

Nouvelles pratiques sociales



Les jeunes Québécois en processus d'insertion professionnelle Quel est le rôle des agences de travail temporaire dans leur parcours sur le marché du travail ?

Mircea Vultur, Jean Bernier and Marie-France Richard

Volume 29, Number 1-2, Spring 2017

URI: <https://id.erudit.org/iderudit/1043405ar>

DOI: <https://doi.org/10.7202/1043405ar>

[See table of contents](#)

Publisher(s)

Université du Québec à Montréal

ISSN

1703-9312 (digital)

[Explore this journal](#)

Cite this article

Vultur, M., Bernier, J. & Richard, M.-F. (2017). Les jeunes Québécois en processus d'insertion professionnelle : quel est le rôle des agences de travail temporaire dans leur parcours sur le marché du travail ? *Nouvelles pratiques sociales*, 29(1-2), 254–270. <https://doi.org/10.7202/1043405ar>

Article abstract

During the last ten years, the industry of temporary work agencies in Quebec has undergone an important growth; the number of employees transiting through an agency has gradually increased. The majority of these employees (42%) are young people under 30. What categories of young people transit by temporary work agencies and what is the role of these agencies in their career trajectory? This is the question the present article answers by analyzing 40 interviews conducted among young people of the Quebec region who had transited by an agency of temporary work during a two-year period prior to the interviews.



Les jeunes Québécois en processus d'insertion professionnelle : *quel est le rôle des agences de travail temporaire dans leur parcours sur le marché du travail ?¹*

Mircea VULTUR

Professeur titulaire à l'Institut national de la recherche scientifique

Jean BERNIER

Professeur émérite au Département de relations industrielles
Université Laval

Marie-France RICHARD

Étudiante à la maîtrise, Département de relations industrielles
Université Laval

1. Cet article est tiré d'une recherche plus vaste intitulée « Les jeunes et les agences de travail temporaire », financée par le Conseil de recherches en sciences humaines du Canada par l'entremise de l'Alliance de recherche Université-Communautés (ARUC) — *Innovations, travail, emploi*.

Au cours des dix dernières années, au Québec, l'industrie des agences de travail temporaire a connu une croissance importante et le nombre de salariés qui transitent par une agence a augmenté progressivement. Une grande majorité de ces salariés (42 %) sont des jeunes de moins de 30 ans. Quelles catégories de jeunes font appel à des agences de travail temporaire et quel est le rôle de ces agences dans leur parcours d'insertion sur le marché du travail ? C'est à cette question que le présent article se propose de répondre à partir de l'analyse d'un matériau empirique composé de 40 entrevues réalisées auprès de jeunes de la grande région de Québec qui ont fait appel à une agence de travail temporaire au cours des deux années qui ont précédé l'entrevue.

Mots-clés : jeunes, marché de l'emploi, insertion professionnelle, agences de travail temporaire, études rétrospectives

During the last ten years, the industry of temporary work agencies in Quebec has undergone an important growth; the number of employees transiting through an agency has gradually increased. The majority of these employees (42%) are young people under 30. What categories of young people transit by temporary work agencies and what is the role of these agencies in their career trajectory? This is the question the present article answers by analyzing 40 interviews conducted among young people of the Quebec region who had transited by an agency of temporary work during a two-year period prior to the interviews.

Keywords: young people, labour market, career trajectory, temporary work agencies, retrospective studies

Au Québec, les agences de travail temporaire 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 ; De Tonnancour et Vallée, 2009 ; Vultur et Bernier, 2014). 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. Les revenus d'exploitation de cette industrie sont passés de 0,8 million de dollars en 2001 à 1,3 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 d'un système

d'enregistrement et d'obligation d'avoir un permis d'opération rendent difficile leur comptabilisation. Conséquemment, le nombre de salariés qui transitent par une agence a augmenté progressivement, s'élevant aujourd'hui au Québec, selon nos estimations, à environ 70 000 personnes, ce qui représente environ 2 % de la main-d'œuvre québécoise. Une grande majorité des salariés d'agence (42 %) sont des jeunes de moins de 30 ans (Commission des normes du travail, 2013).

Les agences offrent une variété de services ; certaines font 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. Qu'on pense, 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. La location de personnel donne ainsi 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. De cette manière, le recours à une agence permet d'obtenir rapidement le personnel temporaire nécessaire, soit pour effectuer le remplacement, à court comme à long terme, de salariés absents, soit pour faire face à un surcroît de travail occasionné par un accroissement momentané de la demande de produits ou de services. De plus, contrairement à la situation prévalant dans d'autres pays, il est possible au Québec pour une entreprise d'accomplir l'ensemble de ses opérations sans avoir de salariés à son emploi, en ayant uniquement recours à des salariés d'agence. Sur cette base, certaines agences peuvent prendre en charge non seulement le recrutement et la sélection des candidats, mais également les services de gestion de la rémunération ou des ressources humaines dans l'entreprise cliente (Bernier, 2014).

