

ARUC

INNOVATIONS
TRAVAIL
EMPLOI

Rapport d'analyse sur les jeunes travailleurs des commerces de détail et de la restauration de l'île de Montréal en regard de leur travail, de leur santé et sécurité au travail et de leurs conditions de travail

CATHERINE BANNON

CAHIER DE TRANSFERT
CT-2009-001



UNIVERSITÉ
LAVAL

Alliance de recherche
universités-communautés
Innovations, travail et emploi

**Rapport d'analyse sur les jeunes travailleurs des commerces de détail et
de la restauration de l'île de Montréal en regard de leur travail, de leur
santé et sécurité au travail et de leurs conditions de travail**

CATHERINE BANNON

**Sous la direction de Jean Bernier (ARUC)
et Karine Rondeau (Droit de Cité)**

**Cahier de transfert
CT-2009-001**

Janvier 2009

Cette étude a été réalisée sous forme d'« Intervention professionnelle en milieu de travail (IPMT) » dans l'axe 4 de l'ARUC sur « les protections sociales ». Elle a été réalisée à l'organisme *Droit de Cité* à Montréal, et subventionnée par l'ARUC.

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

Collection Cahier de transfert - CT-2009-001

« Rapport d'analyse sur les jeunes travailleurs des commerces de détail et de la restauration de l'île de Montréal en regard de leur travail, de leur santé et sécurité au travail et de leurs conditions de travail »

Catherine Bannon

ISBN 978-2-923619-32-3

Dépôt légal - Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2009

Dépôt légal - Bibliothèque et Archives Canada, 2009

Présentation de l'ARUC-*Innovations, travail et emploi*

La mondialisation, le progrès soutenu et constant des nouvelles technologies et le développement de l'économie du savoir représentent autant de facteurs qui obligent les organisations, quelles qu'elles soient, à innover dans leurs pratiques de travail et de gestion. La réussite de ces innovations exige toutefois de pouvoir compter sur une main-d'œuvre en santé, qualifiée et flexible, bénéficiant d'une sécurité d'emploi et de revenu. Telle est la préoccupation centrale de l'ARUC-*Innovations, travail et emploi*.

Cette alliance de recherche, mise en œuvre par le Département des relations industrielles de l'Université Laval, réunit, pour une période de cinq ans (2005-2010), les principaux chercheurs et acteurs du monde du travail et de l'emploi au Québec. Elle s'appuie d'une part sur une équipe de recherche multidisciplinaire composée de plus de trente chercheurs provenant majoritairement du Département des relations industrielles de l'Université Laval, de même que de l'Université de Montréal, de l'Université du Québec à Montréal, de l'Université du Québec en Outaouais et de l'IRSST. Elle fait d'autre part appel à un vaste réseau de partenaires appartenant autant aux milieux patronaux, syndicaux et gouvernementaux qu'au monde communautaire.

Une approche novatrice en recherche misant sur le partenariat

Une alliance de recherche, telle que l'ARUC-*Innovations, travail et emploi*, constitue une façon novatrice d'aborder l'activité de recherche en associant, à titre de partenaires, une multitude d'organisations (privées, publiques, associatives et communautaires) à la définition des orientations, à la réalisation des activités de recherche ainsi qu'aux activités de diffusion des résultats. En effet, la réalisation des recherches dans le cadre d'une ARUC repose sur la collaboration continue et l'apprentissage mutuel entre des chercheurs et des partenaires de la communauté dans une approche de résolution de problèmes dans les organisations et d'enrichissement des connaissances sur le travail et l'emploi.

Ainsi, en plus des modes traditionnels de diffusion des connaissances, l'ARUC assure la publication de ses travaux dans ses propres collections et recourt à un site Internet dynamique, de même qu'à une cellule de veille stratégique, en vue d'assurer le partage de connaissances et d'expertises entre ses divers membres.

Un vaste programme de recherche

L'ARUC-*Innovations, travail et emploi* propose un vaste programme de recherche, élaboré conjointement avec les partenaires, favorisant la production de connaissances sur les innovations en milieux de travail et leurs conditions associées, soit la formation, la gestion des savoirs et les protections sociales, elles-mêmes objet d'innovations. Les innovations sociales dont il est question, sont de nouvelles approches, pratiques, procédures, règles ou dispositifs introduits en vue d'améliorer les performances, de résoudre un problème important pour les acteurs sociaux et/ou de régler un problème de déficit de coordination.

Les travaux de l'ARUC s'articulent autour de quatre grands axes de recherche, répondant aux enjeux actuels du monde du travail et de l'emploi.

Axe 1 : Innovations et conditions de réalisation du travail

Les travaux de l'axe 1 s'intéressent aux situations de travail en accordant une place importante aux processus qui leur donnent naissance ou qui les transforment. L'intensification du travail, corollaire des évolutions contemporaines du travail, apparaît en filigrane des travaux de cet axe. Les recherches de l'axe 1 portent notamment sur les liens entre différents problèmes de santé au travail et les déterminants bio-psychosociaux dont plusieurs relèvent de l'organisation du travail. Les chercheurs étudient également, en étroite collaboration avec les praticiens de la prévention, les interventions permettant d'améliorer les conditions de réalisation du travail. La mise en place de conditions de réalisation du travail qui permettent d'atteindre à la fois des objectifs de santé et d'efficacité amène les chercheurs à s'intéresser aux maîtres d'œuvre qui définissent les situations de travail (ingénieurs, architectes et gestionnaires de services). La plupart des études se déroulent sur le terrain et mettent directement à contribution les acteurs des milieux de travail. Enfin, certaines recherches s'intéressent aux politiques publiques en matière de santé au travail en réalisant des études comparatives.

Axe 2 : Innovations dans l'organisation et les relations du travail

Les recherches de l'axe 2 portent sur les innovations relatives à l'organisation et aux relations de travail ainsi que sur les nouvelles pratiques de gestion des ressources humaines. Elles se préoccupent également de l'impact de ces innovations sur les performances économiques et sociales. Elles sont regroupées en chantiers sectoriels : (1) le secteur public, (2) le secteur parapublic et (3) le secteur privé. Elles se déroulent enfin dans un chantier transversal traitant de (4) l'attraction et de la rétention de la main-d'œuvre, un problème éminemment important dans le contexte actuel de pénurie de main-d'œuvre.

Axe 3 : Gestion des savoirs et de la formation

Le champ d'études définit dans l'axe 3, soit la gestion des savoirs et de la formation, correspond à l'ensemble des mécanismes de régulation des savoirs et de la formation mis en place par les acteurs sociaux (individus, entreprises, État) et ayant trait aussi bien à la production et à l'acquisition des savoirs qu'à leur utilisation et à leur reconnaissance. Les chercheurs de ce troisième axe de recherche se donnent donc comme objectif d'analyser les innovations dans la gestion des savoirs et de la formation, en cherchant à mettre en lumière celles permettant de mieux résoudre les problèmes de qualification et de formation vécus actuellement par les salariés et les entreprises québécoises. Pour ce faire, les travaux s'articulent autour de deux chantiers distincts, à savoir : (1) la diversification des mains-d'œuvre et la gestion des savoirs ; et (2) les nouveaux acteurs et dispositifs de formation.

Axe 4 : Protections sociales

Dans le contexte actuel de la globalisation, un effritement général des protections sociales peut être constaté. Les chercheurs de l'axe 4 s'intéressent donc à cette réalité à laquelle sont contraintes les sociétés québécoise et canadienne, en s'attardant spécifiquement aux innovations sociales qui sont nécessaires afin de reconstruire un triangle « innovations dans la production – formation – protections sociales » davantage harmonieux. Les chantiers de recherche développés dans l'axe s'orientent donc autour de (1) la protection sociale et les travailleurs atypiques ; (2) les marchés transitionnels, la rémunération et les droits sociaux ; (3) l'équité salariale ; et enfin (4) le système de retraite, les politiques publiques et la relation d'emploi.

Paul-André Lapointe

Michel Bérubé

Co-directeurs de l'ARUC-Innovations, travail et emploi

TABLE DES MATIÈRES

Résumé	vii
Introduction	1
1 Organisation d'accueil.....	3
1.1 Droit de cité & sa mission	3
1.1.1 Droit de Cité et son projet « les Toiles des jeunes travailleurs »	3
1.1.2 Droit de Cité et sa dynamique	4
2 Contexte d'intervention.....	5
2.1 Organisation du travail	5
2.2 Santé et sécurité du travail.....	7
2.3 Syndicalisme.....	8
3 Objectifs généraux et spécifiques.....	11
4 Réalisation des mandats	13
4.1 Premier mandat.....	13
4.2 Deuxième et troisième mandats.....	14
4.2.1 Méthodologie.....	14
4.3 Quatrième mandat	15
5 Faits saillants de l'étude	17
5.1 Profil socio-démographique	17
5.2 Normes du travail	18
5.3 Santé et sécurité du travail.....	18
5.4 Freins	20
6 Solutions.....	25
6.1 Éléments de solution.....	25
6.1.1 Formation	25
6.1.2 Faire valoir ses droits au travail.....	26
6.1.3 Regroupement.....	26
6.1.4 Rédaction du dépliant de nouvel emploi	27
6.2 Critique des solutions	28
Conclusion.....	29
Bibliographique	31

RÉSUMÉ

Cette étude s'insère dans un contexte où les jeunes travailleurs sont plus isolés que jamais et où leur représentativité syndicale approche la barre du zéro. La littérature avance fréquemment que les jeunes se désintéressent du mouvement syndical. Or, ces jeunes attendent-ils une nouvelle forme d'association afin de les représenter devant les employeurs ? Si oui, quelles formes d'associations espèrent-ils et quels services devraient y être offerts ? Voilà plusieurs questions qui ont motivé cette étude

L'organisme *Droit de Cité* en est un qui cherche à comprendre et à améliorer les conditions de travail des jeunes travailleurs des commerces de détail et de la restauration de l'île de Montréal. Considérant une stagnation de la situation depuis plusieurs années, il devient primordial de connaître l'intérêt des jeunes à modifier cette réalité. Déjà motivé par une étude menée par l'IRSST en 2006, *Droit de Cité* vise au travers de la présente recherche à accroître la connaissance de sa clientèle. Cette cueillette d'informations obtenues au moyen d'entrevues permettrait d'améliorer les pratiques des intervenantes de *Droit de Cité*.

