



**Les travailleurs migrants temporaires du secteur de  
l'entretien ménager dans la région de Québec : Entre  
précarité, mobilité et agentivité**

**Mémoire**

**Janelvi Caroline Tapia**

**Maîtrise en sciences géographiques - avec mémoire**  
Maître en sciences géographiques (M. Sc. géogr.)

Québec, Canada

# **Les travailleurs migrants temporaires du secteur de l'entretien ménager dans la région de Québec : Entre précarité, mobilité et agentivité**

**Mémoire**

**Caroline Janelvi Tapia**

Sous la direction de :  
Adèle Garnier, directrice de recherche  
Danièle Bélanger, codirectrice de recherche

## Résumé

Le contexte de pénurie de main-d'œuvre au Québec lors des dernières années a entraîné une augmentation du recrutement de travailleurs migrants temporaires dans différents secteurs d'emploi. Ces travailleurs sont souvent engagés par des agences de recrutement à l'international ou des agences de placement, particulièrement dans des secteurs considérés précaires et « essentiels ». Hors du secteur de l'entretien ménager, la littérature a montré que les agences façonnent le lien d'emploi des travailleurs avec leur employeur, créant ainsi une main-d'œuvre « flexible », conçue pour répondre aux besoins ponctuels et temporaires des entreprises (Belzile, 2018; Mercure, 2014). Ce mémoire s'intéresse aux travailleurs migrants temporaires du secteur de l'entretien ménager, recrutés par une agence de recrutement à l'international, principalement en hôtellerie, dans la région de Québec. Ce secteur présente une forte variabilité saisonnière des conditions de travail et, par le fait même, est fortement touché par la pénurie de main-d'œuvre puisque de nombreux employés revendiquent précisément cela; de meilleures conditions de travail (Guilbault, 2024). Cette dynamique est particulièrement marquée dans la région de Québec où la nécessité d'embaucher de la main-d'œuvre à l'international est devenue de plus en plus cruciale pour le secteur de l'entretien ménager.

Cette étude s'inscrit dans un projet plus large financé par le Conseil de recherches en sciences humaines (CRSH); le projet PARTenariat sur les migrants Temporaires en EMPloi (PARTEMP), qui vise à produire des connaissances sur les travailleurs migrants temporaires dans la région de Québec (Chaire de recherche du Canada sur les dynamiques migratoires mondiales, 2021). L'objectif principal de ce mémoire est de comprendre les expériences et les conditions de travail de ces travailleurs au sein d'un secteur peu exploré dans la littérature en contexte québécois. Les concepts de précarité, de mobilité et d'agentivité sont mobilisés pour appréhender l'expérience des travailleurs migrants temporaires. 14 entretiens semi-dirigés avec des travailleurs de nationalités différentes, majoritairement des latinoaméricains et des femmes, ont été réalisés entre mai et août 2023. L'analyse révèle plusieurs formes de précarité par le croisement de la relation d'emploi, le statut migratoire, le manque d'accès à l'information et la barrière de la langue. La flexibilité, une exigence structurelle du secteur d'emploi, et la mobilité sont des facteurs de précarisation. Le secteur exige des déplacements fréquents verticaux sur le lieu de travail, d'un étage à l'autre, et horizontaux sur le territoire. Cependant, ces travailleurs se montrent créatifs et « résilients », faisant preuve d'agentivité individuelle et collective dans le but d'améliorer leurs conditions de travail et de vie dans la région de Québec.

Mots clés : Travailleurs migrants temporaires, travailleurs étrangers temporaires, agence de recrutement internationale, agence de placement, nettoyage, entretien ménager, hôtellerie, tourisme, précarité, mobilité, déplacements, agentivité, Québec.

## Abstract

Labor shortage in Quebec in recent years has led to an increase in the recruitment of temporary migrant workers in a variety of industries. These workers are often hired by international recruitment agencies or employment agencies, particularly in sectors considered precarious and “essential”. Outside the cleaning sector, the literature has shown that agencies shape workers' employment relationship with their employer, therefore creating a “flexible” workforce designed to meet companies' punctual and temporary needs (Belzile, 2018; Mercure, 2014). This study focuses on temporary migrant workers within the cleaning sector, recruited by an international recruitment agency, mainly in the hotel industry, in the Quebec region. This sector is subject to high seasonal variability of the working conditions and is therefore heavily affected by labor shortages, since many employees are demanding precisely that; better working conditions (Guilbault, 2024). This dynamic is particularly marked in the Quebec region where the need to employ internationally has become increasingly crucial for the cleaning sector. This study is part of a larger project funded by the Social Sciences and Humanities Research Council (SSHRC); the PARTenariat sur les migrants Temporaires en EMPloi (PARTEMP) project, which aims to produce knowledge on temporary migrant workers in the Quebec City region (Chaire de recherche du Canada sur les dynamiques migratoires mondiales, 2021). The main objective of this research is to understand the experiences and working conditions of these workers in a sector that has received little attention within the literature in the Quebec context. The concepts of precariousness, mobility and agency are mobilized to apprehend the experience of temporary migrant workers. 14 semi-structured interviews with workers of different nationalities, predominantly Latino Americans and women, were conducted between May and August 2023. The analysis reveals several forms of precariousness through the intersection of the employment relationship, migratory status, lack of access to information and language barrier. Flexibility, a structural requirement of the employment sector, and mobility are factors of precariousness. The sector requires frequent vertical movement within the workplace, from one floor to another, and horizontal movement within the territory. However, these workers prove themselves to be creative and “resilient”, demonstrating individual and collective agency in order to improve their working and living conditions in the Quebec region.

Keywords: Temporary migrant workers, temporary foreign workers, international recruitment agency, employment agency, cleaning, housekeeping, hospitality, tourism, precariousness, mobility, displacement, agency, Quebec.

## Resumen

La penuria de mano de obra en Quebec en los últimos años ha provocado un aumento del reclutamiento de trabajadores inmigrantes temporales en diferentes sectores laborales. Estos trabajadores son contratados por agencias de colocación o agencias de empleo internacionales, sobre todo en sectores considerados precarios y « esenciales ». Fuera del sector de mantenimiento, la literatura ha demostrado que las agencias dan forma a la relación de empleo de los trabajadores con su empleador, creando así una mano de obra « flexible » diseñada para responder a las necesidades puntuales y temporales de las empresas (Belzile, 2018; Mercure, 2014). Este estudio se interesa en los trabajadores migrantes temporales del sector de limpieza, empleado por una agencia internacional de reclutamiento, principalmente en el sector hotelero, en la región de Quebec. El sector está sujeto a una gran variabilidad estacional en las condiciones de trabajo y, por eso es fuertemente afectado por la penuria de mano de obra, desde que muchos trabajadores exigen exactamente eso; mejores condiciones de trabajo (Guilbault, 2024). Esa dinámica es particularmente marcada en la región de Quebec adonde la necesidad de emplear internacionalmente se ha vuelto cada vez más crucial en el sector de limpieza.

Este estudio forma parte de un proyecto más grande financiado por el Consejo de Investigación de Ciencias Sociales y Humanidades (CRSH), *Partenariat sur les migrants Temporaires en EMPloi (PARTEMP)*, que tiene por objetivo generar conocimientos sobre los trabajadores migrantes temporales en la región de Quebec (Chaire de recherche du Canada sur les dynamiques migratoires mondiales, 2021). El objetivo principal de esta tesis es comprender las experiencias y las condiciones de trabajo de estos trabajadores dentro de un sector que ha recibido poca atención en la literatura en la región de Quebec. Se movilizan los conceptos de precariedad, movilidad y agentividad para comprender la experiencia de estos trabajadores inmigrantes temporales. Se realizaron 14 entrevistas con trabajadores de diferentes nacionalidades, mayoritariamente latinoamericanos y mujeres, entre mayo y agosto de 2023. El análisis muestra varias formas de precariedad a través de la intersección de la relación de empleo, el estatus migratorio, la falta de acceso a la información y la barrera del idioma. La flexibilidad, requisito estructural del sector de empleo, y la movilidad son factores de precariedad. El sector requiere frecuentes desplazamientos verticales dentro del lugar de trabajo, de un piso al otro, y horizontales por el territorio de la región de Québec. Sin embargo, estos trabajadores

demonstraron ser creativos y « resilientes », y demuestran agentividad individual y colectiva para mejorar sus condiciones de trabajo y de vida en la región de Quebec.

Palabras clave : Trabajadores migrantes temporales, trabajadores extranjeros temporales, agencia internacional de reclutamiento, agencia de colocación, limpieza, servicio doméstico, hostelería, turismo, precariedad, movilidad, desplazamiento, agentividad, Quebec.

## Table des matières

Résumé .....	ii
Abstract.....	iv
Resumen.....	v
Table des matières.....	vii
Liste des acronymes.....	x
Listes des figures .....	xi
Listes des tableaux.....	xii
Remerciements.....	xiv
Introduction .....	1
Chapitre 1 : Contextualisation de la recherche et revue de la littérature.....	6
1.1. Le Programme des travailleurs étrangers temporaires et la pénurie de main-d'œuvre .....	6
1.2. Les agences de placement et de recrutement de travailleurs étrangers temporaires (TET) : un lien d'emploi précaire .....	10
1.3. La région de Québec et le portrait du recrutement dans le secteur de l'entretien ménager.....	17
1.4. Le secteur de l'entretien ménager et ses particularités .....	20
1.5. Le transport à Québec.....	25
Conclusion .....	27
Chapitre 2 : Cadre conceptuel .....	29
2.1. Le concept de précarité .....	29
2.2. La mobilité, bref retour historique .....	33
2.2.1. La mobilité et le travail.....	35
2.2.2. Le travail et les expériences de déplacement horizontal et vertical.....	36
2.3. Le concept d'agentivité.....	37
Conclusion .....	39
Chapitre 3 : L'opérationnalisation et le cadre méthodologique .....	41
3.1 Opérationnaliser les concepts : précarité, mobilité et agentivité .....	41
3.2. La méthodologie, l'outil de collecte de données et le guide d'entretien .....	43
3.3. Ma posture et le terrain .....	44
3.4. Le mode de recrutement et la collecte de données .....	45
3.5. La transcription, la traduction et l'analyse .....	47
3.6. Le profil des participants .....	47

3.6.1	Les études et expériences de travail .....	48
3.6.2	La famille et l'état civil .....	49
3.6.3	Le statut migratoire et le permis de travail .....	49
3.6.4	Le genre et l'âge .....	50
3.7	Limites de l'étude .....	50
3.8	Les enjeux éthiques .....	51
Chapitre 4 : Les différentes formes de précarité créées par les APP/ARTET dans le secteur de l'entretien ménager .....		53
4.1	Liens d'emplois caractérisés par l'incertitude et la rétention d'information .....	53
4.1.1	Le recrutement à l'international par un groupe d'hôtels .....	53
4.1.2	Le recrutement à l'international par un hôtel .....	57
4.1.3	Le recrutement par une agence de placement .....	60
4.2	Horaire instable .....	61
4.3	Précarité économique .....	65
4.3.1	Précarité économique dans le cadre d'un recrutement international .....	65
4.3.2	Précarité économique dans le cadre d'un recrutement local .....	69
4.4	Discrimination .....	72
4.4.1	Selon la nationalité .....	72
4.4.2	Selon l'âge .....	74
4.4.3	Selon le genre .....	75
Conclusion .....		77
Chapitre 5 : Les formes de mobilité dans le secteur de l'entretien ménager .....		78
5.1	Les déplacements sur le lieu de travail .....	78
5.2	Les déplacements quotidiens sur le lieu de travail et en lien avec le travail .....	81
5.3	Les déplacements nécessaires pour se rendre au travail .....	84
5.4	Les déplacements, la charge de travail et les enjeux de santé .....	86
5.4.1	La charge de travail physique .....	86
5.4.2	La charge de travail mentale .....	88
Conclusion .....		90
Chapitre 6 : Les formes d'agentivité des TMT .....		91
6.1	Stratégies individuelles .....	91
6.1.1	Entre le pays d'origine et le Québec .....	91
6.1.2	Aide auprès d'organismes .....	94
6.1.3	Actions posées auprès de l'employeur .....	96

6.1.4. Vie sociale .....	97
6.1.5. Conditions de travail .....	98
6.2. Stratégies collectives.....	98
6.2.1. Conditions de travail .....	98
6.2.2. Conditions de vie .....	99
Conclusion .....	100
Chapitre 7 : Discussion .....	102
7.1. La mobilité et la flexibilité sont des exigences structurelles du secteur de l'entretien ménager qui accentuent la précarité des TMT .....	102
7.1.1. La mobilité comme exigence structurelle.....	102
7.1.2. La flexibilité comme exigence structurelle et les ARTET/APP.....	104
Conclusion .....	106
7.2. Le lien d'emploi est un facteur de précarisation des TMT recrutés par des ARTET et APP du secteur de l'entretien ménager dans la région .....	107
7.2.1. Création d'une catégorie de travailleurs précaires par le lien d'emploi .....	107
7.2.2. Immobilité professionnelle chez les TMT recrutés par des ARTET/APP.....	109
Conclusion .....	110
7.3. Surmonter les défis individuellement et collectivement.....	110
Conclusion .....	112
Conclusion et pistes de recherches .....	114
Bibliographie.....	119
Annexe A : Guide d'entretien .....	130
Annexe B : Lettre de recrutement.....	133
Annexe C : Feuillet d'information pour un consentement verbal.....	135

## Liste des acronymes

APP : Agence de placement de personnel  
ARTET : Agence de recrutement de travailleurs étrangers temporaires  
CAPMO : Carrefour d'animation et de participation à un monde ouvert  
CNESST : Commissions des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail  
CNP : Classification nationale des professions  
CSQ : Certificat d'acceptation du Québec  
EDSC : Emploi et Développement social Canada  
EIMT : Étude d'impact sur le marché du travail  
FEQ : Festival d'été de Québec  
IRCC : Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada  
IRIS : Institut de recherche et d'informations socioéconomiques  
MIFI : Ministère de l'Immigration, de la Francisation et de l'Intégration du Québec  
MRC : Municipalité régionale de comté  
LMSST : Loi modernisant le régime de santé et de sécurité du travail  
LSST : Loi sur la santé et la sécurité du travail  
PARTEMP : PARTenariat sur les migrants Temporaires en EMPloi  
PTAS : Programme des travailleurs agricoles saisonniers  
PTET : Programme des travailleurs étrangers temporaires  
PTOTV : Permis de travail ouvert pour travailleur vulnérable  
RATTMAQ : Réseau d'aide aux travailleuses et travailleurs migrants agricoles du Québec  
RMR : Région métropolitaine de recensement  
RPA : Résidence pour personnes âgées  
RTC : Réseau de transport de la Capitale  
TET : Travailleur étranger temporaire  
TMT : Travailleur migrant temporaire

## Listes des figures

Figure A : Permis de travail délivrés dans le cadre du Programme des travailleurs étrangers temporaires (PTET) au Québec entre 2016 et 2022

Figure B : Les différentes mesures d'assouplissement

Figure C : Exemple de relation d'emploi triangulaire

Figure D : Exemple I de relation d'emploi via la sous-traitance

Figure E : Exemple II de relation d'emploi via la sous-traitance

Figure F : Capitale-Nationale; la région du terrain de recherche

Figure G : Répartition géographique des préposés à l'entretien ménager et du nettoyage – travaux légers (2021)

Figure H : Courbe d'EIMT positive, selon la région, pour la CNP 65310 à Montréal et à Québec (2022)

Figure I : Les détenteurs d'un permis de travail du programme des TET de la CNP 65310 au Québec entre 2015 et 2022

Figure J : Carte routière officielle de Québec (2023)

Figure K : Réseau Métrobus de la RTC (2025)

Figure L : Cumul de précarités de Gravel et coll. (2016)

Figure M : Les quatre formes de mobilité spatiale

Figure N : Un exemple de recrutement à l'international; le cas d'un groupe d'hôtel

Figure O : Deux exemples de recrutement à l'international pour une entreprise cliente

Figure P : Un exemple de relation d'emploi via le recrutement par une agence de placement

Figure Q : Un exemple de dépenses que des TMT peuvent recourir avant et après avoir commencé à travailler

Figure R : Un exemple de déplacement lors d'une journée de travail I

Figure S : Un exemple de déplacement lors d'une journée de travail II

Figure T : Un exemple de déplacement lors d'une deuxième journée de travail

Figure U : Un exemple de déplacement avec un intermédiaire sur un lieu de travail

Figure V : Réseau Métrobus de la RTC prévu pour 2028

## Listes des tableaux

Tableau 1 : Nombre de EIMT positives obtenues par des employeurs selon la région pour la CNP 65310 à Montréal et à Québec (2022)

Tableau 2 : Minorités visibles selon la profession par province (2021)

Tableau 3 : Minorités visibles selon la profession et le genre au Québec (2021)

Tableau 4 : Caractéristiques sociodémographiques des participants

Tableau 5 : Caractéristiques des lieux de nettoyage

« Ils ont torché partout pour qu'on ait le luxe de s'ennuyer. Notre processus créatif est né là, au fond des poubelles des autres que mes parents ont dû soulever pour que nous, nous puissions nous asseoir, tranquilles, à observer le monde et le mettre en mots. »

- Caroline Dawson, Là où je me terre, 2021

## Remerciements

La réalisation de ce mémoire aurait été impossible sans l'aide et l'implication de certaines personnes qui m'ont montré leur soutien tout au long de ce parcours. Je tiens tout d'abord à remercier tous les travailleurs migrants temporaires qui ont accepté de participer à cette recherche et qui m'ont fait confiance tout au long de mon terrain. Sans eux, cette recherche n'aurait pas été possible. Je remercie également ma directrice, Adèle Garnier, pour sa patience, ses conseils, sa disponibilité et son soutien moral, ainsi que ma codirectrice, Danièle Bélanger, pour sa confiance tout au long de mon parcours. Je les remercie toutes deux pour la bourse que j'ai reçue dans le cadre du projet PARTEMP de la Chaire de recherche sur les dynamiques migratoire mondiales, sans oublier l'organisme MITACS pour le soutien financier lors d'un stage durant ma première année. Je remercie également le CELAT et l'ERIQA pour les bourses que j'ai reçues en fin de parcours qui m'ont permis de réduire mes heures de travail et terminer mon parcours avec un peu plus de sérénité. Un grand merci à mes collègues de la chaire, dont Capucine qui m'a introduit à la Chaire, ainsi que Mireille et Éléonore qui m'ont conseillé et ont été disponibles en amont et en aval de mon parcours, puis à Malika, Chenour et Clara pour leur écoute, soutien moral, bienveillance et conseils, sans compter à Véronique pour sa bonne humeur, sa patience et sa confiance. Merci d'avoir été là pour les moments de partage autour d'un bon repas, d'une bière et d'un séjour de rédaction ! À Gabriel pour ces petites conversations lors des rencontres des membres de la Chaire et à Agnès pour sa bienveillance et son soutien. Ce mémoire a été possible avec le soutien de mes proches qui ont été présents à différents moments pendant mon parcours. Merci à Sanjana et à Jeanne qui ont été là dans mes périodes de doute au sujet de ma réorientation. Merci à Sylvain pour m'avoir offert la possibilité de louer son chalet afin de rédiger une bonne partie de ce mémoire en hiver. Mes remerciements s'adressent aussi à l'équipe du Réseau d'aide aux travailleuses et travailleurs migrants agricoles du Québec (RATTMAQ), au Carrefour d'animation et de participation à un monde ouvert (CAPMO), à l'équipe de recherche de l'Université de Montréal #Wefeedyou et à Erika (nom fictif d'une participante) pour m'avoir aidé pendant mon terrain. Finalement, un immense merci à ma mère, ses sacrifices et son soutien ont rendu cette réalisation possible, à mon amoureux pour qui cela peut sembler incompréhensible, mais qui m'a néanmoins toujours écoutée et, bien sûr, à tous mes amis avec qui j'ai partagé la route lors de mes voyages à l'étranger qui m'ont encouragée lorsqu'ils ont appris que je réalisais un retour à l'école !

## Introduction

Au cours de la dernière décennie, le Québec a connu une augmentation significative du nombre de résidents temporaires, dépassant celui des résidents permanents (Bélanger, Ouellet et Fleury, 2019). Ceci a contribué à une croissance soutenue du nombre de travailleurs étrangers temporaires, passant de 356 000 en 2011 à 845 000 en 2021 (Ministère Immigration, Francisation et Intégration, 2023a : 11). Le Programme des travailleurs étrangers temporaires (PTET) a maintenu cette dynamique, entraînant une hausse du nombre de permis délivrés, passant de 30 290 en 2021 à 38 340 en 2022, puis 58 885 en 2023; une progression de 53,6% en une année (Ministère Immigration, Francisation et Intégration, 2023a : 11). Parmi ces résidents temporaires, on y trouve des étudiants internationaux, des travailleurs étrangers temporaires (TET), des demandeurs d'asile et d'autres personnes avec un statut migratoire temporaire. Cette augmentation du nombre de résidents temporaires a été accentuée par l'assouplissement des mesures de recrutement mis en place par le gouvernement canadien en 2022, en réponse à la pénurie de main-d'œuvre qui touchait plusieurs secteurs dans le pays et dans la province. Le seuil maximum de travailleurs étrangers temporaires (TET) au sein d'une entreprise a été augmenté, passant de 10% à 20% pour les emplois qui s'inscrivent dans le volet à bas salaire du PTET, notamment dans les secteurs de la vente et des services (p. ex. : restauration, hôtellerie, entretien ménager, etc.), qui comptent de nombreux emplois « essentiels », mais souvent marqués par une grande précarité, en raison des mauvaises conditions de travail et des rémunérations faibles (Lahlouh, 2022).

Pour répondre à cette demande croissante en main-d'œuvre, les entreprises recourent fréquemment aux agences de placement et agences de recrutement à l'international qui facilitent le recrutement des travailleurs migrants temporaires sur le marché du travail québécois (Hanley et al., 2018; Sauvageau, 2014). Ces agences permettent aux entreprises de recruter rapidement, mais placent souvent les travailleurs dans des situations où ils peinent à exercer leurs droits en raison de la nature multipartite dans la relation employé-employeur, où plusieurs parties sont impliqués (Belzile, 2018; Bernier, 2012), contrairement à la relation directe entre l'employé et l'employeur dans un recrutement sans agence. De manière générale, la littérature critique le rôle de ces agences qui profitent de la main-d'œuvre migrante en les maintenant dans des conditions de travail précaires : emplois instables, faibles salaires, horaires irréguliers, rétention d'information, etc. (Salamanca Cordona, 2018).

Peu de recherches se sont penchées sur les expériences des travailleurs de l'entretien ménager dans la région de Québec, contrairement aux recherches menées dans d'autres secteurs (p. ex. : journalier, santé, fabrication et transformation alimentaire, etc.) dans les métropoles canadiennes (Hanley et al., 2020; Choudry et al., 2012). De plus, les stratégies individuelles et collectives que ces travailleurs mobilisent pour améliorer leurs conditions demeurent largement méconnues. Cette étude vise ainsi à répondre à la question suivante : **quels sont les facteurs menant à la précarité des travailleurs migrants temporaires du secteur de l'entretien ménager recrutés par des agences dans la région de Québec ?** L'objectif principal de la recherche découle de cette question de recherche, soit d'explorer les conditions de travail et les perceptions des travailleurs de ce secteur dans la région, comblant ainsi le manque dans la littérature. Dans l'idée d'explorer la mobilité dans un secteur où les déplacements sont nécessaires, et dans le but de sortir du stéréotype de victime des migrants, d'autres questions émergent telles que : **comment les TMT se déplacent dans ce secteur ?; quels sont les défis auxquels ils font face et stratégies mises en place pour améliorer leur expérience pendant leur séjour dans la région de Québec ?** Ce travail tend à combler une lacune dans la littérature portant sur les TMT dans le secteur de l'entretien ménager, notamment dans un contexte où le Québec a connu une augmentation de TMT qui œuvrent dans ce secteur. Nous voulions comprendre les conditions de travail et les perceptions de ces travailleurs à travers notre cadre conceptuel (précarité, mobilité et agentivité) et analyser le lien entre le statut migratoire, le lien d'emploi, les déplacements, ainsi que les stratégies individuelles et collectives qu'ils déploient. Cette étude se distingue par son attention portée à la mobilité des TMT; alors que la question de la mobilité et de ses effets sur l'expérience de ces travailleurs en dehors des grands centres demeure largement inexplorée, cette recherche propose de l'aborder de manière spécifique.

Trois objectifs spécifiques en découlent : (1) analyser les conditions de travail des travailleurs migrants temporaires (TMT) recrutés par des agences de placement et de recrutement à l'international (APP/ARTET) dans le secteur de l'entretien ménager, en identifiant et catégorisant les éléments qui renforcent leur précarité; (2) examiner les enjeux de mobilité et de territoire, en identifiant les types de déplacements que ces travailleurs réalisent, tant sur le lieu du travail que sur le territoire; (3) souligner les stratégies, individuelles et collectives, que les travailleurs déploient pour améliorer leurs conditions de travail et de vie dans le but de souligner les initiatives prises pour améliorer leur situation.

Ce mémoire est divisé en huit chapitres. Le premier chapitre; contextualisation de la recherche et revue de la littérature, sera divisé en quatre sections. La première partie permet de présenter le Programme des travailleurs étrangers temporaires (PTET) et la pénurie de main-d'œuvre. On y met en lumière les responsabilités partagés entre le gouvernement fédéral et provincial au niveau de l'immigration, ainsi que les mesures d'assouplissement qui ont été mises en place afin de faciliter le recrutement des travailleurs étrangers temporaires pour pallier la pénurie de main-d'œuvre<sup>1</sup> et les critiques associées au permis de travail fermé. Ensuite, nous présentons une revue de littérature sur les agences de placement, puis sur les agences de recrutement de travailleurs étrangers temporaires (TET) et comment ces dernières créent des liens d'emploi précaires. Cette section permettra de souligner la relation multipartite due à l'externalisation du travail. Par la suite, nous brossons le portrait du recrutement pour le secteur de l'entretien ménager dans la région de Québec, de la description du travail et des défis en transport dans la région de Québec. Cette partie cherche à présenter la dynamique du recrutement de TET dans le secteur de l'entretien ménager à Québec et à mieux saisir en quoi consiste le travail dans une région où le transport est un défi en soi.

Le deuxième chapitre présente le cadre conceptuel de cette étude. Le concept de précarité y est présenté afin d'analyser les conditions des travailleurs migrants temporaires (TMT) recrutés par des agences dans le secteur de l'entretien ménager. Ce premier concept permettra de mettre en évidence le cumul de précarités qu'un TMT peut vivre lors de son séjour dans la région. La deuxième section aborde le concept de mobilité et les différentes manières dont il est appréhendé. Ce second concept permet d'intégrer les aspects géographiques et de déplacement qui sont essentiels pour saisir les enjeux des TMT dans ce secteur. Par la suite, le concept d'agentivité est abordé dans le but de dépasser le stéréotype de victime et de montrer que ces travailleurs cherchent des solutions d'amélioration lors de leur séjour, et ce même dans un contexte de précarité.

Le troisième chapitre aborde les éléments ayant contribué à la réalisation de cette étude. Nous présentons l'opérationnalisation, la méthodologie et l'outil de collecte de données. Ensuite, ma posture comme chercheuse, le terrain, le mode de recrutement et la collecte de données. Nous décrivons les

---

<sup>1</sup> Cette étude s'inscrit dans un contexte précédant l'automne 2024, période durant laquelle des assouplissements étaient en vigueur. À partir de cette date, les autorités fédérales et provinciales ont instauré de nouvelles régulations pour les secteurs à bas salaire (inférieur à 27,47\$), telles que la réduction de la proportion maximale de TMT, abaissée de 20% à 10% au sein des entreprises dans certains secteurs (p. ex. : manufacturier, vente et services, etc.), ainsi que le refus temporaire du traitement des demandes d'EIMT à Montréal (Gouvernement du Canada, 2023d).

méthodes d'analyse et la traduction. Une description des participants est ensuite présentée, suivie d'une présentation des limites de l'étude et des enjeux éthiques.

Les chapitres quatre, cinq et six sont consacrés aux résultats guidés par mon cadre conceptuel. Le chapitre quatre présente les différentes formes de précarité créées par le recrutement à l'internationale et le secteur de l'entretien ménager, telles que le lien d'emploi et le contrat de travail caractérisés par l'incertitude et la rétention d'information, les horaires instables, la précarité économique et la discrimination. Les différentes formes de mobilité des TMT dans le secteur de l'entretien ménager y sont présentées dans le chapitre cinq : les déplacements sur le lieu de travail (mobilité verticale), les déplacements quotidiens sur le lieu de travail et en lien avec le travail (mobilité verticale et horizontale), ainsi que les déplacements en lien avec le travail (mobilité horizontale). Cette analyse met également en lumière comment ces formes de mobilité influencent la charge de travail physique et mentale des travailleurs. Finalement, le chapitre six présente les stratégies et marges de manœuvre individuelles et collectives des travailleurs.

L'objectif du chapitre sept est d'établir des liens entre les résultats obtenus et la littérature mobilisée dans les chapitres précédents, à lumière des concepts de précarité, de mobilité et d'agentivité. Ces concepts clés ont permis de faire émerger quelques constats significatifs : (1) la mobilité et la flexibilité sont des exigences structurelles du secteur de l'entretien ménager accentuant la précarité des travailleurs; (2) la relation d'emploi est un facteur de précarisation des travailleurs du secteur de l'entretien ménager dans la région et; (3) les TMT surmontent les défis et les enjeux pendant leur séjour individuellement et collectivement. Le huitième chapitre conclut cette étude en résumant les principaux résultats de la recherche et en proposant des pistes à explorer, tout en rappelant les enjeux éthiques et les limites.

En écho aux travaux de Gravel et coll. (2016), cette étude révèle que les TMT vivent un cumul de précarités qui s'accroissent par les agences de recrutement et de placement. Ces agences instaurent un lien d'emploi multipartite qui précarise davantage les conditions de travail des TMT, particulièrement en ce qui concerne la flexibilité attendue des TMT pour répondre aux fluctuations saisonnières du secteur. L'analyse souligne le rôle central de la mobilité dans l'expérience des TMT de ce secteur dans la région de Québec. La mobilité verticale et horizontale contribue à exacerber d'autres formes de précarité, notamment au niveau de la santé physique et mentale. Le permis de travail fermé, qui lie les

TMT à un seul employeur, vient accentuer les expériences des TMT en limitant leur capacité d'agir pendant leur séjour. Malgré ces contraintes systémiques, les TMT déploient quand même des stratégies individuelles et collectives d'amélioration (Gomberg-Muñoz, 2019). Il importe de nuancer cette agentivité, afin d'éviter d'invisibiliser les rapports de pouvoir qui façonnent leurs expériences.

## Chapitre 1 : Contextualisation de la recherche et revue de la littérature

Dans le but de répondre aux besoins de cette étude, ce chapitre vise à contextualiser ma recherche. Nous présentons le contexte de la société québécoise : le Programme des travailleurs étrangers temporaires (PTET) et la pénurie de main-d'œuvre. Par la suite, nous mettons en lumière l'une des méthodes existantes pour pallier la pénurie de main-d'œuvre dans les secteurs à bas salaire : le recrutement des travailleurs migrants temporaires (TMT) en ayant recours aux agences de recrutement et de placement. Afin de différencier ces deux types d'agences, nous exposons leurs particularités et montrons comment ces intermédiaires contribuent à créer des réalités précaires. À l'aide de ce chapitre, nous définissons ce qu'est une personne à statut migratoire précaire et nous présentons un portrait du recrutement de ce secteur dans la région de Québec. Nous concluons sur les particularités de ce secteur d'emploi et les défis en transport dans la région de Québec.

### 1.1. Le Programme des travailleurs étrangers temporaires et la pénurie de main-d'œuvre

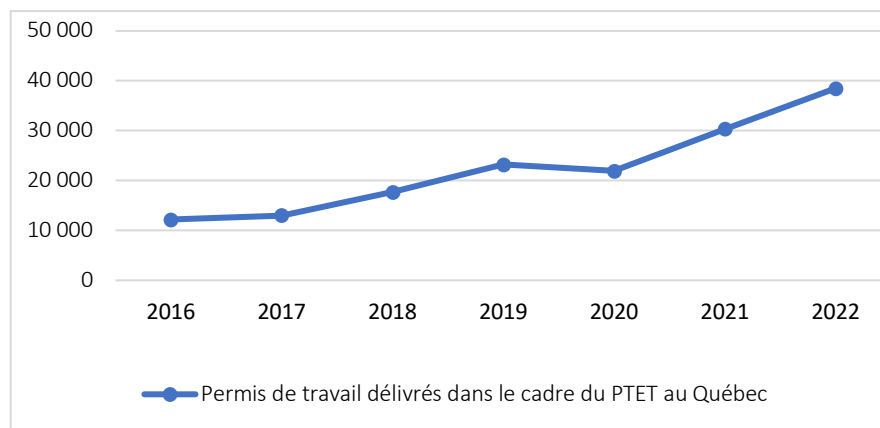
Les permis de travail temporaires ont connu une augmentation et une diversification significative au Canada et au Québec, ce qui s'explique par des changements dans les politiques migratoires visant à répondre aux besoins et aux exigences du marché du travail, celui-ci caractérisé par une pénurie de main-d'œuvre dans certains secteurs.

Le gouvernement fédéral a créé, en 1973, le Programme des travailleurs étrangers temporaires (PTET) pour répondre aux besoins des employeurs en délivrant des permis de travail à des travailleurs pour des postes temporaires et à court terme (Frozzini et Mvogo Balla, 2021). Ce permis de travail pouvait être délivré après que l'employeur ait procédé à une étude d'impact sur le marché du travail (EIMT) (Oechslin et Bélanger, 2023). L'EIMT est évaluée par Emploi et Développement social Canada (EDSC), ainsi que le ministère de l'Immigration, de la Francisation et de l'Intégration du Québec (MIFI). Ce permis est aussi connu sous le nom de permis de travail fermé, car il rattache le travailleur à son employeur et à son travail lors de son séjour sur le territoire canadien (Frozzini et Mvogo Balla, 2021; Oechslin et Bélanger, 2023). Il se distingue du permis de travail ouvert qui, lui, permet au travailleur de « changer de secteur d'emploi et d'employeur » (Frozzini et Mvogo Balla, 2021 : 18).

Le PTET couvre quatre volets : le PTET haut salaire, le PTET bas salaire, le PTET volet agricole et le Programme des travailleurs agricoles saisonniers (PTAS) (Frozzini et Mvogo Balla, 2021; Oechslin

et Bélanger, 2023). La délivrance du PTET « est une responsabilité partagée entre le gouvernement fédéral » (Ministère Immigration, Francisation et Intégration, 2023b : 20) et le Québec depuis 1991 à la suite de l'Accord Canada-Québec, relatif à l'immigration et à l'admission temporaire des aubains. Cet accord « définit les pouvoirs du Québec », entre autres la sélection des personnes qui souhaitent venir au Québec de manière permanente ou temporaire (Lavoie-Lemieux et Robillard, 2023 : 1). Ce type de permis de travail fait l'objet de nombreuses critiques, car, comme mentionné plus haut, il attache le travailleur à son employeur (Oechslin et Bélanger, 2023; Lavoie-Lemieux et Robillard, 2023).

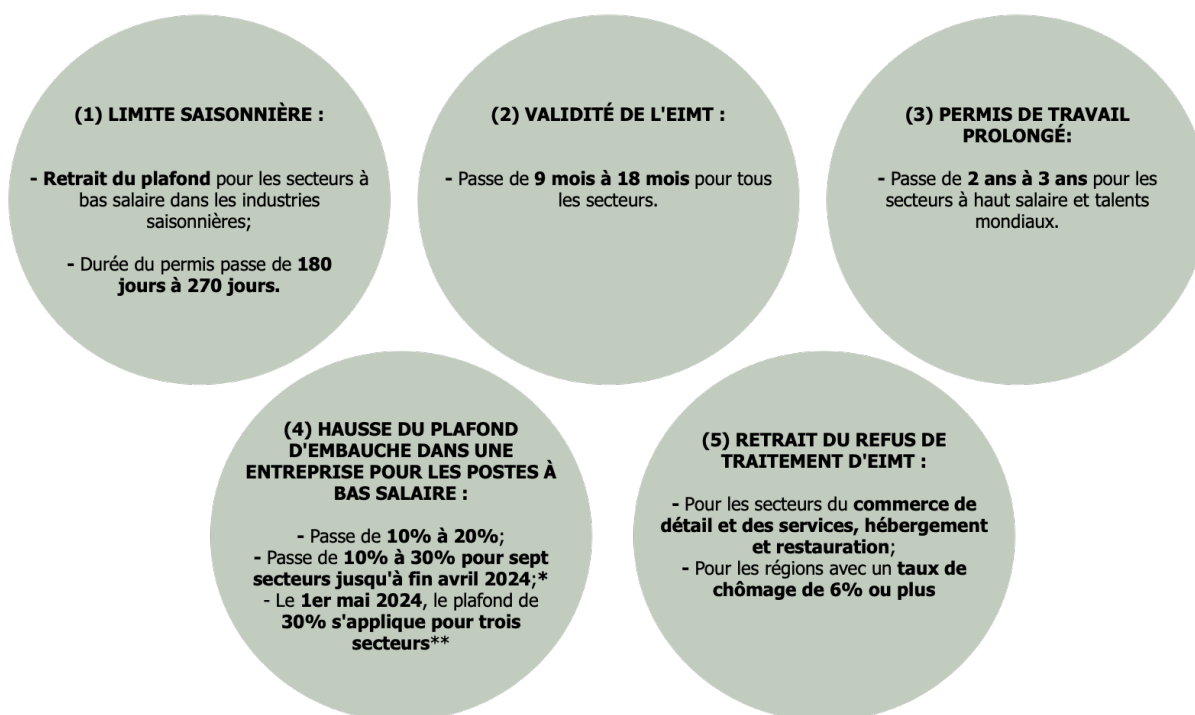
Figure A : Permis de travail délivrés dans le cadre du Programme des travailleurs étrangers temporaires (PTET) au Québec entre 2016 et 2022



(Source : ministère Immigration, Francisation et Intégration, 2023c; Réalisation : Caroline Janelvi Tapia, 2024)

Le Québec a connu une hausse du nombre de travailleurs étrangers temporaires de 195,6 % entre 2016 et 2022 (Lavoie-Lemieux et Robillard, 2023 : 1) (figure A). Ces permis de travail ont été remis dans différents secteurs d'emploi : santé, restauration, tourisme et agroalimentaire. Cette hausse s'explique, à compter de 2021, par les mesures d'assouplissement qui ont été apportées au PTET et qui facilitent le recrutement auprès des employeurs dans le pays (figure B). Des mesures ont été apportées au niveau fédéral, ainsi qu'au niveau provincial, à la suite d'un projet pilote développé dans le cadre d'une entente entre le gouvernement du Québec et du Canada, afin de rendre plus flexible le recrutement des travailleurs via le PTET.

Figure B : Les différentes mesures d'assouplissement



\*Les sept secteurs : la fabrication d'aliments (1), de produits en bois (2) et de meubles et produits connexes (3), les services d'hébergement et de restauration (4), la construction (5), les hôpitaux (6) et les établissements de soins infirmiers et de soins pour bénéficiaires internes (7) (Gouvernement du Canada, 2023c).

\*\*Les trois secteurs: construction (1), hôpitaux (2) et établissements de soins infirmiers et de soins pour bénéficiaires internes (3).

(Source : gouvernement du Canada, 2023c)

Au niveau fédéral, les mesures d'assouplissement ont été mises en place afin de faciliter le recrutement des TMT au sein des entreprises, de permettre une planification à long terme et de réduire la charge administrative auprès des employeurs canadiens. Les mesures d'assouplissement reposent tout autant sur des exemptions que sur des prolongations à différentes étapes du PTET : (1) exemption de la limite saisonnière permanente dans les industries saisonnières; (2) prolongation de la validité de l'EIMT; (3) prolongation de la durée du permis de travail dans les volets des postes à haut salaire et talents mondiaux du PTET; (4) hausse de la limite du nombre de TET pour certains secteurs d'emploi et; (5) retrait du refus de traitement d'EIMT dans les secteurs du commerce de détail et des services d'hébergement et de restauration en cas de taux de chômage de 6% ou plus<sup>2</sup> (figure B) (Gouvernement du Canada, 2023a). Enfin, pour certaines provinces et certains secteurs d'emploi, les employeurs

<sup>2</sup> Le PTET avait une clause qui ne permettait pas aux employeurs de faire une demande d'EIMT auprès de certaines professions pour les régions avec un taux de chômage de 6% ou plus. Maintenant, les employeurs du secteur du commerce de détail et des services d'hébergement et restauration peuvent déposer une EIMT même si le taux de chômage de la région s'élève à 6% et plus (Gouvernement du Canada, 2023c).

peuvent déposer une EIMT dénominalisée, c'est-à-dire une demande sans que le travailleur soit identifié, donc sans nom, et valide pendant 12 mois (Gouvernement du Canada, 2023b). Certaines de ces mesures prendront fin au cours de l'été 2024, tandis que d'autres sont des changements permanents au PTET (Gouvernement du Canada, 2023b).

Le gouvernement du Québec a conclu un accord avec le gouvernement fédéral pour mettre en place des mesures plus flexibles au PTET pour les employeurs. Des ajouts aux mesures d'assouplissement tels que (1) un employeur n'est plus dans l'obligation de montrer les efforts de recrutement et d'affichage pour certaines professions, comme celui des préposés/préposées à l'entretien ménager et au nettoyage de la classification nationale des professions (CNP 65310); (2) le traitement simplifié permettant d'accélérer le processus d'embauche et; (3) la dispense d'EIMT pour l'employeur avec certains TET<sup>3</sup> (Gouvernement du Canada, 2023d). Finalement, en ce qui concerne des demandes d'EIMT dénominalisées pour pourvoir des postes au Québec, ce n'est qu'à partir du 11 décembre 2023 que les employeurs du Québec ont pu présenter des demandes de cette façon (Gouvernement du Canada, 2023b).

En ce qui concerne le Québec, le marché du travail est confronté à des pressions démographiques, principalement en raison du départ à la retraite des travailleurs et à la baisse de la population en âge de travailler; conséquences d'un vieillissement de la population dû à une diminution des naissances depuis quelques années (Ministère Immigration, Francisation et Intégration, 2023b). La région métropolitaine de recensement (RMR) de Québec avait le taux le plus élevé des personnes âgées de 65 ans et plus en 2022, si l'on compare à d'autres RMR du Canada. Ce taux atteignait 22.2%, représentant plus d'un cinquième de la population de la ville de Québec (Québec International, 2023), ce qui signifie qu'un citoyen sur cinq dans la région avait 65 ans ou plus en 2022. Cette même étude révèle qu'en 2030, la proportion des 65 ans et plus augmentera progressivement et représentera 26 à 27% de la population de la région (Québec International, 2023). Ce phénomène, dans un premier temps, crée un déficit de main-d'œuvre, car il n'y a pas assez de travailleurs pour compenser ces départs et, dans un deuxième temps, contribue partiellement à la pénurie de main-d'œuvre observée dans la province. Un rapport de l'Institut de la statistique du Québec montre que ces facteurs : «

---

<sup>3</sup> Cette dispense a été mise en place par le MIFI et concerne les TET avec un permis de travail valide, détenteurs d'un Certificat de sélection du Québec (CSQ), résident au Québec et qui ont déposé une demande de résidence permanente dans la catégorie de travailleurs qualifiés (Gouvernement du Canada, 2023d).

vieillesse, renouvellement de la main-d'œuvre, changement structurel et répartition régionale de la population sont autant d'enjeux auxquels la société québécoise reste confrontée » (Institut de la statistique du Québec, 2022 : 6). C'est ainsi que le recours à l'immigration peut être perçu comme stratégique, puisqu'il permet de combler les besoins sur le marché du travail (Ministère Immigration, Francisation et Intégration, 2023c).

## 1.2. Les agences de placement et de recrutement de travailleurs étrangers temporaires (TET) : un lien d'emploi précaire

Les agences jouent un rôle important en facilitant les démarches des employeurs pour le recrutement de main-d'œuvre, notamment des travailleurs étrangers temporaires, pour les employeurs. Elles sont devenues des intermédiaires incontournables, mais contribuent à créer des travailleurs précaires, en les plaçant dans des situations de vulnérabilité et de dépendance.

Les termes « agence de placement » et « agence de recrutement de travailleurs étrangers temporaires » sont définis par la Loi sur les normes du travail et par la Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail (CNESST). Selon la Loi sur les normes du travail, une agence de placement de personnel (APP) est « une personne, société ou autre entité dont au moins l'une des activités consiste à offrir des services de location de personnel en fournissant des salariés à une entreprise cliente pour combler des besoins de main-d'œuvre » (Légis Québec, 2023 : 1), alors qu'une agence de recrutement de travailleurs étrangers temporaires (ARTET) « consiste à offrir à une entreprise cliente des services liés au recrutement de travailleurs étrangers temporaires » (Légis Québec, 2023 : 1). Le règlement définit aussi ce qu'est une entreprise cliente : « une personne, société ou autre entité qui, pour combler des besoins de main-d'œuvre, a recours aux services d'une agence de placement de personnel ou d'une agence de recrutement de travailleurs étrangers temporaires » (Légis Québec, 2023 : 1). En matière de santé et sécurité du travail, les agences de placement et de recrutement ont des obligations légales auprès de la Commissions des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail et de la Loi sur la santé et la sécurité du travail (LSST).

Ces obligations ont été mises en place à la suite de l'adoption du nouveau Règlement sur les agences de placement de personnel et les agences de recrutement de travailleurs étrangers temporaires en 2020 et encadrent trois principales obligations : le permis, le salaire et les sanctions (Règlement sur les agences de placement de personnel et les agences de recrutement de travailleurs étrangers

temporaires, L. Q. 2023, chapitre N-1.1, a. 92.7). Une agence de placement de personnel et une agence de recrutement de travailleurs étrangers temporaires doivent être titulaires d'un permis. Dans le cas contraire, l'agence peut avoir une sanction entre 600\$ à 6 000\$ (CNESST, 2024b; CNESST, 2024c)<sup>4</sup>. L'entreprise cliente doit, de son côté, s'assurer que l'APP/ARTET a un permis auprès de la CNESST et qu'elle se retrouve dans le registre des agences titulaires d'un permis de la CNESST (CNESST, 2024i)<sup>5</sup>. De plus, la responsabilité doit être partagée entre l'APP/ARTET et l'entreprise cliente. Les APP/ARTET ne peuvent pas exiger des frais de formation ni de recrutement, ou proposer un salaire inférieur à celui des travailleurs de l'entreprise cliente. Dans le cas des ARTET, les frais de recrutement se limitent à ceux du programme fédéral des TET. Les ARTET doivent se conformer à des exigences supplémentaires mises en place par la CNESST telles que, d'une part, la remise d'un document sur les conditions de travail et les coordonnées de l'entreprise cliente et, d'autre part, un dépliant qui informe les TET sur leurs droits et les obligations de l'entreprise cliente disponible en français et en espagnol (CNESST, 2024e).

