MOBILISER POUR LA SANTÉ ET LA SÉCURITÉ DU TRAVAIL DANS LES ENTREPÔTS :

DES TRAVAILLEURS ET TRAVAILLEUSES D'AGENCES AU TAYLORISME NUMÉRIQUE

GIREPS
Groupe interuniversitaire et interdisciplinaire de recherche sur l'emploi, la pauvreté et la protection sociale

CTI
Centre des travailleurs et travailleuses immigrants

Tawa Attap

MOBILISER POUR LA SANTÉ ET LA SÉCURITÉ DU TRAVAIL DANS LES ENTREPÔTS :

DES TRAVAILLEURS ET TRAVAILLEUSES D'AGENCES AU TAYLORISME NUMÉRIQUE

Mobiliser pour la santé et la sécurité du travail dans les entrepôts : des travailleurs et travailleuses d'agences au taylorisme numérique

Projet réalisé par le Groupe interuniversitaire et interdisciplinaire de recherche sur l'emploi, la pauvreté et la protection sociale (GIREPS), le Centre des travailleurs et travailleuses immigrants (CTTI) et l'Association des travailleurs et travailleuses d'agence de placement (ATTAP)

L'équipe remercie vivement les personnes suivantes :

Les travailleurs et travailleuses qui ont généreusement accepté de participer à l'étude.

Ellen Reese, Mirella Deniz-Zaragoza et Deogracia Cornelio ainsi que le Warehouse Worker Resource Center pour nous avoir fourni les questionnaires et les grilles d'entrevue utilisés dans le cadre de leurs travaux (voir Human Impact Partners and Warehouse Worker Resource Center. *The Public Health Crisis Hidden in Amazon Warehouses*. Oakland (CA), Janvier 2021.)

Ce projet a été financé par une subvention Engagement partenarial du Conseil de recherches en sciences humaines du Canada (no de référence 892-2021-2006) et par le programme *Accélération* de Mitacs.

Conseil de recherches en sciences humaines du Canada
Social Sciences and Humanities Research Council of Canada
Canada

Direction de projet : Martine D'Amours

Rédaction : Laurence Hamel-Roy, Martine D'Amours et Geneviève Baril-Gingras, Raphaëlle Bruyère, Christophe Cinq-Mars, Mostafa Henaway, Simone Lemieux-Bourque, Yanick Noiseux, Manuel Salamanca Cardona et Cheolki Yoon

Équipe de recherche : Geneviève Baril-Gingras, Raphaëlle Bruyère, Christophe Cinq-Mars, Martine D'Amours, Laurence Hamel-Roy, Mostafa Henaway, Simone Lemieux-Bourque, Yanick Noiseux, Manuel Salamanca Cardona et Cheolki Yoon

Comité aviseur : Chetan Singh Rajpurohit, Gaurav Sharma, Jacques Dago, Manuel Tapia, Ibrahim Alsahary, Assia Malinova et un travailleur qui a préféré garder l'anonymat.

Révision linguistique : Sabrina Boisvert

Graphisme et mise en page : Luc Boivin

Pour citer ce document : Hamel-Roy, Laurence, D'Amours, Martine, et Baril-Gingras, Geneviève, Bruyère, Raphaëlle, Cinq-Mars, Christophe, Henaway, Mostafa, Lemieux-Bourque, Simone, Noiseux, Yanick, Salamanca Cardona, Manuel et Yoon, Cheolki (2023) *Mobiliser pour la santé et la sécurité du travail dans les entrepôts : des travailleurs et travailleuses d'agences au taylorisme numérique*, rapport de recherche, Montréal : Groupe interuniversitaire et interdisciplinaire de recherche sur l'emploi, la pauvreté et la protection sociale (GIREPS), Centre des travailleurs et travailleuses immigrants (CTTI) et Association des travailleurs et travailleuses d'agence de placement (ATTAP), 56 pages

ISBN : 978-2-924284-12-4

Dépôt légal – Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2023*

Dépôt légal – Bibliothèque et Archives Canada, 2023 *

TABLE DES MATIÈRES

Introduction 5

1 Le projet 7

2 Dollarama, Amazon et le secteur de l'entreposage à Montréal . . . 11

2.1 Montréal : plaque tournante des chaînes logistiques 11

2.2 Dollarama et Amazon : deux entreprises plus que prospères 12

3 Des travailleurs et travailleuses vulnérables 15

4 Les conditions d'emploi chez Amazon et Dollarama 19

4.1 Premier constat : un emploi instable et une absence de sécurité 19

4.2 Deuxième constat : des revenus insuffisants 20

4.3 Troisième constat : des avantages, droits et protections limités, voire absents 23

5 Les conditions de travail chez Dollarama et Amazon 28

5.1 Quatrième constat : des tâches et des horaires éreintants 28

5.2 Cinquième constat : un travail à risque pour la sécurité et la santé, physique comme psychique 30

5.3 Sixième constat : une pression à la productivité qui augmente les risques d'atteinte à la santé physique et psychique 37

6 Un décalage entre les préoccupations des travailleurs et travailleuses quant à leur santé et à leur sécurité et les interventions de la CNESST 41

7 S'organiser et résister : quelques pistes d'action collective 45

7.1 Pistes d'action pour les travailleurs et travailleuses 46

7.2 Pistes d'action pour les pouvoirs publics 47

7.3 Pistes d'action pour la CNESST 48

7.4 Pistes d'action pour les actionnaires . . 49

7.5 Pistes d'action pour les consommateurs et consommatrices et, plus largement, pour les citoyens et citoyennes 50

Conclusion 51

Sources citées 53

ENCADRÉS

1. Le rapport de la Commission sur le travail dans les entrepôts à Montréal : quelques conclusions 8
2. Méthodologie 10
3. Carte géographique de Montréal et des entrepôts et centres de distribution Amazon et Dollarama 12
4. Portrait des répondants et répondantes à notre enquête par questionnaire 15
5. Le travail d'agence : une relation d'emploi complexe 17
6. Les salaires dans certains entrepôts syndiqués de la région montréalaise 21
7. L'histoire du Travailleur 3 de Dollarama : une situation emblématique des travailleurs et travailleuses de Dollarama . 22
8. Attirer ou retenir la main-d'œuvre ? 24
9. AmCare et la possibilité de neutraliser des recours en matière de SST 26
10. L'éducation aux droits en contexte d'entrevue 27
11. Le pourcentage de répondants et répondantes ayant déclaré que les horaires de travail avaient un impact négatif sur leur santé 29
12. La perception des répondants et répondantes que les risques de subir un accident ou de se blesser au travail sont très élevés 30
13. La perception des répondants et répondantes que ce n'est qu'une question de temps avant que des douleurs ou de la fatigue les forcent à s'absenter ou à quitter leur emploi 31
14. Le pourcentage de répondants et répondantes ayant déclaré l'apparition ou l'aggravation de certains problèmes de santé depuis qu'ils ont commencé à travailler chez Dollarama ou Amazon 32
15. Le pourcentage de répondants et répondantes ayant déclaré être exposés souvent ou très souvent à certains risques au travail 34
16. Le harcèlement sexuel : un enjeu de droits fondamentaux 36
17. Le pourcentage de répondants et répondantes ayant déclaré être souvent ou très souvent affecté par certaines des conséquences des quotas ou de la vitesse de travail exigée . . . 38
18. Les procédures de plaintes et d'inspection de la CNESST : quelques informations 41

ACRONYMES

ALU	Amazon Labour Union
ATTAP	Association des travailleurs et travailleuses d'agence de placement
BCGEU	British Columbia Government Employees Union
CNESST	Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail
CSN	Confédération des syndicats nationaux
CTTI	Centre des travailleurs et travailleuses immigrants
ÉPI	Équipement de protection individuelle
EQCOTESST	Enquête québécoise sur des conditions de travail, d'emploi et de santé et de sécurité du travail
GIREPS	Groupe interuniversitaire et interdisciplinaire de recherche sur l'emploi, la pauvreté et la protection sociale
LDCC	Loi sur les décrets de convention collective
LATMP	Loi sur les accidents du travail et les maladies professionnelles
LMRSST	Loi modernisant le régime de santé et de sécurité du travail
LSST	Loi sur la santé et la sécurité du travail
LNT	Loi sur les normes du travail
PEQ	Programme de l'expérience québécoise
RWDSU	Retail, Wholesale and Department Store Union
SST	Santé et sécurité du travail
WWRC	Warehouse Worker Resource Center

INTRODUCTION

Alors que les commerces considérés « non essentiels » ont été contraints de fermer pendant plusieurs mois au Québec durant la première vague de pandémie de la COVID-19, les entrepôts ont, sauf exception, poursuivi leurs opérations. L'essor du commerce électronique est en grande partie responsable de la croissance des investissements dans le secteur de l'entreposage ; Statistique Canada évalue que les ventes en ligne ont presque doublé au Canada entre mars 2020 et mai 2021[1]. Cette croissance a suscité de vastes campagnes d'embauche durant la même période, permettant ainsi à de nombreuses entreprises d'accroître considérablement leur chiffre d'affaires.

Ces constats mettent en relief l'importance stratégique accrue du secteur de l'entreposage et, en corollaire, celle des travailleurs et travailleuses qui en constituent l'épine dorsale. Le rôle névralgique joué par ces personnes ne se répercute pourtant pas dans leurs conditions de travail et d'emploi[2], lesquelles sont précaires et assorties de nombreux risques pour la santé et la sécurité. À l'instar de nombreux employés à bas salaires dits « essentiels », ils et elles ont également en commun l'appartenance à des minorités racisées ou migrantes et, fréquemment, la précarité de leur statut d'immigration, qui les enferment dans des segments peu valorisés du marché du travail.

À elles deux, *Dollarama* et *Amazon* font travailler le plus grand nombre de travailleurs et travailleuses non syndiqués du secteur de l'entreposage à Montréal. Ces entreprises sont emblématiques de ce secteur et des problèmes qui y ont été documentés. Dès le début de l'état d'urgence sanitaire, plusieurs rapports et enquêtes journalistiques ont dénoncé la dégradation des conditions de travail, particulièrement dans les entrepôts d'*Amazon* nouvellement ouverts[3]. Pour leur part, le Centre des travailleurs et travailleuses immigrants (CTTI) et l'Association des travailleurs et travailleuses d'agence de placement (ATTAP) sont régulièrement intervenus dans l'espace public afin de dénoncer la persistance de la violation des normes du travail et des normes de santé et sécurité du travail dans les entrepôts de *Dollarama*[4].

Dollarama et *Amazon* sont deux entreprises prospères dont les chiffres d'affaires n'ont fait qu'augmenter depuis le début de la pandémie de la COVID-19. Leur profitabilité est alimentée par l'exploitation que subissent les travailleurs et travailleuses qui œuvrent dans leurs entrepôts. Le maigre salaire, l'absence d'avantages sociaux ou leur accès limité, l'insécurité d'emploi et les risques de blessures et de maladies liées au travail constituent le prix à payer pour des personnes qui n'ont souvent que peu d'alternatives sur le marché du travail. Malgré leurs différences apparentes, ces deux entreprises ont en commun de « presser le citron » des personnes qui travaillent dans leurs entrepôts. Lorsqu'ils et elles ne sont plus capables de supporter les conditions de travail, certains travailleurs et travailleuses quittent l'emploi de leur propre chef. D'autres, craignant de mettre en péril l'obtention de leur statut de résident permanent au Canada, endurent et endurent, au détriment de leur santé.

Le choix d'étudier les cas des entrepôts de *Dollarama* et d'*Amazon* s'explique par le poids qu'elles représentent dans le secteur de l'entreposage dans la région de Montréal, mais aussi parce que l'étude de ces deux cas permet d'analyser les problèmes relatifs au travail et à l'emploi dans les entrepôts de manière sectorielle et systémique. Sectorielle, parce que ces problèmes ne sont pas propres à chacune des entreprises étudiées, mais bien tributaires de la précarisation de l'emploi dans le secteur de l'entreposage. Systémique, parce que les conditions dans lesquelles œuvrent les travailleurs et travailleuses des entrepôts sont intimement liées aux restructurations du capitalisme contemporain et à son recours à une main-d'œuvre précarisée par le racisme systémique et par la politique migratoire canadienne, laquelle enferme plus de la moitié des nouveaux arrivants dans des statuts d'immigration temporaires qui les amènent à devoir supporter des conditions extrêmement difficiles.

Le présent rapport résume le cheminement et les résultats d'une étude menée entre janvier 2022 et août 2023 sur les conditions d'emploi et de travail, en particulier de santé et de sécurité, dans les entrepôts de *Dollarama* et d'*Amazon* de la grande région de Montréal. Il contient six sections. La première présente le projet de recherche et sa problématique, ainsi que la méthodologie de recherche-action adoptée. Les deuxième section brosse un bref portrait des deux entreprises étudiées et des transformations du secteur de l'entreposage dans lesquelles elles s'inscrivent. Les troisième, quatrième et cinquième sections présentent les principaux constats de la recherche concernant respectivement les caractéristiques de la main-d'œuvre, les conditions d'emploi et les conditions de travail dans les entrepôts des deux entreprises dans la région de Montréal. Un encart portant sur l'analyse des signalements de situations dangereuses (des plaintes) et des rapports d'intervention des inspecteurs de la Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail (CNESST) concernant ces deux entreprises complète le rapport d'enquête. La section 7 contient quelques pistes d'action issues de la recherche, dans le but d'améliorer les conditions de travail et d'emploi des travailleurs et travailleuses d'entrepôts.

1 Jason Aston et al., « Le commerce de détail électronique et la COVID-19 : comment le magasinage en ligne a ouvert des portes pendant que beaucoup se fermaient », Statistique Canada, 24 juillet 2020.

2 Le travail concerne l'activité de production de biens ou de services et les conditions dans lesquelles elle s'effectue. Cette notion inclut les dimensions de l'autonomie dont disposent les travailleurs et travailleuses, l'horaire, la charge et l'environnement de travail. L'emploi réfère aux conditions contractuelles dans lesquelles s'effectue l'activité de travail, incluant la plus ou moins grande sécurité du contrat de travail, la rémunération, les congés et les autres avantages sociaux.

3 Philippe de Montigny, « Plus d'employés, moins d'espace : travailler dans un entrepôt d'Amazon durant la pandémie », *Radio-Canada.ca*, 22 avril 2020; Dominique Cambron-Goulet, « Enquête: cinq semaines dans un entrepôt d'Amazon », *Le Journal de Montréal*, 19 juin 2021.

4 Lisa-Marie Gervais, « Dollarama accusé de laxisme par des travailleurs inquiets », *Le Devoir*, 7 avril 2020; La Presse Canadienne, « La santé avant les profits, exigent des employés de Dollarama », *Le Soleil*, 13 juin 2020; John Milton, « "Dollarama is our Amazon": Warehouse workers organize against unsafe conditions, "misery wages" », *Ricochet*, 26 août 2020.

Aujourd'hui, tu demandes à un travailleur qui a déjà travaillé au Dollarama, *il dit "c'est la pire des choses, je ne veux plus retourner là". Vous savez, quelqu'un qui est déjà passé par* Dollarama *n'a plus envie d'y retourner.*

Travailleur 16
Dollarama

*Personne ne fait rien pour nous les travailleurs d'*Amazon. *Pourtant, c'est quelque chose dont le gouvernement du Canada est au courant. Ils ne font rien parce que nous sommes des immigrants. Ils s'en foutent, c'est aussi simple que ça.*

Travailleur 1
Amazon

1 LE PROJET

Cette première section présente le contexte, les objectifs et la méthodologie du projet de recherche dont les résultats seront exposés dans les sections trois à six de ce rapport.

L'implantation récente des entrepôts et des centres de distribution d'*Amazon* dans la grande région de Montréal témoigne non seulement de l'expansion constante de ce secteur d'activité, mais aussi de l'introduction d'une nouvelle figure de l'organisation du travail que la littérature scientifique désigne sous le nom de «taylorisme numérique»[5].

Le taylorisme «traditionnel» se caractérise par la séparation entre le travail de conception (les managers) et le travail d'exécution (les travailleurs et travailleuses). Le travail est découpé en plusieurs tâches simples et répétitives que les travailleurs et travailleuses doivent exécuter le plus rapidement possible, selon les méthodes dictées par le management. Le taylorisme numérique se démarque du taylorisme «traditionnel» par le recours à diverses technologies de contrôle et de surveillance qui sont intégrées aux équipements et aux postes de travail. Cette nouvelle forme d'organisation du travail est réputée pour ses effets néfastes sur la santé et la sécurité du travail dans les entrepôts, entre autres en raison de l'intensification du travail et de l'accroissement de la pression à la productivité, concrétisée dans les quotas que les travailleurs et travailleuses doivent atteindre.

Prenant acte de l'expansion du taylorisme numérique, dont *Amazon* est la figure de proue, et désirant approfondir le travail de recherche entamé par la Commission sur le travail dans les entrepôts à Montréal en 2019[6] (voir encadré 1), le Centre des travailleurs et travailleuses immigrants (CTTI) et l'Association des travailleurs et travailleuses d'agence de placement (ATTAP) ont approché le Groupe interuniversitaire et interdisciplinaire de recherche sur l'emploi, la pauvreté et la protection sociale (GIREPS) afin de mener un projet de recherche-action. En plus de documenter les conditions de travail (notamment de santé et de sécurité du travail) et d'emploi, ce projet visait à renforcer la capacité de ces organisations à mobiliser et à défendre les droits des travailleurs et travailleuses du secteur de l'entreposage.

5 Voir notamment Ayşe Günsel et Mesut Yamen, « Digital Taylorism as an Answer to the Requirements of the New Era », dans *Agile Business Leadership Methods for Industry 4.0*, éd. par Bulent Akkaya (Bingley (UK): Emerald Publishing Limited, 2020), 103-19; Jérôme Gautié, Karen Jaehrling, et Coralie Perez, « Neo-Taylorism in the Digital Age: Workplace Transformations in French and German Retail Warehouses », *Relations Industrielles / Industrial Relations* 75, no 4 (2020): 774-95.

6 Centre des travailleur-euse-s immigrant-e-s (CTI) et Association des travailleurs et travailleuses temporaires d'agence de placement (ATTAP), « Commission sur le travail dans les entrepôts à Montréal », 2019.

Encadré 1

Le rapport de la Commission sur le travail dans les entrepôts à Montréal : quelques conclusions

La Commission sur le travail dans les entrepôts à Montréal a été menée conjointement par le CTTI et l'ATTAP entre 2019 et 2020. Elle avait pour objectif de comprendre comment la mondialisation et l'accélération des opérations logistiques de distribution à Montréal transforment le travail dans le secteur de l'entreposage. La Commission a permis de former un groupe de *leaders* militants et d'explorer de nouvelles pistes d'action collective pour l'amélioration des conditions de travail dans le secteur.

Parmi les constats de la Commission qui fondent la présente démarche de recherche, notons :

- L'augmentation fulgurante de l'importance économique du secteur de l'entreposage à Montréal dans la dernière décennie ;
- La sensibilité du secteur de l'entreposage aux pressions économiques et l'aggravation des mécanismes d'exploitation qui en découle, notamment en termes de dangerosité du travail ;
- La forte présence des agences de placement dans le secteur, lesquelles permettent aux entrepôts de puiser dans un bassin de main-d'œuvre flexible et bon marché ;
- La vulnérabilité des travailleurs et travailleuses embauchés par les agences de placement et la forte présence de personnes immigrantes parmi eux et elles ;
- La difficulté particulière à organiser les travailleurs et travailleuses d'agences de placement ;
- Le potentiel d'un décret de convention collective pour l'amélioration et l'uniformisation des conditions d'emploi et de travail dans le secteur.

« *La définition d'un "bon travailleur" pour* Amazon, *c'est : tu ne dois pas respirer, tu ne devrais pas manger, aller à la toilette. Tu devrais être aussi focus qu'un robot. Plus vite, ça, c'est la définition d'un "associé" pour* Amazon. »

Travailleur 2
Amazon

Partant de l'hypothèse selon laquelle les problèmes et les enjeux du travail en entrepôt se différencient qualitativement en fonction du degré de technologisation et des modalités du contrôle exercé sur la main-d'œuvre, quatre objectifs plus spécifiques ont été ciblés :

1. Documenter et analyser les profils des travailleurs et travailleuses et les conditions de travail (en particulier les enjeux de santé et de sécurité du travail) et d'emploi (salaires, avantages sociaux, statut d'emploi) via deux études de cas, portant respectivement sur les entrepôts de *Dollarama* et sur ceux d'*Amazon* de la grande région de Montréal ;
2. Comprendre les modalités d'organisation, de contrôle et de surveillance du travail dans ces deux modèles d'entrepôts et leur incidence sur les conditions de travail et d'emploi, ainsi que sur les possibilités de résistance des travailleurs et travailleuses ;
3. Contribuer à l'*empowerment* des travailleurs et travailleuses du secteur de l'entreposage et développer des pistes d'action et de mobilisation collectives pour améliorer les conditions de travail et d'emploi dans les entrepôts ;
4. Formuler une série de revendications à l'intention des décideurs publics et sensibiliser le grand public à l'enjeu de la santé et de la sécurité du travail dans les entrepôts.

Ce projet de recherche-action est basé sur un partenariat entre le CTTI et l'ATTAP et des chercheurs et chercheuses universitaires pour la plupart affiliés au GIREPS[7]. L'équipe de recherche a été accompagnée par un comité aviseur formé de militants de ces organisations qui travaillaient ou avaient travaillé dans les entrepôts étudiés. Le CTTI et l'ATTAP sont donc non seulement à l'origine du projet et de ses questionnements, mais ont aussi joué un rôle central dans les décisions concernant les orientations du projet, la collecte de données et les analyses effectuées.

Le projet repose sur trois volets complémentaires de collecte de données (voir encadré 2), précédés par une étape préliminaire de recension des écrits sur le travail et l'emploi dans le secteur de l'entreposage. Le premier volet visait à documenter les expériences de travailleurs et travailleuses dans les entrepôts de *Dollarama* et d'*Amazon*, notamment en ce qui concerne leurs conditions de travail et d'emploi, ainsi que les méthodes qu'ils utilisent pour résister aux diverses formes de surveillance et de contrôle mises en place par leurs entreprises respectives. Il s'appuyait sur un devis de méthodologie mixte croisant une enquête par questionnaire et des entrevues visant à approfondir certains thèmes. Le deuxième volet de la recherche a consisté en une analyse des plaintes en matière de conditions de santé et de sécurité (ce que la CNESST appelle « signalement de condition dangereuse ») et des rapports à la suite des visites d'inspection de la CNESST en vertu de la Loi sur la santé et la sécurité du travail (LSST), concernant les entrepôts de *Dollarama* et d'*Amazon* entre janvier 2015 et février 2023. Ces données ont permis d'identifier un décalage entre les risques en matière de santé et sécurité du travail qui ont été rapportés à la CNESST et la protection réelle que le régime de santé et de sécurité du travail, tels que mis en œuvre dans les faits, offre à ces travailleurs et travailleuses, en matière de prévention (voir encart p. 41). Le troisième volet a servi à documenter les luttes collectives, syndicales et autres, menées dans les entrepôts d'*Amazon* hors Québec entre 2018 et le début de 2023.

