



CIRANO

Allier savoir et décision

Les jeunes Québécois qui font appel aux agences de placement : comment perçoivent-ils leurs conditions de travail et quels avantages en retirent-ils?

MIRCEA VULTUR

JEAN BERNIER

MARIE-JOSÉE DUPUIS

2017S-01
CAHIER SCIENTIFIQUE

CS

2017s-01

Les jeunes Québécois qui font appel aux agences de placement : comment perçoivent-ils leurs conditions de travail et quels avantages en retirent-ils?

Mircea Vultur, Jean Bernier, Marie-Josée Dupuis

Série Scientifique
Scientific Series

Montréal
Janvier/January 2017

© 2017 *Mircea Vultur, Jean Bernier, Marie-Josée Dupuis*. Tous droits réservés. *All rights reserved.*
Reproduction partielle permise avec citation du document source, incluant la notice ©.
Short sections may be quoted without explicit permission, if full credit, including © notice, is given to the source.



Centre interuniversitaire de recherche en analyse des organisations

CIRANO

Le CIRANO est un organisme sans but lucratif constitué en vertu de la Loi des compagnies du Québec. Le financement de son infrastructure et de ses activités de recherche provient des cotisations de ses organisations-membres, d'une subvention d'infrastructure du gouvernement du Québec, de même que des subventions et mandats obtenus par ses équipes de recherche.

CIRANO is a private non-profit organization incorporated under the Quebec Companies Act. Its infrastructure and research activities are funded through fees paid by member organizations, an infrastructure grant from the government of Quebec, and grants and research mandates obtained by its research teams.

Les partenaires du CIRANO

Partenaires corporatifs

Autorité des marchés financiers
Banque de développement du Canada
Banque du Canada
Banque Laurentienne du Canada
Banque Nationale du Canada
Bell Canada
BMO Groupe financier
Caisse de dépôt et placement du Québec
Fédération des caisses Desjardins du Québec
Gaz Métro
Hydro-Québec
Innovation, Sciences et Développement économique
Intact
Investissements PSP
Ministère de l'Économie, de la Science et de l'Innovation
Ministère des Finances du Québec
Power Corporation du Canada
Rio Tinto
Ville de Montréal

Partenaires universitaires

École Polytechnique de Montréal
École de technologie supérieure (ÉTS)
HEC Montréal
Institut national de la recherche scientifique (INRS)
McGill University
Université Concordia
Université de Montréal
Université de Sherbrooke
Université du Québec
Université du Québec à Montréal
Université Laval

Le CIRANO collabore avec de nombreux centres et chaires de recherche universitaires dont on peut consulter la liste sur son site web.

Les cahiers de la série scientifique (CS) visent à rendre accessibles des résultats de recherche effectuée au CIRANO afin de susciter échanges et commentaires. Ces cahiers sont écrits dans le style des publications scientifiques. Les idées et les opinions émises sont sous l'unique responsabilité des auteurs et ne représentent pas nécessairement les positions du CIRANO ou de ses partenaires.

This paper presents research carried out at CIRANO and aims at encouraging discussion and comment. The observations and viewpoints expressed are the sole responsibility of the authors. They do not necessarily represent positions of CIRANO or its partners.

ISSN 2292-0838 (en ligne)

Les jeunes Québécois qui font appel aux agences de placement : comment perçoivent-ils leurs conditions de travail et quels avantages en retirent-ils?*

Mircea Vultur[†], Jean Bernier[‡], Marie-Josée Dupuis[§]

Résumé

Ce texte examine la situation des jeunes travailleurs embauchés par les agences de placement au Québec. Il est fondé sur les résultats d'une recherche menée par le biais d'entrevues semi-dirigées auprès de 40 jeunes de la grande région de Québec. Nos analyses montrent que les jeunes travailleurs d'agence sont fortement scolarisés, ont de faibles revenus et sont en importante proportion des immigrants et des étudiants. Une grande hétérogénéité et un niveau de qualification élevé sont deux caractéristiques importantes de cette catégorie de travailleurs et l'intermittence du travail et les temporalités saccadées sont des constantes de leur parcours dans ce secteur du marché du travail. En ce qui a trait aux perceptions des conditions de travail, les jeunes interrogés exposent des visions diverses et hétéroclites. Le rôle d'intermédiation de l'agence, qui met en contact les chercheurs et les demandeurs d'emploi est identifié comme le principal avantage du recours aux agences. Quant aux inconvénients, ils ont trait principalement aux incertitudes qui découlent du travail temporaire. Dans l'ensemble, on constate un positionnement relativement « optimiste » des jeunes face au recours aux agences qui relève de plusieurs facteurs liés au contexte du marché du travail et aux étapes du parcours de vie mais également d'un individualisme plus accentué et d'une adhésion plus marquée de cette classe d'âge aux normes du modèle productif post-fordiste.

Mots clés : Travail atypique; jeunes; recours aux agences de placement; perceptions des conditions de travail; logiques générationnelles.

Abstract

This text examines the situation of young workers hired by temporary work agencies. It is based on the results of semi-directed interviews with 40 young people in the Quebec City region. Our findings show that young workers who have recourse to these agencies are highly educated, have low incomes and contain high proportions of immigrants and students. Heterogeneity is a strong characteristic of this category of workers. The intermittence of the work and the «jerky temporality» are abiding features of their career path in this segment of the labour market. The young temp workers interviewed have diverse and heterogeneous views of their working conditions. The intermediation function of temp agencies, which connect employers looking for labour to job-seekers, is identified as the main advantage of the recourse to agencies. As for the inconveniences, they concern mainly the uncertainties which ensue from temporary work. Altogether, we note an «optimistic» positioning of young people with regard to recourse to temp agencies: a result of several factors pertaining to the local labour market context, but also of increased individualism and acceptance by this age group of the post-fordist work model.

Keywords: Atypical work; precarious employment; youth; temporary work agencies; perceptions of working conditions; generational attitudes; Québec.

* Ce texte est tiré d'une recherche réalisée dans le cadre de l'ARUC – Innovations travail emploi par une équipe interuniversitaire et interinstitutionnelle de chercheurs sous la direction de Mircea Vultur et ayant comme partenaire le Carrefour Jeunesse-Emploi de la Capitale Nationale.

[†] Fellow CIRANO et professeur titulaire, Institut national de la recherche scientifique; courriel : mircea.vultur@ucs.inrs.ca.

[‡] Professeur émérite, Département des relations industrielles, Université Laval; courriel : jean.bernier@rtl.ulaval.ca.

[§] Professionnelle de recherche, Institut national de la recherche scientifique; courriel : mjdupuis@hotmail.com.