Ce règlement a été renforcé par la Loi modernisant le régime de santé et de sécurité du travail (LMSST) en 2021 (Deslauriers, 2022) en introduisant l'article 51.1.1 : « Est sans effet toute clause d'un contrat ou d'une convention qui limite ou transfère les obligations qui, en vertu de la présente loi, incombent à l'employeur qui loue ou prête les services d'un travailleur à son emploi ou à la personne qui utilise ces services » (PL 59, L. Q. 2021, art. 51.1.1). C'est ainsi que les agences ont des obligations partagées d'assurer la santé, la sécurité et l'intégrité physique et psychique des travailleurs, selon la LSST (CNESST, 2024), et ne peuvent pas se défaire des obligations légales prévues par cette loi (Deslauriers, 2022). Finalement, avant l'adoption du règlement, aucune règle ou article « concernant les agences de placement n'apparaissait dans Loi sur la santé et la sécurité du travail » (CNESST, 2024d : 1).

Dans la littérature, plusieurs termes sont aussi employés pour décrire des agences de placement et de recrutement. Jean Bernier, professeur associé retraité à l'Université Laval (2012), utilise le terme d'agence de location de personnel ou agence de placement pour désigner ce type de phénomène sur

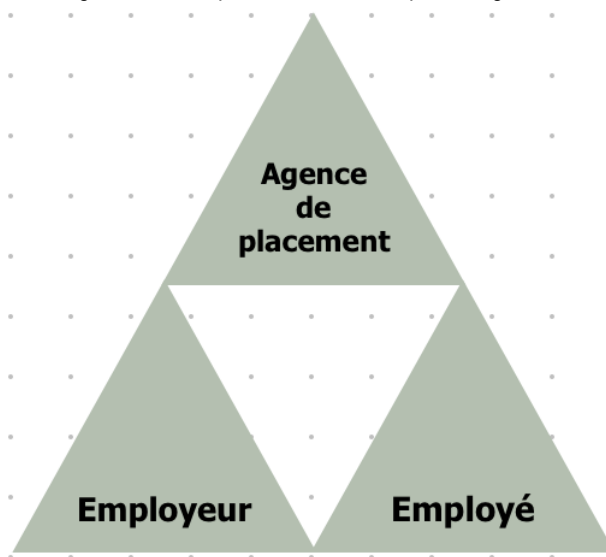
---

<sup>4</sup> Dans un contexte où cette infraction se reproduit, l'agence de placement de personnel et l'agence de recrutement de travailleurs étrangers temporaires peuvent voir leur montant atteindre entre 1 200\$ et 12 000\$ (CNESST, 2024b; CNESST, 2024c).

<sup>5</sup> De même que l'agence, l'entreprise cliente peut avoir une infraction de la même somme que l'agence si elle fait affaire avec l'une d'elles sans permis, donc qui n'est pas dans le registre des agences titulaires d'un permis.

le marché du travail : « [...] la location de personnel donne lieu à une relation dite triangulaire : une agence retient les services d'un ou de plusieurs salariés qu'elle rémunère et qu'elle loue, contre rétribution, à une entreprise cliente » (Bernier, 2012 : 284). Pierre Sauvageau (2014) utilise les termes employés par Vosko (2010) et Bernier (2012), d'agence de placement de personnel temporaire, et affirme que la relation triangulaire caractérise ce phénomène (2014) (figure C) tout en rendant « difficile pour les salariés l'exercice de leurs droits » (Belzile, 2018 : 35).

Figure C : Exemple de relation d'emploi triangulaire



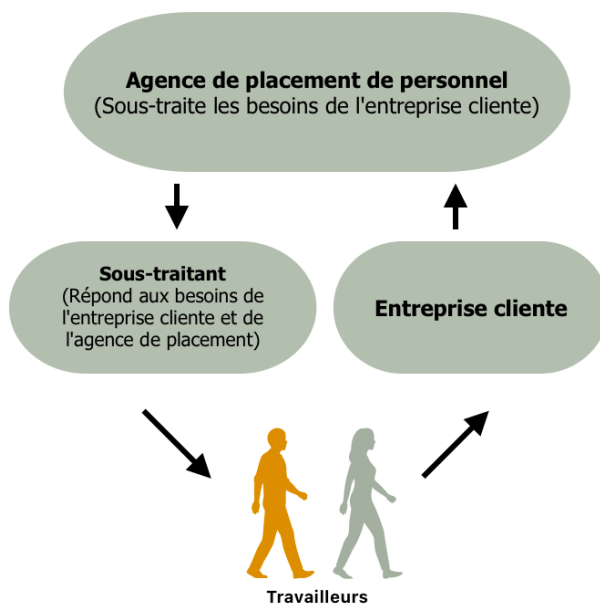
(Réalisation : Caroline Janelvi Tapia, 2024)

Leah F. Vosko (2010), professeure en sciences politiques à l'Université de York, met en relation le lien entre les agences de placement et la précarité à l'emploi produite par la relation triangulaire (figure C) : agences, salarié.es et entreprise. Cette relation triangulaire est au centre de ce qu'est une agence de placement selon Vosko : « Temporary agency work is defined by a relationship between a worker, an agency and a client firm. [...] In legal sense, temporary agency work is an example of a "triangular employment relationship". » (Vosko, 2010 : 633). Cependant, Belzile (2018) a observé la diversité et la complexité des relations en emploi, soulignant que l'externalisation du travail n'a pas uniquement une relation triangulaire, tripartite : « Nous avons vu des intermédiaires prendre part à la relation d'emploi et faire naître des relations d'emploi multipartites liant l'intermédiaire, l'entreprise utilisatrice ou son synonyme, l'entreprise cliente, et le travailleur (Burgess et al., 2005) [...] » (Belzile, 2018 : 9). En fait, cette externalisation, qu'elle soit tripartite ou multipartite, consiste à confier « des activités périphériques ou centrales, à des travailleurs qui ne font pas partie de la main-d'œuvre régulière (de

l'entreprise) » (Davis-Blake et Uzzi dans Belzile, 2018). Cette externalisation peut inclure la gestion du recrutement, de la formation et de l'administration (Connel et Burgess, 2002; Delbar et Léonard, 2022; Laflamme et Carrier, 1997; Lai et al., 2008 dans Belzile, 2018 : 32). Trois formes d'externalisation sont différenciées par Belzile : les différentes formes de sous-traitance, le travail indépendant et les agences (Belzile, 2018). Dans ce mémoire, l'externalisation servira de cadre d'analyse pour comprendre les liens d'emploi vécus par les TMT. Nous nous concentrerons plus particulièrement sur la sous-traitance et les agences, afin d'explorer en détail leur impact sur ces travailleurs.

La sous-traitance, première forme d'externalisation, « consiste toujours à confier à une autre entreprise une tâche dont le donneur d'ordres garde la responsabilité technique et commerciale » (Belzile, 2018 : 19) et peut avoir de multiples formes (Belzile, 2018) (figure D). Il n'y a pas de définition légale dans la loi sur les normes du travail (LQ, 2024; Belzile, 2018), mais une interprétation est proposée auprès de la CNESST : « le sous-entrepreneur ou encore le sous-traitant – effectue des travaux pour un employeur entrepreneur, ou plusieurs employeurs, le plus souvent en vertu d'un contrat de sous-traitance » (LQ, 2024). L'employeur entrepreneur et le sous-entrepreneur ou sous-traitant sont solidairement responsables des obligations pécuniaires prévues par la Loi sur les normes du travail (LNT) et ses règlements tels que le salaire et les avantages régis par ces derniers (LQ, 2024). Toutefois, aucune loi ne définit ce que sont réellement des obligations pécuniaires.

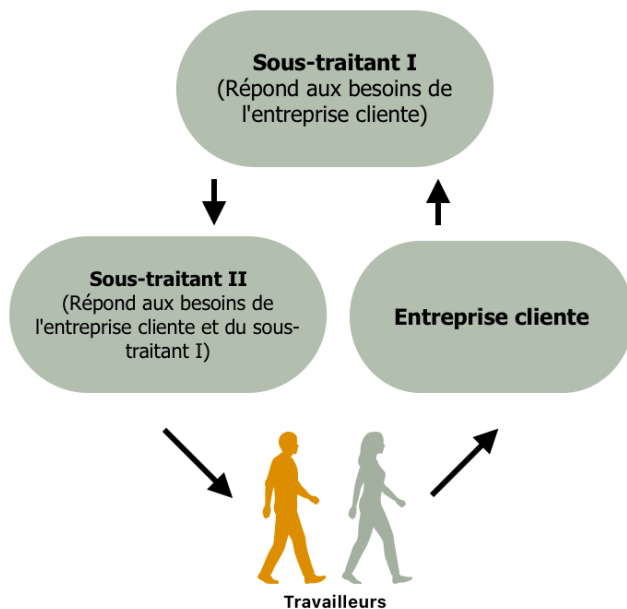
Figure D : Exemple I de relation d'emploi via la sous-traitance



(Réalisation : Caroline Janelvi Tapia, 2024)

La sous-traitance peut avoir différentes formes et recourir elle-même à d'autres sous-traitants pour remplir les exigences de l'entreprise cliente (Belzile, 2018) (figure E).

Figure E : Exemple II de relation d'emploi via la sous-traitance



(Réalisation : Caroline Janelvi Tapia, 2024)

La deuxième forme d'externalisation présentée par Belzile est l'agence de placement de personnel. Elle s'inscrit dans une logique d'obtenir de la main-d'œuvre flexible tout en déléguant les tâches de recrutement à un tiers (Belzile, 2018). Dalbar et Léonard (2002) nous définissent le rôle d'une agence par « un travail temporaire effectué par un travailleur pour le compte d'une entreprise de travail intérimaire chez un tiers » (Belzile, 2018). Le travailleur répond au besoin précis de l'entreprise cliente temporairement, tout en économisant les coûts. Même si la CNESST encadre ce qu'est une responsabilité solidaire par les sommes salariales dues et les vacances annuelles, rien n'est précisé à propos des absences pour maladies ou des avis de cessation d'emploi et indemnité (CNESST, 2024f; CNESST, 2024g).

Belzile souligne également qu'il y a des déterminants sociaux qui caractérisent les conditions précaires des travailleurs. Ces déterminants sociaux peuvent être la méconnaissance de la langue, la crainte de déclarer un accident de travail et perdre son emploi, le manque d'information sur le fonctionnement de l'entreprise, le fait que l'entreprise ne déclare pas à la CNESST lorsqu'il y a un accident. Selon d'autres

auteurs, ce lien d'emploi précaire, en croissance et observable par le biais des agences, est « la voie à une nouvelle forme d'entreprise et de régulation du travail » (Mercure dans Vultur et Bernier, 2014 : 268) qui est caractérisé :

[...] par l'instabilité et la sécurité du lieu d'emploi, mais aussi [...] par un faible contrôle sur le procès de travail, dont les conditions de travail, par un plus grand nombre de lésions professionnelles, par des salaires souvent inférieurs à la rémunération moyenne des salariés permanents, par de moins bonnes connaissances des droits et par peu ou pas de protection sociale [...]. (Mercure dans Vultur et Bernier, 2014 : 270)

Une étude comparative, faite en France auprès des salariés intérimaires de quatre agences, montre que les agences contribuent au lien précaire, et cela tout en permettant aux entreprises de s'en sortir gagnantes économiquement : « Le recours au travail précaire (contrat à durée déterminée, travail intérimaire...) s'inscrit dans cette démarche; il permet aux entreprises utilisatrices de réagir rapidement aux variations de charge, imprévues ou saisonnières, sans augmenter de manière permanente leurs charges financières » (François et al., 2000 : 1). D'autres problèmes peuvent être observés tels que : l'adaptation au travail et la relation santé/travail (François et al., 2000). En fait, ce lien d'emploi est l'une des « plus flexibles et la plus visible des formes précaires » (François et al., 2000 : 2). Les agences remplissent leurs fonctions en agissant comme intermédiaires entre l'entreprise et les salariés. Elles façonnent l'externalisation du travail en offrant des services de placement et de recrutement aux entreprises voulant recruter de la main-d'œuvre locale ou à l'étranger. Le recours aux agences, selon Mercure (2014), met en avant, dans un premier temps, le besoin « de flexibilité des entreprises, qui visent à ajuster le niveau de leurs effectifs aux fluctuations continues » (2014 : 264) dans un contexte économique particulier.

Du côté des agences du recrutement de travailleurs étrangers temporaires (ARTET), des zones grises sont présentes à différents niveaux du processus de recrutement dans lequel il est difficile de déterminer la responsabilité de chacun, d'une part, puis ce flou permet aux acteurs ayant recours aux agences de se déresponsabiliser de certaines conduites jugées non conformes, d'autre part (Guyot, Lechaume, Bélanger et Garnier, 2024). Les relations d'emploi deviennent multipartites et cela devient difficile de déterminer le responsable dans cette chaîne. Ces pratiques s'inscrivent dans une logique de marchandisation des travailleurs, d'offre et de demande, d'après certains critères mis en place comme l'« origine nationale des travailleurs migrants temporaires, stéréotypes de compétences et d'attitudes au travail, délais des processus d'immigration, prix des billets d'avion, connaissance du

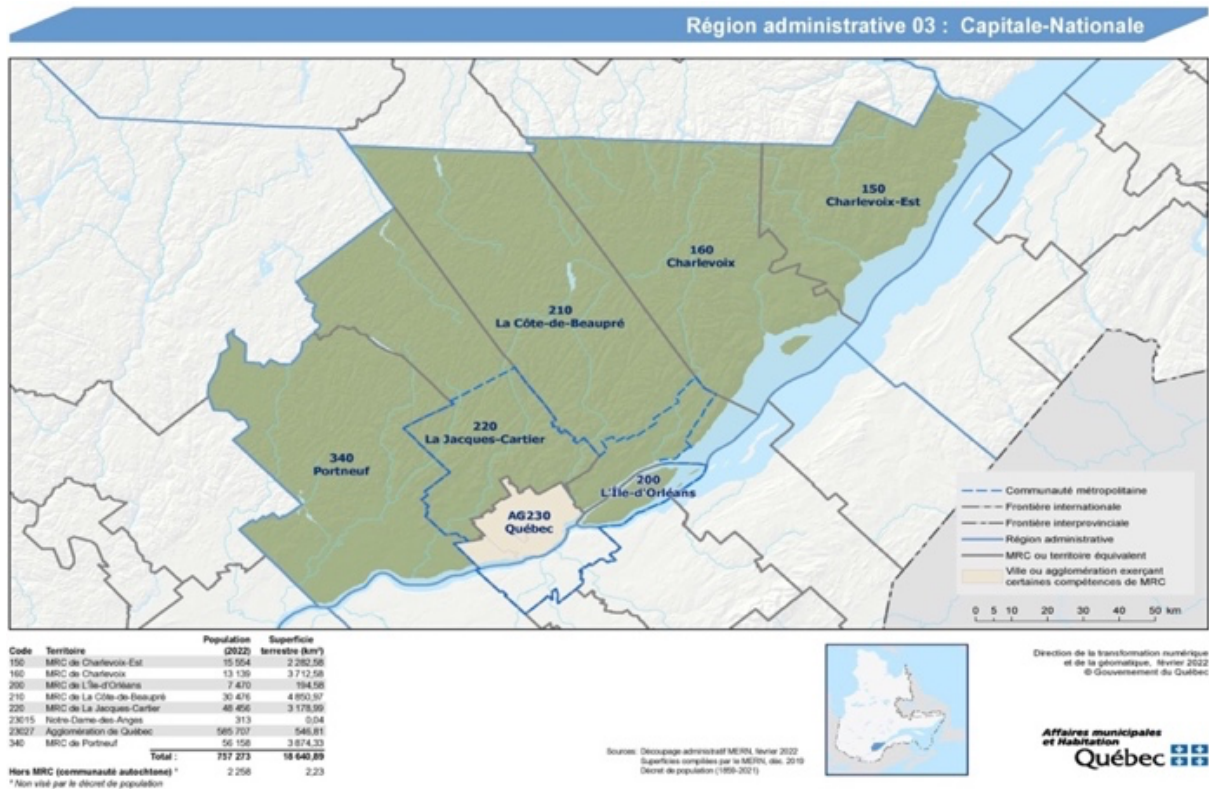
français » (Guyot, Lechaume, Danièle et Garnier, 2024 : 6), ce qui contribue à la création d'une classe particulière de travailleurs. Ces travailleurs sont perçus comme « des biens de consommation et des outils de développement pour les entreprises clientes » (Guyot, Lechaume, Bélanger et Garnier, 2024 : 28). D'autres études arrivent à ce même constat; que le recrutement à l'international participe à cette « commercialisation de la mobilité humaine » (Hernandez-Leon, 2012 : 1).

Nous voulons situer le rôle des agences dans l'organisation du travail, car bien que cette étude soit sur l'expérience des travailleurs, elles influencent directement les conditions de travail et contribuent à leur précarité. La littérature actuelle accorde peu d'attention aux dynamiques des agences et aux expériences des travailleurs migrants temporaires (TMT) dans le secteur de l'entretien ménager, bien que certains chercheurs aient récemment manifesté un intérêt croissant pour ce sujet dans d'autres secteurs (Calugay et al., 2011; Choudry et al., 2012; Choudry et Henaway, 2014; Belzile, 2018; Salamanca Cardona, 2018; Guyot, Lechaume, Bélanger et Garnier, 2024). Nous visons à éclairer les expériences des travailleurs en examinant leurs conditions de travail, leur mobilité et les stratégies qu'ils déploient pour faire face à diverses situations, dans un contexte où ces derniers sont surreprésentés au sein des agences: « [...] immigrants are over-represented in Canadian temp agency work sectors most characterized by hard labour and difficult working conditions, such as warehouses, food industry, agriculture, and cleaning industry » (Hanley et al., 2020).

### 1.3. La région de Québec et le portrait du recrutement dans le secteur de l'entretien ménager

Comprendre les besoins et les particularités du secteur de l'entretien ménager dans la région est crucial pour saisir les enjeux liés au recrutement des TMT. Ceci permet non seulement de mettre en lumière les conditions de travail, mais aussi les conditions de vie auxquelles les TMT sont confrontées pendant leur séjour. Cela permet d'avoir une meilleure compréhension des défis qu'ils rencontrent.

Figure F : Capitale-Nationale, la région du terrain de recherche



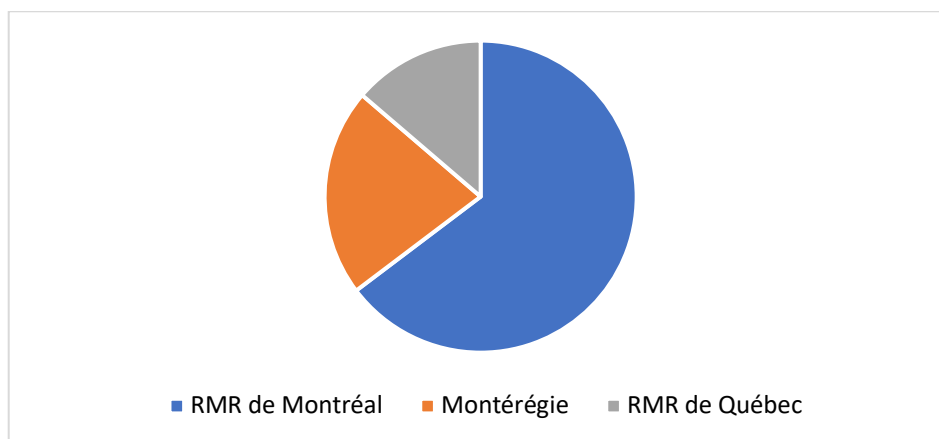
(Source : ministère des Affaires municipales et de l'Habitation, 2023)

Le terrain se déroule dans la région administrative de la Capitale-Nationale. Elle est divisée en cinq municipalités régionales de comté (MRC) et une agglomération : Charlevoix, Charlevoix-Est, La Côte-de-Beaupré, La Jacques-Cartier, l'Île d'Orléans, Portneuf et l'agglomération de Québec. Quatre raisons justifient ce choix géographique : (1) le manque de recherche sur les conditions de travail des TMT d'agences du secteur de l'entretien ménager dans la région de la Capitale-Nationale; (2) le nombre de postes vacants dans les secteurs de la vente et des services qui est en augmentation en 2021 (Echraf, 2022); (3) le nombre d'entreprises dans le secteur de l'entretien ménager qui est en croissance dans

la région de Québec (alors que, dans la région de Montréal, il est en décroissance) (EnviroCompétences, 2022) et; (4) l'absence d'une analyse conceptuelle de la précarité des TMT dans le secteur de l'entretien ménager à Québec.

La région de la Capitale-Nationale couvre 251 agences de placement de personnel et 141 agences de recrutement de travailleurs étrangers temporaires (CNESST, 2024h). Ces agences recrutent dans différents secteurs : manufacturier, agricole, santé et services (restauration, hôtellerie, etc.), puis les agences de recrutement de travailleurs étrangers temporaires offrent des services d'accompagnement aux entreprises qui désirent embaucher de tels travailleurs. Ces accompagnements sont : l'EIMT, les démarches pour obtenir le permis de travail au niveau fédéral, les démarches pour obtenir le certificat d'acceptation du Québec (CSQ), l'accompagnement dans les démarches pour réaliser les contrats d'embauche, le transport, les services d'accueil et d'intégration, ainsi que le logement (Guyot, Lechaume, Bélanger et Garnier, 2024; Gravel et al., 2017). L'analyse porte sur la période 2020-2023 où la pandémie a rendu visible la participation des TMT dans les emplois considérés comme « essentiels », tels que dans les secteurs de l'agriculture, la transformation des aliments, l'entretien ménager, la santé et le travail domestique (Amnistie, 2020; Côté, Dubé et Frozzini, 2020; Gerbet et Schué, 2020). Les mesures d'assouplissement qui ont été mises en place pour faciliter le recrutement des TMT rendent cette catégorie de main-d'œuvre plus accessible auprès des entreprises dans ce secteur d'emploi.

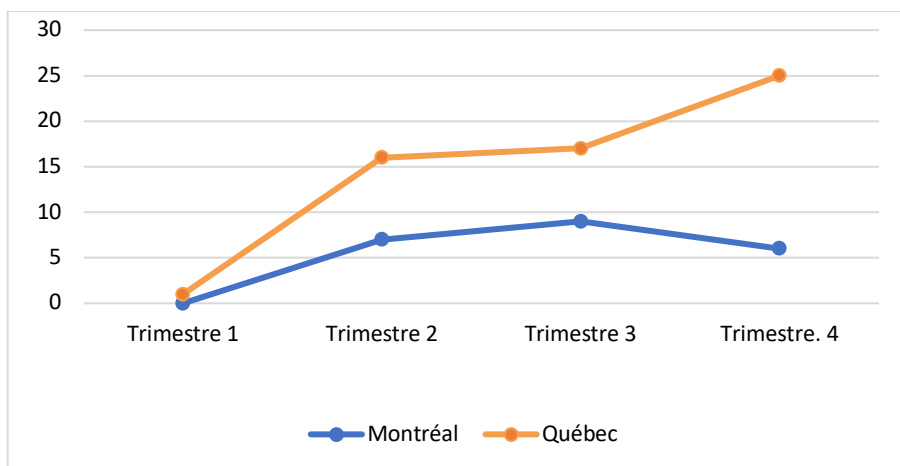
Figure G : Répartition géographique des préposés à l'entretien ménager et du nettoyage – travaux légers (2021)



(Source : gouvernement du Québec (2023). Préposés/préposées à l'entretien ménager et au nettoyage; Réalisation : Caroline Janelvi Tapia, 2023)

Les besoins de main-d'œuvre dans le secteur de l'entretien ménager sont particulièrement accrus dans la région métropolitaine de recensement (RMR) de Montréal. En effet, c'est cette RMR qui a le plus grand nombre de travailleurs dans ce secteur, suivie de la Montérégie et de Québec (figure G). Cependant, cette tendance commence à s'inverser en 2022, car dans un contexte de pénurie de main-d'œuvre, à Québec, des entreprises utilisent des demandes d'évaluation de l'impact sur le marché du travail (EIMT) pour pourvoir des postes en recrutant des TET à l'international (tableau 1 et figure G). Les employeurs qui ont obtenu une étude d'impact sur le marché du travail (EIMT) pour la classification nationale des professions<sup>6</sup> (CNP) 65310 à Québec sont plus nombreux qu'à Montréal (figure G). Plus précisément en 2022 où un total de 59 EIMT ont été obtenues par des employeurs dans la région de Québec, contrairement à 22 EIMT pour la région de Montréal (Tableau 1)<sup>7</sup>.

Figure H : Courbe d'EIMT positive, selon la région, pour la CNP 65310 à Montréal et à Québec (2022)



(Source : gouvernement du Canada (2023). Programme des travailleurs étrangers temporaires (PTET) : Employeurs ayant obtenu une Étude d'impact sur le marché du travail (EIMT) positive; Réalisation : Caroline Janelvi Tapia, 2023)

Tableau 1 : Nombre d'EIMT positives obtenues par des employeurs selon la région pour la CNP 65310 à Montréal et à Québec (2022)

	Trimestre 1	Trimestre 2	Trimestre 3	Trimestre 4	Total
Montréal	0	7	9	6	22
Québec	1	16	17	25	59

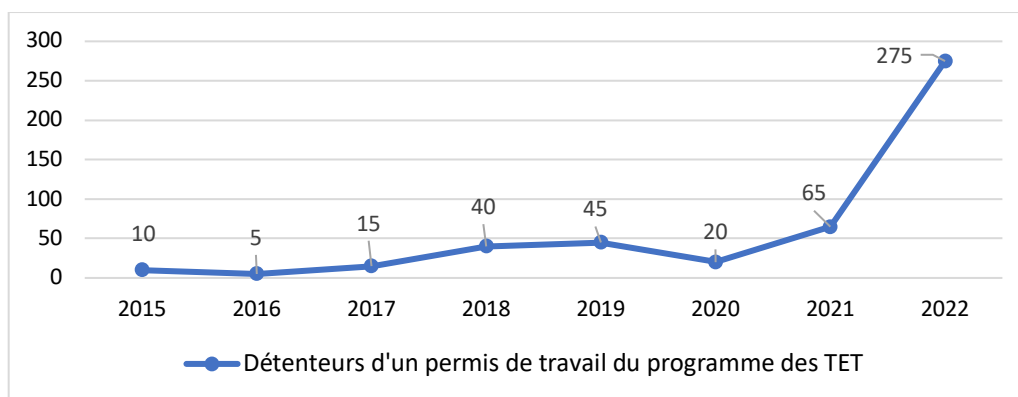
(Source : gouvernement du Canada (2023). Programme des travailleurs étrangers temporaires (PTET) : Employeurs ayant obtenu une Étude d'impact sur le marché du travail (EIMT) positive; Réalisation : Caroline Janelvi Tapia, 2023)

<sup>6</sup> La Classification nationale des professions (CNP) est le système national canadien qui permet de décrire et de classer les professions.

<sup>7</sup> Les EIMT positives obtenus par les employeurs n'impliquent pas que les postes sont comblés par des TET. Il représente le nombre de demandeurs de EIMT avec un résultat positif.

À partir de 2021, le nombre de détenteurs de permis de travail dans le cadre du programme des TET pour la CNP 65310; préposés/préposées en entretien ménager et au nettoyage, a plus que doublé au Québec (figure I)<sup>8</sup>, tandis que les conditions de travail et de vie de ces travailleurs restent peu étudiées.

Figure I : Les détenteurs d'un permis de travail du programme des TET de la CNP 65310 au Québec entre 2015 et 2022



(Source : Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada (2023). Résidents temporaires : les détenteurs de Permis de travail du Programme de travailleurs étrangers temporaires (PTET) et du Programme de mobilité internationale (PMI); Réalisation : Caroline Janelvi Tapia, 2023)

#### 1.4. Le secteur de l'entretien ménager et ses particularités

Comme discuté dans la section précédente, le Québec dépend de plus en plus des travailleurs migrants temporaires (TMT) pour répondre aux besoins quotidiens de la population et pour combler la pénurie de main-d'œuvre. Les agences deviennent des intermédiaires facilitant le recrutement pour répondre aux fluctuations saisonnières et combler ainsi les besoins ponctuels du secteur. Le secteur de l'entretien ménager n'est pas épargné des enjeux démographiques du vieillissement de la population et de la pénurie de main-d'œuvre. Compenser les départs devient de plus en plus difficile, ce qui pousse les entreprises à mettre en place des stratégies de rétention et de recrutement pour attirer de la main-d'œuvre dans ce secteur (EnviroCompétences, 2022). En 2021, ce secteur affichait un taux de postes vacants de 10%, soit plus du double du taux de 4,5% observé dans l'ensemble du marché du travail québécois (EnviroCompétences, 2022).

<sup>8</sup> Les données de IRCC de la figure M sont arrondies au multiple de cinq le plus proche. Les données ne sont pas précises et sont utilisés uniquement dans le but de présenter un approximatif des TET recrutés dans le secteur de l'entretien ménager.

Le tableau 2 présente la répartition des travailleurs du secteur de l'entretien ménager selon la CNP 65310, au Canada en 2021, par province et par minorité visible. Les données sont divisées en différentes catégories de minorités visibles : Sud-Asiatique, Chinois, Noir, Philippin, Arabe, Latino-Américain, Asiatique-du-Sud-Est, Asiatique occidental, Coréen et Japonais. Au Québec, la minorité visible la plus représentée est celle des Noirs (9 620), suivie des Latino-Américains (9 060) et des Arabes (3 675). Les travailleurs Arabes représentent la seule minorité qui se distingue par une surreprésentation dans ce secteur au Québec, comparativement à l'Ontario (2 050).. Les autres minorités visibles ont une présence plus faible au Québec, bien qu'on puisse observer une forte présence de Philippins dans d'autres provinces : Ontario (13 340), Alberta (10 125) et Colombie-Britannique (8 885). Cette concentration de différentes catégories de minorités visibles peut être attribuée à divers obstacles sur le marché du travail, tels que la barrière linguistique, la déqualification professionnelle, les expériences de discrimination et de racisme, ainsi que les pratiques ciblées de recrutement en fonction de l'origine (Guyot, Lechaume, Bélanger et Garnier, 2024). Ceux-ci sont des facteurs qui contribuent à façonner la division du travail et les revenus potentiels des travailleurs (Soni-Sinha et Yates, 2013; Puech, 2006).

Tableau 2 : Minorités visibles selon la profession par province au Canada (2021)

65310 Nettoyeurs/nettoyeuses par province selon la minorité visible (2021)											
	Sud-Asiatique	Chinois	Noir	Philippin	Arabe	Latino-Américain	Asiatique du Sud-Est	Asiatique occidentale	Coréen	Japonais	Total
Terre-Neuve-et-Labrador	35	15	85	130	0	10	10	0	0	0	285
Île-du-Prince-Édouard	25	35	35	30	10	10	10	0	0	0	155
Nouvelle-Écosse	265	120	770	475	65	100	45	0	15	10	1865
Nouveau-Brunswick	45	55	325	170	25	90	40	0	30	0	780
Québec	1200	855	9620	2450	3675	9060	1005	320	50	50	28285
Ontario	9530	5585	13895	13340	2050	11985	2395	1540	825	165	61310
Manitoba	1090	345	1705	2795	100	565	255	45	45	15	6960
Saskatchewan	615	250	1015	2180	115	335	415	55	20	15	5015
Alberta	3800	1445	6520	10125	755	3150	1420	345	265	155	27980
Colombie-Britannique	8230	4595	1785	8885	355	2235	1605	440	650	410	29190
Yukon	25	10	30	175	0	15	0	0	0	0	255
Territoires du Nord-Ouest	25	10	35	100	10	10	10	0	0	0	200
Numavut	0	0	0	15	0	0	0	0	0	0	15
<b>Total</b>	<b>24885</b>	<b>13320</b>	<b>35820</b>	<b>40870</b>	<b>7160</b>	<b>27565</b>	<b>7210</b>	<b>2745</b>	<b>1900</b>	<b>820</b>	

(Source : données Statistique Canada, 2021a)

Ce secteur; l'entretien ménager, qu'il concerne des minorités visibles ou non, est fréquemment marqué par une dévalorisation financière (Lahlouh, 2022) avec des salaires bas, tels qu'un taux horaire d'environ 15,25\$ (gouvernement du Québec, 2023). Cette rémunération reste insuffisante pour atteindre un niveau de revenu viable à Québec, estimé à 31 104 \$ en 2023, selon une étude de l'IRIS (2023). Depuis 2015, l'IRIS élabore un panier de dépenses adapté à trois types de ménages; une personne seule, une famille monoparentale avec un enfant en CPE et une famille de deux adultes et deux enfants en CPE (IRIS, 2023). Les dépenses sont : l'alimentation, le logement, le transport, les vêtements, les biens et services, les soins de santé non assurés, les frais de garde non remboursés et d'autres dépenses (IRIS, 2023).

Nombre de travailleurs se retrouvent dans ce domaine souvent invisibilisé et sous-estimé (Lahlouh et coll., 2022), afin d'occuper des postes « essentiels », mais se retrouvent confrontés à des défis particuliers liés à la précarité de leur statut migratoire et à leurs conditions de travail. Parmi ces enjeux, on note la barrière linguistique et le statut de séjour temporaire, qui limitent leur accès aux soins de santé et aux services sociaux (Côté et coll., 2020; Salamanca Cardona, 2018; Hanley et coll., 2018; Gravel et coll. 2016). Ces travailleurs, quel que soit leur genre, accomplissent des tâches de nettoyage dans divers lieux, qu'ils soient publics ou privés, tels que des bureaux, des restaurants, des hôtels, des centres commerciaux, des hôpitaux et des résidences pour personnes âgées (EnviroCompétences, 2022; Statistique Canada, 2021a). Leurs horaires de travail sont souvent atypiques (p. ex. : quarts de soir, de nuit et fins de semaine), ce qui complique la gestion de l'équilibre entre vie professionnelle et vie personnelle (Lahlouh et coll., 2022). Le secteur est affecté par les variations saisonnières en lien avec les évolutions économiques du pays. Les événements politiques, sanitaires ou monétaires à l'échelle internationale génèrent aussi des fluctuations (Lahlouh et coll., 2022; Bourdon et coll., 2011 : 98, Bagguley, 1990; Ball, 1988). La précarité de ces travailleurs est exacerbée, particulièrement par rapport aux impacts du métier sur la santé, la vie professionnelle et la vie sociale (Lahlouh et coll., 2022). Bien que d'autres groupes mériteraient également une analyse approfondie, les contraintes de temps et de ressources, ainsi que l'objectif de se concentrer sur les Latino-Américains justifient ce choix d'analyse.

Ces travailleurs sont exposés à divers risques pour leur santé (Vogel, 2020; Auger, 2010). D'une part, ces travailleurs des secteurs manuels présentent une prévalence plus élevée de troubles

musculosquelettiques liés au travail, en particulier chez les femmes qui sont touchées à 25%, comparativement à 16% chez les hommes (Vézina et coll., 2011). La nature répétitive et rythmée du travail; résultat des mouvements répétitifs comme le balayage, le nettoyage des toilettes, l'époussetage et le déplacement de meubles, entraîne des lésions, telles que tendineuses, musculaires et articulaires (Auger, 2010), ce qui affecte considérablement la santé physique des travailleurs (Lahlou et coll., 2022). Un préposé en entretien au Québec est deux à trois fois plus susceptible de développer de l'ostéoarthrose, par rapport à la population générale (Auger, 2010). D'autre part, il est exposé à des produits chimiques potentiellement dangereux, ce qui augmente les risques de développer des cancers, des maladies respiratoires et des problèmes cutanés. Certains de ces produits, comme les aérosols, l'eau de javel et les produits dérivés du pétrole, peuvent être des facteurs de risque pour ces maladies (Lahlouh et coll., 2022; Auger, 2010).

Dans le cadre de cette étude, comme démontré dans le tableau 3, nous avons choisi de concentrer notre attention sur la minorité latino-américaine, en raison de leur trajectoire migratoire spécifique et de leur forte concentration démographique, principalement en raison des efforts considérables de la province pour recruter des travailleurs dans les pays d'Amérique Latine (Ramos-Torres, 2024). Sur les lieux de travail canadiens, l'espagnol, le mandarin et le pendjabi sont les langues non officielles les plus couramment parlées, en 2021, dans des secteurs tels que les soins de santé, le commerce de détail, ainsi que les services d'hébergement et de restauration (Statistique Canada, 2021). Aussi, les Latino-Américains résidant au Canada, en 2006, avaient un revenu moyen d'emploi plus bas comparé à d'autres groupes minoritaires (Amory, 2017), ce qui révèle des inégalités entre différents groupes ethniques. Cet écart est davantage plus élevé au Québec (Amory, 2017).

Tableau 3 : Minorités visibles selon la profession et le genre au Québec (2021)

65310 Nettoyeurs/nettoyeuses par genre au Québec (2021)										
Hommes										Total
Sud-Asiatique	Chinois	Noir	Philippin	Arabe	Latino-Américain	Asiatique du Sud-Est	Asiatique occidental	Coréen	Japonais	
555	295	4 775	600	2 140	4 245	435	170	20	10	2085
Femmes										Total
430	425	4 030	1 755	1 235	4 375	405	85	20	45	

(Source : données Statistique Canada, 2021a)

## 1.5. Le transport à Québec

Pour mieux cerner les défis et les enjeux liés à la mobilité des TMT dans le secteur de l'entretien ménager, il est essentiel de prendre en compte les spécificités de la région. En effet, le fleuve Saint-Laurent borde la région de Québec et la rivière St-Charles vient couper la ville. Les axes routiers nord-sud sont : l'autoroute Duplessis (540), l'autoroute Henri-IV (573), l'autoroute Laurentienne (73) et l'autoroute Robert-Bourassa (740), puis les axes est-ouest sont : l'autoroute Charest (440, section ouest), l'autoroute Dufferin-Montmorency (440, section est) et l'autoroute Félix-Leclerc (40) (Ville de Québec, 2025) (figure J). Cette division de la ville apporte d'importants enjeux en matière de déplacement en transport en commun, notamment pour les TMT qui doivent se déplacer entre plusieurs sites éloignés, et ce, souvent en dehors des heures de service des autobus. Ces enjeux renforcent les inégalités de mobilité chez les TMT qui n'ont pas accès à une voiture et qui dépendent d'un transport public moins développé par rapport à d'autres grandes villes.

Figure J : Carte routière officielle de Québec (2023)



(Source : ministère des Transports et de la Mobilité durable du Québec, 2023)



Cette réalité a un impact particulier sur les populations vulnérables (p. ex. : les femmes, les personnes issues de l'immigration, les TMT et les étudiants) qui dépendent davantage du transport en commun. Ils font face à un réseau limité et à des parcours souvent complexes, en particulier en périphérie des axes desservis par la RTC et en périphérie de la ville (Accès transports viables, 2024; ministère des Transports, 2019; Gravel, 2014). Le transport, qui structure profondément la vie des individus, s'articule avec d'autres formes d'inégalités, comme l'accès aux services, à l'emploi, à l'alimentation et au logement, affectant ainsi la qualité de vie des individus (Accès transports viables, 2024). Les personnes qui résident dans des zones périphériques de la région sont souvent confrontés à des problèmes d'accessibilité en transport, ce qui renforce l'isolement social, complique l'intégration dans la société, et également limite les opportunités professionnelles et économiques (Carrier et coll., 2022).

La pandémie a renforcé la visibilité des travailleurs migrants temporaires dans ce secteur, beaucoup d'entre eux ayant été contraints de se déplacer d'un établissement à l'autre, souvent dans des zones à haut risque, sans formation adéquate ni maîtrise de la langue. Les obstacles à la mobilité viennent s'ajouter à ces difficultés, accentuant la précarité de ces travailleurs. Les agences de recrutement contribuent ainsi à maintenir un statu quo en matière de conditions de travail précaires (Côté, Dubé et Frozzini, 2020). La mobilité au travail, particulièrement chez les travailleurs d'agences, est un élément clé pour comprendre leur expérience professionnelle. Ces travailleurs doivent souvent se déplacer dans différentes zones d'une région pour effectuer leur travail, ce qui dépend largement du réseau de transport en commun disponible. Ce réseau varie d'une région à l'autre, et le manque d'infrastructures dans certaines zones, comme la région de Québec par rapport à Montréal, influence les conditions de travail et de mobilité de ses travailleurs (Hanley et al., 2020).

## Conclusion

Ce chapitre a permis de présenter le PTET la complexité qui l'entoure, en raison de la répartition des pouvoirs de sélection entre les deux gouvernements, ainsi que des mesures temporaires qui émergent selon le contexte politique et social. Le recrutement à l'international, par le biais des ARTET, est une stratégie pour répondre au contexte de déficit de main-d'œuvre du Québec et contribue à développer des relations d'emplois multipartites précaires, basées sur une logique de marchandisation des travailleurs en fonction de l'offre et la demande. La littérature montre que les APP/ARTET contribuent à développer des liens d'emploi précaires et que ces travailleurs sont davantage plus exposés à des conditions de travail et de vie instables, à des problèmes de santé, ainsi qu'à des difficultés d'accès à

certains droits et services sociaux. Aussi, les femmes sont surreprésentées dans ce secteur et sont susceptibles de développer des troubles de santé dû à la charge de travail qui est davantage accentuée avec les déplacements nécessaires pour réaliser les tâches en lien avec l'emploi. Ce phénomène est d'autant plus marqué dans la région de Québec, où les populations vulnérables sont exposées à des défis liés au transport. Le réseau de transport limité complique les déplacements, augmentant les difficultés d'accès aux lieux de travail et accentuant ainsi les inégalités sociales, territoriales et économiques.

Peu de recherches explorent ces enjeux, ce qui rend nécessaire une approche sectorielle permettant d'analyser les dynamiques spécifiques du secteur de l'entretien ménager dans un contexte d'externalisation. Cette étude s'appuie sur les concepts de précarité, de mobilité et d'agentivité, qui offrent un cadre d'analyse pertinent pour comprendre les réalités vécues par les travailleurs migrants temporaires.

## Chapitre 2 : Cadre conceptuel

Ce chapitre a pour but de présenter le cadre conceptuel dans lequel s'inscrit ce mémoire. Trois principaux concepts sont mobilisés dans cette étude : précarité, mobilité et agentivité. Dans un premier temps, ce chapitre présentera le concept de précarité. Des études en sciences sociales se sont appropriées le concept pour rendre compte des phénomènes d'insécurité et d'incertitude de nos sociétés contemporaines (Bresson, 2010). Nous l'utiliserons pour faire le lien avec notre étude : les TMT recrutés par les APP/ARTET dans le secteur de l'entretien ménager à Québec. Par la suite, nous aborderons le concept de mobilité. Ce concept n'a pas toujours pris en compte la notion géographique ou de déplacement dans les phénomènes étudiés (Devron et Kauffmann, 2022). On s'intéressera aux différentes formes de mobilité en lien avec les conditions de travail des TMT, puisque la mobilité est au cœur de la quotidienneté (Devron et Kauffmann, 2022). Finalement, puisque nous nous intéresserons à la capacité d'agir des personnes de cette étude, nous présenterons le concept d'agentivité. Ici, on s'intéresse aux stratégies et capacités d'agir des personnes dans un contexte précaire.

### 2.1. Le concept de précarité

Dans le cadre de cette étude, il est important de saisir la précarité comme un concept qui comprend l'instabilité et l'insécurité des travailleurs. Elle n'est pas uniquement perçue comme un phénomène individuel, mais s'inscrit dans la flexibilisation du marché du travail et dans les rapports de pouvoir où certains groupes sont plus vulnérables.

Plusieurs définitions et approches abordent la notion de précarité. Cependant, deux éléments persistent; l'insécurité et l'instabilité. La précarité renvoie aux « phénomènes d'instabilité, voire de fragilité pour les individus et les groupes – tant dans leurs conditions de vie objectives que leurs ressentis [...] » (Bresson, 2010 : 12). Dans un contexte de flexibilisation du marché du travail, la précarité peut être également comprise comme « un rapport social [...] qui suppose qu'un groupe soit flexible au bénéfice d'un autre » (Chauvin dans Belzile, 2018 : 38).

Le concept émerge dans les recherches sociologiques de la famille et de la pauvreté d'Agnès Pitrou (1978) en s'intéressant aux familles précaires. La précarité liée à l'emploi émerge aux côtés de six autres dimensions des recherches sur la famille et la pauvreté : « logement, relation de couple, revenus irréguliers, problèmes de santé, incertitude concernant le nombre futur d'enfants, manque relatif de

liens sociaux » (Barbier, 2005 : 354). D'autres chercheurs ont distingué les « pauvres » des « précaires », afin de se pencher ensuite sur « l'identité des précaires par comparaison des pauvres et des marginaux » (Barbier, 2005 : 355). Encore à ce jour, le concept demeure « coloré par la signification initiale de pauvreté, même si la dimension proprement familiale a eu tendance à se dissoudre » (Barbier, 2005 : 355). Le recul de l'importance accordée à la sphère familiale, dans les années 1990, a orienté l'attention vers le domaine du travail. Le concept a tout de même maintenu un lien étroit avec la dimension de la pauvreté, évoluant ainsi vers la dimension de l'emploi (Jean-Claude Barbier, 2005). C'est avec Dominique Schnapper (1989) qu'émergent cinq types de situations d'emploi :

[...] les emplois « à statut » (emploi public, parapublic, privé permanent disposant d'un statut); les « emplois sans statut (ou emplois précaires » qui correspondent « à des catégories statistiques variées, titulaires d'un contrat à durée déterminée, d'un contrat à temps partiel, stagiaires dont une partie du stage se déroule en entreprise, vacataires de la fonction publique »; les statuts « dérivés de l'emploi » (retraite, préretraite, chômage); les « statuts nés de la solidarité » (divers statuts d'assistés percevant des transferts); et, enfin, les « sans-statuts » (marginaux, travailleurs illégaux). (Barbier, 2005 : 356)

Un renouvellement du concept de précarité, dans les années 2000, est réalisé par le sociologue Serge Paugam. Il fait la distinction entre précarité de l'emploi et précarité du travail en regroupant trois types de situations d'emplois : « les salariés titulaires de contrats à « statut précaire »; les salariés en sous-emploi (repérés par le temps partiel); les titulaires d'emplois stables déstabilisés » (Barbier, 2005 : 356). Premièrement, la précarité de l'emploi c'est lorsque l'emploi « est incertain et qu'il [le salarié] ne peut prévoir son avenir professionnel, sa situation étant caractérisée par une forte vulnérabilité économique et une restriction, au moins potentielle, des droits sociaux » (Paugam dans Barbier, 2005 : 356). Deuxièmement, la précarité du travail se définit quand « son travail [au salarié] lui semble sans intérêt, mal attribué et faiblement reconnu dans l'entreprise » (Paugam dans Barbier, 2005 : 356). Cette analyse de la précarité reste proche des références aux différents types d'emplois amenés par Schnapper (1989). Maryse Bresson (2010) met en lumière quatre manières d'appréhender ce concept. Premièrement, la précarité comme une « diversité des situations sociales "à problèmes" » (Bresson, 2010 : 9). Deuxièmement, la précarité s'applique auprès des individus « mal pourvus en termes de revenus, d'accès à l'emploi, à l'éducation... » (Bresson, 2010 : 10). Troisièmement, elle est perçue comme une dégradation sociale. Finalement, la précarité est « aussi l'incertitude, l'instabilité d'une situation dans une société sans cesse en mouvement » (Bresson, 2010 : 10).