Tout au long du projet, des rencontres ont été tenues entre l'équipe de recherche et les travailleurs membres du comité aviseur. Les observations et les commentaires des membres de ce comité ont permis d'ancrer les questionnements et les analyses dans la réalité des travailleurs et travailleuses du secteur. Les membres de ce comité ont en outre joué un rôle décisif dans le recrutement des participants et participantes au projet et dans la passation des questionnaires. Ils ont aussi participé à toutes les étapes clés du projet, depuis la conception des outils de collecte de données jusqu'à la discussion des résultats. Ces activités ont permis aux membres du comité aviseur de s'approprier les connaissances et les analyses issues du projet tout au long de sa réalisation, et de les utiliser dans leurs activités de mobilisation.

7 Il a été financé par une subvention Engagement partenarial du Conseil de recherches en sciences humaines du Canada (no de référence 892-2021-2006) et par le programme *Accélération de Mitacs*.

Encadré 2

Méthodologie

Un questionnaire a été élaboré sur la base de la revue des écrits, et en s'appuyant sur des questionnaires élaborés ou utilisés dans des études existantes[8], dont celles menées par le *Human Impact Partners* et le *Warehouse Worker Resource Center* en Californie (WWRC)[9]. Entre juillet 2022 et mars 2023, 70 travailleurs et travailleuses, 37 travaillant chez *Dollarama* et 33 chez *Amazon*, ont rempli le questionnaire en étant accompagnés par des membres de l'équipe ou du comité aviseur. Ces répondants et répondantes ont été recrutés lors de diverses activités, ou tout simplement lorsqu'ils ou elles s'acheminaient vers, ou revenaient de, leur lieu de travail. Le questionnaire était disponible en quatre langues (français, anglais, hindi et punjabi) et en deux formats (papier et électronique). Les données issues du questionnaire ont été traitées avec le logiciel SPSS version 29.

« *Amazon est une des compagnies les plus riches au monde. Leurs employés, ils devraient aussi en profiter. Pourquoi doit-on travailler aussi intensément et si longtemps ?* »

Travailleur 18
Amazon

Parmi ces 70 répondants et répondantes, 20 personnes ont aussi été rencontrées par un chercheur ou une chercheuse de l'équipe dans le cadre d'une entrevue individuelle d'une durée d'environ une heure et demie. Une entrevue additionnelle a en outre été réalisée avec deux travailleuses afin d'approfondir plus particulièrement les enjeux rencontrés par les femmes. Les entrevues se sont déroulées soit en français, soit en anglais, soit en espagnol, selon la préférence de la personne interviewée. Ces entrevues ont été transcrites intégralement et ont été traitées avec le logiciel *NVivo*.

Les outils de collecte de données de ce premier volet de la recherche ont été discutés avec les membres du comité aviseur et ont fait l'objet d'un prétest. Conformément à l'engagement ayant conduit à l'obtention du certificat d'éthique décerné par le Comité d'éthique de la recherche de l'Université Laval (no 2022-121/26-05-2022) le 26 mai 2022, la participation au projet était strictement confidentielle, et les noms des participants et participantes ne paraîtront dans aucun des rapports ou des articles tirés de cette recherche. Conformément à notre engagement éthique, toutes les données permettant d'identifier les personnes répondantes ont été détruites.

Les dossiers de plaintes et les rapports d'inspection de la CNESST ont été obtenus par le biais d'une série de demandes d'accès à l'information déposées auprès de la CNESST. Ces demandes visaient toutes les plaintes et tous les rapports d'intervention d'inspecteurs dans les six entrepôts de *Dollarama* et les six établissements d'*Amazon* dans la région de Montréal, entre janvier 2015 et février 2023[10]. Nous avons également demandé les constats d'infraction émis par la CNESST envers ces établissements. Pour permettre une comparaison, les mêmes demandes ont été faites pour quatre entrepôts syndiqués de la grande région de Montréal. Ces documents ont aussi été traités à l'aide du logiciel *NVivo*.

Le troisième volet consistait en une recension des écrits disponibles sur les luttes collectives menées à l'échelle internationale dans les établissements d'*Amazon* depuis 2000. Pour la période allant de 2000 à 2018, le matériau recensé était constitué d'articles scientifiques et de rapports de recherche. Pour la période allant de 2019 à 2023, la documentation a davantage pris la forme d'une revue de la presse internationale[11].

Ces résultats ont été croisés et complétés par d'autres sources scientifiques, documentaires ou journalistiques, citées dans le présent rapport sous forme de notes de bas de page.

8 Parmi les questionnaires dont nous avons adapté des questions, on retrouve le questionnaire de l'Enquête québécoise sur des conditions de travail, d'emploi et de santé et de sécurité du travail (EQCOTESST), voir Michel Vézina et al., « Enquête québécoise sur des conditions de travail, d'emploi et de santé et de sécurité du travail (EQCOTESST) » (Québec (QC): Institut de recherche Robert-Sauvé en santé et en sécurité du travail (IRSST), Institut national de santé publique du Québec (INSPQ) et Institut de la statistique du Québec, 2011), le Safety Climate Assessment Toolkit, voir Sue Cox et Alistair Cheyne, « Assessing Safety Culture in Offshore Environments », HSE Offshore Research Report (Loughborough (UK): Loughborough University, 1999) et les instruments décrits à la note suivante.

9 Nous avons adapté des questions du questionnaire et de la grille d'entrevue développés et utilisés dans l'étude de Human Impact Factors et Warehouse Worker Resource Center (WWRC), « The Public Health Crisis Hidden in Amazon Warehouse » (Oakland (CA): Human Impact, janvier 2021).

10 Nous avons également demandé ces documents pour les huit agences de placement de personnel connues pour envoyer des travailleurs et travailleuses dans les entrepôts de Dollarama. Un grand nombre ne concernent pas du travail effectué dans un entrepôt de Dollarama. Nous ne faisons pas ici une analyse détaillée de ces rapports.

11 Voir Simone Lemieux-Bourque, *L'organisation collective des travailleurs et travailleuses d'Amazon : Survol des luttes syndicales hors Québec*, Cahier du GIREPS (sous presse).

2 *DOLLARAMA*, *AMAZON* ET LE SECTEUR DE L'ENTREPOSAGE À MONTRÉAL

Dans cette deuxième section, nous situons les deux entreprises étudiées dans le contexte plus général du secteur de l'entreposage dans la grande région montréalaise. Tant la localisation des entrepôts que les caractéristiques de leur main-d'œuvre s'inscrivent dans le contexte d'une « révolution logistique » en cours depuis le début des années 1980.

2.1 Montréal : plaque tournante des chaînes logistiques

Au cours des dernières décennies, l'importance économique du secteur de l'entreposage a augmenté à une vitesse fulgurante. Tel que l'explique Kim Moody, la multiplication et la croissance des entrepôts sont intimement liées à la « révolution logistique » entamée au début des années 1980. Cette révolution est associée à la dérégulation des transports, à l'implantation du modèle de gestion « juste à temps » et, depuis plus récemment, au développement du commerce en ligne[12].

Selon les données colligées par Unifor, le produit intérieur brut (PIB) associé au secteur « traditionnel » de l'entreposage[13] était estimé à 4,04 milliards de dollars en 2020[14]. En 2022, Statistique Canada dénombrait 2 626 établissements d'entreposage au Canada, dont 476 au Québec, la quasi-totalité embauchant moins de 100 personnes[15]. La main-d'œuvre était estimée à 62 331 personnes en 2020, soit une augmentation de 30,5 % depuis 2016 (cette donnée n'inclut pas les personnes embauchées par une agence de placement temporaire)[16]. Ces données sommaires ne reflètent toutefois qu'une partie de la réalité, car elles excluent les entrepôts du secteur du commerce de détail et ceux du sous-secteur du commerce électronique, lequel constitue le moteur de la transformation, notamment technologique, de l'industrie de l'entreposage. Les données issues des classifications de Statistique Canada ne reflètent donc que bien imparfaitement les réalités multiples de cette industrie.

L'emplacement géographique des entrepôts reflète ces transformations. Ces derniers tendent en effet à être situés le long des principaux axes de transport (aérien, maritime, ferroviaire, terrestre) et près des agglomérations les plus populeuses, afin de faciliter les opérations de réception et de distribution des biens. À cet égard, la grande région de Montréal forme une plaque tournante de la logistique au pays, reliant l'économie du Québec et celle de l'Ontario, et sert également de point de relais des commerces transatlantiques[17]. Dans l'agglomération de Montréal, Dorval, Lachine et Saint-Laurent à l'Ouest et Pointe-aux-Trembles et Saint-Léonard à l'Est font partie des zones qui se sont développées avec le plus d'intensité dans la dernière décennie[18] ; c'est d'ailleurs souvent là que la majorité des entrepôts et des centres de distribution d'*Amazon* ont été plus récemment implantés.

La prolifération de ces « grappes régionales d'entreposage » se produit dans ce que Phil A. Neel appelle « l'arrière-pays métropolitain [metropolitan hinterland] »[19]. En effet, l'emplacement des entrepôts ne répond pas qu'à des intérêts logistiques. Ils sont situés principalement dans des quartiers ruraux résiduels et dans des zones manufacturières en voie de désindustrialisation, des territoires généralement marqués par une forte concentration de populations pauvres et précaires et, de plus en plus, par un fort taux de personnes issues de l'immigration récente à la recherche d'un logement plus abordable. Cette localisation particulière permet aux entreprises exploitant des entrepôts de dominer le marché local du travail, du moins pour les emplois n'exigeant pas de qualifications particulières, et de puiser dans un bassin de main-d'œuvre vulnérabilisée par différents facteurs d'appauvrissement et pouvant être exploitée à faible coût[20].

12 Kim Moody, « Labour and the contradictory logic of logistics », *Work Organisation, Labour & Globalisation 13*, no 1 (2019): 79-95.

13 Correspondant au code SCIAN 493— Entreposage.

14 Unifor, « Warehouse Sector Profile », non daté.

15 « Warehousing and storage - 4931 - Businesses - Canadian Industry Statistics - Innovation, Science and Economic Development Canada », Gouvernement du Canada, 2022.

16 Unifor, « Warehouse Sector Profile ».

17 CargoM, « Profil de l'industrie du secteur de la logistique et des transports du Grand Montréal », 2014; CargoM, « Mémoire remis à la Commission de l'aménagement du territoire de l'Assemblée nationale du Québec dans le cadre des Consultations particulières et auditions publiques sur le projet de loi n° 85, Loi visant l'implantation de deux pôles logistiques et d'un corridor de développement économique aux abords de l'autoroute 30 ainsi que le développement des zones industrialo-portuaires de la région métropolitaine de Montréal », 2017.

18 Montréal en statistiques, « Profil sectoriel Transport et entreposage (SCIAN 48-49) » (Montréal (QC): Service de développement économique de la Ville de Montréal, janvier 2022).

19 Phil A. Neel, *Hinterland: America's New Landscape of Class and Conflict* (London (UK): Reaktion Books, 2018).

20 Beth Gutelius et Nick Theodore, « The Future of Warehouse Work: Technological Change in the U.S. Logistics Industry » (Berkeley (CA): UC Berkeley Labor Center ; Working Partnerships USA, octobre 2019); Alessandro Delfanti, *The Warehouse: Workers and Robots at Amazon* (London (UK): Pluto Press, 2021).

2.2 *Dollarama* et *Amazon* : deux entreprises plus que prospères

Dollarama et *Amazon* sont deux entreprises prospères qui opèrent dans la distribution de marchandises à prix réduit. Les données fournies par ces entreprises permettent d'évaluer qu'à elles deux, elles font travailler le plus grand nombre de travailleurs et travailleuses non syndiqués du secteur de l'entreposage dans la région montréalaise[21].

Dollarama est une entreprise québécoise se basant originellement sur le concept de «tout à 1 $ ou moins» et dont le premier magasin a ouvert en 1992 à Matane. Depuis, *Dollarama* a ouvert plus de 1500 magasins à travers le Canada, sans compter ses activités en Amérique latine sous la bannière «*Dollarcity*». L'entreprise a fait son entrée en Bourse en 2009, profitant de sa croissance extraordinaire créée par la récession économique et l'introduction de marchandises à plus de 1 $[22]. Dans la région de Montréal où se concentre l'entièreté de son réseau logistique, *Dollarama* dispose de six entrepôts et d'un centre de distribution (voir encadré 3). Ce dernier a été agrandi en 2019. Décrits par nos répondants et répondantes comme vétustes, poussiéreux et mal tempérés, les établissements de *Dollarama* reflètent un fonctionnement «ancien», dans lequel les travailleurs et travailleuses se déplacent vers les marchandises dans l'entrepôt, les cueillent afin qu'elles soient disposées sur des palettes et expédiées.

Amazon est pour sa part une multinationale américaine fondée par Jeff Bezos en 1994. Connaissant une croissance rapide, l'entreprise est entrée en Bourse seulement trois années plus tard, en 1997. Elle s'est d'abord taillé une place dans le marché de la vente de livres pour ensuite élargir considérablement l'éventail de ses produits offerts. C'est à partir de 2006 qu'*Amazon* amorce un tournant fondamental et que l'entreprise se diversifie davantage en offrant différents services informatiques. Depuis, elle dédie une part notable de ses activités au développement d'infrastructures web et de plateformes médiatiques : la majorité de ses revenus sont issus de ces activités. L'entreprise est considérée comme l'une des multinationales les plus importantes au monde[23].

Encadré 3

Carte géographique de Montréal et des entrepôts et centres de distribution *Amazon* et *Dollarama*

21 Voir « Annual Information Form » (Dollarama, 11 avril 2023); Amazon staff, « L'impact économique d'Amazon au Canada : nos Investissements dans les communautés locales », *Policy News and Views*, 23 juin 2023.

22 La Presse canadienne, « Dollarama veut entrer en Bourse », *Le Devoir*, 12 septembre 2009.

23 Voir notamment Jake Alimahomed-Wilson et Ellen Reese, éd., *The Cost of Free Shipping: Amazon in the Global Economy* (London (UK): Pluto Press, 2020); Delfanti, *The Warehouse*; Nick Srnicek, *Platform Capitalism* (Cambridge (UK): Polity, 2016); Mostafa Henaway, *Essential Work, Disposable Workers: Migration, Capitalism and Class* (Halifax (NS) et Winnipeg (MB): Fernwood Publishing, 2023).

Depuis l'ouverture de son premier entrepôt montréalais en 2020, *Amazon* connaît un développement fulgurant dans cette agglomération. L'entreprise y possède deux centres de tri (*sortation centre*) à Longueuil et à Vaudreuil, un centre de traitement *(fullfilment centre)* à Lachine et trois centres de distribution (*delivery station*), dont deux à Laval et un à Lachine (voir encadré 3). La technologie est omniprésente dans les installations d'entreposage et de distribution d'*Amazon*. Des équipements robotisés apportent les produits à des postes fixes où des personnes sont chargées de les recueillir ; les produits seront ensuite emballés pour être dirigés vers l'expédition. Différentes étapes jusqu'à la prise en charge par les livreurs s'effectuent dans différents types d'établissements de l'entreprise. Des dispositifs électroniques imposent une cadence rapide et constituent de puissants mécanismes de surveillance de la main-d'œuvre.

Les modèles d'affaire de *Dollarama* et d'*Amazon* se distinguent fondamentalement l'un de l'autre : *Dollarama* constitue un commerce de détail « traditionnel », au sens où la majorité des ventes sont effectuées dans ses différents magasins ; toutefois, l'entreprise gère également depuis 2019 une plateforme en ligne pour la vente de produits sélectionnés à la caisse[24]. *Amazon*, pour sa part, effectue la totalité de ses ventes en ligne et tire une part notable de ses revenus de l'extraction de données et des divers services informatiques qu'elle développe. Ainsi, il convient de noter que les entrepôts de *Dollarama* approvisionnent des magasins ayant pignon sur rue, alors que les marchandises qui sont entreposées dans les entrepôts d'*Amazon* sont destinées à la livraison chez des particuliers.

Qu'*Amazon* soit aussi une entreprise de développement technologique, particulièrement dans le champ de l'intelligence artificielle et dans la collecte de données, en fait cependant un modèle d'affaires particulier. La magnitude de son pouvoir conduit d'ailleurs certaines personnes à parler d'un « capitalisme d'*Amazon* » dominant, à cause de ses ramifications économiques et politiques, à la fois dans l'univers du travail et dans celui de la consommation[25]. Selon plusieurs observateurs, *Amazon* serait, au 21e siècle, l'équivalent de ce que *Ford* était au siècle dernier, soit un modèle structurant pour tous les secteurs de l'économie. Il n'est donc pas surprenant d'avoir vu de nombreux ouvrages et articles être publiés sur cette entreprise dans les dernières années. Cependant, il convient de rappeler que de nombreux entrepôts opèrent encore dans l'ombre d'*Amazon*, avec leur modèle traditionnel de gestion de la main-d'œuvre tout aussi délétère.

24 « Notre histoire », *Dollarama*, non daté.

25 Alimahomed-Wilson et Reese, *The Cost of Free Shipping*.

Si je trouve une bonne formation, ou en tout cas un autre emploi bien payé, je partirais de là.

Travailleur 13
Amazon

J'ai des diplômes, mais ici ça ne vaut rien parce que c'est pas des diplômes québécois, canadiens. Donc, j'ai opté pour cela… je ne pouvais pas rester à la maison sans travail. J'ai opté pour cela en attendant aussi de reprendre les études.

Travailleur 5
Dollarama

3 DES TRAVAILLEURS ET TRAVAILLEUSES VULNÉRABLES

Comme le résume l'encadré 4, les répondants et répondantes à notre enquête sont, plus que la moyenne des manutentionnaires au Québec, des hommes et des femmes nés à l'extérieur du Canada. Ils et elles sont quatre fois plus nombreux à appartenir à une minorité visible et deux fois plus susceptibles d'être surqualifiés pour ce type d'emploi[26].

C'est leur vulnérabilité qui les conduit à travailler dans les entrepôts et c'est aussi la vulnérabilité qui les y retient. Les personnes ayant participé à notre étude aspirent en effet à un meilleur emploi, mais le racisme systémique ainsi que la précarité de leur statut migratoire constituent des freins sérieux à leurs réelles possibilités de mobilité professionnelle[27].

Comment les répondants et répondantes se retrouvent-ils à travailler dans un entrepôt de *Dollarama* ou d'*Amazon* ?

Très souvent arrivés au Canada dans les cinq dernières années, ils et elles cherchent d'abord à travailler dans leur champ de compétence, mais la non-reconnaissance des diplômes obtenus dans leur pays d'origine constitue ici un obstacle de taille, comme en ont témoigné plusieurs répondants et répondantes. Les statistiques de l'Enquête sur la population active de Statistique Canada rendent compte de ce phénomène de surqualification des immigrants et immigrantes récents : en 2017, 54,8 % des personnes arrivées depuis cinq ans ou moins au Québec possédaient des compétences plus élevées que celles requises par l'emploi occupé[28].

Encadré 4

Portrait des répondants et répondantes à notre enquête par questionnaire

	HOMMES	Nés à l'extérieur du CANADA	Arrivés au Canada entre 2017 et 2022	Appartenant à une MINORITÉ VISIBLE	SURQUALIFIÉS pour l'emploi occupé
DOLLARAMA	92 %	100%	86,4%	97,3%	63,3%
AMAZON	73 %	85 %	51,5 %	78,8 %	67,7 %

Moyenne pour l'emploi de manutentionnaire au Québec en 2021[1]

HOMMES	APPARTENANT À UNE MINORITÉ VISIBLE	SURQUALIFIÉS POUR L'EMPLOI OCCUPÉ
87 %	22,3 %	37 %

1 Les données comparatives ont été calculées à partir du fichier de données de Statistique Canada. Tableau 98-10-0586-01 Statistiques du revenu d'emploi selon le groupe de base des professions, les minorités visibles, le plus haut niveau de scolarité, le travail pendant l'année de référence, l'âge et le genre : Canada, provinces et territoires

26 Description selon la Classification nationale des professions (CNP): « Les manutentionnaires manipulent, déplacent, chargent et déchargent des matériaux à la main ou à l'aide de divers appareils de manutention. Ils travaillent dans des entreprises de transport et d'entreposage et des compagnies de déménagement ainsi que dans une gamme variée d'usines de fabrication et de traitement et dans des entrepôts de commerce de détail et de gros. »

27 Pour une explication de la relation entre racisme systémique et transformation de la politique migratoire, voir Manuel Salamanca Cardona, « Activism, popular education and knowledge production against temporary employment agency exploitation of im/migrant workers in Montreal » (Thèse de doctorat en éducation, Montréal (QC), Université McGill, 2018).

28 Marc-André Demers, « Regard sur l'apport grandissant de la population immigrante au marché du travail québécois », *Flash-info*, Institut de la statistique du Québec (ISQ), 19, no 2 (juin 2018): 12-20.

Devant le manque de ressources institutionnelles et communautaires visant à les accompagner dans leur installation[29] et pressées par le besoin d'assurer leur survie et celle de leur famille, les personnes immigrantes s'adressent souvent à des membres de leur communauté d'origine[30]. Or, en raison de la segmentation du marché du travail, les personnes immigrantes se retrouvent concentrées dans des secteurs spécifiques. Le racisme systémique avec lequel doivent composer les membres de ces communautés a pour effet de les refouler vers des emplois que nombre de personnes blanches et natives du Québec peuvent se permettre de refuser. À titre d'exemple, en 2017, les personnes immigrantes comptaient pour 15,6 % de l'emploi au Québec, leur présence au sein du secteur du transport et de l'entreposage s'élevant à 22,8 %, une forte croissance depuis 2006, alors qu'elle ne s'élevait qu'à 9,6 %[31].

Je travaillais dans les restaurants, mais à cause de la COVID je ne pouvais plus travailler. Donc, je suis allé travailler dans les entrepôts et j'ai abouti chez Amazon *parce que j'ai trouvé que c'était la meilleure place avec tous les avantages qu'ils donnent. Les autres places où j'ai travaillé, il n'y avait rien. Tu faisais juste travailler là et recevoir ton chèque de paye et c'était tout.*

Travailleur 10
Amazon

Dans le cas d'*Amazon*, qui a ouvert son premier entrepôt montréalais durant les premiers mois de la pandémie de la COVID-19, la présence d'avantages sociaux et d'un bonus à l'embauche, largement promue dans les médias, a semblé très attractive pour certaines des personnes qui ont participé à l'enquête.

Un autre moyen de trouver du travail rapidement est de s'adresser à une agence de placement de personnel (ou de « location de main-d'œuvre ») (voir encadré 5). Tel que le souligne le rapport de la Commission sur le travail dans les entrepôts à Montréal produit par le CTTI et l'ATTAP (2019), le secteur de l'entreposage à Montréal est largement dépendant des entreprises de location de main-d'œuvre : 10 % de l'ensemble des travailleurs et travailleuses d'agence travailleraient dans le secteur de l'entreposage. Contredisant la nature en théorie épisodique et de courte durée du placement de personnel, les travailleurs et travailleuses d'agence travaillent souvent pour une même entreprise durant de longues périodes, et certains employeurs dotent leur main-d'œuvre à peu près exclusivement sur ce mode[32].

Comment je pourrais expliquer le fait qu'ils aillent au Dollarama *? Soit c'est leur premier job, parce qu'ils viennent d'arriver au Québec et ils ont besoin de travailler, soit ils n'ont pas de choix.*

Travailleur 16
Dollarama

29 La Presse Canadienne, « Le milieu communautaire lance un cri du cœur pour soutenir les demandeurs d'asile », *Radio-Canada*, 24 janvier 2023; Suzanne Colpron, « La face cachée de l'arrivée des migrants », *La Presse*, 20 novembre 2022; Alex Drouin, « Intégration communautaire des immigrants : une demande en hausse », *Courrier Frontenac*, 16 mars 2022.