Dans ce contexte, 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 (Belkacem *et al.*, 2011). Elles fonctionnent non seulement en tant qu'instrument de la recherche de flexibilité par les entreprises, mais également et de plus en plus, comme une ressource complémentaire aux services publics d'emploi,

fortement utilisée par les jeunes qui sont de plus en plus nombreux à faire appel à leurs services autant au Québec qu'ailleurs dans le monde occidental (Chauvin, 2010 ; Commission des normes du travail, 2013 ; Sarfati, 2014 ; Vultur *et al.*, 2016). Mais quelles catégories de jeunes font appel à des agences de travail temporaire et quel est le rôle de ces agences dans leur parcours d'insertion sur le marché du travail ? C'est à cette question que le présent article se propose de répondre à partir de l'analyse d'un matériau empirique composé de 40 entrevues réalisées entre janvier et novembre 2013 auprès de jeunes de la grande région de Québec qui ont fait appel à une agence de travail temporaire au cours des deux années qui ont précédé l'entrevue. L'échantillon des répondants, à « choix raisonné », a été construit en prenant en compte les critères du genre, du pays d'origine et du niveau d'études, en tenant compte des caractéristiques générales de la population qui fait appel aux agences (Commission des normes du travail, 2013). Il était formé de 18 hommes et 22 femmes, âgés de 30 ans et moins, nés au Canada (29) ou à l'étranger (11). Parmi eux, onze jeunes avaient une scolarité de niveau secondaire, onze, de niveau collégial et dix-huit, de niveau universitaire. Nous avons procédé à une enquête rétrospective sur les trajectoires de ces jeunes depuis la fin de leurs études secondaires jusqu'au moment de l'entrevue en analysant la dynamique de leur insertion professionnelle et le rôle des agences dans leur parcours. Les entretiens réalisés nous ont permis d'établir les positions successivement occupées par les jeunes dans un espace social lui-même soumis à une permanente transformation. Ils nous ont livré la part de la trajectoire « objective », reconstruite *a posteriori* à partir du discours de l'interviewé et la trajectoire « subjective », référant au sens que le jeune donne aux différents événements de son parcours et notamment à l'expérience du travail en agence (Faure-Guichard, 2000).

Dans les pages qui suivent, nous présentons les résultats de la recherche sous la forme d'une typologie visant à décrire les catégories de jeunes qui font appel aux agences et les différents rôles que ces agences sont appelées à jouer dans leur parcours. Cette typologie a été construite en deux temps : dans un premier temps, nous avons considéré les jeunes selon les caractéristiques de leur parcours scolaire (niveau d'études, interruptions de la scolarité, changements d'orientation et de programme d'étude) et de leur parcours sur le marché du travail (type d'emploi, lien emploi-études, périodes de chômage). Dans un deuxième temps, les jeunes ont été regroupés selon les dimensions de leur expérience de travail en agence. Nous avons analysé le mode et les raisons de leur inscription et le rôle attribué à l'agence dans leur parcours sur le marché du travail. C'est ainsi que nous avons pu identifier cinq groupes de jeunes, soit : 1) les étudiants universitaires, 2) les diplômés en voie d'insertion professionnelle, 3) les jeunes « explorateurs », 4) les jeunes immigrants

et 5) les jeunes décrocheurs. Dans la suite de l'article, nous présentons, pour chacun de ces groupes, les profils scolaire et professionnel des jeunes qui le composent de même que leur expérience en tant que travailleur d'agence. Les descriptions sont accompagnées d'extraits d'entrevue et sont illustrées par le profil type des jeunes dont les parcours sont représentatifs de chaque cas.

LES ÉTUDIANTS UNIVERSITAIRES : L'AGENCE COMME SOURCE DE REVENU D'APPOINT

Au Québec, une importante part de la main-d'œuvre des agences est formée par les étudiants inscrits dans différents programmes d'études universitaires. Par l'intermédiaire des agences, ces étudiants accèdent à des emplois leur permettant de concilier études et travail. Pour assurer leurs besoins de base, payer leurs frais de scolarité ou financer leurs loisirs, ils sont nombreux à travailler et les agences leur permettent de le faire en leur confiant des missions compatibles avec leur cheminement universitaire. Elles leur procurent une source de revenus, et ce, en attendant qu'ils fassent leur entrée dans la vie professionnelle. Des 40 répondants qui ont fait l'objet de notre recherche, le tiers appartient à ce groupe.

Caractéristiques du groupe

Le parcours scolaire des membres de ce groupe se caractérise par un passage direct de l'enseignement secondaire à l'enseignement postsecondaire, accompagné parfois d'une interruption de courte durée (six mois à un an) ou d'un changement de programme d'études. À l'intérieur de ce groupe, on peut identifier quatre cas de figure. Ainsi, certains jeunes ont un cheminement linéaire : ils passent du secondaire au cégep, puis du cégep à l'université, sans jamais interrompre leurs études ou changer de programme (1). D'autres diffèrent leur entrée à l'université pour prendre une pause. De courte durée, elle est prise pour voyager ou pour travailler et économiser l'argent nécessaire à la poursuite des études (2). D'autres encore changent de programme à la suite d'une remise en question de leur choix de carrière (3). Il arrive qu'on observe à la fois une interruption des études et un changement de programme (4), mais les jeunes de ce groupe partagent tous un point commun : le désir de mener à terme leur projet d'études.