Introduction

Au Québec comme ailleurs en Occident, le marché du travail a connu de nombreuses mutations depuis les années 1970. Les milieux de travail se sont profondément transformés, ceux-ci faisant de plus en plus appel à différentes formes de flexibilité, ce qui a induit des transformations majeures de la structure du marché de l'emploi et du rapport que les individus entretiennent avec le travail (Mercure et Vultur, 2010 ; Méda et Verdramin, 2013). Au cours des dernières décennies, les emplois dits atypiques ont connu une progression importante. Ces diverses formes d'emploi (travail à temps partiel, temporaire, autonome, occasionnel, à domicile, travail sur appel ou obtenu par l'intermédiaire d'une agence de travail temporaire) s'écartent de la norme construite pendant l'après-guerre, fondée sur une relation de travail qui lie le salarié à l'employeur pour une durée indéterminée et qui l'oblige à travailler dans les locaux de l'entreprise (Legris, Baril et Ouellet, 2010 ; Noiseux, 2012 ; Cloutier-Villeneuve, 2014). Si, en 1976, 16,7 % de la population active occupait un emploi atypique, cette proportion atteint 37,3 % en 2015 (Bernier, Jobin et Vallée, 2003 ; Institut de la statistique du Québec, 2016).

Dans ce contexte, le recours aux agences de location de personnel, appelées aussi agences de travail temporaire ou agences de placement¹, a connu une rapide expansion. Au Québec, les revenus d'exploitation de l'industrie des services d'emploi sont passés de 0,8 million de dollars en 2001 à plus de 1,5 milliard de dollars en 2013 (Statistique Canada, 2013)². On dénombre aujourd'hui au Québec plus de 500 agences de travail temporaire, mais le caractère mouvant de cette industrie ainsi que l'absence d'un système d'enregistrement et d'obligation de détenir un permis d'opération rend difficile leur comptabilisation. Du point de vue de leur structure et de leur fonctionnement, on retrouve de grandes agences à vocation multinationale de même que de petites agences qui sont

¹ La diversité des services offerts par certaines des agences n'est pas sans créer une certaine confusion, au moins sur le plan conceptuel, qu'il convient de dissiper. En effet, plusieurs agences s'affichent comme des agences de placement. En fait, certaines d'entre elles font également du placement au sens traditionnel du terme, c'est-à-dire qu'elles interviennent sur le marché du travail pour procurer un emploi à quelqu'un qui en cherche un. Pensons, à titre d'exemple, aux agents appelés chasseurs de têtes qui recherchent, recrutent et sélectionnent des candidats qu'ils soumettent à leurs clients contre rétribution, mais dont la fonction se termine avec l'embauche du candidat retenu par le client. D'autres font plutôt de la location de personnel, en ce sens qu'elles fournissent à des entreprises clientes la main-d'œuvre dont elles ont besoin, l'agence demeurant formellement l'employeur de ces salariés qu'elles rémunèrent pour la durée des mandats qui leur sont confiés. C'est pourquoi on les appelle aussi agences de travail temporaire, agences de travail intérimaire ou agences d'intérim. La location de personnel donne lieu à une relation de travail dite triangulaire dont les termes sont définis dans deux contrats différents, l'un régissant les rapports entre l'agence et l'entreprise cliente, l'autre intervenant entre l'agence et le salarié qui conserve un lien avec l'agence.

² L'industrie des services d'emploi comprend les établissements dont l'activité principale consiste en des services de placement permanent, de recherche de cadres, de placement de contractuels, de placement temporaire et de dotation. En 2012, plus de 60% des ventes de cette industrie émanait des services de placement temporaire (Statistique Canada, 2013).

implantées localement; certaines sont généralistes, couvrant une large diversité d'activités de placement et de location de personnel, d'autres sont spécialisées dans des secteurs d'activité précis (santé et services sociaux, services de sécurité, camionnage). Conséquemment, le nombre de salariés qui transitent par une agence a augmenté progressivement, se chiffrant aujourd'hui au Québec, selon nos estimations, à plus de 70 000 personnes, soit environ 2 % de la main-d'œuvre québécoise.

Cette forte expansion quantitative des agences s'est accompagnée d'un changement sur le plan qualitatif de leurs fonctions macroéconomiques (Pineau, 2014). D'un rôle périphérique et provisoire lié au placement en emploi, les agences ont acquis aujourd'hui une fonction d'intermédiation continue sur le marché du travail qui a renforcé leur position dans le recrutement, la mobilisation, la location et la gestion de la main-d'œuvre (Bernier, Jobin, et Vallée, 2003). Les agences contribuent ainsi à dicter de nouvelles règles dans le processus d'accès à l'emploi (Vallée, 2005 ; De Tonnancour et Vallée, 2009) et ont un impact important sur l'insertion professionnelle des jeunes. Que le recours à une agence soit motivé par le besoin de trouver une source de revenu d'appoint, par la quête d'une voie d'intégration au marché du travail ou d'un outil d'insertion professionnelle, ou encore par la promesse de flexibilité permettant de mieux concilier travail, études et projets personnels (Vultur et Provencher, 2014), de plus en plus de jeunes y font appel, à un moment ou à un autre de leur trajectoire professionnelle³. En effet, un récent sondage révèle que la part des jeunes dans cette forme d'emploi est importante et pourrait dépasser les 40 %⁴. Cette situation montre que de plus en plus de jeunes travailleurs se trouvent, en début de carrière, engagés par les agences et qu'une part importante du recrutement des jeunes se fait sous la forme du travail temporaire.

Cependant, si, au Québec, plusieurs travaux à caractère juridique ont bien documenté la précarisation du travail et le déficit de protection sociale des travailleurs d'agence (Bernier, Vallée et Jobin, 2003; Bernstein et al., 2009; Lippel, 2004; Lippel, Bernstein et Messing, 2004; Pineau, 2009; De Tonnancour et Vallée, 2003), très peu d'études ont été faites pour analyser de manière empirique la situation particulière des jeunes travailleurs d'agence. Qui sont ces jeunes travailleurs ? Quel est leur profil social ? Comment qualifient-ils leurs conditions de travail et leur traitement par rapport aux salariés embauchés directement par l'entreprise-cliente ? Quels sont les avantages et les inconvénients d'obtenir un emploi par l'entremise d'une agence ? C'est à ces questions que le présent article se propose de répondre à partir des résultats d'une recherche qualitative menée en 2013 par le biais d'entrevues semi-dirigées auprès de 40 jeunes de la grande région de Québec qui ont fait appel à une agence au cours des deux années

³ Se basant sur des données extraites de l'Enquête sur la population active de 2003, Galarneau (2005 : 14) avance que près de 44% des travailleurs d'agence canadiens étaient âgés de 25 et 34 ans.

⁴ L'étude de la Commission des normes du travail, réalisée auprès de 1002 travailleurs d'agence, indique que 41% de leurs répondants étaient âgés de 34 ans et moins (CNT, 2012 : 30).

précédant l'entrevue. Les répondants ont été sélectionnés de façon aléatoire, mais en tenant compte de certains critères « à choix raisonné » comme l'âge, le sexe ou le statut d'immigration. Ainsi, l'échantillon était composé de 40 individus, soit 18 hommes et 22 femmes. Les répondants sont de jeunes adultes, âgés de 30 ans et moins : 19 d'entre eux ont entre 18 et 24 ans et 21 ont entre 25 et 30 ans. Alors que plusieurs répondants sont en couple (18/40), seulement deux ont un enfant d'âge mineur. La majorité des répondants sont nés au Canada (29/40) alors que ceux qui sont nés à l'étranger sont natifs de l'Afrique (8) ou de la France (3). Ils ont tous immigré au Canada au cours des dix dernières années. Presque tous les travailleurs interviewés ont le français comme langue maternelle (37/40) et considèrent excellente ou très bonne leur maîtrise de la langue anglaise (19/40). Les entrevues, d'une durée moyenne d'une heure, ont été enregistrées et retranscrites intégralement. L'analyse des données recueillies a été faite suivant l'approche de la théorie émergente (grounded theory) de Glaser et Strauss (1973) qui nous a permis de construire la réalité sociale à partir du point de vue des acteurs. La méthode de la théorisation ancrée a été utilisée pour conceptualiser et mettre en relation les données empiriques qualitatives, analysées au moyen du logiciel Nvivo.