30 Kamel Béji et Anaïs Pellerin, « Intégration socioprofessionnelle des immigrants récents au Québec : le rôle de l'information et des réseaux sociaux », *Relations Industrielles / Industrial Relations* 65, no 4 (2011): 562-83.

31 Demers, « Regard sur l'apport grandissant de la population immigrante au marché du travail québécois ».

32 Léger Marketing, « Sondage visant à évaluer les conditions de travail des salariés temporaires d'agences de placement de personnel et les pratiques de celles-ci », Rapport d'analyse final (Commission des normes du travail (CNT), 2012); Centre des travailleur-euse-s immigrant-e-s (CTI) et Association des travailleurs et travailleuses temporaires d'agence de placement (ATTAP), « Commission sur le travail dans les entrepôts à Montréal ».

Encadré 5

Le travail d'agence : une relation d'emploi complexe

La relation d'emploi obtenue par l'intermédiaire d'une agence est complexe parce qu'elle met en présence trois entités : l'entreprise dans laquelle le travail s'effectue (ici : *Dollarama*), le travailleur ou la travailleuse, et l'agence qui le ou la recrute, lui verse un salaire et peut mettre fin à son emploi. C'est donc dire que les personnes qui travaillent quotidiennement dans les entrepôts de *Dollarama* n'ont pas de contrat de travail avec cette entreprise, qui s'en remet à l'agence pour tout ce qui concerne l'embauche et la gestion du personnel.

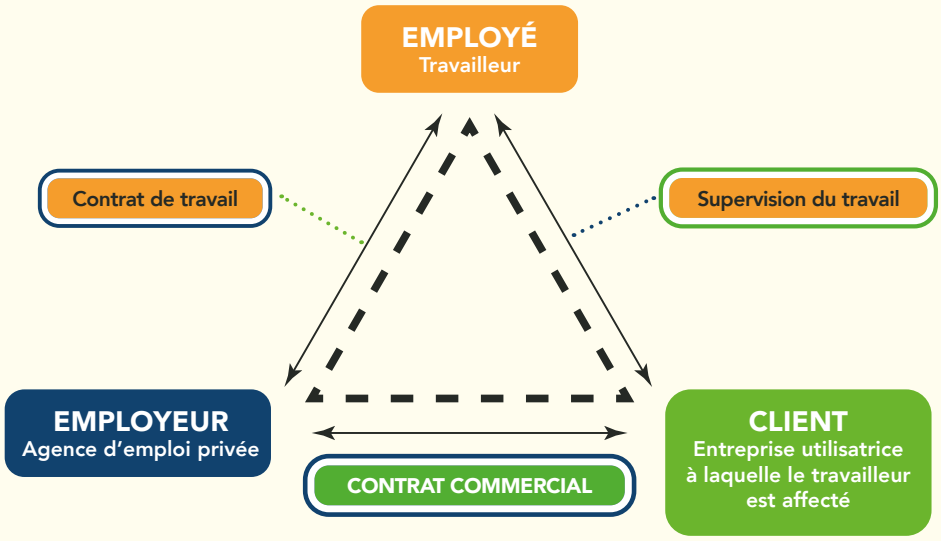
Pour les travailleurs et travailleuses, une telle relation d'emploi complique l'exercice de leurs droits au travail et rend la syndicalisation très difficile parce que les lois n'identifient pas clairement qui, de l'agence ou de l'entreprise utilisatrice, est responsable d'appliquer ces lois.

Contrairement à ce qu'on pourrait croire, des personnes travaillent dans les entrepôts de *Dollarama* par l'intermédiaire d'une agence pour de très longues périodes. Parmi nos répondants de *Dollarama*, la durée moyenne de travail via une agence est d'un peu moins de 10 mois. Toutefois, des personnes qui s'adressent au CTTI rapportent des cas de durées encore plus longues.

Le taux d'incidence des lésions professionnelles est nettement plus élevé pour les travailleurs et travailleuses d'agence (14,1 %) que pour ceux et celles des autres industries (3,8 %); ils connaissent également 3,5 fois plus de risques de lésions professionnelles que les autres travailleurs et travailleuses au Québec.[33]

Malgré des amendements à la *Loi sur les normes du travail* (LNT) et à la LSST ainsi que l'adoption du *Règlement sur les agences de placement de personnel et les agences de recrutement de travailleurs étrangers temporaires*, visant une meilleure protection des travailleurs et travailleuses d'agence, cette protection demeure toujours déficiente. « La réforme de la LSST offrait l'occasion d'introduire une responsabilité solidaire entre l'agence et l'entreprise cliente en matière de SST […] et ainsi [de] freiner l'externalisation des risques à des travailleur.euse.s en situation souvent hautement précaire. Le législateur n'a pas été jusque-là.»[34]. Ainsi, des chercheurs et chercheuses en droit soulignaient récemment que «tant que le régime de la santé et de la sécurité du travail permet un modèle d'affaires basé sur l'externalisation des risques, ce sont les travailleuses et travailleurs d'agence qui en paieront le prix.»[35]

La relation tripartite entre l'agence, le travailleur et l'entreprise cliente[1]



1 Schéma adapté de Direction régionale de santé publique, « Les travailleurs invisibles: les risques pour la santé des travailleurs des agences de location de personnel » Rapport de la Direction régionale de la santé publique de Montréal (Montréal (QC): Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux du Centre-Sud-de-l'île-de-Montréal, 2016), 10.

33 Direction régionale de santé publique, « Les agences de placement de personnel et les risques pour la santé de leurs travailleurs », Résumé du rapport de la Direction régionale de la santé publique de Montréal (Montréal (QC) : Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux du Centre-Sud-de-l'île-de-Montréal, 2021).

34 Geneviève Baril-Gingras et Rachel Cox, « Réforme du régime de prévention en SST au Québec : analyse critique, sensible au genre et aux autres sources d'inégalités », *Relations Industrielles / Industrial Relations* 77, no 4 (2022).

35 Dalia Gesualdi-Fecteau et al., « De la santé et de la sécurité des travailleurs et travailleuses d'agence », *Le Devoir*, 26 mars 2021.

Les répondants et répondantes à notre enquête avaient travaillé ou travaillaient depuis en moyenne 9,8 mois chez *Dollarama*, et 13,5 mois chez *Amazon*. On peut se demander ce qui les amène à demeurer dans ces entreprises en dépit des conditions pénibles que notre étude a documentées (voir sections 4 et 5).

Une partie de l'explication réside dans le fait qu'une forte proportion des répondants et répondantes, surtout parmi ceux et celles de *Dollarama*, détiennent un statut d'immigration précaire, qui ne les autorise pas à demeurer en permanence au Canada. Parmi les répondants travaillant chez *Dollarama*, on retrouve 67,6 % de requérants au statut de réfugié et 8,1 % de résidents temporaires. Chez *Amazon*, les proportions sont respectivement de 12,1 % et de 15,2 %. Inversement, les proportions de personnes détenant la citoyenneté canadienne ou la résidence permanente sont respectivement de 2,7 % et 18,9 % chez *Dollarama* et de 39,4 % et 21,2 % chez *Amazon*.

Or, plusieurs travailleurs et travailleuses rencontrés, notamment les titulaires de permis de travail post-diplôme, doivent travailler un certain nombre de mois afin de pouvoir déposer une demande de résidence permanente[36]. Les personnes réfugiées et demandeuses d'asile doivent quant à elles démontrer leur capacité d'intégration au pays, notamment en occupant un emploi. En raison de ces critères, les travailleurs et travailleuses à statut migratoire précaire estiment que le fait de quitter leur emploi, de ne pas travailler, même pendant un court laps de temps, ou encore de déposer une plainte concernant leurs conditions de travail ou de santé pourrait nuire à leurs chances d'accéder à la résidence permanente au Canada.

Ajoutons que les délais pour l'obtention de la résidence permanente sont de plus en plus longs au Québec, dépassant même 25 ans dans certains cas, et l'on comprendra aisément que ce parcours démesurément long et marqué par l'incertitude ouvre la porte à toutes les vulnérabilités[37].

« "Arrête de parler, il faut travailler". Donc, ils n'ont pas le temps de se parler. Mais même au dîner, ils ont peur d'aborder le problème de Dollarama. *Ils ont peur que quelqu'un d'autre l'entende pour aller signaler, pour rapporter. Donc, ils peuvent parler de tout sauf du travail.*

Travailleur 16
Dollarama

Amazon venait juste d'ouvrir et ils essayaient d'avoir des gens pour travailler. Je les entendais tout le temps à la radio, je le voyais dans les journaux, partout. Ils donnaient un bonus de 3000 $, donc ils agitaient la carotte pour faire que tu te dises : "allons voir ce qu'ils offrent."

Travailleuse 12
Amazon

Nous sommes des immigrants, donc nous n'avons pas le choix. Nous devons garder notre job jusqu'à ce que nous ayons notre résidence permanente.

Travailleur 20
Amazon

Je lui ai dit : "pourquoi tu ne fais pas une plainte contre ton agence ?" Il a dit : "Parce que j'ai l'impression… j'ai peur que, comme je suis un réfugié, si je fais une plainte, ils vont contester contre moi."

Travailleur 15
Dollarama

36 Le cumul des expériences de travail après la fin des études a été introduit comme condition aux personnes diplômées au Québec pour être sélectionnées dans le Programme de l'expérience québécoise (PEQ) lors de la réforme du programme en 2020. Cette condition a cependant été abolie en 2023.

37 Lisa-Marie Gervais, « Plus de 25 ans d'attente pour une résidence permanente », *Le Devoir*, 5 septembre 2023; Lisa-Marie Gervais, « Près de dix ans d'attente pour qu'un réfugié obtienne sa résidence permanente au Québec », *Le Devoir*, 31 août 2023.

4 LES CONDITIONS D'EMPLOI CHEZ *AMAZON* ET *DOLLARAMA*

Les emplois occupés par les répondants et répondantes à notre questionnaire ont toutes les caractéristiques d'un emploi précaire[38] : ils sont instables, mal payés, n'offrent pas ou peu de protection sociale et ne permettent pas aux travailleurs et travailleuses d'exercer un contrôle sur leur travail.

4.1 Premier constat : un emploi instable et une absence de sécurité

Amazon et *Dollarama* se distinguent sur le plan de leur mode de gestion de la main-d'œuvre. Tel que l'ont mis en lumière les enquêtes menées par le CTTI et l'ATTAP, la totalité des manutentionnaires ou préparateurs de commandes qui travaillent dans des entrepôts de *Dollarama* sont embauchés par l'entremise d'une agence de placement : c'est aussi le cas de la totalité des personnes travaillant dans cette entreprise qui ont participé à l'enquête. En raison des difficultés posées par le travail d'agence, une vaste majorité (75,7 %) de répondants et répondantes de *Dollarama* préféreraient être embauchés directement par cette entreprise plutôt que d'y travailler par l'intermédiaire d'une des huit agences que nous avons pu identifier dans le cadre de notre étude.

Dollarama justifie son recours aux agences pour l'embauche des manutentionnaires des entrepôts en affirmant qu'il fait partie de son modèle d'affaires et qu'il répond aux fluctuations du volume des ventes[39]. Mais, comme le souligne Emma Pullman, du *British Columbia Government Employees Union* (BCGEU), les informations financières de *Dollarama* et celles de ses homologues racontent une autre histoire. Le rapport annuel de *Dollarama* indique que « les ventes de la société augmentent généralement avant les principaux congés, mais connaissent par ailleurs des fluctuations saisonnières limitées »[40]. À titre de comparaison, les résultats financiers de *Canadian Tire* révèlent que l'entreprise subit davantage les effets saisonniers que *Dollarama*, alors que *Canadian Tire* ne fait pas appel à des agences de placement pour combler ses besoins en matière de personnel d'entrepôt[41].

Alors qu'*Amazon* a encore recours aux travailleurs et travailleuses d'agence dans certains de ses entrepôts européens, elle a, à notre connaissance, cessé cette pratique dans ses établissements nord-américains. Ses entrepôts de la région montréalaise ne font donc pas appel à des travailleurs et travailleuses d'agences. Nos données suggèrent plutôt un modèle d'embauche à fort roulement reposant principalement sur la coexistence de deux types de contrats de travail : les contrats temporaires appelés badges blancs (« white badges ») et les « badges bleus » que détiennent les travailleurs et travailleuses possédant un contrat de travail à durée indéterminée (qu'ils désignent souvent comme « permanent »). Un peu plus des trois quarts (76 %) de nos répondants et répondantes travaillant chez *Amazon* appartenaient à cette dernière catégorie.

Le recours massif à l'un ou à l'autre de ces types de contrats semble avoir fluctué au fil du temps. Les témoignages recueillis indiquent que, durant les premiers mois de la pandémie de la COVID-19, *Amazon* offrait systématiquement aux personnes nouvellement embauchées des contrats « badges bleus » leur permettant de bénéficier des avantages sociaux offerts par la compagnie (voir section 4.3). On nous rapporte toutefois qu'à partir du début de la campagne de syndicalisation en 2022, *Amazon* a revu cette pratique, rendant l'accès au statut permanent extrêmement limité. Puis, tout récemment, l'entreprise semble avoir changé à nouveau de cap : on nous a en effet rapporté que de nombreux contrats temporaires ont été transformés en contrats à durée indéterminée à l'entrepôt YUL2. Hasard ou coïncidence, cette décision de l'entreprise fait suite à diverses pressions du Comité des travailleurs et travailleuses d'*Amazon*, soutenu par le CTTI, à une rencontre avec la CNESST au printemps 2023 et à une autre rencontre tenue avec le ministre du Travail en juin de la même année.

Les règles qui président à l'octroi de contrats permanents sont donc loin d'être claires, l'entreprise semblant modifier ses pratiques au gré des circonstances. Rappelons toutefois que la flexibilité numérique fait partie intégrante du modèle de gestion d'*Amazon*. Comme l'expliquait au *New York Times* un ancien vice-président de l'entreprise, « M. Bezos ne voulait pas d'une main-d'œuvre enracinée, qu'il qualifiait de "marche vers la médiocrité" [notre traduction] »[42], et il accueillait favorablement un fort taux de roulement, aujourd'hui si élevé qu'il inquiète ses gestionnaires[43].

38 Selon Gerry Rodgers et Janine Rodgers, éd., « Precarious Jobs in Labour Market Regulation: The Growth of Atypical Employment in Western Europe » (Genève (Suisse): International Labour Organisation (International Institute for Labour Studies), 1989), 311.

39 Michel Saba, « Attaqué par un syndicat devant ses actionnaires, Dollarama réplique », *La Presse*, 8 juin 2021.

40 *Dollarama's* Annual information form (AIF), cité dans le texte rédigé par le BCGEU à l'appui de sa proposition à l'assemblée des actionnaires de l'entreprise, tenue le 7 juin 2023.

41 Texte rédigé par le BCGEU à l'appui de sa proposition à l'assemblée des actionnaires de l'entreprise tenue le 7 juin 2023.

42 Maria Cramer, « Investigating Amazon, the Employer », *The New York Times*, 4 juillet 2021.

43 Michael Sainato, « Amazon Could Run out of Workers in US in Two Years, Internal Memo Suggests », *The Guardian*, 22 juin 2022.

Par-delà leurs différences, *Dollarama* et *Amazon* ont en commun une approche de gestion de la main-d'œuvre qui les dégage en grande partie de toute responsabilité envers les travailleurs et les travailleurs de leurs entrepôts. Elles peuvent en effet disposer des travailleurs et travailleuses au gré de leurs propres besoins. *Amazon* peut ainsi procéder, par exemple, à des vagues d'embauches massives à l'approche du *Prime Day* grâce à des contrats prenant fin sitôt que les ventes auront baissé. De la même manière, *Dollarama* peut demander aux agences avec lesquelles elle contracte de lui fournir davantage de main-d'œuvre à l'approche du temps des Fêtes, puis revoir ses besoins à la baisse une fois la haute saison terminée. Dans les deux cas, les travailleurs et travailleuses ne peuvent compter sur une stabilité d'emploi, et donc de revenu, avec les effets d'incertitude que cela suppose. En outre, le maintien dans un statut temporaire chez *Amazon* place les travailleurs et travailleuses concernés dans une situation d'insécurité d'emploi constante, neutralisant du même coup les initiatives qu'ils et elles pourraient vouloir mettre en place afin de s'organiser collectivement pour l'amélioration de leurs conditions de travail et d'emploi.

4.2 Deuxième constat : des revenus insuffisants

Un autre constat qui ressort de l'enquête est que le salaire de ceux et celles qui travaillent dans les entrepôts de *Dollarama* et d'*Amazon* est trop faible compte tenu du coût de leurs charges familiales et de la vie à Montréal. Ceci est d'autant plus problématique que, selon les témoignages de répondants et répondantes et les contrats que nous avons pu consulter, le taux horaire progresse peu avec le temps, contrairement à ce que nous avons pu constater dans des entrepôts syndiqués (voir encadré 6).

Les résultats du questionnaire indiquent que le salaire médian touché par nos répondants et répondantes s'élevait à 20 $ l'heure chez *Dollarama* et à 19 $ l'heure chez *Amazon*. Selon les données de Statistique Canada (2023), un manutentionnaire gagnait au Québec, en 2022, entre 15,25 $ et 28 $ l'heure, le salaire médian se situant à 19,50 $. Toutefois, comme l'indique l'encadré 6, les échelles salariales pour le poste d'entrée dans certains entrepôts syndiqués de la région montréalaise en 2022 dépassent largement ce seuil, après un minimum d'heures ou d'années travaillées.

Depuis la réforme de la LNT adoptée en 2018, le salaire des employés d'agence ne peut être inférieur à celui des personnes qui sont embauchées directement par l'entreprise cliente pour effectuer les mêmes tâches dans le même établissement. Cette disposition ne bonifie pas le socle de protections des personnes qui travaillent dans les entrepôts de *Dollarama* puisque tous les manutentionnaires et préparateurs de commandes proviennent d'une agence de placement : il n'y a donc pas de travailleurs et travailleuses embauchés directement dont le salaire puisse servir de point de comparaison. Favorisées par cet angle mort de la loi, des disparités salariales persistent donc entre les travailleurs et travailleuses placés dans les entrepôts de *Dollarama* en raison des taux de salaire différents versés par les agences qui les embauchent.

« *Je pense que ma job est vraiment comme un salaire minimum même si je gagne plus que 20 $. Maintenant, tout est plus cher, donc tu gagnes un peu plus, mais après ça te coûte plus. Je suis chanceux, je paye un loyer raisonnable, mais peut-être que l'an prochain ils vont l'augmenter…* »

Travailleur 10
Amazon

« *Le problème, c'est de travailler pour l'agence. Si on travaillait chez* Dollarama, *on pourrait toucher peut-être jusqu'à 25 $ de l'heure, parce que si une agence donne 22 $, peut-être que derrière toi elle a 3 ou 4 dollars de plus que toi.* »

Travailleur 3
Dollarama

Encadré 6

Les salaires dans certains entrepôts syndiqués de la région montréalaise[1]

Loblaw Inc	Le Groupe Jean Coutu	Sysco Grand Montréal	Metro-Richelieu	Sucre Lantic
18,10 $	17,85 $	23,74 $	18,36 $	Taux unique 32,79 $
↕	↕	↕	↕	
29,90 $	29,93 $	31,54 $	32,32 $	
PRÉPOSÉ AU CLIENT	**SALARIÉ DE L'ENTREPÔT, CLASSE 1**	**COMMIS D'ENTREPÔT**	**PRÉPOSÉ À L'ENTREPÔT**	**PRÉPOSÉ À L'ENTREPÔT**
18,10 $ à l'entrée, puis avancement d'un échelon à chaque tranche de 520 heures jusqu'à un maximum de 29,90 $ à l'échelon 21. Effectif en avril 2022	17,85 $ à l'embauche, 20,15 $ après 520 heures travaillées, jusqu'à un maximum de 29,93 $ après 4 160 heures travaillées. Effectif en 2022	23,74 $ à l'embauche, 31,54 $ après 48 mois. Effectif en octobre 2022	18,36 $ à l'entrée, jusqu'à un maximum de 32,32 $ après 72 mois. Effectif en septembre 2022	Taux unique de 32,79 $ en 2022

1 Ces données sont tirées des conventions collectives en vigueur dans les entreprises mentionnées.

Les faibles taux horaires signifient que même en travaillant à temps plein, les travailleurs et travailleuses de *Dollarama* et d'*Amazon* peinent à couvrir leurs besoins de base et ceux de leur famille, avec le stress financier que cela suppose. Ceci est d'autant plus vrai pour ceux et celles, très nombreux parmi nos répondants et répondantes, qui supportent aussi financièrement des personnes à l'extérieur du Canada. Selon les données colligées dans notre enquête, le pourcentage de personnes ayant déclaré avoir des personnes à charge hors Canada s'élève à 80,1 % chez *Dollarama* et à 39,4 % chez *Amazon*.

Par conséquent, plusieurs répondants et répondantes à notre enquête espèrent pouvoir faire des heures supplémentaires pour compenser leurs faibles revenus. Certains cumulent aussi différents emplois, par exemple dans la livraison. Ces longues journées, voire nuits, de travail signifient qu'ils et elles n'ont donc souvent que très peu de temps pour remplir leurs obligations personnelles et familiales et pour se reposer.

