

L'activité des salariés d'agences de travail temporaire
Perceptions des conditions de travail et recours aux agences
The activity of temp agency wage workers
Perceptions of working conditions and the use of agencies

Mircea Vultur

Volume 48, Number 1, Spring 2016

Le travail au prisme de l'activité
Work through the lens of activity

URI: <https://id.erudit.org/iderudit/1036889ar>

DOI: <https://doi.org/10.7202/1036889ar>

[See table of contents](#)

Publisher(s)

Les Presses de l'Université de Montréal

ISSN

0038-030X (print)

1492-1375 (digital)

[Explore this journal](#)

Cite this article

Vultur, M. (2016). L'activité des salariés d'agences de travail temporaire : perceptions des conditions de travail et recours aux agences. *Sociologie et sociétés*, 48(1), 191–211. <https://doi.org/10.7202/1036889ar>

Article abstract

This article sets out to analyze the activity of wage workers hired by temporary work agencies, the emblematic figure of the new triangular work relations. These relations clearly illustrate the “connective” context in which workers are trapped simultaneously between several action logics, solicited in numerous ways by their environment, and challenged by differentiated relational frameworks. We analyze the experience of these situations, focusing on work as an activity rather than a social relation. We describe perceived work practices, the experience of temp agency workers based on their own perception of their status and working conditions. The two dimensions of the analysis are : a) the relationship between agency workers and their specific work environment, and b) the logic behind using agencies which is at odds with the actual conditions of the work activity. We show that such activity is precarious and bears little meaning and the use of agencies, whether it is strategic or risky, does not really take into account the activity's characteristics, placing workers in an “opportunistic” relation with their work environment. For them, “real work” resides outside of the “activity”. Our analyses are based on empirical material from forty-two interviews with agency wage earners carried out in 2012 and 2013 in the Québec City and Montreal regions.



L'activité des salariés d'agences de travail temporaire

Perceptions des conditions de travail et recours aux agences¹

MIRCEA VULTUR

Institut national de la recherche scientifique (INRS)
Centre Urbanisation Culture Société
Courriel: mircea.vultur@ucs.inrs.ca

AU COURS DES DERNIÈRES DÉCENNIES, au Québec et ailleurs en Occident, on a assisté à l'émergence forte des situations particulières d'emploi qui 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. Ces situations particulières, matérialisées dans ce qu'on appelle l'« emploi atypique », sont aujourd'hui le propre d'un grand nombre d'individus. Au Québec, les diverses formes d'emploi atypique (travail à temps partiel, temporaire, autonome, occasionnel, à domicile, travail sur appel ou obtenu par l'intermédiaire d'une agence de travail temporaire, etc.) ont connu une augmentation progressive. Si en 1976, la proportion de ces formes d'emploi dans l'ensemble de la population active était de 16,7 %, en 2013, cette proportion atteint 38,1 % (Cloutier-Villeneuve, 2014; Institut de la statistique du Québec, 2015). Toutes ces formes d'emploi dérogent à une

1. Cet article est tiré d'une recherche réalisée dans le cadre de l'ARUC-Innovations, travail et emploi par une équipe de chercheurs formée de Jean Bernier (Université Laval), Marie-Josée Dupuis (Au bas de l'échelle), Laurence-Léa Fontaine (UQÀM) et Mircea Vultur (INRS). Je remercie la direction de la revue *Sociologie et sociétés* et les évaluateurs anonymes de la revue pour leurs remarques et suggestions qui m'ont aidé à bonifier la version finale du texte.

ou à plusieurs caractéristiques du travail de type classique, principalement sur le plan des droits et garanties contractuelles et de la protection sociale, mais également sur le plan de la réalisation concrète du travail (Vultur et Bernier, 2013). Elles sont consubstantielles à l'émergence d'un nouveau modèle productif, communément appelé « post-fordiste » (Mercure et Vultur, 2010).

Dans ce contexte, les agences de travail temporaire, qu'on appelle aussi agences de placement ou de location de personnel, sont devenues un élément important du mouvement général de développement de la flexibilité et du travail atypique, ainsi que du processus conséquent, celui de la multiplication des dérogations aux divers aspects de la relation classique d'emploi (Bernier, 2007). Poussée par la quête de flexibilité et les nouvelles modalités d'organisation de la production et du travail, l'industrie des agences de travail temporaire, qui permet aux entreprises d'externaliser une partie du recrutement et de la gestion de la main-d'œuvre, a connu une croissance importante. Au Québec, les revenus d'exploitation de cette industrie sont passés de 0,8 million de dollars en 2001 à 1,5 milliard de dollars en 2012 (Statistique Canada, 2013). On dénombre aujourd'hui au Québec plus de 500 agences de travail temporaire, mais le caractère mouvant de cette industrie ainsi que l'absence de système d'enregistrement et d'obligation de détenir un permis d'opération rendent 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 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, étant aujourd'hui au Québec, selon nos estimations, d'environ 70 000 personnes, ce qui représente environ 2 % de la population active.

Cette expansion quantitative des agences de travail temporaire s'est accompagnée d'un changement sur le plan qualitatif de leurs fonctions macroéconomiques. 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 (Faure-Guichard, 2000; Bernier, 2014). Ce renforcement qualitatif du rôle des agences se trouve aujourd'hui favorisé par les nouvelles pratiques de recrutement des entreprises et par la spécialisation de plus en plus poussée des postes de travail. En effet, les entreprises recrutent selon des besoins en personnel qui apparaissent de manière parfois aléatoire en fonction des fluctuations de la demande. Elles cherchent donc des employés immédiatement disponibles et opérationnels pour des postes de travail précis et formés à l'environnement dans lequel ils seront amenés à travailler. D'où des difficultés de recrutement pour ces entreprises et le recours de plus en plus fréquent à des agences pour trouver le personnel recherché (Glaymann, 2005; Linhart, 2011). D'autre part, la forte préoccupation pour réduire le coût interne du

travail conduit les entreprises à faire de plus en plus appel aux services des agences, de même qu'aux sous-traitants et aux travailleurs indépendants, qui constituent des leviers importants à leur disposition pour répondre aux exigences de la flexibilité numérique imposée par un marché de plus en plus compétitif (Cloutier *et al.*, 2006; Belkacem et Kornig, 2012).

Avec ces types de transformation, la sociologie du travail est confrontée à des enjeux de plus en plus complexes pour rendre compte de divers aspects de l'activité des acteurs concernés par ces transformations. La montée des intermédiaires du marché de l'emploi a ainsi comme effet l'association d'acteurs divers pour réaliser le travail « concret ». L'activité professionnelle des agences de travail temporaire est consacrée à gérer le contact avec des publics (clients, usagers, etc.) ou à mettre en réseau les demandeurs et les chercheurs d'emploi. De même, le renouvellement des formes et des rôles des dispositifs techniques qui interviennent dans la coordination des tâches a comme conséquence une intervention de plus en plus forte des « artéfacts », comme l'Internet et les bases de données, constitués en vue de répondre à une demande « juste à temps ». Ces types d'artéfacts contribuent à dépersonnaliser le travail et à changer les modes de coordination de l'activité productive. Le contexte de réalisation du travail tend à s'affranchir des cadres et des temporalités et devient dominé par des intermédiaires ou des « connecteurs » qui, dans le processus de réalisation du travail, donnent lieu à des relations triangulaires dont les termes sont définis dans deux contrats différents, l'un régissant le rapport entre l'agence et l'entreprise cliente, l'autre intervenant entre l'agence et le salarié (Bernier, 2014). Chacun de ces trois acteurs (salarié, agence, entreprise) a des logiques d'action différentes.