La structure du texte est la suivante: dans un premier temps, nous présentons un portrait du profil social des jeunes travailleurs d'agence (données sociodémographiques, niveau d'éducation, revenu et situation professionnelle avec l'agence) à partir de l'analyse des caractéristiques des jeunes qui ont fait l'objet de notre recherche. Dans un deuxième temps, nous analysons la perception que les jeunes ont de leurs conditions de travail, en s'intéressant particulièrement aux disparités de traitement sur le plan de la rémunération, des avantages sociaux et des conditions effectives de travail. Dans un troisième temps, nous exposons les avantages et les inconvénients du recours aux agences tels qu'ils sont perçus par les jeunes, avant de conclure avec quelques constats sur la signification des résultats de notre recherche dans le contexte des transformations actuelles du monde du travail.

1. Profil des jeunes qui font appel aux agences de travail temporaire

Plusieurs études faites notamment en Europe (Faure-Guichard, 2000 ; Glayman, 2005, 2007) constatent que les travailleurs d'agence ne forment pas un groupe homogène puisque ces travailleurs sont difficilement identifiables en termes de profession, de scolarité ou sur le plan des caractéristiques temporelles et spatiales du travail. « Par définition, avant d'être intérimaire, un individu donné a une profession (...); s'il n'a pas encore une profession parce qu'il sort du système scolaire, il a une formation qui le destine à un nombre limité d'emplois. Dès lors, les intérimaires ne forment pas un groupe qui serait susceptible d'être monographié comme l'ont été de nombreux groupes socioprofessionnels, par la sociologie du travail ou par la sociologie des professions » (Faure-Guichard, 2000 :14). Le point commun de ces individus est de partager à un

moment donné de leur parcours scolaire ou professionnel un emploi obtenu par l'entremise d'une agence, ayant à ce moment précis un statut d'emploi particulier. C'est à partir du statut de travailleur d'agence partagé qu'il est possible de « prendre une photographie » et de dresser un portrait des jeunes qui font appel aux agences. Nous esquissons donc un portrait sociodémographique des jeunes travailleurs d'agence québécois en présentant les caractéristiques des individus qui ont fait l'objet de notre recherche sur les plans de l'éducation, du revenu et de la situation professionnelle avec l'agence.

Parmi les jeunes travailleurs d'agence qui ont participé à notre étude, une grande majorité sont détenteurs d'un diplôme post-secondaire (11/40) ou universitaires (18/40). Cette situation s'apparente à celle décrite dans nos travaux antérieurs (Bernier, Dupuis, Fontaine et Vultur, 2014), effectués auprès de travailleurs d'agence québécois et de Galarneau (2005), qui utilisait des données pancanadiennes. Elle suggère une surreprésentation des travailleurs scolarisés dans le segment des travailleurs d'agence, avec une forte proportion de jeunes qui possèdent des diplômes d'études postsecondaires. Nos répondants ont obtenu leur dernier diplôme au Canada (32) ou à l'étranger, plus précisément en France (6) et en Belgique (1). Parmi ces derniers, deux ont obtenu une équivalence de leur diplôme au Québec. Dans l'ensemble des répondants, 25 étaient aux études au moment de l'entrevue (16 nés au Canada et 9 à l'étranger). Ces jeunes qui étudient tout en étant travailleurs d'agence sont déjà détenteurs de diplômes de niveaux universitaire (12/25) et postsecondaire (9/25) et sont en régime d'étude à temps plein (38/40). Leurs domaines d'études sont variés. Plusieurs ont reçu une formation en économie, en gestion, en administration ou en droit (13), d'autres ont aussi étudié en sciences (6) ; certains ont bénéficié d'une formation générale (5) ou ont appris un métier (5). Plusieurs ont suivi une formation en éducation ou en enseignement (4), en sciences sociales et humaines (4) ou dans le domaine des arts et de la culture (3).

Une partie importante des répondants (31/40) ont un revenu individuel annuel brut faible. Deux tiers des répondants gagnent moins de 20 000\$ par année : 13 répondants gagnent moins de 14 000\$ et 8 d'entre eux gagnent entre 20 000\$ et 40 000\$. À noter que le niveau de revenu ne semble pas varier de façon importante en fonction du statut d'étudiant ou du fait qu'un répondant soit né ou non au Canada. Cette distribution du revenu des travailleurs d'agence est similaire à celle qui ressort d'une autre étude sur les travailleurs d'agence que nous avons réalisée (Bernier, Dupuis, Fontaine et Vultur, 2014). En termes de salaire horaire, les jeunes travailleurs d'agence ont indiqué être rémunérés entre 15\$ et 20\$ l'heure, ce qui s'apparente aux résultats d'une étude de la Commission des normes du travail qui révèle que 57,6 % des travailleurs d'agence québécois gagnent en moyenne 15,60 \$ l'heure (CNT, 2012) ; il s'agit de 6,00 \$ de moins que l'ensemble des travailleurs québécois (ISQ, 2011).

Alors que la moitié des jeunes interrogés ont fait affaire avec une agence pour la première fois au cours des deux dernières années (19/40), certains sont inscrits auprès d'une agence depuis plus longtemps (7 à 10 ans). Une partie importante de nos répondants a obtenu 5 missions et moins (33/40) au cours des deux dernières années et seulement deux personnes affirment avoir occupé 10 emplois et plus de cette façon. Au moment de leur dernière embauche comme travailleurs d'agence, une bonne partie des répondants étaient sans emploi ou au chômage (26/40). Bien que plusieurs travailleurs se disaient aux études au moment où nous les avons interviewés (25/40), très peu affirment l'avoir été lors de leur dernier mandat pour une agence (2/40). Cet écart pourrait être dû au fait que la plupart des répondants se sont référés à leur statut sur le marché du travail plutôt qu'à leur statut d'étudiant⁵. Par ailleurs, 12 répondants occupaient déjà un emploi au moment de leur inscription dans une agence. Il s'agit soit d'emplois obtenus par l'entremise d'une autre agence (2/40), soit d'emplois occupés directement dans une entreprise (10/40).

Les mandats donnés par les agences sont concentrés dans certains types d'emplois. En prenant en compte le dernier emploi obtenu par le biais des agences, nous constatons que 25 répondants ont occupé des emplois pouvant être qualifiés de manuels (cols bleus), alors que 15 ont obtenu des emplois de bureau (cols blancs). Parmi nos répondants, les cols bleus sont généralement des hommes et les cols blancs, des femmes. Tous les répondants ayant un niveau d'éducation de niveau primaire et secondaire étaient cols bleus lors du dernier emploi qu'ils ont occupé par l'intermédiaire d'une agence, mais plusieurs étaient aussi des universitaires. Tous les cols blancs avaient au minimum un diplôme d'études postsecondaires.

