant des moyens financiers considérables.

Comme mentionné, plusieurs ont fait mention d'un intérêt marqué pour notre recherche. À titre d'exemple, une participante a débuté l'entrevue en nous indiquant qu'elle attendait notre rencontre avec impatience et que cela faisait longtemps qu'elle voulait parler des agences²²⁹. En ce sens, nous avons constaté que plusieurs participantes posaient un regard critique sur le travail en agence et questionnaient les impacts sociaux et économiques de leur présence, particulièrement dans le milieu de la santé²³⁰. Nous y reviendrons.

En somme, les participantes ont toutes participé avec enthousiasme à nos rencontres, ont été généreuses de leur temps et de leur expérience. Plusieurs entrevues se sont conclues par des réflexions intéressantes et approfondies.

²²⁹ Entrevue avec Trav-S-4, p 1.

²³⁰ Trav-S-3, Trav S-4, Trav S-7 et Trav S-8.

CHAPITRE III

ANALYSE DES RÉSULTATS ET DISCUSSIONS

Les agences de location de personnel sont un acteur incontournable du marché du travail québécois. Comme nous l'avons exposé précédemment, elles ont exercé leurs activités au Québec sans encadrement législatif particulier et ce, jusqu'au 1^{er} janvier 2020. En conséquence, les études menées au cours des dernières années ont révélé que plusieurs agences adoptaient des pratiques contractuelles excessivement contraignantes pour les salariées. Nous avons regroupé ces différentes clauses sous le thème de « clauses limitant la liberté du travail », qui comprend les clauses relatives à l'exclusivité des services et à la non-concurrence et les clauses posant des limites à la liberté d'embauche et à la liberté de circulation.

Notre recherche avait pour objectif de comprendre de quelle façon les clauses limitant la liberté du travail affectent la façon dont les personnes salariées envisagent leur parcours professionnel. Pour ce faire, nous avons rencontré dix salariées et nous les avons questionnées de façon semi-dirigée sur leur expérience avec une ou des agences de location de personnel. De manière plus précise, nous souhaitons jeter un éclairage sur leur compréhension de leurs obligations contractuelles, sur leur perception de la validité de ces obligations et sur la façon dont ces dernières avaient potentiellement influencé leur trajectoire professionnelle.

Nos entretiens se sont révélés particulièrement enrichissants en ce qui concerne notre question de recherche, mais aussi en ce qui concerne les conditions de travail des

salariées d'agences. En ce sens, nous sommes d'avis que les résultats qui ne sont pas directement en lien avec notre question de recherche doivent tout de même faire l'objet d'une discussion afin de pleinement rendre compte du vécu professionnel et des réflexions des participantes.

Notre troisième chapitre se déclinera de la façon suivante. Dans un premier temps, nous discuterons du contexte de la formation du contrat de travail avec les agences de location (3.1). Dans un deuxième temps, nous traiterons des conséquences de l'inclusion de clauses limitant la liberté du travail sur la trajectoire professionnelle des personnes salariées (3.2). Ensuite, nous présenterons les autres enjeux révélés par nos entretiens (3.3) et nous conclurons ce chapitre par un retour sur les résultats et la présentation de quelques réflexions de nature pratique et théorique (3.4).

3.1 Contexte de la formation du contrat de travail avec l'agence de location de personnel

Nous consacrerons cette section à la formation du contrat de travail entre les répondantes rencontrées et l'agence de location de personnel. Comme exposé dans notre premier chapitre nous avons notamment cherché à comprendre comment se déroulait la signature du contrat de travail ainsi qu'à en connaître le contenu. Plus précisément, nous traiterons des raisons pour lesquelles les répondantes ont débuté une relation d'emploi avec une agence (3.1.1) ainsi que du processus d'embauche, ce qui comprend la signature et le contenu du contrat de travail, principalement en ce qui concerne les clauses limitant la liberté du travail (3.1.2). Puis, nous exposerons la compréhension que les salariées avaient des clauses restrictives et l'importance accordée à celles-ci (3.1.3).

3.1.1 Les raisons pour lesquelles les participantes ont travaillé pour une agence

Nous avons questionné toutes les participantes sur les raisons pour lesquelles elles avaient travaillé pour une ou des agences de location de personnel. Nous les avons également questionnées sur la connaissance qu'elles avaient du rôle des agences avant de débiter leur relation d'emploi.

En ce qui concerne leurs motivations, plusieurs participantes ont rapporté avoir postulé dans une agence dans un contexte de nécessité. En effet, elles étaient soit dans une situation financière précaire²³¹ ou dans l'incapacité de trouver un premier emploi en sol québécois²³². Par ailleurs, deux participantes ont rapporté avoir postulé à la fin de leurs études, avec le désir de travailler rapidement, mais sans nécessité financière pressante et deux participantes ont indiqué avoir volontairement choisi le travail en agence pour la flexibilité proposée²³³. Une dernière participante a indiqué avoir postulé à l'agence puisque c'était le seul moyen de travailler dans l'établissement de santé convoité²³⁴.

Pour ce qui est de la connaissance préalable du rôle des agences, nous avons constaté que la plupart des participantes ne saisissaient pas le rôle assumé par les agences ; certaines avaient carrément une compréhension erronée du rôle de ces dernières. En effet, des participantes nous ont expliqué qu'elles avaient une compréhension du rôle de l'agence à titre de recruteur et non à titre d'employeur. Selon elles, les agences avaient le mandat ponctuel de trouver et placer une employée en contrepartie d'un d'une somme forfaitaire. Dans leur compréhension, le mandat de l'agence prenait ensuite fin. Une participante nous a expliqué qu'elle pensait que l'agence jouerait un

²³¹ Trav-B-1 à la p 5 ; Trav-T-5 à la p 1 et Trav-A-6.

²³² Trav-M-2 à la p 4 et Trav-A-9 à la p 1.

²³³ Trav-S-4 à la p 1 et Trav-S-8 à la p 8.

²³⁴ Trav-S-3 à la p 2.

rôle de mentor auprès d'elle afin de l'aider à se trouver du travail²³⁵. Une autre participante s'est exprimée ainsi, alors qu'elle nous expliquait la réaction qu'elle avait eue au moment où elle avait appris, après plusieurs semaines de travail, que l'agence recevait de l'argent pour chaque heure qu'elle travaillait:

« Je pensais que tu allais là-bas, ils te passaient des tests et te mettaient dans une banque, un peu comme la fonction publique, puis ils t'appellent quand il y a un poste... je pensais que c'était vraiment ça, qu'ils payaient genre... que c'était comme un mandat, comme un agent d'immeuble. On vous a trouvé votre employé, c'est quelqu'un à 17\$, fait que ça coute 300\$ pour l'avoir trouvée. Moi je pensais que c'était comme ça je ne pensais pas que je payais à vie que j'étais avec eux, je trouve cela déraisonnable »²³⁶.

Plusieurs participantes ont admis qu'elle n'avait pratiquement aucune connaissance des agences avant leur embauche²³⁷. Une participante nous a même candidement avoué avoir postulé dans une agence sans vraiment comprendre qu'elle travaillerait pour un intermédiaire. Elle pensait plutôt avoir postulé dans une « compagnie normale » et avoir réalisé en cours de route qu'elle travaillait finalement pour une agence²³⁸. Une participante travaillant dans le réseau de la santé et des services sociaux a précisé qu'elle ne connaissait rien des agences « sauf qu'elles étaient un mal nécessaire » puisque, selon elle, le réseau de la santé n'arrivait pas à répondre à ses propres besoins sans les agences²³⁹. Finalement, une participante a indiqué qu'elle les connaissait bien puisqu'un membre de sa famille avait eu une expérience en agence. Elle savait que les agences n'étaient pas « recommandables » et avaient une « mauvaise réputation », mais

²³⁵ Trav-T-5 à la p 5.

²³⁶ Trav-A-6 à la p 22.

²³⁷ Trav-M-2 à la p 6 ; Trav-S-7 à la p 37 et Trav-A-6 à la p 22, Trav-A-9 à la p 3.

²³⁸ Trav-S-10 à la p 1.

²³⁹ Trav-S-3- à la p 4.

elle était prête à prendre le risque afin de rembourser ses dettes étudiantes et parce qu'elle savait que cela serait temporaire²⁴⁰.

En somme, nous avons constaté que les participantes avaient généralement peu de connaissance du rôle assumé par les agences. Celles qui avaient une certaine connaissance des agences n'avaient pas une perception particulièrement positive à leur endroit et les considéraient comme un passage obligé ou nécessaire.

3.1.2 Le processus d'embauche, la signature du contrat et les clauses répertoriées au contrat

Nous avons questionné les participantes sur le processus d'embauche ainsi que sur la signature du contrat de travail, le cas échéant. Nous avons ensuite analysé les contrats de travail remis par les salariées afin d'extraire les clauses limitant la liberté d'embauche répertoriées.

I. Le processus d'embauche et la signature du contrat de travail

La quasi-totalité des participantes a rapporté que le processus de sélection avait été particulièrement expéditif. En effet, les participantes ont généralement rapporté avoir postulé en ligne et avoir été appelées dans les heures ou journées suivantes. Deux participantes ont rapporté que l'agence faisait de la publicité sur le groupe *Facebook* de leur cohorte universitaire.

Ensuite, plusieurs ont affirmé que les processus d'embauche étaient peu rigoureux et se sont montrées critiques, voire préoccupées, par l'absence de vérifications sérieuses. Selon les répondantes, le processus était principalement ou exclusivement axé sur leur

²⁴⁰ Trav-B-1 à la p 4.

disponibilité. Pour sept d'entre elles, le processus s'est limité à une seule entrevue, téléphonique ou en personne, avec un.e représentant.e de l'agence. Trois autres participantes ont fait une première entrevue avec l'agence et une deuxième avec l'entreprise cliente. Dans ces trois cas, les participantes étaient placées à plus long terme, dans les secteurs du marketing, de l'informatique et de l'administration municipale²⁴¹.

En ce qui concerne plus particulièrement le milieu de la santé, les participantes ont affirmé que le processus d'embauche n'était pas comparable avec le processus dans le secteur public de la santé et des services sociaux, qui serait beaucoup plus rigoureux²⁴². Selon elles, les entrevues duraient approximativement 30 minutes et n'évaluaient aucunement leurs compétences cliniques. Une participante, qui avait préalablement travaillé dans le secteur public, s'est exprimée ainsi :

« À l'entrevue, je m'attendais à ce qu'on me pose des questions de [domaine d'emploi] et qu'on veuille voir mes connaissances... mais pas du tout, pas la moindre petite trace de question de [domaine d'emploi]. On me demande seulement quand je suis disponible, quand je veux travailler, quelle journée, quel quart de travail... on m'a donné une feuille, on m'a demandé de mettre mes disponibilités. J'étais membre de l'ordre, c'était suffisant. Même pas besoin de référence!

Ils n'ont même pas vérifié si j'avais un dossier criminel... j'aurais pu avoir un dossier, ça n'aurait pas compté. J'aurais pu faire l'objet d'une suspension à l'ordre dans le passé, ils ne l'auraient jamais su, ils n'ont jamais posé de questions là-dessus. L'entrevue n'a pas duré longtemps, maximum 35 minutes. On m'a expliqué comment fonctionnaient les horaires, on m'a demandé de compléter une feuille de disponibilité... ensuite, on m'a présenté le contrat, on m'a laissée seule avec le contrat, on m'a dit de le lire et de le signer. Pis une fois signé, le contrat a disparu

²⁴¹ Trav-M-2 à la p 5; Trav-T-5 à la p 4 et Trav-A-6 à la p 8.

²⁴² Trav-S-7 à la p 10.

rapidement... et après, je n'ai pas eu de copie pour moi et après... c'était le temps de la photo pour la carte d'identité »²⁴³!

Une autre participante, qui a eu l'occasion de comparer les processus d'embauches de deux agences complètement différentes, a affirmé que nous aurions pu réussir l'entrevue sans difficulté :

« C'était très « boboche »! Je veux dire, tu aurais pu passer l'entrevue pour travailler comme [domaine d'emploi] sans problème! C'est pas long, ensuite ils t'appellent, ils te disent félicitations, tu as réussi, tu signes le document et tu pars demain... »²⁴⁴!

Une autre participante qui travaillait dans le domaine de la santé et des services sociaux nous a indiqué que l'entrevue était plutôt une « séance de signature de papiers » au cours de laquelle ils posent « deux, trois questions et te font signer le contrat ». Un remplacement à temps complet lui a même été offert pendant l'entrevue²⁴⁵. Cette personne a d'ailleurs tenté de se faire embaucher par un établissement public pour les mêmes fonctions que celles qu'elle exerçait via l'agence et a affirmé s'être « planté bien raide » aux examens. Selon elle, elle avait les compétences requises pour le travail, mais était complètement dépassée par l'aspect théorique²⁴⁶.

Enfin, une participante a synthétisé ainsi le processus d'embauche qui s'était résumé à un appel téléphonique d'une trentaine de minutes :

« Il n'y a pas de test de français, d'anglais, de logiciel, rien. Elle n'a pas demandé de relevés de notes, de références. À la fonction publique, c'est beaucoup plus sévère. L'entreprise est sous l'impression que tout ce qui est dans le CV a été vérifié... elle est sous l'impression que j'ai passé des

²⁴³ Trav-S-3 à la p 14.

²⁴⁴ Trav-S-8 à la p 8.

²⁴⁵ Trav-S-4 à la p 25.

²⁴⁶ Trav-S-4 à la p 50.

tests, que je suis qualifiée, que j'ai des diplômes... mais ça pourrait être complètement faux »²⁴⁷.

Selon son expérience, les questions s'étaient limitées à ses disponibilités et à ses contraintes physiques.

En somme, à l'exception d'une participante qui avait eu deux expériences très différentes²⁴⁸, les entrevues ont généralement été décrites comme étant une formalité visant à confirmer l'affectation chez l'entreprise cliente, ou une deuxième entreprise auprès de ses représentants. Les participantes ont décrit les entrevues comme étant peu valorisantes ; elles leur ont généralement donné l'impression que les critères de sélection n'étaient pas très élevés.

Au total, neuf participantes se rappelaient avoir signé un contrat de travail. Une participante avait seulement reçu un guide d'accueil ainsi qu'un courriel faisant état de ses conditions de travail. Les participantes qui ont signé un contrat ont généralement rapporté que le tout s'était généralement déroulé rapidement et que la signature avait été présentée comme étant une formalité. Pour deux participantes travaillant dans le réseau de la santé et des services sociaux, le contrat a été signé pendant l'entrevue²⁴⁹. L'une d'elles s'est exprimé ainsi alors que nous regardions son contrat de travail et après avoir précisé que le contrat avait « disparu » tout de suite après la signature :

« Mon écriture est irrégulière sur le contrat, je me sentais nerveuse, je me demandais si je faisais la bonne chose. J'avais commencé à avoir des informations sur les agences, elles n'avaient pas toute de bonnes réputations, je me demandais dans quoi je m'embarquais »²⁵⁰.

²⁴⁷ Trav-A-6 à la p 10.

²⁴⁸ Trav-S-8.

²⁴⁹ Trav-S-3 à la p 15 et Trav-S-4 à la p 26.

²⁵⁰ Trav-S-3 à la p 15.

L'autre travailleuse de la santé qui avait signé son contrat lors de l'entrevue a répondu ainsi, lorsque questionnée à savoir si elle avait pris le temps de lire le contrat avant de le signer :

« Non, parce que tu si tu veux travailler tu n'as pas le choix de signer... Un moment, j'avais appelé justement aux normes du travail puis la femme m'a dit que j'avais juste à pas signer... J'ai répondu : Madame, si je veux travailler je n'ai pas le choix de signer, c'est leur contrat, ils ne le changent pas »²⁵¹.

Pour trois autres participantes, le contrat a été envoyé par courriel peu après l'entrevue. On leur a demandé de le signer et de le retourner rapidement afin de pouvoir débiter le mandat auprès de l'entreprise ou pour pouvoir passer à l'entrevue avec cette dernière. Questionnées sur la signature du contrat, elles se sont exprimées ainsi :

« Au moment où j'ai signé le contrat, ça s'est fait trop vite, ils te disent, ah oui, j'ai des documents à vous envoyer. L'entrevue [avec l'entreprise cliente] c'est demain, faudrait que vous les signer avant, parce que sinon vous ne pouvez pas aller à l'entrevue. C'est comme une vente à pression, c'est un peu ça le principe. Fait que tu signes, puis tu oublies ça »²⁵².

« Après l'entrevue, elle m'a appelée pour me dire que j'étais prise. Elle a dit qu'elle m'enverrait des documents à signer par courriel pour avoir un mandat... finalement, c'était un genre de cadre éthique qui ressemblait à un contrat [...] J'étais impulsive, je me disais que j'étais pas la première à travailler pour une agence, j'ai trop fait confiance »²⁵³.

« Tout de suite après mon entrevue, on m'a offert de partir trois mois à [région éloignée]. Puis, j'ai reçu le contrat de travail par courriel. On s'est pas assis avec moi pour l'expliquer, j'ai trouvé quand même que c'était

²⁵¹ Trav-S-4 à la p 26.

²⁵² Trav-A-6 à la p 8.