Au bout du compte, il semble que la réalité des jeunes travailleurs ne soit pas idéale. Peu formés ou informés pour faire face aux différents risques de leur emploi, ils se retrouvent à être le groupe de la population le plus accidenté au travail. On remarque aussi que ces travailleurs vivent régulièrement des situations d'iniquités en emploi.

Malgré tout, les travailleurs rencontrés au travers de l'étude nous énoncent une multitude de facteurs venant décourager leurs actions vers un changement. La crainte de représailles, la méconnaissance des lois ou la peur des conflits, tels sont certains des freins qui bloquent les jeunes, non pas à revendiquer, mais simplement à parler de leur réalité.

Bref, les jeunes rencontrés se trouvent loin de la négociation collective. Majoritairement, ils tentent de s'en dissocier. Adeptes de la négociation individuelle, les jeunes n'ont pas élaboré de stratégies afin de pallier les iniquités du travail qu'ils décrivent.

Fort heureusement pour *Droit de Cité*, les jeunes s'intéressent à son action. Ils attendent d'un tel mouvement qu'il soit en mesure de les informer quant à leurs droits. Les jeunes cherchent finalement à pouvoir compter sur une organisation capable de les orienter et même les appuyer au besoin. Surtout, certains ne recherchent pas de mouvement revendicateur comme les syndicats puisqu'ils ne sont pas encore prêts à investir temps et argent.

INTRODUCTION

D'année en année, le Québec voit disparaître de son économie des entreprises du secteur primaire. La population active se voit plus que jamais concentrée dans le secteur tertiaire, soit celui des services. Parallèlement, les jeunes du Québec, plus précisément les groupes de 15 à 30 ans investissent le monde du travail plus tôt qu'auparavant. Ces jeunes se trouvent à être fortement représentés dans les secteurs des services, tels que les commerces de détail et de la restauration.

Or, plusieurs recherches statistiques ont démontré que les jeunes sont depuis quelques années, le groupe de la population le plus accidenté par le travail, et ce, même dans les commerces de détail et de la restauration. Non seulement, la situation de travail des jeunes comporte des risques physiques, mais elle semble présenter certaines iniquités.

C'est dans ce contexte qu'œuvre l'organisme communautaire *Droit de Cité*. Cet organisme vise à joindre les jeunes travailleurs afin de les informer sur leurs conditions de travail. *Droit de Cité* avec l'Institut de recherche en santé et sécurité du travail ont, en 2006, entamé une recherche sur la situation des jeunes travailleurs du Québec. Déjà, cette étude a permis à *Droit de Cité* d'orienter ces pratiques. Par contre, certains points demeuraient à explorer et c'est dans cette visée que s'inscrit cette présente étude.

En fait, la recherche ici discutée a été effectuée dans le cadre de la maîtrise en relations industrielles de l'Université Laval. Contrairement aux études précédentes auxquelles a participé *Droit de Cité*, celle-ci visait à comprendre ce qui intervient dans le désir d'action des jeunes travailleurs vers un changement.

Dans un premier temps, le document viendra décrire ce qu'est l'organisme *Droit de Cité*. Dans un deuxième temps, le rapport s'arrêtera à expliquer le contexte dans lequel vient s'inscrire cette recherche. Dans un troisième temps, les mandats de la recherche seront présentés. Dans un quatrième temps, la réalisation des mandats sera décrite. En cinquième lieu, le regard se portera sur les faits saillants de la recherche. Finalement en sixième lieu, le rapport de recherche s'attardera à certaines solutions qui ont été proposées à l'organisme.

1 ORGANISATION D'ACCUEIL

1.1 DROIT DE CITÉ & SA MISSION

Droit de Cité est un organisme à but non lucratif enregistré comme organisme de bienfaisance et qui a pris racine en 1985. Depuis sa création, *Droit de Cité* aura vu sa mission évoluer et se modifier à plusieurs reprises avant d'en arriver à sa forme actuelle.

Un réseau et une ressource d'accompagnement pour les jeunes de 18 à 35 ans qui, à travers ses interventions et la réalisation d'activités culturelles, permet à ceux-ci de développer leur identité, leur potentiel et leurs compétences ainsi qu'une prise en charge individuelle et collective de leurs conditions de travail et de vie ¹

Au travers cette large mission, l'organisme poursuit deux objectifs précis. En premier lieu, il cherche à « agir sur les enjeux reliés au monde du travail » et plus précisément sur le travail précaire. C'est d'ailleurs dans ce premier objectif que vient s'insérer l'actuelle recherche. En second lieu, *Droit de Cité* cherche à promouvoir l'engagement citoyen.

Afin de rencontrer son premier objectif soit « agir sur les enjeux reliés au monde du travail », l'organisme vise l'amélioration des conditions de travail des salariés atypiques et précaires. À cet effet, on entend par travail atypique, les travailleurs autonomes, à contrat, à temps partiel, sur appel ou à la pige.

De façon plus concrète, *Droit de Cité* procède à l'organisation de campagnes d'information et de sensibilisation sur les droits en milieu de travail. L'organisme tente d'offrir un soutien à l'organisation de groupes de travailleurs et travailleuses. De plus, *Droit de Cité* offre à tous les travailleurs un service de référence individualisé sur les conditions de travail.

Par le biais de son second objectif « promouvoir l'engagement citoyen », *Droit de Cité* souhaite encourager la citoyenneté active. Plus précisément, l'organisme encourage chacun à s'impliquer et à se mobiliser dans le but de prendre en main leurs intérêts et à prendre part aux processus de décision ayant une influence sur leur vie. Concrètement, les intervenants amènent les individus à s'engager par des façons originales, souvent culturelles et artistiques.

1.1.1 **Droit de Cité et son projet « les Toiles des jeunes travailleurs »**

Afin de bien saisir les objectifs et les mandats que s'impose *Droit de Cité*, il est inévitable d'expliquer son projet « les Toiles des jeunes travailleurs », lequel projet occupe une grande partie du temps et des énergies du personnel de l'organisme.

¹ Information tiré du site Internet : http://droitdecitemontreal.org/a_propos et consulté le 26 août 2007

Ce projet vise à accompagner différents groupes de travailleurs précaires pour les amener à améliorer leurs conditions de travail. Il se concentre sur certains sous-groupes de travailleurs québécois préalablement ciblés. Ces sous-groupes sont : les intervenants communautaires, les journalistes pigistes, les travailleurs des multimédias, les travailleurs des boutiques et des commerces et, les travailleurs des bars, restaurants et cafés. Principalement, ce projet fonctionne par la sensibilisation, l'information et la représentation publique auprès de certains partenaires de l'organisme.

De façon concrète, les intervenants effectuent des activités dites « terrain » afin de rencontrer de jeunes salariés sur leur lieu de travail. Lors de ces rencontres, divers documents référant aux droits en milieu de travail sont transmis. Lorsque la situation le permet, les intervenants tentent d'établir un dialogue avec les travailleurs et même avec leurs supérieurs.

1.1.2 Droit de Cité et sa dynamique

En ce qui a trait à la dynamique de l'organisme *Droit de Cité*, il ne fait aucun doute que le conseil d'administration a su embaucher et élire des travailleurs et intervenantes fortement dévoués, dynamiques et dotés d'une énergie constructive.

Pour assurer le bon fonctionnement des activités, une rencontre hebdomadaire est tenue. Lors de cette période, tous, incluant les stagiaires, sont invités à participer. Ces réunions laissent un très large espace de parole à quiconque souhaite intervenir. Chacun est appelé à commenter, partager son opinion ou critiquer chaque projet en cours. Bref, l'ouverture et la communication sont deux valeurs primordiales pour *Droit de Cité*.

D'autre part, et plus précisément dans le cadre du projet « les Toiles des jeunes travailleurs », les visites dans les commerces sont effectuées avec beaucoup de dynamisme.

2 CONTEXTE D'INTERVENTION

L'organisation d'accueil ayant été décrite, il apparaît pertinent de s'attarder aux éléments ayant poussé *Droit de Cité* à poursuivre sa mission. Un état de la situation permettra de saisir le contexte sur lequel *Droit de Cité* tente d'agir. Également, cet état de la situation permettra de déterminer différentes cibles d'intervention pour la recherche discutée.

La présentation de ce contexte se divisera en trois parties. D'abord, le thème de l'organisation du travail sera abordé. Par la suite, la problématique de la santé et la sécurité du travail sera discutée. Finalement, une discussion sur la situation du mouvement syndical viendra clore cette section.