Le dernier emploi occupé par le biais d'une agence n'a que très rarement requis un niveau de compétences élevé et n'a jamais placé le travailleur d'agence dans un poste de superviseur ou de cadre supérieur ou intermédiaire. Par contre, les emplois de travailleurs non spécialisés (23/40), d'employés de bureau (8/40) et de personnel de vente ou de service (4/40) sont fréquents. Ce portrait fait écho à celui du millier de travailleurs d'agence québécois récemment sondés par la Commission des normes du travail (2012) ainsi qu'à ceux tracés par une recherche récente conduite auprès de travailleurs d'agence québécois (Bernier, Dupuis, Fontaine et Vultur, 2014) et par la Confédération internationale des agences privées de placement à l'échelle mondiale (CIETT, 2013).

En termes de catégorie d'emploi, les agences ont surtout placé les jeunes dans des emplois temporaires (20/40), bien que certains affirment avoir obtenu des emplois

⁵ L'écart constaté peut indiquer qu'ils ont entrepris des études de façon très récente ou qu'ils se considèrent d'abord comme des travailleurs et non comme des étudiants : ils se diraient ainsi « sans emploi », « en emploi dans une entreprise » ou « en emploi dans une autre agence » et ce, même s'ils poursuivent simultanément des études.

permanents par ce moyen (6/40). Pour certains, les emplois sont sur appel, occasionnels ou saisonniers. Les derniers emplois obtenus par les répondants par le biais d'une agence se concentrent dans certains secteurs d'activités. Sont particulièrement fréquents ceux de la finance, des assurances et des services bancaires (6), du commerce (6), des services administratifs et de soutien (5), du tourisme (4), de l'alimentation (4) et de la restauration (3). Notons que les cols blancs sont concentrés dans les secteurs de la finance, de l'assurance et des services bancaires et des services administratifs et de soutien, et les cols bleus, dans le commerce, le transport, la restauration et l'alimentation.

2. La perception des conditions de travail

Comment les jeunes travailleurs présentés antérieurement perçoivent-ils leurs conditions de travail dans les emplois obtenus par l'entremise d'une agence ? Pour répondre à cette question, nous analysons le travail en agence en présentant les perceptions des jeunes sur le plan du salaire, des avantages sociaux et des conditions effectives de travail. Ces perceptions sont comparées aux conditions des travailleurs embauchés directement par l'entreprise-cliente. Nous référons ici aux conditions de travail de façon générale, soit à l'ensemble des avantages consentis aux travailleurs ainsi qu'aux facteurs favorables et défavorables qui entourent l'accomplissement du travail. Nous traiterons donc d'éléments se rapportant autant à une conception étroite des conditions de travail tels, le salaire, les horaires de travail et les avantages sociaux qu'à une conception plus large, comprenant l'ambiance de travail, la formation et le contenu des tâches.

Mentionnons d'emblée que certains jeunes interviewés ont de la difficulté à faire ressortir les ressemblances et les différences entre leurs propres conditions et celles des travailleurs de l'entreprise-cliente : il en est ainsi soit parce qu'ils ne savent pas avec qui se comparer, soit parce qu'il leur manque des informations sur la situation des travailleurs qui ont été embauchés directement par l'entreprise-cliente. En effet, dans certains cas, (a) ils ont peu de contacts avec les travailleurs embauchés par l'entreprise cliente; (b) il y a uniquement ou presque uniquement des travailleurs d'agence dans l'entreprise; (c) aucun travailleur de l'entreprise cliente ne fait les mêmes tâches qu'eux; (d) ils ne sont pas au courant des conditions et du salaire de leurs collègues embauchés directement par l'entreprise cliente; (e) ils ne sont pas au courant de l'employeur véritable (l'agence ou l'entreprise) de leurs collègues de travail.

Toutefois, plusieurs ont fait ressortir leurs perceptions, qui s'inscrivent dans deux cas de figure. Premièrement, la grande majorité des jeunes travailleurs interrogés font état de différences entre eux et les travailleurs de l'entreprise-cliente. Certains signalent des disparités sur le plan de l'horaire de travail, des heures de pause et de repas. D'autres ne se voient pas fournir les équipements de protection nécessaires à l'exécution de leur travail. Dans certains cas, le manque de formation et d'intégration dans l'entreprise-

cliente rend leur travail plus difficile que celui des travailleurs réguliers, comme le rapporte cette jeune travailleuse d'agence:

« Eux [les travailleurs embauchés par l'entreprise-cliente], ils ont eu la formation, ils connaissent les résidents, et puis toi, tu ne sais rien, tu ne connais rien. Il faut que tu te débrouilles. Ça fait que, les conditions de travail ne sont pas pareilles. » (F4S28⁶, d'origine canadienne, entretien ménager et préposée aux bénéficiaires)

Parfois, il y a une entente tacite dans l'entreprise à l'effet que les règles relatives au temps de travail s'appliquent de façon plus stricte aux travailleurs d'agence et que ceux-ci doivent travailler davantage :

« Il y a toutes sortes d'opportunités où les gens de l'entreprise sont avantagés, par exemple les pauses. Ils peuvent partir à leur pause avant même que la cloche sonne. Pas nous. » (H3U01, immigrant, commerce)

De plus, certains travailleurs d'agence sont facilement identifiables puisqu'ils ne sont pas vêtus de la même façon que les travailleurs de l'entreprise-cliente. Un répondant qui a travaillé au comptoir d'accueil d'une compagnie de services postaux indique qu'on ne lui a pas fourni l'uniforme si caractéristique des personnes qui y travaillent : contrairement à ses collègues, il pouvait s'habiller comme bon lui semblait, avec ses propres vêtements (H2U30, d'origine canadienne, service postal).

Il peut arriver également que les personnes issues des agences soient assignées à des tâches que les autres travailleurs ne doivent ou ne veulent pas faire :

« Tu ne peux pas dire à un syndiqué de l'entreprise de faire cette tâche-là. Parce que lui, il connaît les règles, mais toi, tu ne les connais pas. Mais, avec le temps, tu vas comprendre : je fais ça, mais je ne suis pas obligé. » (H3U01, immigrant, commerce)

Il en est de même en ce qui concerne la rémunération et les avantages sociaux :

« Il y a des avantages salariaux et des avantages sociaux que les gens de l'entreprise avaient que moi je n'avais pas, simplement du fait que j'étais engagée par l'agence. » (F2U10, d'origine canadienne, adjointe administrative)

Sur ce plan, une grande majorité de jeunes travailleurs d'agence interrogés se perçoivent en position désavantageuse par rapport aux employés de l'entreprise-cliente effectuant des tâches similaires. Cette situation est conforme aux résultats d'autres études, notamment Galarneau et al. (2005) et Fuller et Vosko (2008) qui ont constaté d'importants écarts salariaux, certains pouvant aller jusqu'à 40 %, entre l'ensemble des travailleurs d'agence et l'ensemble des travailleurs « traditionnels » permanents. Bien que

⁶ Les lettres et les chiffres entre parenthèses se rapportent au code de l'entrevue.

l'existence même de cet écart salarial soit contestée par certaines agences, elle est toutefois confirmée par maints travailleurs. En effet, dans deux récentes études qualitatives effectuées au Québec (Bernier, Dupuis, Fontaine et Vultur, 2014 ; Bourguignon, 2010) la grande majorité des salariés interrogés indiquent recevoir un salaire horaire inférieur aux travailleurs de l'entreprise cliente effectuant les mêmes tâches. De plus, 80 % des travailleurs sondés par la Commission des normes du travail (2012) affirment bénéficier de conditions salariales inférieures à celles des employés de l'entreprise-cliente. Galarneau et al. (2005) et Fuller et Vosko (2008) en arrivent à la conclusion que cet écart salarial s'explique par bien plus que leurs caractéristiques personnelles ou les caractéristiques de l'emploi. Elles sont liées à une disparité de traitement en fonction du statut d'emploi.

