

DÉMARCHE DU RÉSEAU COMMUNAUTAIRE POUR REJOINDRE LES JEUNES TRAVAILLEURS

Elise Ledoux, Chloé Thuilier ^a, Jean Bernier, Sophie Paquins-Collins^b, Marie Laberge ^c, Amélie Bouchard, Karine Rondeau ^d

^a Institut de recherche Robert-Sauvé en santé et en sécurité du travail

^b département des relations industrielles, Université Laval

^c Université du Québec à Montréal

^d Droit de Cité

Dès sa création en 2002, les intervenants du réseau *Les Toiles des jeunes travailleurs* ont fait le pari d'explorer de nouvelles façons de rejoindre et de soutenir les jeunes travailleurs. Par un travail terrain, le réseau intervient dans les petits commerces et favorise la constitution de groupes professionnels de jeunes pour sensibiliser, former et outiller ces derniers à faire valoir leurs droits, connaître leurs obligations et à coopérer, entre autres, avec leur employeur, pour trouver des solutions visant à améliorer leurs conditions de travail. Le réseau *Les Toiles des jeunes travailleurs* s'adresse à une clientèle très peu rejointe par les programmes et les institutions, soit les jeunes travailleurs non syndiqués, âgés entre 16 et 35 souvent plus vulnérables en terme de SST. L'étude exploratoire présentée ici vise à documenter les multiples facettes des approches de sensibilisation développées par les intervenants du réseau et de lever quelques facettes du vécu des jeunes occupant de petits boulots.

Introduction

Depuis une vingtaine d'années, plusieurs études ont mis en évidence le fait que les jeunes de moins de 25 ans se blessent suffisamment fréquemment au travail pour que cette situation devienne une préoccupation de santé publique tant au Canada, aux États-Unis qu'en Europe (Brooks et coll., 1993; Layne et coll., 1994; Hendricks et Layne, 1999; Millar, 1995; Dupré, 2001).

La CSST constate chaque année un taux d'incidence de lésions professionnelles chez les jeunes de 15 à 24 ans supérieur à leurs pairs plus âgés. En 2005, les statistiques de la CSST révélaient que 15.6% de l'ensemble des lésions professionnelles indemnisées touchaient des travailleurs de ce groupe d'âge. Pour s'attaquer à cette problématique, la CSST lançait en 2001 son Plan d'action Jeunesse. En 2004, l'IRSST emboîte le pas en lançant l'Opération JeuneSST visant la planification, l'organisation et la mise en œuvre d'une stratégie de développement de la recherche sur la problématique des jeunes et de la SST. Les consultations menées dans le cadre des activités de cette opération (Ledoux et Laberge, 2006) ont fait ressortir la nécessité, entre autres, de documenter des formes de sensibilisation et d'action en SST orientées spécifiquement vers les jeunes travailleurs

En effet, parmi les inquiétudes formulées concernant les jeunes travailleurs figurent leur méconnaissance vis-à-vis de leurs droits et de leur responsabilités en matière de SST, de ceux de leurs employeurs et du rôle de la CSST. D'après une enquête réalisée auprès des jeunes de 15 à 24 ans en 2003, seulement 9% des jeunes travailleurs québécois déclarent avoir eu de la sensibilisation sur les pratiques de SST au cours de la dernière année à leur lieu de travail et 18% hors du lieu de travail (Carignan, 2004). Cette inquiétude est aussi partagée par les Commissions d'accidents du travail au Canada. À cet effet, un inventaire des programmes de sensibilisation s'adressant aux jeunes travailleurs et des initiatives de marketing social de l'ALCO et de l'ACATC recense les principales initiatives réalisées en 2004 afin de sensibiliser les jeunes à la prévention des lésions professionnelles (<http://www.naalcosh.org/youth/pdf/Youth-CanadaInventory-French.pdf>). Sur l'ensemble des initiatives recensées, la plupart des approches sont institutionnalisées et peu d'entre elles visent la sensibilisation sur le terrain des jeunes travailleurs.