Expérience de travail en agence

Les agences offrent plusieurs possibilités d'emploi pour les étudiants, mais elles leur sont méconnues. C'est sans doute pourquoi leur inscription dans les agences relève davantage du hasard que d'une réelle volonté de recourir à leurs services. Le plus souvent, cette inscription résulte d'une recherche d'emploi menée en ligne sur le site d'Emploi-Québec qui, comme bien d'autres sites, constitue une porte d'entrée vers les agences (Vultur et Provencher, 2014).

Je me suis inscrite par hasard, parce que le poste pour lequel j'avais postulé était avec une agence. (F1U02²)

C'est pas mal le hasard. J'ai juste envoyé mon CV partout puis j'ai essentiellement pris le premier truc qui est passé. (H2U30)

Si certains postulent en toute connaissance de cause, ce n'est qu'une fois en entrevue que d'autres réalisent que l'emploi trouvé sur Internet est relié à une agence. Mais dans un cas comme dans l'autre, ces jeunes ne s'en formalisent guère, car les emplois ainsi obtenus répondent à leurs besoins en matière de conciliation études-travail. La flexibilité qu'offrent les agences leur permet de travailler selon leurs disponibilités.

L'agence m'a permis d'aller chercher des emplois qui me permettaient d'étudier, d'avoir mes fins de semaine, d'avoir plus de loisirs. (F2U10)

Le rôle des agences consiste donc essentiellement à leur fournir du travail pendant la durée de leurs études. Bien qu'elles facilitent la recherche d'emploi, ces jeunes n'envisagent pas de recourir à leurs services une fois diplômés. Et, sans lien avec leur domaine d'études, ils ne croient pas que les emplois obtenus par leur intermédiaire puissent les aider à décrocher plus tard un emploi qui correspond à leurs aspirations professionnelles.

Profil type (Vincent)

À la fin de ses études secondaires, Vincent s'inscrit au cégep dans un programme en sciences humaines qu'il complète en deux ans et au terme duquel il entreprend des études

2. Les chiffres et les lettres entre parenthèses renvoient, pour chacun des exemples cités, au numéro de codes des entrevues

universitaires en enseignement. Une année dans ce domaine suffit toutefois pour le convaincre qu'un changement s'impose. Il prend alors la décision de quitter sa région natale pour aller étudier à Québec dans un programme qui correspond davantage à ses champs d'intérêt : le baccalauréat en sciences politiques qu'il obtient trois ans plus tard. Depuis, il poursuit des études de deuxième cycle dans cette même discipline. Vincent étudie à temps plein, mais ça ne l'empêche pas de travailler à temps partiel les soirs et les fins de semaine. Il travaille d'abord comme téléopérateur dans une centrale d'appels, puis comme préposé à la réception dans un hôtel. Depuis 2011, il travaille pour une agence comme commis d'entrepôt dans un magasin à grande surface ; un emploi qu'il a trouvé sur le site d'Emploi-Québec. Comme la plupart des jeunes de son groupe, Vincent ne fait pas de distinction entre l'emploi d'agence qu'il occupe à ce moment et les autres emplois obtenus sans intermédiaire ; ces emplois ont la fonction exclusive de lui procurer des revenus pendant ses études.

LES DIPLÔMÉS EN VOIE D'INSERTION PROFESSIONNELLE : L'AGENCE COMME TREMLIN

À plusieurs jeunes diplômés, qui ont complété leurs études universitaires et sont en voie d'insertion sur le marché du travail, les agences offrent une première expérience de travail dans leur domaine de formation. Cette expérience leur permet d'acquérir des compétences en lien avec leurs qualifications et de bonifier, du même coup, leur CV afin de rendre leur candidature plus attrayante auprès des employeurs. En servant ainsi de tremplin pour lancer leur carrière, le travail en agence apparaît comme un outil d'insertion professionnelle. C'est d'ailleurs en ces termes que plusieurs jeunes interviewés décrivent leur passage en agence.

Caractéristiques du groupe

Le parcours scolaire des jeunes de ce groupe, tantôt linéaire, tantôt ponctué d'une interruption de courte durée ou d'un changement de programme, ressemble à celui des jeunes du premier groupe. L'obtention du diplôme marque pour eux l'aboutissement de plusieurs années d'études et constitue un point tournant pour commencer leur vie professionnelle. À leur sortie de l'université, ces jeunes cumulent peu d'expérience dans leur domaine, ce qui n'est pas sans complexifier leur recherche d'emploi. À l'exception d'un stage réalisé dans le cadre de leurs études, ils n'ont jusque-là occupé que des emplois sans lien avec leur formation. Par l'entremise d'une agence de placement, ils accèdent à une première expérience professionnelle.