2.1 ORGANISATION DU TRAVAIL

Parce que le monde du travail évolue en fonction du système économique, nous ne pouvons faire abstraction des concepts tels que « libéralisation des échanges » ou « mondialisation de l'économie ». Ces termes plutôt économiques ont, dans les dernières décennies, modifié le système des relations industrielles au Québec.

Par le passé, l'économie du Québec reposait principalement sur le secteur primaire. Que ce soit la forêt, l'eau ou les mines, ces ressources naturelles fournissaient, directement ou indirectement, du travail à la très grande majorité de la population active du Québec. Les effets de la mondialisation ont obligé les employeurs, les actionnaires et l'État à revoir la structure de leur organisation, leurs objectifs organisationnels et les règles régissant les échanges.

Par ces changements, les gestionnaires ont cherché des moyens de contrer la nouvelle compétition du marché économique. Plusieurs en vinrent à revoir leur structure de production et de coûts. Dans cette vague de restructuration, les coûts de main-d'œuvre furent surveillés de près.

Les changements économiques ont obligé l'économie québécoise à se concentrer sur certaines activités. Il est maintenant possible d'affirmer que cette économie s'est transformée, pouvant désormais être qualifiée de tertiaire. En effet, aujourd'hui ce n'est plus l'industrie des matières premières qui fait travailler la majorité des Québécois, mais celle des services.

Les lignes précédentes ne peuvent expliquer de façon exhaustive l'ensemble des facteurs ayant structuré l'économie québécoise d'aujourd'hui. Cependant, tel n'était pas l'objectif. Plutôt, il importait de démontrer que les entreprises n'avaient d'autres choix que de s'adapter ou de disparaître.

Face à cette pression imposée aux entreprises, de nombreux gestionnaires ont cherché à faire preuve d'originalité en matière d'organisation du travail. Il apparaît intéressant de s'attarder à un concept autrefois absent du langage organisationnel, soit la flexibilité. En fait, ce concept en est un fort complexe et mériterait à lui seul une dissertation. Or, le présent document s'intéressant aux effets du travail sur la

main-d'œuvre, il convient de dire simplement que l'émergence de la flexibilité visait à optimiser l'utilisation des ressources humaines. Cela étant, il appert que la flexibilité peut être subdivisée en une multitude de sous concepts distincts. Précisons les plus communs.

La flexibilité temporelle, soit la capacité de varier le nombre d'heures travaillées en fonction des besoins de l'entreprise, semble toucher beaucoup de jeunes travailleurs (Bernier et al., 2003 : 29). Le besoin de flexibilité des gestionnaires a contribué à la popularité du travail à temps partiel ou sur appel. Ces catégories d'emplois permettent notamment aux gestionnaires d'ajuster régulièrement leur niveau de main-d'œuvre en fonction de leurs besoins organisationnels. Également, la flexibilité temporelle contribue à réduire le recours aux heures supplémentaires.

Ceci dit, la littérature démontre que l'émergence de la flexibilité temporelle aura contribué à la création d'une classe de travailleurs traitée de façon différente des travailleurs réguliers. En fait, *Force Jeunesse* (2002 : 7) démontrent que les travailleurs à temps partiel ou sur appel se verront accorder un salaire moindre ou encore, recevront des avantages sociaux inférieurs, voire inexistants, et ce, en comparaison avec leurs homologues à temps complet. Mentionnons que l'horaire variable permet difficilement de budgéter les dépenses ainsi que de planifier des activités autres que le travail.

La littérature démontre que les travailleurs atypiques, tels que les travailleurs à temps partiel, se trouvent plus souvent qu'autrement à être des jeunes travailleurs situés entre 18 et 30 ans (CPJ, 2002 : 15). Bien que travailler à temps partiel soit pour certains un geste volontaire², il demeure injustifié qu'ils soient traités différemment de leurs collègues à temps complet³.

Outre les désavantages financiers inhérents à la condition de travailleur à temps partiel ou de plusieurs travailleurs atypiques, il s'avère que cette main-d'œuvre voit réduire ses possibilités d'avancement dans les organisations. En fait, l'avancement serait réservé pour les travailleurs réguliers à qui le temps de formation est plus important.

En définitive, nous remarquons que l'ensemble des conséquences découlant de la condition atypique du travail oblige plusieurs à devoir remettre à plus tard certains projets, tels l'achat d'une maison ou encore, l'idée de fonder une famille.

En contrepartie, il serait faux d'assimiler, de façon systématique, le travail atypique au travail précaire. Par contre, tel est souvent le cas dans les secteurs de la restauration et du commerce de détail. À cet effet, rappelons que le *Conseil*

² Selon le CPJ, 50% des travailleurs à temps partiel l'expliquaient par le fait qu'ils étaient aux études

³ Mentionnons à cet effet, que la *Loi sur les normes du travail* (art 41.1) mentionne qu'« un employeur ne peut accorder à un salarié un taux de salaire inférieur à celui consenti aux autres salariés qui effectuent les mêmes tâches dans le même établissement, pour le seul motif que ce salarié travaille habituellement moins d'heures par semaine ».

permanent de la jeunesse (2001 : 11) définit la précarité comme un terme qui « renvoie à l'instabilité, à ce qui est incertain, fragile et éphémère ».

Les changements affectant le monde du travail expliqués précédemment permettent de comprendre les réalités des nouveaux travailleurs atypiques. Par contre, les aspects monétaires ne sauraient révéler totalement les contraintes de l'emploi auxquelles sont confrontés les jeunes travailleurs d'aujourd'hui.

2.2 SANTÉ ET SÉCURITÉ DU TRAVAIL

S'attarder à l'étude des conditions de travail oblige un questionnement quant à la santé et à la sécurité du travail. Inutile de dire que sans la santé ou son intégrité physique il devient beaucoup plus limitant de travailler et de gagner sa vie.

Ledoux et Laberge (2006 : 5) démontrent que les jeunes travailleurs se blessent plus que n'importe quel autre groupe d'âge de travailleurs, et ce, en proportion au nombre d'heures travaillées. En fait, ils sont 16 % d'entre eux à s'infliger une blessure à chaque année alors qu'ils ne représentent que 10 % des heures travaillées. Au travers leurs études, Ledoux et Laberge remarquent que le secteur de la restauration, est le secteur le plus accidenté. Or, ce secteur est composé à 50 % de travailleurs de moins de 30 ans⁴.

Par ailleurs, en regard à la gravité des accidents, Ledoux et Laberge (2006 : 7) indiquent que les jeunes travailleurs ont des absences plus courtes suite à un accident de travail que les autres groupes de travailleurs. Par contre, les travailleurs de 15 à 19 ans présenteraient le nombre d'atteintes permanentes le plus élevé de la population active. Or, une atteinte permanente ou des limitations fonctionnelles permanentes pourront nuire au développement éventuel du travailleur. Ces jeunes travailleurs seront confrontés, outre à une cicatrice du travail, au risque d'une perte de productivité, et donc, à des difficultés à trouver un emploi rémunérateur.

Plusieurs raisons expliquent que les jeunes travailleurs soient plus souvent blessés. Interpellés par cet état de fait, l'IRSST a cherché, aux travers diverses études, à expliquer les raisons amenant les jeunes travailleurs à être plus fréquemment victime de lésion professionnelle. L'Institut met en lumière divers constats, notamment que ce groupe de travailleurs est celui qui doit concilier avec un plus grand nombre de contraintes à l'emploi (Ledoux et Laberge, 2006 :9)⁵.

Outre les contraintes de leurs emplois, l'IRSST explique que les jeunes travailleurs possèdent moins de connaissances en termes de santé et de sécurité du travail. Les jeunes, parce qu'ils changent fréquemment d'emploi, se retrouvent plus souvent dans une situation où les risques du travail leur sont peu connus (Ledoux et Laberge, 2006 : 16). Également, les trucs et astuces permettant d'éviter des

⁴ Et ce, si nous considérons le nombre d'accidents et non la gravité des événements.

⁵ Les contraintes les plus recensées chez les jeunes travailleurs sont: les horaires irréguliers, le travail répétitif, la manipulation fréquente de charges lourdes et l'effort déployé en manipulant des outils.

blessures, s'acquièrent avec la pratique et l'expérience et c'est souvent ce qui manque aux jeunes travailleurs. Selon Laroche (2005 : 7), ce serait aussi une sous-évaluation des risques qui exposerait les jeunes à un risque plus important de blessure.

En définitive, les statistiques démontrent que le groupe de jeunes travailleurs serait actuellement le groupe de la population active à risque. Ces statistiques, fortes révélatrices entraînent d'ailleurs *Droit de Cité* à intervenir auprès des jeunes.

2.3 SYNDICALISME

Le syndicalisme québécois a, lors des premières décennies du XX^{ième} siècle, été un mouvement ouvrier qui a permis de nombreuses avancées pour les travailleurs. En effet, les législations ne seraient certes pas ce qu'elles sont actuellement n'eut été du mouvement syndical.

Le Québec a été, pendant de nombreuses années, une province où les syndicats représentaient une forte proportion de travailleurs. Par contre, la province n'échappe actuellement pas à la tendance mondiale tirant l'intérêt syndical vers le bas. En effet, le taux de syndicalisation est pratiquement à son plus bas niveau depuis nombre d'années. Seuls les secteurs d'activités publics demeurent constants au niveau de la représentation syndicale.