C'est dans ce contexte que nous avons réalisé une étude exploratoire visant à décrire les différentes dimensions d'une approche terrain développée par le réseau *les Toiles des jeunes travailleurs* pour rejoindre et sensibiliser des jeunes travailleurs et des em-

ployeurs de petits commerces et restaurants. D'après nous, plusieurs dimensions de cette approche pourraient enrichir les stratégies mise en œuvre par les intervenants en SST qui visent à rejoindre cette population.

Méthodologie

L'approche terrain développée par le réseau *Les toiles des jeunes travailleurs* a fait l'objet d'une analyse a posteriori et d'une analyse en temps réel au cours du printemps et de l'été 2006 en recourant à plusieurs sources de données.

Dans un premier temps, des entrevues, d'une durée 1hr à 2hr30, ont été réalisées avec 5 personnes fondatrices ou intervenants du réseau. Ces entrevues ont permis de documenter l'historique du réseau depuis son origine en 1998 jusqu'en 2005. Elles ont aussi permis de caractériser le contexte qui a amené le réseau à intervenir auprès des jeunes travailleurs, les stratégies d'intervention expérimentées, les conditions de réussite ainsi que les difficultés rencontrées.

Au cours de l'année 2006, les 2 intervenants du réseau ont tenu un journal de bord de leurs interventions réalisées à chaque semaine. Ces journaux remplis une fois par semaine, tenaient compte des informations sur les activités réalisées (objectifs et actions concrètes), la date, les retombées ou non de ces activités, les idées émergentes et les personnes contactées.

Les pratiques d'intervention de deux intervenants ont été observées pendant 5 matinées sur une durée d'1hr30 à 3hr. Les commerces ciblés étaient visités pour la première fois par les intervenants. Nous avons accompagné les intervenants dans les commerces et pris des notes après chaque visite sur les informations recueillies: le type de commerce; le nombre d'employés; la façon dont l'intervenant rentre en communication; avec qui l'intervenant communique; combien d'employés écoutent la discussion; la durée approximative des communications; les sujets abordés; les questions posées; la documentation laissée; le suivi à faire, s'il y a lieu, et les impressions de l'intervenant à la sortie du commerce.

De plus, des entrevues ont été réalisées auprès de 29 jeunes travaillant dans des petits commerces et restaurants d'une zone commerciale d'une grande ville québécoise. Les jeunes rencontrés étaient âgés entre 17 et 30 ans et étaient interviewés sur une base volontaire. Pour ce faire, l'intervenant des *Toiles des jeunes tra-*

vailleurs se rendait dans les commerces, discutait un moment avec le jeune travailleur, lui donnait de l'information sur les normes du travail, puis lorsque le répondant semblait ouvert, il lui proposait de faire une entrevue sur ses conditions de travail. Le rendez-vous était fréquemment fixé avant ou après le prochain quart de travail du répondant. La durée des entrevues variait entre 30 minutes et 1h30 et elles étaient généralement effectuées dans un café près du milieu de travail du jeune travailleur

Résultats

Dès sa création en 2002, les intervenants du réseau *Les Toiles des jeunes travailleurs* ont fait le pari d'explorer de nouvelles façons de rejoindre et de soutenir les jeunes travailleurs. Par un travail terrain, le réseau intervient dans les petits commerces et favorise la constitution de groupes professionnels de jeunes pour sensibiliser, former et outiller les jeunes à faire valoir leurs droits, connaître leurs obligations et à coopérer, entre autres, avec leur employeur, pour trouver des solutions visant à améliorer leurs conditions de travail. Le réseau *Les Toiles des jeunes travailleurs* s'adresse à une clientèle très peu rejointe par les programmes et les institutions, soit les jeunes travailleurs non syndiqués, âgés entre 16 et 35 souvent plus vulnérables en terme de SST.

La pénibilité des petits boulots : à chacun son histoire

Les entrevues réalisées auprès des jeunes travailleurs ont révélé une intégration au marché du travail qui les expose rapidement à des situations assez pénibles. Chacun avait sa petite histoire à raconter en relation avec son parcours d'emploi. Nous avons retenu deux de ces histoires pour cette présentation .