Expérience de travail en agence

Ces jeunes s'inscrivent de leur propre initiative dans une agence. À la recherche d'une opportunité d'emploi dans leur domaine, ils savent que les agences peuvent être des ressources stratégiques et les aider dans leurs démarches d'insertion. Loin de pourvoir un seul type d'emplois, les agences cherchent à recruter des candidats pour des postes exigeant des niveaux variés de compétence, d'expérience et de scolarité. C'est en consultant les offres en ligne qu'un des répondants en arrive à cette constatation et décide de s'inscrire. Pour un autre jeune, l'inscription constitue davantage un passage obligé afin de décrocher un emploi dans un secteur d'activités convoité.

J'ai magasiné plusieurs agences qui offraient des emplois dans le secteur qui m'intéressait. Je regardais les agences qui étaient reliées avec l'entreprise X surtout. Et je me suis retrouvé avec celle-là. (H1U14)

Les emplois obtenus par le biais des agences ne correspondent pas parfaitement à leur niveau d'études, mais cette situation importe peu pour ces jeunes diplômés qui cherchent avant tout à acquérir de l'expérience pratique dans leur domaine et à lancer leur carrière professionnelle. Tout en appréciant les possibilités offertes par les agences d'avoir une expérience professionnelle, ces jeunes dénoncent cependant la précarité de leurs conditions de travail sur les plans du salaire, des avantages sociaux ou des horaires qui rend parfois impossible la poursuite de projets personnels à long terme. C'est pourquoi l'objectif de ces jeunes est de quitter au plus vite leur statut de salarié d'agence et de stabiliser leur situation professionnelle dans un autre emploi obtenu directement dans une entreprise.

Profil type (Audrey)

Après ses études secondaires, Audrey entreprend une formation collégiale en design de mode qu'elle complète en trois ans. Elle sait toutefois qu'elle ne veut pas travailler dans ce domaine. C'est pourquoi elle rencontre une conseillère en orientation. Avec son aide, elle découvre son intérêt pour les sciences sociales et décide de s'inscrire à l'université dans un baccalauréat en orientation. Durant ses études, Audrey occupe des emplois à temps partiel et durant les vacances d'été, des emplois à temps plein. Elle travaille notamment comme vendeuse dans des boutiques. Une fois diplômée, elle se met activement à la recherche d'un emploi en ressources humaines. La concurrence est grande puisque les candidats pour ces emplois proviennent de plusieurs disciplines. De plus, les entreprises exigent un minimum de trois années d'expérience. C'est par l'entremise d'une agence qu'elle obtient un premier

emploi dans ce domaine, un poste de technicienne en ressources humaines. Bien qu'il ne corresponde pas tout à fait à son niveau d'études, elle croit fermement qu'il lui servira de tremplin pour trouver un emploi à la hauteur de ses attentes.

LES JEUNES « EXPLORATEURS » : L'AGENCE COMME MOYEN DE CONCILIER ÉTUDES, TRAVAIL ET PROJETS PERSONNELS

La facilité et la rapidité avec laquelle il est possible de trouver un emploi de même que la flexibilité des horaires de travail constituent des avantages du recours aux services des agences permettant à certains jeunes de concilier études, travail et projets personnels ; si bien qu'ils n'hésitent pas à postuler directement auprès des agences après une première expérience sur le marché du travail. C'est le cas pour cinq des 40 répondants à notre étude.

Caractéristiques du groupe

Le parcours des jeunes de ce groupe se caractérise par l'alternance de périodes consacrées aux études, au travail et à la poursuite de projets personnels. Plus que de simples allers-retours entre l'école et le marché du travail, ces périodes sont l'occasion pour ces jeunes d'explorer les différentes possibilités qui s'ouvrent à eux, aussi bien sur le plan professionnel que personnel. Au fil de leurs découvertes, leurs plans évoluent, ce qui explique les nombreux changements d'orientation dans leur parcours. Ils entreprennent des études dans un domaine, puis les délaissent pour poursuivre un rêve de musique ou pour voyager. Aussitôt qu'un manque d'argent se fait sentir, ils se tournent vers le marché du travail où ils occupent des emplois divers, souvent peu qualifiés. Au fil de cette exploration, ils décident de reprendre les études dans un nouveau domaine dans l'espoir qu'il corresponde davantage à leurs champs d'intérêt et qu'il améliore leur situation professionnelle. Leur parcours se construit à travers ces allers-retours qui leur permettent non seulement d'appivoiser le monde du travail, mais aussi de définir peu à peu leurs objectifs professionnels sans mettre de côté les projets qui leur tiennent à cœur. Incidemment, ils vivent au jour le jour et arrivent difficilement à se projeter dans le long terme. En effet, leurs plans changent constamment et ils ignorent ce que l'avenir leur réserve.