Le deuxième cas de figure qui révèle la perception des conditions de travail comprend les jeunes travailleurs d'agence qui affirment bénéficier des mêmes conditions que les travailleurs embauchés directement par l'entreprise-cliente ou de conditions supérieures. Ainsi, selon certains jeunes, les deux catégories de travailleurs sont parfois impossibles à différencier.

« Une fois dans l'entreprise, on ne reconnaît même pas qui est embauché par [l'agence] et qui est embauché par l'entreprise. [...] On a le même salaire. [...] On a la même tenue. Et puis, on a les mêmes pauses. C'est vraiment homogène. » (F5U24, immigrante, emballage de la volaille)

Un travailleur du secteur de l'alimentation émet l'hypothèse que cette similitude des conditions de travail émane de directives de son agence, qui cherche à s'assurer que ses travailleurs soient traités de la même façon que ceux embauchés directement par l'entreprise cliente (H1S18, d'origine canadienne, alimentation).

Dans d'autres cas, des jeunes travailleurs, notamment du domaine des services culinaires et de l'hôtellerie, font état de situations où leurs conditions effectives de travail sont supérieures en termes salariaux à celles des travailleurs de l'entreprise-cliente :

« En tant que plongeur, j'étais rémunéré 18 \$ de l'heure et eux [les travailleurs embauchés par l'hôtel], ils étaient à 11 \$; et on faisait la même " job " sauf que par manque de personnel... il n'y a personne qui voulait y aller...C'est plus avantageux d'être plongeur avec un agence parce que tu gagnes plus. Sauf que tu enlèves toute forme de sécurité. [...] Ils nous faisaient travailler plus aussi là. Ils étaient là : " OK. Le gars vient d'une agence, on le fait payer plus, on va le faire travailler plus. » (H3U03, d'origine canadienne, tâches diverses dans un hôtel).

On retrouve également des travailleurs d'agence qui bénéficiaient d'un salaire plus élevé et de certains avantages similaires à ceux des travailleurs de l'entreprise, tout en se voyant privés d'autres avantages. Par exemple, un jeune travaillant comme déménageur avait, accès au rabais d'employés au même titre que les travailleurs de l'entreprise ayant le plus d'ancienneté et disposait d'une priorité sur les travailleurs les plus récents quant à la possibilité d'effectuer des heures supplémentaires. Il avait aussi un salaire plus élevé que les travailleurs de l'entreprise, mais, contrairement à ceux-ci, n'avait pas accès aux assurances et à la couverture médicale (H2S31, d'origine canadienne, déménageur).

Ces situations portent à croire que certaines entreprises acceptent d'accorder aux travailleurs d'agence des avantages supérieurs, car elles n'arrivent pas autrement à trouver et retenir un nombre suffisant de travailleurs pour opérer leur système de production. En effet, les jeunes travailleurs d'agence interrogés qui bénéficiaient d'un meilleur traitement occupent des postes difficiles à combler, que ce soit en raison de la nature indésirable du travail (p. ex : usine de préparation de la volaille), d'une industrie qui requiert beaucoup de personnel (p. ex : hôtellerie, services de déménagement) ou d'une situation géographique éloignée des grands centres et des grands bassins de main-d'œuvre. Ces jeunes choisissent délibérément de poursuivre une carrière comme salariés d'agence, en utilisant de manière stratégique leurs compétences et en maximisant les avantages en termes de salaires procurés par leur monopole de compétences et par la situation du marché du travail.

En somme, on constate que les jeunes perçoivent des disparités dans les conditions de travail qui se déclinent majoritairement sur le registre négatif. Cependant, dans certains secteurs, ils identifient des conditions de travail identiques ou supérieures à ceux des travailleurs de l'entreprise cliente, ce qui reflète des situations hétérogènes et une individualisation croissante des conditions de travail. Cette individualisation mène à une certaine atomisation des jeunes salariés d'agence qui ne s'expriment pas sur leurs conditions de travail de façon uniforme.

3. Les avantages et les inconvénients du recours aux agences

Devant l'hétérogénéité des perceptions des jeunes travailleurs quant aux conditions de travail, qu'en est-il des avantages et des inconvénients perçus relatifs au recours aux agences? Sur ce plan, les jeunes ont identifié plusieurs éléments considérés comme avantageux qui ont trait à la recherche d'emploi, aux bénéfices qu'ils retirent sur le plan personnel ou professionnel et aux caractéristiques des emplois trouvés par l'entremise des agences.

Pour une dizaine de jeunes interviewés, le rôle d'intermédiation de l'agence était un premier avantage de taille : ces jeunes se sont d'ailleurs tournés vers une agence afin

qu'elle leur trouve un travail. L'agence est, en ce sens, perçue comme un « facilitateur », un intermédiaire qui « facilite » la rencontre du chercheur et du donneur d'ouvrage :

« Pour moi, l'agence facilite la mise en relation entre l'emploi et puis nous, ceux qui recherchons du boulot. » (F3U34, immigrante, télémarketing)

« L'agence est un facilitateur. Ça simplifie tout. Ça enlève tout le concept de chercheur d'emploi. (H3U03, d'origine canadienne, préposé aux chambres)

Dans certains cas, l'agence permet de dénicher des emplois difficiles d'accès, que ce soit parce que les entreprises-clientes engagent une bonne partie de leur personnel par l'entremise des agences (au lieu d'embaucher des travailleurs directement) ou parce que l'agence arrive à placer des candidats dans des emplois « prestigieux » auquel il peut être ardu d'accéder par soi-même :

« L'agence nous ouvre des portes plus facilement et nous donne accès à des postes qu'on n'aurait peut-être pas accès. » (F1U17, d'origine canadienne, organisme gouvernemental)

Pour d'autres répondants, les avantages de travailler pour une agence ont trait aux apprentissages qu'ils en retirent, que ce soit dans la sphère personnelle ou professionnelle. Certains ont ainsi développé davantage leur débrouillardise (F4S28) ou encore leurs aptitudes relationnelles (H1U04). D'autres ont profité de leur travail en agence pour créer des relations avec plusieurs personnes et pour élargir leur réseau. Le recours à une agence leur a parfois aussi permis d'acquérir une expérience de travail à laquelle ils n'auraient pas eu accès autrement.