Une jeune femme travaillant dans une épicerie devait toujours être debout, se déplacer très fréquemment et soulever de très lourdes charges, dont plusieurs bacs de fruits, de légumes et autres marchandises. Son emploi était donc très physique, mais pourtant, pour 10 heures de travail, elle avait seulement 15 minutes de pause. De plus, cette dernière devait être prise à côté du four à pain ce qui l'exposait à une chaleur intense.

Une autre jeune femme raconte son expérience dans l'équipe de sécurité d'un grand festival. Elle devait rester de 16h à minuit debout, parfois sous la pluie, à fouiller les sacs des passants à l'entrée d'un des diffé-

rents sites. Elle était donc toujours debout, à un même endroit pendant 8 heures. Les passants étaient très impatients et frustrés de se faire fouiller. Elle se faisait fréquemment « engueuler » par eux et devait se battre avec ses employeurs pour avoir 15 minutes de pause pour manger ou pour se changer. Elle devait aussi parfois faire des 12 heures consécutives avec un maximum d'une demi-heure pour se reposer. Pour des conditions de travail aussi difficiles, elle était payée au salaire minimum.

Malgré ces histoires d'intégration en emploi souvent difficile, à la question « quels sont les risques liés à ton travail selon toi? », plusieurs répondants affirmaient d'emblée « aucun ». Pour obtenir plus d'informations à ce sujet, nous devons donner des exemples de risques comme « les chutes, les planchers glissants, le risque de recevoir des objets sur la tête lorsqu'ils sont entreposés en hauteur, etc., » afin de permettre aux jeunes de réfléchir à leur situation. Les jeunes répondants de cette étude semblent donc très peu sensibilisés à la présence de contraintes de travail et ont de la difficulté à les verbaliser. Étant peu sensibilisés à la SST, ils ne voient pas leur environnement de travail et leurs tâches d'un œil averti.

Pour l'ensemble des jeunes travailleurs rencontrés, le travail répétitif autant mental que physique semble être la contrainte la plus fréquente et commune à tous. Ils trouvent difficile de dire toujours les mêmes choses et de toujours faire les mêmes gestes, jour après jour. Les risques les plus souvent rapportés sont les risques de chutes dues à l'utilisation d'un escabeau, aux planchers glissants, aux escaliers. Ils ont également souvent à manutentionner des charges lourdes.

Malgré des conditions de travail souvent difficiles, les jeunes disent développer des relations avec les collègues de travail très satisfaisantes. De plus, la qualité de la relation semble être décisive lorsque vient le temps de choisir de demeurer à l'emploi ou non. En effet, certains travailleurs endurent des conditions de travail physiquement et mentalement difficiles parce qu'ils aiment les gens avec qui ils passent leurs journées et aiment l'ambiance générale de travail.

Enfin, les accidents de travail semblent une réalité des petits boulots. En effet, aux 15 travailleurs à qui nous avons posé la question, 9 affirme déjà avoir été victime d'un accident du travail. Certains nous ont racontés

comment est survenu l'accident, peu se sont fait orienter et l'ont déclaré à la CSST.

Ce portrait des conditions de travail des jeunes occupant de petits boulots montrent tout l'intérêt de l'approche terrain de sensibilisation développée par le réseau *Les toiles des jeunes travailleurs*. Nous présentons maintenant les grandes caractéristiques de cette approche.

L'intervention communautaire au service de l'amélioration des conditions de travail

Le réseau *Les toiles des jeunes travailleurs* a développé différentes stratégies d'intervention pour sensibiliser les jeunes travailleurs sur les conditions de travail. Notre analyse portera principalement sur deux initiatives : la visite des petits commerces et restaurants (l'approche dite géographique) et la mise en place de réseau de jeunes de même affinité professionnelle (l'approche dite par groupe professionnel).

Depuis 2002, le réseau *Les toiles des jeunes travailleurs* tente de rejoindre et de sensibiliser les jeunes travailleurs en se rendant directement dans des petits commerces et restaurants de zones commerciales ciblées. Ce type d'intervention s'organise autour d'un territoire donné qui est parcouru de manière stratégique. Les grandes artères commerciales sont priorisées puis ensuite les intervenants se rendent dans de plus petites rues. Les commerces sont visités l'un à la suite de l'autre, sur un même côté de rue plusieurs jours d'affilée. L'objectif est de pouvoir visiter les commerces deux à trois fois dans l'année pour créer et maintenir un lien entre les intervenants et les jeunes travailleurs en distribuant à chaque fois de la nouvelle information.