« *Vu le salaire, c'est vraiment minime par rapport aux efforts effectués. On passe des heures debout, et si vous prenez une paie de 700 $, avec tout ce qui est coupé par le gouvernement, tu te retrouves avec 560-580 $. Tu as un loyer à payer, il y a la famille… Par rapport au travail, par rapport à la tâche, le salaire est vraiment en dessous de la moyenne. C'est vraiment limite.* »

Travailleur 5
Dollarama

Encadré 7

L'histoire du Travailleur 3 de *Dollarama* : une situation emblématique des travailleurs et travailleuses de *Dollarama*

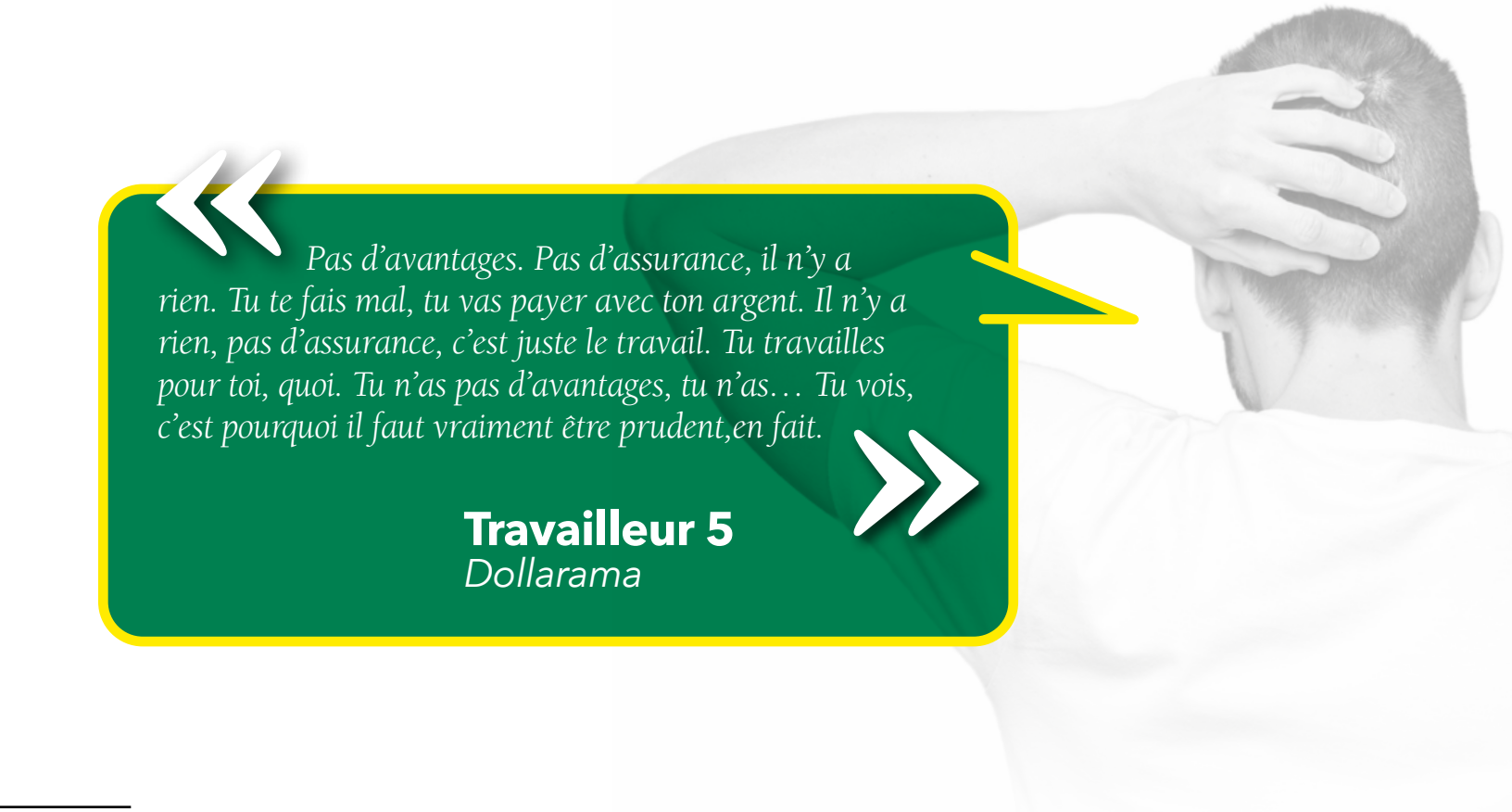
Il travaille chez *Dollarama* depuis six mois. Originaire du Sénégal, il a immigré au Québec il y a un an dans l'espoir de travailler dans le domaine du marketing pour lequel il est titulaire d'un baccalauréat. Son diplôme n'étant pas reconnu sur le marché du travail québécois, il lui aurait fallu retourner aux études pour exercer dans ce domaine. L'impossibilité de reprendre des études à cause de ses charges financières l'a amené à se diriger vers une agence de placement afin de pouvoir travailler rapidement.

« Je suis l'homme de la famille, faut que je gagne de l'argent. Pas attendre, parce qu'on me disait "retourne aux études", mais pour pouvoir aller aux études avec deux enfants et un loyer à payer et il y a des charges et tout ça… faut ramener de l'argent à la maison. »

Le revenu qu'il réussit à obtenir en travaillant chez *Dollarama* demeure cependant bien trop faible pour lui et sa famille. Malgré la difficulté et la pénibilité du travail, il ne touche que 22 $ de l'heure. Souvent, ses heures sont aussi écourtées parce que les travailleurs et travailleuses ont accompli rapidement tout le travail à effectuer.

« Quand il y a moins de travail, on arrête à 14h. Vous voyez, on n'a pas un contrat spécifique. C'est aussi ça qui dérange. Parfois, quand il n'y a plus de boîtes, on te dit : "il n'y a plus de boîtes, faut que tu rentres". Il n'est pas question qu'on paye de l'argent si tu ne travailles pas. »

Comme plusieurs de ses collègues de travail, il occupe donc un autre emploi. Après avoir complété son quart de travail chez *Dollarama*, il enchaîne donc avec son second emploi qui débute à 15h30 et termine à 23h30. Ces longues heures de travail sont évidemment très fatigantes pour lui, qui ne peut par conséquent pas consacrer beaucoup de temps à sa famille.



« Pas d'avantages. Pas d'assurance, il n'y a rien. Tu te fais mal, tu vas payer avec ton argent. Il n'y a rien, pas d'assurance, c'est juste le travail. Tu travailles pour toi, quoi. Tu n'as pas d'avantages, tu n'as… Tu vois, c'est pourquoi il faut vraiment être prudent,en fait. »

Travailleur 5
Dollarama

4.3 Troisième constat : des avantages, droits et protections limités, voire absents

Les conditions salariales insuffisantes rapportées par les répondants et répondantes sont d'autant plus problématiques que leurs emplois ne leur donnent qu'un accès limité à des avantages sociaux. Dans le cas de *Dollarama*, ceux-ci sont tout simplement inexistants. Le travailleur ou la travailleuse reçoit un salaire en échange de son travail, sans autre bénéfice qui lui permettrait de veiller à sa santé ou à celle de sa famille, ou encore de prévoir sa retraite.

En ce qui concerne *Amazon*, les avantages qu'offre la multinationale (notamment les assurances soins médicaux et dentaires) ont été décrits positivement par plusieurs des personnes que nous avons interrogées. Une analyse plus approfondie révèle toutefois que la majorité des avantages sont offerts uniquement aux travailleurs et travailleuses titulaires d'un «badge bleu», dont nous avons vu que le nombre et la proportion ont fluctué dans le temps. L'accès différencié aux avantages sociaux en fonction d'un ensemble de critères variables est d'ailleurs clairement énoncé dans les offres d'emplois diffusées par l'entreprise.

En outre, les avantages autres que ceux prévus à la LNT n'ont aucun caractère permanent puisque, selon les termes de contrats signés par des répondants en 2021 et en 2023, *Amazon* se réserve le droit d'apporter toute modification qu'elle juge appropriée à cet ensemble d'avantages sociaux et qu'elle peut même les éliminer complètement. Comme pour ce qui a trait à la permanence en emploi, l'accès aux avantages sociaux offerts par *Amazon* ne suit pas un processus clair et transparent, et l'on comprend que tant la sécurité d'emploi que les avantages qu'elle procure peuvent être offerts ou non par l'entreprise, au moment qu'il lui plaira, à certaines catégories de travailleurs et travailleuses, et que l'entreprise peut y mettre fin en tout temps.

Encadré 8

Attirer ou retenir la main-d'œuvre ?

Dans une étude de type ethnographique (observation participante dans trois établissements et entretiens avec des travailleurs et travailleuses, des représentants syndicaux et des spécialistes des politiques publiques), Mostafa Henaway, organisateur communautaire au CTTI, doctorant à l'Université Concordia et membre de l'équipe de recherche, en arrive à la conclusion que les pratiques de l'entreprise sont un outil pour attirer continuellement de nouveaux travailleurs et travailleuses, au lieu de retenir les travailleurs et travailleuses en place, ce qui constitue une divergence fondamentale par rapport aux pratiques fordistes.

L'une des principales conclusions de sa recherche est que les travailleurs et travailleuses sont attirés par *Amazon* parce que l'entreprise offre la possibilité d'un emploi permanent et stable et des occasions d'avancement professionnel, notamment à l'international. Mais tout comme la majorité des avantages sociaux, les possibilités d'avancement sont réservées aux travailleurs et travailleuses permanents[44]. Encore faut-il que ceux et celles qui aspirent à gravir les échelons arrivent à supporter le rythme de travail extrêmement intense et à satisfaire à des normes de productivité très élevées, en évitant les effets nocifs pour la santé (voir section 5) et l'épée de Damoclès du congédiement.

Un travailleur que nous avons rencontré en entrevue témoigne ainsi de sa désillusion.

> *« C'est comme une grande bulle d'illusions. C'est comme… Amazon, waouh !, vous savez. Et ils vous donnent des petits bonbons à la pause et ils vous offrent des jeux, et c'est comme si tout le monde vous souriait, vous savez, au début. J'ai été franchement impressionné, parce que je n'avais jamais travaillé dans une entreprise comme celle-là auparavant. C'est la première fois que je travaillais dans la technologie. Vous connaissez cette perception d'un monde à la Peter Pan ? Même si vous effectuez des tâches très difficiles, vous avez l'impression d'en retirer quelque chose, vous savez, une certaine "reconnaissance". Ils font toutes sortes de magie, ils m'ont eu, mec ! C'était la première fois que j'allais dans un endroit comme ça et ils m'ont eu et quand ils m'ont mis dehors, je me suis réveillé, eeeeeh ? »*
>
> **Travailleur 20**
> *Amazon*

44 Mostafa Henaway, « Amazon's Distribution Space: Constructing a 'Labour Fix' through Digital Taylorism and Corporate Keynesianism », *ZFW – Advances in Economic Geography*, 2023.

En ce qui a trait aux enjeux de santé et de sécurité du travail chez *Amazon*, le travailleur blessé au travail doit s'adresser à son ou sa gestionnaire, qui lui dira de s'adresser à sa clinique interne *AmCare*. Le problème ici n'est pas que l'entreprise offre des soins de santé (plusieurs grandes entreprises le font), mais plutôt que, selon des répondants et répondantes à notre enquête, le processus commencerait et s'arrêterait généralement avec *AmCare*. Or, aux États-Unis, les inspecteurs du *Occupational Safety and Health Administration* (OSHA), qui est l'équivalent de la direction de la prévention-inspection de la CNESST, ont découvert « que le personnel médical de *AmCare* décidait de traiter ses employés à l'interne, plutôt que de les référer vers des médecins ou hôpitaux [notre traduction] »[45]. Une situation similaire a été rapportée par le CTTI et la Confédération des syndicats nationaux (CSN) au Québec[46]. L'existence d'un service de santé interne à l'entreprise est certainement positive, mais on peut se demander si la situation n'induit pas de confusion chez les travailleurs et travailleuses.

Les propos de répondants et répondantes (voir encadré 9) témoignent en effet du fait que l'entreprise n'informerait pas systématiquement les travailleurs et travailleuses qu'il est de leur intérêt d'obtenir une Attestation médicale d'un professionnel de la santé (généralement un médecin, à l'urgence ou en clinique), c'est-à-dire un formulaire prescrit par la CNESST. C'est ce formulaire qui permet de déclencher le processus de réclamation à la CNESST si, en raison d'une lésion professionnelle, le travailleur ou la travailleuse est incapable d'exercer son emploi au-delà de la journée où elle s'est produite (LATMP art 267). Dans ce cas, le travailleur doit remettre l'attestation médicale à l'employeur, qui, lui, devra remplir un autre formulaire : l'*Avis de l'employeur et demande de remboursement* (puisque l'employeur est responsable du paiement des indemnités de remplacement du revenu pour les 14 premiers jours). Or, on sait que les démarches peuvent être singulièrement compliquées en cas de délai entre la blessure, la consultation médicale et la réclamation, délai qui peut éventuellement priver les travailleurs et travailleuses blessés des indemnités et services fournis par la CNESST ou par l'intermédiaire de celle-ci. Notons enfin que les difficultés supplémentaires qu'éprouvent les personnes immigrantes dans leur accès aux soins de santé et aux services sociaux constituent un frein additionnel dans la poursuite d'une réclamation, et ce, de façon particulièrement aiguë pour les personnes au statut d'immigration précaire[47].

Comme le documentent aussi nos entrevues, il appert qu'*Amazon* offre des tâches plus légères à certains travailleurs et travailleuses blessés. Cela peut dès lors entraîner une sous-déclaration, puisqu'ils et elles ne voient pas nécessairement l'intérêt de produire une réclamation à la CNESST. Ce faisant, les coûts des prestations liées à la lésion professionnelle ne seront pas imputés au dossier de l'employeur. En vertu de la *Loi sur les accidents du travail et les maladies professionnelles* (LATMP), l'employeur est en droit de placer le travailleur ou la travailleuse en « assignation temporaire » : cependant, la loi prévoit que cela ne peut se faire que si le professionnel de la santé (que le travailleur peut choisir) y a donné son accord, parce qu'il croit que : « 1° le travailleur est raisonnablement en mesure d'accomplir ce travail ; 2° ce travail ne comporte pas de danger pour la santé, la sécurité et l'intégrité physique et psychique du travailleur compte tenu de sa lésion ; et 3° ce travail est favorable à la réadaptation du travailleur. » (LATMP art 179) Si l'offre de « travaux légers » se fait sans recours au processus prévu par la LATMP et sans réclamation à la CNESST, cette dernière n'est pas informée et n'a pas la possibilité de jouer son rôle pour s'assurer de l'application de la LATMP ni pour examiner les situations de travail qui mènent à des lésions, en vertu de la LSST.

Même si la démarche de l'employeur est faite de bonne foi, cette pratique est susceptible de soulever deux enjeux. D'une part, le fait que la lésion ne fasse pas d'emblée l'objet d'une réclamation à la CNESST pourrait priver les travailleurs et travailleuses de l'accès au régime de réparation des lésions professionnelles. D'autre part, on peut se questionner sur l'impact possible sur la santé des travailleurs et travailleuses du fait qu'ils et elles consultent ou non une clinique extérieure, et obtiennent ou non l'avis de leur professionnel de la santé quant à une assignation temporaire : qu'arrive-t-il lorsque le problème de santé perdure, s'aggrave, ou réapparaît, même durant ou après des « travaux légers » ? Qu'arrive-t-il si le travailleur ou la travailleuse doit cesser de travailler et que sa réclamation est alors jugée « hors délai » ?

45 H. Claire Brown, « Amazon's On-Site Emergency Care Endangers Its Own Employees », *The Intercept*, 2 décembre 2019; Caitlin Harrington, « How Amazon's In-House First Aid Clinics Push Injured Employees to Keep Working », *Wired*, 16 août 2023.

46 Karim Benessaieh, « La CSN dénonce Amazon et ses "esclaves salariés" », *La Presse*, 20 janvier 2023.

47 Hanley et al., « Migrant Worker Strategies in Access to Health: Recognizing Agency in a Context of Constraints », dans *A Research Agenda for Migration and Health*, éd. par K. Bruce Newbold et Kathi Wilson (Edward Elgar Publishing, 2019), 67-87; Médecins québécois pour le régime public (MRPQ), « La santé pour tous et toutes, sans exception! Étude des barrières à l'accès au système de santé public québécois », Mémoire du CA présenté à l'Assemblée générale des membres, juin 2018.

Encadré 9

AmCare et la possibilité de neutraliser des recours en matière de SST

Les témoignages de répondants et répondantes montrent bien comment le pouvoir discrétionnaire du personnel de *AmCare* influence la trajectoire des travailleurs et travailleuses blessés ou accidentés. Ci-bas, quatre d'entre eux et elles relatent leur expérience.

De toutes les personnes à qui j'ai parlé qui ont été blessées au travail, la plupart ne vont pas à la CNESST. Les gens ne connaissent pas la procédure, ils vont à AmCare, *ils se font donner un « ice pack ». La plupart ne demandent pas de remplir un rapport. Beaucoup de gens se disent : "Mon poignet me fait vraiment mal aujourd'hui, mais je vais attendre quelques jours, voir si ça empire et j'irai à* AmCare*". Mais si tu vas à* AmCare *quelques jours plus tard et même si ça s'est empiré, comme tu as attendu, tu ne peux pas aller à la CNESST. Ils peuvent dire que tu t'es blessé ailleurs ou je ne sais quoi. Je ne connais que deux personnes qui sont allées à la CNESST et les deux étaient québécois. Les gens qui sont blessés ont des accommodements pour du travail plus facile, normalement, mais ils ont besoin de la notice du médecin. Sans ça,* Amazon *peut les retirer de l'assignation aux travaux plus faciles.*

Travailleuse 14
Amazon

Je suis allé à AmCare. *Ils m'ont examiné, l'infirmière a regardé mes poignets et mon dos. Parce que je fais de l'emballage 10 heures de temps, 4 jours par semaine. Donc, ils ont recommandé que je voie un docteur. Donc, j'ai vu un docteur qui m'a dit que mes poignets et mon dos étaient en mauvais état. Alors à l'époque, ils m'ont donné 4 semaines de congé. Ils m'ont donné de la physiothérapie et de l'ergothérapie pour deux mois.*

Travailleur 9
Amazon

Les immigrants ne savent pas certaines choses de base, comme qu'ils peuvent appeler la CNESST. Tu n'as pas non plus de services médicaux : un médecin de famille est difficile à trouver et si tu vas aux urgences, tu devras attendre 8h en ligne pour avoir les papiers pour t'arrêter au travail. Donc, on préfère aller à AmCare *pour avoir un traitement et des médicaments, et après on retourne au travail.*

Travailleur 19
Amazon

AmCare *est comme un département de premiers soins. Ils disent : "c'est quoi ton degré de douleur ?" Mais à la fin, ils se soucient juste des chiffres. Tu as besoin d'aller au médecin parce que sans preuve, ils ne te croient pas. Ça m'est arrivé. Chaque fois que j'avais mal aux pieds, ils ne me croyaient pas, ils disaient : "peut-être que ça t'est arrivé à la maison…" Ils ne croient pas que tu t'es blessé au travail et c'est pourquoi j'ai dit : "non". Pour moi, c'était décevant, j'ai quitté, j'ai dit : "ça suffit".*

Travailleur 2
Amazon

Sur un autre aspect, plusieurs répondants et répondantes, particulièrement ceux et celles qui travaillent chez *Dollarama*, ne connaissent pas les conditions minimales prévues à la LNT, comme l'indemnité pour les jours fériés. La méconnaissance de ces dispositions par les travailleurs et travailleuses, et surtout leur dépendance à l'égard de leur emploi et des revenus qu'il génère, permet de douter de leur application systématique, comme en témoigne l'encadré 10.

Encadré 10

L'éducation aux droits en contexte d'entrevue

Le contexte d'entrevue et les questions posées aux travailleurs et travailleuses font parfois en sorte que les participants et participantes prennent conscience des violations aux normes du travail dont ils sont victimes. Dans l'extrait suivant, c'est l'intervieweuse qui informe la travailleuse de ses droits en matière de congés payés.

Intervieweuse
Avez-vous accès à des vacances ou à des congés payés ? Selon la loi, il y a huit congés fériés qui doivent être payés, comme à la Saint-Jean-Baptiste. Vous êtes supposée avoir huit jours dans l'année où nous ne travaillez pas et où vous êtes payée quand même.

Travailleuse 6, Dollarama
Je ne sais pas… les congés sont optionnels. Je peux travailler ou non.

Intervieweuse
Mais vous avez des droits. Parce qu'il y a des congés où vous pouvez rester à la maison et être payée quand même.

Travailleuse 6
Ah, OK!

Intervieweuse
Par exemple à Noël ou le Premier de l'an, ou à Pâques.

Travailleuse 6
Des employés plus anciens m'ont dit ça. Mais pour moi, ça n'est pas arrivé parce que les jours fériés, je travaille.

Intervieweuse
Vous êtes supposée alors de recevoir votre paye, plus une compensation. C'est ce qui est supposé d'arriver. Savez-vous si vous avez eu une compensation ?

Travailleuse 6
Je pense que je ne l'ai pas reçue. Les congés sont… je ne me souviens pas. Quand est-ce que c'était le dernier férié ?

Intervieweuse
C'était l'Action de grâce, lundi, il y a trois semaines.

Travailleuse 6
J'ai travaillé cette journée.

Intervieweuse
Avez-vous reçu plus d'argent cette semaine-là ?

Travailleuse 6
Non.

Intervieweuse
Donc, c'était le même montant que les autres semaines ? Alors il n'y a pas eu de compensation même si vous avez travaillé un jour férié. Si vous avez travaillé les cinq jours et reçu le même montant, ce n'est pas ce qui est supposé selon la loi.

Finalement, les expériences des répondants et répondantes ayant tenté d'accéder plus particulièrement aux congés payés démontrent que ceux-ci peuvent en pratique être difficiles à obtenir. On nous rapporte par exemple que l'octroi de journées de congé est sujet à des négociations impersonnelles et fastidieuses avec les ressources humaines. Les gestionnaires useraient en effet de leur pouvoir discrétionnaire pour refuser ou accepter les demandes des travailleurs et travailleuses qui n'ont de leur côté que trop peu de prise pour contester ces décisions, malgré leur conformité avec les critères d'accès et la légitimité de leurs demandes.

5 LES CONDITIONS DE TRAVAIL CHEZ *DOLLARAMA* ET *AMAZON*

Concernant les caractéristiques du travail, nos données d'enquête documentent entre autres des horaires éreintants et des exigences de productivité très élevées qui contribuent à expliquer les problèmes de santé et de sécurité dans les entrepôts. Les répondants et répondantes témoignent en effet du fait que leur travail est associé à d'importants risques de blessures et d'autres atteintes à la santé.

5.1 Quatrième constat : des tâches et des horaires éreintants

Dans les entrepôts de *Dollarama* et d'*Amazon*, les personnes travaillent intensément pendant de longues heures consécutives ; les horaires de travail sont exigeants, et certains quarts doivent être effectués de nuit. Des répondants et répondantes indiquent que leurs pauses, en nombre minimal, sont écourtées par le temps conséquent de déplacement nécessaire vers les toilettes et aires de repas. Cela limite d'ailleurs non seulement leur temps de repos, mais aussi leur possibilité de socialiser avec d'autres travailleurs et travailleuses et de construire des liens de solidarité.

L'épuisement ressenti à la fin des longues journées de travail est particulièrement rapporté par les répondants et répondantes d'*Amazon* dont l'horaire condensé sur quatre jours implique de travailler au minimum dix heures d'affilée : ils et elles peuvent même devoir travailler une cinquième journée lors des périodes de pointe.

> « *C'est vraiment très long. Des 10 heures debout, des fois, vous marchez dans tous les quatre coins de l'entrepôt, et par moments donc, vous n'en pouvez plus. Quand vous rentrez à la maison, vous n'êtes même pas capable de voir les devoirs des enfants ou quoi. Vous êtes vraiment fatigué.* »
>
> **Travailleur 13**
> *Amazon*

En effet, le contrat de travail d'*Amazon* stipule que les travailleurs et travailleuses peuvent être tenus de travailler les fins de semaine et les jours fériés, particulièrement pendant la période achalandée des Fêtes. En signant le contrat, ils et elles conviennent de travailler, lorsque nécessaire, au-delà de leurs heures de travail quotidiennes et hebdomadaires normales.