Le présent article se propose d'analyser l'activité des salariés d'agences de travail temporaire sous l'angle des caractéristiques du travail, des conditions d'exercice de celui-ci, des tâches et des relations avec les salariés des entreprises cliente. Cette catégorie de la main-d'œuvre constitue une figure emblématique des nouvelles relations triangulaires qui caractérise le contexte « connexionnel » où le travailleur est pris, de manière simultanée entre plusieurs logiques d'action, sollicité de manière multiple par son environnement et interpellé par des cadres relationnels différenciés (Datchary, 2011). Nous analysons le vécu de leurs situations particulières, comme rapporté par le travailleur, en mettant prioritairement l'accent sur le travail comme « activité » et non pas comme « rapport social » (Bidet, Pillon et Vatin, 2000). Le travail n'est pas seulement un « emploi » qui distribue aux individus des statuts symboliques et des salaires, mais il se trouve connecté au contenu de l'activité qu'un individu exerce, c'est-à-dire à ce que les personnes font de manière concrète, aux tâches effectuées et à leur aspect relationnel. Dans cette perspective, nous nous demandons dans quelle mesure cette activité est équivalente ou correspond au « vrai boulot » du salarié d'agence, défini comme la capacité de trouver et maintenir un équilibre et un accord rythmique dans la relation avec le milieu de travail (Bidet, 2011 : 33), et au sens donné à cette activité sous l'angle de la réalisation professionnelle. Pour répondre à cette question, nous rendons compte de pratiques de travail et de l'expérience vécue par les salariés d'agence,

à partir de la perception qu'ils ont de leur statut et de leurs conditions de travail². Au centre de l'analyse se situera le lien entre a) la relation que les salariés d'agence entretiennent avec leur environnement spécifique de travail et b) les logiques de recours aux agences qui se situent en dissonance avec les conditions concrètes de l'activité de travail. Nous montrerons que l'activité est précaire et peu socialisatrice et que le recours aux agences, fait dans une perspective stratégique ou de manière hasardeuse, tient peu compte des caractéristiques de l'activité, les travailleurs se trouvant dans un rapport « opportuniste » avec leur environnement de travail.

Nos analyses sont fondées sur des données qui ont été recueillies au moyen d'entrevues semi-dirigées entre avril 2012 et mars 2013 auprès de 42 salariés d'agence de travail temporaire recrutés selon la méthode des « choix raisonnés » dans les régions de Québec et de Montréal³. La population étudiée est constituée de salariés ayant occupé au moins un emploi par l'intermédiaire d'une agence à vocation générale au cours de l'année précédant l'entrevue, à l'exclusion des agences à vocation spécialisée (infirmières, agents de sécurité, camionneurs). La structure de l'échantillon a comporté 28 hommes et 14 femmes. Environ la moitié des personnes interviewées sont nées au Canada (20), alors que l'autre moitié est issue de l'immigration (22). Ces dernières proviennent principalement de l'Afrique « noire » (9) et du Maghreb (8), les autres provenant de l'Europe (3), de l'Asie (1) ou de l'Amérique du Sud (1). Plusieurs travailleurs interviewés ont des responsabilités familiales : certains (14/42) sont en situation de couple (soit en union de fait, soit mariés) et quelques-uns ont des enfants à charge (10/42). Nos répondants travaillent dans des catégories d'emploi requérant relativement peu de compétences. Ainsi, 35 sur 42 occupent des postes de travailleurs non spécialisés, de personnel de soutien ou de vente et service. Ils ont des niveaux d'éducation élevés. La quasi-totalité détient un diplôme d'études postsecondaires (38/42). De plus, 22 travailleurs sur 42 ont terminé des études universitaires et 7 d'entre eux ont obtenu un diplôme de 2^e cycle. Enfin, il est à noter que les 42 salariés que nous avons interviewés ont travaillé pour 32 agences différentes, surtout des grandes agences, à succursales multiples et pour quelques petites agences.

LE TRAVAIL CONCRET DES TRAVAILLEURS D'AGENCE

Partant de l'idée que le travail est d'abord un « acte technique » et ensuite un « lien social » (Pillon et Vatin, 2007), cette section vise à décrypter comment les travailleurs

2. Précisons que, de manière générale, l'étude de l'activité s'appuie sur les verbalisations des acteurs et sur des observations *in situ*. Dans le présent article, nos analyses sont fondées sur le discours des travailleurs d'agence seulement, ce qui constitue une des limites de ces analyses. Cependant, rendre compte du « vrai boulot », à partir du discours des acteurs est « une fenêtre ouverte sur un champ d'expérience » (Bidet, 2011 : 364) qui permet de voir la dynamique de l'activité du travail et ses mises en forme dans l'espace productif très hétérogène investi par les agences de travail temporaire.

3. Dans la mise en place de la méthode des « choix raisonnés », nous avons tenu compte de la composition générale de la main-d'œuvre employée par les agences, telle que présentée par la Commission des normes du travail du Québec, dans un sondage réalisé à l'été 2012. Voir à ce sujet Commission des normes du travail (2012).

d'agence vivent les contraintes propres aux activités qu'ils exercent dans leurs affectations et le rapport qu'ils entretiennent avec leur environnement changeant (Bidet, 2011). Nous analysons la façon dont ces travailleurs exercent leur activité, comment ils inscrivent les règles de conduite et les prescriptions reçues de l'agence dans l'action concrète sur le lieu de travail et quelle est leur perception du travail concret qu'ils effectuent et des relations qu'ils entretiennent avec les travailleurs de l'entreprise cliente. Puisque « la compréhension que nous pouvons avoir des situations de travail est tributaire des représentations de ceux qui l'exécutent » (Alaluf, 2014 : 217), la réponse à la question « comment » (qui précède celle du « pourquoi ») sera faite à partir des récits qui restituent non pas des trajectoires mais le temps de l'activité effectuée dans les affectations obtenues.

Des travailleurs interchangeable et de seconde classe

Si, rapportée à plusieurs critères (sexe, niveau de scolarité, pays d'origine), la structure de notre échantillon est diversifiée, sur le plan professionnel, les travailleurs d'agence ne forment pas non plus un groupe homogène. Ils sont des individus qui, ayant été embauchés par une agence, ont parfois une profession mais n'exercent pas les activités qui s'y rattachent. D'autres n'ont pas de profession parce qu'ils sont aux études ou engagés dans d'autres projets professionnels. Le point commun de ces travailleurs est l'interchangeabilité. Ils sont placés dans plusieurs entreprises, sur des postes très variés, ayant à exercer des tâches très différentes. Les normes de « disponibilité temporelle au travail », soit la durée, la localisation et la prévisibilité des horaires (Bouffartigue, 2012), ne sont pas fixées. Allant d'un poste à l'autre et d'une entreprise à l'autre, leurs supérieurs dans l'entreprise cliente les laissent clairement savoir qu'ils n'ont qu'à « bien se tenir » puisqu'ils sont facilement remplaçables par un autre travailleur d'agence.

Le superviseur me dit : « Si tu as des problèmes, ça te regarde. Et puis, bon. On peut te remplacer à tout moment. » Moi, je n'intègre pas cette manière de voir mais on n'a pas le choix que de faire avec. (Répondant 29M, immigrant africain, expédition de colis et de marchandises)

Un autre répondant souligne que pour l'entreprise cliente, un travailleur d'agence en vaut un autre : lorsque l'entreprise cliente demande à l'agence de lui envoyer un nombre donné de travailleurs, ceux-ci viennent « ensemble » et sont considérés comme un tout homogène à l'instar de l'activité qu'ils ont à effectuer. Pourtant, dans les faits, souligne le travailleur, ils ont souvent des expériences et des compétences fort différentes (Répondant 3Q, Canadien d'origine, secteur industriel). De plus, ils ne se connaissent souvent pas, ce qui constitue une entrave à la cohésion du groupe.

De nombreux salariés d'agence interrogés, principalement ceux travaillant dans des secteurs industriels, l'entreposage ou la manutention, se considèrent traités comme des « travailleurs de seconde classe ». Ils sont en marge des travailleurs atypiques, eux-mêmes en marge des travailleurs réguliers. Non seulement leur donne-t-on plus de tâches à faire qu'aux autres travailleurs, mais celles-ci les mettent plus souvent en

danger de blessures puisqu'ils n'ont souvent ni les protections ni la formation adéquates pour les effectuer.

Souvent, on doit travailler sur des machines que nous ne sommes pas qualifiés pour le faire. C'est toujours les travailleurs temporaires qui doivent effectuer des tâches sans protection et plus dangereuses (Répondant 10M, Canadien d'origine, transport et préparation de commandes)

D'autres travailleurs d'agence soulignent que leur niveau d'expérience et de compétence compte peu dans la décision de l'agence de les assigner à un poste ou à une tâche précise. Le critère déterminant est le besoin des entreprises: «ils essaient de te placer dans des postes qui sont les plus difficiles, pour remplir des trous» (Répondant 1Q, Canadien d'origine, travail manuel dans des secteurs divers). De plus, bien qu'on fasse souvent appel à eux pour effectuer des tâches rejetées par les employés réguliers de l'entreprise, ils n'en retirent pas les mêmes bénéfices que ces derniers.