D'autres appréhendent la précarité autrement et situent le concept dans un contexte politique et social moderne. Robert Castel définit la précarité comme « la déstabilisation générale de la société » (Robert Castel dans Barbier, 2005 : 356) et comme « un mode de domination fondé sur l'institution d'un état généralisé et permanent d'insécurité visant à contraindre les travailleurs à la soumission, à l'acceptation de l'exploitation » (Bourdieu dans Barbier, 2005 : 357). L'évolution du marché du travail exige une nouvelle loupe d'analyse de la précarité permettant d'explorer les parcours et les expériences professionnelles :

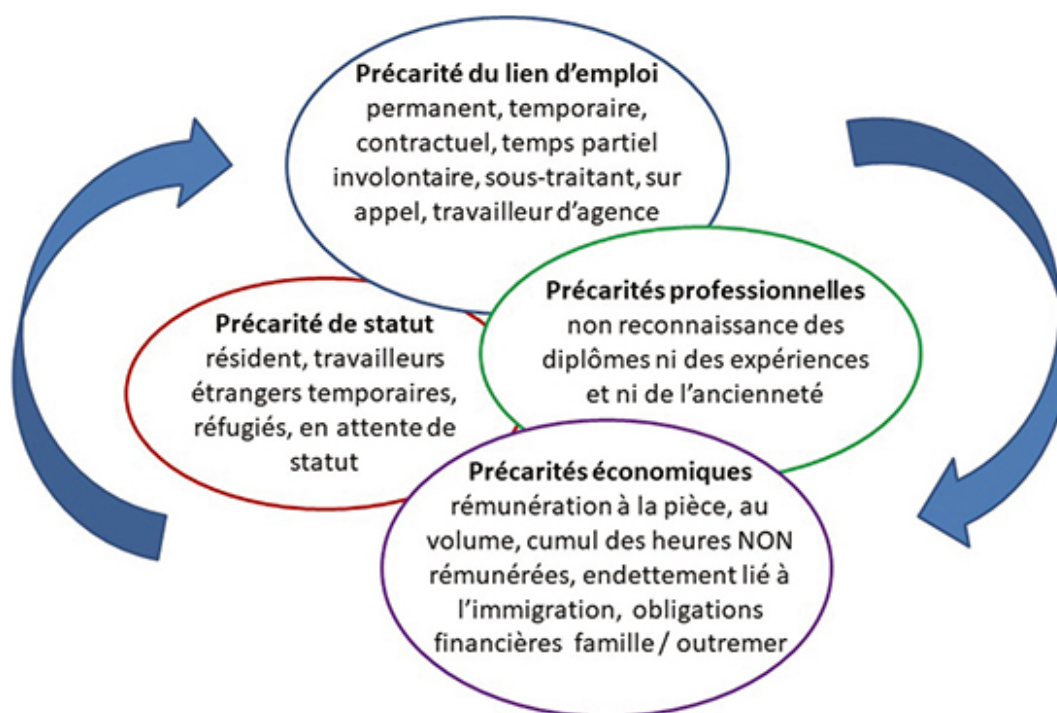
[...] la « sociologie de la précarité » française, [met] plutôt en évidence les nouvelles logiques de l'organisation capitaliste du travail et réfèrent aux modifications de trajectoires, des identités professionnelles ou du vécu au travail et hors travail, apparues avec l'émergence des formes flexibles d'organisation de l'activité productive [...] (Vultur, 2010 : 8)

Des chercheurs se sont penchés sur la précarité du travail (Côté et coll., 2020; Gravel et coll., 2016; Vézina et coll., 2011). Une étude révèle les conditions de travail et d'emploi des travailleurs québécois (EQCOTESST, 2011). L'objectif de cette étude était de « brosser un portrait des conditions de travail et de SST (santé-sécurité au travail) des travailleurs québécois, d'identifier certaines conditions de travail à risque et de caractériser les conséquences des problèmes de SST » (Vézina et coll., 2011 : 2). Elle révèle que plus du tiers des travailleurs vivent de l'insécurité d'emploi, soit de l'instabilité quant au degré de certitude à la poursuite du travail, créant ainsi des difficultés d'accès à des avantages sociaux (Vézina, 2011). En situant cette étude dans une continuité des approches sur la précarité au travail et du lien d'emploi des travailleurs, Gravel et Dubé proposent quatre dimensions de la précarité au travail qui se rapprochent aux travaux de Serge Paugam :

a) job insecurity; b) low individual and collective control over working conditions, pay and hours worked; c) poor worker protection: social protection, unemployment insurance and protection against discrimination; d) insufficient income and the economic obligations of workers (Gravel et Dubé, 2016 : 2)

Les personnes immigrantes sont plus susceptibles d'avoir des conditions d'emplois précaires et de vivre diverses formes de vulnérabilité (p. ex. : méconnaissance de la langue et du système, faible lien social) (Côté et coll., 2020; Salamanca Cardona, 2018; Hanley et coll., 2018; Gravel et coll. 2016). Gravel et Dubé soulignent les différences entre les travailleurs réguliers des travailleurs migrants, proposant un modèle qui rend compte d'un cumul de précarités chez les travailleurs immigrants (figure L).

Figure L : Cumul de précarités de Gravel et coll. (2016)



(Côté et coll., 2020 : 3)

Le cumul de précarité complète les travaux de Serge Paugam et de Maryse Bresson, dans lequel on intègre la dimension structurelle et individuelle de la précarité. Les personnes immigrantes sont particulièrement confrontées à différentes formes de précarités qui se renforcent mutuellement (Paret et Gleeson, 2016), d'où vient l'importance de tenir compte des particularités individuelles et structurelles :

The migrant existence is often precarious in multiple, and reinforcing ways, combining vulnerability to deportation and state violence, exclusion from public services and basic state protections, insecure employment and exploitation at work, insecure livelihood and everyday discrimination or isolation. (Paret et Gleeson, 2016 : 281)

Les travaux de Gravel et Dubé (2016), ainsi que de Paret et Gleeson (2016) se démarquent par leur attention particulière au lien d'emploi et au statut migratoire. Cette relation révèle d'autres défis auxquels les personnes migrantes peuvent être confrontées. Considérant les caractéristiques individuelles et structurelles (p. ex. : lien d'emploi, statut migratoire, discrimination, santé) des travailleurs, ceci permet de mieux comprendre les expériences et les défis auxquels les travailleurs migrants peuvent faire face (Gravel et Dubé, 2020; Gravel et coll. 2016; Paret et Gleeson, 2016).

## 2.2. La mobilité, bref retour historique

Il est important d'étudier la mobilité des TMT dans le secteur de l'entretien ménager, bien qu'elle soit souvent négligée dans les études sur leurs conditions de travail, puisqu'on étudie davantage les différents éléments qui les précarisent. Les déplacements ont un impact sur leurs conditions de travail et de vie, et en analysant la mobilité, on peut mieux comprendre les défis auxquels les TMT font face.

Des sociologues se sont intéressés à la mobilité dans une perspective de changement de position et de statut social, principalement dans les travaux du sociologue russo-américain Pitirim Sorokin et de l'École de Chicago (Devron et Kaufmann, 2022). Ces travaux proposent une lecture de la mobilité comme un changement de position ou de statut social d'un individu (Devron et Kaufmann, 2022; Vincent-Geslin et Authier, 2015). Deux types de mobilité y sont présentés : la mobilité verticale et la mobilité horizontale. La première désigne un changement dans la hiérarchie sociale, alors que la deuxième implique des changements de position socioprofessionnelle sans nécessairement changer de statut ou de position sociale (Devron et Kaufmann, 2022). Ici, la mobilité géographique était prise en compte si un changement de statut ou de position sociale y était lié (Devron et Kaufmann, 2022; Vincent-Geslin et Authier, 2015).

Les travaux de l'École de Chicago viennent intégrer, en partie, la dimension géographique de la mobilité en s'intéressant aux différentes formes de mobilités engendrées par le mode de vie urbain et les migrations internationales vers les États-Unis (Devron et Kaufmann, 2022; Vincent-Geslin et Authier, 2015). Ils s'inscrivent dans un cadre d'analyse dynamique en considérant la mobilité comme une rupture d'équilibre, une désorganisation, un vecteur de changement (Devron et Kaufmann, 2022; Vincent-Geslin et Authier, 2015), ce qui caractérise l'originalité de l'approche de l'École de Chicago : « [...] la mobilité est associée au changement social et aux individus, lesquels sont "notoirement sujets au changement" (Park, 1926, dans Grafmeyer et Joseph, 1984, p. 207), le mouvement est bien la composante essentielle à prendre en compte » (Reumaux, 2008 : 6). Ce n'est qu'après la Seconde Guerre mondiale que les approches géographiques de la mobilité se développent en tenant compte des travaux qui se sont développés du côté de « la science des trafics », où l'on définit la mobilité comme « un flux de déplacement dans l'espace » (Kaufmann, 2021; Vincent-Geslin et Authier, 2015). Les quatre formes de mobilité spatiale sont la mobilité quotidienne, la mobilité résidentielle, les voyages et la migration (figure M). Ces différentes formes de mobilités se distinguent par rapport à leur temporalité (temporalité courte ou longue) et l'espace (interne ou externe du bassin de vie).

Figure M : Les quatre formes de mobilité spatiale

	Temporalité courte	Temporalité longue
Interne à un bassin de vie	Mobilité quotidienne	Mobilité résidentielle
Vers l'extérieur d'un bassin de vie	Voyage	Migration

(Source : Devron et Kaufmann, 2022 : 5)

Les différents domaines d'études en sciences sociales, tels que la sociologie, l'urbanisme, la géographie et la démographie, abordent chacun le concept de mobilité à leur manière, bien que tous partagent l'idée commune du déplacement d'un lieu A (origine) vers un lieu B (destination). En d'autres mots, la mobilité est définie comme « un franchissement de l'espace et un changement » (Devron et Kaufmann, 2022). La dimension temporelle de la mobilité est présente, mais peu explorée.

Les débuts d'une approche de la mobilité prenant en compte l'espace-temps se trouvent dans les recherches menées par l'Université de Lund dans les années 1970. Le géographe Suédois Torsten Hägerstrand propose une lecture plus holistique de la mobilité, en intégrant la dimension temporelle dans les phénomènes de mobilité, tels que la migration. L'Université de Lund et les recherches de Torsten Hägerstrand s'inscrivent dans une lignée de travaux des années 1970-1980 qui établissent le lien entre mobilité sociale et mobilité spatiale où « l'aptitude d'une personne à se mouvoir dans l'espace et le temps est devenue une ressource centrale de la mobilité sociale » (Devron et Kaufmann, 2022 : 6). Ces travaux ont montré que la mobilité internationale ou interrégionale peut servir de moyen pour progresser dans la hiérarchie sociale (Devron et Kaufmann, 2022). Les déplacements jouent un rôle central dans nos sociétés, ce qui souligne l'importance d'adopter une approche holistique du concept de mobilité :

On se déplace pour aller au travail et réaliser les tâches de la vie quotidienne. Mais on se déplace aussi pour se détendre dans le cadre d'activités de loisir qui sont de plus en plus prépondérantes. On se déplace également pour coller à des styles de vie où les voyages fréquents sur de longues distances sont valorisés. On se déplace pour emménager avec un partenaire, on se déplace aussi pour donner suite à un divorce. Le passage d'une activité à l'autre nous fait aussi changer de rôle, d'état émotionnel, voire de statut social. Ces formes de mobilité se déploient à différentes échelles temporelles et spatiales, du déplacement dans la proximité à la migration internationale et du déplacement bref dans le quartier au déménagement à l'autre bout du monde. Comprendre la mobilité implique donc de fonder une approche holistique du phénomène, qui intègre les dimensions spatiale, temporelle et sociale de la mobilité, permettant ainsi de faire tenir ensemble les pièces du puzzle que l'histoire de la recherche a parfois égarées et souvent éparpillées. (Devron et Kaufmann, 2022 : 6)

Le déplacement est un moyen pour atteindre des buts spécifiques. Afin de comprendre les motivations et les raisons de la mobilité, il est essentiel de comprendre la nature de ce but (Devron et Kaufmann, 2022). Les individus se déplacent pour des besoins personnels, sociaux et professionnels, ce qui nécessite une analyse plus englobante de la mobilité (Vincent-Geslin et Authier, 2015).

### 2.2.1. La mobilité et le travail

Analyser la mobilité des TMT dans le secteur de l'entretien ménager est important pour comprendre les défis et les impacts auxquels les TMT vivent dans un environnement de travail marqué par des contraintes structurelles.

Le champ de la sociologie du travail se questionne sur le pouvoir de mobilité en lien avec l'économie et le travail. Des liens d'emploi ont été transformés sur le marché du travail, soulevant un constat critiqué par des chercheurs : « l'injonction à la mobilité dans le monde du travail » (Vincent-Geslin et Authier, 2015 : 89). L'augmentation des travailleurs plus mobiles et flexibles caractérise le marché du travail actuel et devient un élément important d'insertion professionnelle (Vincent-Geslin et Authier, 2015; Boltanski et Chiapello, 2002). Les individus concernés développent des « stratégies de conciliation entre les exigences mobiles du monde professionnel et le désir d'ancrage propre à la vie familiale et personnelle » (Vincent-Geslin et Authier, 2015 : 90). Des chercheurs (Devron et Kaufmann, 2022; Ravalet, Dubois et Kaufmann : 2014) se sont posé la question à savoir si éviter la mobilité devient un luxe dans une étude européenne (Allemagne, Espagne, France, Suisse) longitudinale auprès de travailleurs mobiles (les grands mobiles) en 2007 et 2011 (Ravalet, Dubois et Kaufmann, 2014). L'objectif de cette étude est de comprendre la grande mobilité professionnelle, ainsi que quel rôle elle a sur le marché du travail et la vie personnelle. Elle montre que la mobilité et la flexibilité sont au premier plan chez ces travailleurs (Vincent-Geslin et Authier, 2015; Ravalet, 2014; Ravalet, Dubois et Kaufmann, 2014; Boltanski et Chiapello, 2002) :

[...] la diminution des contrats à durée indéterminée au profit des contrats plus courts et plus précaires (CDD, intérim, travail à temps partiel) rend le marché du travail moins stable (Wenglenski, 2006), principalement pour les personnes les moins qualifiées (Bihl et Pfefferkorn, 1999). Cette précarisation du marché du travail a institué la mobilité et la flexibilité comme des valeurs sociales fondamentales, comme des normes sociales (Bacqué et Fol, 2007). (Ravalet, Dubois et Kaufmann, 2014 : 59)

Dans un contexte de globalisation et d'amélioration des réseaux de transport et de communication, les grandes mobilités sur le marché du travail ont pu émerger selon cette étude (Ravalet, Dubois et

Kaufmann, 2014). Elle révèle différentes formes de grande mobilité et montre l'importance de s'intéresser aux dimensions sociales (p. ex. : contexte, situation personnelle, vie familiale, etc.) de la mobilité pour mieux comprendre comment les personnes se l'approprient (Ravalet, Vincent-Geslin, Kaufmann et Leveugle, 2014). Ces réalités mobiles sont diverses et ne sont pas vécues de la même manière (Vincent-Geslin et Authier, 2015; Ravalet, 2014; Ravalet, Dubois et Kaufmann, 2014; Le Breton, 2005). Dans le cas des travailleurs migrants temporaires du secteur de l'entretien ménager, la littérature explore peu cette mobilité professionnelle, ce en quoi cette étude contribue. Paradoxalement, ce sont des personnes qui ont parcouru des milliers de kilomètres, mais qui rencontrent pourtant des obstacles dans les déplacements quotidiens :

Leur univers de mobilité est singulier. Voilà des personnes qui ont parcouru des milliers de kilomètres, qui ont fréquenté les lieux-mouvements que sont les aéroports et les grandes gares, mais qui rencontrent des difficultés dans les déplacements quotidiens de petite distance, qui ont des problèmes d'orientation dans la ville et dans le quartier. (Le Breton, 2005 : 68)

### 2.2.2. Le travail et les expériences de déplacement horizontal et vertical

Dans un contexte où les TMT ont parcouru des milliers de kilomètres, analyser les défis de déplacements horizontaux et verticaux permet de mieux comprendre les impacts sur leurs conditions de travail et de vie dans un secteur spécifique. Ces TMT vivent une double mobilité : une mobilité internationale et une mobilité locale, puis le comprendre permet de mieux saisir leur réalité, plus particulièrement en ce qui concerne leur santé physique et mentale, car dû à la nature et à l'organisation de l'emploi, ils sont plus susceptibles à être confrontés à ces risques de santé (Lahlouh, 2022).

Eduardo Bericat, sociologue, propose une typologie des déplacements liés au travail (Vincent-Geslin et Kaufmann, 2012). Le premier type de déplacement regroupe les déplacements domicile-travail, soit la mobilité vers le travail (*mobility to work*) (Vincent-Geslin et Kaufmann, 2012). Le deuxième décrit la mobilité au travail (*mobility in/at work*) qui concerne les trajets nécessaires pour réaliser le travail (p. ex. : se déplacer pour aller à une rencontre) (Vincent-Geslin et Kaufmann, 2012). Le dernier, la mobilité à cause du travail (*mobility because of work*), relève des déplacements où le travailleur demeure à l'extérieur de l'espace familial (Vincent-Geslin et Kaufmann, 2012). Gilles Crague (2003), sociologue, met en lumière que les lieux de travail sont de plus en plus variables et temporaires. Les déplacements quotidiens au travail sont souvent mis de côté par les enquêtes sur l'emploi (Crague, 2003). Les travailleurs n'exercent plus nécessairement un travail dans un lieu fixe : « [...] l'externalisation peut en

effet conduire des salariés à travailler sur un lieu dont l'exploitant n'est pas leur employeur, mais un donneur d'ordre "extérieur" [...]» (Morin dans Crague, 2003 : 210). Pour Crague (2003), le déplacement consiste à passer d'un lieu A (d'origine) à un lieu B (destination). Ses déplacements peuvent être multiples pour exercer le même type de travail en une journée, soit une « tournée » (Crague. 2003). Il est entendu que nos sociétés où « la voiture reste le mode de transport dominant » (Paulhiac-Scherrer, 2019 : 11) sont caractérisées par l'hypermobilité et ne pas avoir accès à un transport adéquat peut être un facteur explicatif des inégalités et un élément accentuant la précarité financière chez les individus (Nicolas et al., 2018). De ce fait, l'accès à un transport adéquat ou non peut être un facteur qui influence les conditions de travail (Crague, 2003), de vie et de santé (psychologique et/ou physique) des travailleurs, ce que cette étude tente d'éclairer.

Les lieux de travail variables sont souvent abordés à travers une perspective géographique horizontale : déplacements au sol. Stephen Graham (2017), géographe, souligne que les études en sciences sociales ont tendance à négliger la dimension verticale de l'espace, adoptant ainsi une conception « plate » de l'espace, alors que l'urbanisation et les nouvelles infrastructures tendent à être de plus en plus verticales, principalement avec l'utilisation des ascenseurs (2017). Graham illustre son propos en évoquant l'expérience de Margaret; une femme congolaise résidant dans un immeuble au huitième étage. Dépendant de l'ascenseur pour ses déplacements, Margaret se retrouve limitée dans ses déplacements quotidiens en raison du manque d'entretien de celui-ci, ce qui réduit sa mobilité. Un système d'organisation entre voisins a été mis en place pour aider Margaret :

A complex support and barter system amongst neighbors, along with an improvised pulley system to raise shopping bags to higher floors, is the only thing keeping the less mobile tenants from real hunger. (Graham, 2017 : 97)

En faisant abstraction de la dimension verticale, on risque de ne pas appréhender entièrement un phénomène qui peut mettre en évidence d'autres facteurs de vulnérabilité (Graham, 2017) dans un contexte de flexibilisation du marché du travail. Cette étude vise à mettre en lumière les différentes formes de mobilité dans l'espace (vertical et horizontal) et leur contribution aux conditions de travail et de vie des TMT dans le secteur de l'entretien ménager dans la région de Québec.

### 2.3. Le concept d'agentivité

Explorer l'agentivité des TMT dans le secteur de l'entretien ménager est essentiel pour comprendre comment ils naviguent au sein d'un environnement marqué par des contraintes structurelles.

Des auteurs expliquent que l'agentivité est un concept central en sociologie, englobant différentes approches et définitions. Les débats entre structure et agentivité ont été au cœur des discussions sociologiques, avec des contributions de penseurs tels que Georg Simmel, Pierre Bourdieu et Anthony Giddens (Hitlin et Elder, 2017). Bien que des individus puissent rencontrer des contraintes dans leurs actions, cela ne les empêche pas d'agir et d'adopter « des stratégies multiples et variées pour se protéger psychologiquement ainsi que pour défendre leur dignité et leur estime de soi » (Gomberg-Muñoz, 2019 : 131). Cette notion d'agentivité se traduit par une « action humaine » qui est différente pour chaque individu. Elle est perçue au sens large comme « la capacité qu'a une personne d'exercer un contrôle sur ses conditions d'existence » (Gomberg-Muñoz, 2019 : 114). La diversité des expériences individuelles enrichit la compréhension des actions menées par les individus. Ils peuvent négocier et résister aux conditions souvent précaires et restrictives de leur existence (Gomberg-Muñoz, 2019). Gomberg-Muñoz révèle que mobiliser le concept d'agentivité permet de dépasser le stéréotype de victime de certains travailleurs et alimente la littérature dans une perspective micro plutôt que macro. Cette perspective met en lumière que la résilience, la créativité, et la capacité à s'adapter et à transformer leurs situations est une forme d'agentivité, considérant que « les hommes font leur propre histoire, mais pas de leur plein gré; pas dans des circonstances qu'ils ont pleinement choisies » (Karl Marx dans Gomberg-Muñoz, 2019 : 114). Les individus les plus marginalisés, vulnérables et précaires possèdent une capacité d'action qui permet de résister aux structures qui les contraignent (Bourgeois, 2003). Cette capacité est une forme de résistance, impactant entre autres leur vie quotidienne.

Les personnes migrantes, en raison de leurs parcours et expériences parfois complexes, développent des stratégies. Ces stratégies varient en fonction de leur situation personnelle et peuvent être individuelles ou collectives. Elles peuvent aussi décider d'agir ou de ne pas agir selon la situation dans laquelle elles se trouvent. L'absence d'action peut être perçue comme une absence de choix, ou une action passive, mais elle peut être une décision consciente et stratégique selon les situations dans lesquelles la personne se retrouve. Paret et Gleeson (2016) nous parlent de *constrained agency* :

Their [les personnes migrantes] precarious position becomes simultaneously a motivating and constraining factor. [...] Immigrant workers often make nuanced decisions about when to call out employer abuse, and when to persevere, even in the face of egregious violations. These survival strategies represent a form of constrained agency, even if it is ultimately not emancipatory. (Paret et Gleeson, 2016 : 282)

Hitlin et Elder soulignent que la dimension temporelle de l'agentivité a été moins développée dans les recherches. Ils recommandent d'observer comment la dimension temporelle impacte la capacité d'agir des individus (Hitlin et Elder, 2007 : 175). Cela implique de prendre en compte la manière dont les choix et les actions des individus sont influencés autant par leurs expériences antérieures que présentes, sans oublier leurs aspirations futures (Hitlin et Elder, 2007 : 175). Cette perspective permet de voir l'agentivité non seulement de manière statique et ponctuelle, mais comme un processus dynamique et évolutif dans le temps, ce qui favorise une meilleure compréhension de la complexité des stratégies adoptées par les individus. Les individus structurent leurs actions en fonction des objectifs, des obligations et des désirs qu'ils souhaitent atteindre selon leurs conditions socio-structurelles :

Actors' temporal orientations are shaped by situational exigencies, with some situations calling for extensive focus on the present and other requiring an extended temporal orientation. Agentic behavior is influenced by the requirements of the interactions; as actors become more or less concerned with the immediate moment versus long-term life goals, they employ different social psychological processes and exhibit different forms of agency. (Hitlin et Elder, 2007 : 171)

Hitlin et Elder (2007) apportent une réflexion plus élargie dans la compréhension des expériences des personnes migrantes. Malgré le contexte précaire dans lequel elles peuvent se retrouver, ces personnes ont des aspirations et la capacité d'exercer un contrôle sur leur existence, et ce, de manière individuelle ou collective (Gomberg-Muñoz, 2019; Bourgois, 2003). Ce ne sont pas des acteurs passifs soumis aux contraintes sociales et structurelles, mais des individus capables d'agir, individuellement et collectivement, dans une situation donnée (Gomberg-Muñoz, 2019; Paret et Gleeson, 2016; Hitlin et Elder, 2007; Bourgois, 2003). Les personnes migrantes ont ainsi une agentivité multidimensionnelle.

## Conclusion

Ce chapitre a permis de poser les bases conceptuelles de notre mémoire. La mobilité, la précarité et l'agentivité sont des concepts essentiels pour comprendre les défis auxquels les TMT sont confrontés. La mobilité, souvent à l'écart dans les recherches, a un impact direct sur le quotidien et les conditions de vie des TMT, particulièrement dans un secteur où les déplacements sont fréquents. Du côté de la précarité, elle ne se limite pas à l'expérience individuelle des TMT, mais s'inscrit dans la flexibilisation du marché du travail et dans des rapports de pouvoir où certains groupes sont vulnérables. Enfin, l'agentivité des TMT est important pour saisir leurs stratégies et capacités d'agir dans un environnement de travail marqué par des contraintes structurelles. Ces trois concepts permettent de

mieux comprendre les expériences des TMT dans ce secteur tout en prenant en compte leur réalité au travail.

## Chapitre 3 : L'opérationnalisation et le cadre méthodologique

Ce chapitre présente les objectifs de cette recherche et les méthodes employées pour la mener à bien. Premièrement, je fais un bref retour sur l'objectif principal, les objectifs spécifiques et le processus d'opérationnalisation de mon cadre conceptuel. Deuxièmement, je précise l'approche méthodologique employée, l'outil de collecte de données et le guide d'entretien. Troisièmement, je continue avec ma posture en tant que chercheuse, suivi du mode de recrutement, la collecte de données et le profil des participants. Ensuite, j'élabore sur la transcription, la traduction et l'analyse. Finalement, je conclus sur les limites de l'étude et une brève discussion sur les enjeux éthiques.

### 3.1 Opérationnaliser les concepts : précarité, mobilité et agentivité

L'objectif principal de cette étude est d'explorer les conditions de travail et les perceptions des travailleurs du secteur de l'entretien ménager dans la région de Québec. Trois objectifs spécifiques découlent de cet objectif principal :

- (1) Analyser les conditions de travail et identifier les éléments précarisant les travailleurs migrants temporaires recrutés par des APP/ARTET. Je vais catégoriser les éléments qui renforcent la précarité des TMT pendant leur séjour.
- (2) Examiner les enjeux de mobilité et de territoire. Je veux repérer les différents types de déplacements effectués par les travailleurs dans le cadre de leur travail.
- (3) Souligner les stratégies, individuelles et collectives, des travailleurs pour améliorer leurs conditions de travail et de vie. Je veux souligner les initiatives prises par ceux-ci pour améliorer leur situation pendant leur séjour.

Cette recherche s'appuie sur trois cadres conceptuels : la précarité, l'agentivité et la mobilité.

Les auteurs Paret et Gleeson (2016) mettent en lumière que la précarité se manifeste par l'exploitation, la discrimination et l'exclusion sociale. Ces dimensions de la précarité ajoutent une compréhension supplémentaire de la complexité des situations que les travailleurs migrants peuvent vivre. Par exemple, l'exploitation peut prendre la forme de bas salaires ou de conditions de travail abusives, la discrimination peut se manifester par une rémunération faible, une répartition de tâches différenciées, un traitement différent selon les origines, etc. (Soni-Sinha et Yates, 2013; Puech, 2006) et l'exclusion

sociale peut se manifester par la difficulté d'accès à des services sociaux. Gravel et Dubé (2016) fournissent plusieurs indicateurs observables pour analyser la précarité, tels que de bas salaires, une faible protection sociale, un contrôle limité sur les conditions de travail et les heures travaillées, ainsi que le lien d'emploi. Elles proposent également un modèle où elles présentent des éléments observables pour analyser la précarité chez les travailleurs migrants : le statut migratoire, le type de contrat d'emploi, l'endettement et les obligations financières à l'étranger. Ce modèle favorise une meilleure compréhension de comment la précarité se construit chez les TMT du secteur de l'entretien ménager, ce qui permet alors de répondre à mon premier objectif secondaire.

Le concept de mobilité a été abordé de différentes manières dans différents domaines en sciences sociales. C'est pourquoi je m'intéresse aux déplacements des TMT dans le secteur de l'entretien ménager et cela explique en quoi cette étude contribue à la littérature. Gilles Crague propose de voir le déplacement comme un mouvement d'un lieu A (origine) vers un lieu B (destination). Le déplacement a souvent été mis à l'écart par les enquêtes et études sur le travail (Crague, 2003) et voilà pourquoi il est d'autant plus important de s'y pencher. Graham souligne que les études en sciences sociales ont tendance à négliger la dimension verticale de l'espace, en adoptant une conception de l'espace « plate » (Graham, 2017). C'est ainsi que je me suis intéressée aux différents déplacements sur le lieu de travail (vertical) et en lien avec le travail (horizontal) : les lieu(x) des établissement(s), les types d'établissements (p. ex. : public ou privé), le nombre d'établissements à parcourir en une journée de travail, les distances et le temps parcourus dans l'établissement ainsi que vers d'autres établissements, et finalement les moyens de déplacement. Je tenais à faire le lien entre mobilité sociale et mobilité géographique dans le but de développer une analyse entre précarité et mobilité.

Pour ce qui est du concept d'agentivité, j'ai cherché à comprendre les stratégies individuelles ou collectives dans l'idée de saisir les dynamiques de négociation (Gomberg-Muñoz, 2019) que les TMT déploient pour améliorer leurs conditions de vie. Afin de saisir ce concept, j'ai posé des questions sur leurs défis et enjeux, ainsi que sur leur accès aux services pendant leur séjour au Québec.

Ces concepts structurent l'étude et guident l'analyse des résultats de recherche.

### 3.2. La méthodologie, l'outil de collecte de données et le guide d'entretien

Pour répondre à la question de recherche et aux objectifs, une méthodologie de recherche qualitative est privilégiée, puisque je m'intéresse à l'expérience et les perceptions des TMT. Contrairement à une méthodologie quantitative qui s'intéresserait à une tendance plus générale des expériences et des vécus, la méthodologie qualitative permet de saisir la complexité du vécu des travailleurs en tenant compte de la subjectivité de chacun (Savoie-Zajc, 2000 dans Mukamurera et al., 2006). Cette approche est essentielle pour comprendre notre problématique puisqu'elle permet d'accéder à des informations difficiles à obtenir autrement. La reconnaissance de la subjectivité permet « la production de la connaissance » (Flores Espinola, 2012 : 100) et la reconnaissance de la subjectivité a « contribué aux développements de nombreux travaux [...] » (Ibid, 2012 : 99). En ce sens, entreprendre une méthodologie qualitative offre une compréhension approfondie des expériences et des perceptions des travailleurs, tout en contribuant à la création de nouvelles connaissances sur leur réalité (Diop, 2013; Collins, 2004; Dorlin, 2008).

L'outil de collecte de données choisi afin d'atteindre le but de cette recherche est l'entretien semi-dirigé. Cet outil permet d'orienter les échanges de manière encadrée, à l'aide du guide d'entretien qui comporte cinq thèmes, tout en laissant la place à de nouvelles questions qui peuvent émerger. Ce moyen favorise l'obtention des informations sur le vécu et les perceptions des participants.

Le premier thème est d'ordre sociodémographique : âge, genre, origine nationale, état civil, niveau d'étude et personnes à charge, toutes sont des informations qui forment les questions comprises dans le guide d'entretien. Le deuxième concerne le parcours migratoire. Nous demandons les motivations, les difficultés parcourues et le statut migratoire au Québec, entre autres pour comprendre les nuances des expériences individuelles migratoires. Les trois thèmes suivants sont guidés par notre cadre conceptuel : la précarité, la mobilité et l'agentivité. Le thème de la précarité est divisé en sous-thèmes : le recrutement, l'horaire de travail, la charge de travail, les formations, la rémunération, l'environnement social au travail, la couverture médicale et/ou sociale, la santé et la sécurité au travail, puis la discrimination et la reconnaissance au travail. Le thème suivant est la mobilité où nous nous intéressons aux différents lieux de travail, ainsi qu'aux moyens et temps de déplacement pour une journée type de travail. Le cinquième thème, l'agentivité, porte sur l'accès aux services : francisation, aide alimentaire, santé ou autres. D'autres questions ont émergé lors de l'entretien, notamment des

questions par rapport aux conditions de vie et de logement, à la conciliation du travail et la vie quotidienne.

Le guide d'entretien est étroitement construit avec mon cadre conceptuel; il est nécessaire de faire le lien avec celui-ci. Le cumul de précarité de Gravel et Dubé (2016) est un outil qui guide la conceptualisation du thème sur les conditions de travail. Du côté de la mobilité, je souhaite mettre en lumière les différentes modalités de déplacement exercées par les TMT, tant sur le territoire (horizontale) que sur le milieu de travail (vertical) (Graham, 2017). En ce qui concerne l'agentivité, elle est essentielle pour comprendre comment les TMT naviguent dans un contexte de précarité et de mobilité contrainte. Le guide d'entretien intègre des éléments d'analyse de Gomberg-Muñoz (2019), afin de comprendre les stratégies individuelles ou collectives déployées par les TMT.

### 3.3. Ma posture et le terrain

Lelubre (2013) mentionne que tout chercheur suppose un engagement personnel et, plutôt que de le nier, il vaut mieux l'encadrer dans un processus réflexif, rigoureux et critique. Cet engagement contribue à « mettre en lumière des phénomènes sociaux qu'ils (chercheurs) estiment méconnus ou d'une volonté d'améliorer la situation de certains groupes sociaux » (Lelubre, 2013 : 18). Ma sensibilité, ainsi que mon engagement académique et communautaire sont étroitement liées dans cette étude et contribuent à développer de nouvelles connaissances, surtout par rapport à la mobilité au travail.

Immigrante de deuxième génération<sup>9</sup> et à la fois engagée dans le milieu académique et communautaire, ma posture contribue à mon niveau d'implication et de sensibilité dans cette étude. Ma position privilégiée actuelle n'est pas sans sacrifice de la part de ma mère; elle-même ancienne réfugiée et ancienne préposée à l'entretien ménager. Ma mère, étant petite, exerçait cet emploi avec des difficultés accentuées par le manque de lien social ou de lien familial dans la région de Montréal. Cela rendait difficile de concilier la vie familiale et le travail (p. ex. : des horaires décalés, des déplacements fréquents en transport en commun, la barrière de la langue, etc.). Ce sont des observations qui impactent, entre autres, la relation familiale. Or, malgré ces difficultés, ma mère a pu connaître une certaine progression sociale, plus particulièrement en restant dans les secteurs

---

<sup>9</sup> Le terme « deuxième génération » est utilisé par statistique Canada et des chercheurs pour désigner les enfants nés au Canada de parents immigrants. Toutefois, cette logique générationnelle est largement critiquée et est problématique, car cela peut faire refléter que les enfants issus de l'immigration ne sont jamais intégrés dans le pays d'accueil (Schneider, 2016; Ben-Cheikh & Mekki-Berrada, 2020). Je l'utilise tout simplement pour décrire ma position dans cette recherche.

d'emplois de service ou fabrication alimentaire. Aujourd'hui, je peux dire que ses sacrifices m'ont permis de m'« asseoir, tranquille[s], à observer le monde et le mettre en mots » (Dawson, 2021 : 74).

Cette sensibilité contribue à mon engagement, notamment dans le milieu communautaire : participer à l'organisation des ateliers de francisation du Réseau d'aide aux travailleuses et travailleurs migrants agricoles du Québec (RATTMAQ) pour les TMT dans le secteur agricole et faire du bénévolat dans ces ateliers, ainsi que participer à un espace pour femmes migrantes du Carrefour d'animation et de participation à un monde ouvert (CAPMO). Consciente des défis des TMT, cet investissement dans les activités communautaires a été présent tout au long du parcours de mon mémoire. Du côté académique, mon implication est reflétée par ma participation dans les colloques et par mon emploi en tant qu'intervenante à la recherche pour un projet sur la sécurité alimentaire des travailleurs dans le secteur agricole et de la transformation alimentaire, ainsi que ma participation à d'autres collectes de données pour d'autres recherches sur les TMT dans différents secteurs d'emplois pour le projet PARTEMP.

#### 3.4. Le mode de recrutement et la collecte de données

Le recrutement des participants s'est principalement réalisé dans la ville de Québec entre juin et août 2023. Une approche sélective a permis d'assurer la diversité des profils et des expériences. Quatre critères ont guidé le recrutement. Le premier est d'avoir un statut de migrant temporaire ou d'avoir eu ce statut temporairement depuis 2020 (p. ex. : TMT avec un permis ouvert ou fermé, étudiants internationaux, demandeurs d'asile). Le deuxième est d'avoir travaillé depuis 2020 ou d'avoir été en emploi dans le secteur de l'entretien ménager dans la région de Québec pendant la période de mon terrain. Le troisième est d'avoir travaillé ou d'être en emploi dans le secteur de l'entretien ménager par le biais d'une agence de APP/ARTET ou d'un sous-traitant. Le dernier d'avoir vécu au moins six mois dans la région de l'étude. Il est vrai que cette étude n'imposait aucun critère de sélection lié à l'origine latino-américaine. Toutefois, au fil du travail de terrain, il s'est avéré que la presque totalité des participants recrutés étaient issus de cette communauté, bien que j'aie également mené un entretien avec une personne d'origine haïtienne.

J'ai principalement utilisé l'échantillonnage par réseau en sollicitant des contacts auprès d'organismes communautaires de la région et par effet « boule de neige » avec des participants qui m'ont recommandé des personnes intéressées à participer à l'étude. Les premiers contacts avec les

participants ont été établis à l'aide du CAPMO et du RATTMAQ. Une fois en contact avec les participants, des échanges ont été réalisés avec une application chiffrée de bout en bout afin de s'assurer de leur confidentialité. Ces échanges consistaient à choisir un moment de rencontre et à expliquer l'intérêt de cette étude.

Le recrutement des participants a été marqué par plusieurs défis : les horaires de travail, souvent modifiés à la dernière minute, ont entraîné des changements fréquents et les déplacements ont été un défi important en raison du manque de moyen de transport, comme une voiture, et de la dépendance à un réseau de transport en commun insuffisant pour couvrir la région adéquatement. Il a fallu trouver des endroits stratégiques, de leur choix, proches du lieu de travail ou de leur logement pour éviter des déplacements significatifs. Un seul entretien a été réalisé par appel vidéo.

Tout au long de mes entretiens, en complémentarité avec mon guide d'entretien, j'ai utilisé un journal pour prendre des notes sur certaines observations. Des impressions ou des éléments qui m'ont marqué lors des échanges ont été notés. Comme des auteurs le soulignent, cet outil permet « de garder des traces de l'ensemble des aspects et étapes de la recherche (notes méthodologiques, théoriques, etc.) » (Bernard, M-C., Vanlint, A., 2021 : 254). Dans cette logique, la tenue du journal a permis « d'entrer dans l'écrit en écrivant, comme Becker (2013) et Freinet (1971) l'expriment tous deux, afin de garder une trace de l'ensemble des intuitions, des réflexions et des décisions qui auront mené à la production des résultats » (Bernard, M-C., Vanlint, A., 2021 : 263). Ces notes étaient rédigées à l'ordinateur à la fin des entretiens.

Il était important pour moi de laisser la place à l'expression chez les participants. Certains entretiens ont été porteurs d'émotions: tristesse, déception, joie, stress, regret ou anxiété, mais chaque participant l'exprimait d'une manière différente. Ceci étirait la durée des entretiens, puisque des pauses étaient requises. L'étude a permis de laisser la parole à des TMT qui peinent à trouver une tribune. Ma responsabilité dans ces moments, surtout pour les participants dont la situation demandait un accompagnement, était de transmettre les informations disponibles et de proposer des ressources par rapport à leur situation afin de les accompagner dans la mesure du possible (p. ex. : faire une traduction, écrire une lettre, prendre rendez-vous, compléter une demande de RAMQ). Il était important pour moi de faire un accompagnement personnalisé.

Une compensation financière a été remise aux participants pour les remercier de leur temps, mais celle-ci a fait ressortir un enjeu commun aux TMT : accepter un virement Interac pour la compensation. Les participants possèdent un compte ouvert par l'employeur, sans nécessairement leur donner un guide ou les informations nécessaires par rapport à son utilisation, sans compter la barrière de la langue liée au développement de l'application bancaire en deux langues uniquement : français ou anglais<sup>10</sup>. Alors, à la suite d'un entretien, l'accompagnement pour configurer le profil Interac et montrer comment accepter un virement était une étape requise dans le cheminement de cette étude.

### 3.5. La transcription, la traduction et l'analyse

Chaque entretien a fait l'objet d'une transcription intégrale. Cette transcription a été réalisée à l'aide d'un logiciel qui garantissait la confidentialité des données. Treize des transcriptions étaient en espagnol et une en français. Des extraits d'entretiens ont été traduits en français à l'aide d'un traducteur, de ma compréhension et du dictionnaire. Cette étape a permis d'avoir une vue d'ensemble de la recherche et a contribué à une préanalyse. Ensuite, les transcriptions ont été téléchargées dans le logiciel Nvivo, afin de classer les passages par thèmes et sous-thèmes guidés mon cadre conceptuel, ce qui a contribué « au repérage, au regroupement et, subsidiairement, à l'examen discursif des thèmes abordés » (Paillé et Mucchielli, 2021 : 270). Laisser la place à de nouvelles thématiques émergées étaient nécessaire pendant l'analyse (Biémar dans Anadón et Savoie Zajc, 2009), plus particulièrement par rapport au concept de mobilité, puisqu'il a permis de relever les défis encourus par quelques participants (p. ex. : la grève des autobus).

### 3.6. Le profil des participants

Au total, quatorze participants aux profils variés ont participé à cette étude. Les participants avaient des parcours et expériences différentes. De plus, ils étaient principalement des femmes et d'origine latinoaméricaine. La diversité des parcours offre une possibilité de comprendre les expériences des travailleurs selon les caractéristiques individuelles (tableau 4).

---

<sup>10</sup> Cet enjeu ne se limite pas aux TMT du secteur de l'entretien ménager, mais touche l'ensemble des TMT pour lesquels la barrière de la langue constitue un défi. De plus, d'autres obstacles s'ajoutent, comme l'utilisation des outils informatiques (p. ex. : application bancaire).

Tableau 4 : Caractéristiques socio-démographiques des participants

Participants	Genre	Âge	Nationalité	Statut migratoire/Type de permis	État civil	Enfants	Études	Poste au Québec
Liliana	F	38	colombienne	résidente temporaire – PTET - 2 ans	sparée / union libre	3	universitaire	préposée à l'entretien ménager – chef d'équipe
Sandra	F	47	mexicaine	résidente temporaire – PTET - 2 ans	union libre	2	préuniversitaire	préposée à l'entretien ménager
Erika	F	59	mexicaine	résidente temporaire – PTET - 2 ans	divorce	2	non - 14 ans d'expérience en hôtellerie	préposée à l'entretien ménager
Javier	H	36	nicaraguayen	résident temporaire – PTET - 2 ans	union libre	1	préuniversitaire	préposé à l'entretien ménager
Izan	H	21	mexicain	touriste demandeur d'asile en attente de son permis de travail ouvert	célibataire	0	secondaire	préposé à l'entretien ménager
Cristina	F	24	mexicaine	résidente temporaire – PTET – 2 ans	célibataire	0	secondaire	préposée à l'entretien ménager
Karla	F	25	mexicaine	résidente temporaire – PTET – 6 mois	célibataire	0	universitaire	préposée à l'entretien ménager
Adrian	H	32	mexicain	résident temporaire – PTOTV - 1 ans	marié	2	universitaire non-complété	préposé à l'entretien ménager
Esteban	H	38	mexicain	résident temporaire – PTOTV - 1 ans	marié	4	secondaire	préposé à l'entretien ménager
Lorena	F	39	mexicaine	résidente temporaire – PTET - 2 ans	mariée	3	primaire / formation en apiculture	préposée à l'entretien ménager
Fabienne	F	27	haïtienne	étudiante internationale demandeuse d'asile à statut réfugiée	union libre	0	universitaire	préposée à l'entretien ménager – service (cuisine)
Angela	F	29	mexicaine	résidente temporaire – PTET - 2 ans	séparée / union libre	3	secondaire	préposée à l'entretien ménager
Dolores	F	41	mexicaine	résidente temporaire – PTET - 2 ans	séparée	3	primaire	préposée à l'entretien ménager
Mercedes	F	40	mexicaine	résidente temporaire – PTET - 2 ans	union libre	4	secondaire	préposée à l'entretien ménager

### 3.6.1 Les études et expériences de travail

Liliana, Sandra, Karla, Fabienne, Javier et Adrian ont vécu une déqualification professionnelle. Liliana avait fait des études en administration publique et travaillait dans son domaine. Sandra, elle, a réalisé l'équivalent d'une technique et travaillait dans un bureau, alors que Karla a fait ses études universitaires en administration des entreprises. Fabienne, pour sa part, a complété son baccalauréat dans une université québécoise en psychoéducation et peine à trouver de l'emploi dans son domaine au Québec. Du côté d'Erika, elle n'a pas de scolarité, mais a quinze ans d'expérience dans ce secteur d'emploi (p. ex. : hôtellerie et préposée à l'entretien des chambres) dans son pays d'origine. Les autres participantes ont fait des études primaires ou secondaires et qu'une avait de l'expérience dans l'entretien ménager de maisons privées (Mercedes), et une dernière était apicultrice (Lorena). Du côté des hommes, Javier avait fait des études en hôtellerie et Adrian avait entamé ses études en agronomie à l'université sans terminer, car il a décidé de migrer au Québec pour le travail. Aucun n'avait de

l'expérience comme préposé à l'entretien ménager. Au moment de l'entretien, tous ont mentionné la difficulté économique dans leur pays d'origine, malgré leur profession, et certaines ont dévoilé qu'elles auraient voulu exercer leur profession au Québec.