Expérience de travail en agence

Comparativement aux jeunes des groupes précédents, les « explorateurs » cumulent davantage d'expérience de travail en agence. Leur première inscription relève souvent du hasard, mais c'est de leur propre initiative qu'ils approchent ensuite les agences, car la flexibilité qu'elles offrent s'ajuste bien à leur mode de vie. Ils apprécient la rapidité avec laquelle ils peuvent trouver de l'emploi et tout particulièrement la formule de travail temporaire : les contrats peuvent durer quelques jours comme ils peuvent durer quelques mois. Pour ces jeunes, le travail en agence ouvre ainsi une multitude de possibilités et leur procure toute la liberté nécessaire afin d'aménager périodes d'activité rémunératrice et projets personnels.

Malgré qu'ils tirent un bilan positif de leur expérience, il est à noter que les agences demeurent pour ces jeunes une solution d'emploi à court terme. En effet, certains aspects de leur fonctionnement les dérangent et les empêchent d'envisager un recours à plus long terme. Ils dénoncent entre autres le pourcentage que les agences se prennent sur leur salaire et le fait que celles-ci soient peu présentes pour eux une fois placés en entreprise. Certains estiment même qu'à long terme, le travail d'agence peut être dommageable sur un CV, étant perçu comme un signal négatif par les employeurs, les salariés d'agences étant considérés comme des individus sans objectifs professionnels précis.

Profil type (David)

Après son secondaire, David s'inscrit au cégep dans une technique en informatique qu'il abandonne au bout d'une session. Ne sachant dans quelle direction s'orienter, il s'écoule presque un an avant qu'il ne retourne sur les bancs d'école et obtienne son diplôme d'études professionnelles en briquetage-maçonnerie, puis cinq ans avant qu'il n'entame des études préuniversitaires. Bien qu'il n'ait pas fréquenté d'établissement scolaire depuis 2009, il n'exclut pas un éventuel retour aux études. Au fil des ans, David occupe une panoplie d'emplois dont plusieurs obtenus par l'entremise d'une agence. C'est en consultant les offres en ligne sur le site d'Emploi-Québec qu'il postule. S'il hésite d'abord à s'inscrire, il y trouve vite son compte et enchaîne les contrats. L'agence lui permet non seulement de trouver du travail rapidement, mais également d'alterner périodes d'emploi et projets personnels. Au retour d'un voyage, il suffit pour lui d'envoyer un courriel à l'agence afin d'obtenir un nouveau contrat. Ses nombreuses expériences de travail en agence lui ont permis de découvrir sa passion pour le service à la clientèle et de réaliser qu'il n'aime pas

se trouver à l'emploi d'un même employeur trop longtemps. Au moment de l'entrevue, David s'apprêtait à partir en voyage. Il ignorait combien de temps ce voyage allait lui prendre. Il savait, par contre, qu'il solliciterait de nouveau l'agence à son retour.

LES JEUNES IMMIGRANTS : L'AGENCE COMME VOIE D'INTÉGRATION AU MARCHÉ DU TRAVAIL QUÉBÉCOIS

Les jeunes immigrants sont un groupe qu'on peut considérer comme « des habitués » des agences de travail temporaire. À leur arrivée au Canada pour les études ou en tant que réfugiés, ces jeunes ont fait souvent l'expérience du travail en agence dans leur pays d'origine ou dans un pays par lequel ils ont transité. Quand ce n'est pas le cas, c'est sur le conseil d'amis, eux aussi d'origine étrangère, qu'ils approchent les agences afin de trouver de l'emploi. Réputées pour leur ouverture aux immigrants, les agences facilitent l'intégration de cette catégorie de la main-d'œuvre au marché du travail québécois. Des 40 répondants à l'étude, le quart appartient à ce groupe.

Caractéristiques du groupe

Le parcours scolaire des jeunes de ce groupe se caractérise généralement par un passage direct de l'enseignement secondaire à l'enseignement postsecondaire, accompagné parfois d'une interruption de courte durée ou d'un changement de programme d'études. Il se distingue toutefois par l'origine des diplômes obtenus, le niveau d'études atteint et la mise à niveau, effectuée à leur arrivée au pays. Principalement d'origine africaine, ces jeunes ont le statut d'étudiant étranger ou d'immigrant réfugié. Les étudiants étrangers, ayant obtenu leurs diplômes dans leur pays d'origine ou dans d'autres pays, poursuivent au Québec des études de deuxième et troisième cycles universitaires. Les jeunes réfugiés ont quitté leur pays d'origine à cause de la guerre civile, d'un conflit armé ou de la violation des droits de la personne afin de trouver refuge au Canada. À leur arrivée, ils n'ont en leur possession aucune attestation de fréquentation scolaire. Leurs aptitudes, notamment en français, en anglais et en mathématiques sont donc évaluées afin d'établir leur niveau de connaissances, à la suite de quoi ces jeunes suivent un cheminement académique normal les menant parfois vers l'obtention d'un diplôme de niveau postsecondaire. Étudiant étranger ou immigrant réfugié, les jeunes de ce groupe poursuivent leurs études à temps plein et occupent parallèlement des emplois obtenus par l'entremise d'une agence leur permettant d'assumer les coûts de leur formation.