Les entreprises nous font faire les tâches que les autres employés ne veulent pas faire alors, c'est souvent difficile et dangereux. Elles offrent de gros salaires à leurs employés, mais pas aux travailleurs d'agence qui effectuent les tâches que personne ne veut faire. (Répondant 6M, Canadien d'origine, préparation de commandes)

Un travailleur relate une expérience où l'on lui a fait faire des travaux très dangereux, sans même qu'il n'ait été mis au courant des risques potentiels de sa tâche: il n'a été averti ni par son supérieur immédiat dans l'entreprise cliente ni par l'agence qui lui a confié ce mandat.

Tu vas voir le supérieur immédiat: «C'est-tu vrai que si j'avais échappé cette bonbonne-là, j'aurais fait sauter la bâtisse?» Il dit: «Oui, oui, juste une; c'est pour ça d'ailleurs qu'on prend des gars d'agence pour faire ça. Parce que si y'a un problème, c'est pas nous autres qui se ramassent avec le trouble, c'est l'agence qui va avoir à remplir les papiers.» (Répondant 3Q, Canadien d'origine, secteur industriel)

Les travailleurs d'agence semblent avoir intériorisé l'idée qu'ils doivent faire tout ce que l'agence ou l'entreprise cliente leur demande. Certains croient ainsi n'avoir le droit de refuser aucune tâche, même si elle met leur santé en péril:

Eh non, en tant que nouveau, j'ai pas le droit de refuser de faire la tâche. [Personne menant l'entrevue]: «Non, pourquoi?» Ben, parce que tu es là pour remplacer, tu ne peux pas refuser. (Répondant 24M, immigrant asiatique, éducation et télécommunications)

On voit donc de nombreux travailleurs d'agence assignés à des tâches non désirables, difficiles et dangereuses, ce qui permet d'en libérer les travailleurs de l'entreprise cliente. Ces témoignages reflètent une déresponsabilisation de l'entreprise cliente relativement aux dangers encourus par les travailleurs dans l'exercice de leur activité: il y a transfert des risques vers l'agence, mais surtout, vers les travailleurs (Thébaud-Moni, 2007). Entre les deux groupes, les travailleurs de l'entreprise cliente et les travailleurs d'agence, s'opère une distribution du travail, chacun des deux groupes ayant une conception propre de l'activité: du «vrai boulot» pour les uns et du «sale boulot» pour les autres. Comme le souligne un de nos interviewés: «Les emplois en agence ont

une mauvaise réputation: tu es moins payé et tu fais les jobs les plus sales!» (Répondant 7Q, Canadien d'origine, emplois divers dans les secteurs de l'alimentation et de la culture).

D'autres travailleurs affirment être isolés socialement ou physiquement. Par exemple, un répondant s'est fait interdire, dans son contrat de travail, de fraterniser avec les employés de l'entreprise cliente ou de leur poser des questions sur leurs conditions de travail ou de partager des informations sur leurs salaires respectifs (Répondant 1Q, Canadien d'origine, secteur industriel et entretien ménager). Pour d'autres, accepter d'être travailleur d'agence s'accompagne nécessairement de rappels constants qu'ils occupent un statut d'emploi différent, renforçant sans cesse ce sentiment de ne pas faire partie de la même équipe que les autres: «*Je me sentais un peu différente justement. C'était clair pour moi que j'étais une travailleuse d'agence. Tout le monde disait: "C'est vrai, toi tu viens d'une agence."*» (Répondante 12Q, Canadienne d'origine, secteur de la fabrication).

Certains ont indiqué recevoir un traitement différent puisqu'ils croient que les entreprises clientes ne considèrent pas qu'ils en valent l'investissement en raison du caractère temporaire de leur mandat. C'est ainsi qu'ils expliquent le déficit de ressources qui est accordé à leur formation, à leur intégration dans l'entreprise ou dans le département où ils sont assignés ou encore à leur protection en matière de santé et sécurité du travail.

Il m'est arrivé une fois d'aller chercher de l'équipement parce que j'avais des gants qui étaient usés. J'avais demandé des gants. Le chef m'a dit: «Tu vas me coûter cher.» «Oui.» J'avais eu cette réponse. Ça m'a choqué. (22M)

Il y a des employés qui sont obligés de travailler dans des conditions difficiles, mis dans le bain comme il faut, et au bout d'un moment, ils sortent avec des maladies; et ils se retrouvent dans des hôpitaux à leurs frais. L'agence s'en fout éperdument, ce qui l'intéresse, c'est le travail. Mais quand tu travailles et que tu tombes malade, [elle] ne demande même pas après toi. (26M)

Une relation complexe avec les travailleurs de l'entreprise cliente

L'activité des travailleurs d'agence inclut la dimension technique du travail, ce qu'ils ont à faire sur le lieu du travail, mais elle constitue également un «phénomène micro-sociétal», un lieu de socialisation des individus qui peut être investi sur un mode positif ou négatif. Ainsi, dans l'exercice de leur travail, dans de rares cas, certains salariés d'agence entretiennent de bonnes relations avec les travailleurs de l'entreprise cliente. Ils ne voient pas de différence de traitement en regard des conditions ou de l'exécution du travail, et sont bien accueillis dans l'équipe de travail.

Généralement, on est bien intégrés. On ne faisait pas vraiment d'activités avec les collègues en dehors du travail, mais sur l'heure du dîner, on prenait toujours le temps de s'asseoir puis de jaser d'autres choses que du travail. On avait un bon esprit d'équipe. (Répondant 5Q, Canadien d'origine, services financiers et administration publique)

Mais d'autres, la grande majorité, sentent que les travailleurs de l'entreprise cliente appréhendent leur arrivée. Ils croient que ceux-ci ne voient pas d'un bon œil la présence des travailleurs d'agence, car ils craignent les perturbations que leur intégration crée dans leur routine de travail: pour eux, voir arriver des travailleurs d'agence sur leur milieu de travail annonce une « catastrophe » (Répondant 13Q, Canadien d'origine, manutention). D'autres s'inquiètent de l'esprit de compétition qu'ils entraînent, parfois bien malgré eux, dans leur milieu de travail. En effet, alors que les travailleurs d'agence se doivent d'être performants et de travailler rapidement pour qu'on leur permette de poursuivre leur mandat et d'en obtenir de nouveaux, les travailleurs de l'entreprise cliente font parfois pression sur eux pour qu'ils ralentissent la cadence:

Les travailleurs de l'entreprise cliente ont leurs petites routines donc toi, tu la défais. Des fois, des travailleurs nous disent de travailler moins vite parce que, toi, tu veux performer, mais pour eux ça paraît mal. Souvent, je me suis fait dire: « Ralentis, car sinon tu nous couillonnes!!! À cause de toi, on doit travailler plus fort et plus vite » (Répondant 1Q, Canadien d'origine, secteur industriel et entretien ménager)

Certains indiquent que le climat de travail est particulièrement tendu et difficile lorsque les travailleurs de l'entreprise cliente craignent pour leur emploi:

Il y a des entreprises où tu es mal reçu et les travailleurs imaginent que tu vas prendre leur place. La plupart des superviseurs sont corrects avec nous, mais il y a une certaine jalousie de la part des autres travailleurs. Alors, ils ne t'aideront pas à comprendre les systèmes de codage par exemple. Ils ne font rien pour te faciliter la tâche. (Répondant 1Q, Canadien d'origine, secteur industriel et entretien ménager)

Dans plusieurs cas, les travailleurs d'agence entretiennent une relation de dépendance avec ceux de l'entreprise cliente. Alors qu'il n'existe en théorie aucune relation de subordination juridique entre les deux types de travailleurs puisqu'ils sont situés au même niveau hiérarchique, plusieurs travailleurs d'agence disent être plongés dans une relation de dépendance face aux travailleurs de l'entreprise cliente. Dans certains cas, ces derniers profitent de la fragilité du lien d'emploi et du manque d'expérience des travailleurs d'agence dans cette nouvelle organisation pour les traiter comme leurs subordonnés. Ce faisant, les travailleurs d'agence sont souvent placés dans une situation délicate puisqu'ils n'ont d'autre choix que d'obtempérer aux désirs des travailleurs de l'entreprise cliente; leur apprentissage des tâches et des méthodes de travail propres à cette organisation en dépend.