### 3.6.2 La famille et l'état civil

Izan, Cristina, Karla et Fabienne sont les seuls participants qui n'ont pas d'enfants. Cependant, lors de l'entretien, Fabienne mentionne qu'elle en voudrait dans un futur proche. C'est la seule d'entre eux qui m'a exprimé ce vœu. Pour les autres participants, leur famille sont restées dans le pays d'origine. Ils ont entre deux et quatre enfants et sont responsables financièrement de leur scolarité, ainsi que de leurs besoins primaires et secondaires. Ces travailleurs ont donc besoin d'une stabilité économique pour aider leur famille. Neuf des participants ont un conjoint en union libre ou sont mariés. Le PTET ne leur permet pas d'amener leur famille pendant leur séjour, alors que ce fut un souhait exprimé à plusieurs reprises lors de l'entretien par tous les participants.

### 3.6.3 Le statut migratoire et le permis de travail

Tous les participants, sauf deux, avaient un statut de résident temporaire au moment de l'entretien. Dix participants avaient un permis de travail fermé, deux d'entre eux avaient un permis de travail ouvert pour travailleurs vulnérables, une participante était une ancienne demandeuse d'asile (Fabienne) qui a eu son statut de réfugiée reconnu quelques semaines avant notre rencontre et un participant (Izan) a fait une demande d'asile et est en attente de son permis de travail ouvert. Il est nécessaire de rappeler que le permis fermé lie les travailleurs à leur employeur. Les participants détenteurs d'un permis de travail fermé exprimaient leur frustration face à la contrainte de ce type de permis. À cause du taux horaire faible et des fluctuations saisonnières, caractéristiques du secteur d'emploi, ils exprimaient le souhait de trouver un autre emploi pour compléter leur revenu.

Dans cette étude, onze participants ont été embauchés par une agence à l'international avec un permis fermé, tandis que deux participants ont été recrutés par une agence de placement et un participant par un intermédiaire dans la région de Québec. L'étude de Belzile (2018) sur l'externalisation du travail montre que le rôle des agences, en tant qu'intermédiaires, participe de façon importante à la précarisation des travailleurs, en raison du statut temporaire de l'employé et de l'absence de lien direct avec l'employeur. Selon Belzile, cela limite les droits des travailleurs et les empêchent souvent d'exercer pleinement leurs droits. Cette précarité, chez les travailleurs, est exacerbée par la mobilité

imposée : la moitié des participants travaillent dans deux MRC, sans compter les différents lieux qu'ils nettoient au sein de ces MRC. Comme le mentionne Nicolas (2012) dans une étude sur les ménages de grandes villes françaises (Bordeaux, Lille, Lyon et Marseille), la mobilité quotidienne peut être une source de vulnérabilité, notamment pour les travailleurs qui se déplacent fréquemment sans disposer de moyens de transport appropriés. Ce phénomène se reflète dans notre étude, où la mobilité liée au travail accentue les conditions de précarité et de gestion du temps des TMT pendant leur séjour.

#### 3.6.4 Le genre et l'âge

La majorité des participants sont des femmes, ce qui peut refléter une tendance du secteur de l'entretien ménager à recruter des travailleuses. Leur âge varie entre la vingtaine et la quarantaine. Une participante est plus âgée (Erika). Quant aux hommes, ils sont moins représentés dans ce corpus et leur âge varie entre la vingtaine et la trentaine. Le recrutement de travailleurs relativement jeunes semble être une stratégie, probablement en raison de la nature répétitive et rythmée de ce secteur d'emploi qui présente des risques pour la santé physique et mentale. Enfin, le nombre de participants ne permet pas de généraliser l'étude, mais ce n'est pas non plus son objectif.

#### 3.7 Limites de l'étude

Cette étude souligne le vécu des TMT du secteur de l'entretien ménager en mettant en lumière les parcours des TMT dans un secteur peu exploré dans la littérature. L'objectif principal de ce mémoire est de comprendre les expériences et les conditions de travail de ces travailleurs au sein d'un secteur peu exploré dans la littérature en contexte québécois. Des limites se posent par rapport aux objectifs spécifiques en lien avec les trois concepts : précarité, mobilité et agentivité.

Premièrement, analyser des conditions de travail et identifier les éléments précarisant des TMT dans ce secteur d'emploi révèle une diversité d'expériences. Les TMT ne vivent pas les difficultés de la même manière, en raison des différences individuelles (p. ex. : le statut migratoire, les conditions de logement et de travail, le genre, le permis de travail fermé ou ouvert, etc.). La première limite réside dans le fait que l'étendue des situations vécues par un groupe particulier ne permet pas de faire de généralisations dans l'ensemble des TMT de ce secteur d'emploi. Cette limite est propre aux méthodes qualitatives. Deuxièmement, examiner les enjeux de mobilité chez les TMT dans ce secteur d'emploi implique une diversité d'expériences en matière de mobilité. Les TMT n'ont pas tous les mêmes défis quant à leurs déplacements, puisque certains ont accès à une voiture et d'autres dépendent du

transport en commun ou du covoiturage. Aussi, les déplacements dépendent de facteurs externes, tels les infrastructures locales en transport en commun, influençant ainsi l'expérience de déplacement des TMT. Troisièmement, bien que les TMT ne sont pas des individus passifs face aux difficultés, leur capacité d'action demeure limitée en raison de leur statut migratoire et de leur dépendance envers l'employeur en raison du permis de travail fermé. Il est essentiel de reconnaître cette limite, même si cette étude cherche à démontrer que les TMT disposent d'une certaine marge de manœuvre et de stratégies d'adaptation, malgré les contraintes structurelles. Finalement, il est nécessaire de soulever que certains TMT, par crainte de représailles, vont hésiter à parler. La possibilité d'avoir des TMT qui autocensurent leurs expériences est une limite dans cette étude. Aussi, ma positionnalité peut influencer l'analyse, car mes biais, mon positionnement social, mes préjugés et mes perceptions peuvent influencer mes observations. Cette prise de conscience est essentielle.

### 3.8 Les enjeux éthiques

À l'hiver/printemps 2023, une demande au Comité d'éthique de la recherche avec des êtres humains de l'Université Laval (CERUL) a été faite avant de débiter mon terrain. Toute étude réalisée sur les êtres humains doit satisfaire à des critères et déposer une demande auprès du CERUL. Cette étape est incontournable afin de réaliser ce travail dans le :

respect de la dignité humaine, notamment, par le respect du consentement libre et éclairé des sujets participant à la recherche; le respect des personnes vulnérables; le respect de la vie privée et des renseignements personnels; le respect de la justice et de l'équité dans la participation de la recherche; l'équilibre des avantages et des inconvénients en cherchant à optimiser les premiers et à réduire les seconds. (Larouche, 2019 : 487)

C'est ainsi que, lors du dépôt au CERUL, nous avons envoyé le formulaire de demande d'approbation, le feuillet d'information pour un consentement verbal, la lettre de recrutement et le guide d'entretien. Lorsque la demande a été acceptée et que des participants étaient intéressés, je remettais une copie du feuillet d'information. Les informations retrouvées dans celui-ci portaient sur la nature et les objectifs du projet, son déroulement, ses avantages et inconvénients possibles, les risques liés à la participation, le droit de retrait, la confidentialité, le consentement et la compensation. Le but était que le participant comprenne bien les implications de cette étude. Ces feuillets étaient remis au participant selon la langue de préférence : espagnol ou français. À ce moment, ils pouvaient être informés des enjeux de confidentialité et des risques liés à la participation. Ces participants sont liés à leur employeur, donc plusieurs craignaient des représailles de la part des employeurs ou craignaient que cela affecte leur

chance de renouvellement de contrat. Il a fallu rassurer qu'aucune information n'était transmise à l'employeur à mainte reprise et que l'enregistrement des entretiens n'était uniquement accessible qu'à moi, ma directrice et ma codirectrice.

## Chapitre 4 : Les différentes formes de précarité créées par les APP/ARTET dans le secteur de l'entretien ménager

Ce chapitre présente l'analyse des résultats, en mobilisant le concept de précarité. Nous nous intéressons aux expériences et perceptions des TMT du secteur de l'entretien ménager dans la région de Québec. Ceci rejoint l'objectif principal qui est d'explorer les conditions de travail de ces travailleurs, ainsi que l'objectif secondaire, soit d'analyser ces conditions, puis d'identifier et de catégoriser les éléments qui renforcent la précarité des TMT pendant leur séjour. Pour ce faire, le cadre d'analyse de Gravel et Dubé (2016) de cumul de précarités nous guide pour identifier et explorer les différentes formes de précarités générées par les différentes formes d'externalisation du travail dans le secteur de l'entretien ménager. Dans la présentation des résultats, la discrimination et l'exclusion sociale (Paret et Gleeson, 2016) se manifestent comme des formes de précarités découlant de rapports sociaux inégaux où un groupe est davantage précarisé par rapport à un autre (Chauvin dans Belzile, 2018).

### 4.1. Liens d'emplois caractérisés par l'incertitude et la rétention d'information

Dans ce corpus, dix participants détiennent un permis fermé lié avec l'employeur, trois possèdent un permis ouvert (2 PTOTV et un permis de travail ouvert pour demandeur d'asile) et le dernier est touriste. Les participants de cette étude mettent en lumière la complexité et les différents enjeux associés au lien d'emploi dans le cas d'un recrutement par APP/ARTET. L'externalisation sert de cadre d'analyse, afin d'explorer les détails et les impacts des liens d'emploi sur les TMT. Plus spécifiquement, trois liens d'emploi ont été soulevés selon les perceptions des travailleurs.

#### 4.1.1. Le recrutement à l'international par un groupe d'hôtels

Trois participants; Liliana, Sandra et Javier, ont été recrutés par une agence de placement de personnel (APP) en entretien ménager pour travailler dans un groupe hôtelier. Cette APP a collaboré avec une ARTET pour recruter des travailleurs à l'étranger. Ces travailleurs, originaires de trois pays différents; Liliana de la Colombie, Javier du Nicaragua et Sandra du Mexique, ont soumis leur candidature auprès d'une agence dans leur pays d'origine. Cette agence collabore avec l'ARTET pour les démarches de recrutement, dont les entrevues, le contrat, l'AVE (Autorisation de voyage électronique) et le vol. Liliana a été recrutée au Chili en 2022 par une ARTET pour occuper le poste de préposée à l'entretien ménager au Québec. Elle a un parcours particulier, puisqu'elle a vécu le déplacement forcé en Colombie. Contrainte de quitter son pays à cause de l'instabilité politique de sa

région, elle décide d'aller au Chili et ensuite au Québec. Malgré ses qualifications universitaires en administration, elle a accepté ce travail dans l'espoir d'améliorer sa situation personnelle et celle de ses trois enfants. Elle me raconte un peu ses démarches :

[...] La première étape c'était avec l'agence de recrutement, l'agence de recrutement Z. On peut la retrouver sur l'Internet. Elle a fait toutes les démarches avec le groupe d'hôtels, qui a plusieurs hôtels, des lofts, des condos dans toute la ville. Ce groupe d'hôtels nous a recrutés. (Ma traduction)

Les démarches de recrutement pour Liliana ont duré un an et demi et les informations initiales reçues ne concordaient pas avec celles vécues une fois arrivée au Québec. Liliana m'explique cette lacune :

[...] je pense qu'il y a une lacune de l'agence de recrutement qui devrait informer la personne de tous les avantages et inconvénients d'accepter un emploi, que ce soit dans cette ville ou ailleurs dans les provinces du Canada. C'est nous qui décidons d'accepter ou pas toutes les exigences. Si on nous dit tous les paramètres, c'est à nous de voir si l'on accepte ou pas. (Ma traduction)

Pour contextualiser cette situation, elle a ressenti une sensation de trahison, car il y avait un décalage entre ce qui lui avait été dit par son ARTET avant son arrivée et après son arrivée au Québec. Deux éléments précis lui avaient été mentionnés : d'une part, qu'elle ne serait pas tenue de payer son hébergement et, d'autre part, qu'elle serait chargée des tâches d'entretien ménager. Cependant, ces deux promesses n'ont pas été tenues. Finalement, elle paie les frais d'hébergement et réalise des tâches de gestion d'horaires et de distribution des chambres, en raison d'une pénurie de personnel, ce qui diffère grandement de ce qui avait été initialement convenu. Il est possible que ses expériences en administration lui aient servi, ce qui peut devenir profitable pour l'hôtel : des tâches de gestion à moindre coût. Liliana me raconte comment elle s'est sentie :

Insatisfaite, totalement insatisfaite. Je me suis sentie violée (*violada*) par, par la rétention d'information. S'ils m'avaient dit, peut-être qu'à l'époque je n'aurais pas accepté. [...] je n'étais pas si pressée de venir, donc j'aurais probablement dit : « Ouf, non! » parce que j'avais un emploi administratif. (Ma traduction)<sup>11</sup>

Malgré ce décalage elle ne sait toujours pas si son contrat de travail sera renouvelé.

Javier est arrivé à Québec en 2022 et occupe un poste de préposé en entretien ménager avec un permis fermé lié à son employeur. Il me décrit comment le processus de recrutement a engendré une

---

<sup>11</sup> Version en espagnol : « Inconforme... Inconformidad total. Me sentí inconforme, violada de, de la reticencia de información. Entonces yo dije si me lo hubiesen dicho, tal vez en el momento no acepto. [...] yo no estaba tan, tan apurada de venirme, así que "yo dijera uf," no, porque ya tenía un empleo administrativo ».

période d'incertitude pour lui et, ce, après avoir payé les frais de recrutement. Il a dû attendre cinq mois avant de recevoir une réponse de l'agence de recrutement :

[...] Après avoir passé l'entrevue, beaucoup de temps a passé, peut-être bien quatre ou cinq mois. Alors, j'ai pensé que c'est une fraude, que ce n'était pas vrai, parce qu'il y a beaucoup de fraudes. (Ma traduction)

Ensuite, Javier souligne qu'au cours de cette période, il était anxieux, désespéré et commençait à douter de l'existence de l'agence de recrutement. Son expérience de recrutement marque non seulement l'incertitude, mais aussi un problème de communication entre les différentes parties du processus de recrutement. Comme Liliana, entre ce qui est dit et fait, il peut y avoir un décalage. D'une part, les frais d'exams médicaux n'ont pas été remboursés et le coût de l'hébergement pendant son séjour au Québec est à ses frais. Les engagements n'ont pas été tenus à son arrivée au Québec.

Quant à Sandra, elle a dû patienter deux ans avant de venir au Québec à la suite de la recommandation d'une amie à l'agence de recrutement. L'employeur a effectivement pris en charge ce qui avait été mentionné au début du processus de recrutement. Cependant, son contrat se termine à la même date que l'expiration de son passeport. La date d'expiration de son passeport est inscrite sur le permis de travail, ce qui l'inquiète. Elle envisageait de retourner au Mexique pour renouveler son passeport, puis de revenir, espérant que son permis de travail serait prolongé. Elle a demandé à son employeur de renouveler son contrat, mais elle exprime certaines préoccupations :

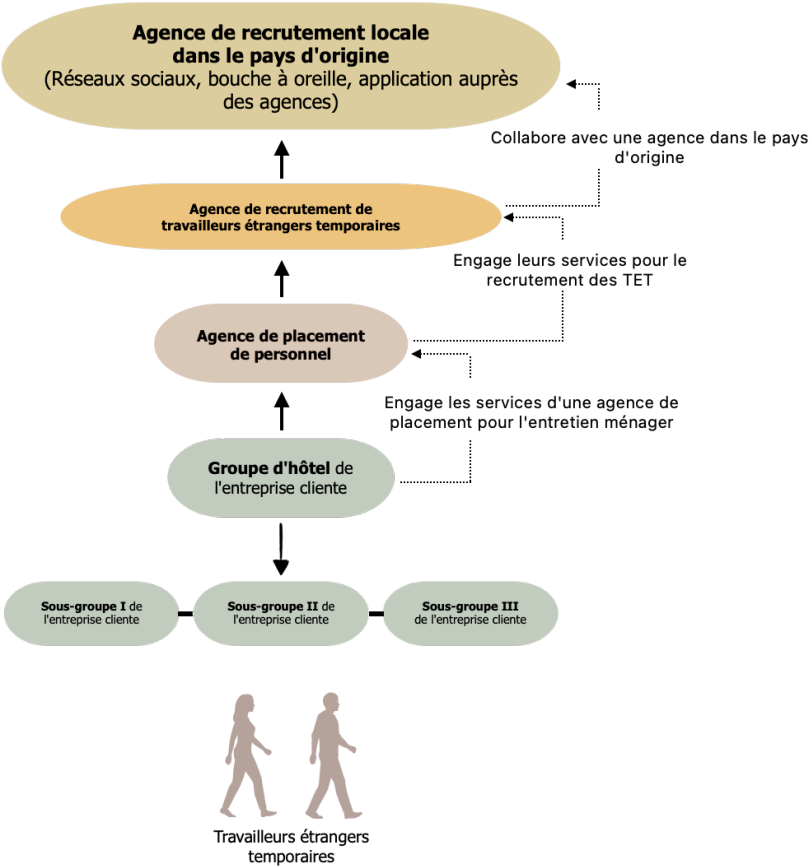
[...] je n'ai aucune réponse, je ne sais pas s'il va renouveler mon contrat. Je suis arrivée ici en mars, je suis inquiète parce que je lui ai déjà parlé et il m'a dit que c'est bizarre, que je dois attendre, que je dois être patiente, mais cela me met en colère parce que c'est long et je n'ai pas de retour [...]. (Ma traduction)

Cette situation n'avait pas encore été résolue au moment de l'entretien. Finalement, ce qui unit les trois participants est une incertitude constante, aussi bien au début, pendant et après le processus de recrutement. Ils demeurent dans l'expectative quant au renouvellement de leur contrat de travail et les engagements ne sont pas tenus par les APP/ARTET ni l'employeur.

La figure ci-dessous met en lumière différentes interactions avec les différents partis tout au long du processus de recrutement. La validité de cette figure repose uniquement sur les informations fournies par les participants recrutés par un groupe d'hôtel, en impliquant les partis tels que le groupe d'hôtel, l'APP, l'ARTET et l'agence de recrutement au pays d'origine (figure N). Comme dans l'étude de Belzile (2018), le recrutement de travailleurs par une agence entraîne une séparation entre le travailleur et

l'employeur direct, ce qui conduit à une fragmentation des responsabilités de chaque parti, rendant les travailleurs plus vulnérables à des abus. Cette fragmentation des responsabilités sera traitée dans la discussion de nos résultats.

Figure N : Un exemple de recrutement à l'international (le cas d'un groupe d'hôtel)

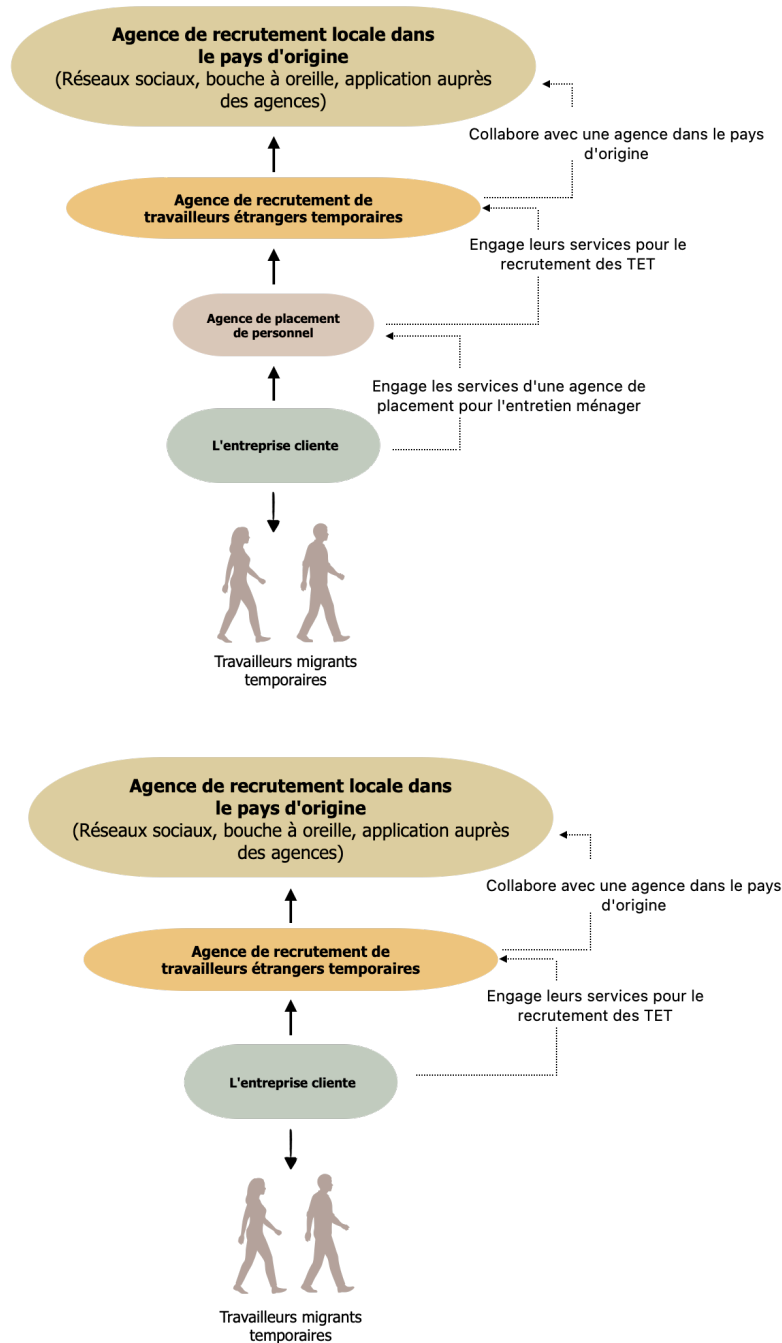


(Réalisation : Caroline Janelvi Tapia, 2024)

#### 4.1.2. Le recrutement à l'international par un hôtel

Les autres participants de ce corpus travaillent seulement pour un hôtel. Ce deuxième type de lien d'emploi est aussi caractérisé par l'incertitude et la rétention d'information. La figure O illustre les informations fournies par les participants.

Figure O : Deux exemples de recrutement à l'international (pour un hôtel)



(Réalisation : Caroline Janelvi Tapia, 2024)

Erika, arrivée en août 2022, me raconte que les démarches ont duré un an. Le manque d'interaction et de communication avec l'agence de recrutement au pays d'origine, lui fait penser qu'elle n'aurait pas de contrat de travail au Québec :

[...] les démarches ont duré près d'un an [...]. Comme il n'y avait pas de communication, je pensais, ils nous ont demandé de payer et après le paiement, j'ai dit : « peut-être qu'il n'y a rien » parce qu'il y a eu deux ou trois mois où je n'avais aucun retour, pas de message et il ne me répondait pas. J'ai pensé que c'était une fraude [...]. (Ma traduction)

Lorsqu'elle a un retour de l'agence, on lui envoie le contrat de travail. Le contrat de travail est en français, langue qu'elle ne maîtrise pas. Le document indique les endroits où elle doit signer et une brève description en espagnol. Il s'avère que, pour Erika, comme Liliana, Sandra et Javier, un décalage persiste :

Le contrat que j'ai signé au Mexique dit 36 heures, mais il s'avère que ce n'est pas le cas, le contrat est de 30 heures. Alors, ça ne coïncide pas, ce qu'ils m'ont dit au Mexique et quand nous sommes arrivées ici, [...] ils nous ont fait signer un contrat de 30 heures. [...] Je n'ai pas de copie, je n'ai jamais demandé. Ce sont des choses que l'on apprend, maintenant neuf mois, que je suis ici. Beaucoup d'informations qui ne nous ont jamais été données, ni au Mexique ni à mon arrivée. (Ma traduction)

Cristina a aussi attendu près d'un an avant d'arriver au Québec et elle exprime la même déception. Elle aurait voulu que l'information soit mieux transmise dès le début de son recrutement afin de prendre une meilleure décision :

[...] j'aurais bien aimé qu'on me dise que tout est à notre compte, pour être consciente, parce qu'on arrive ici avec une autre idée. On n'est pas au courant des impôts ou tout ce qu'ils te chargent. Quand j'ai vu mon premier relevé de paie et j'ai vu qu'on t'enlève l'impôt fédéral, l'impôt provincial... c'est quelque chose que je n'étais même pas au courant [...]. (Ma traduction)

Pour Karla, la situation est différente, elle n'a pas été mise au courant. Tout s'est passé très vite pour elle. Elle a été informée quatre jours avant son vol vers le Québec :

[...] On nous a dit la date du vol et c'était quatre jours avant le vol. [...] On nous a dit qu'il (l'employeur) allait venir nous chercher et nous faire connaître l'entreprise et c'est tout. De là, on n'a eu aucune information de l'employeur. Alors, c'est en arrivant ici que j'étais surprise de tout ce qui était à notre charge. On ne le savait pas. (Ma traduction)

En plus de cela, il y a de l'incertitude liée au renouvellement de contrat. Aussi, Karla raconte l'histoire d'un ami qui a décroché un contrat de travail dans le même domaine, mais qui n'a pas reçu d'information concernant son arrivée au Québec. Elle m'a partagé cette anecdote pour illustrer sa frustration envers la rétention d'information et l'incertitude :

[...] je me sens frustrée, je me demande s'ils (l'agence) vont me rappeler parce que... par exemple, j'ai un ami qui a reçu un contrat, mais il n'a pas eu de nouvelles depuis plus d'un mois. Son contrat est censé

commencer en juillet et nous sommes le 20 juin et ils (l'agence) ne lui ont toujours pas dit quand son vol aura lieu, quand, exactement à quelle date son contrat commence. (Ma traduction)

Quant à Mercedes, elle n'a pas été informé de la fluctuation saisonnière impliquant son emploi.

L'employeur décide de lui accorder un horaire de trois jours par semaine pendant la saison creuse :

[...] Parfois je me demande pourquoi on est ici pendant deux ans, alors qu'on travaille seulement la moitié de l'année et le restant de l'année on est en repos. Le problème c'est que, c'est un contrat, tu ne peux pas...si c'était un contrat ouvert je pourrais trouver du travail pour mes jours de congés, trouver un autre endroit pour travailler, pour pas toujours être en congé parce qu'à part d'être en congé, j'ai des besoins, je dois manger. (Ma traduction)

Elle exprime la pertinence d'avoir un permis de travail ouvert pendant les fluctuations saisonnières dans ce cadre d'emploi dans la région. Le permis de travail fermé ne lui permet pas de trouver un autre emploi, qui lui permettrait de compléter ses heures, puisque son permis de travail est lié à l'employeur. Travailler ailleurs lui donnerait la possibilité d'assurer une sécurité financière tout au long de l'année.

Lorena et Angela partagent cette expérience. Selon elles, la transparence est nécessaire pendant le processus de recrutement. Angela insiste sur la nécessité de respecter les engagements :

Lorsque l'agence nous embauche, qu'ils nous disent toute la vérité. Que nous allons avoir trois jours de congé en saison creuse, qu'il n'y a pas beaucoup de travail, que tu vas travailler que 30 heures, qu'on ne fera pas d'heures supplémentaires. C'est important de préciser cela parce que, par exemple, on m'avait dit que j'allais faire des heures supplémentaires, mais, en arrivant ici, je n'en fais pas. (Ma traduction)

Dans cette chaîne de recrutement, il y a une tendance qui relie les expériences; celle du manque de transparence à différentes étapes du processus de recrutement. Les agences de recrutement à l'international, différentes de celles des agences de placement, offre des services de recrutement et agit comme intermédiaire. L'ARTET aide l'entreprise à recruter des TET en les soutenant dans l'identification des TMT, la tenue les entrevues, la réalisation des démarches administratives, la préparation de contrats de travail; toutes des étapes auxquelles l'employeur collabore. L'ARTET allège la charge administrative des employeurs, mais contribue à créer une rupture dans la communication directe avec les TMT, ce qui impacte directement leurs conditions de travail lors de leur séjour. Comme le mentionne Belzile (2018), cette externalisation du travail permet aux employeurs de répondre à un besoin ponctuel, sans assumer pleinement les responsabilités liées aux conditions de travail et de vie des travailleurs. C'est ainsi que les agences jouent un rôle important d'intermédiaire, en limitant l'accès à l'information afin de réduire la connaissance et la revendication des droits des travailleurs.

#### 4.1.3. Le recrutement par une agence de placement

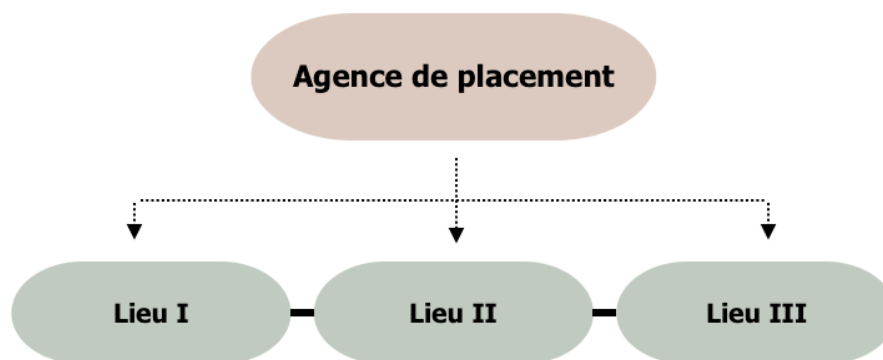
Dans cette section, nous poursuivons l'analyse de l'externalisation du travail comme un modèle permettant aux employeurs de se déresponsabiliser dans la chaîne de recrutement, ce qui précarise davantage les travailleurs. Cette observation sera approfondie dans la discussion.

Le troisième type de lien d'emploi concerne quatre participants : Fabienne, Adrian, Esteban et Izan. Adrian, Esteban et Izan travaillent pour un sous-traitant et Fabienne travaille pour une APP. La figure P représente les informations recueillies concernant ce lien d'emploi. Il est certainement plus direct que les participants recrutés par une APP/ARTET, mais reste que tous les participants partagent des caractéristiques semblables, particulièrement la rétention d'information. Fabienne n'a jamais reçu des informations concernant les impôts. L'APP pour laquelle elle travaillait ne retirait pas les impôts à la source :

Moi, je ne le savais même pas, je ne savais même pas. Puis, une amie, je demandais : mais, comment je devais faire? [...] je ne savais pas comment je devais faire. Puis, après quelqu'un m'a dit que tu dois trouver quelqu'un pour, puis à ce moment je me suis renseignée.

Elle aurait préféré être informée à l'avance, plutôt que de se retrouver à rembourser les impôts exigés à la fin de l'année fiscale. Aussi, pour assurer une continuité de son emploi, elle doit accepter différents contrats à durée déterminée. Cela crée une incertitude constante quant à sa sécurité financière et professionnelle, reliant ainsi ses expériences à celles d'Adrian, Esteban et Izan, qui dépendent aussi des besoins du secteur. Le sous-traitant obtient des contrats en fonction des demandes. Ces travailleurs n'ont donc pas d'horaires fixes à long terme, rejoignant ainsi la prochaine sous-section.

Figure P : Un exemple de relation d'emploi via le recrutement par une agence de placement



(Réalisation : Caroline Janelvi Tapia, 2024)

Cette sous-section a permis de mieux comprendre l'expérience des TMT selon le type d'agence. Les ARTET accompagnent les employeurs dans la recherche de TMT et les soutiennent dans les démarches administratives liées au recrutement. Parmi les dix participants recrutés par une agence de recrutement internationale, aucun n'entretient de lien direct avec l'employeur. Leur relation se situe plutôt dans une chaîne d'intermédiaires (p. ex. : superviseurs, responsables, gouvernants, etc.) de l'entreprise. À l'inverse, les APP embauchent directement les TMT, pour ensuite les placer temporairement auprès de différents employeurs. Les quatre participants recrutés de cette manière entretiennent un lien direct avec l'employeur. Malgré les différences, les ARTET et les APP partagent des enjeux similaires : le caractère temporaire de l'emploi et la relation multipartite du lien d'emploi (Belzile, 2018), l'incertitude vécue par les TMT, ainsi qu'un manque d'information.

#### 4.2. Horaire instable

Les participants interrogés ont des horaires extrêmement variables, ce qui rejoint l'étude de Lahlouh et coll. (2022) sur la variation des horaires dans le secteur de l'entretien ménager. Leur travail peut s'étendre sur toute la semaine, incluant la fin de semaine, et ils peuvent être amenés à travailler autant le jour, que le soir ou la nuit. Ils n'ont pas de jours de congé fixes et peuvent être renvoyés chez eux un jour même de travail s'il n'y a pas suffisamment de tâches à administrer, puis être rappelés à tout moment s'il y a une forte demande, ou être tout simplement sollicités en dehors des heures de travail. Cette flexibilité rend leur emploi très instable. Des quatorze entretiens réalisés, tous font part de cette gêne liée à la manière dont ils ont été amenés à travailler à Québec, selon les exigences et les

préférences de l'employeur quant à l'horaire. Dix sur quatorze participants réalisent en moyenne 30 à 40 heures de travail par semaine, considérant que les heures diminuent en fonction de la saison, alors que quatre participants travaillent entre 60 et 70 heures par semaine.

Les jours de congés peuvent varier selon les périodes d'achalandage de l'hôtel, ce qui influence aussi la répartition des heures de travail. Tous les participants titulaires d'un permis de travail fermé lié à l'employeur ont exprimé leur désir de pouvoir travailler plus pendant la saison basse. Mercedes m'explique qu'elle n'est pas venue ici pour avoir des journées de congé, mais bien pour travailler. Pendant la basse saison, au mois de septembre et octobre, elle fait environ 30 heures durant la semaine, ce qui n'est pas suffisant pour combler ses besoins au Québec et ceux de ses quatre enfants restés au pays. Angela exprime la même déception. Selon elle, « comme étrangère, nous venons pour travailler. À quoi ça me sert de rester à la maison et me reposer deux ou trois jours sans ma famille ? ». De même pour Lorena, qui me raconte que lors d'une journée qu'elle devait travailler, la gouvernante lui a demandé de retourner à la maison. Contrariée, elle me dit :

[...] On m'a retournée! J'étais sur la liste et on m'a retournée! Je lui (le responsable) ait dit que j'étais fâchée. Si on n'avait pas besoin de moi, pourquoi j'étais sur la liste? Je vais au travail en marchant et c'était un samedi matin. (Ma traduction)

Lorena a refusé de se laisser faire et a déposé une plainte aux ressources humaines. Cette plainte lui a permis de récupérer cette journée perdue. Cette situation a aussi été vécue par Dolores qui m'explique qu'elle reçoit un horaire, mais que celui-ci n'est pas fiable. Il peut être modifié à tout moment, sans préavis. Un jour, elle et une autre collègue mexicaine étaient prêtes à commencer leur journée, mais la collègue de Dolores a reçu, en chemin, un message de la gouvernante lui demandant de rester à la maison. Habillée pour le travail et à mi-chemin, sa collègue a décidé de continuer jusqu'à l'hôtel, pour finalement se faire dire de retourner à la maison. Dolores me raconte cette histoire avec frustration, en mentionnant que sa collègue était également déçue. Elles ne bénéficient pas d'une stabilité d'horaire, même lorsque cela devrait être le cas, selon ce qu'elles racontent. Elles observent également du favoritisme dans la distribution des horaires :

[...] la vérité, c'est que le seul favoritisme que je n'aime pas c'est qu'on nous donne des jours de congés, mais aux locaux on leur donne congé les samedis et dimanches. Ils ne travaillent pas la fin de semaine et nous, par exemple, cette semaine, on m'a donné vendredi et aujourd'hui, mardi. (Ma traduction)

Ces participantes font face non seulement à l'instabilité au niveau des horaires de travail due aux fluctuations saisonnières, mais elles sont également sollicitées pour travailler en dehors des heures

prévues à l'horaire. C'est le cas pour trois personnes dans cette étude. Javier me raconte qu'un soir, son responsable lui avait envoyé un message sur son téléphone cellulaire lui demandant de venir travailler. Sans hésitation, il m'a montré les messages qu'il avait reçus de son responsable. Malgré le fait qu'il était déjà prêt à se reposer et à se coucher, il m'a confié que :

[...] Du coup, je suis en train de dormir ou de me reposer : « Il y a un client qui a telle chose de cassée, peux-tu y aller ? Il faut remplacer la pile de la porte, ah telle autre chose ». (Ma traduction)

Il est important de noter que Javier réside sur son lieu de travail; une situation que son employeur exploite à son avantage. De manière spontanée, l'employeur profite de cette proximité pour répondre aux besoins des clients de l'hôtel. Javier vit dans des conditions de logement peu adaptées : dans un sous-sol mal aménagé, sans fenêtre ni ventilation, avec la présence d'un réservoir d'eau bruyant. Il se sent exploité et en veut aux agences qui n'informent pas suffisamment sur les conditions de vie et de travail avant d'arriver au Québec.

Ces participants doivent gérer non seulement l'instabilité des horaires et les sollicitations en dehors des heures de travail, mais aussi le fait que certains sont amenés à arriver plus tôt, sans que les minutes accumulées au cours de la semaine soient comptabilisées sur leur bulletin de paie. C'est ce que trois participantes me racontent. Mercedes m'explique la raison pour laquelle elles sont appelées à rentrer plus tôt, même si elles résident à cinq minutes de marche de l'hôtel :

[...] Nous partons (du logement) à 8h00, parce que nous devons monter les choses dans la lingerie; les serviettes, les draps. On arrive et les chariots sont vides. Avant, quand il y avait la dame, elle remplissait la pièce (la lingerie) et on devait seulement préparer le chariot. Maintenant, vu qu'elle n'est plus là, on doit monter les choses du sous-sol, prendre les sacs, l'amener, remplir son chariot, alors on doit partir plus tôt, vers 8h00 du matin. (Ma traduction)

L'expérience de Fabienne présente des différences au niveau des horaires. Elle a travaillé comme préposée à l'entretien ménager dans différentes résidences pour personnes âgées de la région avec deux agences. Sa première expérience diffère de la deuxième, car elle occupait un autre poste dans la première; celui de serveuse, ce qui entraînait des journées de travail très longues :

[...] Grosse journée, c'est 8h de temps, par exemple. Parfois, je commence à 10h, 10h et demie, je termine à 19h30. Parfois, aussi, je fais déjeuner, dîner, souper. Je commence à 6h00 (du matin), je termine à 19h30, grosse grosse journée. Je fais dîner, déjeuner, dîner, souper.

Cette répétition des moments de la journée révèle qu'elle passe de très longues journées de travail. Elle m'explique qu'elle peut faire jusqu'à 70h par semaine, ce qui l'épuise. Elle me dit : « Notre journée, c'est toujours comme ça, puis on travaille, on rentre, on est fatiguée, on se couche, on se lève et c'est

comme ça ». Elle me raconte également qu'elle peut se faire demander de faire des journées plus longues à la dernière minute, puisqu'ils sont en manque de personnel dans la résidence pour personnes âgées où elle travaillait :

[...] il y avait un problème de personnel là-bas, vraiment, il y avait de graves problèmes de personnel. Il y en a toujours. Parfois, on t'appelle, tu es déjà programmé à passer environ 4h de temps, puis on te demande : « est-ce que tu peux faire toute la journée ? Euh, s'il te plaît, toute la journée ». Bon, non seulement toi tu cherches, tu cherches l'argent, mais ensuite, quand tu vois là, il y avait vraiment un manque manque manque. Bon, je, je, j'étais obligée, c'était comme ça.

Pour Adrian et Esteban, des travailleurs avec un permis de travail ouvert pour personnes vulnérables (PTOTV), la situation est similaire. Ils travaillent de longues journées dans une villégiature et travaillent de nuit dans un parc aquatique en tant que préposés à l'entretien. Adrian m'a expliqué qu'en semaine, ils travaillent 40 heures dans la villégiature, puis ils enchaînent avec 20 ou 30 heures au parc aquatique les vendredis, samedis et dimanches, de 21h à 7h du matin. Cependant, il se peut qu'ils ne se fassent pas appeler pour travailler au parc aquatique. Esteban me dit :

[...] 40, oui, et ici (parc aquatique) c'est à peu près 20 ou 30 heures parce qu'il arrive qu'on ne travaille pas les vendredis, samedis et dimanches. Parfois, on travaille les trois jours, parfois deux jours et c'est 10 heures par jour [...]. (Ma traduction)

Esteban met en évidence le manque de stabilité à l'horaire de son deuxième emploi; le parc aquatique. Aussi, tous deux témoignent des difficultés rencontrées pour obtenir suffisamment de sommeil avec ce rythme de travail. Adrian partage son expérience après une journée à la villégiature, un samedi : « J'ai dormi deux heures et on passe me chercher à 20h00, 20h30 pour aller travailler au parc. Je commence à 21h00 jusqu'à 7h00 du matin ». Izan, sans permis de travail, parvient à trouver facilement un emploi dans ce secteur. Il m'explique qu'il a travaillé pour quelques contracteurs depuis son arrivée à Québec. Le dernier contracteur apporte une forme de stabilité dans son horaire très chargé. Il travaille à quatre endroits différents dans la région à des moments différents durant la journée, entre autres dans un cinéma, une garderie et des immeubles. Ce qui rend son expérience similaire aux travailleurs, Adrian et Esteban, c'est qu'il travaille de nuit, mais ce qui le différencie, c'est qu'il en profite un peu malgré la fatigue. Il me confie qu'il apprécie le travail solitaire pendant la nuit : « En fait, j'aime, je travaille librement et personne ne me dit quoi faire ».

Cette sous-section a permis de mettre en lumière que les TMT font face à une série de défis liés à l'instabilité de leurs horaires de travail. Leurs horaires varient en fonction des saisons et des besoins des employeurs. Les résultats mettent également en lumière des situations d'exploitation, notamment

ceux qui habitent sur leur lieu de travail. Les employeurs sollicitent les TMT pour des tâches supplémentaires, même en dehors des heures de travail prévues.

### 4.3. Précarité économique

Comme Gravel et Dubé (2016) l'ont expliqué, la précarité économique ne peut être analysée seule. Leur analyse permet de mieux comprendre comment la précarité économique ne se limite pas uniquement à un faible revenu ou un emploi instable, mais s'étend aux conditions de vie et aux responsabilités des travailleurs. L'externalisation du travail, telle que décrite par Belzile (2018), incluant les agences de recrutement, les agences de placement et les intermédiaires impliqués dans le processus du recrutement, renforce cette précarité économique.

#### 4.3.1. Précarité économique dans le cadre d'un recrutement international

Les travailleurs avec un permis de travail fermé doivent déboursier des frais de recrutement, à l'agence de recrutement au pays, qui varient entre 250\$ et 500\$ canadiens. Ils doivent payer les frais de 222\$ du Certificat d'acceptation du Québec (CAQ) (Gouvernement du Québec, 2024). À leur arrivée à la frontière canadienne, à l'aéroport, ils doivent également payer des frais pour leur permis de travail, s'élevant à 155\$ (Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada, 2024a). La précarité économique est un thème qui ressort régulièrement lors des entretiens.

Une distinction apparaît entre les détenteurs de permis de travail fermé et ceux de permis ouvert : les travailleurs avec un permis fermé et sans permis subissent une précarité économique plus prononcée que ceux disposant d'un permis ouvert. La moyenne salariale des participants titulaires d'un permis de travail fermé est entre 16\$ et 18.50\$ par heure, tandis que pour ceux avec un permis de travail ouvert, c'est entre 20\$ et 22\$ par heure, alors que ceux sans permis de travail sont rémunérés en moyenne 18\$ par heure. Les montants indiqués pour les travailleurs avec un permis de travail fermé et un permis de travail ouvert représentent les salaires horaires avant les retenues salariales. Pour ceux qui n'ont pas de permis de travail, il n'y a aucune retenue salariale.

Lorena, qui a payé 430\$ à l'agence de recrutement au Mexique, m'explique qu'elle a dû payer les frais pour son permis de travail et le Certificat d'acceptation du Québec. Elle a également dû rembourser un prêt de 500\$ que son employeur lui avait prêté sous forme de chèque au moment de la signature de son contrat de travail à Québec. Ce prêt a été fait pour subvenir aux besoins de bases avant la

première paie. Dans cet extrait, Lorena exprime son découragement par rapport au montant déduit de sa paie, car avec un bas salaire, elle n'arrive pas à s'en sortir. Elle mentionne que l'employeur lui retire le prêt et la CAQ sur sa paie :

[...] On me prélevait 100\$ parce que, quand on est arrivé, l'employeur nous a prêté 500\$, et on nous le prélève [...] aux deux semaines, on nous prélève 100\$, je viens de finir de le payer, c'était une avance, c'était écrit sur notre bulletin de paie et c'est comme ça qu'on nous prélève l'acceptation de Québec (CAQ) qui coûtait 220\$ [...]. (Ma traduction)

Ce qui est intéressant à noter de l'expérience de Lorena, c'est le fait qu'avant même de commencer à travailler, elle est déjà endettée envers son employeur, et ce même pendant plusieurs semaines :

[...] On te prélève les 100\$ aux deux semaines, le prêt de l'employeur, aussi l'acceptation de Québec et encore, et encore, en novembre, la première paie du mois de novembre on te retire les frais pour la réalisation des impôts et là l'entreprise te prélève parce qu'ils (l'employeur) font que te prélever. Ils ne demandent pas ton consentement... (Ma traduction)

Dans cet extrait, Lorena a l'impression de ne pas avoir de choix ou de capacité à dire son opinion concernant les retraits sur sa paie. Son consentement n'a pas été demandé à ce sujet. Ceci se reproduit également pour Angela, qui a déboursé 470\$ à l'agence au Mexique et qui doit aussi rembourser le prêt de 500\$ à son employeur. À cet endettement, s'ajoutent les frais de logement de 220\$ par mois, le montant moyen du logement pour les travailleurs avec un permis de travail fermé dans ce corpus.

Quant à Javier, il a payé 250\$ de frais de recrutement à l'agence de recrutement, au Nicaragua. Aussi, il a payé pour les données biométriques (Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada, 2024b), alors qu'il s'est fait promettre un remboursement par l'agence :

[...] Selon l'accord, ils (l'employeur) devaient tout payer, mais comme l'agence ne l'a pas communiqué (à l'employeur), cet argent on ne me l'a pas remboursé [...]. Selon le contrat, l'employeur devait déboursé tout, parce que je viens ici avec un salaire minimum [...]. (Ma traduction)

Un manque de communication entre le processus de recrutement du pays d'origine et celui de Québec est présent.

