Capsule d'information sur les jeunes travaillant dans les secteurs du commerces de détail et de la restauration

Au Québec, les secteurs du commerce et de la restauration sont très investis par les jeunes. Ceux-ci occupent près du quart des emplois dans le commerce et 40 % de ceux disponibles en hébergement et restauration (SCIAN, 2003). Il s'agit de secteurs à risque puisque En 2004, 38% de tous les accidents dont les jeunes ont été victimes se sont produits dans ces secteurs d'activité (communiqué de presse du 01-06-2005, CSST). Pourtant, on constate que peu de recherches y sont consacrées.

À partir de notre bibliographie sélective, cette capsule propose une synthèse de 12 articles décrivant les conditions de travail et de SST des jeunes dans le secteur de la restauration et du commerce de détail. Un tableau récapitulatif en fin de document informe sur le type d'articles et les thèmes abordés.

La plupart des jeunes ayant participé à ces recherches sont aux études. Dans six d'entre elles, ils sont définis comme étant des adolescents, dans une étude, leur statut est celui d'étudiant, tandis que cinq autres articles en parlent comme étant simplement des jeunes (parfois moins de 25 ans). Réalisées pour la plupart aux États-Unis entre 1990 et 2002, ces études ne sont pas récentes. Celles effectuées en France traitent davantage de l'organisation du travail et de description de tâches dans la restauration rapide.

Des 12 articles, cinq reposent sur des observations ou des entrevues réalisées à l'aide de questionnaires, quatre sur des données relatives aux accidents, deux sur des expériences de travail des auteurs et un s'appuie sur deux enquêtes françaises dans la restauration rapide.

L'équipe Opération JeuneSST

Conditions précaires

Le livre de Stuart Tannock (résumés regroupés sous l'article 9 dans le tableau) repose sur 100 entrevues auprès de jeunes travailleurs dans une chaîne de restauration rapide et une chaîne de supermarchés nord-américains. On y traite des salaires, de la surexploitation des jeunes travailleurs, des horaires de travail, de manque d'effectifs qui peuvent être des facteurs liés à la précarité. L'auteur fait aussi une critique sévère des syndicats dont l'action serait peu guidée par l'amélioration des conditions de travail des jeunes. Il y est question de la représentation que les jeunes se font du travail dans la société et de leur statut de « bouche-trou » dont certaines industries profiteraient. Toutefois, il ressort que les jeunes ne sont pas nécessairement hostiles à l'exercice d'un emploi et qu'ils en apprécient l'ambiance jeune.

Portrait des accidents de travail (état de santé)

Alors que les accidents sont plus fréquents chez les jeunes (article1), les données semblent montrer que chez les adolescents, les risques de blessures sont plus importants dans la restauration que dans la vente de détail et plus particulièrement dans la restauration rapide (article 4).

Dans la restauration rapide, les membres supérieurs, notamment les mains, semblent les plus touchés et les plus à risques de blessures mineures comme des coupures et des brûlures quotidiennes (articles 2-3, 4, 8). Les blessures plus graves, comme les entorses, touchent le plus souvent le dos mais aussi les membres inférieurs (articles 2-3, 4, 8). Les brûlures qui dégénèrent en blessures graves sont aussi un problème préoccupant et largement traité (articles 4, 6, 7, 8). Les chutes semblent être une cause importante de sévères lésions.

Ces secteurs nécessitant des liens avec la clientèle, il n'est pas étonnant que la peur d'agression et/ou la violence verbale sont évoquées dans quelques études ayant eu recours à des entrevues avec de jeunes travailleurs (article 2-3, 8, 12). Cela semble « faire parti du travail ».

La santé mentale et les problèmes de sommeil en lien avec le travail sont des sujets préoccupants peu abordés qui mériteraient peut-être d'être étudiés plus en profondeur (article 12).