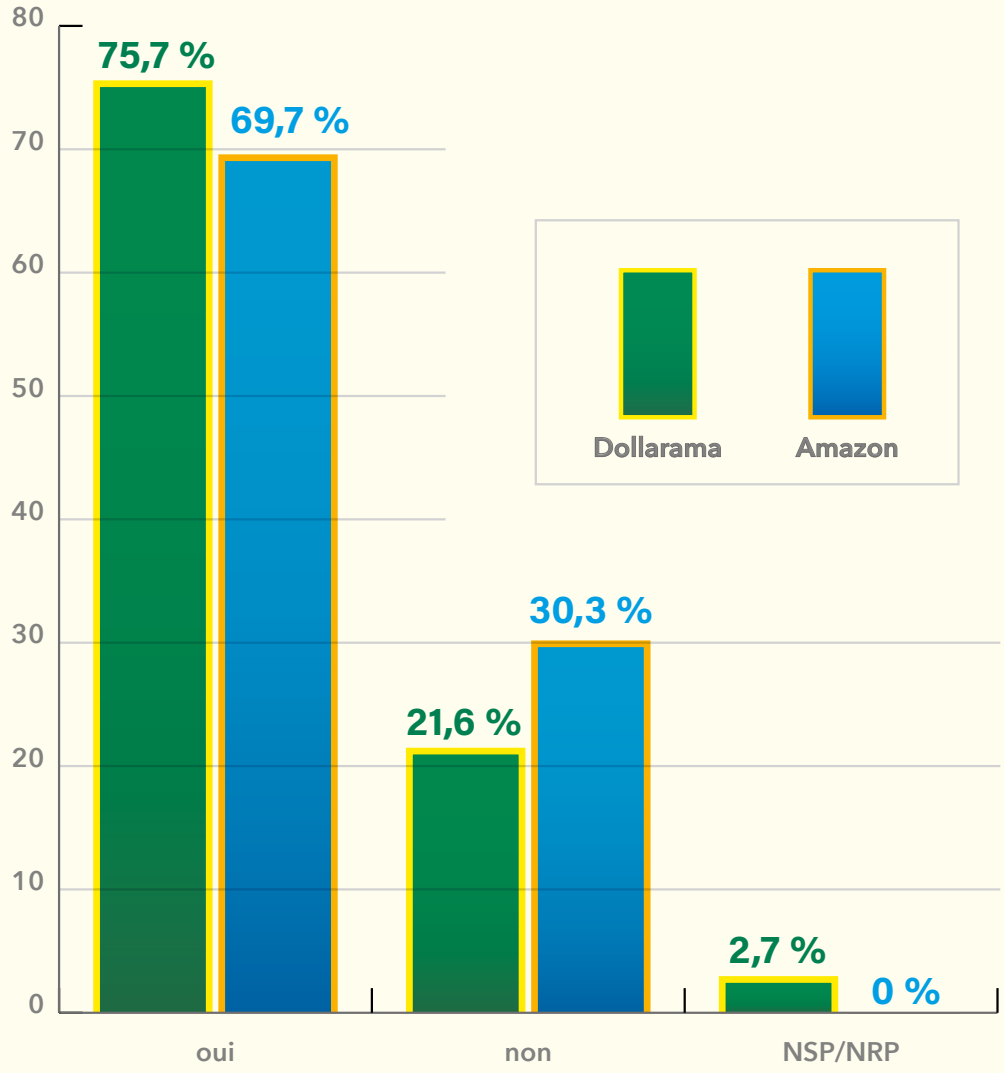
En raison de leurs salaires stagnants, les personnes œuvrant dans les entrepôts étudiés ici sont néanmoins rarement en position de refuser le travail supplémentaire, même lorsqu'il est volontaire. C'est particulièrement le cas des répondants et répondantes de *Dollarama* dont l'horaire peut varier quotidiennement : parfois, les journées sont écourtées et, à la fin de la semaine, ils et elles n'ont pas cumulé l'entièreté des heures de travail sur lesquelles ils et elles comptaient. La possibilité de compenser la perte de salaire d'une journée en restant quelques heures en temps supplémentaire une autre journée est par conséquent cruciale. Cette instabilité est particulièrement problématique pour les travailleurs et travailleuses qui assument des responsabilités parentales, dont, au premier chef, les travailleuses.

Autant chez *Dollarama* que chez *Amazon*, les répondants et répondantes nous rapportent que les journées de congé sont souvent insuffisantes pour rattraper la fatigue accumulée tout en remplissant leurs obligations domestiques et parentales. Le fait que plusieurs d'entre eux et elles sont soumis à un horaire de travail de nuit contribue par ailleurs à ces difficultés. Ainsi, la majorité des répondants et répondantes au questionnaire ont déclaré que leurs horaires de travail avaient un impact négatif sur leur santé et leur sécurité au travail (encadré 11).

Les horaires contraignants et la fatigue qu'ils génèrent entraînent aussi des conséquences sur la capacité des travailleurs et travailleuses à améliorer leur situation sur le marché du travail. Ils et elles n'ont en effet que trop peu de temps et d'énergie à consacrer à la poursuite de formations ou d'études qui leur permettraient d'élargir leurs possibilités d'emploi (notamment par la francisation ou la reconnaissance de leurs diplômes étrangers). L'engagement militant, quant à lui, est d'autant plus difficile à envisager dans ces circonstances.

Encadré 11

Le pourcentage de répondants et répondantes ayant déclaré que les horaires de travail avaient un impact négatif sur leur santé



Comme j'arrive très fatiguée à la maison, je ne suis pas capable d'étudier à la maison pour améliorer mon français ou l'anglais.

Travailleuse 8
Dollarama

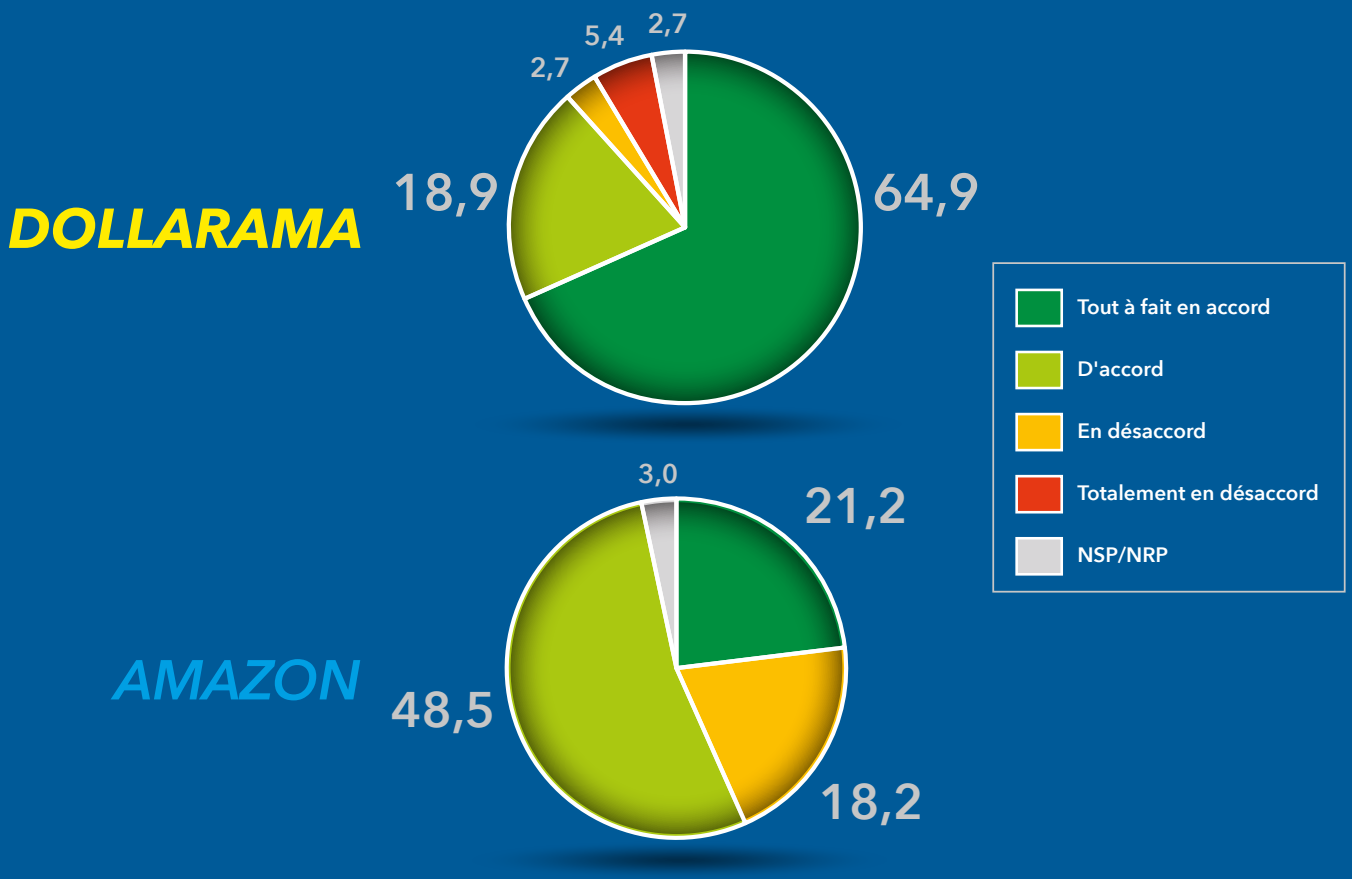
5.2 Cinquième constat : un travail à risque pour la sécurité et la santé, physique comme psychique

Les données tirées du questionnaire et des entretiens attestent que le travail dans ces entrepôts est associé à d'importants risques pour la santé physique, qui se traduisent soit par des accidents, soit par des problèmes de santé liés à une exposition répétée. Il en va de même pour la santé psychique.

Une forte majorité des répondants et répondantes sont d'accord ou tout à fait d'accord avec l'énoncé selon lequel les risques de subir un accident ou de se blesser au cours du travail sont très élevés, bien que dans des proportions différentes chez *Dollarama* et *Amazon* (encadré 12).

Encadré 12

La perception des répondants et répondantes que les risques de subir un accident ou de se blesser au travail sont très élevés[48]



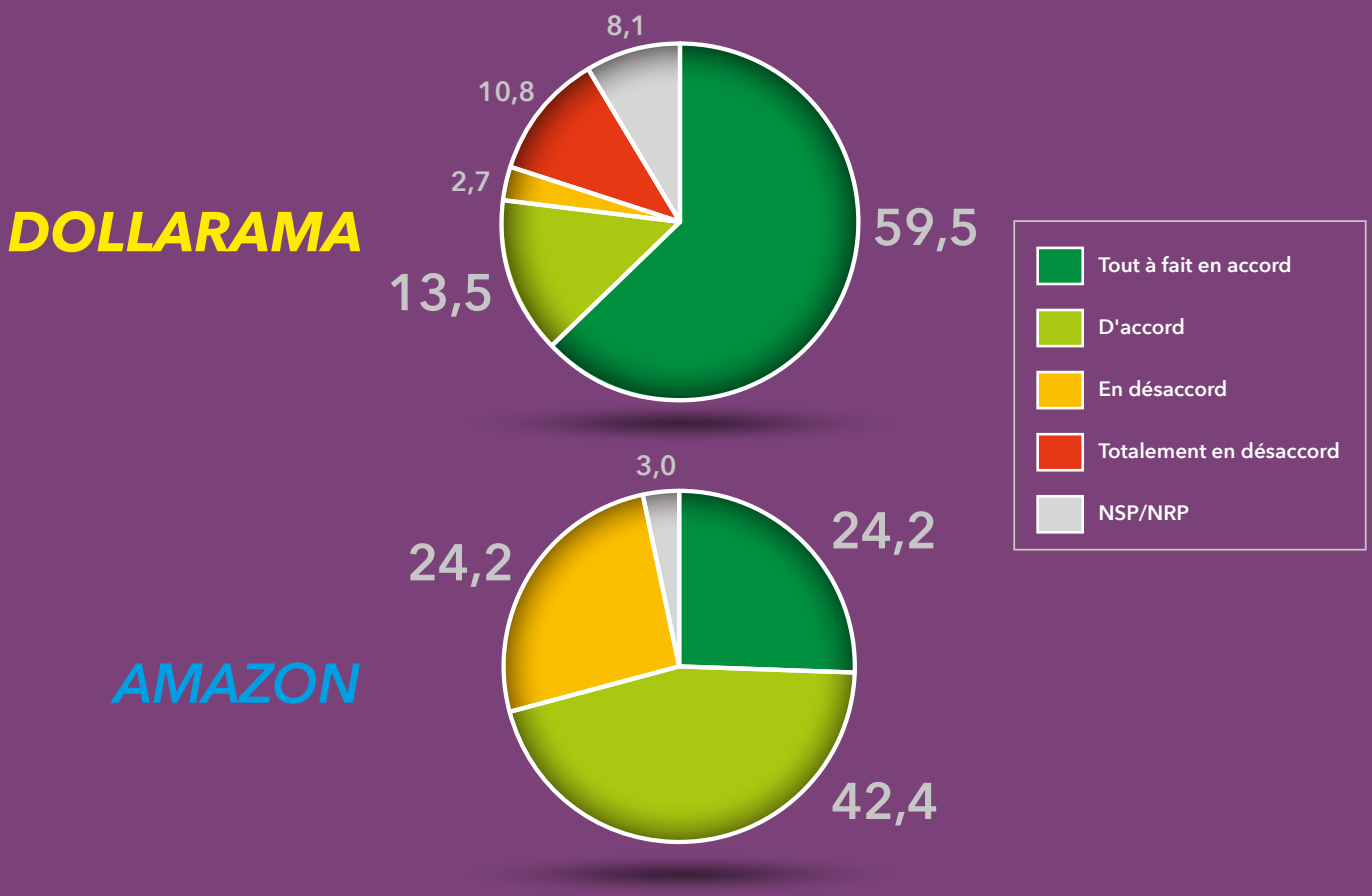
De fait, l'expérience directe de divers risques pour la sécurité est rapportée par une forte proportion des répondants et répondantes de *Dollarama* : avoir de la difficulté à circuler parce que les lieux de travail sont encombrés, qu'un ou des produits tombent ou se déversent sur soi ou près de soi, être heurté ou coincé par un équipement mobile, se frapper sur un équipement, un rayonnage ou un autre travailleur, glisser sur le sol, tomber. Les trois premières situations sont aussi mentionnées par des travailleurs et travailleuses d'*Amazon* comme leur étant arrivé, mais dans des proportions moindres.

Au-delà des risques pour la sécurité et des blessures accidentelles, diverses questions portaient sur des risques pour la santé et des atteintes à celle-ci. Une forte proportion des répondants et répondantes considèrent également que ce n'est qu'une question de temps avant qu'ils aient trop de douleur ou soient trop fatigués, et qu'ils doivent ainsi s'absenter ou quitter cet emploi (encadré 13).

48 Questions adaptées du Safety Climate Assessment Toolkit, voir Cox et Cheyne, « Assessing Safety Culture in Offshore Environments ».

Encadré 13

La perception des répondants et répondantes que ce n'est qu'une question de temps avant que des douleurs ou de la fatigue les forcent à s'absenter ou à quitter leur emploi[49]



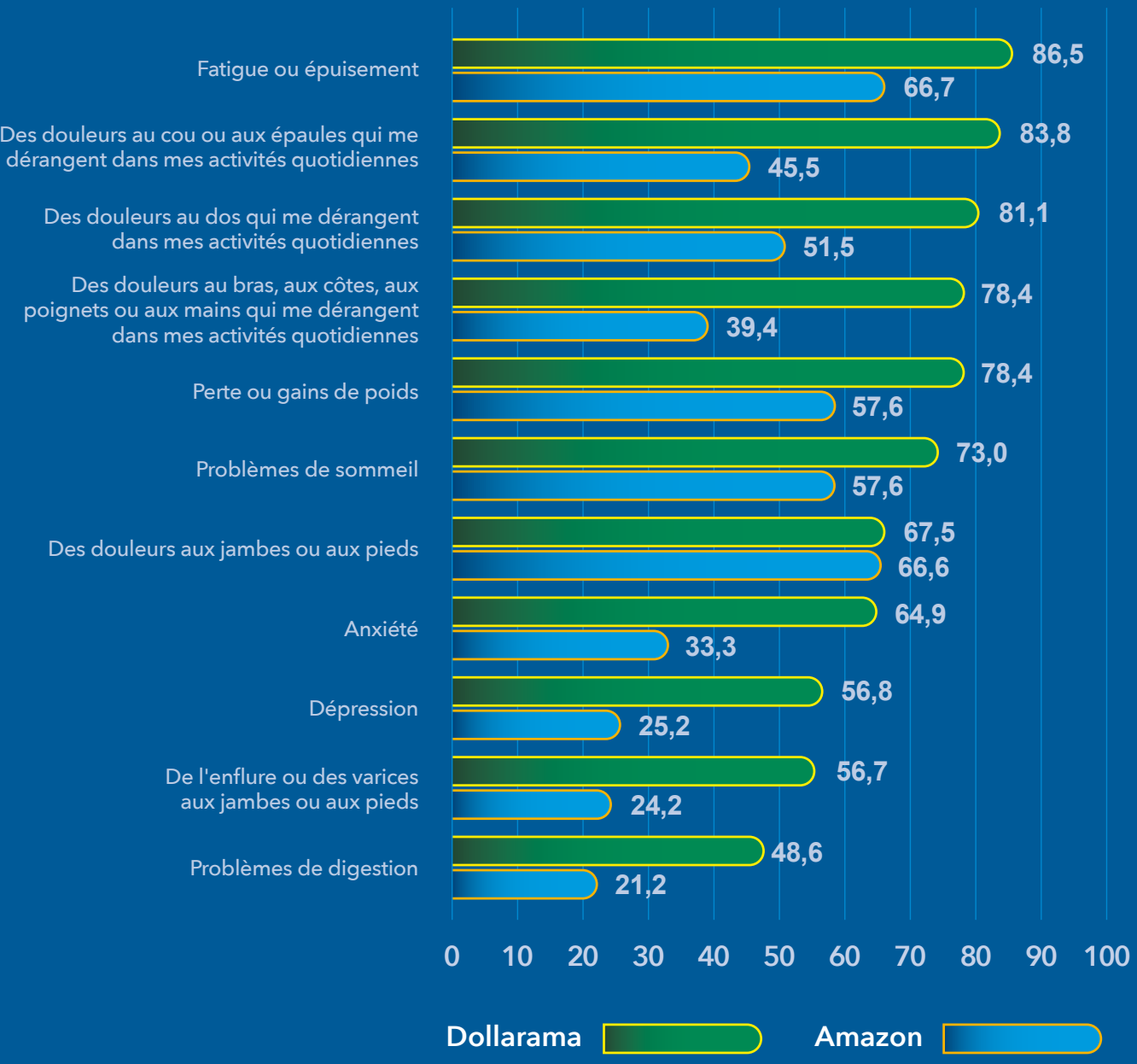
Ainsi, l'exposition à divers risques et leur cumul est associée par un grand nombre de répondants à la perception qu'ils et elles ont de leur état de santé. Ainsi, 66,7 % des répondants et répondantes de *Dollarama* et 51,7 % des répondants et répondantes d'*Amazon* ont déclaré que leur état de santé général s'était détérioré à cause de leur emploi, et ce, alors qu'ils et elles travaillent pour ces entreprises en moyenne depuis 9,8 mois et 13,5 mois respectivement. La fatigue, l'épuisement et les douleurs aux jambes et aux pieds, au dos et aux membres supérieurs figurent aux premiers rangs des problèmes qui sont apparus ou qui se sont aggravés, mais l'anxiété, la dépression et d'autres problèmes psychologiques sont aussi rapportés par une proportion importante de ces personnes (encadré 14).

> *J'ai vu tellement de gens pleurer là-bas à cause de la pression qu'ils mettent sur eux. Moi-même j'ai pleuré quand j'étais au département d'expédition. Il y avait des milliers de boîtes qui arrivaient et je n'arrivais pas à les gérer assez vite. Je n'étais pas capable et j'étais dépassé. Je suis allé voir le management en pleurant.*
>
> **Travailleur 20**
> *Amazon*

49 Questions adaptées du Safety Climate Assessment Toolkit, voir Cox et Cheyne.

Encadré 14

Le pourcentage de répondants et répondantes ayant déclaré l'apparition ou l'aggravation de certains problèmes de santé depuis qu'ils ont commencé à travailler chez *Dollarama ou Amazon*[50]



Les gestes répétitifs, la station debout prolongée sans possibilité de s'asseoir, la posture penchée en avant, de côté ou en torsion et le maniement de charges lourdes sans assistance sont les quatre facteurs de risques de troubles musculosquelettiques communs aux répondants et répondantes des deux entrepôts auxquels ils et elles ont déclaré être le plus souvent exposés dans le cadre de leur emploi (encadré 15); en effet, l'exposition à de tels facteurs est susceptible d'expliquer en grande partie l'apparition ou l'augmentation des problèmes de santé physique susmentionnés. Chaque jour, ces travailleurs et travailleuses rapportent devoir manipuler des charges de formes et tailles variables, dont certaines peuvent être très lourdes. Même lorsque les charges sont de faible poids, individuellement, le total manipulé à la fin du quart est élevé. La cadence de travail imposée est en soi un facteur de risque.

Les risques d'accidents et de maladies professionnelles sont particulièrement présents dans les entrepôts de *Dollarama*, où les équipements mécaniques sont plus limités et où des répondants rapportent qu'ils sont parfois défectueux ou difficiles à manipuler. Ces

50 Questions adaptées de Human Impact Factors et Warehouse Worker Resource Center (WWRC), « The Public Health Crisis Hidden in Amazon Warehouse ».

travailleurs et travailleuses sont ainsi particulièrement sujets à différentes contraintes posturales qui exacerbent encore plus le risque de blessures et de maladies, comme le fait de travailler penché ou en torsion ou d'avoir à manier des charges les mains au-dessus des épaules. Selon les personnes interrogées, la vétusté des installations de *Dollarama* est aussi un problème important à prendre en considération : l'exposition à la poussière et aux variations thermiques est aussi un risque que les répondants et répondantes rapportent dans de fortes proportions.

Les douleurs musculaires ou articulaires associées à la manutention ou à la manipulation répétée sont très présentes parmi les travailleurs et travailleuses des deux types d'entrepôts. Selon les répondants et répondantes, les problèmes suivants sont apparus ou se sont aggravés en raison du travail dans l'entrepôt : douleurs au dos qui dérangent dans les activités quotidiennes, douleurs aux bras, coudes, poignets qui dérangent dans les activités, ou douleurs aux jambes et aux pieds (encadré 14).

Les facteurs de risques de troubles musculo-squelettiques demeurent en fait très présents non seulement dans les entrepôts de *Dollarama*, mais également dans les entrepôts d'*Amazon*, même si ceux-ci sont davantage mécanisés ou automatisés. Nos entrevues indiquent, d'une part, qu'en dépit des installations technologiques, plusieurs travailleurs et travailleuses d'*Amazon* demeurent affectés à des tâches de manutention pouvant être assimilées à celles des entrepôts « traditionnels », notamment en termes de charge à transporter et à déplacer manuellement. D'autre part, à certains postes, les charges individuelles peuvent être moins lourdes que dans les entrepôts traditionnels, mais la fréquence des manutentions ou manipulations peut être élevée. En fait, la manipulation de charges moins lourdes, mais avec une répétition élevée, présente, elle aussi, des risques au plan musculosquelettique[51]. Ce constat rejoint les observations de Gutelius et Theodore[52] qui remarquent que le contrôle algorithmique de la vitesse et de l'exactitude de l'exécution du travail a pour effet d'intensifier le travail et les risques de blessures et d'accidents. Aux États-Unis, la plupart des employeurs ont l'obligation d'enregistrer (le « *recordkeeping* ») les accidents du travail et maladies professionnelles « sérieux » et un grand nombre de soumettre annuellement ce rapport à l'OSHA[53]. Les travailleurs ont le droit d'obtenir copie de ces registres : l'analyse de statistiques compilées par *Amazon* et les témoignages de travailleurs y mettent en évidence des taux alarmants de lésions musculosquelettiques et des problèmes de santé mentale en lien avec la pression à la production[54].