Du côté de Karla, elle a dû déboursé 400\$ de frais de recrutement à l'agence, au Mexique, pour payer le processus de recrutement et, une fois arrivée au Québec, elle a payé son permis de travail. Elle m'explique également être découragée du prêt et des dépenses avant même d'avoir commencé son emploi :

Au travail, on a eu un prêt de 500\$, mais on nous a dit qu'il va falloir payer la carte d'autobus à 100\$ avec ce prêt, vu qu'on a besoin de se déplacer en autobus. Alors, il reste 400\$. De ces 400\$, 200\$ a été donné en chèque et 200\$ sur une carte. Le chèque fallait qu'on aille le déposer. [...] Cette situation m'a coûté, je ne connaissais rien [...]. (Ma traduction)

Dans son témoignage, Karla décrit sa surprise concernant cette situation inattendue. Juste après son arrivée à Québec, elle signe le contrat, reçoit un prêt sous forme de chèque et de carte, mais se retrouve déconcertée quant à où elle peut déposer le chèque.

Le cas de Cristina est similaire, elle a payé 400\$ à l'agence et, pour son deuxième contrat, elle a dû payer 500\$. À son arrivée à Québec, l'employeur lui a octroyé un prêt de 500\$, selon elle, pour « survivre, surtout jusqu'à la première paie ». Elle me raconte également qu'avec un bas salaire, les dépenses et les retenues à la source, elle se retrouve avec peu dans son compte. Cependant, elle trouve du réconfort en se disant qu'elle ne gagnerait pas ce même salaire au Mexique :

Au début, ça ne me paraissait pas bien parce qu'on pouvait voir qu'on gagne seulement 800\$ aux deux semaines. Alors, je me dis, on doit payer la carte d'autobus, 100\$, la nourriture, un autre 100\$, et je me réserve un 100\$ pour d'autres imprévus. Il me restait que 500\$ pour les deux semaines, mais, je me suis dit, bon je ne gagnerais pas ça au Mexique. (Ma traduction)

Elle rajoute qu'elle aurait voulu qu'on lui informe de toutes ces dépenses lorsqu'elle a été recrutée par l'agence au Mexique :

Regarde, j'aurais bien voulu que toutes ces informations me soient données au Mexique, pour être consciente, parce qu'on vient ici avec une idée différente, on n'est pas au courant des impôts ou des montants qu'on te retire de ton salaire. Quand j'ai vu mon premier bulletin de paie et j'ai vu « impôt fédéral, impôt provincial », je ne savais rien de ça. (Ma traduction)

Pour d'autres, les frais de recrutement et les délais du processus de recrutement peuvent sembler suspects. C'est ce que Mercedes exprime avec un certain scepticisme lorsqu'elle doit verser 400\$ sur un compte de l'agence pour initier les démarches de recrutement : « [...] je doutais [...] parce que je me disais que c'est peut-être une arnaque, non? ». Entre le premier contact et l'appel de départ vers le Québec, plusieurs mois s'écoulent, et elle se retrouve dans une impasse financière puisqu'elle subvient aux besoins de ces quatre enfants pendant cette période.

Dolores partage également une expérience similaire après avoir eu un échange téléphonique avec un représentant de l'agence au Mexique :

Alors, j'ai dit que je voulais faire les démarches et on m'a expliqué qu'ils (l'agence) vont m'envoyer un numéro de compte pour faire le virement de 5000\$ MX (400 CAD) pour le traitement de la demande. À

ce moment-là, je me suis dit : « est-ce une fraude ? », parce qu'il y en a beaucoup, j'ai pris un risque et j'ai payé les 5000\$ MX [...]. (Ma traduction)

Dans cet extrait, ce qui est intéressant, c'est le fait que malgré le doute, Dolores réalise tout de même les démarches. Elle décide de vendre tous les équipements de cuisine de son petit « stand » au Mexique pour couvrir les frais de recrutement.

Figure Q : Un exemple de dépenses que des TMT peuvent encourir avant et après avoir commencé à travailler



(Réalisation : Caroline Janelvi Tapia, 2024)

Les extraits des participants ont permis de créer un exemple des dépenses que les TMT doivent assumer dans leur pays d'origine, à leur arrivée à Québec et avant le début de leur emploi, ainsi que les dépenses courantes pour répondre à leurs besoins (figure Q). Ces dépenses ont été nommées par les participants de cette étude. Tous s'accordent à dire que leur salaire est insuffisant pour couvrir leurs besoins, ce qui les laisse dans une situation d'insécurité financière; encore plus importante pour les travailleurs qui ont un permis de travail fermé.

Erika aborde un sujet qui a retenu mon attention, car c'est la seule qui m'a soulevé l'enjeu de la progression salariale. Elle partage avec moi qu'elle a reçu, de la part du syndicat, un document stipulant que les travailleurs ont la possibilité d'obtenir une augmentation de salaire d'un dollar cinquante après trois ans de service avec le même employeur. Cependant, elle soulève une lacune :

Mais, nous n'allons pas rester ici pendant trois ans et, par exemple, ceux qui viennent pour six mois, c'est déjà perdu. Je viens pour deux ans et mes deux ans sont aussi perdus. En ce moment, je sais qu'ils embauchent des gens pour trois ans, parce qu'ils ont vu que la main-d'œuvre mexicaine les aide beaucoup dans l'industrie hôtelière, alors ils les embauchent pour trois ans. Ils l'ont perdu (la possibilité de progresser). Quand on revient, on gagne la même chose. (Ma traduction)

Érika se rend compte qu'elle ne va pas bénéficier d'une augmentation de salaire en raison de la durée de son contrat de travail de deux ans. Selon ses dires, à son retour avec un contrat de deux ans, elle reprendra le salaire de base. Elle met également en avant le fait que même si son employeur a commencé à offrir des contrats de trois ans, cela ne résout pas, selon elle, le problème de l'absence de progression salariale.

#### 4.3.2. Précarité économique dans le cadre d'un recrutement local

Les expériences de Fabienne, Adrian et Esteban, ainsi que Izan, se différencient des précédentes. Ils n'ont pas eu besoin d'acquiescer un permis de travail auprès d'une agence dans leur pays d'origine, puisqu'ils étaient déjà établis au Québec avant de rejoindre le secteur de l'entretien ménager. Fabienne, qui a un permis ouvert pour demandeur d'asile, a travaillé pour deux agences en occupant deux postes différents : préposée à l'entretien ménager et serveuse. Son salaire hebdomadaire atteignait environ 1400\$, avec un horaire de 60 à 70 heures par semaine à 22\$ de l'heure. Elle m'a également informé qu'en tant que chef de service, l'agence lui accordait une prime d'un dollar par heure. Cependant, elle a soulevé un problème concernant le travail durant les jours fériés :

Le problème que je trouve avec l'agence, quand c'est comme; férié? Est-ce que c'est comme ça? On appelle ça jour de fête férié quand c'est férié et on ne te donne pas comme... On m'avait dit quand tu travailles férié avec une institution, tu paies double. Je ne sais pas, on te paie double, on te paie beaucoup plus, mais avec une agence, le problème c'est qu'on ne te donne pas. Même si tu travailles les jours fériés, tu vois que c'est bon pour toi, tu pars, mais on ne t'ajoute rien avec l'agence, c'est comme ça. Tu touches l'heure que tu fais.

Elle souligne qu'elle ne bénéficie d'aucune augmentation de salaire pour les jours fériés, bien qu'elle soit consciente qu'elle devrait avoir une rémunération supplémentaire (temps et demi). Aussi, elle explique que ses collègues, qui ne sont pas embauchés par l'agence, ont des préjugés sur les agences, pensant qu'elle gagne plus : « Le problème, c'est que les employés [de la résidence] pensent que les agences, les personnes des agences touchent beaucoup. On nous dit souvent : " tu touches beaucoup plus que nous ", et cetera, et cetera ». D'après elle, ces employés ne comprennent pas les enjeux liés au recrutement par agence, comme les jours fériés non payés et les retenues salariales qui ne sont pas faites par l'agence : « l'agence n'enlève pas, l'agence te donne tout tout. Tu travailles 22\$ par heure, on calcule ça, on te donne 22\$ l'heure ». Elle n'a reçu aucune information sur les impôts et a dû s'organiser seule pour payer ce qu'elle devait aux impôts :

C'était vraiment difficile, c'était vraiment, vraiment. Quand je parlais pour faire les impôts. Là, on m'a dit « tu dois », j'ai dit « quoi ? ». C'est comme j'allais donner tout ce que j'ai gagné.

Elle s'est retrouvée laissée à elle-même, ce qui l'a incité à faire le choix de rejoindre une autre agence d'entretien ménager qui offre une rémunération inférieure; 17\$ de l'heure pour les travaux légers et 19\$ de l'heure pour les travaux lourds (Institut de la statistique du Québec, 2024). Elle se sent plus stable avec cette agence : les horaires sont moins variables et les impôts sont retenus à la source. Cependant, malgré les conditions de la première agence, elle envisage d'y retravailler, car la rémunération y est plus avantageuse.

Dans le cas d'un permis ouvert pour personnes vulnérables (PTOTV), Adrian et Esteban ont travaillé dans le secteur agricole avant de se tourner vers l'entretien ménager. L'attente de l'obtention de leur permis de travail ouvert les a plongé dans une situation financière précaire, les laissant s'endetter malgré l'aide reçue de proches et d'organismes communautaires. Adrian m'a confié que cette situation a eu un impact sur ses engagements personnels au Mexique :

[...] on doit envoyer de l'argent au Mexique. Alors, c'est là que tout va à la dégringolade. En fait, je dois avouer que je suis très endetté avec la banque, parce que pendant que j'étais en attente du permis (PTOTV), j'avais déjà acheté une voiture au Mexique, je n'ai pas travaillé pendant deux mois. (Ma traduction)

Il doit également faire face aux dépenses courantes telles que le logement, la nourriture et les paiements mensuels (internet, électricité, etc.). Pendant les deux mois sans salaire, il s'est retrouvé endetté à 6 000\$ sur sa carte de crédit. Une fois son permis de travail ouvert obtenu, il a occupé des postes dans le secteur manufacturier, la construction et l'entretien ménager. Pendant quelques semaines, il a travaillé dans deux domaines afin de rembourser ses dettes. Il a principalement travaillé pour deux contracteurs assurant l'entretien ménager lors des festivals, dans des chalets, des hôtels, une blanchisserie industrielle et un parc aquatique, pour un salaire horaire de 20\$ l'heure. Il explique que le principal inconvénient est le besoin de se déplacer à différents endroits, mais aussi l'absence d'un lieu de travail fixe et un salaire insuffisant pour subvenir à ses besoins :

[...] c'est le désavantage de travailler en entretien ménager. Tu n'as pas d'endroit fixe [...]. Par exemple, aujourd'hui, j'ai été appelé pour travailler au chalet et 30 minutes plus tard je me fais dire que je dois aller à X, qu'est-ce que je fais à la dernière minute ? [...] Ça ne sert à rien d'être ici comme ça, on ne gagne rien, on est endetté. (Ma traduction)

Il est important de rajouter que Adrian travaillait dans le secteur manufacturier également. Ses revenus lui permettaient partiellement de répondre à ses obligations financières. Il a dû démissionner parce qu'il ne disposait pas de moyen de transport pour s'y rendre. C'est à ce moment-là qu'il m'a confié que disposer d'un seul emploi n'était pas suffisant pour subvenir à ses besoins, se nourrir et assumer ses

obligations envers sa famille au Mexique. Esteban partage également les mêmes défis qu'Adrian, ce qui n'était pas le cas lorsqu'il détenait un PTET. Tous deux expriment ce sentiment d'insécurité financière et le sentiment d'être laissé à eux-mêmes.

Pour la part d'Izan, il est arrivé au Canada en provenance du Mexique en tant que touriste, accompagné de son père. Initialement, ils ont commencé à travailler dans le secteur de la construction à Toronto. Cependant, à la suite d'un problème de paiement avec son précédent employeur où ils n'ont pas été payés, ils ont eu peur de se faire escroquer à nouveau et des contacts d'Izan lui ont indiqué qu'il y avait des opportunités d'emploi dans le secteur de l'entretien ménager à Québec :

[...] On s'est dit : « partons d'ici (de Toronto) ». Nous avons peur d'être à nouveau escroqués, alors on s'est dit : « quittons cette ville, allons dans une autre ». Mon père et ses contacts nous ont menés vers Québec. (Ma traduction)

Dans cette partie, Izan souligne qu'il est arrivé à Québec grâce à un contact et, depuis lors, tous deux ont travaillé dans le domaine de l'entretien ménager. Izan m'a expliqué comment sa journée se déroulait :

[...] Il (le contracteur) me donnait l'emplacement et j'y allais, c'était de l'entretien ménager des chambres, les nettoyer et tout ça. Et j'étais payé 18\$ de l'heure [...] tout tout en argent comptant. (Ma traduction)

Une somme importante de 800 \$ leur ont été chargée par leur contracteur pour leur trouver un emploi. Il me confie qu'il est conscient que c'est de la fraude de faire payer un travailleur pour lui trouver un emploi informel, mais c'était sa première avenue pour travailler jusqu'à ce qu'il décide de démissionner et changer de contracteur. Ce dernier, au contraire, ne lui faisait pas payer pour lui trouver un emploi, mais l'aidait et lui montrait comment les choses fonctionnent au Québec :

[...] Il (le contracteur) ne me chargeait pas pour trouver du travail. Il m'aidait, il m'aidait et me montrait certaines choses. Il me conseillait aussi, il m'a aidé beaucoup, pour vrai.

Izan décide de rester avec ce contracteur, et ce, même s'il sait qu'il est sous-payé. Contrairement aux autres participants de ce corpus, il n'a pas décidé de venir au Québec pour subvenir à des obligations familiales ou économiques dans son pays d'origine. Au contraire, il cherchait plus de l'épanouissement personnel :

[...] Par exemple, au Mexique, je pouvais voir qu'il y avait beaucoup de personnes qui avaient de la misère économiquement. Merci, je n'ai, je n'ai jamais souffert, pour vrai, jamais, jamais souffert de la misère économique, je voulais de quoi de plus, je voulais quelque chose de plus et c'est pour cela que je suis venu ici (rires). (Ma traduction)

Cette sous-section souligne que la précarité économique des TMT est une réalité partagée par l'ensemble des participants de cette étude. Ce qui les distingue des autres travailleurs, cependant, c'est qu'ils arrivent sur le territoire avec des dettes et qu'ils doivent, en plus, subvenir aux besoins de leur famille restée dans leur pays d'origine en leur envoyant de l'argent.

#### 4.4. Discrimination

Il a été mentionné, dans les premiers chapitres, que le processus de recrutement international se base sur certaines caractéristiques, telles que la nationalité, l'âge ou la langue, pour pourvoir des postes difficiles à pourvoir à Québec. Ces formes de discrimination ne se limitent pas au processus de recrutement, mais se répercutent également dans l'expérience des TMT.

##### 4.4.1. Selon la nationalité

Cinq participants ont révélé les diverses formes de discrimination vécues par rapport à leur nationalité, aussi bien de la part des personnes responsables dans leur milieu de travail, que venant des collègues locaux et des TMT. Cette discrimination se ressentait dans les relations au travail et la division du travail qu'ils réalisaient. Liliana, dès son arrivée dans son nouveau milieu professionnel à Québec, a été confrontée à la discrimination de la part de certains de ses collègues originaires d'Amérique du Sud. Cette situation a déçu Liliana, qui avait espéré une attitude ou un comportement plus favorable de leur part :

[...] Au début, quand je suis arrivée, comme j'ai dit, nous sommes arrivés, nous avons commencé au T et là une femme mexicaine a commencé à nous discriminer en parlant toujours des Colombiennes, des Colombiens. Les Colombiens sont paresseux, qu'il vaut mieux embaucher des Mexicains, que nous sommes des voleurs. [...] Il est donc triste que les Latinos eux-mêmes ne nous aiment pas tant, je disais : « qui sommes-nous pour déterminer qui est qui ? ». (Ma traduction)

Dans cet extrait, la participante souligne les propos haineux qu'elle reçoit de la part de sa collègue de travail mexicaine. Ces commentaires hostiles sont aussi présents chez un autre participant.

Javier fait part de sa déception en constatant que même des personnes d'origine sud-américaine discriminent les autres personnes de la même origine, alors que toutes deux sont venues dans le but d'améliorer leur condition sociale. Il met en lumière les comportements qu'il reçoit de la part des personnes d'origine sud-américaine par rapport à celles qui ne le sont pas :

[...] Présentement, il y a une nouvelle personne de Québec et il est une très bonne personne, calme, aimable et tout ça. En général, le Québécois ou la personne... parce que le supérieur immédiat avant était Français et donc, tranquille... le problème est parfois le Latino, parce qu'il est arrivé avant, il se croit

supérieur, il veut humilier l'autre Latino, et je pense que ce n'est pas correct, parce que si nous sommes venus ici, pareil, si nous sommes venus ici, c'est parce que dans notre pays la situation économique est mauvaise, et tout ça, et tu veux progresser, mais cela ne te donne pas le droit d'humilier l'autre. Il y a beaucoup de Latinos qui humilient, parce que pareil, comme je dis, mon frère est ici depuis quatre ans, la même chose lui est arrivée à son travail, il travaille à X, dans le secteur de la soudure. (Ma traduction)

Dans cet extrait, Javier nous raconte qu'il reçoit un meilleur comportement de la part de ces supérieurs immédiats qui ne sont pas latinos, comparativement à une collègue de travail d'origine sud-américaine. Ce qui se démarque ici, c'est que Javier est confronté à des commentaires hostiles, même que ses collègues de travail vont jusqu'à l'humilier. Dans le même ordre d'idée, Sandra exprime qu'elle ressent une grande pression de la part d'une personne d'origine latine en comparaison avec des personnes d'autres origines :

[...] j'ai eu deux responsables, j'ai présentement un responsable d'ici, et la vérité, c'est totalement différent d'un responsable d'origine latine ou latino. C'est différent. [...] J'ai l'impression que ceux qui ne viennent pas d'ici sont ceux qui vont te mettre de la pression au travail et ceux qui sont locaux, ceux qui sont locaux ne me font pas ressentir cela. Ils t'assignent une tâche et comment je peux te dire... ils ne te mettent pas trop de pression, il semble que ceux qui te traitent mal sont ceux qui ne sont pas d'ici. [...] Un peu plus de *bullying* de la part de la personne qui n'est pas d'ici comparativement à ceux d'ici. (Ma traduction)

On remarque, dans cet extrait, que Sandra ressent de l'intimidation de la part de sa collègue d'origines latines; une expérience qu'elle ne ressent pas lorsqu'elle interagit avec un collègue local. Cependant, ce n'est pas le cas pour la prochaine participante.

Mercedes, depuis le début de son contrat, ressent qu'elle doit investir plus d'efforts que les locaux :

[...] Pourquoi nous font-ils (les responsables) cela alors que nous sommes tous censés être des travailleurs ? Nous n'avons pas tous les mêmes droits parce que nous travaillons. Le fait que nous soyons d'un autre pays, il ne devrait pas y avoir de différence parce que c'est nous qui effectuons le travail le plus dur. Et eux, eh bien, je ne sais pas comment je peux te dire, ils ne supportent pas la même chose que nous supportons, parce qu'ils voient que le travail est très lourd, et comme nous sommes ici avec un permis temporaire, eh bien, nous devons endurer le temps du contrat avant de retourner. J'ai entendu dire que, dans d'autres hôtels, ils (d'autres TMT) sont venus et n'ont pas aimé la façon dont ils travaillaient et ils ont démissionné et sont retournés chez eux parce qu'ils ne voulaient pas travailler comme ça. (Ma traduction)

Elle reconnaît qu'elle ne devrait pas accepter ces conditions de travail, puisque d'autres ont déjà démissionné pour cette raison, mais sa volonté d'améliorer sa propre condition de vie et celle de ses enfants la pousse à décider de rester.

L'expérience d'Adrian illustre également cette disparité qu'il observe dans la répartition des tâches :

[...] j'ai remarqué qu'ils discriminent toujours plus les personnes en provenance du Mexique et de la Colombie, et qu'ils leur (les responsables) donnent plus de travail. [...] C'est ce que j'ai vu, les

responsables profitent des Mexicains. On dirait que nous sommes comme des machines, les Québécoises sortent de leur chambre et ils (les responsables) ne leur donnent pas de travail et je dis : « mais, ils s'en vont ! ». J'ai observé ça parce que j'ai la tablette qui montre combien de chambres chaque personne a. Je distribue les chambres aux personnes et j'ai vu que les Québécoises ne font que 7, 8 et deux recouches ou elles ont plus de « recouches » que de chambres [...]. (Ma traduction)

Les « recouches » impliquent le nettoyage de la chambre pendant que le client est présent et continuera d'y séjourner. Ces tâches impliquent la préparation du lit, sortir les déchets, remplacer les serviettes, etc. Il rajoute : « Ils (les responsables) s'en foutent si tu es fatigué et... juste pour parler de l'endroit, ce que j'ai vu, les responsables sont toujours derrière les Mexicains, les Mexicains. On dirait qu'ils pensent qu'on est des machines [...] » (Ma traduction). Ce participant a aussi travaillé dans le secteur manufacturier et m'a fait part de son expérience similaire par rapport à la répartition des tâches :

Nous (les Mexicains) arrivons à faire deux à trois châssis de trailers et eux (les Québécois) viennent de finir à peine un [...]. Peut-être l'expérience ou peut-être nous sommes trop cons, mais c'est la triste réalité. Nous sommes trop cons parce qu'on a peur de perdre notre emploi. (Ma traduction)

Adrian, même avec un permis de travail ouvert, craint tout de même de perdre son emploi s'il exprime cette injustice aux responsables.

#### 4.4.2. Selon l'âge

Javier, avant la pandémie, avait tenté à plusieurs reprises de postuler auprès d'agences de recrutement, mais sans succès. Lorsque la pandémie a frappé et que les frontières ont été fermées, ses efforts ont été compromis. Cependant, dès la réouverture des frontières, Javier a de nouveau appliqué auprès de différentes agences. Malheureusement, son profil ne correspondait pas aux critères exigés par l'une des agences de recrutement :

[...] l'agence à laquelle j'ai postulée, ils ont une limite d'âge [...] qui se situe entre 25 et 30 ans environ, après avoir dépassé ces âges, ils ne vous choisissent pas, car ils pensent que vous ne serez pas utile ou ils n'aiment pas les personnes plus âgées. Je trouve cela illogique, car plus vous avez d'expérience, plus vous possédez d'expérience professionnelle. (Ma traduction)

Comme ce sont les agences qui gèrent le recrutement, les agences peuvent choisir de privilégier certains profils, ce qui peut mener à de la discrimination. D'autres ont fait l'expérience de la discrimination tant de la part des personnes responsables que des autres employés dans le lieu de travail. Érika, avec quatorze années d'expérience du secteur dans son pays d'origine, est désormais une professionnelle du secteur et est familière avec les exigences du milieu. Lorsqu'elle entreprenait les démarches pour venir travailler à Québec, on lui avait demandé de fournir des preuves

d'expériences pertinentes et elle avait été informée qu'elle serait affectée à l'hôtel P où elle n'aurait pas besoin d'acheter une carte mensuelle d'autobus et pourrait s'y rendre à pied. Dès son arrivée à Québec, elle est transférée dans un autre hôtel, car elle ne correspondait pas au profil requis de l'hôtel P. Érika en a déduit qu'elle a été discriminée par son âge :

[...] Le superviseur m'a dit que non, qu'il allait me changer d'hôtel, car mon profil ne correspondait pas à celui de cet hôtel, alors qu'il savait que j'avais été gouvernante dans deux hôtels au Mexique, l'un à X et l'autre à Y. Donc, j'ai de l'expérience [...]. Les filles qui arrivent maintenant et celles qui sont arrivées en même temps que moi n'avaient pas d'expérience dans l'hôtellerie. Alors, je me demande où est la vérité ici, parce qu'il y a des gens à qui on demande de l'expérience, comme dans mon cas, j'ai prouvé avoir toutes les expériences nécessaires, et d'autres qui disent : « Je travaillais à la maison, on ne m'a pas demandé d'expérience en hôtellerie ». Donc, tu te sens trompée de cette manière. (Ma traduction)

Il apparaît, ici, qu'Érika est d'avis qu'elle a été victime d'âgisme, et qu'elle a été déplacée vers un autre hôtel parce qu'elle n'est pas considérée comme étant jeune, et ce, malgré son expérience professionnelle. La moyenne d'âge des participants à cette recherche est de 35 ans, ce qui indique un recrutement relativement jeune de personnel pour l'entretien ménager.

#### 4.4.3. Selon le genre

La discrimination du genre dans le secteur de l'entretien ménager peut se manifester bien avant l'embauche, dès le processus de recrutement. Les employeurs et les agences de placement peuvent avoir des préférences genrées, influencées par des stéréotypes sur les compétences, les capacités physiques ou les rôles traditionnellement attribués aux femmes et aux hommes. Ainsi, même si le tableau 3, au chapitre 1, montre une répartition relativement équilibrée entre les femmes et les hommes parmi les Latino-Américains employés dans ce secteur, cela ne signifie pas que l'accès aux postes est équitable. Il est nécessaire de se poser les questions suivantes : qui a la possibilité de postuler ? Quels critères sont appliqués lors du processus de recrutement ?

Plus de la moitié des participants sont des femmes dans ce corpus. Les participants m'ont révélé qu'il y a peu d'hommes et qu'ils travaillent majoritairement avec des femmes. Le processus de recrutement, dans le pays d'origine, commence déjà avec l'embauche selon les critères de genre. Une participante mexicaine m'a raconté que, lorsqu'elle a vu une annonce sur les réseaux sociaux, il était clairement spécifié qu'ils recherchaient des femmes pour travailler dans le secteur de l'entretien ménager au Québec.

Dolores avait initialement l'intention de travailler dans le secteur agricole, mais n'a jamais été rappelée :

En fait, je te dis, pour le secteur agricole, ça faisait bientôt deux ans que j'étais sur la liste d'attente, parce qu'il semble que des postes pour les femmes, il n'y en a pas dans le secteur agricole... le poste (entretien ménager) m'a été présenté et j'ai appliqué. [...] La plupart des personnes de mon village sont dans le programme agricole, mais que des hommes, des femmes presque pas. (Ma traduction)

Elle raconte, dans cet extrait, son expérience de recrutement et constate qu'elle avait plus de chances d'être recrutée dans le secteur de l'entretien ménager que dans le secteur agricole.

Mercedes, en revanche, a observé une division du travail selon le genre dans son vol vers le Québec. Les femmes dans l'avion allaient travailler dans le secteur de l'entretien ménager et les hommes en agriculture :

[...] Ils (les hommes) allaient travailler en campagne. En fait, on a eu connaissance de ça parce que là où on était assise, en train d'attendre l'embarquement, il y avait d'autres personnes et elles se rapprochaient pour parler et demander où on allait travailler et avec quelle entreprise, qu'est-ce qu'on va faire. C'est là qu'on a connu des hommes qui venaient... ils nous ont dit que, maintenant, vu que ce n'est pas l'hiver, ils s'occupent de l'entretien du gazon. Ils nous ont dit qu'ils venaient travailler pendant trois ou quatre mois et ensuite ils retournaient au pays. C'était ça leur travail. (Ma traduction)

À bord de cet avion, quinze femmes venaient travailler pour la même agence. De même, à bord du vol d'Angela, vingt-huit femmes venaient travailler dans ce secteur, à Québec, et les autres travailleurs étaient des TMT du secteur agricole. Mercedes et Angela ont toutes les deux pris l'avion avec un groupe de travailleuses recrutées par ARTET pour occuper le poste d'entretien ménager dans différents hôtels à Québec, et ce, accompagnées de travailleurs agricoles.

Il est nécessaire de distinguer les dynamiques de genre spécifiques aux TMT de celles qui s'appliquent à l'ensemble des travailleurs du secteur de l'entretien ménager. Dans ce dernier secteur, bien que les biais genrés y influencent la répartition des postes, les TMT y sont particulièrement vulnérables en raison de leur statut précaire, qui se traduit par une plus grande difficulté à contester les inégalités dans leur environnement de travail. Les travailleurs sont souvent moins informés de leurs droits et peuvent hésiter à revendiquer de meilleures conditions de travail, par peur que leur permis de travail ne soit pas renouvelé. Les agences de recrutement jouent un rôle déterminant en recrutant selon des préférences genrées et en ne fournissant pas toujours des informations complètes sur les droits des TMT, allant jusqu'à les déformer, ce qui rend les TMT encore plus exposés aux abus et à l'exploitation. Cela décourage les travailleurs de chercher davantage d'information, par crainte que cela nuise à un potentiel renouvellement de permis de travail ou à leur relation avec l'employeur.

Cette sous-section souligne que différentes formes de discriminations structurent profondément les conditions de travail, bien au-delà d'une simple division des tâches.

## Conclusion

Les TMT subissent souvent une accumulation de précarité et manquent d'information sur les détails de leur contrat. Les agences de recrutement et de placement occupent une position centrale dans cette dynamique, car elles modulent l'accès à l'information et interviennent dans la négociation des conditions de travail, souvent au détriment des travailleurs. Face à l'incertitude entourant le renouvellement de leur permis de travail, beaucoup acceptent leurs conditions de travail dans l'espoir de sécuriser leur emploi et de se garantir une certaine stabilité professionnelle et économique. Ce chapitre a révélé les multiples facettes de la précarité, qui se manifeste dans la nature des liens d'emploi, la stabilité économique, les conditions des permis de travail, les horaires, ainsi que la discrimination.

## Chapitre 5 : Les formes de mobilité dans le secteur de l'entretien ménager

Ce chapitre consiste à explorer les enjeux de mobilité, à la fois à l'échelle territoriale et au sein du secteur d'emploi concerné. Nous proposons trois formes de mobilité : (1) les déplacements sur le lieu de travail qui consistent en des déplacements à l'intérieur même du lieu de travail; (2) les déplacements quotidiens sur le lieu de travail et en lien avec le travail qui impliquent des déplacements sur le territoire et sur le lieu du travail vers le lieu de travail et; (3) les déplacements géographiques nécessaires pour se rendre au travail impliquant principalement les déplacements géographiques sur le territoire, que ce soit à pied, en autobus ou en voiture. Ce chapitre porte attention aux effets des déplacements sur la santé physique et mentale des TMT. Cette deuxième analyse propose une lecture des conditions de travail des TMT du secteur de l'entretien ménager dans la région de Québec, en utilisant le concept de mobilité comme cadre d'analyse, ce qui répond à mon deuxième objectif spécifique qui est d'examiner les enjeux de mobilités et de territoire. Il y a très peu de recherches sur les déplacements professionnels dans ce secteur et cette étude apporte une contribution originale, dans la région de Québec, pour ces travailleurs dans le secteur de l'entretien ménager, particulièrement dans une région où le réseau de transport limité complique les déplacements, augmentant ainsi les difficultés d'accès au transport et renforçant les inégalités sociales, territoriales et économiques.

### 5.1. Les déplacements sur le lieu de travail

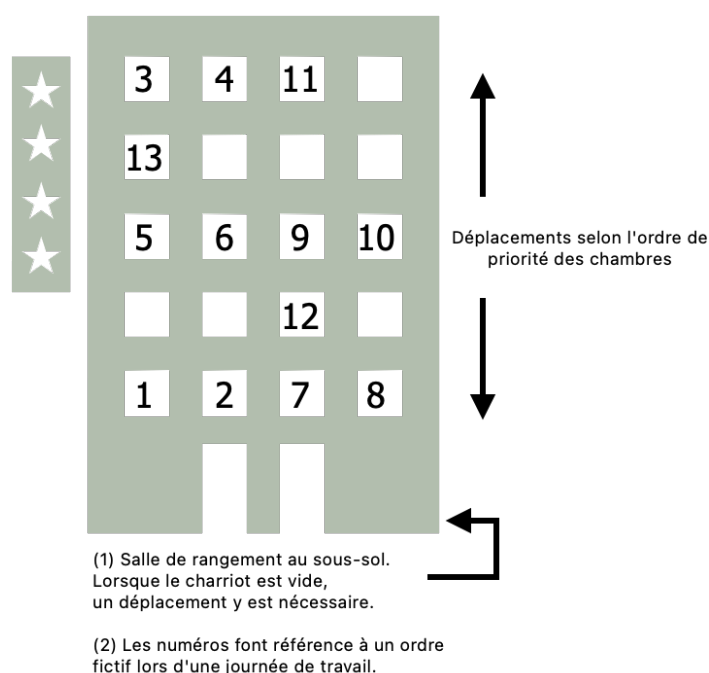
Tableau 5 : Caractéristiques des lieux de nettoyage

<b>Nom</b>	<b>Nombre d'étages</b>	<b>Ascenseurs</b>	<b>Nombre de chambres par étage (approximatif)</b>
Aurore	5	Non	5
Nordique	12	Oui	5 à 10
Ourse	3	Non	5 à 10
Taïga	5	Oui	10 à 15
Arctique	4	Oui	10 à 20
Boréal	2 à 3	Non	2 à 4
Astrale	17	Oui	12
Polaire	6	Oui	10 à 12

Le tableau 5 décrit les caractéristiques des lieux de nettoyage des participants travaillant dans des hôtels ou des chalets. Tous les travailleurs se déplacent sur différents étages pour réaliser le nettoyage des chambres. Selon tous les participants, le temps alloué pour réaliser l'entretien des chambres ne

tient pas en compte les déplacements ni la charge de travail qui en découle, ce qui rend le travail difficile. Au cours d'une journée de travail, les participants peuvent être amenés à se déplacer sur quatre étages différents, en fonction des priorités d'entretien des chambres. Ces participants restent sur leur lieu de travail et tous m'ont fait part de l'intensité de la charge de travail, ainsi que de la nécessité de rester constamment attentifs à l'heure afin d'éviter tout retard dans le nettoyage. La figure R représente un exemple de déplacements lors d'une journée de travail.

Figure R : Un exemple de déplacements lors d'une journée de travail I



(Réalisation : Caroline Janelvi Tapia, 2024)

Lorena, par exemple, a partagé son expérience où elle est chargée de nettoyer douze chambres, situées sur différents étages, au cours d'une même journée de travail :

[...] On t'envoie parfois en haut, en bas, et c'est stressant parce que, parfois, si les quatre chambres qu'on t'a données au deuxième étage sont libres, tu fais les quatre en même temps. Mais, il y a des moments où tu dois faire deux chambres, tu changes d'étage, par la suite tu redescends pour finir les autres chambres, en haut, en bas, d'en bas, d'en haut [...]. Tu as besoin d'attendre l'ascenseur et on perd du temps. (Ma traduction)

Elle a également souligné que ces déplacements se font avec un chariot chargé du matériel nécessaire à l'entretien : des draps, des produits de nettoyage et des serviettes de bain. Ces fournitures peuvent

s'épuiser au cours de la journée sans que le temps de déplacement vers le sous-sol pour recharger ne soit comptabilisé :

[...] Tu dois redescendre à nouveau au sous-sol parce que le chariot est vide [...]. Lorsqu'on commence une journée, tu le montes, tu redescends et tu redescends, tu le remplis de draps et de serviettes. S'il en reste encore, tant mieux. Mais, le chariot de métal doit redescendre parce qu'il doit être rempli pour la journée d'après. (Ma traduction)

Monter, descendre, remonter, redescendre, c'est ce que Lorena décrit.

Mercedes souligne également ce phénomène :

[...] Alors, parfois, on t'assigne deux chambres au premier étage, deux au troisième, cinq au sixième. Tu te déplaces d'étage en étage. On se demande pourquoi on ne nous donne pas un seul étage, on est plusieurs travailleuses. Tu travailles au premier étage, l'autre au deuxième... Mais, ce n'est pas comme ça. Parfois, on te donne des chambres dans différents étages et c'est ça qui prend beaucoup de temps. (Ma traduction)

Elle raconte aussi qu'elle ressent beaucoup de stress en raison de plusieurs facteurs : la répartition des chambres sur différents étages, les priorités de nettoyage assignées à chaque chambre, ainsi que les déplacements au sous-sol pour remplir le chariot lorsqu'il est vide :

[...] Tu te stresses parce que tu regardes toujours l'heure pour prévoir l'heure à laquelle l'autre chambre sera nettoyée. Ça m'est arrivé qu'on me donne priorité à une chambre au quatrième étage et l'autre au sixième étage. Laquelle je fais en premier? Elle n'est plus occupée alors que je dois la faire et ensuite je dois redescendre pour reprendre le nettoyage des chambres qui m'ont été assignées. C'est lourd [...]. (Ma traduction)

Érika a rarement des chambres attribuées sur différents étages et elle reçoit de l'aide supplémentaire envoyée par sa gouvernante lorsqu'elle en a besoin :

[...] Je me suis rendue compte qu'on essaie de ne pas m'envoyer sur différents étages et à mes collègues, plus jeunes, on les envoie sur deux, trois étages. On m'a déjà envoyée sur les quatre étages, l'hôtel a quatre étages, mais on s'assure de me donner une chambre occupée ou de m'affecter quelqu'un pour m'aider [...]. (Ma traduction)

Elle observe une variation dans la répartition des étages en fonction de l'âge, et qu'on lui confie un travail moins exigeant en lui attribuant des chambres déjà occupées, nécessitant moins de nettoyage. Cette situation met en lumière une organisation du travail : les travailleurs plus âgés se voient attribuer des chambres demandant moins de déplacements. Bien que cette situation puisse être interprétée comme une action bienveillante, ceci repose sur un traitement différencié selon l'âge, ce qui est une forme de discrimination positive.

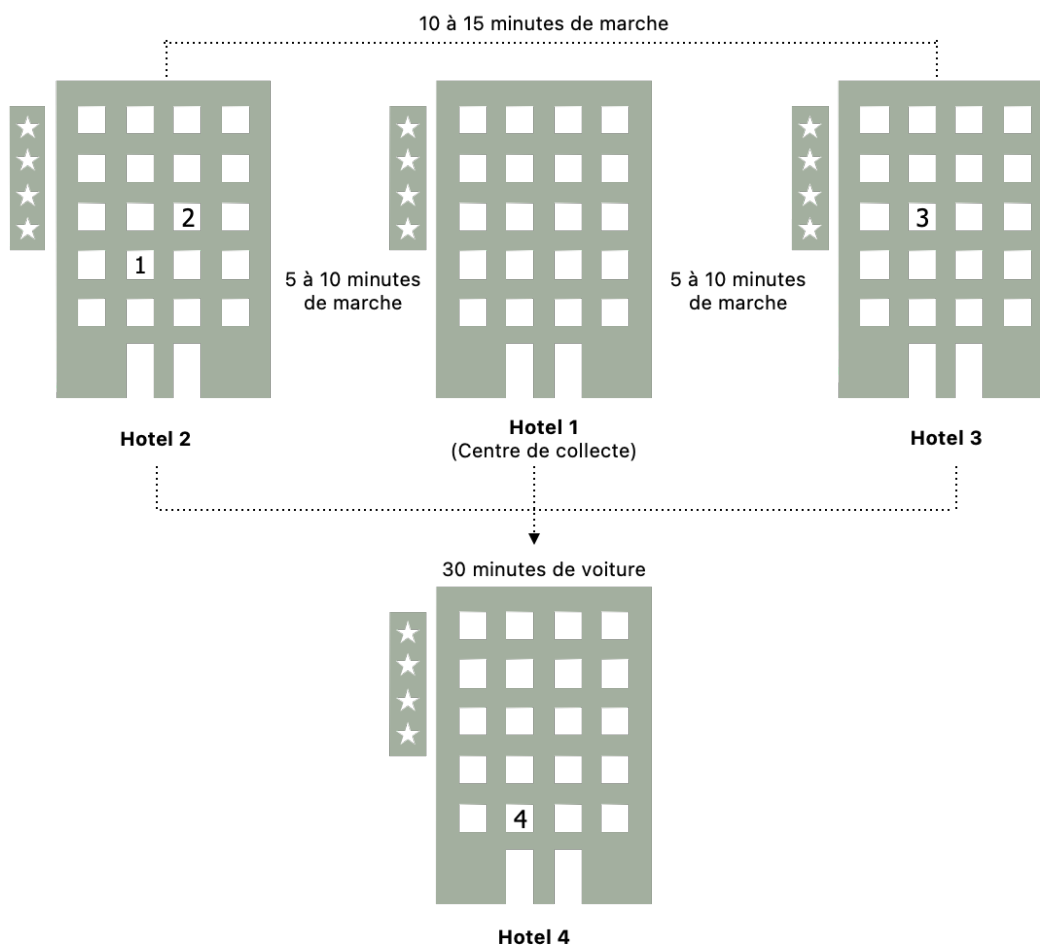
## 5.2. Les déplacements quotidiens sur le lieu de travail et en lien avec le travail

Il est nécessaire de souligner que certains TMT vivent en périphérie du réseau de transport collectif, ou dans des zones très peu desservies (voir carte 2), ce qui complique leurs déplacements quotidiens. D'autres TMT habitent sur leur lieu de travail ou à proximité, ce qui explique qu'ils s'y rendent à pied, mais révèlent d'autres formes de précarité discutées dans le chapitre précédent.

Ces participants, embauchés par un groupe d'hôtel, se rendent dans divers endroits à Québec et, pour l'un d'entre eux, cela implique même un changement de MRC. Le groupe d'hôtel comporte plusieurs établissements dans la région, ce qui explique les déplacements fréquents des TMT. Ces déplacements sont réalisés, entre autres, dans la Cité-Limoilou (carte 2) et l'Île d'Orléans, et ils sont principalement réalisés à pied ou en voiture. Il n'y a pas un réseau semblable à la RTC qui se rend à l'Île d'Orléans, ce qui explique l'utilisation de la voiture.

Cette analyse observe les déplacements quotidiens en lien avec le travail. Trois participants, avec un permis de travail fermé; Liliana, Sandra et Javier, partagent leur expérience de déplacements dans différents étages et même d'un hôtel à un autre, à pied ou en voiture. Ces travailleurs, qui font partie d'un groupe hôtelier, expliquent qu'au cours d'une journée de travail, ils se déplacent à quatre endroits différents. Liliana a spécifiquement mentionné qu'elle avait dû travailler dans quatre hôtels différents en une seule journée (Figure S).

Figure S : Un exemple de déplacements lors d'une autre journée de travail II



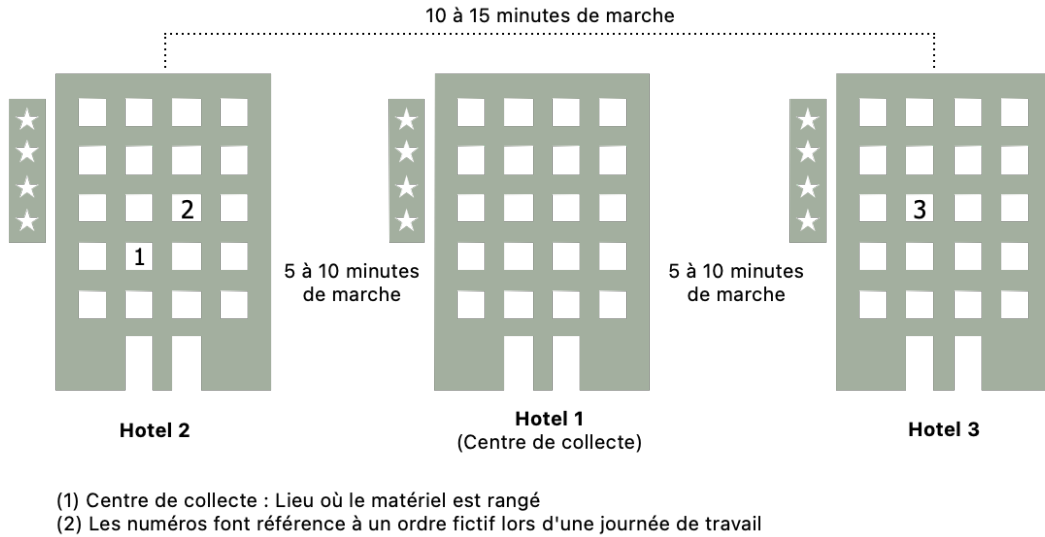
- (1) Centre de collecte : Lieu où le matériel est rangé
- (2) Les numéros font référence à un ordre fictif lors d'une journée de travail

(Réalisation : Caroline Janelvi Tapia, 2024)

Ces travailleurs ont sans aucun doute moins de chambres attribuées, mais ils effectuent des déplacements d'un établissement à un autre. La distance à parcourir entre le centre de collecte et les hôtels 2 ou 3 est de dix minutes à pied. Cependant, pour se rendre à l'hôtel 4, les travailleurs n'ont pas eu de conducteur pendant quelques semaines. Ils devaient se procurer un taxi pour s'y rendre. Le temps de déplacement est d'une heure, aller-retour. Ce sont des travailleurs qui sont payés à bas salaire et, même si l'employeur prend en charge les frais de taxi, ils peuvent se retrouver pendant quelques jours dans une situation financière précaire, le temps que l'employeur rembourse le taxi.

Sandra et Javier me soulignent une autre journée type :

Figure T : Un exemple de déplacements lors d'une deuxième journée de travail



(Réalisation : Caroline Janelvi Tapia, 2024)

L'équipe n'avait plus de conducteur pendant quelques semaines, ce qui a eu un impact sur la charge physique qu'ils ont dû supporter. Ils ont dû traîner des chariots contenant des articles tels que des produits nettoyants, l'aspirateur et des draps propres, d'un hôtel à autre. Ces déplacements pour transporter tout ce qui est nécessaire pour l'entretien des chambres entre les hôtels, et ce, même en hiver, correspond à 10 minutes de marche depuis le centre de collecte. Liliana raconte :

[...] Lors d'une journée de travail, on doit transporter un sac de linge, on a un chariot où on transporte tout quand on n'a pas de conducteur. C'est notre cas; il y a un manque de travailleur, on est resté un mois sans conducteur. C'était du travail! On a dû transporter tout le linge. (Ma traduction)

La pénurie de personnel affecte ses déplacements et ses conditions de travail. Les déplacements en chariot s'appliquent pour les hôtels plus ou moins proches à pied. Pour se rendre à ceux plus loin, à trente minutes de voiture, Liliana utilise un taxi :

[...] On avait une collègue qui nous conduisait et amenait tout : l'aspirateur, tout ce qu'on a de besoin pour le ménage, les draps et tout, les serviettes. Elle est partie et on est resté sans conducteur, alors, j'ai trouvé une solution pour continuer le travail en téléchargeant une application de taxi privée [...]. (Ma traduction)

Les frais étaient pris en charge par l'employeur, mais ils n'étaient pas toujours remboursés à temps, ce qui la plaçait dans une situation financière précaire temporairement. De plus, il lui arrivait parfois de

devoir attendre quelques heures après avoir nettoyé les chambres de l'hôtel, situé à trente minutes en voiture, avant de trouver un chauffeur disponible sur l'application pour retourner vers le centre de collecte. Le transport représente un défi majeur pour ceux qui doivent se déplacer dans la région.