Évidemment, cette chute de la représentativité syndicale ne peut être attribuable à une cause unique. En fait, le syndicalisme est un mouvement qui n'échappe pas à la mouvance que connaît le monde du travail actuel. Or, les nouvelles structures et titres d'emplois rendent plus complexes les campagnes de recrutement organisées par les centrales syndicales.

La montée des emplois de nature tertiaire fait en sorte d'individualiser les travailleurs. Cette individualisation a pour effet de réduire la mobilisation qui peut exister entre un groupe de collègues. Aussi, cette division agira directement sur l'attractivité des groupes de travailleurs aux yeux des centrales syndicales. Les campagnes de syndicalisation impliquent des coûts financiers, de temps et de main-d'œuvre pour les centrales. Dès lors, les centrales procèdent selon leur coût d'opportunité en fonction des efforts à déployer versus les cotisations futures à recevoir. Autrement dit, il est plus intéressant de syndiquer des entreprises où œuvre une main-d'œuvre nombreuse plutôt que de faire campagne dans une organisation ayant un faible niveau d'effectif.

Déjà, l'explication précédente permet de comprendre le désintérêt de plusieurs membres de la population active envers le mouvement syndical, ceux-ci se considérant négligés par les syndicats traditionnels. Ajoutons que les jeunes travailleurs se reconnaissent très peu au travers de ce mouvement. Plusieurs préféreront la négociation individuelle par rapport à la négociation collective. Avec de tels constats, il est possible de se questionner sur la difficulté que peuvent connaître certains groupes de travailleurs afin de faire respecter leurs droits. Selon plusieurs auteurs ayant pensé les relations industrielles, la négociation collective

demeure l'outil tout désigné pour assurer le respect des travailleurs, mais aussi de l'équité entre ceux-ci (Hébert, 1992 : 10). En fait, la négociation collective devrait être perçue comme une méthode venant rééquilibrer le rapport de force de l'employeur vis-à-vis des travailleurs. Par contre, et tel que le mentionnent Bergeron et Renaud (2000 : 251) : « en Amérique du Nord, la représentation collective est considérée comme l'apanage exclusif des syndicats ». Comme quoi, sans mouvement syndical, il est, pour le moment, difficile de croire à la mobilisation des travailleurs et davantage à la négociation collective.

À la lumière des constats exprimés précédemment, il ne fait aucun doute que les composantes du marché du travail ont évolué dans les dernières années. Cela dit, et tel que le précise le rapport Bernier (2003), le cadre législatif balisant les relations d'emploi demeure quasi intact. De plus, l'institution qu'est le mouvement syndical n'a pas modifié sa structure restant cloisonné dans son fonctionnement archaïque, et ce, encouragé par la stagnation législative.

Conséquemment, nous pouvons affirmer sans hésitation que le monde du travail offre de lourdes iniquités aux jeunes travailleurs. C'est donc dans l'objectif d'améliorer cette situation qu'œuvre *Droit de Cité*. En fait, l'organisation voue justement sa mission à pallier les lacunes des institutions et ainsi voir à l'amélioration des conditions de travail des jeunes travailleurs.

De surcroît, ce long état de faits permet d'insister sur l'importance d'appuyer *Droit de Cité* dans ces démarches. Déjà, des collaborations avec l'IRSST et d'autres institutions témoignent de la pertinence de *Droit de Cité*.

3 OBJECTIFS GÉNÉRAUX ET SPÉCIFIQUES

C'est dans le contexte précédent que s'est organisée l'intervention ici discutée. Par ailleurs, cette intervention de recherche visait aussi à poursuivre une recherche déjà entamée quelques années auparavant par l'IRSST. En effet, par l'étude nommée « Approche terrain pour rejoindre et sensibiliser les jeunes travailleurs à la SST » l'IRSST et l'étudiante chercheuse de l'Université Laval, Mme Sophie Paquin-Collins avaient déjà entamé une collecte de données fort intéressante sur la problématique des jeunes travailleurs ainsi que sur la compréhension des activités de l'organisme *Droit de Cité*.

Or, *Droit de Cité* cherchait à poursuivre la collecte de données amorcée par Mme Paquin-Collins. Par cette recherche, l'organisme souhaitait atteindre une meilleure connaissance de sa clientèle afin d'améliorer ses pratiques organisationnelles.

À la lumière de ces objectifs généraux, les objectifs de l'intervention furent les suivants :

1) *Aller directement sur le terrain avec les membres du réseau « Les Toiles des jeunes travailleurs » afin d'établir un contact avec ces jeunes travailleurs. Donner de l'information sur leurs droits et obligations concernant les lois du travail.*

2) *Poursuivre la collecte de données déjà commencées dans la phase précédente en matière de SST et de normes du travail et visant à dresser un portrait des conditions de travail effectives des jeunes avec lesquels les intervenants de Droit de Cité sont en lien.*

3) *Chercher à identifier les freins qui empêchent les jeunes travailleurs de bénéficier de tous les avantages et d'exercer tous les droits que leur reconnaissent les lois du travail*

4) *Développer ou améliorer des outils d'information qui permettront d'agir sur les facteurs observés pendant les entrevues.*

Cette seconde recherche visait particulièrement à comprendre les facteurs venant agir sur l'accès des travailleurs aux conditions minimales du travail. En fait, ce second projet se distinguait plus particulièrement par les visées du troisième mandat. Par ce mandat, l'intervention visait à comprendre ce qui empêchait les jeunes à se regrouper ou du moins à se mobiliser afin de pallier les conditions négatives du travail. Simplement, cet aspect de la recherche visait à connaître l'intérêt des jeunes envers une forme de regroupement différent du mouvement syndical.

4 RÉALISATION DES MANDATS

Cette section du rapport vise à expliquer les étapes parcourues afin d'accomplir les mandats et les objectifs de l'intervention. Pour ce faire, chacun des mandats du projet sera repris séparément. Par la suite, cette même section du document présentera certains faits saillants émanant de la recherche menée à l'hiver 2007.

Reprenons ici chacun des mandats devant être réalisé lors de cette intervention.

4.1 PREMIER MANDAT

Tel que mentionné précédemment, le premier mandat de l'intervention visait à :

Aller directement sur le terrain avec les membres du réseau « Les Toiles des jeunes travailleurs » afin d'établir un contact avec ces jeunes travailleurs. Donner de l'information sur leurs droits et obligations concernant les lois du travail.

Les activités de la brigade du Projet *les Toiles des jeunes travailleurs* consistent notamment à la pratique d'activités dites « terrains ». Ces activités visent à établir de brèves rencontres avec des travailleurs issus des secteurs de la restauration et du commerce de détail, et ce, afin de pouvoir échanger avec eux.

Par ces courtes rencontres, il est possible d'informer les jeunes sur leurs droits et leurs conditions de travail. La procédure vise à transmettre divers documents dans lesquels chaque travailleur peut trouver des références pertinentes. Par ces outils de communication, le travailleur a en mains le nom et la mission de différents organismes à contacter en cas d'interrogation.

Par ailleurs, ces activités de la brigade permettent de faire connaître l'organisme *Droit de Cité*. Les travailleurs sont mis au courant qu'ils peuvent contacter un intervenant de l'organisme en tout temps. Dans une telle éventualité, l'intervenant agira en tant que mandataire dans la recherche d'informations. Ultimement, *Droit de Cité* pourrait être appelé à intenter un recours à titre de représentant du travailleur. Rappelons que *Droit de Cité* n'étant pas un organisme de défense de droit, mais plutôt d'éducation populaire, les intervenants ne possèdent pas la compétence, ni les autorisations visant à offrir des informations à teneur juridique.

En définitive, ce mandat consistait à effectuer de l'éducation populaire auprès des travailleurs issus des milieux du commerce de détail et de la restauration. Par ailleurs, mentionnons que les activités de la brigade, à l'hiver 2007, furent effectuées, pour la première fois, sur un territoire allant au-delà du Plateau Mont-Royal.

4.2 DEUXIÈME ET TROISIÈME MANDATS

À ce point, les mandats deux et trois seront discutés simultanément, et ce, puisque ceux-ci furent réalisés conjointement au travers des entrevues. Ces deux mandats consistaient à :

2) Poursuivre la collecte de données déjà commencées dans la phase précédente en matière de SST et de normes du travail et visant à dresser un portrait des conditions de travail effectives des jeunes avec lesquels les intervenants de Droit de Cité sont en lien.

3) Chercher à identifier les freins qui empêchent les jeunes travailleurs de bénéficier de tous les avantages et d'exercer tous les droits que leur reconnaissent les lois du travail

De par leur nature, ces deux mandats devinrent le cœur de l'intervention à réaliser. Or, pour offrir une explication claire et détaillée, il apparaît pertinent de s'attarder, dans un premier temps, sur la méthodologie utilisée pour la réalisation de l'étude. Par la suite, le regard se portera sur la réalisation concrète des mandats.

4.2.1 Méthodologie

La recherche a été menée par entrevues auprès des travailleurs des secteurs du commerce de détail et de la restauration. Ces entrevues étaient réalisées en suivant un questionnaire détaillé, lequel questionnaire incluait des questions ouvertes. Par cette façon de procéder, l'enquête allait permettre d'obtenir des informations détaillées et qualitatives.