Expérience de travail en agence

Ces jeunes se tournent vers les agences, car ils savent qu'elles peuvent faciliter leur intégration en emploi. Peu familiers avec les réalités et les valeurs du marché du travail québécois, ils connaissent, en revanche, les agences de travail temporaire. Souvent, ils n'en sont pas à leur première inscription. À leur arrivée, plusieurs d'entre eux cumulent de l'expérience en agence acquise à l'étranger. Ils n'hésitent donc pas à recourir à leurs services de même qu'à les recommander à leurs amis.

J'arrivais dans un marché de l'emploi que je ne connaissais pas, donc passer par une agence, c'était très pratique pour moi. Ces agences avaient l'air de proposer des choses intéressantes et qui correspondaient à mon profil. (F3U34)

Si les agences facilitent leur intégration à court terme, elles peuvent également la faciliter à long terme en levant un obstacle majeur à leur embauche, soit le manque d'expérience sur le marché du travail québécois.

La raison pour laquelle je me suis inscrite dans une agence, c'était juste pour faciliter mon insertion sur le marché du travail, me permettre d'avoir la fameuse première expérience québécoise que les employeurs réclament. (F3U34)

Si l'expérience québécoise constitue un élément favorisant l'accès des jeunes immigrants aux emplois sur le marché du travail québécois, il existe toutefois d'autres obstacles à leur embauche, comme le fait de ne pas posséder un diplôme obtenu au Québec. C'est pourquoi ces jeunes s'attendent à voir leurs perspectives d'emploi s'améliorer une fois leurs études complétées. En attendant, ils occupent des emplois d'agence leur permettant de financer leur séjour en sol québécois, et ce, sans nuire à leurs études.

Profil type (Ibra)

Avec une licence en poche, Ibra quitte le Sénégal pour la France. Il poursuit là-bas ses études en master et effectue un stage de six mois dans un organisme de coopération internationale. Ibra désire ensuite se lancer dans des études doctorales, mais la crise économique qui frappe alors la France rend difficile l'obtention du financement nécessaire. C'est pourquoi il entame des démarches afin de venir étudier au Québec où il intègre un programme de maîtrise. Au moment de le rencontrer, Ibra avait terminé ses cours et se concentrait sur la rédaction de son mémoire. C'est en France qu'Ibra s'inscrit pour la

première fois dans une agence d'intérim. Le contexte économique étant défavorable à l'emploi des jeunes, il procède lui-même à son inscription dans l'espoir que l'agence l'aide à trouver du travail. Par son entremise, il se voit confier des missions de manutention et économise suffisamment d'argent pour son projet d'études à l'étranger. À son arrivée au Québec, c'est pour faciliter son intégration au marché du travail qu'il approche une agence. S'il tente d'abord sa chance dans la banque d'emplois professionnels, il finit par inscrire sa candidature dans celle des emplois industriels. Il décroche ainsi d'autres missions en manutention lui permettant de payer ses frais de scolarité, mais aussi de concilier études et travail.

LES JEUNES DÉCROCHEURS : L'AGENCE COMME FORME DE PROTECTION CONTRE L'EXCLUSION SOCIALE

Si dans le cas des groupes de jeunes précédents, les agences occupent une place de « deuxième degré », ayant un rôle de soutien à des projets d'études, professionnels ou personnels, elles jouent un rôle de première importance dans le cas des « jeunes décrocheurs ». Sans diplôme d'études secondaires ni qualification reconnue, parfois aux prises avec des problèmes de santé ou liés à la consommation de drogues, ces jeunes se tournent vers les agences par nécessité économique. Le travail obtenu par l'intermédiaire d'une agence apparaît pour eux comme une façon de participer au marché du travail et un moyen de contrer l'exclusion sociale qui les menace. Parmi les 40 répondants à l'étude, trois jeunes appartiennent à ce groupe.

Caractéristiques du groupe

Les jeunes de ce groupe ont un parcours qui se caractérise par l'alternance de périodes d'emploi, de chômage et de recours à l'aide sociale. En raison de leur faible niveau de scolarité, il est difficile pour eux de trouver de l'emploi et d'assurer une participation continue au marché du travail. C'est pourquoi ces jeunes aspirent tous à améliorer leur situation, et ce, en retournant sur les bancs d'école. Au moment de l'entrevue, l'un d'eux venait de décrocher son diplôme d'études secondaires et s'apprêtait à commencer le cégep. Un autre venait d'intégrer le programme *Jeunes en action* d'Emploi-Québec qui vise à aider les jeunes de 18 à 24 ans à reprendre le contrôle de leur projet de vie et à intégrer le marché du travail. Son objectif était de suivre une formation professionnelle en cuisine pour travailler ensuite dans le secteur de la restauration.