« L'agence me donne une expérience de travail que je n'aurais sûrement pas eue ailleurs [...]. » (F1U05, d'origine canadienne, services bancaires et financiers)

« Le fait d'avoir fait affaire avec l'agence, ça m'a donné l'expérience d'adjointe administrative. C'est eux qui m'ont placée là. Je ne suis pas sûre que j'aurais été engagée sinon. » (F2U10, d'origine canadienne, adjointe administrative)

Quelques travailleurs soulignent que la flexibilité des horaires qu'offre le travail en agence est un avantage important pour eux, notamment parce qu'elle leur permet de concilier le travail avec leurs études, leurs loisirs, un autre travail ou leur vie personnelle.

Je suis avec beaucoup d'étudiants [dans l'entreprise-cliente]. Il y en a beaucoup qui ont décidé, vu que c'est des horaires assez variables et flexibles, [d'aller] à l'école en même temps (F1U17, d'origine canadienne, organisme gouvernemental)

Certains jeunes interrogés voient aussi un avantage dans la nature temporaire des mandats accordés par les agences. Pour eux, le fait que les contrats soient pour une durée déterminée – et souvent fort limitée dans le temps – est une bonne chose puisqu'elle leur permet d'acquérir de nouvelles expériences et d'éviter de tomber dans une routine qu'ils redoutent. Le travail en agence a également permis à certains jeunes de mieux se connaître et de mieux identifier leurs champs d'intérêts. Un travailleur soutient notamment que les tests administrés par son agence lui ont permis de l'aider à bien identifier quel type d'emploi lui convenait le mieux.

Ces avantages perçus sont cependant contrebalancés par une série d'inconvénients que les jeunes travailleurs d'agence interrogés identifient et qui se retrouvent principalement sur deux plans : a) celui de l'insécurité, qu'elle soit liée à leurs finances, à leurs conditions de vie, à la gestion de leur temps de travail ou à l'emploi lui-même et b) celui qui découle du fait d'avoir affaire avec une tierce partie (les relations triangulaires).

Ainsi, pour plusieurs jeunes interviewés, l'instabilité de la rémunération les entraîne dans une précarité économique. Ils se demandent constamment : Vais-je travailler cette semaine ? Pendant combien d'heures ? À quel taux horaire ? Et qu'en est-il de la semaine prochaine ? Cette insécurité économique est porteuse de stress et peut nuire aux projets de vie à long terme. En ce sens, les conditions offertes dépassent le cadre du travail pour s'immiscer dans leur vie personnelle et la façon dont ils entrevoient leur avenir (Lewchuk et al. 2013). L'insécurité est également liée au fait que les travailleurs d'agence n'ont pas accès à des avantages sociaux comme l'assurance-maladie complémentaire, l'assurance-dentaire, les congés de maladie payés ou les congés personnels :

« Il y a des avantages sociaux, que les gens de l'entreprise avaient que moi je n'avais pas, simplement du fait que j'étais engagée par l'agence de placement. Donc il y avait, entre autres, différents moyens : [...] les congés-maladie, les congés personnels ; l'entreprise comme telle avait des avantages sociaux au niveau dentaire, au niveau que ce soit commander des verres de contact [...] Il y a des avantages que je ne pouvais pas aller chercher. » (F2U10)

De même, de nombreux répondants voient comme un inconvénient majeur le fait de ne pas se voir offrir suffisamment de travail et de ne pas toujours être appelé pour travailler. Il peut s'écouler plusieurs jours, voire plusieurs semaines entre les contrats. Parfois, après la fin d'un contrat, le jeune travailleur contacte l'agence afin de savoir où et quand il sera remplacé, mais n'obtient aucune réponse. Pour de nombreux jeunes travailleurs d'agence, le fait d'être « sur appel » et de ne savoir qu'à la dernière minute quand ils doivent se présenter au travail est un irritant majeur. Être sur appel les empêche non seulement de savoir de combien d'argent ils disposeront à la fin de la semaine, comme nous l'avons vu

plus haut, mais les rend également « prisonniers » puisqu'ils doivent rester disponibles en attendant – et en espérant – que l'agence les appelle pour entrer au travail:

«C'est sûr que je n'avais pas pris en compte à quel point c'est désagréable être sur appel. [...] Être sur appel, ça je le répète encore, c'est vraiment négatif. Ce n'est pas le “ le fun ” parce que tu es confiné chez toi dans les heures que [l'établissement] pourrait t'appeler (H1U07).

De cette façon, l'organisation du travail dans les agences permet de stabiliser une main-d'œuvre potentielle à coût réduit en imposant une attente à durée indéterminée sans la rémunérer sous quelque forme que ce soit. Comme l'indique Chauvin (2010 : 147), « la mobilisation flexible d'une main-d'œuvre suppose non seulement la possibilité de révoquer les salariés à tout moment, mais aussi le pouvoir permanent de les convoquer. » Être travailleur d'agence signifie également devoir composer avec deux entités corporatives, l'agence et l'entreprise-cliente, qui cherchent à prendre en charge, selon les cas, certaines des fonctions de l'employeur. Cette « relation à trois » risque d'entraîner des problèmes de communication de différentes natures : quelques fois, l'information transmise par l'agence au travailleur au sujet des tâches à effectuer au cours de son mandat est déficiente alors que d'autres fois, c'est la possibilité même de discuter de son dossier avec les personnes responsables à l'agence qui pose problème. De plus, la façon dont l'argent déboursé par l'entreprise-cliente est partagé entre l'agence et la personne ayant effectué le travail soulève des questionnements et parfois la désapprobation des jeunes travailleurs. Certains notent également un décalage entre les tâches telles que décrites par l'agence au moment où elle leur propose le mandat et les tâches qu'ils auront par la suite à effectuer dans l'entreprise.

« [...] j'ai trouvé que, parfois, entre ce qui était écrit, annoncé, et ce vers quoi on se trouve en réalité, il y a un décalage. On a toujours des surprises. » (F3U34)

« Il y a un fort désavantage dans le fait que la définition de tâches qui m'avait été proposée dans les deux postes ne correspond pas à ce que j'effectuais comme travail sur place, puis [qu'il y avait] quand même une bonne différence salariale... » (H3U26)

Devoir se référer à deux entités (l'agence et l'entreprise-cliente) au lieu d'une seule risque également de créer un vide dans lequel ni l'une ni l'autre des deux entités corporatives n'agit comme responsable des travailleurs d'agence :

« On était pris comme dans un entre-deux. Justement, quand on avait des demandes, là on n'était pas vraiment épaulé [ni] d'un bord ni de l'autre. On était comme laissé à nous-mêmes. » (H3U22).