Afin d'établir un questionnaire pouvant cerner des aspects prioritaires à l'étude, il convenait de procéder à une revue de la littérature traitant des jeunes et du marché du travail. Suite à celle-ci, il devenait possible de cibler les éléments devant être approfondis. Grâce à certains écrits et recherches, il a entre autres été possible de cibler différents freins attribuables à la faible revendication et mobilisation des travailleurs à l'égard de leurs conditions de travail. Certains des freins recensés allaient être proposés aux interviewés afin de recueillir leur réaction face à ceux-ci. De cette façon, il serait possible de déterminer la pertinence et la cohérence de ceux-ci avec la situation des jeunes travailleurs interrogés. À partir de ce point, les questions d'entrevue visaient à vérifier la pertinence et la réalité de ces barrières. Également, certaines questions visaient à permettre aux travailleurs de révéler des freins n'ayant pas encore été remarqués.

4.2.1.1 Questionnaire

Le questionnaire se divisait en cinq sections. Dans un premier temps, les questions cherchaient à dresser le profil du répondant. Dans un deuxième temps, les interrogations visaient à comprendre le milieu d'emploi dans lequel travaillait la personne interviewée. La troisième section du questionnaire portait sur les normes

du travail. La quatrième partie était réservée à des questions sur la santé et de la sécurité du travail. Finalement, la cinquième et dernière section visait à comprendre ce qui venait freiner l'accès des travailleurs aux normes minimales du travail. Cette dernière section du questionnaire visait aussi à vérifier le niveau de mobilisation que démontrait l'individu à l'égard de son emploi.

4.2.1.2 Sélection des candidats

Les candidats devaient être sélectionnés sur une base volontaire. Pour parvenir à cette décision ainsi que pour s'assurer que les candidats rencontraient les exigences de l'étude, les répondants potentiels devaient être abordés directement sur leur lieu de travail. Or, il fut difficile de recruter des candidats intéressés à participer à une étude nécessitant une participation d'environ une heure trente minutes, sans offrir aucune forme de rémunération et demandant d'échanger sur leur travail.

Par ailleurs, de l'ensemble des répondants, soit 21, il s'avère que seulement deux hommes furent intéressés à participer. Ce fait, quoique décevant au niveau de la représentativité de l'étude, semble justifié. D'abord, les secteurs de la restauration et du commerce de détail se trouvent plus fortement investis par les femmes (Gervais et al., 2006 : 71). Par ailleurs, ajoutons qu'il est aussi possible de croire qu'elles se sentent plus concernées par le sujet ou encore, que la méthode d'intervention de la brigade du *Projet les Toiles des jeunes travailleurs* soit privilégiée par les femmes.

Les entrevues étaient menées à l'intérieur de lieux publics tels que cafés ou restaurants. Chaque entrevue, menée par deux intervieweuses, était enregistrée afin d'éviter une perte de données. Par ailleurs, au fil de l'entrevue, une grille de compilation était complétée afin d'enregistrer chaque réponse.

4.3 QUATRIÈME MANDAT

Le quatrième et dernier mandat de l'intervention visait à « développer ou améliorer des outils d'information qui permettront d'agir sur les facteurs observés pendant les entrevues ». D'emblée, mentionnons que ce dernier mandat occupa une moindre partie du projet d'intervention.

En fait, ce dernier mandat réfère plutôt à des recommandations découlant des conclusions de l'étude. En ce sens, ces conclusions et recommandations seront reprises ultérieurement lors de la présentation des faits saillants.

Cela dit, il est à tout le moins possible de dire qu'un outil de communication visant à informer les travailleurs arrivant dans un nouvel emploi fut créé. Cet outil, offert sous forme de dépliant, s'attarde plus particulièrement à la santé et sécurité du travail. De façon plus précise, ce dépliant vise à outiller les travailleurs arrivant sur un nouveau site d'emploi quant aux risques qu'ils sont susceptibles de rencontrer.

En définitive, chaque mandat présenté précédemment fut complété en complémentarité du précédent.

5 FAITS SAILLANTS DE L'ÉTUDE

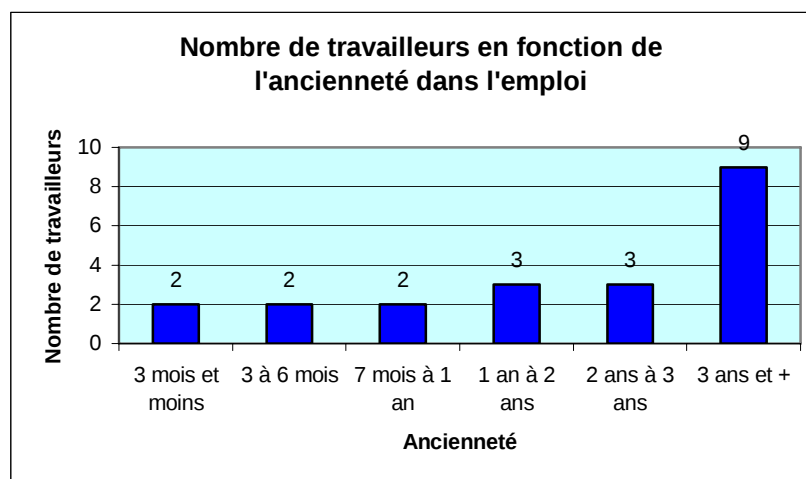
La présentation des faits saillants résultant de la recherche se divisera selon la logique établie par le questionnaire d'entrevues. Dans un premier temps, seront détaillés les données sociodémographiques des répondants. Dans un deuxième temps, certaines statistiques découlant des questions sur les normes du travail seront présentées. Dans un troisième temps, les faits saillants traitant de la santé et de la sécurité du travail seront abordés. Finalement, les éléments importants discutant des freins aux conditions de travail ainsi que l'intérêt à la mobilisation seront traités.

5.1 PROFIL SOCIO-DÉMOGRAPHIQUE

La présente étude a été réalisée grâce à la participation de 21 travailleurs des secteurs de la restauration et du commerce de détail. En tout, 19 femmes et 2 hommes ont été rencontrés. La présence majoritaire de femmes par rapport aux hommes s'explique notamment par leur représentativité dans ces secteurs d'activités. Cela dit, les femmes se trouvent surreprésentées dans la présente étude.

En ce qui a trait à l'âge des répondants, la majorité se trouvait dans une strate d'âges variant entre 20 et 24 ans. De plus, 30 % d'entre eux demeurent toujours à la résidence familiale et 40 % vivent en appartement, mais sous forme de colocation. Plusieurs révélaient que leurs revenus étaient insuffisants pour se permettre de vivre seul ou uniquement avec leur conjoint. Cette situation se trouvait accrue par le fait que la moitié des répondants étaient toujours aux études lors de notre rencontre.

En regard de leur situation chez l'employeur, il est intéressant de constater que les répondants se trouvaient relativement stables. En effet, 15 travailleurs rencontrés sur les 21 occupaient leur emploi depuis plus d'un an.



Des études antérieures ont reconnu que les jeunes travailleurs sont fortement touchés par le concept du cumul d'emploi, c'est-à-dire qu'ils sont à l'emploi de plus d'un employeur. Or, et en total cohérence avec les études de l'IRSSST (2006 : 4),

20 % des jeunes rencontrés au travers de l'étude se trouvaient en situation de cumul d'emploi.

En ce qui a trait aux caractéristiques des employeurs, les travailleurs rencontrés provenaient en forte majorité (81 %) du secteur du commerce de détail. De la totalité des personnes rencontrées, seulement quatre individus avaient un emploi dans le secteur de la restauration. Mentionnons que les interventions terrain de la brigade du *Projet les Toiles des jeunes travailleurs* permettent plus difficilement d'aborder les travailleurs de la restauration par rapport aux travailleurs du commerce de détail.

5.2 NORMES DU TRAVAIL

La partie du questionnaire traitant des normes du travail contenait dix questions. Ces questions, allant du général au particulier, ont fait ressortir que très peu de travailleurs reçoivent de l'information relativement à leurs conditions de travail lorsqu'ils se trouvent en situation de nouvel emploi. En fait, près de 50 % des répondants disaient n'avoir reçu aucune information sur leurs conditions d'emploi à leur arrivée chez leur employeur actuel. Il apparaît possible d'expliquer ce dernier constat par le fait que la plupart ont confiance en leur employeur. Seulement trois travailleurs disaient s'être assurés que leurs conditions d'emploi ne contrevenaient pas aux conditions minimales prévues par la loi. Cela dit, il est possible d'attribuer ce « laissez-faire » ou manque d'intérêt quant à la gestion de leurs conditions de travail au fait que les travailleurs affirment peu connaître leurs droits en milieu de travail. Malgré tout, 16 travailleurs sur 20, à qui la question fut posée⁶, ont dit connaître la Commission des normes du travail. Précisons que par la notion « connaître » nous n'entendons pas en connaître les lois, mais uniquement de l'existence.