²⁵³ Trav-S-7 à la p 6.

une lacune parce que... tu veux un emploi, tu signes, puis ça semble un peu nébuleux... mais on m'avait dit « ah, c'est juste une formalité, tu me renvoies ça »²⁵⁴.

Ces exemples illustrent bien la rapidité avec laquelle le processus d'embauche s'est conclu par la signature empressée d'un contrat, entraînant de ce fait des conséquences juridiques considérables.

II. Les clauses limitant la liberté du travail répertoriées aux contrats obtenus

Des neuf participantes qui avaient signé un contrat de travail, sept faisaient l'objet d'une clause leur interdisant d'être embauchées directement par l'entreprise cliente avant d'avoir complété un certain nombre d'heures de travail ou avant qu'une période de temps ne se soit écoulée²⁵⁵. Une des neuf participantes avait signé un contrat qui ne comportait pas de clause restrictive. Cependant, le contrat entre l'entreprise cliente et l'agence prévoyait une interdiction d'embauche avant un certain délai²⁵⁶. L'autre participante ne se rappelait plus si son contrat comportait une clause restrictive (on ne lui avait pas remis de copie), mais l'interdiction lui avait été mentionnée verbalement au moment où elle avait tenté de se faire embaucher par l'entreprise cliente²⁵⁷. En ce qui concerne la dixième participante qui n'avait pas signé de contrat de travail, l'interdiction d'embauche faisait partie du contrat entre l'agence et l'entreprise cliente²⁵⁸.

²⁵⁴ Trav S-8 à la p 4.

²⁵⁵ Trav-B-1 ; Trav-S-3 ; Trav-S-4; Trav-T-5; Trav-S7; Trav-S-8 et Trav-S-10.

²⁵⁶ Trav-A-6.

²⁵⁷ Trav-A-9.

²⁵⁸ Trav-M-2.

Voici une synthèse des clauses limitant la liberté d'embauche visant les salariées rencontrées.

Premier contrat

« Engagement de non-concurrence.

[Paragraphe introductif comportant des informations sur l'emploi]

Aussi, pendant la durée de votre emploi auprès de [nom de l'agence] et pendant une période de trois (3) mois suivant la cession de votre emploi, vous vous engagez à ne pas, directement ou indirectement, individuellement ou en association avec quiconque, à quelque titre que ce soit, effectuer quelque travail ou fournir quelque service que ce soit substantiellement similaire à celui que vous avez effectué dans le cadre de votre assignation au sein de notre cliente, ni même être impliqué ou intéressé à titre d'administrateur, d'employé, d'entrepreneur indépendant, de consultant ou autrement chez notre cliente ou dans toute autre entreprise œuvrant dans le domaine du recrutement et du placement de personnel. Cette restriction s'applique sur l'ensemble du territoire de la province de Québec.

La seule exception à vos obligations de non-concurrence est que vous pourriez agir à titre d'employée de notre cliente si vous y avez travaillé plus de neuf cent cinquante (950) heures dans le cadre d'une assignation par [agence]. À ce moment, vous êtes libre de postuler sur des postes au sein de notre Cliente et d'être embauchée par celle-ci ».

Deuxième contrat

« Loyauté et confidentialité

L'employé s'engage durant la durée de son emploi et subséquemment, à s'abstenir de participer à toute activité en concurrence ou à l'encontre des meilleurs intérêts de l'employeur. L'employé(e) s'engage également à réserver l'exclusivité de son activité professionnelle à [nom de l'agence] auprès des établissements où il a déjà travaillé au moins un quart de travail

pour le compte de [nom de l'agence]. Les obligations prévues aux présentes sont effectives au moment de la signature et continueront d'être en vigueur après la terminaison de votre emploi pour un[e] période de six (6) mois. De plus, l'employé(e) continuera de s'abstenir de dévoiler toute l'information confidentielle relative aux activités de l'entreprise en tout temps ».

Troisième contrat

« Exclusivité

Tout au long de la période d'emploi avec [agence], l'employé ne devra pas accepter de travailler pour ou au bénéfice de, ni être employé à quelque titre que ce soit pour quelque motif que ce soit par toute entreprise ou tout groupe d'entreprises ou [agence] lui a fourni des affectations d'emploi.

Si l'employé est licencié ou démissionne de son emploi chez [agence], il ne pourra en aucun cas accepter un poste ou une affectation au sein de l'entreprise où il avait été affecté par [agence] et ce, pour une période de six (6) mois après son licenciement ou sa démission ».

Quatrième contrat

« Loyauté et confidentialité

Je m'engage durant mon emploi et subséquemment, à m'abstenir de participer à toute activité à l'encontre des meilleurs intérêts de [agence]. Je m'engage également à réserver l'exclusivité de mon activité professionnelle [domaine d'emploi] uniquement aux endroits auxquelles j'ai travaillé pour l'entreprise [agence]. À défaut de respecter cette clause, vous devez verser la somme de 100.00\$ par quart de travail faites à l'encontre de votre obligation de loyauté.

Les obligations prévues aux présentes sont effectives au moment de la signature et continueront d'être en vigueur après la terminaison de votre emploi au sein de l'entreprise pour une période de six (6) mois.

Cinquième contrat

Tout employé qui a réalisé une orientation/formation dans un établissement-client par l'intermédiaire de [agence] ne peut travailler dans cet établissement-client (CSSS) pour le compte d'une autre société pendant la durée du contrat et pour une période de six (6) mois après la fin de celui-ci.

Le non-respect de la présente clause exposer la ressource temporaire à des poursuites judiciaires.

Sixième contrat

« [Agence] déploie des efforts afin de promouvoir votre candidature pour obtenir des mandats au sein du réseau de la santé. Après avoir complété 1500 heures au sein d'un même établissement (qui comprend les sites et ses points de service fusionnés et affiliés), le client pourra embaucher l'employé selon leurs normes et procédures internes sans attendre l'échéancier de un an. [Agence] encourage l'embauche permanente et fera la promotion de votre candidature dans ce processus avec vous. Si l'employé ne travaille plus à [agence] et qu'il n'a pas complété 1500 heures, une embauche par le client est autorisée après une année du dernier jour référé ou travaillé chez ce même client ».

En ce qui concerne les autres salariées, comme mentionné précédemment, nous n'avons pas été en mesure d'obtenir leurs contrats pour diverses raisons. Selon une salariée, son contrat comprenait une interdiction d'embauche pendant une période de deux années suivant la fin de son affectation. Il prévoyait également une clause pénale de 5000\$ en cas de violation. Un autre contrat prévoyait, selon une salariée, une interdiction d'embauche pendant deux années suivant le début de l'emploi et une clause pénale de 15 000\$ en cas de violation.

Ainsi, nous avons constaté que les clauses limitant la liberté du travail des salariées étaient excessivement variées en termes de durée, d'obligations et de libellés. À ce sujet,

bien que certaines clauses puissent présenter des similarités, nous précisons que les contrats émanent tous d'agences différentes.

Maintenant que nous avons fait état du contenu des contrats de travail en matière de restrictions, nous nous attarderons à la compréhension qu'en ont les salariées ainsi qu'à l'importance qu'elles accordent aux restrictions contractuelles.

3.1.3 La compréhension qu'ont les salariées des clauses limitant la liberté d'embauche et le degré d'assujettissement à celles-ci

Compte tenu de notre objet de recherche, nous avons cherché à cerner la compréhension qu'avaient les répondantes de leurs obligations contractuelles. En effet, au-delà du libellé des clauses et de leur portée juridique réelle, nous souhaitons obtenir le point de vue des salariées et révéler la compréhension subjective qu'elles avaient des clauses restrictives. Une fois la compréhension établie, nous avons cherché à savoir dans quelle mesure les participantes s'estimaient assujetties aux obligations contractuelles et surtout, si elles avaient l'intention de les respecter.

I. La compréhension des clauses restrictives insérées aux contrats de travail des salariées rencontrées

D'emblée, nous avons constaté qu'une certaine confusion régnait quant à la portée des obligations restrictives. Plus précisément, nos entretiens ont généralement révélé un décalage entre le libellé de la clause et la compréhension qu'en avaient les participantes. Ce décalage n'est toutefois pas surprenant puisque les clauses recensées prêtaient souvent à interprétation ou à confusion. Au surplus, ces clauses étaient parfois insérées dans des documents faisant office de contrats de travail, mais nommées sous d'autres vocables : « manuel d'orientation », « cadre éthique », « convention d'emploi » ou même « entente de service ». Les sections concernant les clauses d'exclusivité portaient aussi parfois des titres trompeurs, comme « loyauté et confidentialité ».

Ainsi, nos résultats permettent de dégager un manque de compréhension assez généralisé face aux clauses restrictives²⁵⁹. Plusieurs participantes ont indiqué qu'elles n'avaient pas compris ce qu'elles avaient signé au moment de la signature, associant notamment les clauses de non-concurrence à un autre type d'obligation. En ce sens, une participante nous a fait état de sa compréhension d'une obligation de non-concurrence ainsi :

« Avant je l'avais lu juste en diagonal, je ne me sentais même pas concernée... je me disais, clause de non-concurrence... moi je me voyais aller travailler pour [entreprise cliente similaire]. Tu sais, mon [enfant] est dans le domaine du commerce puis lui, une clause de non-concurrence, je comprends bien ça... il ne peut pas aller solliciter les mêmes clients qu'il avait s'il change d'emploi. Ça c'est correct, c'est un territoire X pour une période de temps X. Mais là, c'était tellement vague, je me disais, ça doit être un contrat général... tu sais, moi je voyais vraiment ça comme ça... je me disais comment je peux solliciter, je ne le voyais pas »²⁶⁰.

Une autre participante était d'avis que les contrats d'agences étaient souvent difficiles à lire et étaient même « dictatoriaux » avec des « menaces, des pénalités ». Elle se demandait si les agences prenaient le temps de relire leurs propres contrats tellement ils peuvent être difficiles à comprendre²⁶¹.

Par ailleurs, nous avons constaté que le titre des sections portant sur les obligations restrictives alimentait parfois la confusion quant à la nature de l'obligation. À titre d'exemple, un contrat prévoyait une interdiction d'embauche dans tous les établissements où la salariée avait travaillé au moins une fois pendant une période de

²⁵⁹ Trav S-3 à la p 18 ; Trav-T-5 à la 2 ; Trav Trav-S-6 à la p 7 ; Trav-S-7 à la p 8.

²⁶⁰ Trav-S-6 à la p 7.

²⁶¹ Trav S-4 à la p 48.

six mois suivant la fin d'emploi. Or, le titre de cette clause était « loyauté et confidentialité ».

Nous avons également constaté que les participantes qui avaient eu recours à des conseils juridiques afin d'évaluer la portée des obligations restrictives n'avaient pas réussi à obtenir de réponse définitive, ce qui illustre toute l'ampleur de l'ambiguïté. En ce sens, une participante qui avait consulté un avocat « pour avoir l'heure juste » n'avait malheureusement pas obtenu de réponse tranchée. Dépitée, elle ajoutait que les fautes de français et la « grammaire douteuse » nuisaient non seulement à la crédibilité de la clause, mais aussi à sa compréhension.

Lorsque les salariées étaient incertaines de la portée des restrictions, nous avons constaté une tendance à les interpréter de manière plus étendue et ainsi, plus restrictive. En effet, en cas de doute, les salariées semblaient préférer être prudentes et élargir la portée de l'interdiction.

À titre d'exemple, une participante dont la clause restrictive interdisait d'occuper des fonctions « substantiellement similaires » dans le même milieu pendant une période de trois mois suivant sa fin d'emploi préférait ne pas s'aventurer à interpréter cette notion. En conséquence, elle concluait que la clause l'empêchait totalement de travailler dans le même domaine, peu importe l'emploi occupé. Par ailleurs, cette salariée n'était pas intéressée par ce domaine d'emploi, mais elle a précisé qu'elle aurait trouvé cela dangereux de signer ce type de contrat si elle avait été intéressée par l'emploi chez l'entreprise cliente :

« Je trouve cela, pas dangereux, parce que tu as juste trois mois à attendre, mais tu sais, les gens qui avaient des baccalauréats tout ça, il faut que tu sois sûre de te faire embaucher là, parce que sinon c'est un risque que tu prends d'avoir une clause comme ça. Dans le sens où, si tu as une formation suffisante pour occuper n'importe quel poste [...] mais tu es bloqué par une clause comme ça, tu [ne] peux pas te trouver de travail

même si tu as de l'expérience. Il faut vraiment, soit que tu trouves autre chose pendant trois mois, ce qui est... trois mois, c'est comme trop pour se dire que tu [ne] travailleras pas trois mois. Si ça avait été un mois... ça se négocie, mais trois mois, personne [ne] va vouloir être sans emploi.

Tu peux te trouver n'importe quel travail, mais pour moi, c'était juste que tu [ne] peux pas te trouver un autre emploi dans le domaine [type d'emploi][...]. Je pense que ça banni toutes les possibilités, même dans un poste supérieur²⁶².

Ainsi, les propos de cette salariée illustrent cette tendance à élargir la portée de la restriction en cas d'ambiguïté. En effet, la salariée conclut qu'aucun emploi dans le même domaine ne lui est permis, ce qui nous apparaît significativement plus étendu que le libellé matériel de la clause.

Nous avons également constaté d'importants enjeux d'interprétation dans le domaine de la santé et des services sociaux, en raison de la structure particulière des entreprises clientes. En effet, ces dernières regroupent plusieurs dizaines d'établissements, qui offrent un large éventail de services. L'interdiction d'embauche dans un regroupement d'établissements de santé est évidemment beaucoup plus vaste que l'interdiction qui se limite aux établissements où la salariée a travaillé. À titre indicatif, les regroupements d'établissements de santé à Montréal peuvent regrouper, selon le ministère de la Santé et des Services sociaux, jusqu'à 43 établissements²⁶³. En cas d'incertitude, les salariées semblaient, particulièrement dans ce milieu, interpréter largement et prudemment les obligations restrictives.

À titre d'exemple, un contrat dans le domaine de la santé et des services sociaux comportait, une interdiction d'embauche chez l'entreprise ou au sein du regroupement

²⁶² Trav-B-1 à la p 24.

²⁶³ Selon les données en ligne du Ministère de la Santé et des Services sociaux.

d'établissements pendant une période de six mois suivant la fin d'emploi. Selon la salariée concernée, cette interdiction l'empêchait de travailler dans tous les établissements regroupés de l'entreprise cliente et ce, même si elle avait seulement travaillé dans un ou deux établissements ²⁶⁴. Ainsi, elle préférait ne pas prendre de risque et interpréter largement la notion de « groupe d'entreprise », bien que celle-ci n'était pas définie au contrat.

Une participante a fait face à cette problématique lorsqu'elle a eu la possibilité de travailler dans un établissement où elle n'avait jamais eu d'affectation pour l'agence. Or, son contrat prévoyait une interdiction d'embauche avant d'avoir complété un certain nombre d'heures ou, au cas contraire, sans qu'une certaine période de temps ne se soit écoulée après sa fin d'emploi²⁶⁵. Selon elle, la clause n'indiquait pas clairement si l'interdiction visait le lieu physique où elle avait obtenu une offre d'emploi, puisqu'elle n'avait jamais travaillé à cet endroit pour le compte de l'agence.

En résumé, il semble particulièrement ardu pour les salariées de saisir les pourtours des obligations auxquelles elles sont assujetties. En cas d'ambiguïté, la majorité des salariées semblent préférer adopter une interprétation plus large afin d'éviter toute forme de problème. À ce sujet, nous consacrerons la prochaine section à l'importance accordée aux clauses restrictives et nous discuterons notamment des craintes exprimées par les participantes face aux agences.

II. Le sentiment d'assujettissement aux clauses

²⁶⁴ Trav S-4 à la p 28.

²⁶⁵ Nous ne référons pas avec précision aux interdictions afin de préserver la confidentialité des entretiens.

Après avoir établi la compréhension qu'avaient les salariées des obligations restrictives, nous les avons questionnées afin d'établir dans quelle mesure elles se sentaient liées par celles-ci. Toujours dans l'objectif de répondre à notre question de recherche, nous souhaitons savoir si les salariées accordaient de la valeur à ces clauses, que cette valeur soit de nature juridique ou morale.

D'emblée, nos entretiens ont révélé une tendance à l'expression d'un affect particulièrement négatif quand est venu le temps d'échanger sur les clauses restrictives. En effet, les participantes avaient, pour la majorité, une perception négative de ces clauses, qu'elles estimaient inéquitables à leur endroit. En conséquence, nous avons constaté peu d'engagement dit moral face aux restrictions, c'est-à-dire que les participantes ne percevaient pas qu'elles avaient le devoir éthique de les respecter.

En ce qui concerne l'intention de respecter les clauses, notre étude a démontré que deux éléments étaient déterminants. Premièrement, la légalité présumée de la clause et les conséquences juridiques, c'est-à-dire la perception que la clause était légale ou non. Deuxièmement, le support financier de l'entreprise cliente. En ce sens, la majorité des répondantes ont affirmé qu'elles n'auraient pas hésité à contrevenir aux restrictions si elles avaient eu la certitude que les clauses étaient illégales et qu'elles ne subiraient pas de conséquences juridiques. En l'absence de certitude quant à ce premier élément, elles n'auraient pas hésité à contrevenir aux clauses en ayant l'assurance que l'entreprise cliente les soutiendrait financièrement advenant des poursuites de l'agence.