En somme, on observe que pour une partie des jeunes, les avantages de faire appel à une agence sont pluriels et se déclinent sur plusieurs plans allant de la facilité d'obtenir un emploi et d'acquérir de l'expérience professionnelle, à un moyen de développer des aptitudes et de découvrir des intérêts professionnels. Même si, dans la majorité des cas, la valeur professionnelle du travail obtenu par l'entremise d'une agence est faible, une partie des jeunes semblent privilégier le recours aux agences puisque les emplois qu'elles procurent n'apparaissent pas nécessairement, à leurs yeux, comme des emplois « précaires ». Leur valeur dépend de la valeur que l'individu leur accorde en fonction de son projet et de l'étape du cycle de vie professionnel à laquelle il se trouve. Les agences sont, de ce point de vue, utilisées comme des éléments stratégiques dans le processus d'insertion professionnelle, mais elles représentent surtout des « opportunités » pour les jeunes sur un marché du travail incertain. Cependant une grande majorité perçoit une série de désavantages qui ont trait à la précarité économique sur le plan du revenu, à l'instabilité de l'emploi, à l'absence d'avantages sociaux et à l'impossibilité de construire des projets de vie à long terme.

Conclusion

Les jeunes travailleurs d'agence ayant participé à notre recherche sont fortement scolarisés, ont de faibles revenus et sont en importante proportion des immigrants et des étudiants. Une grande hétérogénéité et un niveau de qualification élevé sont deux caractéristiques importantes de cette catégorie de travailleurs. Malgré des niveaux d'éducation plus élevés que la moyenne québécoise et une surreprésentation de diplômés universitaires, les jeunes travailleurs d'agence occupent généralement des emplois manuels, de niveaux hiérarchiques peu élevés et dont le revenu annuel est insuffisant pour se hisser au-dessus du seuil de faible revenu. Dans leur grande majorité, les jeunes travailleurs d'agence ont des affectations disparates, mais de plus longue durée que les « missions » des intérimaires européens. La pluriactivité et la polyactivité (Cingolani, 2012) caractérisent cette catégorie de la main-d'œuvre et l'intermittence du travail et les temporalités saccadées sont des constantes de leur parcours dans ce secteur du marché du travail. Dans la plupart des cas, l'enchaînement de leurs emplois n'a pas de cohérence et les agences participent à cette disjonction entre le travail et des activités qui trouvent leur sens sur un plan personnel.

En ce qui a trait aux perceptions des conditions de travail, les jeunes travailleurs d'agence interrogés exposent des visions hétérogènes de leur traitement dans l'entreprise-cliente. Une grande majorité d'entre eux perçoivent leurs conditions de travail comme inférieures à celles des travailleurs de l'entreprise-cliente, sur les plans de la rémunération, des conditions de travail ou des avantages sociaux. Toutefois, bon nombre de répondants considèrent bénéficier d'un traitement similaire aux travailleurs embauchés directement par l'entreprise-cliente ; ils ne constatent pas de différences dans leurs conditions

effectives de travail. Certains considèrent avoir même des conditions plus avantageuses que les travailleurs de l'entreprise-cliente ; ils reçoivent parfois de meilleurs salaires et ont accès à des avantages sociaux dont ne bénéficient pas les travailleurs de l'entreprise-cliente. Ces conclusions contrastent avec les récits de travailleurs d'agence interrogés au Québec et en Ontario, pour lesquels les traitements étaient majoritairement défavorables (Van Arsdale et Mandarino, 2009 ; Bourguignon, 2010 ; Bernier et al. 2014). Notons toutefois que ces situations semblent se produire dans des cas particuliers : les travailleurs d'agence peuvent être avantagés en situation de pénurie de main-d'œuvre ou lorsqu'une entreprise a un important besoin de trouver et retenir du personnel pour réussir à faire rouler ses opérations. Ils semblent également bénéficier de bons traitements lorsqu'une institution a incorporé les agences dans son modèle organisationnel, c'est-à-dire qu'elle décide de délaissier un secteur au profit d'autres jugés plus stratégiques et que, ce faisant, elle repose – en tout ou en partie – sur les services offerts par les agences pour le recrutement et la formation du personnel de ce secteur (par exemple, les caissiers et les caissières dans une institution du secteur bancaire et financier).

En ce qui concerne le recours aux agences, un des plus importants avantages soulevé par les jeunes ayant fait l'objet de notre recherche est le rôle d'intermédiation de l'agence, qui met en contact le chercheur et le demandeur d'emploi. Il s'agit d'ailleurs là de la raison d'être même de l'industrie de placement et de location de personnel. En effet, en s'y engageant, ils arrivent à trouver un emploi plus facilement et plus rapidement que s'ils en avaient fait la recherche par leurs propres moyens, en plus d'être parfois placés dans des emplois qu'il leur aurait été impossible de dénicher par eux-mêmes. De même, les jeunes mentionnent des avantages ayant trait à la découverte de soi et à l'acquisition d'expérience et d'aptitudes relationnelles. Tout comme d'autres travailleurs d'agence du Québec ou d'ailleurs, nos répondants identifient la flexibilité des horaires de travail qui leur permet de mieux concilier leur travail et leur vie personnelle comme un avantage important. Quant aux inconvénients, ils ont trait principalement aux incertitudes qui découlent du travail en agence : l'incertitude économique (liée à de faibles et variables salaires et avantages sociaux), l'incertitude reliée aux heures de travail (liée à l'impossibilité de prévoir l'horaire de travail et la durée du mandat) et l'incertitude reliée aux lieux de travail. Ces zones d'incertitude induisent des difficultés de planifier leur vie personnelle et leurs finances, ce qui diminue les possibilités de se projeter dans le futur. Comme le soulignent d'autres travaux sur ce sujet (Lacroux, 2013), l'incertitude associée au travail d'agence apparaît comme la principale source du sentiment de précarité des jeunes qui toutefois ne semble pas constituer le sentiment dominant chez cette catégorie de travailleurs. En effet, les jeunes travailleurs d'agences interrogés semblent plus optimistes en ce qui concerne les bénéfices du recours à une agence que d'autres travailleurs québécois et canadiens sondés dans de récentes études (Bernier et al. 2014 ; Bourguignon, 2010 ; Arsdale et Mandarino, 2009). Cette différence pourrait être due au

fait que les répondants sont de jeunes travailleurs qui ont une expérience de travail relativement limitée et un parcours scolaire et professionnel sinueux. Ainsi, il est possible qu'ils aient peu de comparatifs ou encore qu'ils soient parfois habitués à (et même, dans certains cas, qu'ils recherchent) l'aspect temporaire, toujours changeant et en apparence précaire du travail en agence. Il nous apparaît plausible qu'ils aient une perception différente de leur emploi et de leur statut puisque le travail en agence occupe une place différente dans leur vie par rapport à celle d'une personne qui y aurait recours, par exemple, dans le but d'acquérir de nouvelles compétences et expériences afin de, finalement, sécuriser sa trajectoire sur le marché du travail. La précarité de l'emploi les affecte différemment puisqu'ils se situent à un moment particulier de leur trajectoire et qu'ils ont des attentes et des anticipations différentes de celle des autres travailleurs d'agence. Le positionnement relativement plus « optimiste » des jeunes face au recours aux agences de travail temporaire peut également relever d'un individualisme plus accentué et d'une adhésion plus marquée de cette classe d'âge aux normes du modèle productif post-fordiste et notamment à la norme de la flexibilité et à la responsabilité individuelle en matière d'employabilité, que certaines recherches faites au Québec (Mercure et Vultur, 2010) ont mis en évidence. Derrière les nouvelles formes d'emploi qui surgissent dans l'industrie des agences de placement au Québec, il y a des logiques générationnelles qui ne sont encore explorées que partiellement. Comme le signale Cingolani (2012 : 203), elles ont trait aux « transformations de style de vie et de style de socialisation, dans un contexte où les distributions des temporalités entre travail et hors-travail se sont recomposées ».