Expérience de travail en agence

Face à la nécessité de gagner leur vie, ces jeunes se tournent vers les agences pour travailler. Leur première inscription relève du hasard (Emploi-Québec et autres sites de recherche d'emploi), mais c'est de leur propre initiative qu'ils approchent ensuite les agences, car la facilité avec laquelle il est possible de trouver du travail contraste avec les difficultés qu'ils rencontrent dans leurs démarches personnelles pour trouver un emploi. Lorsqu'il met un terme à ses études, jeune et démotivé à l'idée de travailler, un répondant trouve la solution idéale dans les agences. Celles-ci lui ont permis de travailler rapidement sans même avoir à faire de démarches particulières.

J'étais jeune, donc je te dirais que la motivation n'était pas nécessairement là. Je fumais du pot, donc ça ne me tentait pas de me lever le matin pour aller porter des CV. Je trouvais qu'une agence et c'était rapide. (H5S19)

Les agences permettent surtout à ces jeunes d'enchaîner les contrats. Le travail en agence apparaît ainsi comme une forme de protection contre l'exclusion sociale. L'enchaînement des contrats n'est toutefois pas automatique, il est parfois nécessaire de s'inscrire à plus d'une agence. En raison de leur faible niveau de formation, les jeunes de ce groupe occupent des emplois non qualifiés qui sont, pour la plupart, faiblement rémunérés. Mais par l'intermédiaire des agences, ils peuvent se voir affecter aussi à des emplois bien payés auxquels ils n'auraient pu accéder autrement.

Profil type (André)

André fréquente l'école secondaire jusqu'à l'âge de 16 ans sans réussir à obtenir son diplôme d'études secondaires. Lorsqu'il met un terme à ses études, il est démotivé à l'idée de travailler. Les agences sont alors apparues comme la solution idéale pour remédier à cette situation. Celles-ci lui ont permis de travailler rapidement sans même avoir à faire les démarches pour trouver un emploi. S'il commence d'abord à travailler auprès d'une seule agence, il en approche ensuite deux autres, afin d'augmenter ses chances d'emploi. À temps partiel ou à temps plein, le jeune se voit offrir des emplois de manutentionnaire. Sa plus longue affectation est d'une durée de neuf mois au sein d'un centre de distribution de draps. Aux prises avec des problèmes de criminalité, les agences lui ont également trouvé du travail à sa sortie de prison, car il éprouvait des difficultés à trouver un emploi. Ce jeune participe également aux divers programmes gouvernementaux, mais il les décrit comme

moins efficaces pour lui trouver un emploi. D'ailleurs, ces organismes le réfèrent eux-mêmes aux agences.

CONCLUSION

Les données de recherche présentées dans cet article montrent que les jeunes qui recourent aux services des agences présentent des profils variés, tant sur le plan scolaire que professionnel. Sur le plan scolaire, ils se distinguent selon leur niveau d'études et les interruptions ou les changements d'orientation qui marquent leur parcours. Sur le plan professionnel, les emplois qu'ils occupent reflètent l'hétérogénéité de leur situation sur le marché du travail. Aux études, en voie d'insertion ou en réflexion quant à leur avenir professionnel, ils se tournent vers les agences avec des besoins en emploi très divers. La présentation de nos résultats sous forme de typologie permet non seulement de rendre compte de cette diversité, mais également de découvrir les rôles que les agences sont appelées à jouer dans le parcours de ces jeunes. C'est à travers les perceptions de leur expérience de travail en agence et l'analyse de leur parcours scolaire et professionnel qu'il a été possible de regrouper les jeunes en cinq groupes. Pour chaque groupe identifié, l'agence joue un rôle différent dans le processus d'insertion sur le marché du travail. Ainsi, pour les étudiants universitaires, l'agence est une source de revenus d'appoint pendant la durée des études. Pour les diplômés en voie d'insertion sur le marché du travail, les agences constituent un tremplin qui leur permet d'accéder à une première expérience professionnelle liée à leur formation. Les jeunes « explorateurs », quant à eux, se tournent vers les agences, car elles leur permettent de concilier études, travail et projets personnels. L'ouverture des agences aux étrangers permet de faciliter l'intégration au marché du travail québécois des jeunes immigrants. Enfin, les jeunes décrocheurs voient le travail en agence comme un moyen pour contrer l'exclusion sociale qui les menace, étant donné leur faible niveau de scolarité et les expériences négatives qui ont ponctué leur parcours.