Questionnées à savoir si elles auraient accepté un emploi au sein de l'entreprise cliente si l'opportunité s'était présentée et malgré l'interdiction, neuf participantes ont répondu qu'elles auraient accepté si elles avaient eu le soutien de l'entreprise cliente. Une seule participante a indiqué qu'elle refuserait, peu importe les circonstances. Malgré son

mécontentement à l'égard de gestes posés par l'agence, cette participante demeurait très loyale lorsqu'il était question du respect de son contrat de travail :

« Si c'est un client de l'agence qui m'offre un emploi [plus payant], je dois refuser. Sinon, il va y avoir des conséquences. Pour moi, c'est clair qu'il ne faut pas jouer avec cela, j'ai signé, puis je comprends bien que c'est sérieux. J'ai pas le temps de jouer un jeu, je veux juste travailler, faire mes affaires correctes...je dois faire attention, il y a une sanction, j'ai pas envie d'être poursuivie.

C'est sûre que c'est comme un manque de respect. Tu signes de pas faire de la concurrence, puis là, on trouve que t'es entrain de travailler pour quelqu'un qui est encore avec nous... notre client... il nous vole notre client [...]. Pour l'instant, j'ai toujours dit non. J'ai été claire, sincère... je peux pas faire de concurrence. J'ai été tout de suite droit au but et je leur ai souhaité bonne chance... sur le coup ils sont désespérés, mais moi je veux surtout pas ouvrir un débat »²⁶⁶.

Une autre participante avait également une réaction plus nuancée face à l'inclusion à son contrat d'une clause lui interdisant d'être embauchée pendant une certaine période suivant sa fin d'emploi. Jetant un regard plutôt cynique sur l'agence, elle concluait que cette dernière était une entreprise voulant faire du profit et que même si cette interdiction la rendait malheureuse, elle comprenait²⁶⁷.

À l'exception de ces deux salariées, nos résultats révèlent un sentiment général d'injustice et d'abus à l'endroit de ces interdictions. Une participante qui n'avait pas connaissance de l'interdiction d'embauche convenue entre l'entreprise cliente et l'agence a expliqué être « tombée des nues » lorsqu'elle a réalisé que l'entreprise ne pouvait pas l'embaucher, tout en ajoutant qu'elle aurait voulu le savoir dès le début²⁶⁸. Elle soulignait qu'elle avait été embauchée sous la condition de « faire un bon travail

²⁶⁶ Trav-S-10 à la p 15.

²⁶⁷ Trav-T-5 à la p 15.

²⁶⁸ Trav-M-2 aux pp 12 et 13.

et d'être efficace » et que soudainement sa relation d'emploi « devenait une équation avec mille paramètres » auxquels elle n'avait pas accès.

Une autre participante a même qualifié l'interdiction d'embauche de « presque frauduleuse » en illustrant qu'accepter un emploi avec une agence sans savoir que tu ne peux pas être embauchée par l'entreprise cliente, c'est comme « acheter une maison avec un vice caché »²⁶⁹. Elle précisait ensuite le fond sa pensée :

« Bien en fait, moralement, moi je n'ai pas de respect, j'ai l'impression vraiment de me faire voler par quelqu'un qui abuse carrément de la situation. C'est vraiment fou. Si ce n'était pas du risque de poursuite, je serais prête... Quand tu respectes pas les gens plus que ça, que tu abuses à ce point-là, tu mérites pas de respect »²⁷⁰.

Une autre participante a résumé sa pensée ainsi :

« Au fond de moi-même, je comprends pas comment tu peux empêcher quelqu'un de travailler. Moi, ça vient vraiment me chercher, je fais une *job* pour aider les gens, pour les accompagner puis on m'empêche de faire mon travail parce que, au bout du compte, c'est des profits »²⁷¹.

Questionnée à savoir si elle aurait accepté l'emploi chez l'entreprise cliente malgré un avis juridique nuancé quant à la validité de la clause, une participante a répondu :

« J'ai compris qu'ils s'arrangeraient, compte tenu de la notoriété de l'agence, qui est considérée comme une agence riche... que si on me trainait en cour, ça ne serait pas aux petites créances, on s'arrangerait pour me faire perdre ma chemise [...] c'était pas certain que je gagnerais ma cause, un juge pourrait très bien pencher en faveur de l'agence, ce qui fait que je pourrais être condamné à payer des bons montants [...]. Ils peuvent

²⁶⁹ Trav-A-6 à la p 25.

²⁷⁰ Trav-A-6 à la p 24.

²⁷¹ Trav-S-7- à la p 9.

faire des projections et s'arranger pour que cela me coute le plus cher possible [...]. Il y avait un contexte familial.

Parfois, on ne prend pas les décisions juste pour soi. Si j'avais été célibataire, toute seule, peut-être que j'aurais eu le chien pour foncer. Mais comme j'étais en processus d'achat d'une maison et que je suis avec [mon conjoint ou ma conjointe], je ne peux pas prendre la chance de lancer quinze milles, dix-huit milles par la fenêtre par entêtement. Alors, il y a fallu que j'y aille de façon plus conservatrice »²⁷².

Nous lui ensuite demandé si elle savait pour quelle raison l'avocat consulté n'était pas en mesure d'offrir un avis tranché, ce à quoi elle a répondu que « cela n'avait jamais été amené devant un juge » et qu'il n'y avait pas de jurisprudence, en ajoutant : « Bonne chance à celui qui va s'essayer en premier »²⁷³! Dans le même ordre d'idées, une autre participante a affirmé que la légalité des clauses devait être testée devant les tribunaux, mais par quelqu'un d'autre qu'elle²⁷⁴.

Une autre participante semblait plus confiante en ses chances de faire invalider la clause devant les tribunaux puisqu'il était clair, à ses yeux, que l'interdiction était abusive :

« Ils disent que si jamais tu es congédié ou que tu quittes l'emploi, tu ne peux pas travailler dans les [regroupement d'établissements dans le réseau de la santé et des services sociaux] pour lesquels tu as travaillé pour eux autre... je trouve cela extrêmement abusif, mais je pense qu'en Cour cela serait facile à démontrer... Étant donné que je suis dans la [tranche d'âge 50 ans et plus], les emplois sont plus difficiles à trouver parce que si tu es barré dans un [regroupement d'établissements dans le réseau de la santé et des services sociaux], tu es foutu... et s'ils te faisaient travailler dans pas mal tous les établissements, tu ne pourrais plus

²⁷² Trav-S-3 aux pp 24- 25.

²⁷³ Trav-S-3 à la p 26.

²⁷⁴ Trav-B-1 à la p 23.

travailler nulle part. Le juge pourrait dire que c'est abusif, dans le sens que j'ai pas le choix, il faut que je travaille

Je l'aurais contestée en disant qu'elle était abusive, dans le sens que bon, tu es limité dans tout, dans plusieurs établissements... j'ai [âge] ans déjà, c'est pas facile trouver un emploi, je pense que le juge aurait compris que c'est abusif de pas pouvoir travailler pendant six mois. Je me sentais pas lié par la clause »²⁷⁵.

Ainsi, cette participante n'aurait pas hésité à accepter un emploi de l'entreprise cliente si l'occasion s'était présentée. Ce scénario était toutefois, selon elle, peu probable, puisque les contrats entre les agences et les entreprises clientes dans le réseau de la santé et des services sociaux prévoyaient également une interdiction d'embauche du personnel d'agence.

Enfin, une participante qui avait eu deux expériences très différentes avec deux agences était beaucoup plus encline à respecter la clause restrictive avec l'agence pour laquelle elle avait un certain attachement. En effet, cette agence lui avait offert une formation rigoureuse d'une durée considérable et lui offrait un véritable soutien dans ses affectations. Elle avait développé un fort sentiment de loyauté envers l'agence et estimait que la restriction d'embauche était justifiée compte tenu du processus d'embauche rigoureux et de la formation offerte²⁷⁶. En contrepartie, elle trouvait que la clause pénale d'une autre agence qui ne lui avait offert aucune formation était injustifiée : « Je trouvais ça aberrant... j'ai donné de mon temps... toutes les journées que je devais passer pour me faire former, je n'étais pas payée, ni pour mon

²⁷⁵ Trav-S-4 à la p 28.

²⁷⁶ Trav-S-8.

déplacement, rien. Je l'ai fait de ma poche et en plus elle me demande de payer 5000\$ pour compenser la formation qu'elle ne m'a pas donnée »²⁷⁷!

En somme, nos entretiens révèlent que les salariées rencontrées avaient généralement un sentiment d'iniquité face aux restrictions d'embauche. Elles avaient de la difficulté à concevoir que quelqu'un pouvait restreindre leur liberté de travail, particulièrement quand elles avaient eu très peu de contacts avec l'agence. Pour conclure cette section, une participante nous apparaît avoir bien résumé l'état d'esprit de plusieurs d'entre elles : « J'ai le droit de travailler pour qui je veux. Tu sais, j'ai quand même fait mes études... j'ai fait un BAC... je me dis c'est pas pour être contrôlée par quelqu'un. Je ne suis pas une marchandise »²⁷⁸

En conséquence, la quasi-totalité des répondantes aurait accepté un emploi chez l'entreprise cliente si cette dernière s'était engagée à assumer les frais juridiques liés à une poursuite. Celles qui avaient refusé une offre d'une entreprise cliente l'avaient fait non pas par loyauté envers l'agence, mais par crainte de représailles juridiques et économiques. Ainsi, l'inclusion de ces clauses a forcé certaines répondantes à faire des choix professionnels difficiles, dont nous discuterons dans la prochaine section.

3.2 L'incidence des clauses restrictives sur la trajectoire des participantes analysée sous l'angle du modèle EVLNC

Nous avons retenu le cadre conceptuel EVLNC afin d'analyser les réactions et comportements des participantes dans le cadre de leur relation avec l'agence, mais aussi dans le cadre de leur trajectoire professionnelle. Rappelons que ce modèle vise à

²⁷⁷ Trav-S-8 à la p 7.

²⁷⁸ Trav-S-7 à la p 26.

évaluer les réponses des salariées face à des situations d'insatisfactions vécues au travail. Selon le modèle retenu, l'insatisfaction au travail se manifeste par différents types de réponse, à savoir l'*Exit*, le *Voice*, la Loyauté, le Cynisme et le *Neglect*. Les balises conceptuelles avec lesquelles nous avons travaillé afin d'analyser nos entretiens sont les suivantes :

- ***Exit*** : Quitter effectivement l'entreprise (*Exit* effectif). Chercher activement un emploi afin de quitter l'entreprise (*Exit* envisagé). Penser à partir, sans mettre en place les moyens pour quitter (*Exit* rêvé).
- ***Voice*** : Dialoguer avec la hiérarchie pour trouver une solution aux problèmes posés (*Voice* constructive) et dialoguer avec la hiérarchie sans prendre en compte son opinion et en cherchant à faire triompher le sien (*Voice* destructive).
- **Loyauté** : Croire en un avenir meilleur sans s'impliquer réellement pour y parvenir (*Loyalty* passive) et manifester son engagement auprès de l'entreprise par la réalisation de comportements citoyens (*Loyalty* active).
- ***Neglect*** : Laisser se dégrader la situation en adoptant des comportements négatifs (*Neglect* passif) et laisser se dégrader la situation par des comportements déviants (*Neglect* brutal).
- **Cynisme** : Penser que l'organisation manque d'intégrité et manifester un sentiment négatif à son endroit.

Nous déclinons la présente section en deux analyses. D'abord, nous discuterons du rapport qu'entretenaient les participantes avec les agences, sous le prisme du modèle EVLNC (3.2.1). Ensuite, nous utiliserons ce même cadre d'analyse pour traiter de l'incidence de l'inclusion de clauses limitant la liberté du travail sur la trajectoire professionnelle des salariées (3.2.2).

3.2.1 Le rapport qu'entretiennent les participantes avec les agences sous le prisme du modèle EVLNC

Rappelons que nos entretiens ont révélé que la majorité des participantes avaient une perception négative des clauses restrictives et estimaient même qu'elles étaient abusives à leur endroit²⁷⁹. Plusieurs n'avaient pas réalisé, au moment de la signature de leur contrat, la portée de ces interdictions et avaient de la difficulté à croire qu'une agence pouvait les priver de choisir leur emploi. En ce sens, elles étaient disposées à respecter les clauses restrictives dans l'unique objectif d'éviter des représailles, plus particulièrement des poursuites judiciaires.

En analysant les réponses des participantes au travers du prisme du modèle EVLNC, nous avons constaté une évolution dans les comportements manifestés au cours de la relation d'emploi. En effet, à l'instar de plusieurs auteurs ayant travaillé avec le même cadre analytique, nous avons remarqué un changement de positionnement entre le moment où les salariées ont été embauchées (i) et le moment où elles ont fait face à des difficultés avec l'agence (ii). Ainsi, nous exposerons nos résultats en deux temps, afin de refléter cette évolution.

I. Premier temps : l'embauche

Au moment de leur embauche, les participantes se trouvaient en position de Loyauté (8), d'Exit (1) et de Cynisme (1).

À l'instar des résultats des travaux des auteurs Grima et Glaymann, nous avons dégagé une tendance importante à la Loyauté en début d'emploi et plus précisément, à la Loyauté de type passive. C'est donc dire que les participantes²⁸⁰ qui débutaient une

²⁷⁹ Trav- B-1; Trav-M-2, Trav-S-3, Trav-S-4, Trav-A-6, Trav-S-7, Trav-S-8 et Trav-A-9.

²⁸⁰ Trav-S-3 ; Trav-S-4 ; Trav-S-7 ; Trav-S-8 et Trav-S-10.

relation d'emploi avec l'agence semblaient prêtes à donner une chance à l'agence, malgré certaines appréhensions initiales. Ainsi, elles ne percevaient pas nécessairement l'agence comme étant une finalité professionnelle ou un employeur à long terme, mais elles n'étaient pas à la recherche active d'un autre emploi.

Il est intéressant de noter que toutes les participantes affectées à des postes dans le réseau de la santé et des services sociaux étaient en positionnement de Loyauté au moment de leur embauche. Deux d'entre elles avaient des postes réguliers au sein du même établissement et avaient, de ce fait, très peu de contacts avec l'agence. Une troisième participante avait plusieurs affectations régulières auprès des mêmes patients. Ainsi, la position de Loyauté de ces répondantes nous apparaissait être alimentée par un fort lien d'attachement avec leur milieu de travail. La Loyauté envers l'employeur se traduisait par la Loyauté envers l'entreprise cliente.

Les participantes qui visaient à obtenir un premier emploi en sol québécois étaient également dans un état de loyauté au moment de leur embauche²⁸¹. En effet, elles exprimaient généralement une certaine forme de reconnaissance face à l'agence, qui leur avait offert une première opportunité de travail au Québec et elles avaient confiance que cette expérience mènerait à un avenir professionnel meilleur. Comme l'écrivent les auteurs Grima et Glaymann, la loyauté est « d'abord corrélée à des anticipations négatives quant à sa capacité à trouver seul un emploi »²⁸². C'est ce que nous avons constaté lors de nos entretiens avec les trois participantes ayant récemment immigré au Québec, qui ont toutes indiqué avoir été surprises de la difficulté à faire reconnaître leur expérience professionnelle à l'international. Selon elles, les agences étaient une porte d'entrée vers le marché du travail québécois. Or, au moment de leur

²⁸¹ Trav-M-2 à la p 4; Trav-T-5 et Trav-A-9.

²⁸² Grima et Glaymann, *supra* note 209 à l p 17.

embauche, elles ne réalisaient pas pleinement la portée des obstacles contractuels qui les empêcheraient d'accepter un emploi chez l'entreprise cliente.

La participante en position d'Exit²⁸³ au moment de son embauche percevait son emploi avec l'agence comme « une solution par défaut », comme le décrivent les auteurs Grima et Glaymann²⁸⁴. Pour elle, l'agence n'était qu'une étape obligée dans le cadre de son parcours professionnel. Elle n'avait aucune intention d'y demeurer. Elle s'est exprimée ainsi sur ses intentions au moment de son embauche : « Je me suis dit que c'était juste en attendant, que j'allais me trouver autre chose. Je n'envisage pas de long terme du tout avec une agence... j'aurais aimé qu'ils me disent, que je serais soumise à eux. Que si jamais j'épate l'entreprise et qu'ils veulent me prendre, ça va être un problème pour moi »²⁸⁵. En ce sens, cette salariée reprochait à l'agence d'avoir manqué de transparence à son endroit en omettant de lui dire qu'elle avait signé un contrat avec l'entreprise cliente lui interdisant de l'embaucher. Ainsi, alors qu'elle voyait initialement sa relation avec l'agence comme devant être de très courte durée, celle-ci s'est avérée plus longue que prévu.

La participante en position de Cynisme²⁸⁶ n'avait, d'emblée, aucune confiance envers l'agence. Dès le début, elle avait la conviction que les agences n'étaient pas intègres et qu'il fallait s'en méfier : « Je restais méfiance. Je savais que les agences n'étaient pas recommandables parce qu'elles ont mauvaise réputation. Elles ont tendance à ne pas respecter les employés. Tu sais, c'est un peu des jetons qu'elles placent quand elles

²⁸³ Trav-A-6.