Parfois, tu dois travailler penché pendant trois heures parce que le rangement est bas. C'est sûr que si je fais ça, je vais avoir mal au dos après. Simplement parce que, si tu dois placer dans les rangées du bas, le mouvement répétitif que tu fais à te pencher tout le temps, ça t'affecte à la longue.

Travailleur 11
Amazon

Je travaille avec un masque parce qu'il y a tellement, tellement de poussière. Ma gorge… et mon nez est sec et saigne.

Travailleuse 6
Dollarama

J'ai un quota d'environ 100 boîtes par heure et, si je dois faire ça pendant 5 heures, et disons qu'en moyenne elles pèsent 3 kilos — parce que ça pourrait être n'importe quoi entre un à 18 kilos —, ça veut dire que c'est environ 1500 kilos qui te rentrent dans le corps chaque jour. C'est ça qu'on doit transporter, c'est beaucoup. C'est lourd sur le corps au quotidien.

Travailleuse 14
Amazon

51 Bruno R. da Costa et Edgar Ramos Vieira, « Risk Factors for Work-Related Musculoskeletal Disorders: A Systematic Review of Recent Longitudinal Studies », *American Journal of Industrial Medicine* 53, no 3 (2010): 285-323; Yves Roquelaure et al., « Risk Factors for Upper-Extremity Musculoskeletal Disorders in the Working Population », *Arthritis and Rheumatism* 61, no 10 (2009): 1425-34.

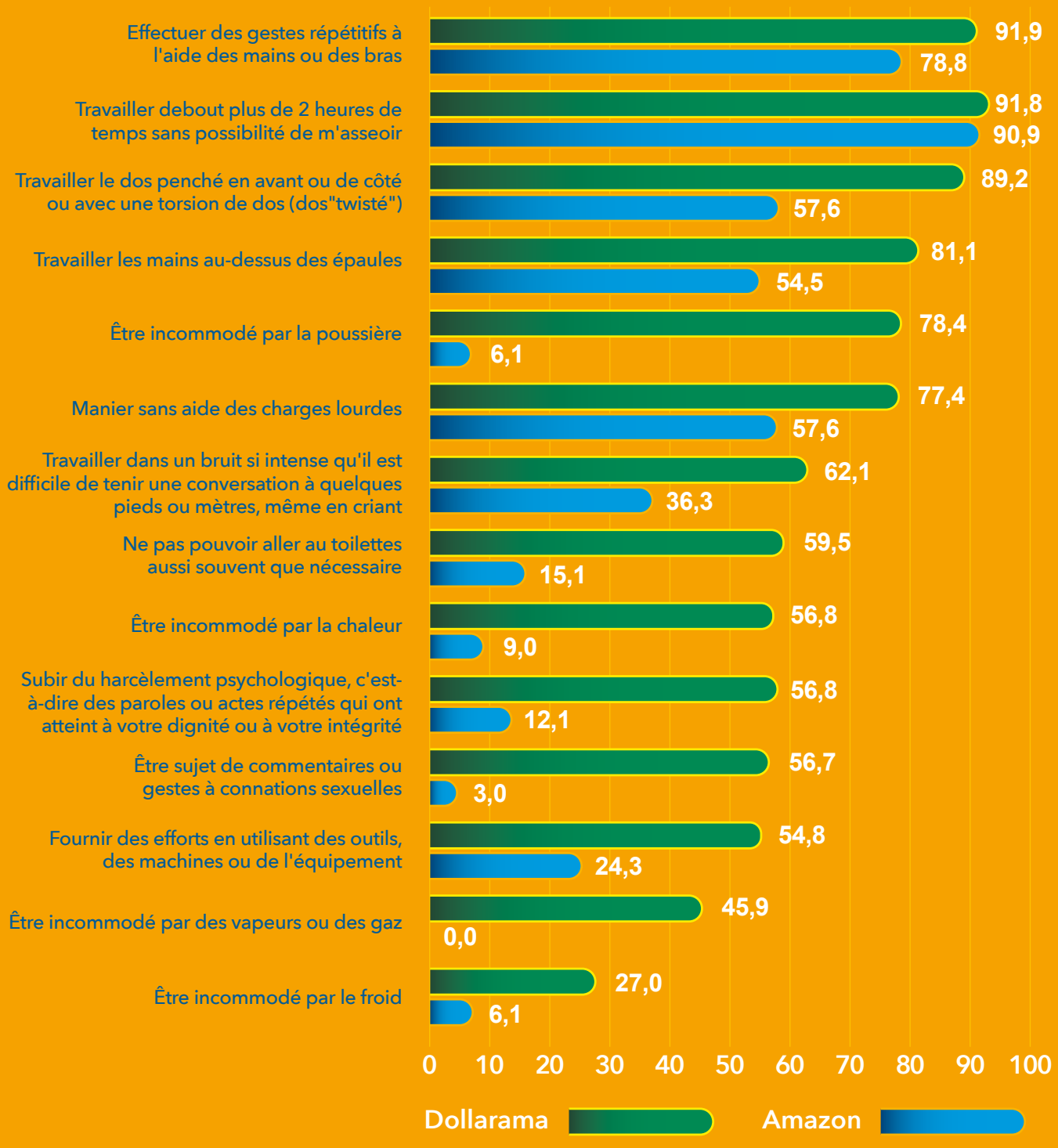
52 Beth Gutelius et Theodore, « The Future of Warehouse Work: Technological Change in the U.S. Logistics Industry ».

53 Voir ici pour un exemple du formulaire que doivent remplir les employeurs : https://www.osha.gov/sites/default/files/OSHA-RK-Forms-Package.pdf

54 Athena Coalition, « Packaging Pain: Workplace Injuries in Amazon's Empire », décembre 2019; Julia Lang Gordon, « Under Pressure: Addressing Warehouse Productivity Quotas and the Rise in Workplace Injuries », *Fordham Urban Law Journal* 49, no 1 (2021): 149-88.

Encadré 15

Le pourcentage de répondants et répondantes ayant déclaré être exposés souvent ou très souvent à certains risques au travail[55]



55 Questions adaptées du questionnaire de l'EQCOTESST, voir Vézina et al., « Enquête québécoise sur des conditions de travail, d'emploi et de santé et de sécurité du travail (EQCOTESST) ».

Selon la LSST (art 51), l'employeur doit prendre les mesures nécessaires pour protéger la santé et assurer la sécurité ainsi que l'intégrité physique et psychique des travailleurs et travailleuses. Or, ceux et celles qui ont été interrogés sont loin de percevoir que c'est le cas : chez *Dollarama*, 75,7 % des répondants et répondantes ont rejeté l'énoncé selon lequel toutes les mesures nécessaires pour assurer leur santé et leur sécurité étaient en place dans l'entrepôt, tout comme 51.5 % des répondants et répondantes chez *Amazon*.

Mais surtout, les entrevues suggèrent que certaines des mesures mises en place par *Amazon* et *Dollarama* afin de prévenir les accidents et les maladies du travail entrent en concurrence avec les exigences de productivité. Il incombe alors aux travailleurs et travailleuses de «faire attention» le plus possible afin de se prémunir contre les blessures et maladies qui les guettent. C'est d'ailleurs pour cette raison que plusieurs des personnes rencontrées ont déclaré s'être procuré à leurs propres frais différents équipements de protection individuelle, comme des gants, des attelles pour les poignets et des genouillères. Le CTTI a d'ailleurs mené une campagne pour informer les travailleurs et travailleuses d'entrepôt que l'employeur doit leur fournir des chaussures de sécurité[56].

Lorsque les travailleurs et travailleuses se procurent de tels équipements, ils et elles ne bénéficient pas de toutes les informations requises pour faire un choix approprié ni pour une utilisation adéquate. Face à des mesures de prévention insuffisantes et voulant protéger leur dos, certains se procurent une ceinture abdominale (ceinture lombaire ou dorsale, aussi appelée «back belt»); or, l'efficacité de cet équipement n'est pas établie et des organismes de prévention indiquent qu'il ne doit pas être recommandé[57]. En outre, lorsqu'ils et elles ont rapporté éprouver de la douleur à leurs supérieurs, certains répondants et répondantes se sont fait répondre que c'était parce qu'ils ne manipulaient pas les boîtes correctement, sous-entendant qu'ils étaient responsables du problème. On évoque aussi d'autres causes, liées à des habitudes de vie plutôt qu'aux conditions dans lesquelles s'effectue le travail dans l'entrepôt. Or les mesures préventives les plus efficaces agissent plutôt sur les charges, les aménagements, les équipements et l'organisation du travail.

> *Ils choisissent des hommes qui seront trop machos pour se plaindre et qu'ils vont pouvoir garder sur des jobs difficiles longtemps. Donc, ils tirent avantage de ça, ou encore des personnes qui ne parlent pas bien la langue et qui ne sont pas enclins à se plaindre à cause de ça.*
>
> **Travailleuse 14**
> *Amazon*

Le transfert de la responsabilité en matière de santé et de sécurité du travail des entreprises vers les travailleurs et travailleuses est d'autant plus grave que ces personnes cumulent souvent différents facteurs de vulnérabilité qui rendent hautement improbable l'application réelle des principes censés les protéger. Ceci permet aux entreprises en question d'exploiter d'autant plus les travailleurs et travailleuses et leur «résilience» face aux risques auxquels leur travail les expose, voire de tabler sur la masculinité qui est associée à la résistance physique en assignant des hommes à des tâches plus difficiles.

Finalement, nos données révèlent que, parmi les répondants et répondantes ayant subi une blessure ou un accident au travail dans les derniers mois, un nombre relativement important n'avait pas déclaré ce fait à la CNESST, en partie parce qu'ils ne connaissaient pas cet organisme et ne savaient pas qu'ils auraient peut-être eu droit à une indemnité et/ou à des services. La méconnaissance de leurs droits et recours est très répandue en particulier chez les travailleurs et travailleuses immigrants. Certaines études révèlent que le fait d'être une personne immigrante est effectivement associé à une plus grande probabilité d'exposition à des facteurs de risques pour la santé et la sécurité du travail par rapport aux travailleurs et travailleuses nés au Canada.[58] De plus, il a été observé que les personnes ayant immigré récemment éprouvent des difficultés à prendre des mesures pour se protéger, notamment en ce qui concerne l'exercice de leurs droits[59].

> *J'ai vu beaucoup de personnes avoir des accidents, ils se sont blessés aux mains, leurs doigts brisés. Je les ai vus. Si tu ne fais pas attention, tu vas te blesser. Ce n'est pas à cause de la job, mais à cause du rythme. Donc, tu suis, et à un moment donné, tu vas te blesser. Donc, il faut se protéger.*
>
> **Travailleur 10**
> *Amazon*

56 L'article 51 de la Loi sur la santé et la sécurité du travail (S-2.1) prévoit que l'employeur doit notamment « fournir gratuitement au travailleur tous les moyens et équipements de protection individuels choisis par le comité de santé et de sécurité […] ou, le cas échéant, les moyens et équipements de protection individuels ou collectifs déterminés par règlement […] ». Le Règlement sur la santé et la sécurité du travail (S-2.1 r.13) indique que « le port de chaussures de protection conformes à la norme Chaussures de protection, CAN/CSA-Z195-14 est obligatoire pour tout travailleur exposé à se blesser les pieds » dans diverses conditions notamment « à la suite de la chute d'objets lourds » (art 344). Le règlement prévoit aussi divers autres protecteurs pour les autres parties du corps (art 345) et diverses situations où des équipements de protection individuelle doivent être utilisés.

57 « Ceintures dorsales », Centre canadien d'hygiène et de sécurité au travail, non daté.

58 Peter M. Smith et Cameron A. Mustard, « The unequal distribution of occupational health and safety risks among immigrants to Canada compared to Canadian-born labour market participants: 1993–2005 », *Safety Science* 48, no 10 (2010): 1296-1303.

59 A. Morgan Lay et al., « The Occupational Health and Safety Vulnerability of Recent Immigrants Accessing Settlement Services », *Canadian Journal of Public Health* 109, no 3 (2018): 303-11.

Encadré 16

Le harcèlement sexuel : un enjeu de droits fondamentaux

Certaines des répondantes rencontrées dans le cadre du projet ont témoigné avoir été victimes de gestes et de propos non consentis à connotation sexuelle dans le cadre de leur travail. En 2018, une modification législative a rendu explicite que le harcèlement à caractère sexuel constitue du harcèlement psychologique, mais il demeure important de reconnaître sa nature discriminatoire : plus qu'un problème d'organisation du travail, le harcèlement sexuel touche les femmes *parce qu'elles sont des femmes*. L'employeur est tenu de se doter d'une politique à cet effet et de faire appliquer les mécanismes censés assurer la sécurité et la dignité des personnes qui travaillent dans leurs établissements.

Le harcèlement sexuel recoupe un large éventail de propos et de gestes ; sa définition demeure néanmoins ancrée dans l'expérience des victimes, c'est-à-dire dans l'identification de ses effets de contrôle et d'exclusion. Des femmes que nous avons interrogées ont pour leur part témoigné subir des regards insistants, des invitations non sollicitées et des propos considérés déplacés de la part de leurs collègues. Leur position minoritaire, particulièrement dans les entrepôts de *Dollarama* où, d'après notre questionnaire elles ne représenteraient que 8 % de la main-d'œuvre, les rend ainsi sujettes à ce type de comportement, mais aussi à vivre de l'isolement en l'absence de collègues féminines avec qui partager leur expérience. De même, la précarité en emploi et celle du statut migratoire constituent d'importants facteurs de risques qui ont été largement documentés[60].

De fait, les stratégies de résistance individuelle dont certaines nous ont fait part ne suffisent pas à prémunir les femmes contre leurs potentiels harceleurs et contre le climat toxique qui est à l'origine même de ces comportements.

Alors, tout le temps, les hommes demandent : "Es-tu mariée ? Où est ton mari ?" Et je ne me sens pas confortable avec toutes ces questions… Une fois, c'est arrivé que je retournais vers mon jigger, *et ils étaient quatre hommes autour et, quand j'ai pris mon jigger, ils étaient tous là à me fixer, au même moment. J'ai pris mon jigger et j'ai commencé à travailler et ils m'ont suivie en me regardant, leurs corps s'approchaient du mien. C'était une situation très inconfortable. J'avais l'impression qu'ils me harcelaient, ou qu'ils me contrôlaient par la façon de me regarder.*

Travailleuse 8
Dollarama

Les travailleurs me disent : "Oh, mon dieu, tu es si belle, marie-moi, donne-moi ton numéro !" Et je leur dis que je suis mariée, mais ils me disent : "ne t'inquiète pas, ton mari ne le saura pas." Je ne l'ai pas apporté avec moi, mais je me suis acheté un pantalon et un T-shirt pour homme pour cacher mon corps. C'est la façon que j'ai trouvée… j'essaie de les ignorer.

Travailleuse 6
Dollarama

60 Rachel Cox, Dalia Gesualdi-Fecteau, et Anne-Marie Laflamme, « Mettre fin au harcèlement sexuel dans le cadre du travail: se donner les moyens pour agir », Rapport remis au ministère du Travail (Montréal (QC): Comité chargé d'analyser les recours en matière de harcèlement sexuel et d'agressions sexuelles au travail, 10 mars 2023).

5.3 Sixième constat : une pression à la productivité qui augmente les risques d'atteinte à la santé physique et psychique

Dans les deux types d'entrepôts, les entrevues et les résultats du questionnaire mettent en évidence l'importance de la pression à la productivité et ses effets. La pression à la productivité a pour effet d'augmenter la répétitivité des gestes et la contrainte temporelle exacerbe le risque d'accidents ou de troubles musculosquelettiques. Mais aussi, la pression a des impacts sur la santé mentale des travailleurs et travailleuses. Elle peut d'ailleurs prendre la forme de harcèlement (bien que pas toujours reconnu comme tel par les travailleurs et travailleuses qui sont peu au courant de sa définition légale), et se traduire par différents problèmes comme des troubles du sommeil, de l'anxiété, et de la perte de poids – tous des problèmes que les travailleurs et travailleuses ont rapportés dans de fortes proportions. Plusieurs travailleurs et travailleuses ont à cet égard témoigné d'une importante détresse psychologique causée par les exigences en matière de performance et le sentiment de déshumanisation ressenti. De fait, ils et elles sont nombreux à se sentir anxieux et à éprouver des problèmes de sommeil. L'encadré 17 détaille les effets les plus répandus chez nos répondants et répondantes.

Les données recueillies suggèrent qu'au-delà de leurs différences, l'organisation du travail chez *Dollarama* et *Amazon* partage un aspect fondamental : la pression à la productivité. Cette pression s'exerce très souvent par le biais de quotas de production (nombre de palettes à monter chez *Dollarama* ; nombre de paquets à traiter chez *Amazon*)[61]. Les modalités qui entourent ces quotas et leurs effets sur les travailleurs et travailleuses et sur le collectif de travail présentent un certain nombre de caractéristiques communes.

Une première caractéristique commune des exigences de production est leur nature arbitraire et leur grande opacité. En effet, il ressort des données recueillies que les travailleurs et travailleuses se voient assigner des cibles qui varient selon les besoins de l'entreprise d'une part, et, d'autre part, selon les capacités imaginées des travailleurs et travailleuses (en vertu de leurs performances historiques, mais aussi de stéréotypes associant masculinité, force physique et endurance). Cependant, les travailleurs et travailleuses indiquent ne pas avoir accès aux données les surveillant, ce qui fait qu'ils et elles ne peuvent pas jauger leur performance.

Une deuxième caractéristique régulièrement rapportée dans les questionnaires et les entrevues individuelles est que la pression mise sur les travailleurs et travailleuses pour l'atteinte de quotas engendre son lot de stress, d'épuisement physique et de détresse psychologique. Plus de la moitié des répondants et répondantes au questionnaire, tant chez *Amazon* que chez *Dollarama*, estiment ainsi que les quotas sont difficiles à atteindre, mais qu'ils et elles arrivent généralement à les atteindre. Cependant, des travailleurs et travailleuses des deux entreprises ont témoigné d'un degré de fatigue ressenti important, d'une difficulté à satisfaire leurs besoins de base (aller aux toilettes ou boire de l'eau) et, plus largement, du sentiment que leur humanité est déconsidérée par les entreprises pour lesquelles ils et elles travaillent.

> *Pendant la formation, on ne nous explique pas comment les quotas fonctionnent. Au début, ils disent toujours "Safety first, safety first, prenez votre temps, il ne faut pas vous blesser", mais à la fin, ce sont les chiffres qui comptent. Après un certain niveau dans la courbe d'apprentissage, les avertissements commencent si on n'atteint pas les quotas.*
>
> **Travailleuse 21**
> *Amazon*

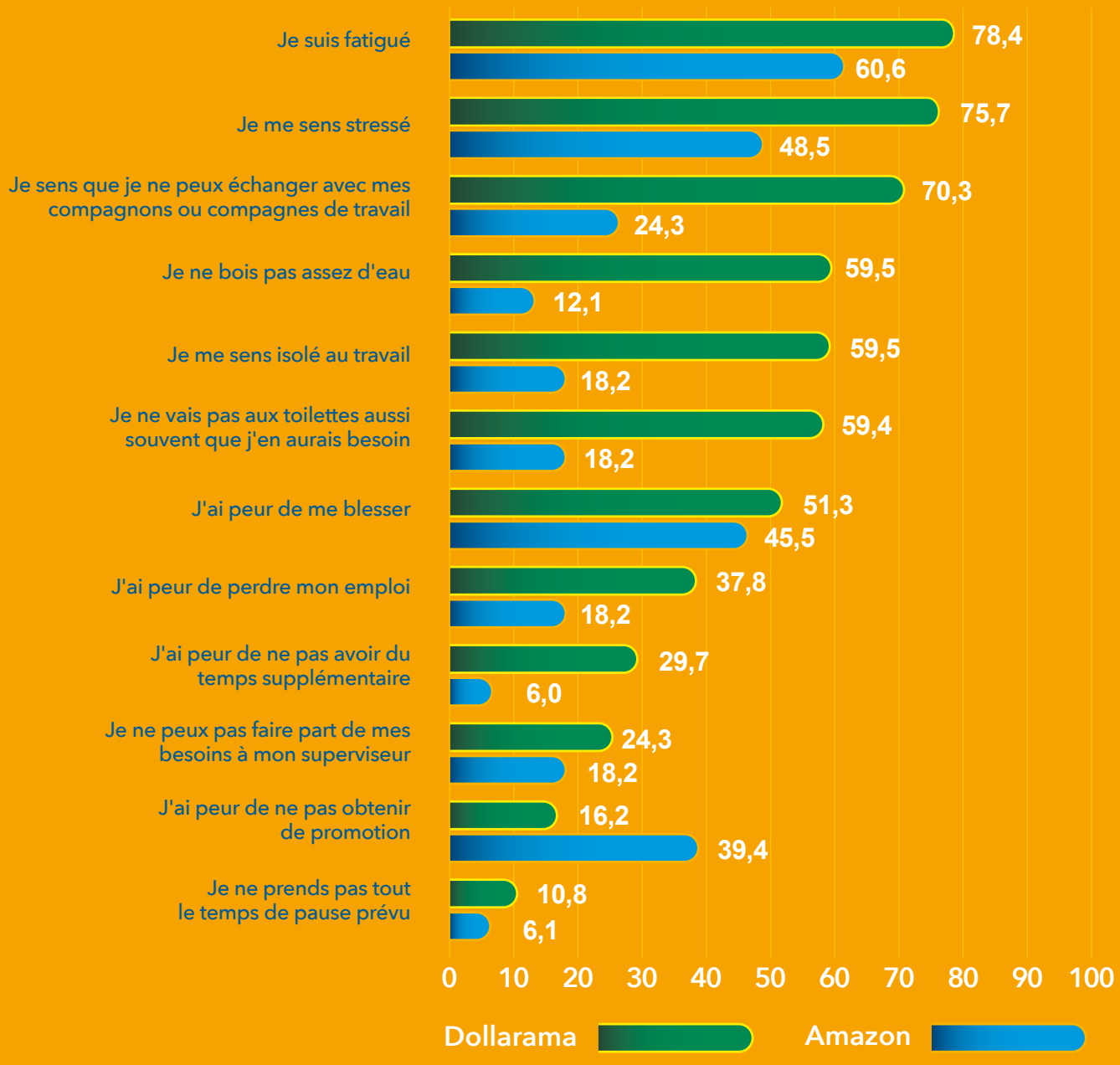
> *Tous les matins à 7h, le superviseur vient nous voir et dit : "Hier tu n'as fait que neuf palettes, ce n'est pas bon. Aujourd'hui, tu dois en faire plus." C'est comme ça que nous sommes stressés et que nous travaillons de plus en plus vite. C'est dans ces situations que les accidents arrivent…*
>
> **Travailleur 15**
> *Dollarama*

> *Cette semaine, nous recevons les commandes du Black Friday, donc c'est très chargé. Tout va plus vite, il y a beaucoup plus de boîtes qui arrivent et les superviseurs n'arrêtent jamais la ligne de production. Peu importe le nombre de boîtes, même si le convoyeur est bloqué ou si les boîtes tombent sur le sol, la chaîne doit continuer à fonctionner. Les gens sont très fatigués, même ceux qui ne se sont jamais plaints commencent à se sentir épuisés.*
>
> **Travailleuse 14**
> *Amazon*

61 Dans certaines sections de certains établissements d'Amazon, c'est la vitesse du convoyeur qui détermine la cadence de travail. Témoignage de la Travailleuse 21 : « quand on augmente la vitesse du convoyeur, les boîtes s'accumulent et tombent par terre, tout le monde se sent pressé d'aider la personne qui ramasse les boîtes de certains numéros. »

Encadré 17

Le pourcentage de répondants et répondantes ayant déclaré être souvent ou très souvent affecté par certaines des conséquences des quotas ou de la vitesse de travail exigée[62]



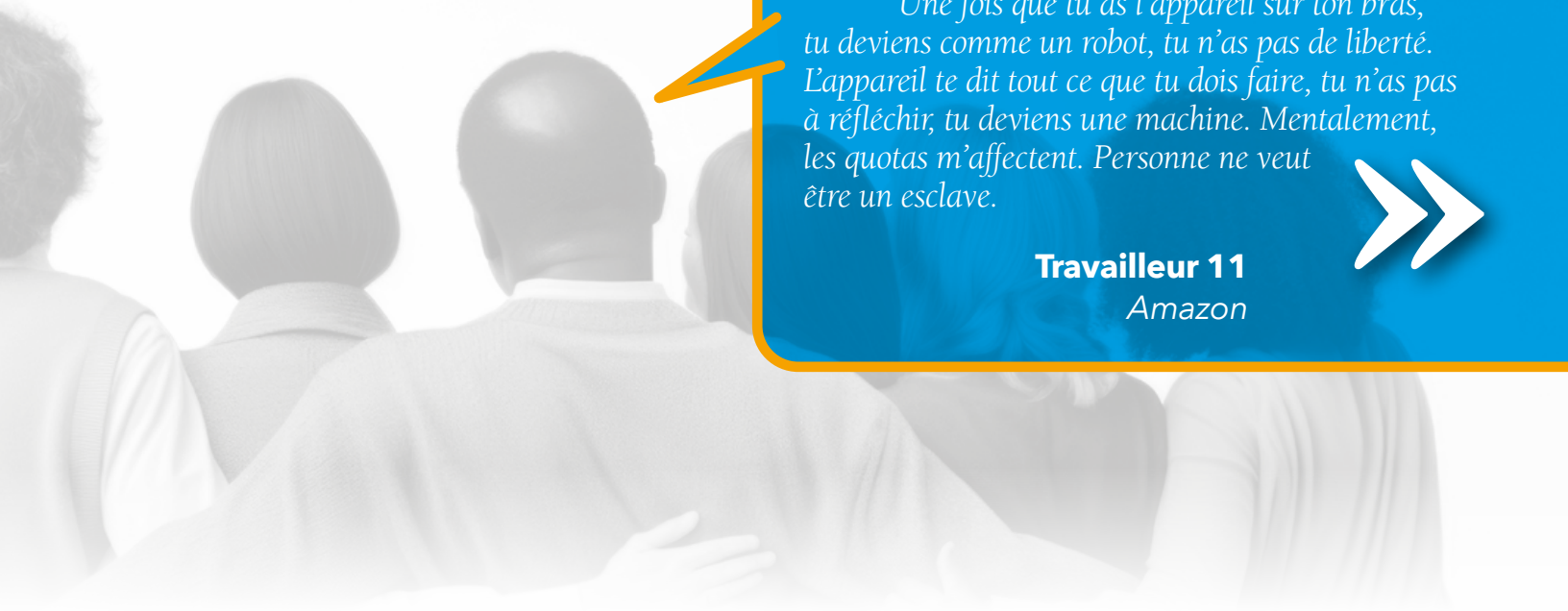
62 Questions adaptées de Human Impact Factors et Warehouse Worker Resource Center (WWRC), « The Public Health Crisis Hidden in Amazon Warehouse ».