Même les travailleurs qui ne sont pas superviseurs se permettent de te dire: « Toi, tu fais ça et toi, tu fais ça... » Les travailleurs plus anciens se permettent de donner des ordres aux nouveaux et on se dit que vaut mieux le faire, car il a de l'ancienneté ici. On doit l'écouter, car sinon on pourrait perdre notre boulot. (Répondant 8M, immigré africain, manutention)

L'emploi du temps dans l'activité concrète devient également une source de tension entre les travailleurs d'agence et ceux de l'entreprise cliente. Les premiers plus que les deuxièmes sont soumis à une intensification temporelle du travail:

Il y avait des moments où l'on était tous fatigués, et certains allaient aux toilettes pour se reposer 30 secondes. Et là, il [l'employeur] a dit que plus personne parmi les travailleurs d'agence n'avait le droit d'aller aux toilettes à part pendant les pauses. (28M)

On voit donc que les relations avec les travailleurs de l'entreprise cliente sont complexes; un travailleur d'agence n'est pas un travailleur comme les autres. Les cercles d'appartenance différents affectent les dynamiques collectives qui sont fondées sur des règles de coopération à reconfigurer en permanence. La stabilisation des relations à l'intérieur du collectif dans lequel le salarié d'agence est inséré est difficile et appelle de sa part un permanent « surtravail » d'adaptation.

Une activité non qualifiante et flexible

Pour une grande majorité de travailleurs d'agence, les activités de travail sont généralement non qualifiantes. Un de nos répondants indique que son travail ne « mène à rien », que tout ce qu'il apprend, c'est à « lever des boîtes » (Répondant 13Q, Canadien d'origine, manutention). Pour d'autres, même si le travail en agence ne permet pas de développer de nouvelles compétences, il permet quand même d'acquérir de l'expérience et de mieux connaître le marché du travail.

Ce n'est pas à la hauteur de ma formation et ça ne me donne pas de nouvelles compétences, mais ça me fait une expérience de travail. Ça me permet de comprendre la dynamique socioculturelle du travail au Québec. (Répondant 13M, immigré tunisien, surveillance dans l'industrie pharmaceutique)

Dans le travail avec les agences, tu peux toujours changer d'emploi. Quelqu'un qui veut essayer des choses, il peut essayer le déménagement, il peut essayer de travailler dans une usine ou ailleurs. Mais on s'entend que c'est souvent des emplois non qualifiés. Mais pour gagner de l'expérience puis pour apprendre à se connaître, ça peut être bon de travailler avec une agence. (Répondant 15Q, Canadien d'origine, déménagement)

Plusieurs participants à notre recherche affirment que leurs tâches sont simples et mécaniques. Non seulement n'ont-ils pas besoin d'utiliser leur capacité de réflexion ou d'analyse, mais on les décourage même de le faire. À cet effet, ce témoignage est éloquent :

Un singe pourrait faire ce travail, c'est très facile! Alors, le superviseur m'a demandé si je connaissais les machines et j'ai dit que je connaissais le concept, mais pour eux, tu ne devais pas penser, mais seulement travailler. C'était pour une période de quatre semaines. Je devais travailler fort pendant douze heures par jour avec un faible revenu et, en plus, tu ne dois pas utiliser ton cerveau. Aussi, tu dois travailler très vite. (Répondant 12M, Canadien d'origine, manutention)

Pour ces raisons, un travailleur d'agence ne recommande pas d'occuper ce type d'emploi pour une longue période : « [...] je ne conseille pas de faire l'intérim sur du long terme, parce que c'est pas comme ça qu'on peut se faire une situation professionnelle saine et stable! » (Répondant 10Q, immigré français, entreposage et commerce). Il précise aussi que les emplois multiples sur des postes non quali-

fiant s'accumulant sur leur CV risquent de porter atteinte à leur réputation professionnelle.

En ce qui a trait à la flexibilité du travail, les données d'entrevue montrent que dans plusieurs cas, celle-ci est bien plus à l'avantage de l'entreprise cliente que des personnes employées par l'agence. En effet, bien que certains aient eu l'opportunité de rester plusieurs mois dans une même entreprise, la majorité des travailleurs interrogés cumulent de courts mandats. Ainsi, pour plusieurs de nos interviewés (11/42), le plus court mandat n'a duré que quelques jours et pour environ la moitié (20/42) d'entre eux, il a duré moins de trois semaines.

Au cours d'un mandat donné, qui est le plus souvent à durée indéterminée (il peut durer un jour ou quelques mois: le travailleur ne le sait pas nécessairement à l'avance), plusieurs ont un horaire régulier (27/42) alors que d'autres sont sur appel (12/42). De plus, bien qu'une majorité travaille exclusivement de jour (25/42), certains doivent aussi alterner entre des quarts de jour, de soir et de nuit (9/42), une situation particulièrement fréquente dans le travail en usine et en entrepôt.

Pendant, certains peuvent dicter leurs périodes de non-disponibilité, c'est-à-dire qu'ils peuvent indiquer à l'agence qu'ils ne sont pas disponibles pour travailler, par exemple, pendant les quarts de nuit ou encore telle journée de la semaine.

Parce que c'est flexible, si je dis: « Non, j'ai pas envie de travailler, je suis dans mes études », il n'y a aucun problème; le responsable d'agence peut appeler quelqu'un d'autre, puis si je lui dis, bien, si cette semaine je veux pas plus que dix heures, il va me donner dix heures, si cette semaine je veux trente heures, il va m'en donner trente. C'est flexible, puis ça m'arrange; je suis aux études, je calcule mon horaire d'école en premier, ensuite je travaillerai s'il me reste du temps pour travailler. (Répondant 13Q, Canadien d'origine, étudiant, entreposage)

La flexibilité fait partie des avantages de travailler pour une agence. Je suis libre d'organiser mes activités. Une semaine, j'ai envie de travailler de jour, je prends juste les shifts de jour. La semaine d'après, ils annoncent du beau temps toute la semaine, je vais faire mes shifts de soir à la place. L'agence offre une prime de nuit sur ce mandat-là? Un petit surplus, ça ne serait pas un luxe. Je vais te les prendre tes shifts de nuit. La liberté absolue, d'une semaine à l'autre, de changer puis d'organiser les affaires comme tu le souhaites. (Répondant 3Q, Canadien d'origine, emplois divers dans le secteur industriel)

La majorité des travailleurs d'agence n'ont cependant pas cette chance et doivent rester disponibles au cas où l'agence ait un mandat pour eux; ils peuvent alors être appelés en tout temps, même la nuit, ou à la dernière minute pour travailler. En cas de non-disponibilité, ils s'exposent à des conséquences qui peuvent aller du changement de mandat à la mise au bas de la liste de rappel. Dans certains cas, la non-disponibilité peut mener à la fin des tentatives de placement. Plusieurs agences semblent avoir adopté la même règle: deux refus sont tolérés, mais après le troisième, les travailleurs sont retirés de la liste et l'agence cesse de les contacter. Pour bon nombre de travailleurs, le désir de flexibilité n'est pas toujours transposé dans la réalité; leurs conditions effectives de travail entrent en contradiction avec la raison même pour laquelle ils ont décidé de travailler pour une agence.

En somme, l'analyse des situations qui caractérisent la relation des salariés avec leur milieu de travail montre que la nature même de l'activité réalisée par l'intermédiaire des agences contribue à les rendre particulièrement précaires sur le plan des conditions de travail en leur donnant l'impression d'être interchangeables. Se justifiant par la relativement courte durée de leurs mandats, on leur réserve les emplois non ou peu qualifiants et les tâches les moins désirables (difficiles, répétitives ou dangereuses). On se garde également d'investir temps et ressources dans leur intégration, leur formation ou leur protection physique (équipement ou formation en matière de santé et sécurité du travail) ou sociale (amélioration de la qualité de leur emploi) puisqu'on les juge remplaçables. Les témoignages de plusieurs travailleurs d'agence sont éloquentes : ils ont l'impression de donner beaucoup (grande disponibilité, rapide capacité d'adaptation, polyvalence, tâches souvent jugées non désirables, cadence rapide, constante pression pour fournir une performance maximale sous peine de ne plus se voir fournir de travail, etc.) et de recevoir peu en échange (peu de reconnaissance, peu de nouvelles compétences et des perspectives d'avancement quasi nulles).