Les brûlures

Les données concernant les brûlures mineures proviennent d'entrevues. Ce type de lésion semble fréquent et donne rarement lieu à un arrêt de travail (article 4, 8). Les indicateurs concernant les brûlures dans le secteur de la restauration rapide proviennent pour la plupart des registres de blessures colligés par les hôpitaux ou les organismes d'indemnisation des accidents de travail australiens ou américains (articles 6, 7, 8). Il s'agit donc de blessures graves. Ce qui est inquiétant, c'est que les populations étudiées dans la restauration rapide ou traditionnelle sont surtout constituées de jeunes. La plupart des brûlures touchent les membres supérieurs, mais aussi les membres inférieurs ou la tête, et peuvent être graves au point de générer des incapacités permanentes. Dans les cas les plus sévères, jusqu'à 30% de la surface du corps peut

être touché. À la douleur physique et aux bouleversements que ce type d'accident entraînent pour les victimes, s'ajoutent des coûts financiers importants pour les employeurs.

Les articles 6 et 7 sont entièrement consacrés aux brûlures. La description de cas de brûlures permet de se rendre compte des circonstances des accidents graves. Les brûlures sont causées en majorité par des graisses ou par des contacts avec des équipements chauds. Elles peuvent aussi résulter de glissades ou de chutes. Les accidents surviennent lors de l'exécution de tâches régulières dans les milieux de restauration : le nettoyage de filtre, la manipulation, le filtrage, le changement ou le transport de la graisse chaude d'une friteuse, le nettoyage d'un gril ou la cuisson de la nourriture. Les équipements, outils et certaines pratiques de travail sont mis en cause. À la suite d'observations et d'entrevues dans plusieurs établissements de restauration rapide, l'article 6 propose quelques pistes intéressantes : bien choisir le revêtement de sol, les nettoyants, utiliser un couvercle pour la friteuse lors du nettoyage des filtres, utiliser les bons outils et équipements de nettoyage et opter pour un meilleur système de filtrage. Il est aussi indiqué d'ajouter de la graisse liquide uniquement à de la graisse froide ou encore d'éviter le nettoyage complet du sol aux heures d'affluence.

Facteurs de risque :

Sexe, lieux et tâches :

Beaucoup d'articles constatent une division des tâches : les femmes sont plus « en avant » et travaillent plus en relation avec les clients alors que les hommes travaillent plus « en arrière », notamment en restauration où on les retrouve principalement dans les cuisines (articles 2-3, 4, 5, 8). Comme les tâches et les lieux de travail sont différents, cela n'entraîne pas les mêmes types d'accidents : les hommes seraient ainsi plus à risque de coupures et de brûlures. Un seul article (8) fait état d'un «pattern» semblable de lésion pour les hommes et les femmes, mais ils occupaient des emplois similaires. Le profil de lésion correspond donc au type d'emploi occupé, à l'environnement de travail et aux tâches effectuées et non pas au sexe du travailleur.

Horaires, sous-effectif

Les jeunes travailleurs travaillent beaucoup à temps partiel (article 5 et 12). D'une part, parce qu'ils tentent de concilier travail et étude. D'autre part, certaines recherches font ressortir l'idée que ce sont aussi des emplois où les effectifs sont maintenus au minimum, et que le recours aux jeunes se fait principalement lors des pics d'activité et que les quarts de travail sont ainsi discontinus (article 10, 12). La planification en situation de sous-effectif oblige à la polyvalence et les travailleurs ont très peu de contrôle sur les affectations (articles 10, 11). Des témoignages (article 12) montrent à quel point le nombre de travailleurs est réduit au maximum même lors de ces périodes : un médecin du travail dit que « dans le *rush*, le *staff manager* régule presque minute par minute l'organisation et la répartition des équipiers… les cadres mettent parfois la main à la pâte ».
L'impact sur le travail semble considérable : l'article 12 indique que plus de 60 % des travailleurs interrogés déclarent être contraints à toujours se dépêcher et 36 % à se

dépêcher souvent, 63 % ne peuvent interrompre leur activité faute de remplaçant. Le manque de travailleurs en période de « rush » est identifié comme un obstacle à la prévention (article 2-3), et une cause de non-respect des pauses et de la durée de la période des repas (article 10).