### 5.3. Les déplacements nécessaires pour se rendre au travail

Fabienne a un permis ouvert et occupe des postes de travail dans différents secteurs, dont celui de préposée à l'entretien ménager, ainsi que celui de serveuse dans des résidences pour personnes âgées (RPA). Elle a également eu des expériences de travail dans un centre commercial et une université comme préposée à l'entretien ménager. Quand elle travaillait dans cinq RPA et utilisait le transport en commun pour s'y rendre, plus particulièrement l'autobus, ceci lui entraînait des journées de travail très longues. Il est important de rappeler que le réseau de transport de la région ne couvre pas l'ensemble du territoire et que certaines zones sont desservies de manière très limitée. Son emploi se situe justement dans l'une de ces zones, ce qui entraîne de longs temps d'attente pour les autobus et des trajets particulièrement longs avec des transferts d'autobus :

[...] j'ai l'habitude de travailler dans comme cinq résidences pendant la semaine [...], par exemple dans une seule semaine, par exemple, aujourd'hui, on peut t'envoyer sur la rue Y, demain on t'envoie dans la ville R, demain on t'envoie... on travaille partout... Si ça te convient, tu prends, c'est comme ça. Mais avant, quand j'étais chez ma sœur, parce que ma sœur de baptême habite à X, euh pour le déplacement, c'était vraiment difficile. C'était vraiment, vraiment difficile parce que le boulot, c'est sur la rue Y, de X à la rue Y, c'est beaucoup en bus, c'est beaucoup beaucoup le déplacement. C'était vraiment, vraiment, vraiment difficile. Parfois même, j'ai déjà travaillé... Il y a une fois que je suis arrivée chez moi en pleurant. [...] Ce jour-là, on m'avait envoyé sur, on m'avait envoyé dans la ville R, [...] c'est vraiment vraiment loin. Et en plus, le bus ne passe pas rapidement, c'est vraiment difficile. On m'avait donné une journée de travail de 9 h jusqu'à 19 h 30 environ. [...] je devais retourner en bus seule. Il y avait beaucoup de pluie, j'étais sous la pluie, à attendre l'autobus. La résidence est fermée. On m'avait dit c'est terminé. Bon, je termine mon boulot. Je devais partir pour aller prendre le bus. Je suis restée, mais il n'y avait même pas... comment on appelle ça le truc, cabinet pour attendre l'autobus... J'étais totalement, totalement sous la pluie, totalement. Je suis restée mouillée, trempée-là, à attendre environ 1 h de temps, 1 h de temps [...]. Je suis arrivée, j'étais tellement fatiguée, j'ai passé toute une journée de travail, puis j'étais trempée, trempée. [...] La même soirée, j'ai appelé, j'ai appelé, j'ai dit non, il ne faut pas m'envoyer là-bas, c'est trop loin. Puis, le bus ne passe pas rapidement. C'était vraiment difficile. J'ai pleuré, j'ai pleuré ce soir. C'était vraiment difficile. Et puis, à chaque fois qu'on me donne des heures pour, c'était vraiment, j'ai dit non, je ne peux, je ne peux pas parce que c'est trop loin [...].

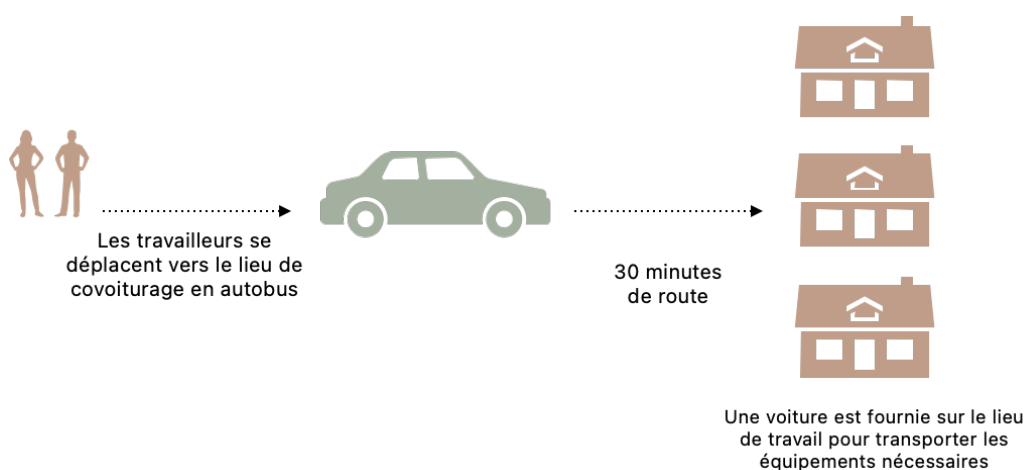
La répétition peut être interprétée comme un moyen de renforcer son expérience pour faciliter sa compréhension. Elle met en lumière l'intensité de ses expériences et les défis qu'elle a dû affronter. La participante s'exprimait sans émotions négatives, ce qui semble indiquer un détachement émotionnel. Finalement, elle a décidé de déménager dans un secteur plus près afin de réduire son temps de trajet pour réaliser l'entretien, ce qui l'a amenée aussi à refuser des quarts de travail à la RPA de la ville R.

Adrian et Esteban ont un permis de travail ouvert pour personnes vulnérables et travaillent pour un intermédiaire. Ils bénéficient d'un avantage; la disponibilité d'une voiture pour se rendre sur les sites de nettoyage, entre autres des chalets, un parc aquatique et quelques hôtels. L'autobus ne représente pas une option pour ces TMT, puisque cette partie du territoire n'est pas desservie par le réseau. Esteban a réussi à acquérir la voiture grâce à un arrangement avec un ami. Son intermédiaire, son patron, profite de la situation, ce qui l'a désormais engagé à de nouvelles obligations, comme le covoiturage. Il doit récupérer d'autres collègues avant de se rendre au travail. Il dit :

Je n'y vais pas seul, mon boss a beaucoup de travailleurs qui n'ont pas de voiture ici. Il me dit « tu vas chercher trois collègues », et parfois, c'est trois, quatre ou cinq, dans la rue P. J'étais son bras droit parce que la voiture me permettait d'aller chercher d'autres personnes [...]. (Ma traduction)

Esteban mentionne que ces travailleurs provenaient de divers endroits dans la région et possédaient différents statuts migratoires. Ces travailleurs habitaient dans des zones couvertes par le réseau d'autobus et se rendaient jusqu'à un point de covoiturage pour rejoindre leur lieu de travail, situé dans une MRC non desservie par le réseau. Les personnes pouvaient varier d'un jour à l'autre. Cependant, quel que soit le passager, il demandait un montant minimum de cinq dollars pour le covoiturage afin de payer les frais d'essence.

Figure U : Un exemple de déplacements avec un intermédiaire sur un lieu de travail



(Réalisation : Caroline Janelvi Tapia, 2024)

La figure U représente les déplacements décrits par Esteban et Adrian. Il est important de noter que, lorsque je les ai rencontrés, ils n'avaient plus accès à la voiture et devaient compter sur un autre conducteur pour leurs déplacements.

Selon ses explications, Izan se déplace non seulement dans la région, mais aussi dans d'autres régions de la province. Il nettoie divers lieux, entre autres un cinéma, une garderie, des bureaux et des résidences. Il n'est pas seul dans ses déplacements, son père l'accompagne également. L'intermédiaire, son patron, lui prête une voiture, ce qui facilite ses déplacements dans la région. L'une des régions où il devait travailler pour nettoyer les bureaux d'une compagnie de télécommunications, se trouvait à 10 heures de route. Il a bénéficié de l'hébergement à l'hôtel, des repas payés et ses déplacements étaient comptabilisés comme des heures travaillées.

#### 5.4. Les déplacements, la charge de travail et les enjeux de santé

##### 5.4.1. La charge de travail physique

Tous m'ont exprimé que le temps alloué pour nettoyer une chambre est excessivement court. Lorena travaille pour un seul hôtel, où elle s'est vu réduire par les responsables le temps pour accomplir les tâches. Le temps accordé pour nettoyer une chambre avec un grand lit est passé de 45 minutes à 35 minutes et le nombre de chambres à nettoyer quotidiennement est passé de 10 à 12. Le temps qui lui est accordé pour nettoyer une chambre est réduit, tandis que le nombre de chambres à nettoyer quotidiennement augmente. Lorena me raconte :

[...] Au départ, quand je suis arrivée, c'était 45 minutes et notre horaire était de 8h00 à 16h00. Ce n'est plus comme ça. On nous donne maintenant 12 chambres et on a 35 minutes pour nettoyer chacune des chambres. [...] On a moins de temps, on ne finit plus à 16h00, mais à 15h30. Il y a 12 chambres, peu importe la taille, on nous donne des chambres Deluxe avec un très grand lit et il faut nettoyer la salle de bain, qui est plus grande, avec le même temps, le même temps, le même temps qu'on nous a accordé pour les chambres avec un grand lit. Il faut passer l'aspirateur, laver très bien la salle de bain sans laisser de trace, placer les serviettes : deux serviettes de bain et deux moyennes et deux petites et mettre le tapis. (Ma traduction)

On peut constater que, dans cet extrait, Lorena répète « le même temps » pour décrire et renforcer l'idée que la réduction du temps et l'augmentation du nombre de chambres entraînent une charge supplémentaire. Elle doit constamment se déplacer d'un étage à l'autre pour récupérer du matériel, ce qui implique beaucoup de marche. Dolores vit une expérience similaire :

[...] Je sens qu'on nous exige beaucoup de travail. Quand je suis arrivée, on nettoyait 10 chambres, après on nous a monté à 12 chambres et maintenant cette femme (la responsable) nous fait nettoyer 13 à 14 chambres... Non! Non! Sales, sales, sales! (Ma traduction)

Dolores, me le raconte avec fermeté, insistant particulièrement sur le mot « sales » pour illustrer sa déception quant à cette augmentation progressive des tâches. De manière générale, le degré de saleté a un impact sur leur charge de travail. Les responsables ne tiennent pas compte de ces variations.

Angela me raconte que, si le client ne demande pas de service de nettoyage pendant son séjour, la chambre est souvent laissée dans un état très sale à son départ :

[...] En fait, il y a des chambres qui sont très sales. Pourquoi ? Parce que le client ne prend pas le service de nettoyage et ça reste comme ça, comme ça, sans service. On te laisse les serviettes sales, les poubelles, puis elles (les responsables) veulent qu'on aille vite. (Ma traduction)

Mercedes me raconte que, lorsqu'une chambre est occupée par une famille, la tâche devient relativement plus compliquée :

[...] Eh bien, ces temps-ci, il y a beaucoup de personnes, beaucoup qui viennent avec des enfants et les enfants sont ceux qui font vraiment tout. [...] J'ai eu à faire, par exemple, la chambre 32; cette chambre est grande et lorsqu'une grande famille la loue, ils peuvent demander deux petits lits. Ces lits doivent être faits. Au début, on nous demandait de préparer les lits et de les ranger dans le centre de collecte, en bas, on a vu que c'est beaucoup de travail. (Ma traduction)

À cette charge supplémentaire s'ajoute les déplacements nécessaires selon les priorités de chambre :

[...] Parfois on te donne deux chambres au premier étage, deux autres au troisième étage, au cinquième, au sixième. On doit bouger d'étage en étage. On se demande pourquoi on ne reste pas sur un seul étage. Tu travailles sur un étage, l'autre sur l'autre étage... Mais, ce n'est pas comme ça. Parfois, on te donne des chambres sur différents étages et ça prend beaucoup de temps. (Ma traduction)

Karla rajoute qu'il est nécessaire d'avoir deux chariots : un pour les draps et serviettes propres, ainsi que les produits nettoyants, puis l'autre pour les draps et serviettes sales. Ces déplacements représentent une grande charge de travail physique au cours d'une journée de travail.

La question de la vitesse constitue un défi pour les participants. Il est nécessaire d'effectuer le nettoyage rapidement, dans des délais impartis qui ne prennent pas en compte la charge de travail réelle : la quantité de chambres, le niveau de propreté et la vitesse. Angela souligne : « On nous donne beaucoup à faire, très peu, très peu de temps pour ce qu'on nous exige, on a très peu de temps pour tout ce qui est exigé, du moins, on le voit comme ça ». Cette répétition « très peu » semble montrer son intérêt à ce que je saisisse bien son expérience de travail. Fabienne raconte le même enjeu :

[...] il y a beaucoup trop de tâches pour pour une personne en une seule journée, beaucoup trop de travail et c'est comme si tu tu tu es considérée comme un robot. [...] je trouve que ma paie ce n'est pas beaucoup, ce n'est pas suffisant [...] c'est petit, c'est par rapport au boulot, je fais beaucoup de travail, de travaux physiques [...]. (Ma traduction)

Elle souligne un point intéressant, le salaire qu'elle reçoit ne correspond pas à la charge de travail qu'elle fait. C'est un aspect que tous les participants ont révélé.

Adrian et Esteban travaillent ensemble pour nettoyer un parc aquatique situé près de la région pendant la nuit. Esteban m'explique les tâches qu'ils doivent accomplir :

[...] il faut sortir les poubelles, tout, passer la moppe, les vitres, c'est rempli de vitre, faut les nettoyer, car les enfants mettent leurs mains grasses et mêmes les adultes. Tout tout, laver les vitres, passer la moppe, les tables, les chaises, sortir les poubelles, tout ça. En bas, il y a les douches pour les personnes qui veulent aller dans la piscine. C'est une réglementation de se doucher avant et après. Alors, les gens laissent des savons, shampoing, tout, des vêtements, serviettes et surtout beaucoup de cheveux sur les passoires de douches qu'il faut nettoyer. (Ma traduction)

Les deux me décrivent à quel point ce travail est pénible et que, pour prendre un peu de repos, ils dorment pendant leur pause dans la salle des employés. L'aspect ardu ressort à travers les répétitions de la description des tâches par Esteban, qui se ressentait chez Adrian également.

Les participants ont souligné une augmentation de la charge de travail, attribuable à la fois à une pénurie de personnel et au fait que les employés quittent, car ils ne supportent pas la charge associée à cet emploi.

#### 5.4.2. La charge de travail mentale

Dans ce secteur d'emploi, la charge de travail ne se limite pas uniquement au travail physique. Tous les participants ont exprimé le stress et l'anxiété associés au fait de devoir effectuer le nettoyage sous pression dans des délais serrés. Le temps alloué pour le nettoyage ne tient pas en compte les déplacements pour récupérer le matériel nécessaire (p. ex. : draps, serviettes, etc.) pour accomplir la tâche, principalement chez les participantes travaillant dans les hôtels. Sandra m'explique comment une journée de travail peut engendrer de la pression :

[...] quand il y a beaucoup de travail, cela génère un peu de pression, parce qu'il y a des chambres qu'on doit remettre dans un délai précis. Par exemple, quand un client part à 16h et un autre arrive à 16h, je ressens de la pression. (Ma traduction)

Ce qu'elle souligne, c'est que dans certains cas, elle doit nettoyer et préparer une chambre en très peu de temps.

Cristina, qui travaille sous pression également, nous met en lumière la différence dans la charge de travail au Mexique et au Québec :

[...] Au Mexique, je le faisais, je le faisais, mais on avait toute la journée et ici, on ne te le mentionne pas précisément que tu dois partir à 15h30, mais on y pense qu'à 15h30 je dois finir et je dois me dépêcher. [...] mon anxiété et mes nerfs me disent : « je dois terminer ». (Ma traduction)

Il semble que le temps alloué ne soit pas suffisant pour accomplir la charge de travail, ce qui entraîne beaucoup de stress. Karla nous parle spécifiquement du temps que sa gouvernante lui a indiqué pour compléter une chambre et de l'impact considérable que cela a sur elle :

[...] beaucoup de pression, beaucoup de pression parce qu'on est habituée de bien faire le ménage, faire bien le lit. Alors, en 33 minutes, je sens que je ne termine pas adéquatement, je ne termine pas ou si je termine, c'est à moitié, rapidement. (Ma traduction)

Karla exprime que cette pression temporelle est une source de stress : « [...] Ça te stresse ça et parfois je pense à laisser ce travail parce que c'est trop pour le salaire qu'on gagne [...] » (Ma traduction). Les personnes dans ce corpus reconnaissent unanimement que le niveau de travail influe sur leur bien-être mental et physique.

Dolores me raconte que le stress et l'anxiété qu'elle vit avec la pression au travail lui ont fait perdre vingt kilos. Elle me raconte comment le stress au travail a eu un impact sur son poids :

[...] c'est assez déprimant d'arriver dans la chambre et de commencer à penser à tout ce que tu as fait ou s'ils (les responsables) sont satisfaits de ton travail, qu'ils ne te considèrent pas sur différents aspects au travail et en plus ta famille te manque... En fait, j'ai perdu proche de APP20 kilos, je suis arrivée avec un poids plus significatif. Quand je suis arrivée, je pesais 98, 98 kilos et, maintenant, je pèse environ 86 kilos [...], le stress, beaucoup de stress. (Ma traduction)

Elle soulève également des sentiments de regret d'avoir accepté de venir travailler au Québec et laissé sa famille au Mexique. Elle aspire à repartir pour retrouver sa famille.

L'absence de reconnaissance dans le secteur peut être une source de stress ou de déception. Comme indiqué dans les premiers chapitres, ce sont des travailleurs qui travaillent dans l'ombre et qui ont été visibilisé pendant la pandémie. Mercedes raconte qu'elle ne se sent pas valorisée au travail, elle observe une incongruité, on lui exige d'avoir un rythme plus rapide lorsqu'elle nettoie bien les chambres et on lui réclame de mieux nettoyer les chambres lorsqu'elle a un rythme plus rapide : « Ils veulent que tu finisses ta chambre. Même si tu n'as pas bien fait les choses...ils viennent aussi se plaindre. Si tu le fais bien et que tu as du retard, on te demande, pourquoi ne te dépêches-tu pas ? ». Elle rajoute : « On ne te valorise pas, si tu es fatiguée, ce qu'on veut de toi c'est de terminer ton travail, peu importe comment tu te sens, tu dois seulement terminer ton travail ».

Du côté d'Izan, qui travaille pour un intermédiaire, il reconnaît qu'on profite de sa position vulnérable : « J'ai l'impression qu'il prend avantage de moi. [...] Par exemple, pour le travail que je fais, je pense que c'est environ 35\$ ou 30\$, alors que je ne reçois pas grand-chose (18\$ par heure) ». Il ne se sent pas reconnu par son salaire. L'inverse, une reconnaissance du travail, peut diminuer ce sentiment. Par exemple, Fabienne travaille dans une résidence pour personnes âgées et se sent valorisée par son travail de la part d'une résidente : « Tu travailles tellement bien, tu es toujours souriante même si

tu passes toute une journée de travail [...] ». Bien qu'elle ait une charge de travail importante et qu'elle doive se déplacer fréquemment sur le territoire, elle semble maintenir une certaine distance entre la difficulté de son expérience de travail et la manière dont elle en parle, avec détachement.

## Conclusion

Les enjeux d'accès au transport à Québec se rajoutent aux défis des TMT. Dans le but de mettre en lumière les expériences de déplacements des TMT, le concept de mobilité a permis d'analyser celles-ci sous différentes formes, au sein d'un seul secteur d'emploi. Ce chapitre a souligné trois formes de mobilité qui peuvent prendre place dans ce secteur et qui varient en fonction du lien d'emploi. Les déplacements sur le lieu de travail incluent les déplacements sur différents étages, selon l'ordre de priorité de nettoyage des chambres. Les déplacements quotidiens sur le lieu du travail et en lien avec le travail impliquent de passer d'un étage à un autre et de se déplacer d'un immeuble à un autre sur le territoire. Les déplacements en lien avec le travail impliquent de se déplacer sur le territoire, en voiture ou en autobus vers le lieu de travail. Les TMT sont souvent dépendants des transports collectifs, ce qui peut poser des défis d'accessibilité, plus particulièrement dans les zones moins bien desservies, ce qui peut rendre les déplacements complexes. Ce chapitre a souligné que, malgré les défis de mobilité, les travailleurs montrent de la débrouillardise pour se déplacer : covoiturage, taxi et à pied. En somme, la mobilité des TMT ne dépend pas seulement des infrastructures, mais aussi de leur capacité à naviguer dans une situation contraignante et à faire preuve d'agentivité dans un contexte de précarité.

## Chapitre 6 : Les formes d'agentivité des TMT

Ce chapitre consiste à identifier les stratégies, individuelles et collectives, déployées par les TMT afin d'améliorer leurs conditions de travail et de vie. Malgré les défis rencontrés au Québec, les TMT parviennent à trouver des solutions, que ce soit de manière individuelle ou collective. Plusieurs organismes communautaires de la région, notamment des organismes de soutien social, ont également offert un soutien aux TMT pendant leur séjour. Ce chapitre repose sur le concept d'agentivité et sera structuré en deux sections : (1) les stratégies individuelles et; (2) les stratégies collectives, qui visent à améliorer leurs conditions de travail et de vie lors de leur séjour. Nous proposons une lecture par thématique de l'agentivité des TMT soulevées en entretien. L'analyse de la précarité des TMT dans ce secteur et des défis de mobilité permettent de mettre en lumière les stratégies individuelles et collectives qu'ils adoptent pour surmonter les obstacles rencontrés lors de leur séjour.

### 6.1. Stratégies individuelles

#### 6.1.1. Entre le pays d'origine et le Québec

La réalité des travailleurs du secteur de l'entretien ménager met en lumière différentes formes de précarité, comme précédemment souligné. Cela n'implique pas qu'ils restent inactifs, car ils expriment leur pouvoir d'agir, mais dans un contexte contraignant. La temporalité joue un rôle crucial dans les stratégies individuelles, les actions d'amélioration posées visent aussi bien le présent que le futur éventuel.

Lorena, apicultrice au Mexique ayant déjà obtenu un contrat aux États-Unis dans son domaine professionnel, a accepté de travailler en entretien ménager au Québec. C'était une opportunité pour améliorer sa situation économique. Elle voulait aider ses trois enfants : « C'est pour les aider que je suis venue ici ». Même si deux des trois enfants de Lorena sont majeurs, elle a comme objectif de les aider financièrement, et ce, malgré la désillusion qu'elle a vécue en arrivant au Québec. Elle reçoit un salaire de 750\$ aux deux semaines et cela n'est pas suffisant pour répondre aux besoins de ses enfants qui sont restés au pays d'origine. C'est ainsi qu'elle choisit, délibérément, d'avoir deux repas par jour afin d'économiser et d'envoyer l'argent à sa famille, ce qui la met en situation d'insécurité alimentaire :

[...] Je ne fais que deux repas par jour, parce que c'est... seulement deux repas, le déjeuner et le souper, le matin je bois un petit café. [...] Il faut s'adapter à cette situation, parce que si tu commences à dépenser beaucoup ici, ça ne sert plus à rien de venir. Le sacrifice ne sert à rien. (Ma traduction)

Elle révèle qu'elle fait un sacrifice dans le moment présent, en pensant à l'avenir afin d'améliorer sa situation au Mexique : « l'état de pauvreté fait en sorte que tu dois trouver "1001 solutions" ».

Dolores décrit une situation similaire. La raison pour laquelle elle a décidé de venir au Québec, c'est pour améliorer sa situation économique et le futur de ses enfants :

La raison pour laquelle j'ai décidé de venir, c'est le manque de travail là où j'habite... il n'y a pas de viabilité économique. J'ai trois enfants à charge, je suis séparée de mon mari et je suis venue pour essayer d'améliorer ma situation et apporter du soutien à ma famille. (Ma traduction)

Le salaire qu'elle perçoit n'est pas suffisant. Le paiement du logement, les dépenses primaires et les jours de congé selon la saison font de sorte que son revenu est à la baisse. Ces travailleurs, hommes ou femmes, ne sont pas les seuls qui réalisent des sacrifices au présent pour améliorer le futur.

Karla, diplômée en administration d'entreprise au Mexique, accepte la déqualification professionnelle, ainsi que des mauvaises conditions de travail et de vie dans l'objectif de faire vivre son projet personnel entrepreneurial au Mexique :

[...] j'ai une entreprise de, par exemple, de papier, d'assiette, de vaisselle, tout ça, c'est ce que j'ai. Alors, je dois investir, maintenant, c'est ma mère qui s'en occupe, mais, pour construire une maison, on a besoin de l'argent et c'est pour cela qu'on vient ici pour accélérer un peu le processus de faire de l'argent. (Ma traduction)

Elle travaille dans un environnement stressant et ressent beaucoup de pression au travail. Elle ne se sent pas considérée au travail, mais ce qui lui permet de passer à travers, c'est son objectif entrepreneurial personnel. Cependant, cette opportunité d'amélioration personnelle ou familiale n'est pas réussie par tous.

Mercedes a choisi de travailler au Québec dans l'espoir d'offrir à ses enfants, restés au Mexique, un meilleur avenir. Malgré les défis, elle montre une grande capacité d'agir en ajustant ses priorités pour continuer à soutenir ses enfants à distance. Autrement dit, elle a fait un choix de rester. Elle explique que l'un de ses fils consomme des drogues, ce qui lui fait ressentir un profond sentiment d'échec et une impression de perte de temps avec son séjour au Québec. Elle n'arrive plus à communiquer avec son fils aîné. Toutefois, elle tente de redonner un sens à son sacrifice en réorientant ses efforts vers l'avenir de ses autres enfants. Elle affirme :

[...] Oui, en fait, j'ai décidé de venir pour les aider afin qu'ils puissent aller à l'école. Je leur ai parlé de ça, qu'il y avait du travail, ils m'ont dit oui. Mais, ils ont commencé à faire à leur tête et d'ici (du Québec) je ne pouvais rien leur dire. [...] Ils m'ont dit qu'ils allaient bien agir et tout. Je l'ai dit à ma sœur, elle qui s'occupe de mes enfants (pleure), le problème c'est la drogue [...]. J'ai voulu retourner, je voulais retourner, mais ma sœur m'a dit que, que je sois là ou pas, rien ne change, il est comme ça. Il a 19 ans. (Ma traduction)

Liliana reconnaît que les conditions de travail et de vie qu'elle endure ne sont pas acceptables : L'employeur qui abuse de sa proximité pour lui assigner des tâches supplémentaires en dehors de son horaire régulier, le manque de conducteur qui l'oblige à se déplacer à pied avec des chariots chargés en hiver pour réaliser l'entretien dans d'autres établissements, ainsi que le partage d'un petit logement avec d'autres travailleurs sans intimité. Cependant, elle m'exprime avec grande conviction :

[...] on s'habitue (mon nom), on s'habitue lorsqu'on travaille. Tu pars, la routine, tu vois, tu vois qu'il faut s'adapter, c'est comme une résilience. C'est la résilience de l'être humain. Lorsqu'on apprend à vivre avec ce que l'on nous donne, on cherche le moyen de le rendre positif [...]. (Ma traduction)

Javier, pour se changer les idées, se déplace vers les lieux touristiques de la région seul, mais me raconte que c'est difficile pour lui d'être loin de sa famille. Il se rassure et essaie de trouver un équilibre entre son expérience au Québec et la réalité de son pays :

C'est difficile, mais on s'adapte et on fait des efforts pour avancer. La situation économique est très mauvaise dans mon pays, le gouvernement est contre nous. Tu peux aller en prison pour sortir un drapeau du pays [Nicaragua]. Il y a une dictature, une dictature très laide. (Ma traduction)

La situation de Fabienne se distingue de celles des travailleurs précédents. Elle est venue au Québec, en 2021, en tant qu'étudiante étrangère pour terminer son baccalauréat. Cependant, à la fin de sa session, elle aurait dû repartir, mais sa vie et sa sécurité étaient menacées dans son pays d'origine. Son objectif principal était de poursuivre une maîtrise dans son domaine, dans son pays, mais la situation politique à l'époque l'a contrainte à changer ses plans. Elle me confie avec enthousiasme :

[...] parce que mon but, là, c'était comme de terminer, puis retourner dans mon pays pour aller continuer mes études et faire une maîtrise. Avec tout ça, puis après j'étais inquiète, je me demandais si je devrais rester ou comment je devrais faire parce que je ne connaissais pas vraiment ce que je devrais faire pour rester, et cetera. Après, j'ai essayé de demander conseil. J'ai essayé de faire des recherches pour savoir ce que je pouvais faire. Puis, après, moi, j'ai vu qu'il y avait un truc comme demander l'asile. Bon, j'ai vu les conditions, tout, tout et bon j'étais obligée parce que c'était nécessaire pour moi. J'avais décidé de demander l'asile.

On apprend, dans cet extrait, qu'elle a choisi la demande d'asile comme solution, mais cette demande d'asile venait avec une déqualification professionnelle, car elle a dû sacrifier ces objectifs scolaires. Sa demande a été acceptée, ce qui lui a permis de travailler, plus particulièrement dans le secteur de l'entretien ménager et dans les résidences pour personnes âgées. Elle me précise aussi que la seule

aide qu'elle ait acceptée fut l'aide alimentaire, elle a refusé d'avoir l'aide financière pour les demandeurs d'asile :

[...] Sauf, sauf, euh, comment je peux dire... aide alimentaire sauf ça, mais, comme du genre me donner l'argent là, j'ai, je peux travailler, je crois au travail, au boulot. Je crois... et je peux. Heureusement, j'ai la santé et je peux et je travaille. (Ma traduction)

Elle répète et précise qu'elle croit au travail et qu'elle préférerait travailler, puisqu'elle a la santé. Aussi, malgré les aléas, elle tente d'avoir une approche positive par rapport à son expérience avec l'agence de placement :

[...] J'essaie de m'adapter à des situations pareilles. J'essaie de voir la vie d'une autre manière [...]. Tu dois, obligé, tu dois, obligé de t'adapter, dans la vie c'est ça, c'est ça, c'est ça [...]. Je sais qu'il y a beaucoup de gens qui souffrent, qui passent par beaucoup pire que moi, mais qui sont obligés de rester dans leur calme et qui ont du mal à gérer ça aussi [...]. Mais, moi, dans mon cas, je me suis dit, mais moi, je suis une combattante, je ne vais pas me laisser tomber (rires) [...]. (Ma traduction)

#### 6.1.2. Aide auprès d'organismes

Tous les participants ont reçu ou cherché de l'aide auprès de divers organismes communautaires de la région; principalement les organismes de soutien aux personnes immigrantes et de soutien social. Cela inclut les organismes qui offrent des services plus généraux et des organismes avec des volets spécifiques pour les personnes immigrantes. Faute de soutien syndical, ces organismes jouaient un rôle clé pour les TMT, en servant de point de repère et en les orientant vers des ressources plus spécialisées selon leurs besoins. D'ailleurs, peu de participants ont mentionné avoir reçu du soutien de leur syndicat, soit parce qu'ils n'y avaient pas accès, soit parce qu'ils ne se sentaient pas soutenus par celui-ci.

Les motifs qui poussent les participants à rechercher de l'aide peuvent varier. L'accès à ces ressources n'a pas toujours été facile, ce qui montre que, malgré les difficultés à trouver celles-ci, les TMT témoignent d'une volonté à surmonter les enjeux et les défis de leurs situations. En d'autres mots, les TMT ont fait preuve d'une grande capacité d'agir pour faire face à l'adversité, même si l'accès aux ressources a été complexe. Erika s'est retrouvée dans une situation où elle n'avait pas de carte d'assurance maladie. Normalement, l'employeur est chargé d'effectuer les démarches nécessaires pour obtenir la RAMQ pour ses employés, mais cela n'a pas été le cas pour elle. Par conséquent, elle s'est tournée vers un organisme communautaire pour obtenir de l'aide, afin qu'on l'informe et la guide sur la marche à suivre pour l'obtenir. Pendant cette démarche, elle a également saisi l'occasion pour obtenir des informations sur le contenu du bulletin de paie. Elle n'a pas accepté d'être dans l'ignorance

et est allée chercher de l'information auprès d'une intervenante dans un organisme communautaire. Des questions à ce sujet survenaient très régulièrement lors des entretiens; le bulletin de paie est un sujet qui n'est pas très bien compris par l'ensemble des participants.

Liliana tente de chercher de l'aide auprès d'organismes communautaires locaux pour connaître les démarches à entreprendre pour faire reconnaître son diplôme, dans l'espoir de travailler un jour dans son domaine, si possible. Toutefois, elle m'a confié qu'elle reconnaît l'existence d'aide disponible dans la région, mais qu'elle estime qu'on peut avoir le sentiment qu'il n'y a pas de solutions envisageables, surtout en raison d'un manque d'information ou de la rétention d'information par la chaîne d'ARTET :

[...] L'ignorance conduit parfois à des frustrations et à penser à des choses, mais, c'est pourquoi il faut toujours aller de l'avant, chercher, poser des questions, parce qu'il y a les moyens, ce qui se passe, c'est qu'il y a un manque d'information. (Ma traduction)

Comme mentionné par Liliana, et aussi par d'autres participants tels que Sandra; l'aide est là, mais l'information ne se rend pas nécessairement. Les participantes ont dû chercher activement l'aide dont elles avaient besoin : « [...] il y a des institutions d'aide et de soutien... Il faut les trouver, c'est ce que je pense, c'est nous qu'on doit s'ouvrir et connaître ». Elle révèle qu'il est nécessaire d'être actif pour trouver de l'aide, car cela demande un temps considérable et peut même, parfois, ne pas mener aux bonnes informations.

Dans ce corpus, les participants n'ont pas un salaire suffisant, comme mentionné plus haut, ce qui limite leur capacité à subvenir à leurs besoins essentiels. Pour ces raisons, l'aide alimentaire dans la région est une ressource d'aide très importante. Elles arrivent à trouver les services par bouche-à-oreille, principalement, mais, dans le cas de Mercedes, des démarches d'inscription peuvent être un frein à ce type d'aide :

Nous avons appris par d'autres collègues qu'il y avait un endroit où on pouvait se présenter le jeudi. Il fallait seulement donner un dollar et c'est là où on allait lors des journées de congé. Mais, avant, d'autres collègues nous ont dit qu'il y avait un autre endroit. On est allées, on nous a demandé des documents : passeport, bulletin de paie et tout ça. Alors, on n'a rien apporté de ça et parce qu'on nous demandait des documents on pensait qu'on allait sûrement avoir des problèmes. Comme on ne connaissait rien, on a décidé de ne pas y retourner [...]. (Ma traduction)

Elle souligne qu'une aide trop formelle peut générer des sentiments de peur et d'anxiété.

Finalement, l'accès aux services et à l'aide est déjà fortement limité par une double méconnaissance : d'une part, les TMT sont souvent peu informés de l'existence des services qui leur sont destinés dans

la région, puis d'autre part, la méconnaissance des services offerts aux TMT de la part des institutions (Oechslin et Bélanger, 2023). Cette problématique est aggravée par les dynamiques complexes de la chaîne de recrutement des ARTET, qui retiennent l'information et compliquent davantage l'accès des TMT aux ressources disponibles.

### 6.1.3. Actions posées auprès de l'employeur

Dolores, Mercedes, Liliana et Sandra m'ont toutes fait part de quelques situations qu'elles ne toléraient pas au travail. Il est essentiel de souligner qu'en raison de la barrière de la langue, les communications se font à l'aide d'une application de traduction espagnol-français sur le téléphone cellulaire. Cette méthode est devenue une pratique courante de communication pour faciliter les échanges entre les responsables et les travailleurs qui ne parlent pas la même langue. Dolores, qui ne travaillait pas beaucoup d'heures et était souvent en congé, a eu un échange avec son employeur :

[...] en fait, j'ai dit à mon employeur que s'il n'y a pas de travail pendant la saison basse, je pars, ça ne me convient pas de rester enfermée, parce qu'on vient ici pour travailler, pas pour se reposer. (Ma traduction)

Elle a été créative pour améliorer sa situation financière. Elle a commencé à proposer des repas mexicains à petit prix à ses collègues de travail.

Quant à Mercedes, sa situation est différente. Son binôme lui laissait faire tout le travail et lui mettait la pression. Elle recevait peu d'aide, ou pas d'aide du tout, de la part de sa collègue lorsqu'elles travaillaient ensemble. Mercedes me raconte comment cela s'est déroulé :

[...] On nous demandait de faire le grand ménage, on nettoyait en profondeur les chambres. Cette tâche est réalisée au moins une fois par an, du moins ce qu'on nous disait, quand il n'y a pas beaucoup de travail. Alors, on m'a fait travailler avec une petite dame cubaine, elle vient d'ici [...]. Elle me dit : « vite, vite », et, de mon côté, je l'aidais à faire le lit, au complet, en fait, fallait tout, tout enlever ce qui était sale et remettre des nouveaux. Elle nettoie et ensuite elle est sur son téléphone, elle envoie des messages. Non! Mais, attends ! Tu me dis d'aller plus vite, mais tu ne finis pas le lit et tu vas faire la poussière et la salle de bain. [...] J'ai travaillé avec elle, j'ai fait le grand ménage seule, mes collègues ont travaillé avec elle, et à nouveau on m'a jumelé avec elle et rien n'a changé. Alors, la troisième fois, j'ai dit non, je ne vais plus l'endurer. Avant, oui, j'avais peur de parler, mais cette journée-là, je pense que j'étais la seule qui s'est plaint auprès de l'employeur et ensuite j'étais inquiète quand une collègue s'est rapprochée à moi et m'a dit : « Mercedes, qu'est-ce qui s'est passé avec la Cubaine ? », et je lui ai raconté. (Ma traduction)

Mercedes a partagé avec nous ses préoccupations concernant une collègue peu aidante. Elle a décidé de discuter de la situation avec la gouvernante. Il est évident que les informations circulent assez rapidement au sein de leur équipe, car une autre collègue était déjà au courant de la situation. Cela a

probablement surpris les autres membres de l'équipe, car tous étaient au courant du problème, mais Mercedes a été la seule à avoir le courage d'aborder le sujet auprès de la gouvernante. Elle me raconte sans hésitation, ni crainte, ce qu'elle a dit à la gouvernante :

[...] Elle me fait faire tout, tout et elle part, je termine de nettoyer la salle de bain et elle n'a toujours pas fini de nettoyer la poussière. J'ai pris mon traducteur et je lui ai écrit (à la gouvernante) : « c'est que la Cubaine me laisse faire toute seule » [...]. Elle me fait faire la salle de bain, le lit et elle nettoie la poussière. Ce n'est pas juste qu'elle me fait faire tout le travail dans la salle de bain. (Ma traduction)

Malgré les difficultés liées à la barrière de la langue, Mercedes a réussi à communiquer à une personne responsable les problèmes qu'elles rencontraient avec sa collègue. Elle m'a confié que des changements ont eu lieu, cette collègue de travail ne passe plus autant de temps sur son téléphone pendant les heures de travail. La plainte a été bien reçue par ces collègues de travail également : « Je me suis plaint avec le traducteur et tous mes collègues me disaient : " tu as bien fait de te plaindre " ».

Sandra rapporte que, pendant qu'elle n'avait pas de conducteur, transporter un chariot avec des équipements pour l'entretien des chambres pendant l'hiver était difficile. Elle a décidé d'en parler avec son responsable :

[...] J'ai parlé avec mon responsable, très accessible. Je lui ai demandé s'il pouvait nous aider en ce qui concerne le transport, parce que c'est très lourd et risqué... C'était très, c'était très... on n'avait pas assez de temps pour transporter et ensuite nettoyer les chambres jusqu'à l'heure qu'il nous demandait de finir. Je lui (le responsable) ai dit et, très accessible, il a essayé de trouver vite, d'embaucher quelqu'un pour nous aider. (Ma traduction)

Comme Mercedes, Sandra a pu communiquer avec son responsable à l'aide d'une application de traduction pour lui exposer la situation. Après quelques semaines, l'équipe s'est retrouvée avec un conducteur.

#### 6.1.4. Vie sociale

Certains participants exercent leur pouvoir d'agir en se changeant les idées à travers des activités en groupe ou solitaire. Cette sous-section souligne l'implication d'une participante, Liliana, au sein d'une banque alimentaire, dirigée par des religieuses, et les amitiés développées avec des femmes ukrainiennes. Elle se démarque des autres participantes. Elle tente de briser le sentiment d'isolement qu'elle sent loin de ses enfants. Comme mentionné plus haut, l'absence de reconnaissance et de sentiment d'appartenance font que Liliana cherche une forme de reconnaissance à l'extérieur de son travail en s'impliquant bénévolement :

[...] c'est gratifiant (le bénévolat) parce que tu sais que tu es utile pour la personne qui va recevoir le sac avec beaucoup... On retrouve des personnes qui ne sont pas reconnaissantes, mais je me dis : « wow », ce n'est pas tout le monde qui est comme ça. Alors, c'est gratifiant de pouvoir donner de la nourriture saine [...]. (Ma traduction)

Aussi, les liens d'amitié qu'elle a développés lors de ses cours de français avec des femmes ukrainiennes, elle les entretient en rencontrant ces femmes à l'extérieur des cours de langue.

#### 6.1.5. Conditions de travail

L'employeur facture 100\$ pour la réalisation des impôts aux employés, mais ne prend pas la peine de les informer à ce sujet. C'est ce que Lorena m'a raconté. Malgré les multiples tentatives de contact de Lorena avec les personnes responsables de cette tâche, elle n'a pas été contactée. C'est pourquoi elle a trouvé un autre comptable pour être correctement informée et pour réaliser les impôts dans les délais requis. Elle raconte :

[...] J'ai fait mes impôts à part, même si je ne sais pas exactement en quoi ça consiste, la comptable m'a dit combien j'allais recevoir du gouvernement du Canada, combien du gouvernement du Québec. Elle m'a aussi dit où signer et que j'allais recevoir des versements. (Ma traduction)

Aussi, elle a demandé un remboursement à son employeur pour les frais liés aux impôts. Elle m'a aussi confié qu'elle n'était pas la seule à avoir décidé de changer de comptable pour s'assurer que les impôts soient réalisés dans les délais requis :

[...] Moi et d'autres collègues et Erika, on est allées, nous quatre, réaliser nos impôts ailleurs. J'ai tous mes papiers, mes documents d'impôts, mais les autres collègues (celles qui ont gardé le comptable de l'employeur) n'ont rien reçu [...]. (Ma traduction)

Cette action se distingue des autres par son influence, ayant encouragé d'autres participantes à la reproduire, ce qui a renforcé son effet collectif. D'autres TMT ont choisi de suivre les pas d'Erika, même si l'action posée par cette dernière n'était pas collective.

## 6.2. Stratégies collectives

### 6.2.1. Conditions de travail

Quelques actions auprès de l'employeur et du responsable ont été réalisées par les participants. Comme évoqué plus haut, la charge de travail peut être considérable pour ces travailleurs. Réagir à cette situation présente divers défis, entre autres la barrière linguistique et la peur de perdre leur emploi. Cependant, certains arrivent à se débrouiller. Mercedes et quelques-unes de ses collègues ont choisi d'agir. Elle raconte :

On trouvait que c'était trop. On s'est plaint à notre employeur (le responsable de l'agence), on a dit que c'était trop 13 chambres. Parfois on nous donne des chambres de deux lits, ça prend du temps nettoyer la chambre. Si c'est 13 chambres de deux lits, combien de lits on va faire... en plus, de la salle de bain et passer l'aspirateur ! En 30 minutes nous n'y arrivons pas. Alors, il (le responsable de l'agence) a dit qu'il allait parler avec nous. Bon, il (le responsable de l'agence) a parlé avec la gouvernante. En plus, d'autres collègues se sont plaintes aussi parce qu'elles avaient 14 chambres. (Ma traduction)

Elle ajoute également que le responsable de la chaîne d'hôtels leur a adressé la parole :

L'employeur (le responsable de l'agence) est venu nous parler. Alors, il a apporté une autre autre... c'est le responsable de la chaîne d'hôtels. Il nous a dit que c'est effectivement 13 chambres qu'on doit nettoyer dans un quart de travail de 8 heures, avec 30 minutes de pauses de dîner et 15 minutes de pauses. (Ma traduction)

Malgré la plainte, la situation au travail n'a pas changé. Elles continuent de nettoyer le même nombre de chambres par quart de travail. Ce qui a changé, c'est la deuxième plainte qu'elles ont déposée auprès du responsable de l'agence concernant une tâche spécifique, la descente d'un lit pour enfants :

[...] Au début, on nous a dit qu'on doit faire ces lits et ensuite les descendre dans la chambre à rangement, mais on a remarqué que c'est beaucoup de travail. On s'est plaint avec le responsable de l'agence, il est venu nous voir et, de ce côté, notre plainte a fonctionné. On n'a plus besoin de descendre le lit, on le laisse dans le couloir et quelqu'un de la maintenance va le descendre. Ce côté, on l'a eu, il nous a aidées, mais jusqu'à aujourd'hui on a quand même 13 chambres à faire. (Ma traduction)

### 6.2.2. Conditions de vie

Parfois, les participants de ce corpus optent pour la collaboration afin de trouver des solutions visant à améliorer leurs conditions de travail et de vie.

Plusieurs participants du corpus partagent un logement et sont amenés à partager la clé de la porte d'entrée. Cette situation a soulevé des défis dans leur cohabitation qui se manifestent également au travail, les obligeant à s'organiser pour que chacun puisse accéder au logement. Karla, par exemple, attend depuis un mois la remise de son double de clé par un responsable de l'agence en entretien ménager. Elle confie :

[...] Je n'ai pas de clé. Il (le responsable de l'agence) m'a dit qu'il n'allait pas nous donner un double, car ça coûte 70\$... c'est une avec « chip », avec « chip ». L'immeuble demande ce prix où quelque chose comme ça, alors, jusqu'à maintenant on n'en a pas. (Ma traduction)

Sa routine est rendue plus complexe, car elle doit s'appuyer sur les autres collègues pour accéder à l'appartement, que ce soit après le travail ou après avoir fait des courses. Cependant, cela ne l'empêche pas de trouver une solution en s'organisant avec une autre collègue :

C'est avec X, avec qui je travaille à l'hôtel. Quand je termine mon quart de travail, je pars avec elle et elle ouvre la porte. Les autres fois que je suis arrivée plus tard, j'ai dû attendre dehors, attendre quelqu'un qui rentre ou qui sort pour entrer (dans l'immeuble). (Ma traduction)

Il est important de rajouter qu'elle a déjà dû attendre quarante minutes à l'extérieur avant de pouvoir entrer dans l'immeuble un soir de semaine. Lorena partage cette expérience, elle ne dispose pas de sa propre clé pour le logement. Elle partage la clé :

[...] On partage la clé, car il n'y a que trois doubles. On ne peut pas faire de double de clé. On ne peut pas. Alors, ce qu'on fait puisqu'on en a trois ensembles, celles qui travaillent en apportent deux et celles qui travaillent là-bas en apportent une seule. Si une collègue a congé, on lui donne un double pour qu'elle puisse sortir et rentrer quand elle veut. On essaie de s'organiser comme ça. (Ma traduction)

Malgré le fait qu'elles partagent un logement, certaines participantes ont mentionné ressentir des tensions et un sentiment de solitude. Ces tensions ont été rapidement identifiées, particulièrement en raison de la taille du logement par rapport au nombre de personnes qui y résident, le bruit et le manque d'espace pour ranger la nourriture dans le réfrigérateur. En réponse à ce dernier point, Karla et d'autres dans son logement ont adopté une solution : « ce qu'on fait, maintenant, c'est qu'on va à l'épicerie deux ou trois fois par semaine parce qu'il n'y a pas beaucoup d'espace ». En ce qui concerne le sentiment de solitude, elles sortent ensemble faire du sport afin de se changer les idées en groupe : « derrière la maison on a une cour, et il y en a un autre, je ne me rappelle pas le nom, mais c'est comme un complexe de sport. On est allées là en bus ».