²⁸⁴ Grima et Glaymann à la p 17.

²⁸⁵ Trav-A-6 à la p 13.

²⁸⁶ Trav-B-1.

veulent »²⁸⁷. Pour cette participante, il était clair dès le début que son engagement se limiterait au strict minimum et ne viserait qu'à combler des besoins alimentaires pressants et temporaires, en attendant de trouver un emploi dans son domaine d'études. Cette participante manifestait également une attitude d'*Exit* au moment de son embauche, mais nous la positionnons en Cynisme en raison de sa croyance profonde « envers le manque d'intégrité de l'organisation »²⁸⁸.

Ainsi, nous avons dégagé une tendance généralisée à la Loyauté en début d'emploi. Les participantes avaient confiance de pouvoir améliorer leur sort professionnel, sans toutefois être à la recherche active d'un autre emploi.

II. Deuxième temps : l'insatisfaction

Le positionnement des participantes a changé lorsqu'elles ont fait face à des insatisfactions dans leur relation avec l'agence. Pour certaines participantes, la première insatisfaction majeure a été la réalisation qu'on les empêchait d'obtenir un emploi auprès de l'entreprise cliente.

Dans le cas de la participante qui étaient d'emblée en position d'*Exit*, nous avons constaté une évolution vers le Cynisme lorsqu'elle a compris que l'agence faisait des bénéfices sur son travail et surtout, l'empêchait d'accepter un emploi avec l'entreprise cliente. Rappelons que cette participante avait la conviction que l'agence avait simplement obtenu un montant forfaitaire de l'entreprise cliente pour l'avoir recrutée.

« J'ai demandé à une collègue c'était quoi l'échelle [chez l'entreprise cliente], elle a dit qu'elle gagnait [x] de l'heure... Je suis tombée en bas de ma chaise, après j'étais démotivée bien raide, j'avais l'impression de faire vivre, de payer une pension alimentaire à quelqu'un qui ne la

²⁸⁷ Trav B-1 à la p 4.

²⁸⁸ Grimma et Glaymann à la p 5.

méritait pas. Tu sais, eux autres, ils ne m'ont tellement jamais vu que la fille de [agence] s'est déplacée sur mon lieu de travail pour voir de quoi j'avais l'air.

L'[entreprise cliente], c'est eux qui me disent quoi faire. L'agence, tout ce qu'ils font, c'est collecter 30% de ma paye et déposer un chèque. Ils ne font pas autre chose. C'est moi qui se démène pour rester là.

[...]

Si on m'avait dit au départ, « y a tel pourcentage de ta paye à toutes les semaines que nous autres on va avoir pour avoir passé 45 minutes avec toi », j'aurais dit : « tu ris de moi, laisse faire, m'a attendre deux semaines de plus pour me trouver autre chose. J'aurais jamais accepté ça. Moi je pense que les agences devraient être plus transparentes, dire : « Sais-tu quoi, on te place, ça ne coute pas juste un montant forfaitaire, on va tout le temps prendre 30% de ta paye » il me semble que juste avec ça, j'aurais laissé faire²⁸⁹.

Ainsi, cette participante qui envisageait initialement entretenir un bref lien d'emploi avec l'agence s'est retrouvée, malgré elle, prise au piège dans une relation d'emploi non désirée. Sa réponse démontre l'ampleur du Cynisme exprimé : elle croit que l'agence manque d'intégrité, n'a plus confiance en elle et surtout, est incapable de se sortir rapidement de cette relation en raison de la restriction d'embauche.

Lorsque les participantes en positionnement de Loyauté ont vécu des problèmes avec l'agence, elles se sont déplacées vers le *Voice* (n= 4), l'*Exit* (n=3) ou le Cynisme (n=1).

Les quatre participantes²⁹⁰ qui se sont déplacées vers un positionnement de *Voice* ont exprimé leur mécontentement à l'agence afin de faire respecter leurs droits. Par exemple, une participante n'a pas hésité à déposer une plainte à la CNESST lorsque

²⁸⁹ Trav-S-6 aux pp 20 à 23.

²⁹⁰ Trav-S-4 ; Trav-S-8 ; Trav-A-9 et Trav-S-10

l'agence lui a retiré de l'argent sur sa paye alors qu'elle était malade. Voici une réponse qui témoigne bien de son positionnement :

« Dans les agences, le monde a peur et je les comprends aussi. Il y a beaucoup de filles monoparentales, y ont besoin de travailler, y ont pas le choix. Elles ne peuvent pas porter plainte parce qu'elles ne travailleront plus. Je veux leur montrer que y a du monde qui se tiennent debout, puis qui se laissent pas faire. Il y en a beaucoup qui vivent l'enfer, puis ils se laissent faire... y ont peur. Pourtant, on pourrait avoir le gros bout du bâton »²⁹¹.

Il est intéressant de noter que cette participante avait eu plusieurs expériences avec des agences et qu'elle prolongeait généralement la durée de son lien d'emploi en manifestant activement son mécontentement. Ses emplois prenaient généralement fin lorsque ses revendications devenaient trop irritantes pour l'agence, qui cessait alors de l'appeler, ou lorsqu'elle démissionnait en raison d'un bris de confiance irréversible.

Une autre participante a résumé ainsi sa position face à l'agence, qui posait, selon elle, des gestes contraires à ses valeurs :

« L'agence... je commence à voir des choses négatives. Si c'est du stress, si c'est un climat malsain... moi j'ai pas le temps pour ça. Moi, ce que je veux, c'est donner des services, des bons services et avoir un emploi compatissant et respectueux. Moi des affaires de même, j'ai ben de la misère avec ça. Ça va contre mes valeurs.

À la longue, ça peut avoir un effet négatif, physiquement, émotionnellement. Pour l'instant je décide de continuer, mais je vais tenir mon bout. Quand je vais être tannée, je vais m'en aller de là, mais j'ai jamais pensé que j'allais être traitée comme ça.

J'essaie de faire valoir mes droits et j'espère qu'ils vont saisir parce que je vais faire une plainte puis en parler. Moi, je veux des changements ».

²⁹¹ Trav-S-4 aux pp 11 et 44.

Pour ces répondantes, l'expression de leur mécontentement a permis de prolonger leur relation d'emploi avec l'agence et de retarder l'*Exit*, comme l'exposait Hirschman.

Les participantes qui se sont plutôt déplacées directement vers l'*Exit* lors de la survenance de problèmes avec l'agence ont posé des gestes afin de mettre un terme à leur relation avec l'agence. Certaines d'entre elles ont activement tenté de se faire embaucher par l'entreprise cliente²⁹² et une autre a simplement quitté pour un autre emploi afin d'éviter un conflit²⁹³. Nous avons remarqué chez ces participantes un sentiment d'injustice énorme face à l'agence. Face à l'insatisfaction vécue, elles se sont mises en position d'*Exit*, tout en démontrant parfois du *Cynisme* et même, du *Neglect*. En effet, elles ont activement tenté de mettre un terme à leur relation avec l'agence, mais en ayant un sentiment d'être prises au piège. À l'occasion, elles ont même fait preuve de petits actes de négligence, en refusant par exemple de suivre une formation en ligne demandée par l'agence²⁹⁴.

Finalement, la participante qui s'est déplacée vers le *Cynisme* a d'abord tenté de se faire engager par l'entreprise cliente, pour réaliser qu'elle était bloquée par la clause restrictive. Après avoir consulté un avocat, elle est arrivée à la conclusion que la violation de la clause présentait certains risques qu'elle préférait ne pas prendre. C'est donc avec amertume qu'elle s'est résolue à demeurer à l'emploi de l'agence pour continuer à travailler dans l'établissement qu'elle aimait. Elle est toutefois demeurée avec la conviction que l'agence n'était pas intègre²⁹⁵. Au moment de notre entrevue,

²⁹² Trav-M-2, Trav-T-5.

²⁹³ Trav-S-7.

²⁹⁴ Trav-A-6 à la p 15.

²⁹⁵ Trav-S-3.

elle semblait avoir évolué vers une forme de loyauté passive, étant résignée à poursuivre son parcours avec l'agence.

En somme, nous avons constaté, à l'instar de Grima et Glaymann, une certaine confiance en début d'emploi avec l'agence. Face à des situations difficiles, nos résultats démontrent que l'état du Voice a effectivement retardé l'Exit chez plusieurs personnes. En effet, le fait de dialoguer avec l'agence, que ce soit de manière constructive, c'est-à-dire de parvenir à une entente, ou de manière destructive, a généralement eu pour effet de prolonger la relation d'emploi.

3.2.2 L'impact des clauses limitant la liberté du travail sur la trajectoire professionnelle des salariées

L'objectif principal de notre recherche était de mesurer les conséquences de l'inclusion de clauses restrictives d'emploi au contrat de travail de salariées d'agences. Dans cette section, nous discuterons des choix professionnels induits en fonction de restrictions contractuelles. Afin d'analyser nos résultats, nous avons regroupé les choix des participantes sous diverses catégories, issues de notre cadre conceptuel.

Rappelons que le modèle EVLNC sert généralement à analyser les réactions de salariées face à leur employeur lors de situations d'insatisfaction vécues au travail. Malgré cela, nous avons remobilisé les balises conceptuelles du modèle ELVNC afin de répertorier les différents types de conséquences sur la trajectoire professionnelle des répondantes. Ainsi, contrairement à la section précédente, nous avons modulé nos balises afin d'évaluer le positionnement des salariées face à leur trajectoire professionnelle, plutôt que face à leur employeur.

Essentiellement, notre recherche a révélé que les clauses restrictives étaient susceptibles d'engendrer trois types de conséquences sur la trajectoire professionnelle des salariées. Pour certaines, la restriction a retardé un changement professionnel, qui s'est tout de même ultimement matérialisé (i. *Exit*). Pour d'autres, la restriction a eu pour effet de les priver d'une opportunité professionnelle et de les maintenir dans leur relation d'emploi avec l'agence (ii. *Loyauté*). Enfin, face à la restriction, d'autres ont adopté différentes stratégies afin d'améliorer leur sort professionnel ou ayant pour objectif de contourner les effets de la restriction, tout en demeurant à l'emploi de l'agence (iii. *Voice*).

i. Exit

Selon notre cadre conceptuel, l'*Exit* comprend la rupture effective du lien d'emploi, mais aussi la rupture dite envisagée. Dans le cas de la rupture envisagée, la salariée se prépare à rompre le lien d'emploi et pose des gestes en ce sens. Afin d'analyser l'impact des clauses sur la trajectoire professionnelle, nous avons inclus dans cette catégorie les salariées qui ont accepté une opportunité professionnelle malgré la restriction, bien que celle-ci puisse avoir eu pour effet de retarder l'obtention ou l'acceptation d'un nouvel emploi.

Les participantes Trav-2-M et Trav-A-6 ont toutes les deux retardé une transition professionnelle en raison des restrictions contractuelles. Dans les deux cas, l'emploi convoité offrait une rémunération globale plus élevée que celle offerte par l'agence. La première salariée a dû attendre près de deux ans avant de finalement obtenir un emploi auprès de l'entreprise cliente. Pendant toute la période où elle était à l'emploi de l'agence, elle rapporte que sa vie professionnelle dictait sa vie personnelle, puisqu'elle

a modifié et retardé des projets familiaux en raison de l'incertitude professionnelle vécue²⁹⁶.

Précisons que cette salariée a eu une seule assignation pendant toute sa relation d'emploi avec l'agence, soit celle auprès de l'entreprise cliente. Selon elle, dans les faits, l'entreprise cliente était son employeur et l'agence était le payeur, qu'elle n'avait rencontré qu'à une seule reprise, soit au moment de son embauche²⁹⁷. En raison de son statut de salariée de l'agence, elle a été privée de plusieurs avantages dont ses collègues, employés de l'entreprise cliente, bénéficiaient. Son salaire était moins élevé que le leur, elle n'avait droit à aucun avantage social, elle bénéficiait de moins de semaines de vacances et devait même prendre une semaine à ses frais lorsque l'entreprise fermait obligatoirement pendant le temps des fêtes²⁹⁸. Elle n'avait pas droit au boni annuel et ne pouvait pas participer à certaines activités sociales du bureau, puisqu'elle ne cotisait pas au fonds social. Après presque deux années de service continu, elle a finalement été embauchée par l'entreprise cliente et sa durée de service auprès de l'agence n'a pas été comptabilisée : elle repartait donc à zéro. Elle a même dû refaire une période de probation²⁹⁹! Elle résume son sentiment pendant cette période comme étant une « prise en otage »³⁰⁰.

Il en va de même pour la Travailleuse Trav-A-6, dont la restriction d'embauche faisait également partie du contrat entre l'agence et l'entreprise cliente. Au moment de notre entretien, elle venait tout juste d'apprendre que l'entreprise paierait la pénalité pour l'embaucher dans les semaines à venir, puisque la pénalité serait moins élevée après un

²⁹⁶ Trav-M-2 à la p 19.

²⁹⁷ Trav-M-2 à la p 8.

²⁹⁸ Trav-M-2 à la p 6.

²⁹⁹ Trav-M-2 à la p 15.

³⁰⁰ Trav-M-2 à la p 13.

certain nombre de mois. Encore une fois, cette salariée n'a jamais eu accès au détail de la restriction d'embauche, mais savait que celle-ci prévoyait différentes pénalités, par paliers, en fonction du délai écoulé. Elle nous a expliqué avec amertume qu'en attendant que l'entreprise cliente accepte de payer la pénalité pour l'embaucher directement, elle perdait l'équivalent de 300\$ brut par semaine, sans compter les avantages sociaux. Elle arrivait à ce résultat en calculant la différence entre le salaire horaire reçu de l'agence et le salaire horaire qui lui serait offert dès son embauche par l'entreprise cliente. La situation était particulièrement frustrante pour elle, puisque l'entreprise cliente souhaitait l'embaucher, mais retardait son offre en raison de la pénalité élevée ³⁰¹. Elle résumait la situation ainsi :

« J'ai trouvé une place où je suis vraiment bien pour travailler, mais je ne peux pas, à moins que l'employeur les paie. J'ai aucun sentiment d'appartenance envers l'agence, j'ai même le sentiment de m'être fait rouler. C'est vraiment... je trouve qu'ils ambitionnent, ils ont même pas vérifié si j'étais qualifié. Ils ne qualifient pas les gens, ils prennent une personne, la donnent à une autre, puis ils prennent 30% de ta paye pour avoir fait ça [...]. C'est pas mon employeur »³⁰².

La salariée Trav-A-9 se trouve également dans cette catégorie, bien que les choses se soient déroulées autrement pour elle. Rappelons que cette salariée a été informée verbalement de la restriction, au moment où elle a annoncé à l'agence que l'entreprise cliente lui avait fait une offre d'emploi. Candidement, elle a répondu à l'employée de l'agence, qui était « super fâchée » qu'elle ne l'avait pas informée de cela et qu'elle accepterait l'emploi malgré tout. Questionnée sur les raisons pour lesquelles elle avait répondu ainsi à l'agence, elle a expliqué :

³⁰¹ Trav-A-6 à la p 32.

³⁰² Trav-A-6 à la p 29.

Moi je n'ai pas le caractère pour tolérer des choses que normalement un immigrant dans la difficulté tolère... il va tout tolérer, parce qu'il a besoin du travail, il a besoin de survivre ici... il n'a pas le choix³⁰³.

Cette salariée, issue de l'immigration, admettait que son fort tempérament lui avait permis de tenir tête à l'agence. Elle reconnaissait toutefois que la plupart des gens dans sa situation n'auraient pas nécessairement agi comme elle, par crainte.

Pour les salariées dans cette catégorie, les restrictions ont, dans deux cas sur trois, eu des impacts significatifs sur la trajectoire professionnelle et même, personnelle. Alors qu'elles avaient l'opportunité d'améliorer leurs conditions de travail en acceptant un emploi chez l'entreprise cliente, elles ont dû retarder leur plan en raison du contrat intervenu, rappelons-le, entre l'agence et l'entreprise cliente. Ultimement, elles ont réussi à mettre un terme à leur relation avec l'agence et à poursuivre leur trajectoire professionnelle avec l'entreprise cliente, dans un contexte plus avantageux. Or, il importe de souligner que ce nouvel emploi a été obtenu, dans le cas de ces deux salariées, au terme de démarches complexes et anxiogènes.

ii. Loyauté

Nous incluons dans cette section les participantes qui se sont privées d'une opportunité d'avancement en raison des restrictions contractuelles. Ces salariées ont renoncé à une possibilité d'emploi par crainte de représailles et sont donc demeurées au même emplacement sur leur continuum professionnel. C'est pour cette raison que nous les regroupons sous la catégorie de la Loyauté, puisqu'elles ont finalement décidé de rester, tout en ayant espoir de quitter éventuellement. Nous traiterons des trois entretiens qui nous apparaissent le mieux illustrer ce positionnement.

³⁰³ Trav-M-9 à la p 16.