5.3 SANTÉ ET SÉCURITÉ DU TRAVAIL

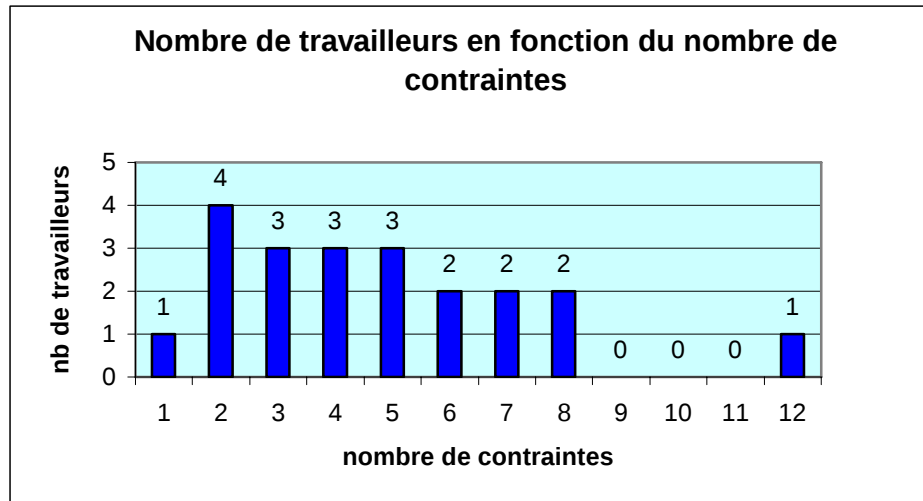
Suite aux questions discutant des normes du travail, le sujet de la santé et de la sécurité du travail était abordé. Dans cette section, 12 questions étaient discutées avec différentes sous questions. Les différents sujets touchés ont permis d'émettre différents constats.

D'emblée, mentionnons que 16 travailleurs sur 19, à qui la question fut posée, disent connaître la Commission de la santé et de la sécurité du travail. Bien qu'ils connaissent l'institution faisant la gestion des droits relatifs à la santé et à la sécurité du travail, plusieurs se disent très ignorants de leurs droits dans ce domaine. Ajoutons à cela que très peu de travailleurs (15 %) disent avoir reçu une formation relativement à des éléments de santé et de sécurité du travail, que ce soit en lien avec leur poste de travail ou en lien avec l'organisation. À leur arrivée en poste, les travailleurs reçoivent peu ou pas d'explication quant aux risques et contraintes présents dans leurs tâches. Malgré tout, seulement 5 travailleurs sur 20

⁶ Considérant certaines contraintes de temps, certaines questions devaient occasionnellement être abandonnées. Ce choix permettait aussi d'aborder certains sujets qui n'étaient alors pas planifiés dans la grille d'entrevue.

nous indiquent qu'ils auraient le réflexe de demander une formation sur la santé et la sécurité s'ils considéraient leur situation de travail comme étant à risque.

Les risques d'accident de travail sont fortement liés aux contraintes pouvant se retrouver dans le milieu du travail. Quoique certaines contraintes auront un effet plus important que d'autres sur la sécurité du personnel, il demeure que plus il y aura de contraintes plus il y aura de blessures au travail. Par ailleurs, la littérature confirme qu'une forte proportion de jeunes travailleurs québécois sont confrontés à une combinaison de plusieurs contraintes (Ledoux et Laberge, 2006 : 9).



Considérant ces éléments, il apparaissait important de questionner les répondants sur les diverses contraintes auxquelles ils se trouvent confrontés dans le cadre de leur travail. Or, il en ressort que les contraintes le plus souvent mentionnées sont la pression, le travail en position debout prolongée ainsi que les risques de chute, coupure et brûlure. Dans un même ordre d'idées, 13 travailleurs sur 20 considèrent qu'au moins un élément de leur équipement de travail ne leur apparaît pas sécuritaire.

Par ailleurs et bien que le harcèlement psychologique soit géré par la Commission des normes du travail, ce sujet fut traité dans la section sur la santé et sécurité du travail. Cette organisation du questionnaire fut motivée par le fait qu'une situation de harcèlement psychologique se répercutera directement sur la santé du travailleur.

Les travailleurs rencontrés se trouvaient rarement victime de harcèlement de la part de l'employeur ou de collègues. Par contre, 18 travailleurs sur 20 disent fréquemment rencontrer une clientèle agressive verbalement ou physiquement. Cela dit, il demeure délicat d'aborder le sujet qu'est le harcèlement et lorsque celui-ci est discuté il semble teinté de subjectivité. Rappelons que le harcèlement psychologique au regard de la Commission des Normes du travail réfère à

une conduite vexatoire se manifestant soit par des comportements, des paroles, des actes ou des gestes répétés, qui sont hostiles ou non désirés, laquelle porte atteinte à la dignité ou à l'intégrité psychologique ou physique du salarié et qui entraîne, pour celui-ci, un milieu de travail néfaste (LNT, Art. 81.18)

Or, les discussions ayant eu lieu lors des entrevues laissaient plutôt croire à un contexte de travail confrontant les jeunes à une clientèle intolérante, voire agressive. Bref, il demeure impossible d'affirmer que les travailleurs des commerces de détail et de la restauration se trouvent victime de harcèlement psychologique au travail. Par contre, il ne fait pas de doute que le service à la clientèle nécessite une patience énorme afin de réussir à satisfaire les consommateurs !

En termes d'accidents de travail, un peu moins de 50 % des personnes rencontrées disent avoir subi des blessures liées au travail. En fait, 8 travailleurs sur 20 disent avoir eu un accident de travail dont 7 présentaient un événement sans perte de temps⁷. De l'ensemble de ces travailleurs blessés, il a été possible d'identifier 6 cas de coupure. Par ailleurs, seulement 3 travailleurs sur les 8 ayant subi un accident de travail ont déclaré l'événement à leur employeur. De plus, un seul travailleur a déclaré l'événement à la CSST, mais aucune indemnisation n'a été accordée.

5.4 FREINS

La quatrième partie du questionnaire servant de base à l'étude visait à vérifier le niveau de mobilisation individuelle et collective des travailleurs en regard de leurs conditions de travail. Mentionnons à ce point que cette section des entrevues amorçait des discussions qui n'avaient jusqu'à maintenant jamais été menées par *Droit de Cité*. Les questions visaient à comprendre les éléments pouvant motiver ou plutôt démotiver les travailleurs à faire respecter leurs droits en milieu de travail.

Pour parvenir à des résultats, nous avons notamment cherché à connaître la perception qu'ont les travailleurs face à leur emploi. Bien que 14 travailleurs sur 20 affirment rencontrer des conditions injustes dans leur emploi, 12 d'entre eux indiquent aimer leur travail. Davantage, ces derniers disent se sentir valorisés par l'emploi qu'ils occupent. Dans un même ordre d'idées, 13 travailleurs sur 19 disent

⁷ Par événement sans perte de temps, nous référons au fait que l'accident n'a pas obligé le travailleur à s'absenter de son emploi.

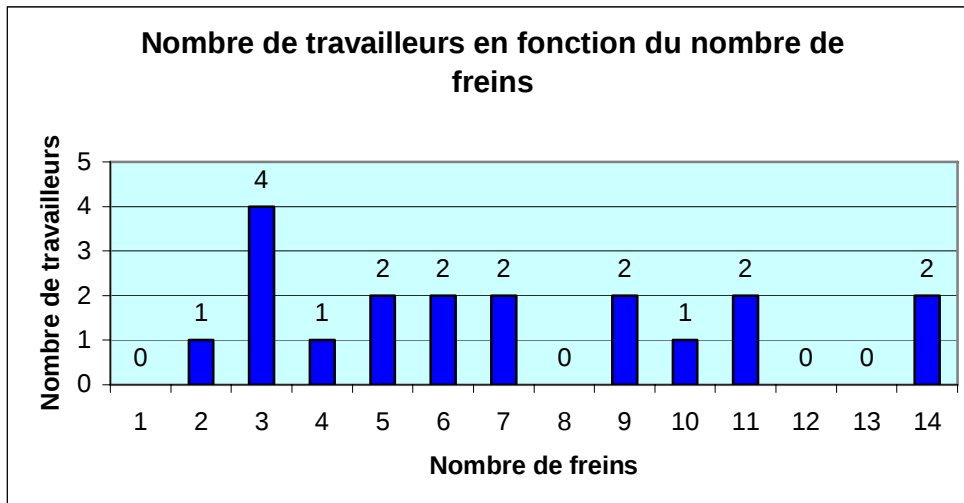
connaître une ambiance de travail positive et considérer leurs collègues comme des amis.

Pour les raisons susmentionnées et certainement pour plusieurs autres, seulement 6 travailleurs sur 21 ont, par le passé, agi pour améliorer leurs conditions de travail. De façon plus précise, nous considérons comme étant une action, le fait d'effectuer une demande auprès de la CSST, à la CNT ou directement à l'employeur. Le faible intérêt qu'ont les jeunes à l'égard des contacts avec les institutions du travail peut notamment s'expliquer par le fait que les travailleurs disent manquer de connaissance quant à leurs droits en milieu de travail.

Considérant que certains travailleurs jugent diverses conditions de leur emploi comme étant injustes, nous avons cru intéressant de vérifier si ces derniers avaient cherché des moyens pour pallier à ces « injustices ». De façon plus précise, nous voulions savoir si les travailleurs parvenaient à élaborer des stratégies à l'insu de leur employeur. Parmi les 20 travailleurs à qui cette question fut posée, il a été possible d'identifier 10 travailleurs qui ont effectivement élaboré des stratégies avec des collègues. Alors que les conditions considérées comme injustes traitent majoritairement des disparités de traitement affectant les travailleurs à temps partiel ou encore de la faiblesse du salaire, la majorité des stratégies visent plutôt à modifier l'horaire de travail. En fait, les travailleurs cherchent soit à réduire leur quart de travail ou à allonger la pause.