Pression au travail, rythme de travail

La pression sur le rythme de travail est en lien avec le manque d'effectif. Le rythme et la pression de travail sont clairement exprimés par les jeunes travailleurs comme une contrainte importante (articles 2-3, 8, 12) ou par les auteurs des études participatives (articles 10, 11). Le lien entre accident et rythme de travail est exprimé par les jeunes même si les résultats des articles 2-3 ne sont pas concluants en raison de l'échantillon. Le rythme de travail est identifié comme une contrainte (articles10, 11, 12) et semble « faire parti du travail » dans la restauration rapide. Ils ne sont jamais laissés inactifs (article 11). Toutefois, l'article 8 nuance les données des autres articles puisqu'il semblerait que les blessures mineures sont plus fréquentes dans les périodes de « rush » mais qu'il n'est pas évident qu'il y ait plus de blessures sévères à ces mêmes périodes.

Fatigue

Selon une étude citée dans l'article 12, plus de 40% des travailleurs oeuvrant en restauration rapide sont fatigués. Deux articles s'intéressent à la question de la fatigue et des risques de blessures : en groupes focus, les jeunes ont exprimé que lors des « rush », ils seraient plus exposés à des risques puisqu'ils sont parfois épuisés et que personne ne fait attention à sa santé (articles 2-3); l'article 8 tente de faire un lien entre fatigue et blessures en considérant l'heure de la journée où surviennent les accidents, mais les résultats sont insuffisants pour tirer une conclusion.

Hiérarchie

Certains articles (article 2-3, 10, 11) s'intéressent aussi à la question de la hiérarchie et de l'omniprésence du contrôle des travailleurs et de la pression subie par les travailleurs. Ils ont peu d'autonomie et de maîtrise sur leur environnement et leurs tâches sont très fortement prescrites, surtout en restauration rapide. Une « peur », un manque de confiance ou une difficulté à se positionner face à l'autorité (article 2-3, 5, 10) entraîneraient des problèmes de communication et limiteraient les revendications. Aussi, la cohésion du groupe de travail, l'ambiance, semblent être des facteurs importants à l'acceptation des contraintes telles l'intensité du travail et le manque d'effectif (articles 10, 11, 12). En plus de ces contraintes, la pression occasionnée par la clientèle est évoquée dans les articles 2-3, 5, 8, 9, 10, 11.

Formation SST

Les jeunes travailleurs disent manquer de formation. Dans l'article 11, l'auteur raconte son expérience de formation : 100 minutes puis, dès le premier jour, mis au travail en situation de « rush » où il est débordé; ou encore dans les articles 2-3, même si les jeunes ont peu d'inquiétude à propos de leur santé au travail, la moitié d'entre eux disent avoir reçu une formation SST et la plupart souhaiteraient plus de séances de formation, car trop d'informations seraient données en une seule fois. Toutefois, une analyse fine de la formation SST (article 8) dans une grande chaîne de restauration

rapide modère ces résultats : la formation serait conséquente (45 minutes avec un entraîneur durant plusieurs quarts de travail; pendant environ 1 mois, travail sur uniquement 3 tâches; utilisation de « check-lists »; et SST incluse dans les procédures de travail). À la suite de cette formation, les jeunes auraient une bonne capacité d'identification des risques dans leurs tâches, établiraient bien les liens entre les risques d'exposition et les types blessures et connaîtraient les responsabilités des dirigeants et des travailleurs, mais les droits à l'indemnisation ne seraient toujours pas bien connus. Les jeunes auraient une vision différente du niveau de formation : ils ne se rendraient pas compte de l'intégration de la SST dans leurs procédures de travail.

Tableau synthèse des articles tirés de la bibliographie sélective et thèmes abordés

Titre Auteur Année, Lieu d'étude	**Types d'étude (Année des données)**	**Types de jeunes**	**Secteurs où travaillent les jeunes**	**Thèmes abordés**
1. Epidemiology of acute low back injury in employees of large home improvement retail company Jess F. Kraus al. 1997, Californie	Cohorte de 31000 personnes dans une chaîne (1990-1994)	Tous âges mais moins de 25 ans séparés	Commerce de détails	Taux d'accidents et âge (et expérience)
2. Improving Safety for Teens Working in the retail trade sector: opportunities and obstacles* Ronda C. Zakocs al. 1998, Californie du Nord	- 117 entrevues téléphoniques, (le plus de question avec O/N) - puis 49 adolescents dans 6 groupes focus (1996)	Adolescent (14-17 ans) ayant travaillé dans les 4 derniers mois	Restaurant et Restauration rapide, Commerces de détails	Les entrevues et les perceptions sur : - l'exposition à des risques - l'analyse des risques vs sexe, tâche - le rythme de travail, les périodes de rush - la formation en SST, les lois Groupe focus et les perceptions sur : - dangers au travail (risques; peur d'être agressé), période de rush, le peu de pouvoir, la formation, la direction - selon eux des solutions pour améliorer la sécurité - selon eux, les obstacles à l'amélioration de la sécurité
3. The downside of adolescent employment: hazards and injuries among working teens in North Carolina * Christian T. Evensen al. 2000, Californie du Nord	Même étude que ci-dessus : traitement par anova des entrevues (1996)	Adolescent (14-17 ans) ayant travaillé dans les 4 derniers mois	Restaurant et restauration rapide, Commerces de détails	Voir ci-dessus