La travailleuse Trav-S-3 travaillait dans le même établissement depuis plusieurs mois lorsque sa supérieure lui a proposé de se faire embaucher directement par l'établissement, tout en lui précisant de vérifier dans son contrat avec l'agence si elle avait le droit d'accepter l'offre d'emploi. Soulignons que cette salariée n'avait pas obtenu de copie de son contrat de travail et a dû relancer l'agence à plusieurs reprises avant de finalement obtenir le document. Elle a alors constaté que son contrat prévoyait une interdiction d'embauche pendant une période de six mois suivant la terminaison de son emploi avec l'agence. Après avoir obtenu conseil auprès d'un avocat, elle a refusé l'emploi pour éviter une poursuite dont l'issue apparaissait incertaine. Selon elle, l'emploi auprès de l'entreprise cliente lui aurait procuré un salaire de base inférieur, mais une rémunération globale supérieure en considérant les avantages suivants : journées de maladie payées, primes de nuit, primes de soir, primes de chef d'équipe, temps supplémentaires, treize journées fériées par année et les assurances collectives³⁰⁴.

La travailleuse Trav-S-8 a également renoncé à un emploi et a subi des pertes similaires et ce, bien que l'établissement lui ait proposé de payer la moitié de la pénalité de 5000\$ en cas de réclamation de l'agence. Rappelons que son contrat prévoyait une interdiction d'embauche pendant une période de deux ans. Ultimement, elle a accepté un emploi dans un autre établissement, dans un département qu'elle aimait moins, pour ne pas vivre dans la crainte de se faire prendre par l'agence à tous les jours³⁰⁵.

La travailleuse Trav-S-7 a également été privée d'un emploi dans le réseau de la santé et des services sociaux en raison d'une intervention de l'agence auprès de son nouvel

³⁰⁴ Trav-S-3 aux pp 36 et 37.

³⁰⁵ Trav-S-8 à la p 12.

employeur et même, de menaces. Le contrat de cette salariée prévoyait une interdiction d'embauche avant d'avoir complété un certain nombre d'heures ou alternativement, avant qu'une période se soit écoulée³⁰⁶. L'agence était d'avis que la salariée n'avait pas le droit d'accepter un emploi chez un employeur qui faisait partie du même regroupement d'établissements que celui où la salariée avait travaillé. Ultimement, après plusieurs semaines sans nouvelles et sans salaire, l'établissement a maintenu l'offre d'embauche, tout refusant de soutenir la salariée en cas de poursuite. Elle a finalement renoncé à l'emploi, malgré le support moral et financier de son entourage.

« J'ai fait un choix professionnel parce que j'avais tellement peur, je me disais qu'elle a assez d'argent pour me poursuivre et ça me tentait pas de me lancer là-dedans, je me suis dit je suis en début de carrière, si je brûle tous mes contacts... [...]. Il faut revenir au fait que... tu sais j'avais juste hâte de travailler, je voulais aider les gens, j'avais pas envie de me perdre là-dedans et devenir frustrée de la vie. [...]. Pendant un mois, je faisais des cauchemars, je dormais pas, je mangeais pas... j'étais vraiment pas bien. Tout me stressait, j'étais rendue à me demander tout le temps si j'allais me faire poursuivre »³⁰⁷.

Nous soulignons qu'elle a pris cette décision après avoir reçu plusieurs appels de l'agence, la menaçant de représailles. Il va sans dire que cette expérience professionnelle a été particulièrement traumatisante pour elle.

Ainsi, la trajectoire professionnelle de ces trois salariées a été significativement influencée par l'inclusion de clauses restrictives. En effet, elles se sont toutes privées d'une opportunité de travail qu'elles percevaient comme étant un avancement et sont demeurées dans un *statu quo* professionnel. Au surplus, ces salariées ont toutes vécu une période d'anxiété alors qu'elles ont multiplié les démarches afin de tenter d'obtenir

³⁰⁶ Afin d'éviter tout risque identificatoire, nous ne donnons pas le détail exact de l'interdiction d'embauche.

³⁰⁷ Trav-S-7 à la p 30.

de l'information éclairante quant à leurs droits. Ultimement, par crainte de représailles, elles ont renoncé à un emploi convoité.

iii. Voice

Nous avons constaté que certaines salariées s'étaient servies des restrictions d'embauche pour améliorer leur situation professionnelle, sans toutefois rompre le lien d'emploi avec l'agence ou avant de le faire. Certaines se sont soit privées d'une opportunité d'emploi, mais ont ensuite trouvé un moyen d'améliorer leur situation professionnelle en demeurant à l'emploi de l'agence. D'autres ont usé de stratégies afin d'améliorer leur situation professionnelle auprès de l'agence en attendant de pouvoir quitter. Rappelons que la catégorie du *Voice* comprend le dialogue constructif, qui vise à dialoguer afin de trouver une solution, mais aussi le *Voice* destructif, qui vise uniquement à prendre le dessus, sans nécessairement rechercher de solutions. Nous regroupons ici les salariées qui, face aux restrictions, ont réalisé leur pleine valeur pour l'agence et se sont affirmées face à elle, de manière à tirer profit d'une situation difficile ou perçue comme étant injuste. D'autres salariées ont développé des stratégies afin de réduire les impacts négatifs des clauses restrictives dont elles faisaient l'objet, tout en demeurant à l'emploi de l'agence.

En ce qui concerne les salariées qui se sont servies de la restriction afin d'améliorer leur situation professionnelle, une salariée (Trav-T-5) a utilisé l'interdiction d'embauche comme levier pour obtenir une augmentation de salaire. En effet, après avoir eu une offre d'emploi de l'entreprise cliente, elle a constaté qu'il y avait un écart significatif entre son taux horaire et le taux horaire payé à l'agence. Dès lors, puisque l'entreprise voulait l'engager, elle a compris que son contrat avait beaucoup de valeur pour l'agence. Elle donc négocié une hausse de salaire, tout en étant privée de l'emploi chez l'entreprise cliente. Notons que cette salariée se retrouve donc dans deux

catégories, la Loyauté et le *Voice*, puisqu'elle a été privée d'une opportunité d'emploi, mais a tout de même réussi à améliorer son positionnement sur le marché du travail.

Dans le même ordre d'idées, la participante Trav-A-9, qui a été informée verbalement de la restriction d'embauche, s'est également servie du fait que l'entreprise cliente l'appréciait pour obtenir une augmentation de salaire considérable de l'agence, ce qu'elle a obtenu. Un peu plus tard, elle s'est servie de l'information à laquelle elle avait accès dans la cadre de ses fonctions chez l'entreprise pour se faire embaucher directement par cette dernière, passant alors en *Exit*. En effet, en effectuant ses tâches, elle a pris connaissance de la facture de l'agence et a constaté un écart de significatif entre son taux horaire et le taux payé à l'agence. Elle a donc offert à l'entreprise d'augmenter son salaire et de la payer directement, ce qu'elle a obtenu. Après nous avoir fait part de sa stratégie, elle a toutefois eu la réflexion suivante :

« Finalement, les seuls qui ont gagné ce sont les patrons [entreprise cliente]. Eux, ils sont restés avec une employée, qu'ils ont eu à travers l'agence et maintenant, elle sait faire les choses, mais ils la payent moins que ce qu'ils payaient à l'agence. D'une certaine façon, l'agence et moi on perd... les seuls qui gagnent c'est les patrons »³⁰⁸.

Par ailleurs, d'autres salariées ont mis de l'avant des stratégies afin d'éviter, dans la mesure du possible, les effets des restrictions (Trav-B-1, Trav-S-4, Trav-S-8)³⁰⁹. La stratégie la plus courante était de ne pas accepter d'affectation dans un établissement convoité. Par exemple, une salariée nous a indiqué qu'elle acceptait toujours des affectations en régions éloignées, mais aucune affectation dans la région de sa résidence afin de ne pas être privée d'opportunité d'embauche. Elle refusait systématiquement les offres aux endroits où elle voulait potentiellement être

³⁰⁸ Trav-A-9 à la p 10.

³⁰⁹ Les salariées Trav-B-1 et Trav-S-4 ont fait allusion à cette stratégie, sans toutefois avoir eu à la mobiliser personnellement.

embauchée³¹⁰. Une autre participante (Trav-S-3) nous a indiqué qu'elle avait envisagé de « tricher » en disant à l'agence qu'elle était fatiguée de travailler au même établissement et de l'envoyer ailleurs pendant six mois. Elle aurait fait cette démarche avec l'aval de l'établissement. Après cette période, elle aurait quitté l'agence et se serait fait embaucher directement par l'établissement convoité³¹¹. La trajectoire professionnelle de ces salariées était donc constamment modulée afin de contourner l'effet non désiré des clauses restrictives.

Notre étude a également révélé que certaines entreprises clientes avaient soit négocié avec l'agence afin de « racheter » le contrat de travail de salariées ou soit carrément accepté de payer la pénalité (Trav-T-5 ; Trav-A-6, Trav-S-7 et Trav-S-8). Dans le premier scénario, l'entreprise a proposé à l'agence de payer une pénalité afin de libérer la salariée de la clause restrictive. Dans le deuxième scénario, les entreprises ont simplement accepté de payer la pénalité prévue au contrat. Enfin, une entreprise cliente a proposé à une salariée de l'embaucher malgré la clause en espérant que l'agence n'en prenne pas connaissance. L'entreprise lui aurait fait valoir que cela avait déjà été fait dans le passé et que l'agence ne s'en était pas rendu compte. Si l'agence réclamait la pénalité, l'entreprise proposait de payer la moitié de la somme, c'est-à-dire 2 500\$³¹². La salariée a ultimement refusé cette proposition, pour des motifs que nous exposerons dans la prochaine section.

Soulignons que même lorsque l'entreprise cliente accepte de payer un montant afin de libérer la salariée de la clause, la situation peut avoir une incidence sur cette dernière. En effet, au moment de négocier son contrat de travail avec l'entreprise cliente, une

³¹⁰ Trav-S-8 à la p 9.

³¹¹ Trav-S-3 à la p 38.

³¹² Trav-S-8 à la p 12.

salariée (Trav-T-5) s'est fait rappeler par l'agence qu'elle devait tenir compte de la pénalité payée par cette dernière dans ses demandes salariales.

Finalement, l'inclusion de clauses restrictives n'a pas eu d'incidence directe sur la trajectoire professionnelle de deux salariées. L'une d'elles n'était pas intéressée par l'emploi chez l'entreprise cliente et n'a donc subi aucune conséquence de la restriction. Elle a toutefois précisé qu'elle n'aurait jamais signé un contrat comportant une telle clause dans le domaine d'emploi qu'elle convoitait, s'exclamant même : « allô l'arnaque ! »³¹³ Cela signifie donc qu'elle se serait privée d'une opportunité d'emploi si le contrat prévoyait des clauses restrictives. Enfin, la salariée Trav-S-4 n'a pas été affectée par l'inclusion de clauses restrictives puisqu'elle souhaitait continuer à travailler avec les agences en raison de la flexibilité offerte. Par ailleurs, elle accordait très peu de valeur aux clauses restrictives et avait confiance au discernement des tribunaux en cas de contestation.

3.3 Autres enjeux rapportés

Nos entretiens permis de dégager certains enjeux qui ne portent pas directement sur notre objet de recherche mais qui nous semblent d'intérêt. Nous estimons nécessaire d'exposer brièvement ces enjeux, puisque certains d'entre eux nous sont apparus sous-reçus. Par ailleurs, d'autres constats confirment certaines problématiques déjà mises en lumière.

³¹³ Trav-B-1 à la p 27.

- i. Le transfert du risque financier : les absences pour maladie, les annulations de quart de travail et l'imputation des erreurs

D'abord, nous avons constaté, particulièrement dans le milieu de la santé et des services sociaux, un transfert du risque financier de l'agence vers les salariés dans le contexte d'absences pour maladie. En effet, les contrats de travail obtenus révèlent que les salariées dans le milieu de la santé et des services sociaux peuvent faire l'objet de pénalité lorsqu'elles s'absentent pour une journée de maladie, sans prévenir un certain nombre d'heures à l'avance. Dans les cas des salariées travaillant sur l'île de Montréal, ce délai serait de 24h. Par exemple, une salariée qui prévient l'agence à 19h00 le soir qu'elle est malade et ne sera pas en mesure de se présenter au travail le lendemain matin à 8h00 ne sera pas payée pour sa journée de maladie, mais devra également payer à l'agence une pénalité qui équivaut à sept heures et demie de travail. Ainsi, une salariée qui doit travailler cinq journées dans une semaine et qui s'absente une journée pour maladie sera ultimement payée l'équivalent de trois journées de travail pour cette semaine. Selon une salariée, cette pénalité serait imposée par le Ministère de la Santé et des Services sociaux aux agences en cas d'annulation et ces dernières refilent ensuite la facture aux salariées. Cette information lui aurait été confirmée directement par une agence de location³¹⁴.

Cette pratique est surprenante, d'autant plus qu'elle apparaît courante dans ce milieu d'emploi. Une salariée (Trav-S-4) qui s'est vue pénalisée en raison de l'application de cette clause a obtenu le remboursement de cette pénalité après avoir déposé une plainte

³¹⁴ Un contrat obtenu indique d'ailleurs clairement que des « importantes pénalités monétaires » sont imposées aux agences en vertu des « contrats gouvernementaux ».

à la CNESST, fondée sur l'article 122 de la *Loi sur les normes du travail*. Après lui avoir remboursé cette somme, l'agence ne l'a toutefois jamais rappelé³¹⁵.

En ce qui concerne les annulations de quart de travail, les agences transfèrent, encore une fois, le risque financier aux salariées. Alors que les contrats prévoient généralement une interdiction pour les salariées d'annuler leur quart de travail à moins de 24h de préavis, il appert que les agences ne se gênent pas pour annuler des quarts de travail à la dernière minute. À titre d'exemple, une salariée a rapporté qu'elle avait reçu un appel de l'agence à 2h30 du matin afin d'annuler un quart de travail prévu à 7h30 le matin. Dans un tel cas, la salariée n'est pas rémunérée, puisqu'elle ne s'est pas déplacée au travail³¹⁶. Une autre salariée (Trav-S-8) qui travaillait régulièrement en région éloignée a rapporté que l'agence lui payait une chambre d'hôtel lorsqu'elle travaillait deux journées consécutives au même endroit. Il lui est donc arrivé, par exemple, d'accepter une affectation pour trois journées de travail. Une fois sur place, l'entreprise cliente annulait la deuxième journée, mais maintenait la troisième journée. L'agence annulait donc la chambre d'hôtel, considérant qu'elle ne travaillait pas « deux journées consécutives » au même endroit. Cette salariée a rapporté avoir eu à payer personnellement son hébergement à plusieurs reprises avoir même eu à dormir dans la salle d'attente d'un établissement de santé. En contrepartie, elle devait payer une pénalité de 150\$ à l'agence si elle devait annuler un quart de travail à moins de 24 heures de préavis.

Il appert que ces pratiques sont *prima facie* contraire à l'article 85.2 de la *Loi sur les normes du travail*, qui prévoit que l'employeur est tenu de rembourser au salarié les

³¹⁵ Trav-S-4 à la p 11.

³¹⁶ Trav-S-3 à la p 33.

frais raisonnables encourus lorsque, à la demande de l'employeur, le salarié doit se déplacer ou suivre une formation.

Enfin, une salariée (Trav-S-9) a rapporté s'être présentée sur les lieux du travail lors d'une affectation et avoir constaté la présence d'une salariée d'une autre agence. L'entreprise cliente avait annulé son quart de travail, mais l'agence ne l'en avait pas informée. Elle a finalement été rémunérée, au terme de plusieurs démarches et protestations.

Une salariée a synthétisé ainsi les conséquences économiques que subissent les salariées d'agence dans le secteur de la santé et des services sociaux :

« Le gouvernement a tout le temps dit qu'il voulait casser les jambes aux agences, mais là il est entrain de le faire aux employés. Ils vont réussir! Il y a trop d'agence et elles sont en compétition. Je me dis, pourquoi elles ne travaillent pas ensemble pour fournir le personnel dont les centres ont besoin »³¹⁷.

Enfin, la salariée Trav-B-1 a reçu une mise en demeure de l'agence pour laquelle elle avait travaillé lui réclamant une somme de plus de mille dollars en raison d'une erreur faite plusieurs mois auparavant, dans le cadre d'une affectation. L'entreprise cliente avait réclamé le remboursement de cette erreur à l'agence, qui s'était ensuite retournée vers la salariée. Soulignons que cette erreur avait été faite de bonne foi et n'avait jamais été portée à l'attention de la salariée pendant sa relation d'emploi. Finalement après avoir consulté un organisme de défense des droits des salariées et un avocat, la salariée n'a pas donné suite à la mise en demeure, mais a dû composer avec la crainte d'une poursuite pendant plusieurs mois. *Prima facie*, cette pratique nous apparaît contraire à l'article 85.1 alinéa 3 de la *Loi sur les normes du travail* qui prévoit qu'un employeur

³¹⁷ Trav-S-4 à la p 51.

ne peut exiger d'un salarié une somme d'argent pour payer des frais liés aux opérations de l'entreprise.