Les visites se font surtout en semaine vers 10h (heure où presque tous les commerces sont ouverts) jusqu'en début d'après-midi. Ce sont les heures où les commerces sont moins achalandés sauf sur l'heure du dîner, les jeunes travailleurs pouvant alors être plus disponibles pour une prise de contact. Certaines visites se font aussi le samedi pour rejoindre une autre catégorie d'employés. L'après-midi, un des intervenants est au bureau et tient une permanence pour répondre au téléphone et assurer le suivi des visites.

L'approche mise en œuvre par les intervenants vise deux objectifs : 1) Sensibiliser les employeurs et/ou

leurs employés sur les conditions de travail; 2) Lorsque les employeurs ne sont pas présents, rentrer en contact avec les jeunes pour les soutenir si besoin dans leurs démarches et tenter de les rassembler.

L'expérience terrain a fait ressortir le besoin de documents d'information courts, très vulgarisés et très collés à la réalité des métiers occupés par les jeunes. L'implication de jeunes dans la conception de ces outils d'informations permet d'obtenir des outils plus accrocheurs auprès des jeunes tant au niveau du contenu que de l'esthétique.

Suite à la visite de 50 commerces, la permanence téléphonique en après-midi a reçu 4 appels de travailleurs rencontrés. De plus, des changements ont été notés dans certains milieux principalement en ce qui a trait au respect des normes minimales de travail.

La deuxième approche d'intervention des intervenants du réseau *Les toiles des jeunes travailleurs* consiste à tenter de regrouper et de sensibiliser des jeunes sur l'enjeu des conditions de travail par la mise en place de groupes de jeunes occupant une même profession et par le soutien d'activités particulières développées par ces groupes. Quatre groupes professionnels ont été créés depuis la création du réseau : les messagers à vélo, les intervenants du communautaire, les professionnels du multi-média et les journalistes indépendants.

La force de cette approche est que les travailleurs deviennent acteurs et s'impliquent bénévolement sur les problématiques choisies en adoptant leurs propres moyens d'action. L'éclosion de ces groupes de travail est riche d'enseignements. Des réussites comme les messagers à vélo qui décident de se syndiquer en 2004 ne sont pas sans difficultés. L'expertise du réseau montre aussi que dans ces groupes de jeunes travailleurs atypiques, notamment les travailleurs indépendants des métiers du multimédia ou des journalistes, se vivent des situations d'emploi très précaires, fragilisant les initiatives. Ce facteur amplifie les difficultés de recrutement puisque les jeunes manquent de temps pour s'impliquer de façon prolongée. Actuellement, ces 2 groupes sont en reconstruction. Toutefois, la réussite du groupe de travail formé d'intervenants communautaires est un exemple puisqu'ils sont actifs et pratiquement autonomes.

Une expérience transférable aux intervenants en SST

L'analyse de cette approche permet de dégager un certain nombre de réflexions permettant d'enrichir les stratégies de sensibilisation et d'intervention auprès des jeunes travailleurs.

- 1) Présentement les institutions axent peu leurs actions directement dans les milieux de travail. En plus de toutes les initiatives variées indispensables mise en place par la CSST pour sensibiliser, outiller et développer une culture de prévention chez le plus grand nombre de jeunes possible par le biais de l'école ou d'organismes comme Carrefour Jeunesse Emploi, il est indispensable qu'il y ait une mobilisation plus importante **dans les milieux de travail fortement investis par les jeunes**.
- 2) De part leur expertise sur le terrain, les intervenants se sont rendus compte de la difficulté de faire passer de l'information au sein des milieux de travail. Plusieurs notions nous semblent importantes à retenir par rapport aux messages diffusés partant des **intérêts** et des **préoccupations vécues** par les jeunes ce qui se traduit par exemple par :
 - a) La sélection d'**informations spécifiques** à la **population de jeunes travailleurs ciblée**. On comprend assez aisément que les problématiques vécues par exemple au poste de charcutier diffèrent de celles d'un serveur ou d'un vendeur. D'où l'intérêt de développer une **approche par métiers** et les risques qui leur sont associés. On peut noter qu'actuellement les institutions adoptent plutôt une démarche de sensibilisation plus large par type de risques
 - b) Si l'on compte rejoindre les jeunes travailleurs à différents **moment** de l'année, le choix de l'information remise doit être ajusté en lien avec ce qui est **vécu au quotidien et l'actualité**. Par exemple, diffuser de l'information sur les coups de chaleur en plein été.
 - c) Il semble également essentiel de limiter la **quantité d'information** pour rester ac-