Dans un même ordre d'idées, le questionnaire visait à connaître le mode d'action privilégiée advenant qu'un travailleur souhaite améliorer ses conditions de travail. En fait, nous voulions savoir si les travailleurs opteraient pour une action individuelle ou plutôt regroupée. Or, moins de la moitié des répondants croient préférable d'agir de façon regroupée ou concertée avec des collègues de travail. Force est d'admettre qu'un tel constat est en total cohérence avec l'opinion actuelle que semblent avoir les jeunes à l'égard du mouvement syndical. En fait, les travailleurs rencontrés cherchaient fréquemment à se dissocier du mouvement syndical.

En ce qui a trait aux éléments pouvant nuire à la défense des droits en milieu de travail, il ne fait pas de doute qu'il en existe un grand nombre. À partir d'une liste présentée aux travailleurs, il a été démontré que plusieurs raisons pouvaient interférer avec les possibilités d'action. En fait, 18 travailleurs sur les 19 à qui la liste a été présentée nous disaient percevoir au moins deux éléments qui pourraient intervenir dans leur choix d'action ou d'inaction.



Certains freins étaient plus souvent répétés, soit l'aspect temporaire de l'emploi (53 %), la crainte d'envenimer le climat et l'ambiance de travail (48 %), le manque de connaissance à l'égard de leurs droits et des lois (38 %) et finalement, la peur de créer des conflits (38 %). À cet effet, l'organisme *Force Jeunesse* mentionnait en 1999 que le climat de travail était fort important pour les jeunes travailleurs. Pour un bon nombre, le climat de travail allait jusqu'à être plus important que la tâche en elle-même. Plusieurs semblent se réaliser au travers de leur équipe de travail plutôt qu'au travers de la tâche. En fait, selon le rapport de Force Jeunesse (1999 : 8), « les jeunes travailleurs compenseraient la perte de sens reliée à l'insécurité par des liens affectifs entre collègues et une bonne entente avec l'employeur. »

La dernière section de l'entrevue se terminait par différentes questions sur l'intérêt du répondant envers un regroupement de travailleurs de son secteur. Cette série de questions visait aussi à connaître les attentes des jeunes face à un tel regroupement.

Or, le sujet fut abordé avec 18 répondants, de ceux-ci, 14 affirmèrent être intéressés à participer à un regroupement. Ceux n'y étant pas intéressés expliquaient leur refus par la peur que les choses ne changent pas ou encore, par le manque de temps.

Face à ce type de regroupement, les répondants s'attendent à recevoir de l'information relativement à leurs conditions de travail. Plusieurs répondants affirmaient qu'ils souhaiteraient, par la force de ce regroupement, pouvoir participer à des séances de formation et d'information. Ces périodes d'informations viendraient finalement compenser leur manque de connaissances sur le monde du travail actuel. À défaut de recevoir de l'information de la part de leur employeur ou de l'école, les répondants souhaiteraient que leur regroupement de travailleurs puisse les appuyer dans leur apprentissage afin que leurs conditions d'emploi soient respectées.

En définitive, les répondants indiquent qu'ils attendent de l'organisation qui ferait la gestion du regroupement qu'elle fournisse un soutien quant aux droits en milieu de travail. Par soutien, les travailleurs entendent recevoir de l'aide en cas de

problèmes ou encore, lorsqu'ils souhaitent effectuer des plaintes envers leurs employeurs. Dans l'état actuel des choses, de nombreuses insatisfactions de travailleurs tombent directement dans les oubliettes. Les dédales de procédures dans lesquels les travailleurs croient devoir s'engager viennent annihiler leur motivation.

L'ensemble des constats émanant des rencontres avec des travailleurs issus des milieux de la restauration et des commerces de détail généra plusieurs pistes de réflexions. Ces pistes devront modeler les actions de l'organisme *Droit de Cité* et de leur *Projet les Toiles des jeunes travailleurs* afin de répondre aux besoins de leur clientèle.

6 SOLUTIONS

Bien que les mandats de recherche visaient à recueillir de l'information sur la clientèle de *Droit de Cité*, certaines pistes de solutions en sont ressorties.

6.1 ÉLÉMENTS DE SOLUTION

6.1.1 Formation

À la lumière des rencontres menées avec les travailleurs, il ne fait plus de doute que les travailleurs vivent une forte ignorance quant aux droits en milieu de travail. Pis encore, cette ignorance se voit décriée par ces mêmes travailleurs. En fait, les travailleurs rencontrés seraient ouverts et intéressés à participer à des rencontres permettant d'accroître leurs connaissances sur les droits et la protection que réserve la législation québécoise.

Outre la formation que doit offrir l'organisme quant aux droits en milieu de travail, celle-ci devra aussi orienter ses formations en fonction de l'importance de faire respecter ses droits. Peu de jeunes travailleurs semblent comprendre l'importance qu'a le fait de faire respecter ses droits. Le « laissez-faire » actuel ne vient qu'encourager certains employeurs à conserver des pratiques illégales, injustes et discriminatoires.

Bref, les formations à offrir devraient traiter de différents volets. D'abord, une présentation des institutions permettrait aux travailleurs de savoir ce que le gouvernement peut faire pour eux et dans quelles situations ils peuvent y recourir. D'autre part, la formation devrait offrir certaines informations sur les droits conférés par les lois. Ainsi, certains éléments défailants qui ont été dénotés par les études de *Droit de Cité* et d'autres recherches pourraient être abordés. Par exemple le fait que des périodes de formation demeurent impayées, le respect des congés fériés ou encore, les disparités de traitement entre les travailleurs à temps complet et les travailleurs à temps partiel.

En ce qui a trait à la santé et à la sécurité du travail, il semble primordial que les formations sensibilisent les travailleurs sur les éléments à considérer lorsqu'ils débutent un nouvel emploi. Rappelons que les petites entreprises n'offrent pratiquement jamais d'informations sur les risques d'accident ou incident liés à l'emploi. Or, à partir d'études menées par l'IRSST, il est possible d'expliquer aux travailleurs les éléments envers lesquels ils doivent demeurer vigilants.

Toujours en regard de la santé et de la sécurité du travail, il serait pertinent de sensibiliser les travailleurs aux impacts de la sous déclaration des accidents. Dans un objectif de prévention des accidents, il importe de déclarer les événements afin de pouvoir orienter les actions. Si nul travailleur ne déclare les coupures qu'ils s'infligent au travail, jamais l'employeur ne se questionnera sur cette problématique. Or, si tous les travailleurs à qui ce type d'événement survient le déclareraient, il est possible de croire que l'employeur en viendrait à vouloir remédier à la situation. Ces employeurs pourraient cibler la source du problème dans

l'organisation du travail ou dans les façons de travailler. Bref, il importe de sensibiliser l'ensemble des travailleurs à l'importance de la déclaration, tant des accidents que des incidents. Ainsi, *Droit de Cité* devra travailler de concert avec la CSST et les associations d'employeurs pour démystifier la déclaration des accidents de travail.

6.1.2 Faire valoir ses droits au travail

Outre le besoin de formation des jeunes à l'égard de leurs droits en milieu de travail, ces derniers demeurent craintifs lorsqu'il vient le moment de les faire valoir. Tel que mentionné précédemment, la majorité des jeunes rencontrés identifient un minimum de deux raisons venant les décourager à effectuer une demande auprès de leur employeur afin d'améliorer leur situation.

Le seuil de tolérance des travailleurs dépendra certes du niveau d'abus qui leur est imposé. Malgré tout, il sera important pour *Droit de Cité* d'en venir à trouver des arguments afin d'amener les jeunes à se faire respecter dans leur travail, et ce, quel que soit le droit. Il est, à notre avis, crucial de faire respecter ses droits même si l'emploi est temporaire. À l'instar de l'organisme *Force Jeunesse* (1999 : 35), nous sommes d'avis que les jeunes doivent prendre leurs droits en mains pour contribuer à l'amélioration des conditions de travail de leurs successeurs et du secteur d'emploi. *Force Jeunesse* mentionnait en 1999 que « les jeunes peuvent se promener d'emploi en emploi, mais souvent ils demeurent confinés au secteur des services ». Dès lors, bien que l'emploi soit considéré comme temporaire, plusieurs changent pour un poste similaire, et ce constat s'appliquait d'autant plus aux étudiants.

En fait, nous considérons qu'aussi longtemps que les travailleurs ne questionneront pas leur employeur dans leurs pratiques, ils les encourageront à conserver de mauvaises façons de faire. Évidemment, tous les employeurs n'agissent pas de mauvaise foi, certains ne connaissent pas mieux les lois que leurs employés. À cet effet, nous considérons que les employeurs devraient être mieux informés quant aux droits en milieu de travail.

6.1.3 Regroupement

Cette recherche menée auprès d'un groupe restreint de travailleurs des commerces de détail et de la restauration a permis de constater que les travailleurs apparaissent intéressés à être membres ou à participer à une forme de regroupement des travailleurs de leur milieu. Par contre, il faut nuancer la dernière prémisse. Aucune personne interviewée ne souhaite que cette forme de regroupement ressemble à un syndicat. Il semble ressortir des discussions que les travailleurs seraient plutôt intéressés à être membres d'une association qui pourra les soutenir au besoin, leur donner les informations qui leur sont nécessaires ou encore leur donner de la formation. Peu de jeunes démontrent l'intérêt à s'impliquer fortement.