Ainsi, bien que nous ne puissions généraliser ces résultats, nos entretiens ont mis en lumière des pratiques potentiellement abusives. Considérant l'importance du rôle joué par les agences de location dans certains milieux, dont celui de la santé et des services sociaux, il nous apparaît nécessaire d'investiguer plus sérieusement la présence de telles pratiques contractuelles.

ii. L'absence de formation

Nos résultats révèlent, de manière assez généralisée, que les salariées n'ont reçu aucune formation de l'agence avant de débiter leur affectation. En effet, à l'exception de la salariée Trav-B-1 et de la salariée Trav-S-8 (dans un cas sur deux), les salariées ont débuté leur affectation directement après le processus d'embauche. En conséquence, elles ont rapporté avoir vécu un stress important et avoir subi la pression de s'adapter et d'apprendre rapidement, en ayant parfois le sentiment de ne pas disposer des compétences pour effectuer les tâches assignées. Évidemment, la tâche d'assister les employés issus d'agences revient souvent au personnel de l'entreprise cliente et en conséquence, les salariées rencontrées ne se sont pas toujours senti les bienvenues. Plusieurs salariées nous ont spontanément fait part de cette problématique.

« Les gens de l'agence n'étaient pas super appréciés. Justement parce qu'on a des protocoles différents à chaque endroit, ou parce que les gens d'agences sont comme : « c'est où ça? C'est où ça? » C'est un peu normal aussi, c'est énervant pour les autres. On est obligés d'harcèler un employé sur place, qui va soupirer à chacune de nos demandes parce qu'il y a un client devant cette personne »³¹⁸.

³¹⁸ Trav-B-1 à la p 32.

« Ils [les agences] envoient jamais le même monde, donc le personnel régulier doit toujours répondre aux questions : « sont où les toilettes, sont où les tylenols ». Ils sont impatients avec les gens d'agences. Il faut trouver des moyens pour avoir une meilleure qualité de vie au travail, pour être le plus productif possible, parce que quand tu dois tout le temps déranger le personnel... c'est les patients qui en subissent les conséquences.»³¹⁹.

« Quand tu arrives pour l'agence, tu ne sais pas où sont les instruments, les solutés, tu ne connais pas les méthodes de travail... tu ne connais pas les codes d'accès pour entrer dans l'ordinateur. Les autres employés doivent te prêter leur code, mais là, légalement parlant, je ne devrais pas utiliser le code de quelqu'un d'autre »³²⁰.

Cette problématique apparaît particulièrement présente dans les cas où les employées changent fréquemment d'affectation. Évidemment, le travail supplémentaire occasionné aux employées de l'entreprise cliente est invisible et non rémunéré. Par ailleurs, les employés d'agence doivent composer avec l'appréhension de déranger et le stress de constamment chercher des points de repère.

En ce sens, nos entretiens ont révélé que les employées d'agence faisaient souvent l'objet de préjugés négatifs dans le milieu de la santé et des services sociaux.

« Je pense que d'emblée, le monde des agences... tu as souvent des *missfit* qui vont se glisser dans les agences. C'est souvent des gens pour qui ça n'a pas fonctionné à une place, à une autre place... puis, ils se ramassent en agence. Je te dis ça, il y a peut-être plein de préjugés, j'ai pas de statistiques avec moi, mais j'ai l'impression que la plus grande majorité des employés chez les agences, c'est des gens pour qui ça n'a pas fonctionné nulle part »³²¹.

³¹⁹ Trav-S-4 à la p 53.

³²⁰ Trav-S-8 à la p 16.

³²¹ Trav-S-8 à la p 15.

Selon certaines salariées rencontrées, toujours dans le milieu de la santé et des services sociaux, le personnel d'agence serait même dangereux en raison du manque de formation et de vérifications à l'embauche. Une salariée estimait que la population devait être informée de cette situation préoccupante :

« Je trouve que la population, elle doit savoir ça. Il y a peut-être 5-6 ans on entendait dire « ah le personnel d'agences coûte cher », puis là, on en entend plus parler, parce que c'est rendu que ça coute moins cher. Ils ont sabré, mais ils sont plus dangereux »³²².

Selon une autre salariée, les agences étaient le meilleur endroit pour se refaire une réputation après avoir eu des problèmes au travail³²³.

Finalement, toujours dans le domaine de la santé et des services sociaux, les contrats obtenus révèlent que la formation n'est pas rémunérée si la salariée n'effectue pas un minimum de dix quarts de travail au même endroit. Ainsi, si une salariée doit travailler dans un département où elle n'a jamais travaillé auparavant, par exemple au département de psychiatrie d'un hôpital, elle devra faire un quart d'« orientation ». Ce quart de travail sera rémunéré dans l'unique mesure où elle fait ensuite dix quarts de travail dans ce même département et il sera alors rémunéré à un taux horaire inférieur que le taux habituel. Encore une fois, cette pratique semble, *prima facie*, contraire à l'article 57 de la *Loi sur les normes du travail*, qui prévoit qu'un salarié est réputé au travail durant « toute la période d'essai ou de formation exigée par l'employeur ».

iii. Le décalage entre le mandat décrit par l'agence et l'emploi

Plusieurs répondantes ont mis en exergue un décalage significatif entre le mandat décrit par l'agence et les tâches qui devaient dans les faits être réalisées. À titre d'exemple,

³²² Trav-S-4 à la p 55.

³²³ Trav-S-3 à la p 28.

une salariée que nous n'identifierons pas afin d'éviter tout risque identificatoire a accepté un mandat de plusieurs semaines pour un poste dans un département spécialisé d'un établissement de santé. Une fois sur place, son mandat était plutôt d'assurer la coordination d'un centre procurant des soins à des personnes âgées. Lorsqu'elle a communiqué avec une représentante de l'agence afin de lui faire de ce qu'elle croyait être un imbroglio, cette dernière lui a répondu qu'elle avait un bon emploi, bien rémunéré, et qu'elle n'avait pas à se plaindre. Elle n'était tellement pas qualifiée pour faire les tâches qu'elle a dû s'entendre avec une autre employée à l'interne pour échanger de fonctions, à l'insu de l'agence et de l'entreprise cliente. Cette salariée a admis avoir mis un terme à sa relation d'emploi avec l'agence puisqu'elle était régulièrement mise dans des positions inconfortables, où on lui imposait des tâches pour lesquelles elle ne s'estimait pas compétente : « Je trouvais qu'ils me faisaient faire des choses qui n'avaient pas de bon sens. J'ai quitté parce que j'avais peur de perdre mon droit de pratique ».

Une autre salariée (Trav-T-5) a rapporté qu'elle avait accepté un mandat pour faire du développement d'applications web et qu'elle s'est plutôt retrouvée dans un poste où elle offrait du soutien informatique à une clientèle variée. Une autre salariée (Trav-M-2) qui avait postulé pour faire du travail de marketing s'est finalement retrouvée à faire de la codification dans des bases de données. Ainsi, il n'est pas surprenant que plusieurs salariées aient rapporté qu'il était impératif de faire preuve d'adaptabilité afin de survivre dans le monde des agences.

iv. L'identification du véritable employeur et la détermination des conditions de travail

Les salariées qui avaient obtenu des affectations de plus longue durée ont indiqué qu'elles avaient vécu des difficultés lors de la détermination de certaines conditions de travail. Par exemple, une salariée (Trav-S-7) qui avait développé un très bon lien avec sa supérieure au sein de l'entreprise cliente avait convenu avec elle de prendre une

semaine de vacances, sans solde, après plusieurs mois d'emploi. Informée de la situation, l'agence lui a interdit de prendre des vacances puisqu'elle n'avait pas encore un an de service et lui a reproché d'avoir eu cette discussion directement avec l'entreprise cliente. Cette conversation était tellement agressive que la salariée a finalement renoncé à ses vacances, malgré le désarroi de sa supérieure chez l'entreprise cliente, qui s'inquiétait de son état de fatigue. Dans le même ordre d'idées, la salariée Trav-M-2 devait prendre une semaine de vacances sans solde pendant les fêtes, puisque l'entreprise cliente cessait ses activités. Puisqu'elle avait seulement droit à deux semaines de vacances annuellement et qu'elle désirait les conserver pour rentrer dans son pays d'origine pendant l'été, cette troisième semaine de congé obligatoire devait être prise à ses frais. En contrepartie, les salariées de l'entreprise cliente étaient rémunérées pendant cette période.

Une autre salariée (Trav-T-5) qui a vécu un deuil dans sa famille proche pendant sa relation d'emploi avec l'agence ne s'est vu accorder qu'une seule journée de congé par l'agence, alors que les funérailles devaient avoir lieu à l'extérieur du pays. L'entreprise cliente consentait pourtant à ce qu'elle prenne le temps nécessaire pour assister aux funérailles. Elle a finalement réussi à faire les arrangements requis, mais au terme d'efforts qu'elle n'avait pas l'énergie de déployer à ce moment-là.

Finalement, la salariée Trav-S-10 a rapporté qu'elle avait eu de la difficulté à faire respecter ses limites dans le contexte tripartite. Elle s'attendait à ce que l'agence intervienne auprès d'une entreprise cliente qui ne respectait pas, de son point de vue, son droit à la vie privée. Or, l'agence lui renvoyait constamment le fardeau d'établir ses limites auprès de l'entreprise cliente.

Ces constats sont en phase avec les résultats que l'on retrouve dans les études menées au Québec dans lesquelles on rapporte les difficultés liées à la détermination des conditions de travail dans un contexte tripartite sont rapportées.

v. Les employés « jetables »

Enfin, sans surprise, nos entretiens ont également révélé que la relation tripartite avec l'agence permettait aux entreprises clientes de se débarrasser d'employées indésirables avec une facilité déconcertante. Une salariée a résumé la précarité de l'affectation ainsi :

« C'est tolérance zéro. La façon qu'ils renvoient les gens, peu importe la raison, tu arrives en retard... tu montres que tu as un peu de problèmes personnels... c'est pas accepté, c'est comme si tu apportais la malchance. Ils te renvoient, ils appellent l'agence, c'est tout. Les employés sont tout le temps remplaçables. C'est très difficile.

[...]

Le gars qui était là avec moi, il a quitté avec une frustration énorme. C'était triste, c'était abusif... il avait plein de problèmes, mais quand son problème est devenu énorme, le patron a dit : « ah non, je suis tanné, il a beaucoup de problèmes alors je le renvoie ».

Pour moi c'était tellement dur de voir ça. Pour le patron, il était remplaçable, il était jetable! »³²⁴.

D'autres salariées ont également souligné qu'il était facile pour les entreprises clientes de « barrer » une salariée devenue indésirable et ce, peu importe la raison. En raison de du caractère tripartite de la relation, il est pratiquement impossible pour les salariées de savoir pour quelle raison elles ne sont plus affectées chez une entreprise cliente. Il en va de même pour les salariées qui ne reçoivent plus d'appels de l'agence après avoir déposé, par exemple, une plainte à la CNESST.

³²⁴ Trav-M-9 à la p 14.

3.4 Retour sur les résultats : quelques réflexions de nature pratique et théorique

Les recherches menées au Québec ont révélé que les agences de location de personnel adoptaient souvent des pratiques contractuelles ayant pour effet de limiter la liberté du travail de leurs salariés. Ceci étant établi, notre recherche avait pour objectif d'évaluer les conséquences de l'inclusion de ces clauses sur la trajectoire professionnelle des salariés devant composer avec ces restrictions contractuelles. Pour ce faire, nous avons rencontré dix personnes salariées d'agence, que nous avons questionnées sur différents aspects de leur relation d'emploi et plus particulièrement sur leur compréhension et perception de leurs obligations contractuelles. Notre recherche s'est avérée fertile non seulement en lien avec notre objet de recherche, mais aussi relativement à d'autres enjeux entourant les relations tripartites. À ce sujet, nous avons relevé, de manière générale, un enthousiasme marqué pour notre recherche et une envie spontanée de nous faire part des difficultés vécues avec les agences.

Dans un premier temps, nos résultats permettent de dégager un sentiment d'insatisfaction assez marqué face aux agences chez les salariées rencontrées. Évidemment, nous ne pouvons généraliser ce résultat en raison de la provenance de nos répondantes, qui avaient toutes consulté *Au bas de l'échelle* en raison de difficultés vécues avec l'agence. Ceci étant dit, notre étude a révélé un faible sentiment d'attachement envers l'agence et aussi, un faible sentiment de loyauté. En ce sens, les participantes auraient, pour la majorité, accepté de passer outre les restrictions contractuelles si elles avaient eu la certitude de ne pas être poursuivies ou d'avoir le soutien financier de l'entreprise cliente en cas de poursuite. Ainsi, les agences étaient généralement perçues comme étant un outil permettant d'accéder à d'autres fins et dans certains cas, un passage obligé. À ce sujet, les participantes qui tentaient d'obtenir une première expérience en sol québécois étaient convaincues que l'agence avait contribué à leur avancement professionnel.

Dans un deuxième temps, nous avons constaté que la légalité de la clause restrictive avait peu d'importance sur les conséquences réellement engendrées par celles-ci sur la trajectoire professionnelle des salariées. En effet, en l'absence de balises législatives claires, nos résultats révèlent que les salariées peinaient à obtenir de l'information tranchée et définitive sur la validité du contenu de leur contrat de travail. Malgré cela, plusieurs salariées se sont privées d'une opportunité d'emploi, craignant des conséquences juridiques des agences, qui étaient généralement perçues comme ayant des moyens financiers considérables. Nous soulignons toutefois que nos entrevues se sont déroulées à l'automne 2018 et en janvier 2019, avant l'entrée en vigueur du Règlement. Ainsi, certains contrats analysés seraient désormais définitivement invalides en raison de l'interdiction de restreindre l'embauche au-delà d'une période de six mois.

En ce qui concerne l'analyse des conséquences sur la trajectoire professionnelle des salariées, nous avons remobilisé le modèle EVLNC à d'autres fins que celles initialement prévues. En effet, rappelons ce cadre conceptuel sert généralement à analyser la réaction de salariés face à l'insatisfaction vécue au travail, ce que nous avons fait dans la section 3.2.1. Nous avons ensuite adapté le recours à notre cadre conceptuel en fonction de l'objet, à savoir la trajectoire professionnelle. Cette analyse nous a amenés à positionner les salariées et l'incidence des clauses restrictives sur leur trajectoire professionnelle dans trois catégories différentes, l'*Exit*, le *Voice* et la Loyauté.

La catégorie du *Voice* s'est révélée particulièrement enrichissante puisqu'elle nous a permis de constater l'existence de stratégies de contournement, c'est-à-dire de méthodes déployées afin de composer avec les restrictions. Comme exposé précédemment, nos entretiens ont révélé que les salariées tentaient, par plusieurs moyens, de contourner les restrictions ou de les utiliser afin de tirer profit de la situation.

Les salariées qui tentaient de contourner les restrictions refusaient notamment des affectations auprès d'établissements convoités ou tentaient de s'entendre avec l'entreprise cliente pour contourner l'application des clauses. Cette pratique nous est apparue plus présente au sein d'agences d'envergure, où les salariées disposaient de plusieurs choix quant aux affectations qui s'offraient à elles. Cela les amenait parfois à composer avec une logistique décisionnelle complexe afin d'éviter des affectations chez des entreprises clientes convoitées.

En ce qui concerne les salariées qui se sont servies des restrictions pour améliorer leur situation professionnelle, en négociant par exemple leur salaire à la hausse, elles travaillaient, selon nos résultats, au sein de plus petites agences et avaient une affectation relativement stable.

Nous devons également souligner l'existence de stratégies de contournement qui impliquent les entreprises clientes, particulièrement au sein du réseau de la santé et des services sociaux. À ce sujet, il appert que des entreprises clientes issues du secteur public ont offert à des salariées de racheter leur contrat de travail auprès de l'agence ou même, de payer la pénalité en cas de poursuite. Pire encore, il appert que certains établissements publics encouragent des salariées à démissionner du réseau et à se faire réembaucher via l'agence afin de contourner les règles du ministère de la Santé et des Services sociaux en matière d'horaire de travail³²⁵. À ce sujet, nous nous permettons de citer la participante Trav-S-8, puisque nous partageons entièrement son questionnement :

« Ça a toujours été nébuleux pour moi de savoir comment la chef de service d'un [établissement public] pouvait aller chercher 2 500\$ de

³²⁵ Trav-S-8 à la p 34.

l'argent des contribuables pour embaucher une fille d'agence... j'avais l'impression d'entrer dans quelque chose de croche »³²⁶.

Nos résultats nous permettent d'avancer que l'insertion de clauses limitant la liberté du travail a eu des conséquences significatives sur les choix professionnels et personnels de la majorité des salariées rencontrées. Que ce soit en privant les salariées d'une opportunité d'emploi, en retardant la survenance de celle-ci ou en les amenant à mobiliser diverses stratégies afin d'éviter l'application des restrictions, ces clauses peuvent avoir des effets significatifs et ce, peu importe leur légalité. À ce sujet, il nous apparaît évident que le libellé de certaines clauses restrictives est parfois rédigé de manière à porter à interprétation et à laisser les salariées visées dans une situation de flou volontaire.