Références :

Bernier, J., 2013. Salarié d'agence de location de personnel : gage d'un emploi de qualité? Essai de caractérisation d'un type d'emploi. *La qualité du travail et de l'emploi au Québec*, P-A. Lapointe, dir, Québec, Presses de l'Université Laval, pp. 191-212.

Bernier, J. C. Jobin et G. Vallée, 2003. *Les besoins de protection sociale des personnes en situation de travail non traditionnelles*, Gouvernement du Québec.

Bernier, J., M.-J. Dupuis, L.-L. Fontaine, M. Vultur, 2014. *Les salariés d'agence de travail temporaire : conditions de travail et pratiques des agences*, Cahiers de l'Alliance de recherche université-communautés (ARUC), Collection Cahiers de transfert - CT-2014-001.

Bourguignon, É., 2010. «Le travail temporaire en agence, une forme particulière d'emploi », ARUC-Innovation, travail, emploi, Cahier de transfert CT-2009-006.

Bernstein, S., Coiquaud, U., Dupuis, M.-J., Fontaine, L. L., Morissette, L., Paquet, E., et G. Vallée, 2009. Les transformations des relations d'emploi : une sécurité compromise?. *Regards sur le travail*, Vol. 6, No. 1, 19-29.

- Chauvin, S. 2010. *Les agences de la précarité. Journaliers à Chicago*, Paris, Seuil.
- Cingolani, P., 2012. La polyactivité comme construction de soi. *Un salariat au-delà du salariat?*, Barreau M.-C. et Corsani A, dir. Nancy, Presses universitaires de Nancy, pp. 189-206.
- Cloutier-Villeneuve, L., 2014. Évolution de l'emploi atypique au Québec depuis 1997, *Flash-Info*, Vol. 15, No. 3, 1-13.
- Commission des normes du travail (CNT), 2012). *Sondage visant à évaluer les conditions de travail des salariés temporaires d'agences de placement de personnel et les pratiques de celles-ci*, Québec, Gouvernement du Québec.
- Conférence internationale des agences privées de placement (CIETT), 2013. *The Agency Work Industry Around the World*, Bruxelles.
- De Tonnancour V. et G. Vallée, 2009. Les relations de travail tripartites et l'application des normes minimales du travail au Québec. *Relations industrielles/Industrial Relations*, Vol. 64, No. 3, 399-441.
- Fuller, S. et L. F. Vosko, 2008. Temporary Employment and Social Inequality in Canada: Exploring Intersections of Gender, Race and Immigration Status. *Social Indicators Research*, Vo. 88, No. 1, 31-50.
- Galarneau, D. 2005. L'écart salarial entre employés temporaires et permanents. *L'emploi et le revenu en perspective*, Vol. 6, No. 1, 5-20.
- Glaster B. G. et A. L. Strauss, 1973. *The discovery of grounded theory: Strategies for qualitative research*, Chicago, Aldine Publishing Company.
- Glaymann, D. 2005. *La vie en interim*, Paris, Fayard.
- Glaymann, D. 2007. *L'intérim*, Paris, La Découverte.
- Institut de la statistique du Québec (ISQ), 2011. *Rémunération horaire moyenne des employés selon diverses caractéristiques, moyennes annuelles*, Québec, Gouvernement du Québec.
- Institut de la statistique du Québec (ISQ), 2016. *Nombre d'emplois typiques et atypiques chez les travailleurs*, Données de l'Enquête sur la population active du Statistique Canada 2015, Québec, Gouvernement du Québec.
- Lacroux, A. 2013. Des emplois de qualité en interim? Les enjeux et les conditions d'une flexisécurité dans le secteur du travail temporaire». *Chroniques du travail*. No. 3, 73-93.

- Legris, R., G. Baril et C. Ouellet, 2010. Les jeunes et le marché du travail québécois. *Les jeunes au travail. Regards croisés France-Québec*, C. Papinot et M. Vultur, dir. Québec, Presses de l'Université Laval, pp. 41-76.
- Lewchuk W, M. Lafleche, D. Dyson, L. Goldring, A. Meisner, S. Procyk, D. Rosen, J. Shields, P. Viducis et S. Vrankulj, 2013. *It's more than poverty : Employment Precarity and Household Well-Being*, McMaster University, United Way Toronto.
- Lippel, K., 2004. Le travail atypique et la législation en matière de santé et sécurité du travail. *Développements récents en santé et sécurité du travail*, Barreau du Québec, Cowansville, Éditions Yvon Blais, vol. 201, 307-382.
- Lippel, K., Bernstein S. et K. Messing, 2004. Travail atypique : Protection légale des conditions minimales d'emploi et de la santé. *Rapport final soumis au FQRSC dans le cadre du programme d'Actions concertées Le travail atypique, la mutualisation du risque, la protection sociale et les lois du travail*, Université du Québec à Montréal.
- Méda D. et P. Vendramin, 2013. *Réinventer le travail*, Paris, Presses Universitaires de France.
- Noiseux Y., 2012. Le travail atypique au Québec : les jeunes au cœur de la dynamique de centrifugation de l'emploi. *Revue REMEST*, Vol. 7, No. 1, 28-54.
- Pineau, A., 2009. Agences de location de personnel : que le véritable employeur se lève!. *Le Bulletin d'information juridique*. CSN, avril.
- Pineau A., 2014. Pourquoi faut-il encadrer les agences de travail temporaire ? *Les agences de travail temporaire : leur rôle et leur fonctionnement comme intermédiaires du marché du travail*, Vultur M. et J. Bernier, dir. Québec, PUL, pp. 239-262.
- Statistique Canada, 2013. *Bulletin de service, Services d'emploi - 2011*, produit no 63-252-X au catalogue, mars.
- Vallée G., 2005. Pour une meilleure protection des travailleurs vulnérables : des scénarios de politiques publiques. *Réseaux canadiens de recherche en politiques publiques*, Document no 2, Collection «Les travailleurs vulnérables».
- Van Arsdale D. et M. Mandarino, 2009. The proliferation and consequences of temporary help work : a cross-border comparison. *Just Labour : A Canadian Journal of Work and Society*, Vol. 14, 1-12.
- Vultur M. et J. Bernier, 2013. Inégalités structurelles et inégalités fractales dans le contexte postfordiste du marché du travail. *Revue Interventions économiques*, No. 47, mis en ligne le 13 février 2013, consulté le 08 juin 2016. URL : <http://interventionseconomiques.revues.org/1877>.

Vultur, M. et Y. Provencher, 2014. Les logiques de recours aux agences de travail temporaires et leurs pratiques de recrutement et de sélection de la main-d'œuvre. *Les agences de travail temporaire : leur rôle et leur fonctionnement comme intermédiaires du marché du travail*, M. Vultur et J. Bernier, dir. Québec, Presses de l'Université Laval, pp. 39-67.