Adrian initie la création d'un groupe de soutien pour des travailleurs dans des situations similaires à la sienne, où l'alcool a été utilisé comme moyen de se sentir mieux : « on partage nos expériences qu'on a eues depuis les dernières années, avec l'alcool, et les conséquences qui en ont découlé [...]. Et on essaie de partager comment on a passé à travers avec le temps ». La configuration du groupe de soutien est décrite par Adrian : « On a une tribune où nos amis montent et un qui coordonne les témoignages pendant qu'on écoute. Il souligne que ce groupe lui offre un sentiment d'appartenance dans des moments où il se sent seul et isolé.

## Conclusion

Ce chapitre met en lumière les stratégies déployées par les TMT pour surmonter les défis liés à leurs conditions de travail. Les stratégies adoptées par les travailleurs témoignent d'une forme d'agentivité individuelle et collective. Les TMT cherchent activement à améliorer leur situation dans un cadre contraignant. Cette agentivité, bien que limitée par des barrières structurelles, témoigne leur capacité

à exercer un certain pouvoir sur leur expérience professionnelle dans la région. À noter que des TMT, en raison des craintes de perdre leur emploi et des représailles de la part de l'employeur, peuvent décider de rester silencieux. L'absence de représentation syndicale dans ce milieu de travail renforce la précarité des TMT. Cela limite leurs possibilités de recours collectifs et leur capacité individuelle à revendiquer au sein de leur emploi.

## Chapitre 7 : Discussion

Ce chapitre se consacre à l'analyse des résultats présentés dans les chapitres quatre, cinq et six. L'objectif est d'établir des liens entre les résultats obtenus et la littérature mobilisée à la lumière de mon cadre conceptuel. Les concepts de précarité, de mobilité et d'agentivité nous permettent de dégager quelques constats significatifs, tout en apportant une contribution originale sur la question de la mobilité dans un secteur d'emploi à prédominance féminine et avec une forte présence de travailleurs latino-américains.

Premièrement, nous présentons le constat qui relie les analyses de la précarité et de la mobilité : la mobilité et la flexibilité sont des exigences structurelles du secteur de l'entretien ménager qui accentuent la précarité des TMT pendant leur séjour. Deuxièmement, à la lumière du concept de précarité, nos analyses montrent que les TMT subissent une accumulation de précarité qui se manifeste sous différentes facettes : le lien d'emploi (ARTET/APP), la stabilité économique, les conditions du permis de travail, les horaires et la discrimination. Le lien d'emploi est un facteur majeur, précarisant davantage les TMT recrutés par des ARTET/APP, tout comme le permis de travail fermé. Troisièmement, la mobilité chez les TMT implique des défis d'accessibilité au transport, ainsi que, pour certains TMT, une déqualification professionnelle pendant leur séjour. Finalement, le concept d'agentivité et les résultats révèlent que, malgré les conditions de travail et de vie difficiles, les TMT exercent un pouvoir d'agir individuel et collectif sur leur vécu dans des structures contraignantes.

### 7.1. La mobilité et la flexibilité sont des exigences structurelles du secteur de l'entretien ménager qui accentuent la précarité des TMT

#### 7.1.1. La mobilité comme exigence structurelle

Le secteur de l'entretien ménager impose aux travailleurs de nombreux déplacements sur le lieu de travail. Les résultats révèlent principalement trois types de déplacements, en intégrant la dimension verticale et la dimension horizontale de la mobilité (Stephen, 2017). La dimension horizontale permet d'illustrer les différents déplacements sur le territoire de la région de Québec, tandis que la dimension verticale de la mobilité, avancée par Stephen Graham (2017), permet d'appréhender les différents déplacements sur le lieu de travail. Ces déplacements imposent une charge de déplacement physique et mentale importante dans un contexte contraignant et limitant, comme le met en lumière le chapitre sur la mobilité. Trois types de mobilité ont été mis en évidence dans ce chapitre : (1) la première

concerne les déplacements sur le lieu de travail, notamment les déplacements entre les étages, en fonction de l'ordre de priorité du nettoyage des chambres; (2) la deuxième représente les déplacements quotidiens liés au travail, impliquant la première forme de déplacement sur le territoire et; (3) la troisième concerne les déplacements nécessaires pour se rendre au travail, que cela soit en voiture ou en transport en commun. Le premier type de déplacement implique, entre autres, la marche sur le lieu de travail, alors que le troisième inclut les déplacements de longues distances sur le territoire; en autobus, mais impliquant des enjeux d'accessibilité, ou en covoiturage, mettant en lumière l'agentivité des TMT ayant accès à une voiture.

Le statut migratoire et le type de permis de travail a un impact direct sur la mobilité des TMT dans ce secteur d'emploi. Ceux qui possèdent un permis de travail fermé sont plus susceptibles d'effectuer des déplacements limités sur le lieu de travail, ainsi que de se déplacer à pied ou en taxi au sein des différents lieux qui sont à des distances relativement courtes. Cela est sans compter la charge physique et mentale que cela engendre chez les TMT. Cependant, ceux avec un permis de travail ouvert sont plus mobiles sur le territoire. Leurs déplacements relèvent du troisième type; moins contraignant dans l'espace, mais viennent avec des défis d'accessibilité, particulièrement pour les déplacements en autobus dans les zones moins bien desservies.

Les résultats montrent que plus de la moitié des TMT doivent se déplacer d'un étage à l'autre et se rendre dans plusieurs établissements au cours d'une même journée de travail, souvent répartis sur au moins deux MRC de la région. Par exemple, l'employeur des TMT du deuxième mode de déplacement n'est pas en mesure de recruter du personnel et de fournir un véhicule. Ces déplacements rajoutent à la charge de travail physique des travailleurs et les rendent plus susceptibles d'avoir des problèmes de santé à long terme; ce qui rejoint Lahlouh et coll. (2022). Dans le cas du troisième mode de déplacement, le temps de déplacement n'est pas considéré comme du travail.

Le réseau de transport peu développé, dans la région de Québec, a un impact sur les trajets des TMT qui doivent se rendre vers d'autres établissements en transport en commun. Ces zones, en périphérie de la région, sont mal desservies par les autobus, ce qui rend les déplacements en transport en commun non seulement longs, mais aussi coûteux et nécessitant souvent plusieurs correspondances. L'employeur ne paie pas les frais de déplacement. Pour les TMT possédant une voiture, ils se voient confier par l'employeur la responsabilité de transporter d'autres travailleurs vers leur lieu de travail.

Dépendamment de leur lien d'emploi et du type de permis de travail, les TMT peuvent se retrouver plus mobiles ou moins mobiles. Aussi, les femmes sont amenées à effectuer des déplacements davantage verticaux pour accomplir leurs tâches. Elles se déplacent d'un étage à l'autre et travaillent à un rythme répétitif qui les rend plus susceptibles à avoir des troubles de santé à long terme, tel qu'observé dans le chapitre quatre et souligné par Lahlouh et coll. (2022), Vézina (2011) et Auger (2010) dans les secteurs manuels. La fatigue et le stress liés à l'intensité du travail physique et aux déplacements pour répondre aux attentes de l'employeur ont un impact négatif sur le bien-être physique, mental et financier des TMT, compliquant ainsi la conciliation entre la vie professionnelle et personnelle pendant leur séjour. Les déplacements apparaissent comme un facteur de précarisation chez les TMT, mais cette mobilité est intrinsèquement liée à la flexibilité qui leur est exigée.

#### 7.1.2. La flexibilité comme exigence structurelle et les ARTET/APP

Les TMT sont particulièrement exposés aux fluctuations saisonnières, ce qui engendre une imprévisibilité de leur horaire pendant leur séjour (Lahlouh et coll., 2022; Bagguley, 1990; Bali, 1988). Les TMT voient leurs horaires modifiés à la dernière minute, sont sollicités pour des tâches connexes en dehors des horaires, et sont renvoyés chez eux lorsqu'il n'y a plus de travail. L'absence de congés ou de jours de repos fixes complique leur organisation personnelle (Lahlouh et coll., 2022). Les ARTET et APP contribuent à cette flexibilité qui dépend des besoins saisonniers, rejoignant ainsi Mercure (2014), et crée une main-d'œuvre qui doit répondre aux besoins ponctuels des employeurs. Le permis de travail fermé, lié à un employeur, est un outil pour répondre à ces exigences du secteur, rendant une catégorie de travail plus « malléable » que d'autres.

Cette flexibilité, bien que prisée par les employeurs, repose sur la précarité des travailleurs. La relation entre les travailleurs et les agences est marquée par une dépendance dans laquelle les travailleurs n'ont que peu de contrôle sur leur situation. Les agences détiennent un pouvoir considérable en contrôlant l'accès au marché du travail au Québec et en collaborant avec les employeurs pour le recrutement, ainsi que la mise en place des conditions de travail et de vie des travailleurs étrangers temporaires. La responsabilité entourant les conditions de travail et de vie des TMT est fragmentée entre plusieurs acteurs (p. ex. : agence de recrutement au pays d'origine), tel qu'observé au chapitre sur la précarité. Cette fragmentation de responsabilité, divisée entre plusieurs acteurs, mène à des lacunes dans la protection des travailleurs, particulièrement par la rétention d'information de la part

des agences et des employeurs. Cette division fait en sorte que les acteurs impliqués prennent moins de responsabilité en laissant les TMT sans repère et sans savoir vers qui se tourner pour faire valoir leurs droits. Ceci crée une relation déséquilibrée où les travailleurs se retrouvent dans une position de vulnérabilité, notamment en raison de leur crainte d'un non-renouvellement de leur permis de travail s'ils remettent en cause les conditions d'emploi qui leur sont imposées. Ceci les place dans une situation où la peur de perdre leur emploi prime souvent sur leur capacité à revendiquer leurs droits et dans laquelle les travailleurs peuvent développer un sentiment d'impuissance.

Les analyses de cette étude contribuent aux observations de Belzile (2018) et de Mercure (2014), illustrant que les ARTET et les APP façonnent le lien d'emploi des travailleurs avec leurs employeurs. Les agences, en se positionnant comme des intermédiaires entre les travailleurs et les employeurs, peuvent aussi jouer un rôle dans la stigmatisation des travailleurs, en les réduisant à de simple travailleurs « malléables » et « jetables ». En effet, les agences contribuent à créer une main-d'œuvre « flexible » et « mobile »; des qualités de plus en plus recherchées sur le marché du travail (Vincent-Geslin et Authier, 2015; Ravalet, 2014; Ravalet, Dubois et Kaufmann, 2014; Crague, 2003; Boltanski et Chiapello, 2002). Ceci contribue à perpétuer des rapports de pouvoirs asymétriques, limitant ainsi le pouvoir d'agir des travailleurs. À long terme, les ARTET et les APP créent des conditions où la sécurité de l'emploi et les droits des travailleurs sont au second plan, affectant ainsi la qualité de vie des travailleurs. Cette situation peut conduire à une détérioration des exigences de travail dans certains secteurs, exacerber les inégalités professionnelles, plus particulièrement entre les TMT et les locaux, et renforcer des conditions de travail inéquitables.

Cette externalisation du travail favorise la flexibilité sur le marché du travail et contribue à créer et recréer des TMT précaires. Ce modèle de recrutement favorise le recrutement de TMT « malléables » répondant aux besoins immédiats du marché du travail, mais néglige la sécurité de l'emploi et les droits des travailleurs. Cela peut soulever des questions à savoir si cette flexibilité, bien qu'efficace pour répondre aux besoins immédiats du marché du travail, peut réellement être soutenable à long terme, tant pour les TMT que pour le marché du travail. Une réévaluation des programmes d'immigration, qui irait au-delà des seuls besoins immédiats du marché du travail et qui viserait à garantir des conditions de travail décentes, favoriserait une meilleure protection des droits des TMT. Cela inclut la mise en place d'initiatives de sensibilisation de la part des employeurs et des instances concernées visant non

seulement à promouvoir des conditions de travail plus équitables pour les TMT dans le secteur de l'entretien ménager, mais également à l'abolition du permis de travail fermé.

## Conclusion

Le cadre conceptuel révèle une caractéristique structurelle : le recrutement via des agences répond aux besoins d'employeurs en quête d'une main-d'œuvre « mobile » et « flexible » pour répondre aux exigences saisonnières et ponctuelles. En intégrant la dimension verticale des déplacements (Graham, 2017), on renforce l'idée de mobilité inhérente de ce secteur, permettant de souligner les répercussions sur les conditions de travail et de vie. Le lien d'emploi joue un rôle déterminant dans le degré de mobilité, tant sur le territoire que sur le lieu de travail, et le permis de travail fermé contraint les TMT à accepter l'imprévisibilité, caractéristique de ce secteur. Dans ce corpus, il s'agit principalement de femmes titulaires d'un permis fermé, souvent mal informées de leurs conditions de travail et de vie au moment du recrutement, mais qui cherchent malgré tout à s'informer auprès d'organismes locaux dans la région, lors de leur séjour. Cette combinaison de facteurs contribue à façonner la culture du travail dans ce milieu, créant ainsi une main-d'œuvre plus flexible que d'autres. Cela contribue, à son tour, au maintien des conditions d'emploi précaires (Côté, Dubé et Frozzini, 2020) et s'inscrit dans une logique de marchandisation des TMT (Guyot, Lechaume, Bélanger et Garnier, 2024; Hernandez-Leon, 2012), ciblant une population spécifique, en particulier des latino-américains et des femmes.

## 7.2. Le lien d'emploi est un facteur de précarisation des TMT recrutés par des ARTET et APP du secteur de l'entretien ménager dans la région

Dans le chapitre quatre, plusieurs formes de précarité ont été présentées. Ici, on se consacre principalement sur la relation entre les liens d'emploi et le statut migratoire en contexte d'externalisation du travail (Belzile, 2018). Mes résultats soutiennent la littérature existante sur la précarité, définie par « l'incertitude », « l'insécurité » et/ou « l'instabilité » d'une situation (Gravel et Dubé, 2016; Paret et Gleeson, 2016; Bresson, 2010). En intégrant le cadre de cumul de précarités (Gravel et coll., 2016), cette étude révèle, dans son analyse des différents types de liens d'emploi soulevés dans le chapitre sur la précarité, la complexité et les divers enjeux associés au lien d'emploi des TMT. Ce cadre permet de comprendre comment plusieurs formes de précarité, comme le lien d'emploi et le statut, s'imbriquent chez les TMT et met en évidence la complexité de leur expérience et les défis qu'ils rencontrent dans un contexte d'externalisation du travail.

### 7.2.1. Création d'une catégorie de travailleurs précaires par le lien d'emploi

Le lien d'emploi, créé par les différentes formes d'externalisation du travail, engendre une catégorie de travailleurs précaires par le lien d'emploi, notamment dû à la fragmentation des responsabilités des différents acteurs impliqués lors du recrutement. Cette fragmentation a été soulevée dans les figures de Belzile au chapitre 1 et précisée dans les résultats sur le chapitre de la précarité : (1) un groupe d'employeurs recrute des TMT à travers une ARTET (permis de travail fermé); (2) un hôtel recrute des TMT à travers une ARTET (permis de travail fermé) et; (3) une APP/intermédiaire recrute des TMT (permis de travail ouvert ou sans permis). Ces trois liens d'emploi montrent une externalisation du travail où les responsabilités de l'employeur sont distribuées entre plusieurs acteurs, même si le permis de travail est lié à un employeur. Cette fragmentation permet de déléguer les responsabilités légales envers les TMT; processus dans lequel les agences jouent un rôle d'intermédiaire. Ainsi, le cadre de Belzile (2018) a permis de montrer que la précarité ne relève pas seulement des conditions de travail ou du statut, mais bien d'une externalisation du travail qui permet aux employeurs de se soustraire des responsabilités envers les TMT.

Les trois liens d'emploi ne sont pas les seuls qui existent, mais reflètent les expériences partagées par les participants. La première et la deuxième forme de lien d'emploi sont très semblables : les travailleurs sont recrutés par une ARTET et ont un permis fermé. La distinction réside dans le fait que, dans le premier cas, ils sont employés par un groupe hôtelier, alors que dans le second, ils sont

employés par un seul hôtel. La distinction réside dans la charge de travail physique et mentale. Le premier lien d'emploi tend à générer une charge physique plus importante que le deuxième, particulièrement en raison des déplacements. Les travailleurs dans ce secteur assument déjà une charge physique et mentale considérable (Lahlouh et coll., 2022). Le troisième lien d'emploi se distingue par sa relation directe. Les travailleurs sont embauchés par une agence de placement ou un intermédiaire, sans nécessairement passer par une agence de recrutement à l'international. Leur statut migratoire varie davantage; certains détiennent un permis de travail ouvert et un travailleur était en attente de la délivrance de son permis de travail à la suite d'une demande d'asile. Malgré cette diversité, les enjeux soulevés rejoignent tous les travailleurs, peu importe le lien d'emploi : le manque d'information au moment du recrutement et pendant le séjour. Ce manque d'information alimente un sentiment d'insécurité et d'incertitude constant quant à la stabilité de leur travail, ainsi qu'un manque de confiance envers les employeurs. Ces enjeux sont d'autant plus marqués par les fluctuations saisonnières et les besoins ponctuels des employeurs.

La littérature a montré que les obligations légales peuvent être floues dans une relation d'emploi multipartite (Calugay et al., 2011; Choudry and Henaway, 2012; Mercure, 2014; Belzile, 2018; Hanley et al. 2020; Guyot, Lechaume, Bélanger et Garnier, 2024) où les responsabilités des employeurs et celles des agences sont fragmentées. Nos résultats montrent que ces liens d'emploi sont caractérisés par une « chaîne » de recrutement et de fragmentation des responsabilités. Liliana et Javier soulignent, d'une part, que certaines ARTET dans la région collaborent avec des APP dans les pays d'origine et, d'autre part, que ces APP travaillent avec les ARTET pour le recrutement à l'étranger dans la région. Cette chaîne ne se limite pas à l'implication de plusieurs acteurs qui assument des rôles variés dans le processus d'embauche (p. ex. : de recrutement, d'administration et de formation), mais révèle également l'implication d'une série d'intermédiaires dans le milieu de travail, tels que des responsables de l'agence et d'hôtels, des gouvernants et des superviseurs. L'implication de divers intermédiaires peut avoir un impact sur les conditions de vie et de travail des travailleurs, notamment causé par un manque d'encadrement approprié ou de soutien. Les TMT ne reçoivent pas d'information claire sur les personnes-ressources ou les institutions à contacter en cas de problème. Par exemple, Fabienne n'a reçu aucune information sur les impôts et Erika a dû se tourner vers un organisme pour obtenir de l'aide afin d'obtenir sa carte RAMQ.

La méconnaissance du français complique davantage leur intégration au travail et pendant leur séjour, rendant leur quotidien plus stressant. Cette « chaîne » de recrutement impliquant de multiples acteurs tout au long du processus tend à créer un effet de « déresponsabilisation » et de délégation des tâches de recrutement à un tiers, comme l'ont montré Belzile (2018) et Mercure (2014). Le recrutement par agence est une réalité complexe et multidimensionnelle qui impacte directement les TMT.

### 7.2.2. Immobilité professionnelle chez les TMT recrutés par des ARTET/APP

Serge Paugam note que la précarité du travail touche également les emplois considérés comme peu valorisants et dépourvus d'intérêt (Paugam dans Barbier, 2005). Comme le révèle la revue de littérature, le secteur de l'entretien ménager illustre parfaitement cette situation : faiblement rémunéré, souvent invisible et exigeant. En convergence avec Devron et Kaufmann (2022), les TMT se déplacent pour atteindre des buts spécifiques. En d'autres mots, la migration est motivée par des aspirations individuelles et familiales. Ces aspirations sont multiples et impliquent des sacrifices, entre autres une déqualification professionnelle. En effet, bien que la mobilité spatiale des TMT vise une amélioration de leur situation sociale et familiale, elle s'accompagne d'une déqualification professionnelle pour certains TMT. Les ARTET/APP et les employeurs ne reconnaissent pas les compétences ni l'expérience des TMT qualifiés. En fait, les employeurs bénéficient de la connaissance et de l'expertise des TMT, plus particulièrement en leur donnant plus de tâches et responsabilités, tout en leur payant au salaire minimum, créant une main-d'œuvre à « bon prix ». Ils profitent d'une main-d'œuvre compétente à moindre coût.

Le permis de travail fermé limite la capacité des TMT à chercher un emploi à la hauteur de leurs qualifications professionnelles. Les aspirations futures et les responsabilités familiales influencent la décision de certains TMT d'accepter des conditions de travail précaires et de se voir déqualifiés. D'autres TMT tentent de « s'adapter » en se contentant des petites marques de reconnaissance, comme des encouragements ou des lettres d'appréciation des collègues ou des clients. Cependant, ces gestes ne compensent pas les impacts négatifs sur leurs conditions de vie et de travail à long terme. Les participants, quelles que soient leurs expériences, reconnaissent unanimement que leur salaire ne reflète pas la véritable charge de travail. Ceci est d'autant plus problématique étant donné le coût de la vie auquel ils sont confrontés pendant leur séjour au Québec, ce qui les maintient dans une situation de précarité économique.

## Conclusion

Le lien d'emploi prend plusieurs formes et les répercussions de celui-ci n'ont pas été suffisamment explorées auprès des TMT dans ce secteur. Cette étude vise à combler ce manque de connaissances en soulignant que ces mécanismes de recrutement contribuent à accentuer la précarité des TMT. Conçus pour répondre aux besoins temporaires et aux fluctuations saisonnières des employeurs, ces liens d'emploi génèrent une catégorie de travailleurs entièrement soumis aux exigences du marché du travail. La « chaîne » de recrutement crée un effet de « déresponsabilisation », renforçant les conditions précaires de travail et de vie des TMT pendant leur séjour. Les TMT rencontrent des défis communs, notamment, un sentiment de « trahison » et d'incertitude quant à leur avenir. Le recours à un recrutement international à bas salaire tend à normaliser la déqualification professionnelle et le manque de reconnaissance de leur expérience; un phénomène qui profite aux entreprises, mais qui nuit au bien-être des TMT.

### 7.3. Surmonter les défis individuellement et collectivement

En intégrant le concept d'agentivité, on parvient à dépasser le stéréotype de victime fréquemment associé aux TMT dans la littérature. Plutôt que de les réduire à des personnes subissant uniquement des contraintes structurelles, le concept d'agentivité permet de rendre compte de leur capacité à trouver des stratégies d'amélioration au sein même de dynamiques contraignantes. Hitlin et Elder (2007) conçoivent l'agentivité comme un processus dynamique et évolutif dans le temps, offrant une meilleure compréhension des stratégies développées pour faire face aux défis rencontrés, lorsqu'on y examine les expériences passées, les actions actuelles et les aspirations futures. Saisir l'agentivité comme un processus dynamique et évolutif permet une analyse plus nuancée de la complexité des stratégies adoptées par les TMT dans un contexte migratoire. Les TMT mobilisent différentes formes d'agentivité; individuelle et collective, mais « s'adaptent » selon les circonstances. Paret et Gleeson (2016) parlent de *constrained agency* où une personne évalue stratégiquement le moment pour résister, dénoncer des abus ou revendiquer des droits, en tenant compte des risques associés aux actions (p. ex. : perte d'emploi). Même lorsque les TMT démontrent des capacités d'adaptation ou de stratégies face aux enjeux rencontrés, cette agentivité demeure limitée par des structures institutionnelles, sociales et économiques. En effet, les restrictions liées au permis de travail, la barrière linguistique, la méconnaissance du système, les conditions économiques précaires et l'absence de

représentation syndicale sont des facteurs qui limitent la capacité des TMT à faire valoir collectivement leurs droits.

Dans le secteur de l'entretien, la mobilité et la flexibilité sont des exigences structurelles. Les stratégies mises en place par les TMT varient selon les besoins familiaux dans le pays d'origine, les besoins à court terme et les aspirations à long terme. Bien que des contraintes structurelles limitent l'agentivité, les TMT font preuve de résilience et de capacité d'adaptation, sans oublier que le choix de ne pas agir peut également être une forme d'agentivité (Gomberg-Muñoz, 2019). Sur le plan individuel, les TMT adaptent leurs actions pour gérer les enjeux imposés par les liens d'emploi, tels que les exigences structurelles du secteur et la rétention d'information. L'adaptation et la résilience sont des formes d'agentivité (Gomberg-Muñoz, 2019) exprimées par les TMT. Par exemple, Liliana et Javier s'adaptent aux conditions de flexibilité d'horaire que l'employeur exige et font preuve de résilience face aux exigences de déplacements dans différents hôtels, mais leur agentivité ne se limite pas à l'adaptation ou à la résilience. Malgré les contraintes liées à la barrière de la langue et les défis de communication, des TMT comme Sandra et Erika décident de parler à l'employeur et de chercher des ressources auprès des organismes pour mieux comprendre leurs droits et améliorer leur situation. Le processus de recrutement, qui implique plusieurs acteurs, donne souvent aux TMT l'impression d'être laissés à eux-mêmes. L'agentivité individuelle se manifeste aussi pour contrer l'isolement, souvent imposé pendant leur séjour. Liliana développe des relations dans un réseau d'aide alimentaire et pendant les cours de francisation. Javier tente d'explorer la région pour se changer les idées. En fait, les TMT font preuve de créativité individuelle pour naviguer à travers plusieurs défis et situations contraignantes vécus pendant leur séjour.

L'agentivité collective des TMT se manifeste dans la mesure où les TMT dénoncent certaines conditions de travail aux responsables de l'hôtel, tel que Mercedes l'a fait accompagnée de quelques collègues de travail. D'autres TMT se montrent solidaires face à leur situation de logement. Erika et quelques collègues se partagent la clé du leur lieu de cohabitation. Les TMT développent des mécanismes de soutien et revendiquent certaines situations. L'agentivité des TMT met en évidence les tensions qui se créent par la « chaîne » du recrutement des ARTET/APP. Par crainte de représailles et de perdre leur emploi, les TMT entreprennent peu d'actions auprès de leurs employeurs, allant même jusqu'au choix de rester silencieux pour certains, mais ils font tous preuve de « résilience ». Ceci révèle la nécessité de garantir de meilleures conditions de travail et de vie.

Le permis de travail joue un rôle dans l'agentivité des TMT, puisqu'il détermine la capacité qu'un travailleur a de se sortir d'une mauvaise condition de travail. Le permis de travail fermé lie le travailleur à un employeur précis, ce qui le restreint. Nos résultats montrent que les TMT recrutés par des ARTET entreprennent peu d'actions individuelles ou collectives sous permis fermé. Leur agentivité est contrainte et réduite à des stratégies d'adaptation et de résilience. Ces TMT craignent des représailles ou de perdre leur emploi. La migration temporaire sous permis de travail fermé influence aussi l'agentivité des TMT, puisque la courte durée de leur permis renforce leur précarité. Ceci oblige les TMT à se concentrer sur le moment présent et sur des besoins ponctuels du présent, selon leurs aspirations, plutôt que de voir le long terme. Les TMT avec un permis fermé s'adaptent aux conditions de travail et de vie difficiles pour sécuriser un renouvellement de leur permis de travail. À l'inverse, un permis de travail ouvert offre plus de possibilité aux TMT, leur permettant de quitter un emploi aux besoins, ce qui élargit leur capacité d'agir face à des situations difficiles. Toutefois, les ARTET/APP contraignent cette flexibilité chez les TMT, puisqu'elles jouent un rôle dans le recrutement et le placement de ces travailleurs. Fabienne, Esteban, Adrian et Izan sont tous recrutés par des APP sous des contrats à durée déterminée qui répondent aux besoins du marché du travail et des employeurs. Les TMT avec un permis ouvert peuvent être confrontés à des pressions de la part des agences, ce qui peut entraver leur agentivité. Ceci est encore plus marqué pour les TMT détenant un permis de travail ouvert pour personnes vulnérables (PTOTV) (Bélanger et coll., 2024), comme le montrent le cas d'Esteban et Adrian. Le PTOTV, bien qu'il offre une certaine flexibilité, augmente la dépendance aux agences ou aux employeurs, ce qui les rend plus susceptibles d'être exposés à des conditions de travail et de vie précaires.

## Conclusion

L'agentivité des TMT peut se manifester sous deux formes : individuelle et collective. Sur le plan individuel, ils adoptent différentes stratégies pour s'adapter à des conditions de travail précaires, faisant preuve de résilience en fonction de leurs aspirations personnelles et des contraintes structurelles auxquelles ils sont confrontés aux quotidiens. Du côté de l'agentivité collective, celle-ci prend souvent la forme d'actions solidaires : entraide, partage d'information ou d'action collective non-syndicale. Le permis de travail fermé, ainsi que le recrutement par des ARTE/APP, limitent considérablement la capacité d'agir et l'autonomie de ces travailleurs. En d'autres mots, l'externalisation du travail contribuent à maintenir les TMT dans une situation précaire. Intégrer le concept d'agentivité permet de

dépasser le stéréotype de victime attribué aux TMT et souligne les stratégies d'adaptation et de résilience que ces travailleurs peuvent déployer pour améliorer leur situation pendant leur séjour dans la région de Québec. Ce concept contribue à valoriser les expériences vécues par les TMT et à connaître la capacité d'agir qu'ils mobilisent dans un cadre limitant. C'est en ce sens que l'étude entend apporter une contribution à la compréhension des expériences vécues dans un contexte d'externalisation du travail.

## Conclusion et pistes de recherches

Cette étude a tenté de répondre à la question suivante : **Quels sont les facteurs menant à la précarité des travailleurs migrants temporaires (TMT) du secteur de l'entretien ménager recrutés par des agences dans la région de Québec ?** Le mémoire a aussi porté sur les sous-questions suivantes : **Comment les TMT se déplacent dans ce secteur ? et; quels sont les défis auxquels ils font face et stratégies mises en place pour améliorer leur expérience pendant leur séjour dans la région de Québec ?** Dans un contexte où les gouvernements ont créé des mesures d'assouplissement du recrutement à l'international<sup>12</sup> afin de combler les besoins du marché du travail, nous avons orienté le regard vers les travailleurs plutôt que vers les agences. Notre objectif principal était de *comprendre les expériences et les perceptions des travailleurs migrants temporaires du secteur de l'entretien ménager dans la région de Québec*. La littérature accordait peu d'attention aux dynamiques et aux expériences des TMT du secteur de l'entretien ménager, bien que certains chercheurs aient récemment manifesté un intérêt pour ce sujet (Calugay et al., 2011; Choudry et al., 2012; Choudry et Henaway, 2014; Belzile, 2018; Salamanca Cardona, 2018; Guyot, Lechaume, Bélanger et Garnier, 2024). Afin de répondre à cet objectif principal, nous avons expliqué le Programme des travailleurs étrangers temporaires (PTET) et les nuances de la répartition des pouvoirs de sélection entre le gouvernement fédéral et provincial, tout cela dans le premier chapitre. Ces programmes évoluent selon le contexte politique, économique et social. Par la suite, nous avons présenté comment le recrutement à l'international, par le biais des ARTET/APP, est une stratégie pour répondre au contexte de pénurie de main-d'œuvre, basée sur une logique de marchandisation des travailleurs en fonction de l'offre et de la demande. En écho à la littérature, notre étude constate que ce mode de recrutement favorise le développement de relations d'emploi précaires dans lesquelles les travailleurs sont davantage plus exposés à des conditions de travail et de vie instables.

Cette étude a répondu à trois objectifs spécifiques qui découlent de l'objectif principal : (1) *analyser les conditions de travail des travailleurs migrants temporaires (TMT) recrutés par des ARTET/APP dans le secteur de l'entretien ménager, en identifiant et catégorisant les éléments qui renforcent leur précarité;* (2) *examiner les enjeux de mobilité et de territoire, en identifiant les types de déplacements que ces travailleurs réalisent, tant sur le lieu du travail que sur le territoire et;* (3) *mettre en évidence*

---

<sup>12</sup> L'étude a été réalisée dans un contexte précis où ces mesures étaient en application. À partir de 2024, les gouvernements ont développé des mesures plus restrictives selon les régions et les secteurs d'emploi pour le recrutement à l'international.

*les stratégies, individuelles et collectives, que les travailleurs déploient pour améliorer leurs conditions de travail et de vie dans le but de souligner les initiatives prises pour améliorer leur situation. À travers notre cadre conceptuel de précarité, mobilité et agentivité, nous avons analysé les conditions de travail des TMT dans un contexte régional.*

Pour répondre au premier objectif spécifique, nous avons mobilisé le concept de précarité. Il a permis de mettre en lumière que les TMT du secteur de l'entretien ménager recrutés par des ARTET/APP sont particulièrement exposés à des conditions précaires d'emploi : l'insécurité quant au renouvellement de leur contrat, la rétention de l'information, les horaires de travail qui dépendent des fluctuations saisonnières, la précarité économique, la charge de travail physique et mentale, ainsi que la discrimination. Les indicateurs de cumul de précarités développés par Gravel et Dubé (2016) corroborent nos résultats, puisque ces TMT subissent une accumulation de précarité, particulièrement dû au recrutement par ARTET/APP. Ces mécanismes de recrutement sont conçus pour répondre aux besoins temporaires des employeurs et génèrent une catégorie de travailleurs entièrement soumises aux exigences du marché du travail. Les ARTET/APP suivent une logique de marchandisation des travailleurs en ciblant une population précise, notamment les latino-américains et les femmes.

Pour répondre au deuxième objectif spécifique, le concept de mobilité a permis d'analyser le secteur sous un angle moins exploré et dans une région où le transport collectif est limité. Cette étude, en faisant appel au concept de mobilité, a permis de mettre en lumière une caractéristique structurelle du secteur de l'entretien ménager : le recrutement via des ARTET/APP répond aux besoins d'employeurs en recherche d'une main-d'œuvre « mobile » et « flexible » pour répondre aux exigences saisonnières. En intégrant la dimension verticale de Graham (2017) à l'analyse de nos résultats, nous avons pu mettre en évidence la mobilité inhérente du secteur et sa contribution au maintien des conditions d'emplois précaires (Côté, Dubé et Frozzini, 2020). Nos résultats montrent trois formes de mobilité. Premièrement, les déplacements sur le lieu de travail incluent les déplacements sur différents étages, selon l'ordre de priorité de nettoyage des chambres. Deuxièmement, les déplacements quotidiens sur le lieu du travail et en lien avec le travail impliquent de passer d'un étage à un autre et se déplacer d'un immeuble à un autre sur le territoire. Troisièmement, les déplacements nécessaires pour se rendre au travail qui impliquent les déplacements sur le territoire en voiture, à pied ou en autobus. Nous avons également constaté que le lien d'emploi joue un rôle dans le degré de mobilité et que le permis de travail fermé contraint les TMT à accepter l'imprévisibilité du secteur.

Le concept d'agentivité a permis de souligner les stratégies, individuelles et collectives, des travailleurs pour améliorer leurs conditions de travail et de vie. Cependant, ces stratégies ne sont pas toujours visibles, car elles peuvent se manifester de manière subtile ou discrète chez les TMT. En effet, le permis de travail fermé, ainsi que le recrutement par des ARTET/APP limitent considérablement leur capacité d'agir et leur autonomie dans la région. Certains TMT peuvent choisir de rester silencieux par crainte de représailles ou de perdre leur emploi. Malgré ces contraintes, certains TMT résistent, en développant des stratégies d'adaptation, et d'autres font preuve de solidarité, ce qui leur permet de surmonter certains défis pendant leur séjour. Intégrer ce concept a permis d'aller au-delà du stéréotype de victime attribué aux TMT par certains chercheurs.

À travers notre cadre conceptuel, nous avons contribué à combler le manque de connaissance sur la mobilité des TMT, dans la région de Québec, dans ce secteur d'emploi. Cette étude a permis de constater que le contexte régional et le secteur d'emploi ont un impact sur les conditions de travail et que le permis de travail fermé empêche les travailleurs de se sortir de leurs situations difficiles. Leurs expériences sont souvent marquées par des conditions de travail précaires qui impactent leur intégration dans le milieu du travail de la région.

De nombreuses voies de recherche s'ouvrent et méritent d'être explorées. Premièrement, cette étude s'inscrit dans un contexte politique où les gouvernements ont mis en place des mesures d'assouplissement pour faciliter le recrutement international des TMT, en réponse à la pénurie de main-d'œuvre. Face aux difficultés à recruter localement dans ce secteur d'emploi, les employeurs se tournent vers des ARTET/APP pour le recrutement des TMT. Il serait pertinent d'analyser l'impact sur ces travailleurs de ce territoire des nouvelles réformes de restriction des programmes de TET pour des postes à bas salaire<sup>13</sup>. Les défis et les enjeux de pénurie de main-d'œuvre dans ce secteur d'emploi, plus particulièrement pour le secteur hôtelier, restent les mêmes pour les employeurs (Bélanger, 2025; Deschênes, 2025). Ces défis sont d'ailleurs renforcés dans un contexte politique de « boycott des USA », dû à la hausse des tarifs douaniers de Trump (Llambías, 2025), où plusieurs individus décident de rester au Québec pour les vacances. Ceci préoccupe davantage les hôtelleries qui peinent à recruter et combler les postes vacants. Qu'en est-il des TMT ?

---

<sup>13</sup> Les nouvelles mesures pour des postes à bas salaire : la réduction à 20% du nombre de TET au sein des entreprises pour des postes à bas salaire (construction et soins de santé) et à 10% pour les autres corps d'emplois dans le volet bas salaire, aucun traitement de demande de EIMT dans la région de Montréal (RMR) ou dans les régions métropolitaines où le taux de chômage est de 6% ou plus, ainsi que la diminution de 1 an, au lieu de 2 ans, de la durée du permis de travail pour les postes à bas salaire (Gouvernement du Canada, 2024e; OPLJM, 2024).

Deuxièmement, nous avons constaté que les aspirations futures des TMT influencent leur décision de migrer et leur capacité à « s'adapter » aux conditions de travail et de vie précaires pendant leur séjour au Québec. Il serait pertinent d'explorer davantage les expériences des TMT après leur retour au pays d'origine, afin de comprendre les effets à long terme de leur séjour temporaire au Québec. L'étude révèle aussi que les exigences de flexibilité et de mobilité, imposées par les employeurs et les ARTET/APP, constituent deux caractéristiques inhérentes du secteur de l'entretien ménager. Ces exigences, dictées par les besoins du marché du travail, poussent les TMT à s'adapter et à faire preuve de résilience face aux conditions de travail qui exigent la mobilité territoriale et des déplacements sur le lieu de travail.

Comme l'étude le révèle plus haut, l'accessibilité au transport constitue un enjeu important, particulièrement dans les zones où le transport en commun ne dessert pas. Cette réalité impacte les TMT et, par conséquent, leurs conditions de vie et de travail. La RTC, à l'écoute de ces défis et de ces enjeux, prévoit une bonification du réseau Métrobus pour 2028, ce qui est une occasion d'amélioration de l'accessibilité au transport dans la région. Il serait pertinent d'évaluer les impacts d'amélioration et de réduction des inégalités sociales et territoriales concrètes de cette bonification dans le secteur de Les Rivières et au nord (l'Ancienne-Lorette, La Haute-Saint-Charles et Beauport) (Figure V).

Figure V : Réseau Métrobus de la RTC prévu pour 2028



(Source : Villeneuve, 2024)

Dans le même ordre d'idée, il serait pertinent d'élargir l'analyse à d'autres régions du Québec qui sont confrontées aux mêmes défis, afin de mieux comprendre les contraintes qui façonnent les expériences des préposés à l'entretien ménager. Dans ce contexte, il devient d'autant plus essentiel de valoriser et rendre visible le travail des TMT dans le secteur de l'entretien ménager, souvent invisibilisé en raison de la nature même du travail qu'ils occupent, et ce, en renforçant la visibilité et l'implication syndicale auprès de ces TMT. De plus, la création d'un réseau de soutien spécifiquement dédié à ces travailleurs apparaît nécessaire, afin de briser leur isolement et de pallier les effets de l'invisibilisation structurelle qui caractérise leur réalité professionnelle.

## Bibliographie

- Accès transports viables. (2024). *Le réseau structurant et la mobilité à Québec : Une analyse différenciée selon les sexes dans une perspective intersectionnelle*.
- Amory, V. (2017). Settling north of the U.S. border: Canada's latinos and the particular case of Québec, *Canadian Issues*, 2017(4), 57-61. [https://scholar.google.ca/citations?view\\_op=view\\_citation&hl=th&user=JlrTO3sAAAAJ&citation\\_for\\_view=JlrTO3sAAAAJ:W7OEmFMy1HYC](https://scholar.google.ca/citations?view_op=view_citation&hl=th&user=JlrTO3sAAAAJ&citation_for_view=JlrTO3sAAAAJ:W7OEmFMy1HYC)
- Auger, P. (2010). Maladies du travail en bref : *Le travail d'entretien ménager et de maintenance*. Union des travailleuses et travailleurs accidentés ou malades. <https://uttam.quebec/chronique-MT/entretien-maintenance.php>
- Amnistie internationale Canada francophone. (2020). *Qu'est-ce qu'un « statut précaire »?* <https://amnistie.ca/statut-migratoire-precaire>
- Ball, R. M. (1988). Seasonality: A Problem for Workers in the Tourism Labour Market? *The Service Industries Journal*, 8(4), 501-513. <https://doi.org/10.1080/02642068800000068>
- Bagguley, P. (1990). Gender and Labour Flexibility in Hotel and Catering. *Service Industries Journal*, 10(4), 737-747. <https://doi.org/10.1080/02642069000000085>
- Barbier, J.-C. (2005). La précarité, une catégorie française à l'épreuve de la comparaison internationale. *Revue française de sociologie*, 46(2), 351-371. <https://doi.org/10.3917/rfs.462.0351>
- Bélanger, D., Ouellet, M., Oechslin, C., Fournier, G., Candiz, G., Aziz, A., Tessier, V., 2024. Sortie de secours ou cul-de-sac ? Une analyse des effets du permis de travail ouvert pour les travailleurs vulnérables au Canada. Chaire de recherche du Canada sur les dynamiques migratoires mondiales (DYMIG), Québec.
- Bélanger, D., Ouellet, M., et Fleury, C. (2019). Les travailleurs temporaires étrangers au Québec. Quels avantages pour les travailleurs qualifiés ? *Diversité urbaine*, 19(2019), 49-69. <https://doi.org/10.7202/1065120ar>
- Belzile, C. (2018). *Travailler pour une entreprise sans y être directement lié par un contrat de travail : Analyse comparée de l'impact de diverses configurations de l'externalisation sur le travail ainsi que sur la relation et les conditions d'emploi* [thèse de doctorat, Université Laval]. <https://corpus.ulaval.ca/server/api/core/bitstreams/535d67ad-d6f8-4cd1-89b9-f08617280d0d/content>
- Bélanger, L.-M. (2025, 17 avril). L'Hôtel Universel devra se départir de travailleurs étrangers. *Radio-Canada Info*. <https://ici.radio-canada.ca/nouvelle/2157236/immigration-emploi-bsl-canada-restrictions>
- Bernier, J. (2012). La location de personnel temporaire au Québec : un état de situation. *Relations industrielles / Industrial Relations*, 67(2), 283–303. <https://doi.org/10.7202/1009088ar>

- Biémar, S. (2009). Un schéma descripteur des images identitaires de la relation pédagogique construit par analyse inductive des données brutes. *Recherches qualitatives*, 28(1), 53-75. <https://www.erudit.org/fr/revues/rechqual/2009-v28-n1-rechqual06682/1085321ar/>
- Boltanski, L. et Chiapello, È. (2002). Inégaux face à la mobilité. *Revue Projet*, 271(3), 97-105. <https://doi.org/10.3917/pro.271.0097>
- Bourdon, J., Guegnard, C., Michot, C. (2011) Une vulnérabilité ancrée dans le temps pour les apprentis de l'hôtellerie-restauration? Dans M. Kerleau, S. Laguérodié, J.-L. Outin, *Crise, inégalités et pauvretés: XXXIes Journées de l'Association d'économie sociale* (vol. 1, p.97-114). Presses universitaires de Louvain. <https://books.google.ca/books?hl=en&lr=&id=iDtItWAEgeEC&oi=fnd&pg=PA97&dq=les+fluctuations+saisonniers+C3%A8res+dans+l%27industrie+hotellerie&ots=rxfnQ5o2bN&sig=2U715c8LBCmBA9Udl8b7DwNn0Cg#v=onepage&q=les%20fluctuations%20saisonniers+C3%A8res%20dans%20l'industrie%20hotellerie&f=false>
- Bourgeois, P. (2003). *In search of respect: Selling Crack in El Barrio* (2<sup>e</sup> éd.). Cambridge University Press.
- Bresson, M. (2010). *Sociologie de la précarité* (2<sup>e</sup> éd.). Armand Colin.
- Calugay, J., Henaway, M. et Shragge, E. (2011). Working Through the Loopholes Undermining Workplace Gains, One Temp Worker at a Time. Dans *Canadian Dimension, Precarious labour: a special issue* 45(2), 40-43.
- Carrier, Y., Frémont-Cloutier, E. et Doré, G. (2022). L'accessibilité sociale du transport en commun à Québec : une enquête conscientisante du CAPMO. Dans C. Loinon, B. Godrie, S. Dupéré et L. Gervais, *Recherches participatives et équité en santé* (p.105-118). Presses de l'Université Laval.
- Chaire de recherche du Canada sur les dynamiques migratoires mondiales. (2021). *Projets de recherche*. <https://dynamiques-migratoires.chaire.ulaval.ca/recherche/projets-de-recherche/projets-en-cours/>
- Choudry, A., et Henaway, M. (2012). Agents of Misfortune: Contextualizing Migrant and Immigrant Workers' Struggles Against Temporary Labour Recruitment Agencies. *Labour, Capital & Society*, 45(1), 36-65.
- Choudry, A., et Henaway, M. (2014). Temporary Agency Worker Organizing in an Era of Contingent Employment. *Global Labour Journal*, 5(1). <https://doi.org/10.15173/glj.v5i1.1145>
- Commissions des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail (CNESST). (2024a). *Permis obligatoire pour les agences de placement de personnel*. <https://www.cnesst.gouv.qc.ca/fr/demarches-formulaires/agences-placement-personnel-recrutement/agences-placement-personnel/permis-obligatoire-pour-agences-placement>
- Commissions des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail (CNESST). (2024b). *Permis obligatoire pour les agences de recrutement de travailleurs étrangers temporaires*.