crocheur lors de la distribution sur le terrain. Sous l'influence de la première intervenante formée en alphabétisation, la notion de **vulgarisation de l'information** est rapidement devenue importante. Comme nous l'avons vu, les jeunes travailleurs des petits commerces de détail et de la restauration sont très peu sensibilisés. Cela nécessite donc d'apporter dans les milieux de travail des notions simples s'appuyant sur des **connaissances « de base »**.

- 3) L'expérience terrain montre aussi l'intérêt d'un élargissement du concept de prévention en SST vers une **vision plus globale touchant l'ensemble des conditions de travail** prenant ainsi plus en compte l'ensemble des difficultés rencontrées par les jeunes occupant de petits boulots.
- 4) Enfin, un des intérêts d'une petite structure comme le réseau *Les Toiles* est la possibilité d'offrir un service **personnalisé** et une **disponibilité** pour répondre aux demandes spécifiques des jeunes (un jeune peut appelé l'intervenant suite à une visite grâce à une permanence téléphonique). Le contact direct permet aussi un suivi lorsque cela est nécessaire. Actuellement, lorsqu'un jeune désire communiquer avec une institution, il s'adresse aux mêmes services de renseignements généraux que tout autre travailleur.

Conclusion

Cette étude a permis de mettre en évidence la réalité de travail de jeunes occupant de petits boulots. Elle révèle une intégration au marché du travail les exposant souvent à de nombreuses contraintes de travail mais dont l'expérience relationnelle est enrichissante. La rencontre de ces jeunes par le biais des entrevues a mis en lumière le peu de sensibilisation et de connaissances de ces derniers en matière de santé et de sécurité du travail. Ce constat a permis de mettre en perspective tout l'intérêt de l'approche terrain développée par le réseau *les Toiles des jeunes travailleurs* s'appuyant sur la rencontre, la sensibilisation, le regroupement et la mobilisation des jeunes autour de l'enjeu des conditions de travail.

Références

- Brooks, D. R.; Davis, L. K.; Gallagher, S. S., "Work-related injuries among Massachusetts children: a study based on emergency department data". *American Journal of Industrial Medicine*, vol. 24, no 3, 1993, p. 313-324
- Carignan, D., Santé et sécurité du travail. Point de vue des jeunes. Analyse comparative entre le Québec et le Canada (résultats du sondage pan-canadien d'Ipsos Reid), 2004.
- Dupré, D., "Work-related accidents in the EU, 1998-1999". *Statistics in focus - Population and social conditions*, vol. 16, 2001, p. 1-7.
- Hendricks, K. J.; Layne, L. A., "Adolescent occupational injuries in fast food restaurants: An examination of the problem from a national perspective". *Journal of Occupational and Environmental Medicine*, vol. 41, no 12, 1999, p. 1146-1153.
- Layne, L. A.; Castillo, D. N.; Stout, N.; Cutlip, P., "Adolescent occupational injuries requiring hospital emergency department treatment: a nationally representative sample". *American Journal of Public Health*, vol. 84, no 4, 1994, p. 657-660.
- Ledoux, E.; Laberge, M., *Bilan et perspectives de recherche sur la SST des jeunes travailleurs*. Montréal, IRSST, 2006.
- Millar, W. J., "Accidents in Canada, 1988 and 1993". *Rapports sur la santé / Statistique Canada, Centre canadien d'information sur la santé*, vol. 7, no 2, 1995, p. 7-17.