Le troisième élément rapporté par des répondants et répondantes est que l'atteinte ou le dépassement des quotas de production, si l'on excepte le fait d'être reconnu comme un « bon travailleur », ne garantit en rien un quelconque avantage, par exemple la sécurité d'emploi, l'accès à d'autres postes moins exigeants physiquement ou la mobilité ascendante. De plus, la possibilité de mobilité ascendante serait, chez *Dollarama*, limitée à l'accession au statut de *line supervisor* qui par définition concerne un petit nombre de personnes. Des répondants et répondantes indiquent qu'*Amazon*, pour sa part, tente de susciter l'adhésion et l'engagement de son personnel en faisant miroiter la possibilité, très variable dans le temps, semble-t-il, d'accéder au statut de travailleur permanent (« badge bleu ») ou même à des postes supérieurs dans la hiérarchie (voir encadré 8).

Sur le plan collectif, les données recueillies révèlent que ces quotas ont pour effet potentiel de mettre les travailleurs et travailleuses en concurrence les uns avec les autres, ce qui fait obstacle à la construction de solidarités. Même si nous avons aussi documenté des pratiques d'entraide, aider son ou sa collègue est parfois vu comme une perte de temps et comme un obstacle à la performance, ce qui peut entraîner l'adoption de stratégies de type « chacun pour soi », potentiellement risquées pour sa sécurité et celle des autres. Ceci est particulièrement important lorsqu'il est question de travailleurs et travailleuses dont on estime qu'ils ont des exigences moins élevées (les femmes, les travailleurs et travailleuses âgés, ou encore ceux accidentés).

Les autres employés s'en fichent et laissent tomber toutes les boîtes sur le sol. Ils ne nous respectent pas beaucoup, ils ne se soucient pas de nous, les femmes. Ils pensent que je suis comme eux : forte, et non petite. Comme un gars spécifiquement qui me dit : "vas-y, vas-y, vas-y ! Vite, ce n'est pas lourd, prends en plus". Je ne réponds pas, je l'ignore et je me concentre sur mon travail. Mais c'est dur, et la pression des superviseurs et de tous les employés n'est pas bonne.

Travailleuse 6
Dollarama



Une fois que tu as l'appareil sur ton bras, tu deviens comme un robot, tu n'as pas de liberté. L'appareil te dit tout ce que tu dois faire, tu n'as pas à réfléchir, tu deviens une machine. Mentalement, les quotas m'affectent. Personne ne veut être un esclave.

Travailleur 11
Amazon

6 UN DÉCALAGE ENTRE LES PRÉOCCUPATIONS DES TRAVAILLEURS ET TRAVAILLEUSES QUANT À LEUR SANTÉ ET À LEUR SÉCURITÉ ET LES INTERVENTIONS DE LA CNESST

La mise en dialogue des deux premiers volets de recherche a permis de constater un important décalage entre l'importance des facteurs de risques de blessures, d'accidents, de maladies et d'autres atteintes à la santé perçus par les répondants et répondantes à notre questionnaire d'une part et, d'autre part, la nature et l'intensité des interventions de la CNESST : non seulement y a-t-il très peu d'avis de correction signifiés (une exigence imposée par l'inspecteur de corriger une situation à risque), mais les risques de troubles musculosquelettiques (dos, épaules, bras, poignets, etc.) comme les risques organisationnels, soit la pression à la production et les quotas, ne sont pas visés par de tels avis, dans les entrepôts de *Dollarama* et *Amazon*, alors que les données obtenues de la CNESST montrent que ces risques ont pu être traités ailleurs, dans des entrepôts syndiqués, comme on le verra dans cette section.

Encadré 18

Les procédures de plaintes et d'inspection de la CNESST : quelques informations

Au Québec, c'est la CNESST qui est chargée, entre autres, d'assurer le respect du droit d'un travailleur ou d'une travailleuse «à des conditions de travail qui respectent sa santé, sa sécurité et son intégrité physique et psychique» (LSST, art 9) : c'est la LSST qui définit ce droit, de même que les obligations des employeurs, dont l'obligation générale, définie par l'article 51, de «prendre les mesures nécessaires pour protéger la santé et assurer la sécurité et l'intégrité physique et psychique du travailleur».

Un travailleur ou une travailleuse peut, en restant anonyme, signaler une situation dangereuse à la CNESST et demander qu'un inspecteur visite le lieu de travail pour que des mesures soient prises afin de protéger sa santé et sa sécurité[63]. C'est ce que nous appelons une «plainte» dans ce rapport : nous n'y traitons pas des réclamations en cas d'accident du travail ou de maladie professionnelle (par exemple pour obtenir une indemnité de remplacement du revenu pendant qu'on ne peut pas travailler) ni de la plainte en vertu de la LNT en cas de harcèlement par exemple.

Des inspecteurs et inspectrices ont le droit de visiter les lieux de travail soit à l'initiative de la CNESST, soit parce qu'une situation dangereuse leur a été signalée, par exemple par un appel anonyme traité par l'inspecteur de garde. La CNESST décide si un inspecteur ira visiter le lieu de travail. L'inspecteur peut constater des «dérogations» à la loi ou à des règlements et alors émettre un ou des «avis de correction» pour exiger des mesures de prévention dans un délai défini (par exemple, 30 jours). L'«avis de correction» réfère à un ou des articles d'un règlement, comme le Règlement sur la santé et la sécurité du travail, qui contient des exigences précises sur des risques (par exemple, que les voies de circulation à l'intérieur d'un bâtiment doivent être tenues en bon état et dégagées), sinon à des exigences de la loi (par exemple, que l'employeur doit s'assurer que l'organisation du travail et les méthodes et techniques utilisées pour l'accomplir sont sécuritaires et ne portent pas atteinte à la santé du travailleur, un élément de l'article 51 de la LSST). À l'expiration du délai, l'inspecteur vérifie que les corrections ont été faites et sont conformes. L'inspecteur écrit un rapport pour chaque visite d'inspection, qui comprend le résumé de sa visite et les avis de corrections. Un «dossier d'intervention» comprend ainsi un ou plusieurs rapports écrits. Les rapports sont envoyés à l'employeur et doivent l'être aussi au syndicat quand il y en a un, au représentant en santé et en sécurité et au comité de santé et de sécurité.

La CNESST a également la possibilité, en vertu de la LSST, d'émettre un constat d'infraction assorti d'une amende à «quiconque contrevient [à la LSST] ou aux règlements ou refuse de se conformer à une décision ou à un ordre […] ou incite une personne à ne pas s'y conformer» (art 236) ou à «quiconque, par action ou par omission, agit de manière à compromettre directement et sérieusement la santé, la sécurité ou l'intégrité physique ou psychique d'un travailleur» (art 237).

63 Un tel signalement peut être fait par quiconque, par téléphone au 1-844-838-0808, option 1.

Pour savoir si les travailleurs et travailleuses de *Dollarama* et d'*Amazon* utilisent la possibilité de signaler une situation dangereuse (c.-à-d. de «faire une plainte») et pour quels motifs, pour savoir si les inspecteurs ont visité ces entrepôts et si leurs interventions ont permis de régler des situations à risque, nous avons demandé à la CNESST de nous transmettre toutes les plaintes, tous les rapports d'intervention d'inspecteurs et tous les constats d'infraction éventuellement émis concernant les six entrepôts de *Dollarama* et les six établissements d'*Amazon* dans la région de Montréal entre janvier 2015 et février 2023. Les six établissements d'*Amazon* étaient alors ouverts depuis 8 à 26 mois[64]. Pour pouvoir effectuer une comparaison sectorielle, nous avons fait de même pour quatre entrepôts syndiqués de la région de Montréal dans le commerce d'alimentation ou de pharmacie[65].

Les résultats issus de ce volet de la recherche sont résumés ci-bas sous forme de questions-réponses.

Q1 *Les travailleurs et travailleuses des entrepôts de Dollarama et d'Amazon utilisent-ils la possibilité de signaler une situation dangereuse à la CNESST pour protéger leur santé et leur sécurité ?*

Durant la période couverte par notre étude, soit un peu plus de huit ans, il y a eu huit plaintes en relation avec les conditions de santé et de sécurité du travail dans les entrepôts de Dollarama (0,16 plainte par année par entrepôt). Les établissements d'Amazon ont été visés par quatre plaintes (0,4 plainte par année par établissement). En comparaison, nous avons obtenu les plaintes émanant de quatre entrepôts syndiqués de la région de Montréal dans le commerce d'alimentation ou de pharmacie. Ceux-ci ont été visés par 35 plaintes (1,17 plainte par année par établissement).

Pour des travailleurs et travailleuses précaires et non syndiqués, faire une plainte est plus difficile : comme le montre ce rapport, les répondants et répondantes ne connaissent pas ou peu leurs droits (voir encadré 10); ils et elles craignent par ailleurs de les utiliser (voir section 3). Ainsi, chez Dollarama, 59,5 % des répondants et répondantes au questionnaire indiquent qu'ils et elles ne se sentent pas libres de rapporter à leurs supérieurs les problèmes liés à leur santé et leur sécurité; la proportion est encore plus élevée quand il s'agit de leur employeur direct, l'agence de placement de personnel (70,3 %); chez Amazon, c'est 27,3 % des répondants et répondantes qui ne se sentent pas libres d'exercer ce droit. Par ailleurs, l'expérience passée peut les décourager de signaler les problèmes à leurs supérieurs : tant chez Dollarama que directement chez l'agence qui les emploie, les deux tiers (67,6 % dans les deux cas) des répondants et répondantes ont indiqué être en désaccord avec l'énoncé selon lequel leurs supérieurs à l'entrepôt agissent rapidement si un problème en lien avec la santé et la sécurité leur est soumis; chez Amazon, la proportion est de 36,4 %.

Finalement, l'une des plaintes fait état d'un problème également évoqué par le rapport de la Vérificatrice générale du Québec dans son audit de performance portant sur la fonction prévention et inspection de la CNESST[66], soit que les visites d'inspection puissent être annoncées d'avance : dans cette plainte, la personne qui contacte la CNESST demande que l'inspecteur n'annonce pas sa visite.

Q2 *Les plaintes sont-elles suivies de visites d'inspecteurs ? La CNESST inspecte-t-elle ces entrepôts de sa propre initiative, autrement qu'à la suite d'une plainte ?*

Chez Dollarama, sept des huit plaintes ont été suivies d'une intervention d'inspecteur, de même que chacune des quatre plaintes chez Amazon. C'est plus que pour les établissements syndiqués où seulement 13 plaintes sur 35 ont été retenues pour être traitées lors d'une visite d'inspection : la CNESST dit se concentrer sur ses priorités ou indique que le problème sera traité à l'interne par l'employeur, ou par l'employeur et le syndicat.

Alors qu'il s'agit de travailleurs et travailleuses vulnérables et d'un secteur où les risques sont connus et importants, une grande partie des visites d'inspection dépend de plaintes plutôt que d'initiatives de la CNESST elle-même : seuls 3 dossiers d'intervention sur 10 chez Dollarama sont initiés par la CNESST, et 4 sur 8 dans les établissements d'Amazon.

Q3 *Quels sont les risques signalés par les plaintes ?*

Les plaintes reflètent les différences dans les technologies, l'organisation du travail et les tâches entre entrepôts traditionnels (Dollarama) et partiellement automatisés (Amazon).

*Les plaintes quant à **des risques pour la sécurité** concernent des entrepôts de Dollarama : risque d'être heurté comme piéton par des équipements roulants dans l'entrepôt, de «s'enfarger» dans des voies de circulation encombrées ou, comme conducteurs, de heurter des piétons, d'autres chariots ou des marchandises.*

*Dans les deux entreprises, les plaintes quant à des **risques pour la santé** (autres que liées à l'organisation du travail) concernent l'application incomplète des mesures de prévention de la COVID-19 et, chez Dollarama, l'entretien déficient des toilettes et de la*

64 Nous avons également demandé les plaintes et rapports d'inspection pour les huit agences de placement de personnel connues pour envoyer des travailleurs et travailleuses dans les entrepôts de Dollarama. Nous n'en présentons pas ici une analyse détaillée.

65 Toutes ces données sont rendues publiques sur le site : https://www.cnesst.gouv.qc.ca/fr/organisation/documentation/acces-linformation/documents-transmis-lors-dune-demande-dacces

66 Vérificateur général du Québec, « Audit de performance, Prévention en santé et en sécurité du travail, Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail. Rapport du Vérificateur général du Québec à l'Assemblée nationale pour l'année 2019-2020 », 2019.

salle à manger, la poussière dans l'air de l'entrepôt après quelques heures d'activité.

*Dans les deux entreprises, des plaintes concernent l'**organisation du travail** et ses effets sur la santé et la sécurité des travailleurs et travailleuses : chez Dollarama, l'une des trois plaintes évoquant du harcèlement indique que des superviseurs «exigent continuellement plus de productivité et empêche [sic] les travailleurs d'aller aux toilettes, de boire de l'eau, de parler à d'autres travailleurs».*

Chez Amazon, une plainte indique, selon les propos du plaignant rapportés dans un document fourni par la CNESST, «qu'il y a des risques TMS [troubles musculosquelettiques] élevés, lourde charge, rythme de travail insoutenable et aucune mesure prise par l'employeur pour réduire les risques. Il me dit que la charge de travail est trop élevée [phrase caviardée] M. m'informe qu'il y a beaucoup de travailleurs qui se blessent dans l'entrepôt. [phrase caviardée]».

Q4 *Que font les inspecteurs dans ces entrepôts ? Est-ce que les risques dénoncés dans les plaintes sont éliminés ou contrôlés ?*

Les inspections dans les entrepôts de Dollarama et Amazon génèrent peu d'avis de correction : 4 pour 10 dossiers, soit 0,4 par dossier chez Dollarama ; un avis de correction pour huit dossiers, soit 0,13 chez Amazon. Il y a un écart important avec le niveau de risque élevé rapporté dans les plaintes que confirment les études scientifiques sur les deux types d'entrepôts (traditionnel et automatisé) et sur l'emploi précaire ou pour une agence[67].

Ainsi, même quand une plainte est suivie d'une visite d'inspection, cela ne garantit pas toujours une réponse au problème identifié dans la plainte : sur les sept plaintes visant des entrepôts de Dollarama, seules deux ont entraîné des avis de correction, pour lesquels les inspecteurs exigent des changements de la part de l'employeur (quant au respect de la distanciation pour prévenir la COVID-19 et quant à une procédure en cas de harcèlement) ; des quatre plaintes visant Amazon, aucune n'a entraîné d'avis de correction. Au total, la CNESST n'a donné aucun constat d'infraction (une poursuite pénale assortie d'une amende) pour les six établissements de Dollarama et les six établissements d'Amazon au cours de la période étudiée.

Il faut cependant noter que les inspections permettent d'identifier et de corriger des risques qui n'ont pas été dénoncés par une plainte, par exemple le contrôle du risque qu'une personne soit coincée par les pièces en mouvement d'une machine (Dollarama) et le dégagement de l'accès à un sectionneur électrique (Amazon).

Q5 *Pourquoi les inspections n'amènent-elles pas nécessairement les améliorations espérées aux conditions de santé et de sécurité ?*

Dans les quatre entrepôts syndiqués, il y a nettement plus, en proportion, d'avis de correction par dossier d'intervention en prévention-inspection (35 pour 22 dossiers, soit 1,59 par dossier). Il n'y a pas de raison de penser que la situation est plus à risque dans les entrepôts syndiqués, au contraire.

L'absence de représentation syndicale pourrait faire en sorte qu'il y ait moins d'interactions ouvertes entre l'inspecteur et des travailleurs et travailleuses ou leurs représentants au comité de santé et de sécurité, lorsqu'il y en a un. Les inspections peuvent probablement moins s'appuyer sur les témoignages de travailleurs et travailleuses dans les entrepôts non syndiqués.

La comparaison des rapports d'inspection entre les entrepôts syndiqués et non syndiqués montre qu'il y a, dans les entrepôts de Dollarama et d'Amazon, un écart entre ce qui préoccupe les plaignants et ce qui fait l'objet de vérifications. Les vérifications vont moins en profondeur, les sources d'informations utilisées par les inspecteurs sont moins variées et le nombre de visites par dossier est moindre.

- *Dans les cas de Dollarama et d'Amazon, les vérifications sont souvent limitées à la conformité aux dispositions spécifiques du Règlement sur la santé et la sécurité du travail, qui portent sur des aménagements physiques, des équipements, certaines obligations de formation, etc.*
- *En comparaison, dans les quatre entrepôts syndiqués étudiés, les investigations des inspecteurs vont plus en profondeur pour documenter les problèmes, en examinant l'ensemble de la situation de travail, y compris l'organisation du travail, ce qui correspond à l'obligation générale de l'employeur de «prendre les mesures nécessaires pour protéger la santé et assurer la sécurité et l'intégrité physique et psychique du travailleur» (LSST art. 51). Ils le font entre autres par des analyses de données statistiques sur les accidents demandées à l'employeur, des entretiens avec des travailleurs, des travailleuses et leurs représentants, des observations détaillées des situations de travail lors de plusieurs visites subséquentes.*
- *Pour chaque dossier, les inspecteurs font plus de visites dans les entrepôts syndiqués (2,3 rapports par dossier) que dans les établissements de Dollarama (1,6 rapport par dossier) et d'Amazon (1,13 rapport par dossier).*

67 Gutelius et Theodore, « The Future of Warehouse Work: Technological Change in the U.S. Logistics Industry »; Gordon, « Under Pressure: Addressing Warehouse Productivity Quotas and the Rise in Workplace Injuries »; Direction régionale de santé publique, « Les agences de placement de personnel et les risques pour la santé de leurs travailleurs »; Michael Quinlan, Claire Mayhew, et Philip Bohle, « The Global Expansion of Precarious Employment, Work Disorganization, and Consequences for Occupational Health: A Review of Recent Research », *International Journal of Health Services: Planning, Administration, Evaluation* 31, no 2 (2001): 335-414.

Un exemple lié à la sécurité des piétons en présence de chariots élévateurs

Par exemple, une plainte chez *Dollarama* dénonce les risques associés à la circulation des chariots élévateurs et des transpalettes, à l'encombrement, aux voies de circulation et de secours bloquées par l'empilement des produits ; la plainte parle de risques que des travailleurs et travailleuses « s'enfargent », de préparateurs de commandes et de caristes qui ont failli être frappés par des équipements, etc. La vérification, telle que rapportée par le rapport, porte essentiellement sur la conformité aux exigences du *Règlement sur la santé et la sécurité du travail* quant aux aménagements physiques, aux équipements et à leur entretien, aux règles et procédures déclarées être appliquées et à la formation fournie aux travailleurs. L'unique rapport reçu pour ce dossier indique que l'inspection « ne constate pas de problématique particulière relativement à la cohabitation des chariots élévateurs et des piétons dans l'entrepôt ».

En comparaison, dans un des entrepôts syndiqués d'une autre entreprise, le même sujet est traité successivement dans plusieurs rapports, sur plusieurs années. À plusieurs reprises, l'inspecteur vérifie lui-même, par des observations systématiques, le nombre de fois où les caristes respectent (ou non) l'obligation de s'arrêter à une intersection, la distance requise entre les chariots et les piétons, le dégagement des voies supposées réservées aux piétons, etc. Des dérogations sont signifiées quant à ce problème, la CNESST exigeant différentes mesures correctives et des dispositions pour assurer leur permanence, dans cet entrepôt syndiqué comme dans un autre.

Un exemple lié à la pression à la productivité chez Dollarama

Dans un entrepôt de *Dollarama*, une plainte évoque entre autres la pression à la productivité, indiquant le comportement de harcèlement de superviseurs qui « exigent continuellement plus de productivité et empêche [sic] les travailleurs d'aller aux toilettes, de boire de l'eau, de parler à d'autres travailleurs ».

Selon les rapports, cet élément de la plainte est examiné en référence à l'horaire de travail prévu (le rapport indique que « les travailleurs ont 2 pauses et une période de repas de 30 min durant leur quart de travail de 8h »), et à l'existence et au contenu de la politique de l'entreprise cliente (*Dollarama*) et des agences en matière de harcèlement[68]. La charge de travail et l'organisation du travail ne sont pas traitées dans le rapport.