* Données des articles 2 et 3 regroupées

Titre Auteur Année, Lieu d'étude	**Types d'étude (Année des données)**	**Types de jeunes**	**Secteurs où travaillent les jeunes**	**Thèmes abordés**
4. Adolescent Occupational Injuries in Fast Food Restaurant: An Examination of the Problem From a National Perspective Kitty Hendricks et Larry A. Layne 1999, Etats-Unis	2050 données d'accidents non fatals où les travailleurs sont allés aux urgences de 91 hôpitaux (92-94)	Adolescent (14-17 ans)	Surtout restauration rapide. Industrie générale et restaurants	Répartition des accidents entre les 3 secteurs (restauration rapide, restauration et commerce de détail) Dans la restauration rapide, données chiffrées et discussion : -types de blessures (dont brûlure), région du corps - blessures vs sexe, lieu de travail, tâche, chutes
5. Child and Youth employment in Denmark 1999, Danemark	Basée sur des projets de recherches qualitatives Entrevues de jeunes	Enfants et jeunes	Commerce de détail	Durée de travail des jeunes, âge Type d'emploi vs sexe Travail le soir, Travail seul Relation intergénérationnel, hiérarchie, surveillance Vision sur les raisons et les besoins de travail des jeunes
6. Occupational Burns Among Restaurant Worker – Colorado and Minnesota US Department of health and human services 1993, Colorado et Minnesota	- 3 Cas décrits (1991) - Statistiques sur des bases de données: x OHBS (Occupational hospitalizated burn surveillance) et FRII (Worker's Compensation First Reports of injury and illness) du Colorado (1989-1990); x Minnesota Worker's compensation FRII (1990-1991)	Adolescents (13-17 ans) (16-60 ans)	Surtout Restauration Restauration rapide	3 cas de jeunes brûlés Statistiques sur les brûlés : - nombre et répartition - type d'accidents, association aux graisses chaudes et équipements - région du corps touché - coûts engendrés
7. Grease Burns at Fast-Food Restaurants Adolescents at Risk Cynthia Hayes-Lundy al. 1991, États-Unis	Statistiques sur des données: x Intermountain burn center (1978-1985) x Utah state industrial records (1982-1986) - Inspections de 6 fast-food et entrevues avec les managers et les employés	Travailleurs et adolescents (15-19)	Restauration rapide	Statistiques : - nombre de brûlés adolescents par graisse - région du corps touché - coûts engendrés - lien entre durée ancienneté et brûlure Observations autour des brûlures : pratiques révélées et recommandations (formation, méthodes de travail : nettoyage grill, sol, manipulation de graisses)