LES LOGIQUES DE RECOURS AUX AGENCES DE TRAVAIL TEMPORAIRE

En dépit de ces caractéristiques de l'activité qui s'apparentent à des situations de précarité professionnelle et de difficultés d'exercice du travail, comme nous l'avons mentionné dans l'introduction, un nombre important de travailleurs font appel à des agences. Comment expliquer ce phénomène ? Quels sont les logiques de recours, les motifs et les manières de s'engager dans l'activité de travail par l'intermédiaire d'une agence ? Quels sont les ressorts de cet engagement ? C'est à ces questions que nous allons répondre dans cette deuxième section de l'article en reliant l'analyse de l'activité des travailleurs d'agence à celle de l'agence comme système d'intermédiation sur le marché du travail, relativement aux projets et aux aspirations professionnelles des individus.

L'analyse des entrevues avec des travailleurs qui ont fait appel à des agences de travail temporaire nous a permis d'établir deux logiques de recours à ces agences : le *recours délibéré* et le *recours fortuit*⁴. Le premier type de recours, délibéré, comporte plusieurs formes et s'inscrit dans une stratégie individuelle d'accès à l'emploi et d'insertion sur le marché du travail. Pour les individus qui se trouvent dans cette situation, l'agence apparaît comme un outil pouvant servir à amorcer et consolider la trajectoire professionnelle, la modalité la plus efficace pour combler les besoins en matière de revenu d'appoint ou le seul moyen pour accéder au marché du travail ou à un emploi convoité. Travailler pour une agence constitue aussi l'occasion de prospecter le marché du travail en vue de trouver un emploi qui correspond à leurs qualifications. La gestion

4. Notons que les notions de « recours délibéré » et « recours fortuit » que nous utilisons ici visent à saisir les aspects dominants du recours aux agences. Elles peuvent évidemment s'apparenter à des « choix plus ou moins délibérés » et à des « contraintes plus ou moins subies ». Comme toutes les notions, elles ne sont que des projecteurs sur la réalité qui donnent contour à des formes idéales-typiques et qui laissent en dehors de leur champ sémantique des situations hétérogènes.

de leur trajectoire professionnelle et de leur carrière constitue pour ces individus une activité en soi qui comporte un volet stratégique important.

Le deuxième type de recours, fortuit, quant à lui, apparaît dans le cadre d'une stratégie « régulière » de recherche de travail conduisant à un emploi qui relève d'une agence, mais sans que le chercheur d'emploi soit au courant de ce fait.

Comme mentionné précédemment, le *recours délibéré* se décline sous plusieurs formes. Il s'agit de :

Le recours délibéré en vue d'amorcer et de consolider la trajectoire professionnelle

L'analyse des entretiens effectués auprès des travailleurs qui ont participé à notre recherche indique que, pour certains d'entre eux, l'agence de travail temporaire représente un moyen d'accéder à un emploi qui leur permet d'acquérir une expérience de travail, qu'elle soit liée ou non à leur domaine de formation. Dans cette situation se trouvent notamment les jeunes travailleurs en début de carrière. Pour un jeune interrogé dans le cadre de notre recherche, « *le travail pour une agence est une façon d'entrer sur le marché du travail, car peu d'emplois sont disponibles, mis à part en agence* » (10M). À la question « Pourquoi travaillez-vous pour une agence? », un autre participant répond :

Parce que c'est la façon la plus facile de travailler. Et c'est aussi la façon la plus vite pour commencer sur le marché du travail. Parce que, par exemple, pour travailler avec une entreprise, c'est très long pour avoir une réponse. Je pense que c'est plus facile avec les agences d'emploi. (15M)

D'autres soulignent la valeur de l'expérience professionnelle acquise dans le cadre d'un travail obtenu par l'intermédiaire d'une agence, comme l'illustrent les extraits d'entrevues suivants :

Je travaille pour une agence pour avoir de l'expérience. J'ai eu une opportunité de changer d'emploi et c'est pour avoir une expérience professionnelle que je suis allé dans une agence. (11M)

Je travaillais en attendant de trouver un autre emploi et pour me faire un peu d'argent. Et pour avoir aussi un emploi à mettre dans mon CV parce que je n'avais jamais travaillé encore. (28M)

Pour ces travailleurs, l'agence devient un chemin d'accès à un emploi auquel ils pourraient moins facilement avoir accès de façon autonome, un outil d'insertion et un tremplin qu'ils peuvent utiliser au début de leur vie professionnelle. Le recours à une agence s'inscrit dans une stratégie d'investissement en capital humain, destinée à améliorer et renforcer leurs capacités individuelles dans l'optique d'augmenter leurs chances pour obtenir l'emploi convoité.

Le recours délibéré aux agences fait pour combler les besoins en matière de revenu d'appoint

Ce type de recours caractérise plus particulièrement les individus qui utilisent les agences pour les avantages qu'elles leur procurent en termes de revenu d'appoint. À

ces individus, l'agence offre des possibilités de travail à temps partiel, qui est principalement accompli dans le but d'arrondir les fins de mois, leur permettant ainsi de poursuivre un projet scolaire ou professionnel en cours. Ce type de recours est particulièrement le lot d'individus engagés dans un programme de formation et qui ont besoin d'un revenu d'appoint afin de terminer leurs études. Pour ces individus, le motif lié au revenu se conjugue souvent avec la flexibilité de l'horaire de travail, qui leur permet de s'ajuster aux particularités de leur parcours scolaire. Les personnes interrogées se trouvant dans cette situation cumulaient plusieurs expériences de travail obtenues par l'intermédiaire des agences. Elles étaient en lien constant avec les agences et pouvaient facilement demander et obtenir les conditions dont elles avaient besoin en termes de nombre d'heures et d'horaire de travail :

J'étais aux études et je ne connaissais pas les agences mais je me cherchais un travail que je pouvais faire à l'occasion ou sur appel; ça me permettait de continuer mes études. Parce que quand l'agence t'appelle, t'es pas obligé d'y aller; et c'est plus facile d'avoir un travail par une agence, ça t'arrange. (14M)

Quand je travaille pour lui [n. r. : le responsable de l'agence], c'est fructifiant pour lui, c'est fructifiant pour moi [...]. En plus, les horaires me convenaient tout à fait [...] parce que c'est flexible; si je dis que je n'ai pas envie de travailler, que je suis dans mes études, y'a aucun problème. Il peut appeler quelqu'un d'autre. Puis si je dis: « Cette semaine je ne veux pas plus que dix heures », il va me donner dix heures. Si je dis: « Cette semaine je veux trente », il va me donner trente. C'est flexible et c'est ce que j'aime, étant donné que je suis aux études. (13Q)

Ce groupe de travailleurs semble avoir de bons rapports avec les responsables d'agence et fonctionne dans une relation de confiance réciproque.

Le recours aux agences en vue de prospector le marché du travail

Dans la même perspective liée à la flexibilité des horaires de travail, certains individus font appel aux services des agences afin de pouvoir se consacrer à la prospection des emplois disponibles dans leur domaine. Tout en travaillant pour une agence, ces individus recueillent des informations sur les entreprises et les emplois qui peuvent s'avérer ensuite correspondre à leurs attentes. Ce type de recours caractérise notamment les immigrants, et plus particulièrement les plus qualifiés d'entre eux :

Quand je suis venu ici et que j'ai eu mon permis de travail et ma résidence permanente, j'ai voulu évidemment travailler tout de suite. C'est pour ça que j'ai été voir l'agence X qui, après 48 heures, m'a placé dans un premier emploi. Je voulais quelque chose de court que je pouvais maîtriser un petit peu parce que je comptais faire des démarches de recherche d'emploi dans mon domaine. Je suis ingénieur et ça prend un certain temps, trois, quatre, sept mois, même plus, pour trouver un emploi; donc je voulais travailler pendant ce laps de temps tout en faisant quand même ma recherche d'emploi dans mon domaine. Grosso modo, je voulais travailler pour prospector le marché et voilà, j'ai fait deux périodes de quatre mois, et c'était volontaire. Le « deal » que j'avais avec l'agence, c'était d'avoir quelque chose d'assez souple pour que je puisse m'absenter pour faire des entretiens, des réunions ou autre chose dans le cas de ma recherche de travail permanent. (10Q)

Ces travailleurs d'agence sont donc en même temps des chercheurs d'information sur les emplois disponibles dans leur domaine de formation. Dans ce cas, le travail pour une agence minimise leur coût d'entrée en situation de chômage et, de manière générale, le coût qu'induit toute recherche d'emploi.