Notre recherche nous a également permis de mettre en lumière d'autres enjeux qui ne concernaient pas directement notre objet de recherche. En effet, les agences imposent aux salariées des pénalités en cas d'annulation pour maladie et même en cas d'erreur de nature opérationnelle, ayant des conséquences monétaires pour l'entreprise cliente (Trav-B-1). Elles se dégagent de la responsabilité de former les employés et imputent à l'agence les frais liés à l'orientation dans un nouveau milieu. Les agences font ensuite reposer ce fardeau économique sur les épaules des salariées, en usant de pratiques qui nous apparaissent manifestement contraires aux dispositions de la *Loi sur les normes du travail*.

En définitive, nous nous permettons de présumer que le Règlement adopté en janvier 2020 ne sera pas suffisant pour mettre un terme à ces pratiques contractuelles. En effet, rappelons que l'article 23 du Règlement interdit aux agences de prendre des mesures «

³²⁶ Trav-S-8 à la p 12.

ayant pour effet, au-delà d'une période de 6 mois suivant le début de l'affectation d'un salarié auprès d'une entreprise cliente, d'empêcher ou de restreindre son embauche par celle-ci ». Ainsi, ces clauses demeurent tout à fait légales pendant les six premiers mois d'emploi, alors que la relation d'emploi est généralement plus fragile et précaire. Par ailleurs, le Règlement prohibe seulement un type de clause restrictive, celles qui proscrivent l'embauche par l'entreprise cliente après six mois, mais il ne couvre pas les autres types de clauses dont nous avons fait état, comme les clauses d'exclusivité ou d'astreinte.

Or, notre étude documentaire a révélé que plusieurs contrats comprenaient des clauses qui étaient en contravention flagrante avec les dispositions la *Loi sur les normes du travail*, notamment en matière de congés de maladie, de formation et de déplacement. Par ailleurs, même si les agences se conformaient toutes aux dispositions du Règlement, nous demeurons d'avis qu'à l'instar de l'Ontario, les restrictions d'embauche auraient dû être totalement interdites et ce, pour les raisons suivantes. D'abord, dans le cas des participantes que nous avons rencontrées, les opportunités d'emploi se sont souvent présentées au cours des six premiers mois, lorsque l'entreprise cliente a constaté les compétences de la salariée. Ensuite, il n'y a, à notre avis, aucune raison pour laquelle les salariées devraient être privées de six mois de service continu chez un employeur et repartir à zéro après cette période, avec un « nouvel employeur ». Finalement, dans le cadre de notre échantillonnage, les ressources déployées par les agences pour embaucher et affecter les salariées ne justifiaient aucunement l'imposition de restriction d'embauche.

CONCLUSION

Au moment où nous concluons ce mémoire, les agences de location de personnel semblent faire l'objet d'une attention médiatique particulière³²⁷. En effet, la pandémie mondiale causée par la COVID-19 a aggravé dans plusieurs milieux la pénurie de personnel, notamment dans le réseau de la santé et les services sociaux. En conséquence, des médias ont rapporté que le gouvernement n'avait eu d'autre choix que de contracter avec des agences qui n'avaient « jamais satisfait aux critères de sélection des contrats publics auparavant »³²⁸.

Dans ce contexte, les études qualitatives visant à mettre en lumière les pratiques contractuelles et les conditions de travail au sein d'agences de location de personnel sont plus pertinentes que jamais. Comme l'écrivait le Professeur Jean Bernier, il est impératif de s'intéresser à la « boîte noire », c'est-à-dire à ce qui se passe concrètement sur le terrain. C'est que nous avons cherché à explorer avec cette étude.

³²⁷Philippe Teisceira-Lessard, « Agences de placement : petits salaires, gros risques », *La Presse [de Montréal]* (29 février 2020), en ligne : < <https://www.lapresse.ca/actualites/enquetes/2020-02-29/agences-de-placement-petits-salaires-gros-risques> >; Isabelle Porter et Magdaline Boutros, « Des milliers d'infirmières et de préposées préfèrent rester à l'écart du danger », *Le Devoir [de Montréal]* (22 avril 2020), en ligne : < <https://www.ledevoir.com/societe/sante/577478/a-l-ecart-du-danger> >; Tommy Chouinard et Fanny Lévesque, « Agences de placement : Dubé serre la vis », *La Presse [de Montréal]* (7 octobre 2020), en ligne : < <https://www.lapresse.ca/actualites/sante/2020-10-07/reseau-de-la-sante/agences-de-placement-dube-serre-la-vis.php> >; Agnès Gruda, « Agences de placement : la faille du réseau », *La Presse [de Montréal]* (16 mai 2020), en ligne : < <https://www.lapresse.ca/debats/opinions/2020-05-16/agences-de-placement-la-faille-du-reseau> >.

³²⁸Philippe Teisceira-Lessard et Caroline Touzin, « Une manne pour des agences aux pratiques douteuses » *La Presse [de Montréal]* (1^{er} octobre 2020), en ligne : < <https://www.lapresse.ca/covid-19/2020-10-01/pandemie/une-manne-pour-des-agences-aux-pratiques-douteuses.php> >.

Dans notre premier chapitre, nous avons présenté les agences de location de personnel, tout en exposant les enjeux découlant de la relation tripartite au sein de laquelle les personnes salariées se retrouvent. Nous avons traité du *Règlement sur les agences de déplacement de personnel et les agences de recrutement de travailleurs étrangers temporaires* qui fait l'objet, au moment d'écrire ces lignes, d'un pouvoir en contrôle judiciaire devant la Cour supérieure du Québec. Nous avons comparé ce nouveau Règlement à la législation ontarienne afin de mettre en évidence les distinctions entre les deux législations. Enfin, nous avons fait état des études menées sur notre sujet au Québec dans le but de situer notre objet de recherche et d'en justifier la pertinence. Cette revue de la littérature nous a permis de jeter les bases de notre recherche et d'articuler la question de recherche suivante : De quelle façon les clauses limitant la liberté du travail affectent-elles la façon dont les personnes salariées d'agences envisagent leur parcours professionnel ?

Pour répondre à cette question, nous avons regroupé les résultats de notre étude sous trois catégories distinctes. D'abord, les clauses restrictives ont carrément privé certaines salariées d'opportunités professionnelles, ayant de ce fait une répercussion déterminante sur la trajectoire professionnelle de ces salariées. Par crainte de représailles, ces salariées ont refusé un emploi au sein de l'entreprise cliente et sont demeurées, malgré elles, avec l'agence. Pour d'autres, les restrictions ont eu pour effet de retarder l'obtention d'un nouvel emploi. Finalement, les restrictions ont poussé certaines salariées à mobiliser des stratégies de contournement afin de composer avec ces clauses, tout en tentant d'améliorer leur situation. En définitive, la recherche menée auprès de nos répondantes démontre que l'inclusion de clauses limitant la liberté du travail à leur contrat de travail a influencé, à différents degrés, leur trajectoire professionnelle.

Ceci étant dit, nous devons souligner les limites de notre étude. D'entrée de jeu, notre recherche s'est limitée à un échantillon de dix participantes et de ce fait, nos résultats ne peuvent être généralisés. Malgré cela, nous soulignons que les entretiens ont été particulièrement riches en contenu et fertiles en réflexions. Par ailleurs, les salariées rencontrées s'étaient toutes tournées vers l'organisme *Au bas de l'échelle* afin d'obtenir de l'information relativement à une problématique vécue avec l'agence. Ainsi, notre échantillon était uniquement constitué de salariées ayant vécu une forme d'insatisfaction avec l'agence et en raison de notre mode de recrutement, nous n'avons pas rencontré de salariées n'ayant jamais vécu de difficultés avec l'agence employeur. Enfin, notre échantillon était largement composé de salariées travaillant dans le réseau de la santé et des services sociaux. Bien que cela soit entièrement attribuable au hasard, les entretiens avec ces participantes ont mis en lumière des pratiques contractuelles méconnues, qui méritent d'être explorées.

Notre recherche visait à donner la parole aux salariées d'agence et à s'intéresser à leur façon de composer avec leurs obligations contractuelles. Au-delà du droit positif en vigueur, nous avons souhaité, par le biais d'une étude de terrain nous permettant une immersion dans la réalité socioprofessionnelle des travailleuses d'agence, mieux saisir leur impact et leur portée concrète et symbolique.

ANNEXE A

GRILLE D'ENTREVUE

DEMANDE – APPROBATION ÉTHIQUE

Les clauses limitant la liberté du travail insérées au contrat de travail des travailleuses et des travailleurs d'agences de location de main-d'œuvre : une analyse sociojuridique

Guide d'entretien semi-dirigé

1. Quelle est votre occupation actuelle (poste et nom de l'employeur)?
2. Quelle est votre scolarité- origine ethnique- âge?
3. Vous avez consulté *Au bas de l'échelle* puisque vous aviez des interrogations par rapport à votre contrat de travail avec un employeur. Êtes-vous toujours à l'emploi de cet employeur?
4. Si oui, depuis quand travaillez-vous pour cet employeur?
5. Si non, combien de temps avez-vous travaillé pour l'employeur qui vous a amené à consulter ABÉ?
6. Dans quel contexte avez-vous commencé à travailler pour cet employeur?
7. Quel était votre objectif en acceptant cet emploi?
8. Avez-vous signé un contrat de travail? Si oui, à quel moment?
9. Avez-vous conservé une copie de votre contrat de travail?
10. Comment s'est déroulé la signature du contrat de travail?
11. À votre connaissance, quel est le contenu de votre contrat de travail?

12. Quelles sont les conditions de travail de votre emploi (horaire de travail, rémunération, disponibilité, avantages et bénéfices)?
13. Selon-vous, est-ce que votre contrat de travail contient des clauses écrites ou verbales, qui vous empêchent de changer d'emploi?
14. Selon-vous, est-ce que votre contrat de travail contient des clauses écrites ou verbales, qui vous empêchent de travailler pour plus qu'un employeur?
15. Selon-vous, est-ce que votre contrat de travail contient des clauses écrites ou verbales, qui vous empêchent d'accepter un emploi chez une entreprise cliente de votre employeur?
16. Selon-vous, est-ce que votre contrat de travail contient des clauses écrites ou verbales qui vous imposeraient une pénalité financière si vous ne respectiez pas les clauses du contrat?
17. Si ces conditions existent, quelle importance y accordez-vous?
18. Si ces conditions existent, croyez-vous que vous êtes tenu de les respecter?
19. Vous êtes vous empêché d'accepter un autre emploi en raison de ces clauses?
20. Est-ce qu'une entreprise cliente pour laquelle vous avez travaillé vous a offert de travailler directement pour elle, sans passer par l'agence de placement?
21. Cette entreprise vous offrait-elle de meilleures conditions de travail que celles que vous avez avec l'agence?
22. Si une entreprise cliente vous offrait un emploi avec de meilleures conditions de travail, pensez-vous que vous auriez le droit d'accepter cet emploi?
23. Avez-vous eu l'opportunité d'avoir un deuxième emploi depuis que vous travaillé pour l'agence? Avez-vous accepté ou refusé?
24. Si on vous offrait un deuxième emploi, accepteriez-vous?
25. Si votre contrat prévoit des pénalités financières, croyez-vous que votre employeur vous les réclamera? Comment?
26. Pensez-vous que vous êtes libre de choisir votre emploi?
27. Pour quelle raison vous étiez vous adressé à ABÉ relativement à votre contrat de travail?
28. Qu'avez-vous fait suite à votre contact avec ABÉ?

ANNEXE B

FORMULAIRE D'INFORMATION ET DE CONSENTEMENT



FORMULAIRE D'INFORMATION ET DE CONSENTEMENT

Les clauses limitant la liberté du travail insérées au contrat de travail des travailleuses et des travailleurs d'agences de location de main-d'œuvre : une analyse sociojuridique

PRÉAMBULE:

Vous êtes invité(e) à participer à un projet de recherche qui vise à comprendre les effets des clauses limitant la liberté du travail sur la mobilité professionnelle de personnes salariées d'agences de location de main-d'oeuvre . Avant d'accepter de participer à ce projet, il est important de prendre le temps de lire et de bien comprendre les renseignements ci-dessous. S'il y a des mots ou des sections que vous ne comprenez pas, n'hésitez pas à poser des questions.

IDENTIFICATION:

Chercheur(e) responsable du projet : Elise Morissette

Tél : (514) 581-5798

Département, centre ou institut : Département des sciences juridiques de l'UQAM

Adresse postale : Case postale 8888, succursale Centre-Ville, Montréal, Québec H3C 3P8

Adresse courriel : morissette.elise@courrier.uqam.ca

Directrice de recherche supervisant la chercheure responsable du projet : Dalia Gesualdi-Fecteau

Tél : (514) 987-3000 poste 5269

Département, centre ou institut : Département des sciences juridiques de l'UQAM

Adresse postale : Case postale 8888, succursale Centre-Ville, Montréal, Québec H3C 3P8

Adresse courriel : gesualdi-fecteau.dalia@uqam.ca

OBJECTIFS DU PROJET et FINANCEMENT (s'il y a lieu) : Les agences de location de main-d'œuvre insèrent parfois des clauses dans les contrats de travail de leurs salarié.e.s qui ont pour but d'empêcher ces derniers d'accepter une offre d'emploi chez un client ou de cumuler plus d'un emploi en même temps.

Cette recherche vise à documenter comment les personnes salariées réagissent face à l'insertion de ces clauses à leur contrat de travail ainsi qu'à comprendre les effets que l'utilisation de ce genre de clause peut avoir sur le parcours professionnel des personnes salariées d'agence.

Ce projet de recherche ne reçoit aucun financement.

PROCÉDURE(S) OU TÂCHES DEMANDÉES AU PARTICIPANT:

- Une entrevue individuelle se tiendra le _____ et sera d'une durée approximative d'une heure à heure et demie. Elle aura lieu dans un local confidentiel à l'UQAM ou, si vous le préférez, dans un lieu public de votre choix. Cette entrevue sera enregistrée sur bande audio seulement si vous y consentez. Vous recevrez un montant de 20\$ à titre de compensation pour votre participation.

Différents enjeux seront évoqués, dont le contexte dans lequel vous avez obtenu votre emploi chez une agence, le contexte dans lequel votre contrat de travail a été négocié et signé, le cas échéant, le contenu de votre contrat de travail, les clauses du contrat qui vous empêchent de travailler pour un client de l'agence ou de cumuler plus d'un emploi et votre façon de composer avec ces clauses. Nous discuterons également des effets que ces clauses ont eu sur votre parcours professionnel ainsi que sur vos stratégies pour composer avec celles-ci.

AVANTAGES et RISQUES POTENTIELS :

En participant à cette recherche, vous courez très peu de risques ou d'inconvénients particuliers puisque l'entière confidentialité de vos réponses est assurée, comme discuté dans la prochaine section. Les risques que vous soyez identifiés par un ancien ou futur employeur sont très peu élevés puisque nous prendrons d'importantes mesures afin d'assurer votre confidentialité. Votre participation permet de contribuer à l'avancement des connaissances sur les effets des clauses restrictives d'emploi sur votre mobilité professionnelle. Il se peut toutefois que les questions suscitent de l'inquiétude ou vous rappellent de mauvais souvenirs. Vous pourrez évidemment refuser de répondre à ces questions. De plus, dans l'éventualité où vous en ressentez le besoin, vous pourrez vous adresser aux organismes identifiés dans la section « Des questions sur le projet ou sur vos droits » afin d'obtenir de l'écoute ou de l'aide quant à vos droits.

- ANONYMAT et CONFIDENTIALITÉ :

Les renseignements que vous nous donnerez demeureront confidentiels. Seules la chercheuse ainsi que sa directrice de recherche auront accès aux renseignements. Aucune information que vous pourriez nous communiquer ne sera utilisée de manière à ce que votre identité et s'il y a lieu, celle des personnes identifiées en entrevue, soient révélées. Votre anonymat sera aussi préservé. Votre identité sera protégée par un code alpha-numérique auquel la chercheuse réfèrera dans ses travaux; la clé de ce code sera constituée et connue uniquement par la chercheuse. Aucune information permettant de vous identifier d'une façon ou d'une autre ne sera publiée dans les articles, publications ou communications qui découleront de cette recherche ni ne sera communiquée dans les échanges entre la chercheuse et d'autres chercheurs-es. Le contenu de l'entretien avec vous sera transcrit sans qu'aucune référence ne soit faite à des informations qui pourraient conduire à vous identifier. Les enregistrements et les renseignements personnels des répondants seront détruits cinq (5) ans après la fin de l'étude; seules les transcriptions dépersonnalisées pourront être conservées par la chercheuse après cette date. Celles-ci seront conservées dans un endroit sécurisé et fermé à clé dans le bureau de la chercheuse.

Nous veillerons à protéger votre identité de façon à ce qu'aucun employeur actuel ou potentiel ne puisse vous identifier.

PARTICIPATION VOLONTAIRE et DROIT DE RETRAIT :

Votre participation à ce projet est volontaire. Cela signifie que vous acceptez de participer au projet sans aucune contrainte ou pression extérieure, et que par ailleurs vous êtes libre de mettre fin à votre participation en tout temps au cours de cette recherche, sans préjudice de quelque nature que ce soit et sans avoir à vous justifier. Dans ce cas, et à moins d'une directive contraire de votre part, les documents vous concernant seront détruits.