On constate que les jeunes qui ont fait l'objet de notre recherche se caractérisent par une forte mobilité sur le marché du travail. Ils alternent périodes d'études et périodes d'emploi, changent d'orientation scolaire, et passent d'un emploi à un autre selon leurs besoins et leurs stratégies professionnelles, plus ou moins définies. Dans ce processus, les agences les accompagnent dans leurs nombreuses transitions et répondent à une grande variété de besoins. Elles contribuent ainsi à la structuration, à l'organisation et à la mise en forme des trajectoires individuelles de ces jeunes. Il ressort de notre étude que, pour la grande majorité des jeunes interviewés, les emplois obtenus par l'entremise d'une agence

n'apparaissent pas nécessairement comme des emplois « précaires », même si les caractéristiques de ces emplois s'en rapprochent fortement et que les jeunes sont conscients des conditions de travail désavantageuses sur le plan salarial, de la sécurité au travail et des protections sociales que d'autres études ont mises en évidence (Galarneau, 2005 ; Bernier, Dupuis, Fontaine et Vultur, 2014). La valeur des emplois obtenus par l'entremise d'une agence dépend de la valeur que l'individu leur accorde en fonction de son projet professionnel et de l'étape du cycle de vie professionnel dans lequel il se trouve, mais aussi en fonction du secteur d'activité, du métier exercé au cours des missions et de la politique de gestion du personnel des entreprises clientes. Les agences sont, de ce point de vue, des éléments d'utilisation stratégiques dans le processus d'insertion professionnelle, mais elles représentent surtout des « opportunités » pour les jeunes en processus d'insertion sur un marché du travail incertain. Elles concourent à l'émergence d'un nouveau type de rapport des jeunes à l'emploi, le type « bricoleur » (Vultur *et al.*, 2016), qui construit sa carrière sur la base d'une relation « transactionnelle » avec les entreprises et les autres acteurs du marché du travail, dans une perspective d'échanges à court terme, de rentabilité et d'intérêt individuel.

BIBLIOGRAPHIE

- BELKACEM, R., KORNIG, C. ET MICHON, F. (2011). *Visages de l'intérim en France et dans le monde*, Paris : Harmattan.
- BERNIER, J. (2007). Les mutations dans les formes d'emploi et leurs conséquences sur les jeunes. Dans S. Bourdon et M. Vultur (dir.), *Les jeunes et le travail* (p. 247-258). Québec : Les Éditions de l'IQRC/Presses de l'Université Laval.
- BERNIER, J. (2014). L'industrie de la location de personnel : un univers très particulier, en pleine expansion, non réglementé et peu connu scientifiquement. Dans M. Vultur et J. Bernier (dir.), *Les agences de travail temporaires : leur rôle et leur fonctionnement comme intermédiaires du marché du travail* (p. 13-38). Québec : Presses de l'Université Laval.
- BERNIER, J., DUPUIS, M-J., FONTAINE, L-L. ET VULTUR, M. (2014). *Les salariés d'agences 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.
- CHAUVIN, S. (2010). *Les agences de la précarité : journaliers à Chicago*. Paris : Seuil.

- COMMISSION DES NORMES DU TRAVAIL (2013). *Agences de placement de personnel : profil de leurs salariés les plus à risque d'infractions aux normes du travail — Rapport complémentaire*. Québec : Gouvernement du Québec.
- DE TONNANCOUR, V. ET VALLÉE, G. (2009). Les relations de travail tripartites et l'application des normes minimales du travail au Québec. *Relations industrielles/Industrial Relations*, 64(3), 399-441.
- FAURE-GUICHARD, C. (2000). *L'emploi intérimaire. Trajectoires et identités*. Rennes : Presses universitaires de Rennes.
- GALARNEAU, D. (2005). L'écart salarial entre employés temporaires et permanents. *L'emploi et le revenu en perspective*, 6(1), 5-20.
- SARFATI, F. (2014). Professionnalisation des études et désir d'insertion professionnelle. Dans Collectif, *Les dispositifs publics en action* (pp. 111-126). Paris : Éditions Liaisons.
- STATISTIQUE CANADA (2013). *Bulletin de service, Services d'emploi*. Produit no 63-252-X au catalogue, mars.
- VULTUR, M. ET PROVENCHER, Y. (2014). Les logiques de recours aux agences de travail temporaire et leurs pratiques de recrutement et de sélection de la main-d'œuvre. Dans M. Vultur et J. Bernier (dir.), *Les agences de travail temporaire : leur rôle et leur fonctionnement comme intermédiaires du marché du travail* (p. 39-67). Québec : Presses de l'Université Laval.
- VULTUR, M. ET BERNIER, J. (2014). Inégalités structurelles et inégalités fractales dans le contexte postfordiste du marché du travail. Dans D-G. Tremblay et M. Alberio (dir.), *Travail et Société. Une introduction à la sociologie du travail* (p. 371-394). Québec : Presses de l'Université du Québec.
- VULTUR, M., BERNIER, J. ET DUPUIS, M-J. (2016). *Les jeunes Québécois qui font appel aux agences de placement : comment perçoivent-ils leurs conditions de travail et quels avantages en retirent-ils ?* Notes de recherche, n° 2016-2, INRS Urbanisation, Culture Société.