Le recours délibéré pour accéder au marché du travail ou à un emploi convoité

Le recours aux agences concerne également les individus pour qui l'agence représente le seul moyen pour accéder au marché du travail ou pour obtenir l'emploi convoité. Nous sommes ici en présence d'un *recours délibéré subi* parce que l'agence est la seule voie qui s'offre à un individu pour réaliser son projet. Dans le premier cas de figure (l'accès au marché du travail), on retrouve majoritairement des immigrants aux prises avec des difficultés d'accès au marché du travail québécois :

Il fallait bien me trouver un emploi. J'avais envoyé des CV préalablement mais je n'ai pas été retenu. L'agence était le seul moyen pour avoir un travail. (5M)

Pour l'instant, je dois seulement travailler. Je suis arrivé avec une femme et des enfants, et je n'avais pas le choix de travailler. Je n'ai pas le choix... Pour les entreprises privées, c'est le même problème et la même réplique tout le temps: je manque d'expérience... Alors, je dois aller chercher de l'expérience via les agences. Ce sont les seules qui me permettent d'avoir un emploi. (3M)

Je n'avais aucun retour d'appel des entreprises où j'avais postulé, alors j'ai décidé d'aller vers l'anonymat d'une agence pour avoir un emploi. Sachez que plusieurs personnes [...] se cachent derrière une agence pour avoir un emploi. (13M)

On observe que pour ces individus, le recours à une agence se fait sous la contrainte des besoins financiers, et il est justifié par l'urgence de travailler. Les personnes dans cette situation ont un rapport négatif à l'agence et, dans plusieurs cas, elles ont le sentiment d'être exploitées; de même, le pouvoir de changer cette situation leur apparaît faible.

Le deuxième cas de figure (l'obtention d'un emploi convoité) se trouve illustré par ceux qui sont obligés de passer par une agence pour obtenir un poste convoité. C'est le cas de cette femme, travailleuse autonome, qui nous rapporte :

Je fais du travail de pigiste de soutien en organisation d'événements. Et puis il y a des événements pour lesquels tu dois passer par l'agence, parce que c'est l'agence qui recrute des personnes. Il y a beaucoup de promoteurs en organisation d'événements qui passent par des agences pour embaucher le personnel de soutien [...]. Si je veux travailler sur tel événement, il faut que je passe par une agence. (27M)

Ce cas illustre une situation d'encastrement de certains emplois dans une structure triangulaire qui est impossible à contourner.

Pour ce qui est du *recours fortuit*, parmi les personnes rencontrées dans le cadre de notre étude figure un grand nombre qui s'est retrouvé salarié d'agence par le résultat du hasard plutôt que dans le cadre d'un recours délibéré — choisi ou subi. Il s'agit d'une tendance forte qui touche plus d'un tiers des participants à notre recherche. Ces

individus nous ont signalé avoir posé leur candidature pour un emploi par l'intermédiaire des divers sites Internet sans savoir que l'emploi était offert par une agence. Les extraits d'entrevue suivants sont illustratifs de cette situation :

Lorsque j'ai postulé pour le poste, je ne savais pas que l'employeur était une agence. C'était la première fois que j'entendais parler d'une agence. (14Q)

J'ai trouvé l'agence Y par recherche Google. Je mettais « poste secrétaire » et ça me sortait différentes annonces; ensuite, il fallait juste postuler. Et c'est une agence qui m'a appelée. (25 M)

Je ne le savais pas que l'emploi provenait d'une agence. Je cherchais un emploi sur Internet et c'est par la suite que j'ai su que c'était une agence qui gère le poste pour lequel j'ai postulé. (6M)

Quand j'ai postulé pour le poste, je ne savais pas que c'était une agence... J'ai vu sur Internet 12,65 \$ de l'heure pour l'emploi. C'était un salaire correct pour moi, alors j'ai envoyé mon CV car j'avais besoin d'un boulot. C'est seulement lorsque j'ai été appelé pour cet emploi que j'ai su que c'était une agence. (8M)

Ces personnes arrivent donc à travailler pour une agence par le concours fortuit des circonstances durant le processus de recherche d'emploi. L'agence est un point d'arrivée indirect des chercheurs d'emploi, dont les démarches sont faites pour obtenir un emploi précis qui les intéressait particulièrement. Dans cette perspective, nous pouvons attribuer à ce recours une fonction de « découverte des agences » qui amène ensuite certains individus à un recours délibéré. D'ailleurs, les logiques de recours dont nous avons établi la liste peuvent s'additionner pour un même individu dans le temps. Une personne peut avoir eu une première expérience avec une agence « par hasard » et y recourir par la suite de façon délibérée; d'autres peuvent y avoir eu recours de façon délibérée pour ensuite poser leur candidature à des emplois qui les amènent à une agence « par hasard »⁵.

En somme, il ressort des analyses présentées dans cette section que les logiques de recours aux agences de travail temporaire sont de nature stratégique ou hasardeuse. Elles peuvent être interprétées dans deux perspectives théoriques différentes qui reflètent, chacune, une réalité propre. D'une part, dans une perspective d'analyse qui relève de l'individualisme méthodologique (Boudon, 2010), le choix des travailleurs de recourir aux agences est une stratégie délibérée issue d'un choix rationnel qui vise à optimiser les ressources qui se trouvent à leur disposition sur le marché du travail. Ce

5. D'autres études faites notamment en France ont établi des typologies du recours aux agences. Faure-Guichard (2000) distingue l'intérim d'insertion, de transition et de profession; Glaymann (2008) propose une typologie d'intérimaires formée d'utilitaristes (individus désirant acquérir une qualification utile sur le marché du travail), de contingents (pour qui l'agence est un passage dans un processus de transition professionnelle), d'autonomes (qui ont le choix à l'égard du travail) et de « faute de mieux »; Domens (2011), à son tour, distingue des intérimaires permanents, occasionnels, irréguliers et en insertion progressive. Au-delà des différences et des convergences de ces typologies, il ressort de ces études que les salariés d'agence sont nombreux à accepter des conditions de travail difficiles dans la perspective d'une sortie rapide de ce secteur du marché du travail.

choix s'inscrit dans des stratégies d'accès au marché du travail ou à un emploi convoité, de recherche d'informations sur les emplois disponibles, d'investissement dans le capital humain et professionnel. Il caractérise principalement deux catégories de la main-d'œuvre : les jeunes avec formation mais sans expérience qui utilisent les agences dans leurs démarches stratégiques d'insertion professionnelle et les immigrants, pour qui les agences sont le moyen le plus rapide et le plus efficace pour trouver un emploi une fois arrivés au Québec. D'autre part, dans une perspective d'analyse « régulationniste » (Boyer, 2015), les situations de recours aux agences à caractère délibéré subi ou à caractère fortuit font apparaître les agences comme des structures en adéquation avec le fonctionnement actuel de l'économie postfordiste, des instruments de drainage du marché du travail pour le compte des entreprises utilisatrices, agissant comme une « toile d'araignée » qui capte la main-d'œuvre, la filtre, et la dirige ensuite vers les emplois offerts par leurs clients. De ce point de vue, l'agence remplit les mêmes fonctions d'allocation des ressources que celles du marché, mais dans le cadre d'une transaction indirecte à l'intérieur de laquelle l'agence est un intermédiaire « obligé ».

L'analyse du recours aux agences indique que, pour une grande partie des individus interrogés, l'axe stratégique domine ; l'idée de l'« acte productif » est peu présente dans leurs logiques de recours. L'activité consiste pour eux dans une adaptation au contexte du marché du travail, dans le cadre d'un rapport opportuniste ou hasardeux à leur environnement. Dans des conditions de travail majoritairement précaires, l'absence de valorisation de l'activité est liée à leur statut qui ne leur permet pas de donner un sens « au travail en train de se faire ». Ce travail équivaut à un espace qui, pour beaucoup, manque de sens et est pauvre en liens concrets. L'inscription dans cet espace est faite de manière stratégique pour tirer profit d'une meilleure insertion sur le marché du travail ou de manière purement hasardeuse.