Votre accord à participer implique également que vous acceptez que la chercheuse puisse utiliser aux fins de la présente recherche (mémoire de la chercheuse, articles, conférences et communications scientifiques) les renseignements recueillis à la condition qu'aucune information permettant de vous identifier ne soit divulguée publiquement à moins d'un consentement explicite de votre part.

CLAUSE DE RESPONSABILITÉ :

En acceptant de participer à ce projet, vous ne renoncez à aucun de vos droits ni ne libérez la chercheuse ou les institutions impliquées de leurs obligations légales et professionnelles.

RECHERCHES ULTÉRIEURES :

Au terme du présent projet, nous aimerions conserver sur une période de cinq (5) ans les données recueillies auprès de vous pour conduire d'autres projets de recherche. Les règles d'éthique du présent

projet s'appliquent à cette conservation à long terme de vos données. Vous êtes libre de refuser cette utilisation secondaire.

- J'accepte que mes données puissent être utilisées pour des projets de recherche ultérieurs
 Je refuse que mes données puissent être utilisées pour des projets de recherche ultérieur
- DES QUESTIONS SUR LE PROJET OU SUR VOS DROITS?

Pour des questions additionnelles sur le projet, sur votre participation et sur vos droits en tant que participant de recherche, ou pour vous retirer du projet, vous pouvez communiquer avec :

Elise Morissette
Numéro de téléphone : (514) 581-5798
Adresse courriel : morissette.elise@courrier.uqam.ca

Le Comité d'éthique de la recherche pour les projets étudiants impliquant des êtres humains (CERPE) a approuvé le projet de recherche auquel vous allez participer. Pour des informations concernant les responsabilités de l'équipe de recherche au plan de l'éthique de la recherche avec des êtres humains ou pour formuler une plainte, vous pouvez contacter la coordination du CERPE : Mr. François Laplante Lévesque (laplante-levesque.francois@uqam.ca) ou par téléphone (514) 987-3000 poste: 1484

De plus, voici les coordonnées de ressources que vous pouvez contacter gratuitement afin d'obtenir de l'écoute ou des renseignements sur vos droits au travail :

Centre d'écoute et de référence-Halte ami
Adresse : 1259 rue berri, 10ème étage, UQAM, local AC-10100
Téléphone : 514-987-8509

Au bas de l'échelle
Adresse : 6839 rue Drolet, Montréal, H2S 2T1
Téléphone : 514-270-7878

Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail (CNESST)
Téléphone :1-844-838-0808

REMERCIEMENTS :

Votre collaboration est importante à la réalisation du projet et la chercheuse tient à vous en remercier. Si vous souhaitez obtenir un résumé écrit des principaux résultats de cette recherche, veuillez ajouter vos coordonnées ci-dessous.

SIGNATURES :

Par la présente :

- a)** je reconnais avoir lu le présent formulaire d'information et de consentement;
- b)** je consens volontairement à participer à ce projet de recherche;
- c)** je comprends les objectifs du projet et ce que ma participation implique;
- d)** je confirme avoir disposé de suffisamment de temps pour réfléchir à ma décision de participer;
- e)** je reconnais aussi que le responsable du projet a répondu à mes questions de manière satisfaisante; et
- f)** je comprends que ma participation à cette recherche est totalement volontaire et que je peux y mettre fin en tout temps, sans pénalité d'aucune forme, ni justification à donner.

De plus (Cochez si vous consentez)

- Je consens à l'enregistrement audio de l'entrevue
- Je souhaite recevoir les résultats de la recherche et les copies des publications.

Signature du participant :

Date :

Nom (lettres moulées) et coordonnées :

Je, soussigné, déclare :

- a)** avoir expliqué le but, la nature, les avantages, les risques du projet et autres dispositions du formulaire d'information et de consentement;
et
- b)** avoir répondu au meilleur de ma connaissance aux questions posées.

Signature du chercheur responsable du projet :

Nom (lettres moulées) et coordonnées :

Date :

Un exemplaire du formulaire d'information et de consentement signé doit être remis au participant

BIBLIOGRAPHIE

LÉGISLATION : QUÉBEC

- Code civil du Québec*, RLRQ, 1991 c 64.
Code du travail du Québec, RLRQ, c C-27
Loi sur la santé et la sécurité du travail, RLRQ, c S-2.1.
Loi sur les normes du travail, RLRQ, c N-1.1.

LÉGISLATION : ONTARIO

- Loi de 2000 sur les normes d'emploi*, LO 2000, c 41

JURISPRUDENCE

- Payette c. Guay inc.*, [2013] 3 RCS 95
Pointe-Claire (Ville de) c Québec (Tribunal du travail), [1997] 1 RCS 1015.
Marando c. Aliments Pasta Romana inc. 2015 QCCS 4042.
Positron Inc. c. Desroches, [1988] R.J.Q. 1636, 165.
Wallace c. United Grain Growers Ltd., [1997] 3 R.C.S. 701.
24/7 Expertise en soins de santé inc. c Goyer, 2016 QCCQ 2313.
24/7 Expertise en soins de santé inc. c Garcia, 2016 QCCQ 735.
24/7 Expertise en soins de santé inc. c Duchaine, 2014 QCCQ 3618.
24/7 Expertise en soins de santé inc. c Ardasheva, 2014 QCCQ 432.
Soins santé Portneuf c Savard, 2013 QCCQ 6961.
Agence Lu-Ro inc. c 2424-4193 Québec inc. 2013 QCCQ 1551.
9104-8306 Québec inc. c Lacas, 2010 QCCQ 274.

Agence Maître Boucher inc. c Robert, 2009 QCCS 1120.

Solutions Nursing LFC inc. c Lormestoir, 2014 QCCQ 12094

DOCTRINE : PÉRIODIQUES

Anadon, Marta et François Guillemette. « La recherche qualitative est-elle nécessairement inductive? » (2007) 5 *Recherches qualitatives- Hors Série* 26.

Anadon, Marta. « La recherche dite ‘qualitative’ : de la dynamique de son évolution aux acquis indéniables et aux questionnements présents » (2006) 26 :1 *Recherches Qualitatives* 5.

Aravopoulou, Eleni, Fotios V. Mitsakis et Charles Malone. « A critical review of the Exit-Voice-Loyalty-Neglect Literature: Limitations, Key Challenges and Directions for Future Research » (2018) 6: 3 *The International Journal of Management*.

Baribeau, Colette et Chantal Royer. « L’entretien individuel en recherche qualitative : usage et modes de présentations » (2012) 38 : 1 *Revue des sciences de l’éducation* 23.

Barrère, Graciela et Guylaine Vallée « L’interaction entre le droit civil et le droit du travail et ses effets pratiques sur le travail atypique : Le rôle du contrat dans l’accès aux régimes de protection des travailleurs » (2015) 61 : 2 *RD McGill* 333.

Bartkiw, Timothy J. « Baby steps? Toward the regulation of temporary help agency employment in Canada » (2009) 31-1 *Comparative Labor Law and Policy Journal*.

Bernier, Jean, Marie-Josée Dupuis, Laurence-Léa Fontaine, Mircea Vultur. *Les salariés d’agence de travail temporaire : Conditions de travail et pratiques des agences*, Recherche réalisée dans le cadre de l’ARUC-*Innovations travail et emploi*, Québec, 24 mars 2014.

Bernier, Jean. « La location de personnel temporaire au Québec : un état de la situation » (2012) 67 *Relations industrielles*.

Bisson, François. *Les premiers bureaux de placement québécois et la génération des sans-travail au début du XXème siècle*, *Économie et Solidarité*, volume 39, no 2, 2008.

Blais, Mireille et Stéphane Martineau, «L’analyse inductive générale :description d’une démarche visant à donner un sens à des données brutes» (2006) 26 (2) *Recherches qualitatives* 1.

Boivin, Louise. « Le défi de l'alliance entre syndicats et associations dans la mobilisation autour de la régulation des agences d'intérim au Québec » (2012) 135 *Chroniques internationales de l'IRES*.

Burgess, J.Peter, J Connell et E Rasmussen «Temporary Agency Work and Precarious EmploymentL A review of the Current Situation in Australis and New Zealand » 2005 16 :3 Management Revue 351.

De Tonnancour, Véronique et Guylaine Vallée. « Les relations de travail tripartites et l'application des normes minimales du travail au Québec » (2009) 64 :3 *Relations industrielles*.

Farrell, Dan. « Exit, Voice, Loyalty and Neglect as Responses to Job Dissatisfaction: A Multidimensional Scaling Study » (1983) 26:4 *The Academy of Management Journal* 596.

Fuller, Sylvia et Leah F.Vosko. « Temporary Employment and Social Inequality in Canada: Exploring Intersections of Gender, Race and Immigration Status » (2008) 88:31 *Social Indicators Research*.

Grima, François et Dominique Glaymann. « Une analyse renouvelée du modèle Exit, Voice, Loyalty, Neglect : apports d'une approche longitudinale et conceptuellement élargie » (2012) 1 :15 *M@n@gement* 1.

Gravel, Sylvie, Jessica Dubé, Daniel Côté, Bob W. White et Danielle Graton. « Le retour au travail d'immigrants ayant subi une lésion professionnelle : les embûches de la rencontre interculturelle et la précarité du lien d'emploi » (2017) 7 : 1 *Alterstice* 21.

Kolarska, Lena et Howard Aldrich. « Exit, voice and silence: Consumer's and managers' response to organisational decline » (1980) 1:1 *Organisational Studies* 41.

Mukamurera, Joséphine, France Lacourse et Yves Couturier. « Des avancés en analyse qualitative : Pour une transparence et une systématisation des pratiques» (2006) 26 (1) *Recherches qualitatives* 110.

Naus, Fons, Ad Van Iterson et Robert Roe. « Organizational cynism: Extending the Exit, Voice, Loyalty and Neglect model of Employees' response to adverse conditions in the workplace » (2007) 60: 5 *Human Relations* 683.

Paquet, Esther. « Le statut d'emploi : Un élément constitutif de la condition sociale? » (2005) 60 *RI* 64.

Poupart, Jean. « L'entretien de type qualitatif : Réflexions de Jean Poupart sur cette méthode » (2012) 1 :1 Sur le journalisme.

Proulx, Jérôme. « Recherches qualitatives et validités scientifiques » (2019) 38 :1 Recherches qualitatives 53.

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

Rogers, Gerry et Janine Rogers. *Precarious jobs in labour market regulation: The growth of atypical employment in Western Europe*, Genève, International Institute for Labour Studies, 1989.

Rousseau, Denise M., « Psychological and implied contracts in organizations » (1989) 2 Employee Responsibilities and Rights Journal 121.

Rousseau, Denise M. et Snehal A. Tijoriwala, « Assessing psychological contracts : issues, alternatives and measures » (1998) 19 Journal of Organizational Behavior 679.

Stone, Katherine V.W. «Flexibilization, Globalization and Privatization: Three challenges to labour rights in our time» (2006) Osgoode Hall Law Journal 77.

Vallat, David et Sandra Bertezene. « L'apport du modèle Exit-Voice-Loyalty » à la compréhension de l'apprentissage organisationnel – le cas d'un hôpital public » (2018) 22 : 2 Management International 3.

Vallée, Guylaine. « Les nouvelles formes d'emploi et le « brouillage » de la frontière entre la vie de travail et la vie privée : jusqu'où va l'obligation de disponibilité des salariés » (2010) 15 :2 *Lex Electronica*.

Verge, Pierre et Guylaine Vallée, « Un droit du travail ? Essai sur la spécificité du droit du travail » (1997) 50 Revue internationale de droit comparé 289 à la p 20.

Vosko, Leah F, « A new Approach to Regulating Temporary Agency Work in Ontario or Back to the Future? » (2010) 65:4 Relations industrielles 632,

DOCTRINE : MONOGRAPHIE ET OUVRAGES COLLECTIFS

Bernier, Jean. « L'industrie des agences temporaires. Avis sur une proposition d'encadrement » Cahiers de l'Alliance de recherche universités-communautés (ARUC) Collection Cahier de transfert. CT-2011-001 (février 2011)

Bich, Marie-France. « La viduité post-emploi : loyauté, discrétion et clauses restrictives » dans *Développements récents en droit de la propriété intellectuelle*, Cowansville, Yvon Blais, 2003

Bich, Marie-France. « De quelques idées imparfaites et tortueuses sur l'intermédiation du travail » dans *Développements récents en droit du travail*, Cowansville, Yvon Blais, 2001, 257 à la p 262 [Bich 2001] ;

Bourguignon, Émilie. « Le travail temporaire en agence, une forme particulière d'emploi » dir. Jean Bernier, Ysabel Provencher et François Vincent (dir), Cahiers de l'Alliance de recherche universités-communautés Innovations, emploi et travail, Cahier de transfert CT-2009-006, 2010

Demers, Christiane. « L'entretien » dans Giordano, Yvonne (dir.), *Conduire un projet de recherche : une perspective qualitative*, Colombelles, Éditions EMS, 2003 aux pp. 175-197.

Gesualdi-Fecteau, Dalia. « Compatibilité, complémentarité ou chevauchement? Quelques observations sur les rapports entre le *Code civil du Québec* et le droit du travail » dans *Développements récents en droit du travail*, Montréal, Yvon Blais, 2015, 149.

Gesualdi-Fecteau, Dalia. « Les clauses de disparité de traitement dans les conventions collectives : portrait du paysage législatif québécois » dans Laurence Léa Fontaine, *75^e anniversaire du Wagner Act : Où sont les rapports collectifs du travail au Québec ?* Cowansville, Yvon Blais, 2013.

Hirschman, Albert O, *Exit, Voice and Loyalty. Responses to decline in firms, organizations, and states*, Harvard University Press, 1970

Laflamme, Anne-Marie et Katherine Lippel. « Les droits et responsabilités des employeurs et des travailleurs dans un contexte de sous-traitance : enjeux pour la prévention, l'indemnisation et le retour au travail » *Développement récents en droit de la santé et sécurité au travail*, Cowansville, Yvon Blais, 2011.

Miles, Matthew B. et A. Michael Huberman. *Analyse des données qualitatives*, 2^e éd, Bruxelles, De Boeck, 2003.

Paquette, Christian et Claire Vachon, « Les obligations post-emploi : de quel côté oscille le balancier dans les provinces de common law ? » dans *Développements récents sur la non-concurrence*, Cowansville, Yvon Blais, 2008.

Québec, Ministère du travail, *Les besoins de protection sociale des personnes en situation de travail non traditionnelle*, Québec, Bibliothèque nationale du Québec (2003) (Rapport Bernier).

Roux, Dominic. *Le principe du droit au travail, juridicité signification et normativité*. Montréal, Wilson & Lafleur, 2005.

Tapin, Jean-Robert. *Agences de placement temporaire*, Rapport remis au ministère de la Main-d'œuvre, de la Sécurité du Revenu et de la Formation professionnelle, Québec, 1993.

Vultur, Mircea et Jean Bernier, dir, *Les agences de travail temporaire: leur rôle et leur fonctionnement comme intermédiaires du marché du travail*, Québec, Presses de l'Université Laval, 2014

Supiot, Alain. *Critique du droit du travail*. Paris, Presses Universitaires de France, 1994.

Webley, Lisa. « Qualitative Approaches to empirical legal research », dans Peter Kane et Herbert M. Kritzer (dir), *The Oxford Handbook of empirical legal research*, Oxford, Oxford University Press, 2012, chap 38.

DOCTRINE : MÉMOIRES ET AUTRES RECHERCHES

Au bas de l'échelle, *Encadrer les pratiques des agences de location de main-d'œuvre. Afin d'améliorer les conditions de travail et protéger les droits des travailleuses et travailleurs temporaires*, 2013, 29 pages.

Québec, Commission des normes du travail, Sondage visant à évaluer les conditions de travail des salariés temporaires d'agences de placement de personnel et les pratiques de celles-ci, Gouvernement du Québec, 2 novembre 2012, 105 pages; Commission des normes du travail, Agences de placement de personnel : profil de leurs salariés les plus

à risque d'infractions aux normes du travail – Rapport complémentaire, Gouvernement du Québec, 12 octobre 2013, 49 pages.

Québec, Commission des normes du travail, *Agence de placement de personnel : profils de leurs salariés les plus à risque d'infractions à la loi sur les normes du travail : Rapport complémentaire*, Québec, 2013.

Campoy, Eric et Valérie Neveu, « Améliorer la confiance pour améliorer la relation d'emploi », conférence, présentée au 16ème congrès de l'AGRH à Paris-Dauphine, les 15 et 16 septembre 2005.

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

De Tonnancour, Véronique. *L'application des normes régissant la relation individuelle de travail aux salariés d'agence de location de personnel : une analyse empirique et juridique*, Mémoire de Maîtrise, Université de Montréal, 2007

Lippel, Katherine, Stephanie Bernstein et Karen Messing « Travail atypique » : *Protection légale des conditions minimales d'emploi et de la santé*, Rapport final soumis au FQRSC dans le cadre du programme d'Actions concertées *Le travail atypique, la mutualisation du risque, la protection sociale et les lois du travail*, 31 mars 2004

Tapin, Jean-Robert. *Agences de placement temporaire*, Rapport remis au ministère de la Main-d'œuvre, de la Sécurité du Revenu et de la Formation professionnelle, Québec