Titre Auteur Année, Lieu d'étude	Types d'étude (Année des données)	Types de jeunes	Secteurs où travaillent les jeunes	Thèmes abordés
8. Fordism in the fast-food industry: pervasive management control and occupational health and safety risks for young temporary workers 2002, 3 états Australiens: Brisbane, Sydney, Melbourne	- Entrevues avec 304 jeunes dans 132 restaurants d'une chaîne : x avec questionnaire standard avec questions fermées et ouvertes, entrevues semi-structurées. x 3 scénarios avec des questions (1998)	Jeunes Urbains et ruraux	Restauration rapide	Introduction sur le milieu de la restauration rapide : emploi précaire et temporaire, organisation du travail, formation OHS, rythme de travail et lien avec blessures Résultats d'entrevues : - types de blessures vs gravité, type d'accident, âge, sexe - risques de blessures vs rythme de travail, fatigue, tâche - blessures chroniques; violence au travail - formation vs capacité d'identification des risques, connaissances législative, faiblesses de système de direction en SST
9. Youth at work: The unionized Fast-Food and Grocery Workplace Stuart Tannock (259p) 2002, États-Unis et Canada	Ensembles de résumés**, commentaires sur le livre. Étude ethnographique - 100 entrevues avec des jeunes (entrée en contacts par les syndicats)	Adolescents et jeunes d'une vingtaine d'années, mélange de classes	Restauration rapide et restaurants (Canada) Commerce de détails (ÉU)	- discrimination sur l'âge, image des jeunes, conflits intergénérationnels et syndicats - salaires, précarité (temporaire), heures supplémentaires - rythme de travail, contraintes face aux clients
10. Étudiants en fast-food : les usages sociaux d'un « petit boulot » Vanessa Pinto al. 2000 Paris, France	Repose sur 3 études : - Observations participantes de 3 mois (1998) - 2 observations participantes de 2 mois avec une trentaine d'entretiens semi-structurés (1996-1997)	Étudiants, lycéens (18-25 ans et un peu plus), habitants le quartier	Restauration rapide	- classe sociale, contexte économique et situation précaire des jeunes recrutés, embauche - organisation du travail : tâches, horaires de travail, polyvalence et gestion des postes - contraintes des clients, de la hiérarchie et organisationnelles - intensification du travail et la santé des travailleurs - acceptation des contraintes et de l'autorité - l'engagement des jeunes dans le travail, ambiance - raisons de rester

** Adler, P. A., "Youth at work: the unionized fast-food and grocery workplace," Journal of contemporary ethnography, Vol. 31, No. 5, 2002, pp. 653-660.
Hamilton, S. F., "Youth at work: the unionized fast-food and grocery workplace," American Journal of Sociology, Vol. 107, No. 4, 2002, pp. 1106-1108.
Kantor, H., "Youth at work: the unionized fast-food and grocery workplace," Work and Occupations, Vol. 29, No. 3, 2002, pp. 384-385.
Royle, T., "Youth at work: the unionized fast-food and grocery workplace," Work, Employment and Society, Vol. 16, No. 3, 2002, pp. 562-564
Rubinfeld, M. D., "Youth at work: the unionized fast-food and grocery workplace," Teaching sociology, Vol. 30, No. 1, 2002, pp. 133-135.
Walsh, J. P., "Youth at work: the unionized fast-food and grocery workplace," Contemporary Sociology, Vol. 32, No. 1, 2003, pp. 45-46.

Titre Auteur Année, Lieu d'étude	Types d'étude (Année des données)	Types de jeunes	Secteurs où travaillent les jeunes	Thèmes abordés
11. Des jeunes corvéables. L'organisation du travail et la gestion du personnel dans un fast-food Christophe Brochier 2001, France	Observations d'une expérience : l'auteur est allé travailler comme équipier à l'accueil (appuyé par des références)	Le jeune qui a écrit l'article	Restauration rapide	- horaires, hiérarchie, travail des employés - méthodes d'embauche - formation - difficultés au travail d'accueil - organisation du travail et répartition des tâches (ancienneté, autonomie, horaires de travail et acceptation des conditions) - prescription importante des tâches - utilisation du turn-over
12. Restauration rapide : salariés ou cocottes-minute? Valérie Devillechabrolle 1998, France	Article de journal qui s'appuie notamment sur 2 enquêtes : x Centre médical interentreprises Europe (Paris, 1997) x Médecins du travail du Loiret (Tours, 1995)	Jeunes	Restauration rapide	- état de santé des 2 populations - identification de contraintes (dont le rythme de travail) - cohésion du groupe de travail - temps partiels

Quelques liens en complément à cette capsule :

Étude d'intervention et validation d'outils de mesure et d'avenues de solutions visant à prévenir les maux de dos dans le secteur du commerce de détail

Commerce de détail - Phase II : Analyse ergonomique des activités de manutention et de service à la clientèle dans des magasins-entrepôts de grande surface

Profil statistique des lésions professionnelles et de leur gravité chez les travailleurs de la restauration, 2004-2001

L'entretien pour la prévention des glissades et des chutes de plain-pied