CONCLUSION

Les résultats de recherche présentés dans cet article montrent que l'activité des travailleurs d'agence est constituée de tâches pénibles et répétitives avec peu de contenu intellectuel. Ces travailleurs ont des activités prescrites mais peu d'objectifs à atteindre. Les emplois occupés par les travailleurs d'agence sont marqués par la polyactivité, définie comme « l'agrégation d'activités sans principe de continuité et sans relations apparentes entre elles » (Cingolani, 2012 : 194), par l'intermittence du travail et par des temporalités saccadées. Il y a une juxtaposition d'activités différentes, chacune de ces activités ayant des caractéristiques propres. L'éclatement des espaces de travail et du temps en constitue l'une des caractéristiques principales. Leur travail se caractérise implicitement par une forte hétérogénéité et par sa dispersion, ce qui sollicite de la part de l'individu un effort particulier pour articuler l'ensemble de ses activités. Cette hétérogénéité altère les formes d'attachement et l'ancrage durable dans l'espace et dans le temps. Comme le souligne Datchery (2011 : 162), « la capacité de faire face à la dispersion est au cœur des logiques marchandes et connexionnistes. Celles-ci dévalorisent toute forme d'attachement ou d'ancrage durable dans l'espace et dans le temps [...] ».

Ceci est vrai pour le collectif de travail, mais aussi pour l'environnement de travail dans le sens le plus large et enfin, et surtout, pour l'activité elle-même. » Dans cette perspective, deux séries de constats peuvent être mises en relief.

Sur un premier plan, il ressort de l'analyse que les travailleurs d'agence sont soumis à des tâches multiples qui ne peuvent pas être anticipées et prescrites de manière complète. Le flou de la profession de « travailleur d'agence » génère le flou de l'activité. La manière d'effectuer le travail et d'agir dans des situations imprévues, la coopération avec les travailleurs de l'entreprise cliente et l'implication subjective dans le travail sont des dimensions de l'activité qui apparaissent problématiques. Ainsi, les travailleurs d'agence doivent vivre leur activité de travail avec ce qui n'a pas été prévu, avec des contradictions dans les consignes qui résultent des directives parfois opposées qui viennent de la part des agences et des entreprises clientes. Ces directives concernent les modalités de réalisation du travail ou l'implication dans diverses opérations d'ordre technique. Les travailleurs d'agence se retrouvent dans des situations réelles inconnues, pour lesquelles ils n'ont pas les consignes d'action nécessaires et qui dépassent leurs connaissances professionnelles. Dans leur cas, le travail est ce qu'ils devraient faire, tandis que l'activité est ce qu'ils font réellement. Entre travail et activité, il y a un réajustement continu qui mobilise des ressources physiques et psychiques, mais qui ne sont pas prises en compte par l'employeur⁶. En ce qui a trait à la coopération entre les travailleurs d'agence ou entre ceux-ci et les travailleurs de l'entreprise cliente, cette dimension du travail échappe au contrôle et, dans la plupart des cas, n'est pas prescrite. Si les règles transmises aux travailleurs d'agence réfèrent aux limites de leur mission ou de leur implication dans les tâches effectuées, une coopération dans l'activité de travail est cependant nécessaire. Mais cette coopération est difficile à réaliser dans les conditions où, comme nous l'avons vu, il existe un traitement différencié des travailleurs d'agence ainsi qu'un manque de confiance entre ceux-ci et les travailleurs de l'entreprise cliente. Enfin et conséquemment, l'implication subjective dans le travail est problématique. Si les pratiques managériales pour favoriser l'implication dans le travail pour les travailleurs de l'entreprise cliente ne manquent pas, elles sont plus difficilement applicables aux travailleurs d'agence. La dynamique de la mobilisation s'appuie sur une reconnaissance des identités et sur des redistributions symboliques qui ne s'appliquent pas aux travailleurs d'agence; ceux-ci se trouvent en permanence à l'épreuve de la reconnaissance et de l'interaction avec leur environnement (Zimmermann, 2011; Le Goff, 2015). Cette situation les conduit à des stratégies d'apathie qui ont des effets négatifs sur leur productivité et engendrent une démobilitation au travail. Dans ce contexte, les travailleurs d'agence profitent seulement de leur statut

6. Le couple travail/activité s'apparente ici au binôme classique travail prescrit/travail réel. Leur dissociation, bien qu'elle concerne de manière particulière les salariés d'agence, s'applique à tous les travailleurs. Les travaux menés dans le champ de l'ergonomie et de la théorie des organisations montrent, pour l'ensemble des travailleurs, l'écart entre le travail prescrit et l'activité réelle de travail, de même que la méconnaissance par le management des entreprises des processus de régulation mis en œuvre par ces travailleurs pour répondre aux exigences de la production. Voir à ce sujet, entre autres, Reynaud (1997) et Alter (2009).

dans une perspective liée à des stratégies individuelles. Comme le soulignent Bigi, Cousin, Méda et Wieworka, «l'apathie résulte d'une attitude rationnelle de la part de salariés qui, se heurtant plus ou moins frontalement à une absence de reconnaissance et ne voyant pas d'issue positive dans la protestation, la loyauté ou la défection, se résignent. Ils se mettent dans la situation de faire ce qu'ils doivent faire, mais sans plus, parfois même un peu moins, soit une position contrevenant à la logique de la performance» (Bigi *et al.*, 2014: 276). L'absence de reconnaissance traduit ainsi la distance qui existe entre les entreprises clientes et les travailleurs d'agence au regard de l'investissement dans le travail.

Sur un deuxième plan, nous constatons: a) que l'activité des travailleurs d'agence est soumise à un mouvement permanent qui touche leur lieu de travail (ils changent en permanence d'entreprise, d'atelier ou de bureau), le travail lui-même (méthodes, outils, règlements et exigences), les collectifs de travail (supérieurs, collègues, clients) et que les cadres formels et informels de ces activités sont modifiés en permanence et b) que les logiques principales de recours au travail d'agence, soit le recours délibéré et le recours fortuit, prennent plusieurs formes: outil pouvant servir à amorcer et consolider la trajectoire professionnelle d'un individu, la modalité la plus efficace pour combler les besoins en matière de revenu d'appoint, le seul moyen pour accéder au marché du travail ou à un emploi convoité, l'occasion pour prospecter le marché du travail en vue de trouver un emploi qui correspond aux qualifications, une stratégie «régulière» de recherche de travail conduisant à un emploi qui relève d'une agence, mais sans que le chercheur d'emploi ne soit au courant. Ces formes traduisent une demande d'une certaine liberté, de possibilités nouvelles pour des individus qui aspirent à la maîtrise de leur parcours professionnel, le choix d'expériences dans lesquelles ils s'engagent et qui peuvent favoriser une insertion professionnelle réussie et diversifier leurs aspirations. Elles comportent une densité d'apprentissage et de sens propre à chaque individu, et ce qui semble paradoxal à un observateur extérieur ne prend son sens que si l'on lie les activités et la condition de travailleur d'agence à leurs finalités et à leurs logiques. Ainsi, l'analyse du lien entre la relation que les salariés d'agence entretiennent avec leur environnement de travail et les logiques de recours aux agences nous amène au constat que le «vrai boulot» n'est pas l'équivalent de l'«activité». Ce «vrai boulot» est associé à la capacité du travail obtenu par l'intermédiaire d'une agence de leur procurer des bénéfices en dehors de la sphère du travail concret. Pour les travailleurs d'agence, le «vrai boulot» se situe en dehors de l'«activité».

RÉSUMÉ

Cet article se propose d'analyser l'activité des salariés d'agences de travail temporaire qui est la figure emblématique des nouvelles relations triangulaires, fort illustrative du contexte «connexionnel» où le travailleur est pris, de manière simultanée, entre plusieurs logiques d'action, sollicité de manière multiple par son environnement et interpellé par des cadres relationnels différenciés. Nous analysons le vécu de ces situations, en mettant l'accent sur le travail comme activité et non pas comme rapport social. Nous rendons compte de pratiques de travail perçues, de l'expérience vécue par les travailleurs d'agence à partir de la perception qu'ils

ont de leur statut et de leurs conditions de travail. Les deux dimensions de l'analyse seront: a) la relation que les travailleurs d'agence entretiennent avec leur environnement spécifique de travail et b) les logiques de recours aux agences qui se situent en dissonance avec les conditions concrètes de l'activité de travail. Nous montrerons que l'activité est précaire et peu investie de sens et que le recours aux agences, stratégique ou hasardeux, tient peu compte des caractéristiques de l'activité, les travailleurs se trouvant dans un rapport «opportuniste» avec leur environnement de travail. Pour eux, le «vrai travail» se situe en dehors de l'«activité». Nos analyses ont comme base un matériau empirique formé de quarante-deux entrevues avec des salariés d'agence réalisées en 2012-2013 dans les régions de Québec et de Montréal.