Droit de Cité devra élaborer une solution pouvant satisfaire l'ensemble des travailleurs du milieu. Cela dit, il importe, à notre avis, de faire évoluer sur la

notion de négociation collective. Cette terminologie qui appartient au syndicalisme devra être adaptée afin de se prêter à la réalité des travailleurs rencontrés. Par cette réalité nous entendons des travailleurs démunis, ne voulant pas faire partie d'un syndicat, mais confrontés à des conditions de travail qui doivent être améliorées. Également, il sera nécessaire d'éduquer la population des travailleurs sur les apports d'une négociation regroupée plutôt qu'individuelle. Les travailleurs devront comprendre que cette forme de résolution de problèmes ne pourra répondre à l'ensemble de leurs attentes. À tout le moins, elle aura le mérite de rechercher un compromis entre les acteurs (Hébert, 1992 : 10). En fait, selon Hébert, la négociation collective est un instrument de protection des travailleurs individuels.

Pour cette raison, une association de la main-d'œuvre des secteurs à l'étude répondrait possiblement plus aux attentes des jeunes que le mouvement syndical. Cette association pourrait possiblement dialoguer avec l'association des commerçants à laquelle appartiennent déjà plusieurs employeurs. Mieux encore, nous pourrions assister à la naissance d'un comité paritaire régissant les conditions de travail des employés du commerce de détail. Ce comité paritaire pourrait comporter certaines similitudes avec *Le comité paritaire de l'entretien d'édifices publics*⁸. Ce comité a pour mission de faire respecter les conditions de travail du personnel de l'entretien ménager, lesquelles sont d'ailleurs régies par un décret. Pour répondre à leur mission, le comité reçoit les plaintes des travailleurs et il enquête sur ces plaintes par l'entremise d'inspecteurs spécialisés. Mentionnons toutefois qu'il existe actuellement l'organisme *Détail Québec*. *Détail Québec* est

Un organisme paritaire et sans but lucratif qui contribue par diverses actions à la formation et au développement de la main-d'œuvre du secteur du commerce de détail, à la compétitivité des entreprises ainsi qu'au maintien et à la création d'emplois durables. Il est composé de représentants d'employeurs, de travailleurs et de travailleuses du commerce de détail et travaille en constante collaboration avec les acteurs du secteur⁹.

Bref, *Droit de Cité* pourrait, en collaboration avec *Détail Québec*, en arriver à développer des pratiques permettant de s'assurer, en toute légitimité, du respect des conditions de travail du secteur des commerces de détail et éventuellement, de la restauration.

6.1.4 Rédaction du dépliant de nouvel emploi

À la lumière des entrevues effectuées auprès des travailleurs issus des commerces de détail et de la restauration, nous étions d'avis que les travailleurs ne recevaient pas suffisamment d'information lorsqu'ils débutent un nouvel emploi. En fait, et tel que mentionné précédemment, les travailleurs ne sont pas informés des risques liés à la santé et à la sécurité du travail pouvant se retrouver dans leur emploi.

⁸ Voir le site www.cpeep.net

⁹ Information tirées du site : www.detailquebec.com le 15 septembre 2007

Pour cette raison, il a été convenu, en collaboration avec les intervenants de l'organisme *Droit de Cité* qu'il était nécessaire de créer un outil informant les travailleurs quant aux questions à se poser lors de l'arrivée dans un nouvel environnement de travail. En fait, les éléments ciblés pour le questionnaire résultaient des risques les plus identifiés par les travailleurs ainsi que des types d'accidents les plus fréquents.

Les travailleurs rencontrés lors des entrevues avaient une ancienneté relativement longue, soit, en moyenne près de deux ans d'ancienneté. Cela dit, au regard de recherches menées auprès d'échantillons fort vastes, telles que les études de l'IRSST ou le rapport Bernier, il semble que les travailleurs se retrouvent au contraire, très souvent en situation de nouvel emploi. Pour cette raison, cet outil de santé et sécurité en nouvel emploi apparaît des plus importants.

6.2 CRITIQUE DES SOLUTIONS

D'abord, mentionnons qu'il sera difficile, voire impossible de quantifier les retombées positives à l'égard des solutions proposées. Chose certaine, il serait surprenant qu'accroître la formation des travailleurs puisse avoir des répercussions négatives.

Une autre faiblesse des solutions réside dans la petitesse du nombre d'entrevues effectuées pour la recherche. Pour cette raison, il est impossible d'étendre les faits saillants à l'ensemble de la population des travailleurs. À tout le moins, les résultats sont en cohérence avec diverses études menées par le passé. Cela dit, une étude qualitative effectuée sur un nombre plus grand de répondants aurait nécessité un effort en temps de recherche beaucoup plus important que ce qui fut accordé.

D'autre part, il semble facile d'affirmer qu'il importe pour les travailleurs de se regrouper. Il est aisé de croire qu'ils pourront trouver un mode d'association pouvant les représenter devant l'employeur et que ce mode pourra différer du mouvement syndical. Par contre, il ne faut pas oublier que le mouvement syndical a nécessité de nombreuses années avant d'être reconnu comme un mouvement légitime. En ce sens, prôner la naissance d'un nouveau mode de représentation peut paraître quelque peu utopique.

CONCLUSION

En conclusion, il convient d'affirmer que, fort heureusement, il existe des lois et des institutions venant encadrer et contrôler le monde du travail. Or, tant la revue de la littérature que la recherche obligent à constater que le monde du travail présente toujours des failles. Il est évident que les conditions de travail se sont nettement améliorées en comparaison à celles existantes au début du XXIème siècle. Toutefois, des organismes tels que *Droit de Cité* ont toujours leur place afin de voir à une plus grande équité sur le marché du travail.

Aux yeux de certains, la mission de l'organisme peut apparaître utopique, voire nager contre le courant capitaliste. Malgré tout, au fil des années et du parcours de l'organisme, de nombreuses entités se sont penchées sur leur pratique avec un réel intérêt. Peu d'organismes ou d'institutions gouvernementales n'ont encore réussi à rejoindre directement les travailleurs avec l'aisance de *Droit de Cité*. La crédibilité et les partenariats qui s'offrent actuellement à l'organisme faciliteront certainement l'adhésion des jeunes travailleurs pour qui tous ces efforts sont déployés.

En terminant, il est possible de poser un regard critique sur la mission de *Droit de Cité*, et ce, en se référant au cadre des relations industrielles. L'organisme, par sa mission, tente d'atteindre une meilleure répartition des pouvoirs, trop souvent maintenus par les employeurs. Par les interventions terrains *Droit de Cité* sensibilise les jeunes à prendre en mains leurs conditions de travail pour que celles-ci ne demeurent pas déterminées par un contrôle unique de la partie employeur. Toutefois, est-ce là un vœu pieux ou la conséquence d'un mouvement générationnel si aujourd'hui aussi peu de travailleurs rencontrés désirent intervenir activement afin de modifier leurs propres conditions de travail ?

BIBLIOGRAPHIQUE

BERGERON, Jean-Guy et RENAUD, Stéphane, 2000. « Les formes de représentation collective désirées par les salariés des services privés au Québec », *Relations industrielles*, vol. 55, no 2, pp. 250-272.

BERNIER, Jean, VALLÉE, Guylaine et JOBIN, Carole, 2003, *Les besoins de protection sociale des personnes en situation de travail non traditionnelle, synthèse du rapport final*, Gouvernement du Québec, 47p

BLONDIN, Karine, MONZEE, Joël et al, 2002, *La situation des jeunes travailleurs atypiques : agir rapidement pour cesser l'hémorragie*, Force jeunesse, 18p.

BLONDIN, Karine et ROBERGE, Jean-François, 2002, *Revoir la Loi sur les normes du travail sans oublier les nouvelles formes de travail*, Force jeunesse, 18p.

Commission des normes du travail (CNT), 2005, *Évaluation de l'application de certaines dispositions de la Loi sur les normes du travail*, 15p.

Conseil permanent de la jeunesse (CPJ), 2001, *Emploi et précarité chez les jeunes travailleurs; une main-d'œuvre à bas prix et jetable*, 123p.

Conseil permanent de la jeunesse (CPJ), 2002, *Actes du colloque ; Vivre à l'ère précaire; Causes et conséquences de l'emploi atypique chez les jeunes*, 79p.

GERVAIS, Michèle, MASSICOTE, Paul et CHAMPOUX, Danièle, 2006, « Conditions de travail, de santé et sécurité des travailleurs du Québec », Direction scientifique, IRSST, R-449, 139p.

HÉBERT, Gérard, 1992, *Traité de négociation collective*, Gaëtan Morin éditeur, 242 p.

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

LAROCHE, Éléna, 2005, « Les jeunes : une population plus à risque de se blesser au travail? », *Revue Santé Sécurité*, Septembre 2005, p. 6-7

LEDOUX, E. et LABERGE, M. 2006. « Bilan et perspectives de recherches sur la SST des jeunes travailleurs », Direction scientifique, IRSST, R-481, 79p.

SHIELDS, Geneviève, ADIB, Sherazad et BLONDIN, Karine, 1999, *Le silence d'une main-d'œuvre jetable; Réflexion sur les causes de la faible organisation des jeunes du secteur des services*, Force jeunesse, 44p.