<https://www.cnesst.gouv.qc.ca/fr/demarches-formulaires/agences-placement-personnel-recrutement/agences-recrutement-travailleurs-etranagers/permis-obligatoire-pour-agences-recrutement>

Commissions des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail (CNESST). (2024c). *Agences de placement de personnel et de recrutement de travailleurs étrangers temporaires*. <https://www.cnesst.gouv.qc.ca/fr/demarches-formulaires/agences-placement-personnel-recrutement>

Commissions des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail (CNESST). (2023d). *Loi modernisant le régime de santé et de sécurité du travail en résumé*. <https://www.cnesst.gouv.qc.ca/fr/organisation/documentation/lois-reglements/modernisation-sst>

Commissions des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail (CNESST). (2024e). *Travailleuses et travailleurs étrangers temporaires*. <https://www.cnesst.gouv.qc.ca/fr/conditions-travail/categories-travailleuses-travailleurs/travailleuses-travailleurs-etranagers-temporaires>

Commissions des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail (CNESST). (2024f). *Obligations des agences de placement de personnel*. <https://www.cnesst.gouv.qc.ca/fr/demarches-formulaires/agences-placement-personnel-recrutement/agences-placement-personnel/obligations-agences-placement-personnel>

Commissions des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail (CNESST). (2024g). *Avis de cessation d'emploi et indemnité*. <https://www.cnesst.gouv.qc.ca/fr/conditions-travail/fin-demploi/avis-cessation-demploi-indemnite>

Commissions des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail (CNESST). (2024h). *Registre des titulaires de permis d'agence*. [https://servicesenligne.cnesst.gouv.qc.ca/employeurs/consulter donnees permis exploitation\\_agence/Accueil.aspx](https://servicesenligne.cnesst.gouv.qc.ca/employeurs/consulter donnees permis exploitation_agence/Accueil.aspx)

Commissions des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail (CNESST). (2024i). *Entreprises clientes d'une agence de placement de personnel*. <https://www.cnesst.gouv.qc.ca/fr/demarches-formulaires/agences-placement-personnel-recrutement/agences-placement-personnel/entreprises-clientes-dune-agence-placement>

Côté D., Dubé J. et Frozzini J. (2021). Précarité du travail et Inégalités sociales de santé : quelles leçons à tirer de la pandémie de COVID-19. Dans B. W. White & M. Arsenault (dir.). *L'interculturel en temps de pandémie* (p.26-31). Laboratoire de recherche en relations interculturelles (LABBRI), Université de Montréal. <https://umontreal.scholaris.ca/server/api/core/bitstreams/258ddba4-2e00-4aa0-86da-b2271ea7013b/content>

- Crague, G. (2003). Des lieux de travail de plus en plus variables et temporaires. Dans *Économie et Statistique* (p.191-212). Institut national de la statistique et des études économiques (Insee). [https://www.persee.fr/doc/estat\\_0336-1454\\_2003\\_num\\_369\\_1\\_7292](https://www.persee.fr/doc/estat_0336-1454_2003_num_369_1_7292)
- Dawson, C. (2021). *Là où je me terre*. Les éditions du remue-ménage.
- Deschênes, L. (2025, 16 avril). « Arrêtez de nous mettre des bâtons dans les roues! » : pénurie d'employés dans les hôtels du Québec cet été. *Le Journal de Québec*. <https://www.journaldequebec.com/2025/04/16/penurie-demployes-dans-les-hotels-du-quebec-cet-ete>
- Deslauriers, D. (2022). *Les obligations partagées des agences de placement*. Prévention au travail. <https://www.preventionautravail.com/obligations-partagees-des-agences-de-placement/>
- Devron, G. et Kaufmann, V. (2022). *Échelles spatiales et temporelles de la mobilité*. Éditions ISTE.
- Diallo, D., Homsy, M. et Savard, D. (2022). *Portrait de l'immigration au Québec*. Institut du Québec. <https://institutduquebec.ca/publications/portrait-de-limmigration-au-quebec-lintegration-economique-a-la-hausse-mais-les-besoins-aussi>
- Éducaloi. (2023). *L'entreprise individuelle (travailleur autonome)*. <https://educaloi.qc.ca/capsules/lentreprise-individuelle-travailleur-autonome/>
- Echraf, A. (8 avril 2022). *Augmentation de plus de 80 % du nombre de postes vacants dans la Capitale-Nationale et en Chaudière-Appalaches au dernier trimestre de 2021*. Québec International. <https://www.quebecinternational.ca/fr/nouvelles/augmentation-de-plus-de-80-du-nombre-de-postes-vacants-dans-la-capitale-nationale-et-en-chaudiere-appalaches-au-dernier-trimestre-de-2021>
- EnviroCompétences. (2022). *Études sur les besoins de main-d'œuvre du secteur de l'entretien ménager*. <https://envirocompetences.org/wp-content/uploads/2024/11/Etudeentretienmnager.pdf>
- Faure, A. (2010). Emploi industriel à Paris et résidence ouvrière (1860-1914) : Pluralité des distances, diversité des modes de vie. Dans O. Feiertag et I. Lespinet-Moret (dir.), *L'économie faite homme : Hommage à Alain Plessis* (p.63-76). Éditions Librairie Droz. <https://doi.org/10.3917/droz.feier.2010.01.0063>
- Bernard, M.-C., Vanlint, A. (2021). Savoirs situés et emploi du journal de bord : des leviers pour l'écrit du qualitatif en sciences humaines et sociales. Dans M-H. Forget, A. Malo (dir.), J. Morissette et S. Gendron, *(Se)Former à et par l'écriture du qualitatif* (p.243-268). Presses de l'Université Laval.
- François, M., Lievin, D., Grzebyk, M., (2000). Facteurs de sécurité et d'insécurité pour les salariés intérimaires. Résultats d'une étude comparative dans 4 entreprises utilisatrices de main-d'œuvre intérimaire. Dans *Hygiène et sécurité du travail* (p.7-26). Institut national de la recherche scientifique.

- Frozzini, J. et Mvogo Balla, V. (2021). *Connaître ses droits c'est essentiel ! Guide pour les travailleuses et travailleurs migrants temporaires et les intervenantes et intervenants au Québec*, 1(2021). <https://intercultureltechnologies.ca/uploads/guide-tmt-decembre2021-fr.pdf>
- Gomberg-Muñoz, R. (2019). Chapitre 4 Désireux de travailler: agentivité et vulnérabilité dans un réseau d'immigrants sans papiers. Dans A. Martig et J. Pantaleón, *Travail, mobilités, subjectivités et formes d'assujettissement dans les Amériques* (p.107-139). Presses de l'Université Laval. <https://www.jstor.org/stable/j.ctv1q24561>
- Gouvernement du Canada. (2022, 24 août). *Embaucher un travailleur étranger dans un poste à bas salaire*. <https://www.canada.ca/fr/emploi-developpement-social/services/travailleurs-etranagers/salaire-moyen/bas.html>
- Gouvernement du Canada. (2023a). *Exigences du programme pour les postes à bas salaire*. <https://www.canada.ca/fr/emploi-developpement-social/services/travailleurs-etranagers/salaire-moyen/bas/exigences.html#h2.8>
- Gouvernement du Canada. (2023b). *Demander une évaluation de l'impact sur le marché du travail dénominalisée (sans nom du travailleur)*. <https://www.canada.ca/fr/emploi-developpement-social/services/travailleurs-etranagers/demande-sans-travailleur.html>
- Gouvernement du Canada. (2023c). *Document d'information: Plan d'action pour les employeurs et la main-d'œuvre du Programme des travailleurs étrangers temporaires*. <https://www.canada.ca/fr/emploi-developpement-social/nouvelles/2022/04/xxxx.html>
- Gouvernement du Canada. (2023d). *Embaucher des travailleurs étrangers temporaires au Québec*. <https://www.canada.ca/fr/emploi-developpement-social/services/travailleurs-etranagers/quebec.html>
- Gouvernement du Canada. (2024e). *Embaucher des travailleurs étrangers temporaires avec une évaluation de l'impact sur le marché du travail*. <https://www.canada.ca/fr/emploi-developpement-social/services/travailleurs-etranagers/quebec.html#h2.3>
- Gouvernement du Québec (2023). *Préposés/préposées à l'entretien ménager et au nettoyage*. <https://www.quebec.ca/emploi/metiers-professions/explorer-metiers-professions/6731-preposes-preposees-a-lentretien-menager-et-au-nettoyage>
- Gouvernement du Québec. (2024). *Présenter une demande de sélection temporaire*. <https://www.quebec.ca/immigration/travailler-quebec/travailleurs-temporaires/programme-travailleurs-etranagers-temporaires/autorisations/demande-selection-temporaire#c136589>
- Graham, S. (2017). Vertical mobilities: Confronting the Politics of Elevators in Tall Buildings and Ultra-Deep Mining. Dans M. Freudental-Pedersen et S. Kesselring, *Exploring Networked Urban Mobilities: Theories, Concepts, Ideas* (vol. 1, p.80-107). Routledge. <https://www.taylorfrancis.com/chapters/edit/10.4324/9781315201078-6/vertical-mobilities-stephen-graham>

- Gravel, M-A. (2014, juin). Regard sur la mobilité de la population québécoise. Dans Institut de la statistique du Québec, *Données sociodémographiques en bref* (vol.18, num. 3, p.23-30). Gouvernement du Québec. <https://statistique.quebec.ca/en/fichier/regard-sur-la-mobilite-de-la-population-quebecoise.pdf>
- Gravel, S., et Dubé, J. (2016). Occupational Health and Safety for Workers in Precarious job Situations: Combating Inequalities in the Workplace. *E-Journal of International and Comparative Labour studies*, 5(3). [http://ejcls.adapt.it/index.php/ejcls\\_adapt/article/view/173](http://ejcls.adapt.it/index.php/ejcls_adapt/article/view/173)
- Gravel, S., Bernstein, S., Villanueva, F., Hanley, J., Crespo-Villarreal, D., et Ostiguy, E. (2017). Le recours à l'embauche des travailleurs étrangers temporaires dans les secteurs saisonniers au Québec: le point de vue des employeurs. *Canadian Ethnic Studies Journal*, 49(2), 75-98.
- Guilbault, J.-P. (2024, 8 août). Des centaines d'employés d'hôtels à Québec veulent leur part du gâteau après « des années records » dans l'industrie. *Le Journal de Québec*. <https://www.journaldequebec.com/2024/08/08/des-centaines-demployes-dhotels-a-quebec-veulent-leur-part-du-gateau-apres-des-annees-records-dans-lindustrie>
- Guyot, C., Lechaume, A., Bélanger, D., Garnier, A. (2024, février). *Service clé en main et satisfaction garantie : Pratiques et zones grises du recrutement international des personnes travailleuses migrantes temporaires dans le secteur manufacturier au Québec*, Rapport PARTEMP, Chaire de recherche du Canada sur les dynamiques migratoires mondiales (DYMIG).
- Hanley, J., Larios, L., Salamanca Cardona, M., Henaway M., Dwaikat Shaer, N., Ben Soltane, S. & Eid, P. (2018). Transportation and temp agency work: Risks and opportunities for migrant workers. *Cahiers de Géographie du Québec*, 62(177), 409-422. <https://doi.org/10.7202/1068740AR>
- Hernández-León, R. (2012). L'industrie de la migration : Organiser la mobilité dans le système migratoire Mexique-États-Unis. *Hommes & migrations*, 1296(2012), 34-44. <https://doi.org/10.4000/hommesmigrations.1508>
- Hitlin, S., et Elder, G. H. (2007). Time, Self, and the Curiously Abstract Concept of Agency. *Sociological Theory*, 25(2), 170-191. <https://doi.org/10.1111/j.1467-9558.2007.00303.x>
- Institut de la statistique du Québec (2022). Mise à jour 2022 des perspectives démographiques du Québec et de ses régions, 2021-2066. *Bulletin sociodémographique*, 26(4), 1-11. Gouvernement du Québec. <https://statistique.quebec.ca/fr/fichier/mise-a-jour-2022-perspectives-demographiques-quebec-regions-2021-2066.pdf>
- Institut de la statistique du Québec. (2024). *Préposé ou préposée à l'entretien ménager – travaux légers - Emploi repère 522*. <https://statistique.quebec.ca/fr/produit/publication/prepose-a-lentretien-menager-travaux-legers-emploi-repere-522>
- Institut national de santé publique du Québec. (2011). *Le vieillissement au Québec*. <https://www.inspq.qc.ca/le-vieillissement-au-quebec>

- Institut de recherche et d'informations socioéconomiques (IRIS). (2023). *Le revenu viable 2023 : dans la spirale de l'inflation et des baisses d'impôt*. <https://iris-recherche.qc.ca/publications/revenu-viable-2023/>
- Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada. (2024a, 20 février). *Liste des frais*. Gouvernement du Canada. <https://ircc.canada.ca/francais/information/frais/bareme.asp#temporaire>
- Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada. (2024b, 31 janvier). *Données biométriques*. Gouvernement du Canada. <https://www.canada.ca/fr/immigration-refugies-citoyennete/campagnes/biometrie/faits.html>
- Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada (2023). *Résidents temporaires: les détenteurs de Permis de travail du Programme de travailleurs étrangers temporaires (PTÉT) et du Programme de mobilité internationale (PMI)*. Gouvernement du Canada. <https://ouvert.canada.ca/data/fr/dataset/360024f2-17e9-4558-bfc1-3616485d65b9>
- Kaufmann, V. (10 décembre 2012). *Déplacement : Préparer la transition mobilitaire*. Forum Vies Mobiles. <https://forumviesmobiles.org/dictionnaire/452/deplacement>
- Kaufmann, V. (18 mars 2021). *Histoire de la notion de mobilité : Préparer la transition mobilitaire..* Forum Vies Mobiles. <https://forumviesmobiles.org/dictionnaire/13605/histoire-de-la-notion-de-mobilite>
- Lahlouh, F., Soualmia, A. et Anaris, M. (2022). Le travail des acteurs d'entretien et de nettoyage : précarité, pénibilité et atteintes à la santé. *Revue Société Éducation Travail* 7(2), 307-318. <https://asjp.cerist.dz/en/article/208942>
- Lavallée, H. (23 avril 2024). Transports collectifs : à qui la facture ? *Radio-Canada Info*. <https://ici.radio-canada.ca/nouvelle/2067038/transports-collectifs-facture-caq-municipalites-contribuables>
- Lavoie-Lemieux, M. et Robillard, C. (2023). *En bref : Les travailleuses et travailleurs étrangers temporaires au Québec*. Bibliothèque de l'Assemblée nationale du Québec.
- Le Breton, É. (2005). *Bouger pour s'en sortir : Mobilité quotidienne et intégration sociale*. Armand Colin.
- Lefoulon, A. et Forum Vies Mobiles (21 septembre 2020). *Mobilité : Préparer la transition mobilitaire..* <https://forumviesmobiles.org/dictionnaire/446/mobilite>
- Llambías, F. (2025, 16 avril). Qui paie réellement les hausses de tarifs douaniers de Trump ? *BBC News Afrique*. <https://www.bbc.com/afrique/articles/cx2vjnvl4mpo>
- Loi sur les normes du travail*. LQ. (2023). N-1.1, r. 0.1. Règlement sur les agences de placement de personnel et les agences de recrutement de travailleurs étrangers temporaires. <https://www.legisquebec.gouv.qc.ca/fr/document/rc/N-1.1,%20r.%200.1%20/>
- Loi sur les normes du travail*. LQ. (2024). C. 4, art 95. Sous-entrepreneur. <https://www.cnesst.gouv.qc.ca/fr/organisation/documentation/acces-linformation/documents->

[servant-prise-decision/normes-travail/loi-sur-normes-travail/chapitre-iv-normes-travail-art-391-97/section-ix-leffet-normes-travail-art-93-97/article-95](#)

Ministère des Affaires municipales et de l'Habitation, (2023). Cartes du découpage administratif du Québec : Capitale-Nationale. Gouvernement du Québec.

Ministère de l'Immigration, de la Francisation et de l'Intégration. (2023a). *Immigration temporaire au Québec, 2019-2023 : Portrait des titulaires de permis de travail et d'études au Québec pour la période 2019 à 2023*. Gouvernement du Québec.

Ministère de l'Immigration, de la Francisation et de l'Intégration. (2023b). *Cahier de consultation : La planification de l'immigration au Québec pour la période 2024-2027*. Gouvernement du Québec. [https://cdn-contenu.quebec.ca/cdn-contenu/adm/min/immigration/publications-adm/planif-pluriannuelle/planif-pluriannuelle-2024-2027/BRO\\_Consultation\\_PlanificationImmigration.pdf](https://cdn-contenu.quebec.ca/cdn-contenu/adm/min/immigration/publications-adm/planif-pluriannuelle/planif-pluriannuelle-2024-2027/BRO_Consultation_PlanificationImmigration.pdf)

Ministère de l'Immigration, de la Francisation et de l'Intégration. (2023c). *La planification de l'immigration au Québec pour la période 2024-2027 : Recueil de statistiques sur l'immigration au Québec*. Gouvernement du Québec. [https://cdn-contenu.quebec.ca/cdn-contenu/adm/min/immigration/publications-adm/planif-pluriannuelle/planif-pluriannuelle-2024-2027/BRO\\_RecueilStat\\_PlanificationImmigration.pdf](https://cdn-contenu.quebec.ca/cdn-contenu/adm/min/immigration/publications-adm/planif-pluriannuelle/planif-pluriannuelle-2024-2027/BRO_RecueilStat_PlanificationImmigration.pdf)

Ministère des Transports. (2019). *Guide d'analyse du genre adapté au domaine des transports*. Gouvernement du Québec.

Ministère des Transports et de la Mobilité durable Québec. (2023). *Carte routière officielle du Québec*. [https://www.quebec511.info/fr/carte\\_routiere/index.asp](https://www.quebec511.info/fr/carte_routiere/index.asp)

Mukamurera, J., Lacourse, F. et Couturier, Y. (2006). Des avancées en analyse qualitative : pour une transparence et une systématisation des pratiques. *Recherches qualitatives*, 26(1), 110–138.

Nicolas, J.-P., Vanco, F. et Verry, D. (2012). Mobilité quotidienne et vulnérabilité des ménages. *Revue d'Économie Régionale & Urbaine*, 1, 19-44. <https://doi.org/10.3917/reru.121.0019>

Observatoire pour la justice migrante. (2024). *Resserrement des programmes d'immigration temporaire et permanente et ses impacts*. <https://observatoirepourlajusticemigrante.org/resserrement-des-programmes-dimmigration-temporaire-et-ses-impacts/>

Oechslin, C. et Bélanger, D. (2023). *De l'urgence de colmater les brèches : Plaidoyer pour une politique d'accueil cohérente et exhaustive des immigrants temporaires au Québec*, Rapport PARTEMP. Chaire de recherche du Canada sur les dynamiques migratoires mondiales (DYMIG). [https://dynamiques-migratoires.chaire.ulaval.ca/partemp/wp-content/uploads/2023/05/Rapport01\\_mars2023-enligne.pdf](https://dynamiques-migratoires.chaire.ulaval.ca/partemp/wp-content/uploads/2023/05/Rapport01_mars2023-enligne.pdf)

Palais Montcalm – Maison de la musique. (2025). *Transport en commun : autobus et traversier*. <https://www.palaismontcalm.ca/planifier-sa-sortie/transport-en-commun/>

- Paret, M., et Gleeson, S. (2016). Precarity and agency through a migration lens. *Citizenship Studies*, 20(3-4), 277-294. <https://doi.org/10.1080/13621025.2016.1158356>
- Paulhiac Scherrer, F., Houde, M. et Schwach, J. (2019). Étude sur les facteurs et politiques de mobilité durable : Le cas de la dépossession et réduction de l'usage de l'automobile pour le Cahier In.Situ. Chaire In.SITU en stratégies intégrées transport-urbanisme. <https://chaireinsitu.esq.uqam.ca/wp-content/uploads/sites/36/2020/02/Cahier-In-situ-4.pdf>
- Pellerin, H. (2011). De la migration à la mobilité : changement de paradigme dans la gestion migratoire. Le cas du Canada. *Revue Européenne des Migrations Internationales*, 27(2), 57-75. <https://doi.org/10.4000/remi.5435>
- Projet de loi-59 : Loi modernisant le régime de santé et de sécurité du travail. (2020). 1re sess., 42<sup>e</sup> lég. (adopté par l'Assemblée nationale du Québec le 27 octobre 2020).
- Puech, I. (2006). Femmes et immigrées : corvéables à merci. *Travail, genre et sociétés*, 2(16), 39-51. <https://doi.org/10.3917/tgs.016.0039>
- Québec International. (2023). *Démographie : Bilan et perspectives 2022-2023*. <https://www.quebecinternational.ca/fr/nouvelles/demographie-bilan-et-perspectives-2022-2023>
- Ramos-Torres, C. (2024). Exploring labor market dynamics and profiles of Latin American migrants in Quebec, Canada. *Canadian Journal of Research, Society and Development*, 1(2), 24-33. <https://doi.org/10.62910/1pb24952>
- Ravalet, E., Vincent-Geslin, S. et Kaufmann, V. (2014). *Tranches de vie mobile: Enquête sociologique et manifeste sur la grande mobilité liée au travail*. Éditions Loco.
- Ravalet, E. (18 février 2014). *Grands mobiles ou grands sédentaires ? : Préparer la transition mobilière*. Forum Vies Mobiles.
- Ravalet, E., Dubois, Y. et Kaufmann, V. (2014). Grandes mobilités et accès à l'emploi. *Reflets et perspectives de la vie économique*, 53(3), 57-76. <https://doi.org/10.3917/rpve.533.0057>
- Réseau de transport de la Capitale. (2018). *Au cœur du mouvement : Plan stratégique 2018-2027*.
- Réseau de transport de la Capitale. (2024). *Le RTC réagit aux conclusions du rapport sur la performance des sociétés de transport en commun*. <https://www.rtcquebec.ca/medias/communiques/le-rtc-reagit-aux-conclusions-du-rapport-sur-la-performance-des-societes-de>
- Salamanca Cardona, M. (2018). Les agences de placement à Montréal et le travail immigrant : une composante du racisme systémique au Québec ? *Sociologie et sociétés*, 50(2), 49-76. <https://doi.org/10.7202/1066813ar>
- Schnapper, D. (1989). Rapport à l'emploi, protection sociale et statuts sociaux. *Revue française de sociologie*, 30(1), 3-29.

- Sigaud, T. (2017), Nathalie Ortar, La vie en deux. Familles françaises et britanniques face à la mobilité géographique professionnelle. *Sociologie du travail*, 59(1). <https://doi.org/10.4000/sdt.479>
- Soni-Sinha, U., et Yates, C. A.B. (2013). "Dirty work?" Gender, Race and the Union in Industrial Cleaning. *Gender, Work & Organization*, 20(6), 737-751. <https://doi.org/10.1111/gwao.12006>
- Statistique Canada. (2021). *Langues non officielles utilisées au travail au Canada, 2021*. <https://www150.statcan.gc.ca/n1/pub/11-627-m/11-627-m2025005-fra.htm>
- Statistique Canada. (2021a). *Minorité visible selon la profession, le plus haut niveau de scolarité et le statut des générations : Canada, provinces et territoires*. <https://www150.statcan.gc.ca/t1/tbl1/fr/cv.action?pid=9810033001>
- Statistique Canada. (2021b). *Classification nationale des professions (CNP) 2021 version 1.0 : 65310 - Préposés/préposées à l'entretien ménager et au nettoyage - travaux légers*. [https://www23.statcan.gc.ca/imdb/p3VD\\_f.pl?Function=getVD&TVD=1322554&CVD=1322870&CPV=65310&CST=01052021&CLV=5&MLV=5](https://www23.statcan.gc.ca/imdb/p3VD_f.pl?Function=getVD&TVD=1322554&CVD=1322870&CPV=65310&CST=01052021&CLV=5&MLV=5)
- St-Pierre, N. et Desbiens, V. (2023, 5 juillet). Entente adoptée à 88% : la grève prend fin au RTC. *Journal du Québec*. <https://www.journaldequebec.com/2023/07/05/fin-de-la-greve-au-rtc>
- Vézina, M., Cloutier, E., Stock, S., Lippel, K., Fortin, É., Delisle, A., St-Vincent, M., Funes, A., Duguay, P., Vézina, S. et Prud'homme, P. (2011). Enquête québécoise sur des conditions de travail, d'emploi, et de santé et de sécurité du travail (EQCOTESST) dans Rapport Études et recherches de l'Institut de recherche Robert-Sauvé en santé et sécurité du travail, l'Institut national de santé publique du Québec et Institut de la statistique du Québec. Gouvernement du Québec. <https://pharesst.irsst.qc.ca/cgi/viewcontent.cgi?article=1334&context=rappports-scientifique>
- Villeneuve, F. (2024, 14 septembre). *Un réseau de Métrobus efficace est espéré dans la couronne nord de Québec*. Radio-Canada Info. <https://ici.radio-canada.ca/nouvelle/2104459/rtc-couronne-nord-quebec>
- Ville de Québec. (2025). *Axes routiers*. [https://www.ville.quebec.qc.ca/citoyens/deplacements/axes\\_routiers.aspx](https://www.ville.quebec.qc.ca/citoyens/deplacements/axes_routiers.aspx)
- Vincent-Geslin, S. et Kaufmann, V. (2012). *Mobilité sans racines : plus loin, plus vite... plus mobiles ?*. Éditions Descartes & Cie.
- Vincent-Geslin, S., et Authier, J.-Y. (2016). Les mobilités quotidiennes comme objet sociologique. *Cahiers de recherche sociologique*, (59-60), 79-97. <https://doi.org/10.7202/1036787ar>
- Vogel, L. (2020). Nettoyage : des travailleurs sous haute pression. *HesaMag : Le magazine de l'Institut syndical européen*. ETUI, The European Trade Union Institute. <https://www.etui.org/fr/themes/sante-et-securite-conditions-de-travail/hesamag/nettoyage-des-travailleurs-sous-haute-pression>

- Vosko, L. F. (2010). A New Approach to Regulating Temporary Agency Work in Ontario or Back to the Future? *Relations industrielles*, 65(4), 632-653. <https://doi.org/10.7202/045589ar>
- Vultur, M. (2010). La précarité : un « concept fantôme » dans la réalité mouvante du monde du travail. *SociologieS*. <https://doi.org/10.4000/sociologies.3287>
- Mercure, D.. (2014). Flexiprécarité du lien d'emploi et conditions d'exercice du travail. Dans M. Vultur et J. Bernier, *Les agences de travail temporaire : leur rôle et leur fonctionnement comme intermédiaires du marché de travail* (p. 263-275). Presses de l'Université Laval.

## Annexe A : Guide d'entretien

### **GUIDE D'ENTREVUE POUR LES PERSONNES MIGRANTES DU SECTEUR DE L'ENTRETIEN MÉNAGER (QUESTIONS OUVERTES ET FERMÉES)**

#### **Données sociodémographiques**

- Genre
  - o Femme [ ], Homme [ ], Non-binaire [ ], Intersexe [ ], Préfère ne pas répondre [ ]
- Âge
- État civil
  - o Célibataire [ ], Union libre [ ], Marié.e [ ], Divorcé.e [ ], Veuf/Veuve [ ], Cohabitation [ ], Préfère ne pas répondre [ ]
- Niveau d'étude
  - o Niveau inférieur au diplôme d'études secondaires [ ], Études secondaires ou l'équivalent [ ], Études post-secondaires partielles [ ], Certificat, diplôme ou grade d'études postsecondaires [ ]
- Personnes à charge
  - o Avez-vous des personnes sous votre responsabilité au Canada ou dans votre pays ? Si oui, combien et quel est votre lien avec celles-ci ?
- Origine ethnique

#### **Trajectoire migratoire (Assez bref pour obtenir un portrait migratoire)**

- Quel est votre pays de départ ?
- Démarche migratoire
  - o Quelles sont les raisons qui vous ont amenées au Canada ?
  - o Avez-vous vécu dans une autre ville au Canada avant d'arriver à Québec ? Si oui, laquelle?
- Statut d'immigration
  - o Quel statut aviez-vous à votre arrivée ? / Quel est votre statut actuellement ?
- Avez-vous vécu des difficultés particulières à votre arrivée? Si oui, lesquelles? (P. ex. : financières, psychologiques, barrière de la langue, délai de traitement, etc.) ? Qu'est-ce qui aurait pu faciliter?

#### **Condition de travail (Bloc le plus important)**

- Recrutement
  - o Qui vous a recruté dans le secteur de l'entretien ménager ? Agence de recrutement à l'étranger [ ], Agence de recrutement ou de placement à Québec [ ], Entreprise intermédiaire d'entretien ménager [ ], Autres modes de recrutement [ ]
  - o Parlez-moi de votre expérience dans le processus de recrutement (p. ex. : embauche, aide pendant le recrutement, délai, frais, etc.)
  - o Quel est le nom de l'agence (si possible)?

- Autres : Avez-vous déjà utilisé une plateforme ou un réseau pour trouver du travail dans le secteur de l'entretien ménager ?
- Horaire
  - À quelle heure commencez et terminez-vous ?
  - Combien d'heures faites-vous par semaine ?
  - Qui détermine votre horaire ?
  - Avez-vous vécu des changements d'horaire sans aucun préavis ?
  - Parlez-moi de votre journée type ?
- Charge de travail
  - Votre travail est-il exigeant physiquement? (p. ex. : manier des charges, gestes répétitifs, travail debout, etc.).
  - Votre travail est-il mentalement exigeant ? (p. ex.: concentration, gestes précis, etc.)
- Formation
  - Quelles sont les formations que vous avez reçues ? (p. ex. : utilisation et exposition aux produits chimiques, méthodes de travail, système de prévention si affecté par un produit chimiques, etc.)
  - Dans quelle langue la formation a-t-elle été réalisée ?
- Travaillez-vous à temps plein [ ], temps partiel [ ], sur appel [ ] ?
  - Type de contrat : permanent [ ], temporaire [ ], contractuel [ ]
- Rémunération
  - Qui vous rémunère ?
  - Quel est votre salaire horaire ?
  - Quel est le mode de rémunération ? (À l'heure [ ], au rendement [ ], autres [ ])
  - Primes [ ], progression salariale [ ], etc.)
  - Qui a déterminé votre salaire ?
  - Percevez-vous une différence salariale entre les employé.es ?
- Environnement social au travail
  - Décrivez-moi vos relations avec vos supérieurs et collègues de travail.
    - Relations interethniques ou de genre
    - Manque de respect et/ou entraide
    - Percevez-vous une différence de traitement entre citoyen.nes et personnes migrantes ?
  - Qu'est-ce que vous appréciez le plus au travail ?
- Couverture médicale et/ou sociale
  - Avez-vous une couverture médicale ?
- Santé et sécurité au travail
  - Qui est responsable de votre sécurité ? (L'agence [ ], l'employeur [ ], l'entreprise tierce [ ])
  - Avez-vous eu des problèmes de santé ? (p. ex. : consultations médicales, impacts sur le travail, réactions de l'employeur)
- Discrimination

- Avez-vous l'impression de vivre de la discrimination, du racisme ou de la xénophobie au travail ? (Exemples ? De la part de qui ? Que s'est-il passé ?)
- D'après vous, avez-vous le sentiment d'être reconnu pour le travail que vous effectuez ? Le sentiment d'appartenir à un collectif de travail ?
- La période de la COVID-19 a-t-elle eu des impacts sur vos conditions de travail ?
- Quelle est votre perception de vos conditions de travail comparativement aux Québécois.es ?
- Quelles sont vos recommandations pour améliorer vos conditions de travail?

### **Mobilité**

#### **Le(s) lieu(x) de travail**

- Dans quel type d'établissement travaillez-vous ? Est-ce l'unique établissement ou travaillez-vous dans plusieurs endroits ?
  - Public : Bureau fédéral ou provincial [ ], CLSC [ ], Hôpital [ ], Autres \_\_\_\_\_
  - Privée : Restaurant [ ], Centre commercial [ ], Hôtel [ ], RPA [ ], Autres \_\_\_\_\_.
- Travaillez-vous à plusieurs établissements dans une journée type ?
- Moyens et temps de déplacement
  - Autobus [ ], Voiture [ ], Covoiturage [ ], Autres \_\_\_\_\_.
  - Temps de déplacement

#### **Accès aux services**

- Avez-vous cherché de l'aide auprès d'organismes communautaires ? (p. ex. : aide alimentaire, logement, services sociaux, etc.)
- Santé
  - Êtes-vous en possession de votre carte RAMQ ?
- Avez-vous accès à la francisation ? / Avez-vous accès à la garderie (si applicable) ?

#### **Recommandations**

- De manière générale, quelles sont vos recommandations afin d'améliorer l'expérience des travailleurs migrants temporaires au Québec?

## Annexe B : Lettre de recrutement

### Partenariat sur les migrants temporaires en emploi

Nous sommes présentement à la recherche de personnes participantes pour une recherche portant sur les conditions de travail et l'accès aux services des migrants temporaires travaillant dans le secteur de l'entretien ménager dans la région de la Capitale-Nationale. Dans un contexte de pénurie de travailleurs exacerbée dans certains secteurs, les intervenants sur le terrain font face à une recrudescence des besoins et des demandes de la part de ces travailleurs et travailleuses à la recherche de services et de soutien.

L'objectif de la recherche est d'améliorer les conditions de vie et d'emploi de ces personnes migrantes grâce à la production de connaissances empiriques et la mise en commun d'expertises et de ressources entre les cinq organismes partenaires de ce projet. Parmi les partenaires, trois relèvent du secteur communautaire : le Réseau d'aide aux travailleuses et aux travailleurs migrants agricoles du Québec (RATTMAQ), le Centre Multiethnique de Québec (CMQ) et l'Association pour les Droits des Travailleur.ses de Maison et de Ferme (DTMF). Deux autres relèvent du secteur gouvernemental : le bureau de circonscription fédérale Louis-Hébert et le Centre intégré universitaire de santé et de service sociaux de la Capitale-Nationale (CIUSSSCN).

Les personnes participantes intéressées et retenues seront invitées à prendre part à une **entrevue d'une durée d'environ une heure et demie**, dans un lieu de leur choix, assurant la confidentialité. Les propos recueillis lors de ces entrevues demeureront confidentiels. L'entrevue sera enregistrée en format audio. Pour toute question, n'hésitez pas à nous contacter par courriel ou par téléphone.

Pour pouvoir participer à la recherche, vous devez :

- Avoir actuellement un **statut de migrant temporaire** (travailleurs temporaires avec un permis ouvert ou fermé, étudiants internationaux, demandeurs d'asile) **OU avoir eu ce statut temporairement depuis 2020** ;
- Avoir travaillé depuis 2020 ou être actuellement en emploi dans **le secteur de l'entretien ménager dans la région de la Capitale-Nationale** (Portneuf, La Jacques-Cartier, Québec, La Côte-de-Beaupré, Charlevoix et Charlevoix-Est) ;
- Avoir travaillé depuis 2020 ou être actuellement en emploi auprès d'une **agence de placement/recrutement ou une entreprise tierce d'entretien ménager** dans la région de la Capitale-Nationale ;
- **Vivre dans la région de la Capitale-Nationale depuis au moins six mois.**

Si vous acceptez de participer à cette étude, veuillez communiquer avec [REDACTÉ], étudiante à la maîtrise à l'adresse courriel suivante : [REDACTÉ]. Les personnes participantes recevront une **compensation financière de 25\$**. Votre participation est volontaire et vous pouvez vous retirer de cette étude à tout moment. Le refus de participer ne modifiera pas les services offerts par l'organisme. Votre ancien employeur ou votre employeur actuel et l'organisme ne seront pas au courant de votre acceptation de participer à cette étude.

L'étude se déroule sous la direction des professeures Danièle Bélanger et Adèle Garnier du Département de géographie de l'Université Laval et Célia Forget, coordonnatrice scientifique du Centre de recherche Arts-Cultures-Sociétés (CELAT). Ce projet a été approuvé par le Comité d'éthique de la recherche de l'Université Laval et le numéro d'approbation est [REDACTED]

**Coordonnées**

Danièle Bélanger

Chercheure responsable du projet

Département de géographie

Université Laval

Courriel : [REDACTED]

Téléphone : [REDACTED]

## Annexe C : Feuille d'information pour un consentement verbal

### **PARtenariat sur les migrants Temporaires en EMPloi (PARTEMP)**

Avant de vous demander si vous consentez à participer à ce projet de recherche, je vais vous présenter des renseignements sur la recherche et sur ce qui est attendu de votre participation. Je vous invite à me poser toutes les questions que vous jugerez utiles pour bien comprendre ces renseignements.

#### **Présentation du chercheur**

Cette étude est réalisée dans le cadre du projet de recherche dirigé par Danièle Bélanger du Département de géographie à l'Université Laval.

Avant d'accepter de participer à ce projet de recherche, veuillez prendre le temps d'écouter et de comprendre les renseignements qui suivent. Ce document vous explique le but de ce projet de recherche, ainsi que ses procédures, avantages, risques et inconvénients. Nous vous invitons à poser toutes les questions que vous jugerez utiles à la personne qui vous présente ce document.

#### **Nature et objectifs du projet**

Nous sommes présentement à la recherche de personnes participantes pour une recherche portant sur les conditions de travail et l'accès aux services des migrants temporaires dans un contexte d'externalisation du travail (p. ex. : travail en agence de placement ou de recrutement ou sous-traitance) dans le secteur de l'entretien ménager dans la région de la Capitale-Nationale. Dans un contexte de pandémie et de pénurie de travailleurs exacerbée dans certains secteurs, les intervenants sur le terrain font face à une recrudescence des besoins et de demandes de la part de ces travailleurs à la recherche de services et de soutien.

L'objectif de la recherche est d'améliorer les conditions de vie et d'emploi de ces migrants grâce à la production de connaissances empiriques, ainsi que la mise en commun d'expertises et de ressources entre les cinq organismes partenaires de ce projet. Parmi les partenaires, trois relèvent du secteur communautaire : le Réseau d'aide aux travailleuses et aux travailleurs migrants agricoles du Québec (RATTMAQ), le Centre Multiethnique de Québec (CMQ) et l'Association pour les Droits des travailleur.ses de Maison et de Ferme (DTMF). **Deux** autres relèvent du secteur gouvernemental : le bureau de circonscription fédérale Louis-Hébert et le Centre intégré universitaire de santé et de service sociaux de la Capitale-Nationale (CIUSSSCN).

#### **Déroulement du projet**

Votre participation à cette recherche consiste à participer à une entrevue(s) d'une durée d'environ 1 h 30, laquelle sera enregistrée sous format audio et qui portera sur les éléments suivants :

- Votre histoire migratoire;
- Votre expérience sur le marché du travail auprès des agences de placement/recrutement ou une entreprise tierce en entretien ménager dans la région de la Capitale-Nationale (Portneuf, La Jacques-Cartier, Québec, La Côte-de-Beaupré, Charlevoix et Charlevoix-Est) ;

- Votre expérience dans l'accès aux droits et aux services sociaux, et de santé dans la région de la Capitale-Nationale.

### **Avantages, risques et inconvénients possibles liés à la participation**

Le fait de participer à cette recherche vous offre une occasion de discuter en toute confidentialité de votre expérience d'immigration au Canada, de votre expérience sur le marché du travail et des inconvénients reliés à l'accès aux droits et aux services sociaux, et de santé dans la grande région de Québec et Chaudière-Appalaches.

Il est possible que le fait de raconter votre expérience suscite des réflexions sensibles ou vous fasse vivre un malaise. Si cela se produit, n'hésitez pas à en parler avec la personne qui mène l'entrevue. Celle-ci pourra éviter le ou le(s) sujet(s) que vous ne souhaitez pas aborder. Une liste de ressources est disponible à la fin du présent formulaire. Sachez qu'en tout temps vous pourrez refuser de répondre aux questions posées durant l'entretien.

### **Participation volontaire et droit de retrait**

Vous êtes libre de participer à ce projet de recherche. Vous pouvez mettre fin à votre participation sans conséquence négative ou préjudice et sans avoir à justifier votre décision. Si vous décidez de mettre fin à votre participation, il est important d'en prévenir le chercheur dont les coordonnées sont incluses dans ce document. Tous les renseignements personnels vous concernant seront alors détruits. Le refus de participer à cette recherche ne modifiera pas les services offerts par l'organisme.

### **Confidentialité**

Les mesures suivantes seront appliquées pour assurer la confidentialité des renseignements fournis par les participants :

- La recherche fera l'objet de publications dans des revues scientifiques, les noms des participants ne paraîtront dans aucun rapport et aucun participant ne pourra y être identifié ;
- Les divers documents de la recherche seront codifiés et seul le chercheur aura accès à la liste des noms et des codes ;
- Les matériaux de la recherche, incluant les données et les enregistrements audios, seront encryptés et conservés sur le serveur sécurisé de l'Université Laval. Les données seront détruites quatre ans après la fin du projet, soit en février 2028. Pour ce faire, la clé d'identification entre les participants et les matériaux sera détruite, ainsi que toute référence à l'identité des participants ;
- Votre ancien employeur, votre employeur actuel et l'organisme ne seront pas au courant de votre acceptation de participer à cette recherche.

### **Compensation**

Une compensation de 25\$ vous sera offerte en guise de compensation pour le temps investi et lié à votre participation à ce projet de recherche. Cette compensation sera transmise par argent.

### **Attestation verbale du consentement**

Avez-vous bien compris le projet et les implications de votre participation ?  
Acceptez-vous de confirmer, sur cet enregistrement audio, que vous consentez à y participer ?

### **Remerciements**

Votre collaboration est précieuse pour nous permettre de réaliser cette étude et nous vous remercions d'y participer.

### **Renseignements supplémentaires**

Si vous avez des questions sur la recherche, sur les implications de votre participation ou si vous souhaitez vous retirer de la recherche, veuillez communiquer avec [REDACTED], étudiante à la maîtrise à l'adresse courriel suivante : [REDACTED]; ou avec Adèle Garnier, professeure agrégée au Département de géographie de l'Université Laval [REDACTED] ou Célia Forget, coordonnatrice scientifique du Centre de recherche Arts-Cultures-Sociétés (CELAT), au numéro de téléphone suivant : [REDACTED]

### **Plaintes ou critiques**

En terminant, je souhaite vous informer que toute plainte ou critique sur ce projet de recherche pourra être adressée au Bureau de l'Ombudsman de l'Université Laval. Ses coordonnées sont également inscrites sur le présent document dont je vous remets à l'instant une copie.

Pavillon Alphonse-Desjardins, bureau 3320  
2325, rue de l'Université  
Université Laval  
Québec (Québec) G1V 0A6  
Renseignements - Secrétariat : (418) 656-3081  
Ligne sans frais : 1-866-323-2271  
Courriel : [info@ombudsman.ulaval.ca](mailto:info@ombudsman.ulaval.ca)

### **Copie du participant**

### **Liste de ressources d'aide pour les personnes participantes**

#### **Service d'accueil des nouveaux arrivants (SANA)**

La mission du SANA est de favoriser l'installation et l'intégration sociale et professionnelle de toutes les personnes nouvellement arrivées dans les régions de Charlevoix et de la Côte-de-Beaupré.

Adresse postale: 85 Rue Saint Jean Baptiste, Baie-Saint-Paul, QC G3Z 1M5  
Courriel : [sana.charlevoix@cje-appui.qc.ca](mailto:sana.charlevoix@cje-appui.qc.ca) ou [sana.charlevoixest@cje-appui.qc.ca](mailto:sana.charlevoixest@cje-appui.qc.ca)  
Tél : 1-877-702-7784, Poste 223  
<http://www.cje-appui.qc.ca/services/service-accueil-nouveaux-arrivants/>

## **L'Association pour les Droits des Travailleur.ses de Maison et de Ferme (DTMF)**

L'Association pour les Droits des Travailleur.ses de Maison et de Ferme (DTMF) est un organisme communautaire à but non lucratif. Sa mission est de promouvoir et défendre, tant en milieu rural qu'en milieu urbain, le respect des droits fondamentaux – et ainsi l'amélioration des conditions de travail et de vie – du personnel domestique de maison et de ferme, notamment intégré au pays à travers un programme d'immigration ou de migration temporaire de travail.

Adresse postale : 1340 Boulevard Saint-Joseph Est, Montréal, QC H2J 1M3

Courriel : [admin@arhw-addpd.org](mailto:admin@arhw-addpd.org)

Tél : 514-379-1262

<https://addpd-arhw.org/>

## **Centre multiethnique de Québec (CMQ)**

Le CMQ est un organisme communautaire autonome ayant pour mission d'accueillir les immigrantes et immigrants de toutes catégories et de faciliter leur établissement, soutenir leur adaptation et leur intégration à la société québécoise et favoriser leurs accès à de meilleures conditions socio-économiques.

Adresse postale : 200, rue Dorchester, Québec (QC) G1K 5Z1

Courriel : [info@centremultiethnique.com](mailto:info@centremultiethnique.com)

Tél. : 418-687-9771

<https://www.centremultiethnique.com/nous-joindre.html>

## **Mieux-Être des Immigrants**

Objectif : aider les immigrants par des interventions psychosociales adaptées à leur besoin d'intégration, dans l'acceptation de l'autre, le respect de ses valeurs et de son rythme.

Adresse postale : 2120, rue Boivin, #204, Ste-Foy, Québec. G1V 1N7

Courriel : [info@meiquebec.org](mailto:info@meiquebec.org)

Tél : 418-527-0177

<http://meiquebec.org/>

## **Service d'aide psychologique spécialisée aux Immigrants et réfugiés (SAPSIR©)**

Il s'agit d'un service d'aide psychologique spécialisée, ayant une expertise dans le traitement des problématiques complexes de santé mentale, au-delà des difficultés d'adaptation, que peut présenter la clientèle de réfugiés et d'immigrants.

Tél : 418 656 2131, poste 7218

Courriel : [sapsir@psy.ulaval.ca](mailto:sapsir@psy.ulaval.ca)

<https://www.ciuss-s-capitalenationale.gouv.qc.ca/services/sante-mentale/sapsir>

## **Service d'aide à l'adaptation des immigrants et immigrantes**

Le Service d'aide à l'adaptation des immigrants et immigrantes S.A.A.I. intervient auprès des immigrants et immigrantes afin de faciliter et soutenir l'adaptation et l'intégration dans leur nouveau milieu de vie

Adresse postale : Halles Fleur de Lys 245, rue Soumande, local RC 24 Québec (QC) G1M 3H6

Courriel : [saai@biz.videotron.ca](mailto:saai@biz.videotron.ca)

Tél : 418 523-2058

<https://www.saaiquebec.org/>

## **La Maison de la Famille de Québec**

La Maison de la Famille de Québec s'avère être un lieu où les individus, les couples et les familles viennent se ressourcer, chercher de l'aide pour surmonter toute difficulté d'ordre personnel ou relationnel, quel que soit leur type de famille, leur provenance géographique ou leur situation socio-économique.

Adresse postale : 573, 1er Avenue Québec (Québec) G1L 3J6

Tél : 418 529-0263

Courriel : [mf-quebec@videotron.ca](mailto:mf-quebec@videotron.ca)

<http://www.mf-quebec.org/>