Mots clés: travail et activité, agences de travail temporaire, logiques de recours aux agences, Québec

ABSTRACT

This article sets out to analyze the activity of wage workers hired by temporary work agencies, the emblematic figure of the new triangular work relations. These relations clearly illustrate the “connective” context in which workers are trapped simultaneously between several action logics, solicited in numerous ways by their environment, and challenged by differentiated relational frameworks. We analyze the experience of these situations, focusing on work as an activity rather than a social relation. We describe perceived work practices, the experience of temp agency workers based on their own perception of their status and working conditions. The two dimensions of the analysis are: a) the relationship between agency workers and their specific work environment, and b) the logic behind using agencies which is at odds with the actual conditions of the work activity. We show that such activity is precarious and bears little meaning and the use of agencies, whether it is strategic or risky, does not really take into account the activity's characteristics, placing workers in an “opportunistic” relation with their work environment. For them, “real work” resides outside of the “activity”. Our analyses are based on empirical material from forty-two interviews with agency wage earners carried out in 2012 and 2013 in the Québec City and Montreal regions.

Key words: labour and activity, temporary work agencies, logic of using agencies, Quebec

RESUMEN

Este artículo propone analizar la actividad de los asalariados de las agencias de trabajo temporal, figura emblemática de las nuevas relaciones triangulares, muy ilustrativa del contexto “conexional” donde el trabajador es tomado simultáneamente entre varias lógicas de acción, solicitado de manera múltiple por su entorno e interpelado por marcos relacionales diferenciados. Aquí analizamos las experiencias de esas situaciones, haciendo énfasis en el trabajo como actividad y no como relación social. Damos cuenta de las prácticas de trabajo percibidas, de la experiencia vivida por los trabajadores de las agencias a partir de la percepción que tienen de su estatus y de sus condiciones de trabajo. Las dos dimensiones del análisis son: a) la relación que los trabajadores de las agencias tienen con su entorno específico de trabajo y b) las lógicas de recurrir a las agencias que se sitúan en disonancia con las condiciones concretas de la actividad de trabajo. Mostramos que la actividad es precaria, en la que se invierte poco sentido, y que el recurso a las agencias, ya sea estratégico o arriesgado, tiene muy poco en cuenta las características de la actividad, los trabajadores se encuentran en una relación “oportunista” con su entorno de trabajo. Para ellos, el “verdadero trabajo” se sitúa fuera de “la actividad”.

Nuestro análisis tiene como base un material empírico conformado por 42 entrevistas con asalariados de agencias, realizadas entre 2000 y 2013, en las regiones de Quebec y Montreal.

Palabras clave: trabajo y actividad, agencias de trabajo temporal, lógicas de recurso a las agencias, Quebec

BIBLIOGRAPHIE

- ALALUF, M. (2014), « Conclusion », in MONCHATRE, S. et B. WOEHLE (dir.), *Temps du travail et travail du temps*, Paris, Publications de la Sorbonne, p. 2011-2017.
- ALTER, N. (2009), *Donner et prendre. La coopération en entreprise*, Paris, Éditions La Découverte.
- BELKACEM R. et C. KORNIG (2012), « Le travail intérimaire: de ses origines à son institutionnalisation », in LAVIALLE, C. (dir.), *Repenser le travail et ses régulations*, Tours, Presses universitaires François Rabelais, p. 195-210.
- BERNIER, J. (2014), « L'industrie de la location de personnel: un univers très particulier, en pleine expansion, non réglementé et peu connu scientifiquement », in VULTUR, M. et J. BERNIER (dir.), *Les agences de travail temporaire: leur rôle et leur fonctionnement comme intermédiaires du marché du travail*, Québec, PUL, p. 13-38.
- BERNIER, J. (2007), « Les mutations des formes d'emploi et leurs conséquences sur les jeunes », in VULTUR, M. et S. BOURDON (dir.), *Les jeunes et le travail*, Québec, Presses de l'Université Laval (PUL), p. 247-258.
- BIDET, A. (2011), *L'engagement dans le travail. Qu'est-ce que le vrai boulot?* Paris, Presses universitaires de France (PUF).
- BIDET, A., T. PILLON et F. VATIN (2000), *Sociologie du travail*, Paris, Montchrestien.
- BIGI, M., O. COUSIN, D. MÉDA, L. SIBAUD et M. WIEVIORKA (2014), *Travailler au XXI^e siècle. Des salariés en quête de reconnaissance*, Paris, Robert Laffont.
- BOUDON, R. (2010), *La sociologie comme science*, Paris, Éditions La Découverte.
- BOUFFARTIGUE, P. (2012), *Temps de travail et temps de vie: les nouveaux visages de la disponibilité temporelle*, Paris, PUF.
- BOYER, R. (2015), *Économie politique des capitalismes. Théories de la régulation et des crises*, Paris, Éditions la Découverte.
- CINGOLANI, P. (2012), « La polyvalence comme construction de soi », in BARREAU M. C. et A. CORSANI (dir.), *Un salariat au-delà du salariat?*, Nancy, Presses universitaires de Nancy (PUN), p. 189-206.
- CLOUTIER-VILLENEUVE, L. (2014), « L'évolution du travail atypique au Québec depuis 1997 », *Flash-Info*, vol. 15, n° 3.
- CLOUTIER, E., M. BOURDHOUE, H. DAVID, E. LEDOUX, I. GAGNON et F. OUELLET (2006), *Étude descriptive des conditions d'emploi, de travail et de santé et de sécurité du travail des infirmières d'agence privée dans un contexte de pénurie de main-d'œuvre*, Rapport de recherche R-475, coll. « Études et recherches », Montréal, IRSST.
- Commission des normes du travail (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.
- DATCHARY, C. (2011), *La dispersion au travail*, Toulouse, Octares Éditions.
- DOMENS, J. (2011), « Parcours d'intérimaires: les intérimaires les plus expérimentés ont été moins touchés par la crise de 2008-2009 », *Dares Analyses*, n° 33.
- FAURE-GUICHARD, C. (2000), *L'emploi intérimaire. Trajectoires et identités*, Rennes, Presses universitaires de Rennes (PUR).
- GLAYMANN, D. (2008), « Pourquoi et pour quoi devient-on intérimaire? », *Travail et Emploi*, n° 114, p. 33-43.
- GLAYMANN, D. (2005), *La vie en intérim*, Paris, Fayard.

- Institut de la statistique du Québec (2015), *Travail et rémunération. Annuaire québécois des statistiques du travail*, Québec, Gouvernement du Québec.
- LE GOFF, J. (2015), *Le retour en grâce du travail. Du déni à la redécouverte d'une valeur*. Namur, Lessius.
- LINHART, D. (2011), «Le management moderne, un modèle conçu pour les jeunes?», in VULTUR, M. et D. MERCURE, *Perspectives internationales sur le travail des jeunes*, Québec, PUL, p. 239-252.
- MERCURE, D. et M. VULTUR (2010), *La signification du travail. Nouveau modèle productif et ethos du travail au Québec*, Québec, PUL.
- PILLON, T. et F. VATIN (2007), *Traité de sociologie du travail*, Toulouse, Éditions Octarès.
- REYNAUD, J.-D. (1997), *Les règles du jeu. L'action collective et la régulation sociale*, Toulouse, Octarès.
- Statistique Canada (2013), *Bulletin de service, Services d'emploi*, produit n° 63-252-X au catalogue, paru le 4 mars 2014.
- THÉBAUD-MONI, A. (2007), *Travailler peut nuire gravement à votre santé*, Paris, Éditions la Découverte.
- VULTUR, M. et J. BERNIER (2013), «Inégalités structurelles et inégalités fractales dans le contexte postfordiste du marché du travail», *Interventions économiques*, n° 47, p. 1-18.
- ZIMMERMANN, B. (2011), *Ce que travailler veut dire. Une sociologie des capacités des parcours professionnels*, Paris, Économica.