Un exemple lié au rythme de travail, aux postures et aux mouvements chez Amazon

Lors d'une inspection dans un centre de distribution d'*Amazon* à la suite d'une plainte quant aux risques de troubles musculosquelettiques, à des blessures subies par des travailleurs et travailleuses et à la charge de travail trop élevée, la présence de facteurs de risques pour le dos, les épaules et les bras n'est pas documentée en elle-même : dans le rapport, l'inspecteur ne fait pas état d'observations des travailleurs et travailleuses pour documenter les postures, les mouvements et la fréquence de leur répétition. Le rapport décrit des aménagements et des équipements, et indique l'existence de procédures prévues, y compris les normes « ergonomiques » contenues dans un manuel de l'entreprise, mais ne fait pas état d'une vérification de leur application réelle et de la conformité de la situation à ces normes.

En comparaison, dans un des entrepôts syndiqués d'autres entreprises, un dossier d'inspection comportant cinq rapports a pour objet l'analyse des accidents de types troubles musculosquelettiques survenus dans l'établissement. L'inspecteur constate qu'une portion importante est reliée à la manutention et procède à une analyse ergonomique en examinant l'analyse des données de l'employeur sur les circonstances des accidents, en observant la manutention manuelle de deux types de contenants identifiés à risque, en examinant la présence de facteurs de risque, dont la hauteur d'empilage, pour en identifier les causes en remontant jusqu'au système de gestion des inventaires. Une dérogation est signalée et des changements sont apportés par l'entreprise.

68 Des inspecteurs ont visité des agences de placement de personnel présentes chez *Dollarama* à la suite de cette plainte; plusieurs agences ont reçu des avis de correction quant à l'existence et au contenu de leur politique en matière de harcèlement, ainsi qu'à diverses procédures et pratiques en matière de prévention.

7 S'ORGANISER ET RÉSISTER : QUELQUES PISTES D'ACTION COLLECTIVE

Il est bien connu que les travailleurs et travailleuses précaires se plaignent peu[69], car trop d'éléments de leur situation personnelle et professionnelle les rendent vulnérables et qu'ils sont fréquemment peu informés de leurs droits. Parmi nos répondants et répondantes, plusieurs témoignent d'une «stratégie de fuite» qui consiste à quitter le travail dans un entrepôt de *Dollarama* ou d'*Amazon* dès qu'un meilleur emploi, mieux rémunéré et moins pénible, est à portée de mains.

Les freins à l'action collective des travailleurs et travailleuses d'entrepôts sont nombreux. Citons, de manière générale, la vulnérabilité de ces travailleurs et travailleuses engendrée notamment par la déqualification et la précarité de leur statut migratoire, la dépendance envers l'emploi, la fatigue et le manque de temps, ainsi que la méconnaissance de leurs droits. Chez *Dollarama* s'ajoute le problème de la relation d'emploi triangulaire qui vient compliquer de manière indue toute perspective de syndicalisation en raison du brouillage de l'identité de l'employeur. Chez *Amazon*, c'est surtout la résistance farouche de l'entreprise à la syndicalisation ainsi que les embûches dont elle a jalonné les tentatives de syndicalisation qui pose un défi additionnel, mais pas insurmontable.

Pourtant, des expériences d'action collective existent bel et bien. Nous les relatons ici, en plus de mettre de l'avant des pistes d'action pour d'autres intervenants, notamment les pouvoirs publics.

Source des images: CTTI et ATTAP

On en parle et puis on se plaint, mais on ne fait pas grand-chose. Si ce n'était pas pour le monsieur du CTTI que j'ai rencontré en allant au métro, franchement, moi je n'aurais pas parlé de ça. Je vais me plaindre à mes amis et je vais me plaindre à mon entourage et puis aux travailleurs que je connais là-bas, parce qu'ils pensent comme moi, tout le monde se plaint, personne n'aime ça. Mais sinon, c'est tout, ce n'est pas comme ça qu'on va arriver à la situation, mais c'est comme si oui, on accepte notre sort.

Travailleur 3
Dollarama

Je pense qu'un syndicat serait la meilleure chose à faire, parce qu'on entend parler d'autres entrepôts syndiqués où ils gagnent plus d'argent. Je pense qu'un syndicat nous permettrait d'avoir plus de pouvoir sur nos droits, et pouvoir exiger plus de choses et probablement les obtenir parce que le pouvoir est dans le syndicat. Pas dans les travailleurs individuels qui sont seuls.

Travailleur 11
Amazon

69 Voir notamment David Weil, *The Fissured Workplace: Why Work Became So Bad for So Many and What Can Be Done to Improve It* (Cambridge (MA) ; London (UK): Harvard University Press, 2017).

7.1 Pistes d'action pour les travailleurs et travailleuses

Entreprise emblématique du capitalisme du XXIe siècle, *Amazon* n'a pas lésiné, au fil des années, sur les moyens de contrer toute présence syndicale au sein de ses installations, et ce, partout sur la planète. Il n'en demeure pas moins que, depuis près de 15 ans, des organisations syndicales ont réussi à prendre pied au sein de ses entrepôts européens, notamment en Italie et en Allemagne. Dans le cas des entrepôts d'*Amazon* en Italie, les travailleurs et travailleuses, incluant ceux et celles embauchés temporairement, bénéficient même de la protection des dispositions d'une entente sectorielle d'envergure nationale et fixant les salaires, des dispositions minimales en ce qui a trait aux avantages sociaux ainsi que des règles à respecter dans le cadre des négociations portant sur les rythmes de production. Depuis 2015, on a également pu voir se mettre en place des coalitions paneuropéennes réunissant notamment des délégués syndicaux de plusieurs pays au sein de l'*Amazon Alliance*, une fédération syndicale européenne fondée à l'initiative d'UNI-Commerce rassemblant plus de sept millions de travailleurs et travailleuses de l'industrie des services et qui accueille désormais des représentants provenant de pays extraeuropéens, dont les États-Unis. Pour ne citer que cet exemple, on observe également, depuis quelques années, l'émergence d'initiatives transnationales organisées par la coalition *Make Amazon* Pay, laquelle coordonne entre autres des grèves et des débrayages internationaux lors du *Black Friday* et du *Prime Day*.

Dans le contexte nord-américain où les lois régissant les rapports collectifs de travail s'appuient d'abord et avant tout sur l'accréditation d'unités syndicales, lesquelles permettent aux syndiqués de négocier avec l'employeur des conventions collectives « par établissement », le contexte politico-juridique est dans l'ensemble moins favorable. Pour les travailleurs et travailleuses, le recours à la syndicalisation y constitue néanmoins le principal levier pour améliorer non seulement leurs salaires et leurs conditions de travail, mais également pour mettre fin à l'arbitraire patronal et pour négocier les règles régissant l'accès aux postes, la protection de l'emploi, la formation du personnel, etc. Si les luttes visant l'organisation collective des travailleurs et des travailleuses des entrepôts d'*Amazon* chez nos voisins du sud ont d'abord été modestes et portées par des « centres de travailleurs » (*worker centers*) plutôt que par des organisations syndicales d'envergure nationale, force est de constater qu'au cours de la dernière année, ce mouvement semble avoir enfin pris son envol.

Fondée en 2019, *Amazonians United* regroupe aujourd'hui des travailleurs et travailleuses d'entrepôts dans plusieurs États américains, lesquels ont souvent joué un rôle de chien de garde afin de chercher à protéger tant bien que mal les travailleurs et travailleuses des entrepôts d'*Amazon* dans un contexte où l'entreprise faisait, selon eux, preuve de laxisme en ce qui a trait à l'application de mesures sanitaires suffisantes lors de la pandémie de la COVID-19. Les efforts consentis depuis 2017 par les membres du *Awood Center* au Minnesota ont quant à eux culminé, en mai 2023, par l'adoption du *Warehouse Worker Protection Act* qui prohibe notamment les congédiements pour faible productivité (lorsque le quota n'a pas été divulgué au travailleur) en plus de permettre à l'État de déclencher une enquête si une compagnie présente un taux de blessures 30 % plus élevé (voir section 6.2). Plus récemment et malgré l'échec retentissant de la campagne de syndicalisation menée à grands frais par le *Retail, Wholesale and Department Store Union* (RWDSU) dans les installations de Bessemer en Alabama, les travailleurs et travailleuses affiliés au *Amazon Labour Union* (ALU) ont vu l'obtention de leur requête en accréditation validée en janvier 2023[70]. Même si à ce jour les négociations entourant la signature d'une première convention collective entre les travailleurs et travailleuses et *Amazon* sur le territoire nord-américain piétinent, il s'agit là d'une victoire que l'on peut qualifier d'historique et qui a galvanisé le mouvement.

Au Canada, les luttes pour l'organisation des travailleurs et travailleuses des entrepôts d'*Amazon* en sont encore à leurs balbutiements. Depuis quelques années, les *Teamsters* ont, jusqu'ici sans réel succès, approché une dizaine de centres *Amazon* en Alberta, en Colombie-Britannique et en Ontario et cherché à forcer des votes visant l'accréditation d'unités syndicales en bonne et due forme. Au Québec, les travailleurs et travailleuses d'entrepôts réunis au sein du Comité des travailleurs et travailleuses d'*Amazon* œuvrant au sein du CTTI sont également fort actifs depuis quelques années. Pour sa part, la CSN mène depuis plus d'un an dans la région de Montréal une campagne syndicale dont l'issue est encore inconnue au moment de mettre le présent rapport sous presse.

70 Josh Eidelson et Matt Day, « Amazon Loses Bid to Stop Certification of NYC Warehouse Union », *Bloomberg*, 11 janvier 2023.

7.2 Pistes d'action pour les pouvoirs publics

Les gouvernements peuvent et doivent agir pour réglementer les conditions de travail et d'emploi dans les entrepôts. Citons en exemples les lois adoptées récemment par certains États américains : Californie, New York, Washington et Minnesota. Bien que conçues pour freiner l'exploitation des travailleurs et travailleuses d'*Amazon*, les nouvelles restrictions imposées aux employeurs encadrent tous les grands entrepôts. Les travailleurs et travailleuses non syndiqués, temporaires, les travailleurs et travailleuses d'agence ou en sous-traitance sont ainsi eux aussi protégés par les nouvelles lois sur les entrepôts. Ces lois ont été fortement soutenues par plusieurs groupes de défense des travailleurs et travailleuses tels que *Athena Coalition, Teamsters, Awood Center, New Yorkers for a Fair Economy et Warehouse Worker Resource Center*.

Au-delà de certaines particularités, elles ont plusieurs points communs. Elles forcent les employeurs à divulguer les quotas de production et le rythme de travail imposé, et à rendre disponibles aux travailleurs et travailleuses les informations recueillies sur leur cadence de travail. Il est également interdit de pénaliser les travailleurs et travailleuses qui n'atteignent pas les quotas en raison de besoins de santé et de sécurité, comme aller aux toilettes ou boire de l'eau, ou de punir ceux qui se plaignent du rythme[71]. Si les travailleurs et travailleuses d'entrepôt présentent des blessures à une fréquence plus élevée que la moyenne de l'État (le seuil varie selon les États), ce dernier peut déclencher une enquête[72].

Au-delà des cas particuliers, nous ne saurions trop insister sur l'importance de développer une vision globale et transversale du secteur, de construire une solidarité entre les travailleurs et travailleuses de divers entrepôts et de formuler des revendications communes. Le rapport de la Commission sur le travail dans les entrepôts à Montréal tout comme le document produit par Unifor débouchaient d'ailleurs sur le même constat, à savoir la nécessité d'établir des normes de travail et d'emploi qui constitueraient des conditions plancher pour toutes les entreprises du secteur. Le redressement des conditions de travail et d'emploi dans les entrepôts de Montréal pourrait être obtenu, notamment si le gouvernement du Québec décidait d'imposer un décret de convention collective. Le Québec est en effet la seule législature en Amérique du Nord à posséder une loi qui permet au gouvernement, à la demande des parties signataires, d'étendre par décret certaines conditions de travail contenues dans une convention collective à tous les milieux de travail d'un secteur ou d'un territoire donné. Les conditions décrétées deviennent des clauses d'ordre public qui font partie des contrats individuels de travail. Un décret dans le secteur de l'entreposage viendrait donc étendre la portée des gains obtenus par les travailleurs et travailleuses d'entrepôts syndiqués à ceux et celles de *Dollarama* et d'*Amazon*.

Même s'il faut, avec Bernier et Fontaine[73], réclamer la modernisation de la *Loi sur les décrets de convention collective* (LDCC), les décrets sont une modalité intéressante pour bonifier les conditions des travailleurs et travailleuses précaires, notamment parce qu'ils encadrent l'activité de travail (peu importe le statut de salarié ou de travailleur indépendant), qu'ils permettent de créer des régimes de retraite et d'assurances propres à l'ensemble d'un secteur[74] et parce que, selon certaines organisations syndicales, il est plus facile de porter plainte en vertu d'un décret qu'en vertu de la LNT[75]. On le dit bien adapté aux secteurs où la syndicalisation est difficile, où dominent les petites et moyennes entreprises, et où existe une forte concurrence entre elles et avec les entreprises de plus grande taille[76]. Toutefois, leur rôle ne doit pas être surévalué, parce que si les décrets existants contiennent certaines conditions de travail (heures, pauses, taux de salaire, majoration pour temps supplémentaire, certains congés), ils ne régulent pas le licenciement, le renouvellement de contrats, etc. Bref, si les décrets constituent une base de conditions (d'ordre public) communes à tout un secteur d'activité, leur contenu demeure minimaliste lorsqu'on le compare à celui d'une convention collective.

En dépit de ces limites, et à la condition que la LDCC soit modernisée, un décret dans le secteur de l'entreposage comporte un potentiel intéressant pour l'établissement de normes plancher, susceptibles d'être bonifiées par la négociation de conventions collectives.

71 Thomas Claburn, « California Governor Signs Bill Protecting Warehouse Workers from Unsafe Quotas », *The Register*, 23 septembre 2021.

72 Le *Warehouse Worker Protection Act* du Minnesota vise la protection des travailleurs dans les entrepôts de plus de 250 employés. Comme l'indiquent les articles 4.5 à 4.14, la loi prohibe les congédiements pour faible productivité lorsque le quota n'a pas été divulgué au travailleur, donne le droit à l'État de déclencher une enquête si une compagnie présente un taux de blessures 30% plus élevé que la moyenne de l'année, et permet aux employés de poursuivre l'entreprise au civil si elle ne respecte pas les nouvelles régulations. Pour le recours à cette protection par les travailleurs et travailleuses d'*Amazon*, voir Abdirahman Muse, Emma Greenman, et Erin Murphy, « Minnesota Enacts Landmark Protections for Amazon Warehouse Workers », *The Nation*, 17 mai 2023; The Associated Press, « Minnesota Lawmakers Bolster Quota Protections for Warehouse Workers », *AP News*, 17 mai 2023.

73 Jean Bernier et Laurence Léa Fontaine, « L'extension juridique des conventions collectives au Québec : Bilan et conditions d'une relance », Cahier de transfert (Alliance de recherche universités-communautés Innovations, travail et emploi, 2012).

74 Macduy Ngo, « Revisiting Quebec's Decrees: Can Juridical Extension Address the Issue of Precarious Work in Canada? », *Canadian Labour and Employment Law Journal* 19, no 1 (2015): 287-316.

75 Lise Côté, « La LDCC : un outil de lutte contre les inégalités sociales », dans *Le régime des décrets de convention collective au Québec : quel avenir ?*, éd. par Jean Bernier (Montréal (QC): Éditions Yvon Blais, 2018), 63-84.

76 Laurence Léa Fontaine, « L'histoire de l'extension des conventions collectives au Québec », dans *Le régime des décrets de convention collective au Québec : quel avenir ?*, éd. par Jean Bernier (Montréal (QC): Éditions Yvon Blais, 2018), 16.

7.3 Pistes d'action pour la CNESST

La CNESST dispose déjà de moyens légaux qu'elle peut utiliser pour que la santé et la sécurité des travailleurs et travailleuses d'entrepôts soient mieux protégées. De fait, comme le montre notamment la comparaison avec des entrepôts syndiqués, les risques reliés à l'organisation du travail et des risques de troubles musculosquelettiques ont déjà été traités de manière approfondie dans d'autres interventions de la CNESST[77] de manière à entraîner des modifications conséquentes. Cela s'est fait entre autres en référant à l'obligation générale de l'employeur (article 51 de la LSST). De récentes initiatives de l'OSHA aux États-Unis fournissent des exemples positifs : dans divers établissements d'*Amazon*, OSHA a émis l'équivalent d'un avis de correction et d'un constat d'infraction assorti d'une amende sur la base de l'équivalent de l'article 51 de la LSST[78]. Elle l'a fait entre autres dans un établissement semblable à ceux d'*Amazon* dans la grande région de Montréal (un «*delivery center*»), où une plainte liée à la charge de travail et aux risques de troubles musculosquelettiques n'a pas entraîné d'avis de correction : dans l'établissement états-unien, les observations d'OSHA indiquent que les travailleurs et travailleuses affectés à deux séries de postes sont exposés à des risques ergonomiques qui causent ou sont susceptibles de causer des troubles musculosquelettiques. OSHA exige qu'*Amazon* analyse ces situations de travail avec des instruments tels que les normes et outils remis à l'inspecteur de la CNESST, et qu'elle mette en œuvre des mesures préventives appropriées. La CNESST elle-même réfère déjà à diverses normes non réglementaires lorsqu'elle émet des dérogations : divers instruments, dont la norme ISO 11228 Ergonomie – Manutention manuelle pourraient appuyer une évaluation ergonomique prenant en compte les préoccupations des travailleurs et travailleuses.

L'inspection auprès de travailleurs et travailleuses vulnérables et non syndiqués pose certainement des défis et on peut supposer que les inspecteurs craignent de les rendre susceptibles de représailles en interagissant avec eux. Il est bien établi qu'il existe un déficit de mise en application («*enforcement gap*») des lois du travail pour les travailleurs et travailleuses vulnérables[79]. Le régime intérimaire établi par la *Loi modernisant le régime de santé et de sécurité du travail* (LMRSST)[80] qui rend obligatoire la création d'un comité de santé et de sécurité du travail dans tous les lieux de travail de juridiction provinciale de 20 travailleurs et travailleuses et plus ne représentera pas une solution miracle, si l'on se fie aux travaux antérieurs[81]. D'une part, il faut s'assurer que les travailleurs et travailleuses pourront voter librement pour désigner les membres du comité et leur représentant en santé et en sécurité. D'autre part, cela n'effacera pas la vulnérabilité de ces personnes, malgré la protection formelle offerte par la loi.

Le problème se pose en particulier pour la représentation des travailleurs et travailleuses d'agence en matière de santé et de sécurité chez l'entreprise cliente. Le Régime intérimaire (voir plus haut) indique qu'«aux fins de déterminer le nombre de travailleurs et travailleuses [pour établir s'il y en a au moins 20], doivent être considérés ceux dont les services sont loués ou prêtés à l'employeur», ce qui correspond à la situation des travailleurs et travailleuses d'agence ; mais au-delà du décompte, ni le texte de la LMRSST, ni les guides publiés par la CNESST ne traitent de la représentation de ces travailleurs et travailleuses, des difficultés qu'ils et elles rencontrent et des moyens pour que ce droit soit effectif et efficace. Les règlements qui doivent être adoptés pour compléter les modifications à la LSST et mettre fin au Régime intérimaire devraient renforcer les droits des travailleurs et travailleuses d'agence et prévoir les conditions pour que ceux-ci puissent les utiliser réellement.

Cela renforce la nécessité du soutien à l'exercice de leurs droits en santé et en sécurité du travail par les personnes non syndiquées, par exemple sous la forme d'un organisme indépendant, comme l'ont déjà proposé divers mémoires lors des consultations publiques sur la LMRSST, dont celui signé par le CTTI avec d'autres groupes[82]. Le financement de tels services a de nouveau été demandé par divers organismes, dont le CTTI, lors d'une rencontre avec le ministre du Travail en juin 2023.

Encore plus dans les milieux non syndiqués qu'ailleurs, il importe également que les inspections permettent d'examiner l'activité de travail et les conditions réelles dans lesquelles elle s'effectue. La seule existence de politiques et procédures ne garantit pas leur

77 Katherine Lippel, Michel Vézina, et Rachel Cox, « Protection of workers' mental health in Québec: Do general duty clauses allow labour inspectors to do their job? », *Safety Science*, Psychosocial hazards in the workplace: Challenges for regulators, Labour Inspectors and Worker representatives, 49, no 4 (2011): 582-90. Voir aussi plus particulièrement Guylaine Poulin, « Rapport d'intervention RAP0413598 » (Commission de la santé et de la sécurité du travail (CSST), 5 avril 2007).

78 Voir les exemples de citations et d'amendes émises par OSHA (organisme fédéral), et des équivalents à l'échelle des États, visant des établissements d'Amazon, pour des facteurs de risques dits « ergonomiques ». Occupational Safety and Health Administration, « US Department of Labor finds Amazon exposed workers to unsafe conditions, ergonomic hazards at three more warehouses in Colorado, Idaho, New York », *OSHA National News Release*, 1 février 2023; Michael Sainato, « 'They're More Concerned about Profit': Osha, DoJ Take on Amazon's Grueling Working Conditions », *The Guardian*, 2 mars 2023.

79 Weil, *The Fissured Workplace*; David Weil, « Creating a Strategic Enforcement Approach to Address Wage Theft: One Academic's Journey in Organizational Change », *Journal of Industrial Relations* 60, no 3 (2018): 437-60; Andrew King et Wayne Lewchuk, « Occupation Health and Safety: A Failure to Protect the Right of Workers to Participate in Enforcement », *Relations Industrielles / Industrial Relations* 77, no 1 (2022): 1-22; Leah F. Vosko, *Closing the Enforcement Gap: Improving Employment Standards Protections for People in Precarious Jobs* (Toronto (ON): University of Toronto Press, 2020).

80 *La Loi modernisant le régime de santé et de sécurité du travail* (Loi 27) a entre autres institué un Régime intérimaire obligeant, entre autres choses, depuis le 6 avril 2022, à la création d'un Comité de santé et de sécurité du travail et la désignation d'un Représentant en santé et en sécurité du travail, dans tous les établissements de juridiction provinciale de 20 travailleurs et plus où un comité n'avait pas été formé préalablement, en vertu de la LSST, ce qui ne concernait que quelques secteurs d'activité, les entrepôts et le commerce n'en faisant pas partie. Voir les guides récemment publiés par la CNESST : https://www.cnesst.gouv.qc.ca/fr/organisation/documentation/formulaires-publications/guide-membre-representant-travailleur-comite https://www.cnesst.gouv.qc.ca/fr/organisation/documentation/formulaires-publications/guide-representant-sanste-securite

81 David Weil, « Are Mandated Health and Safety Committees Substitutes for or Supplements to Labor Unions? », *ILR Review* 52, no 3 (1999): 339-60.

82 Coalition contre le travail précaire, « Pour mieux protéger la santé et la sécurité de tous les travailleuses et travailleurs », Mémoire déposé à la Commission de l'économie et du travail dans le cadre des consultations particulières sur le projet de loi n˚ 59, Loi modernisant le régime de santé et de sécurité du travail, 24 janvier 2021.

application ni la capacité des travailleurs et travailleuses à y recourir. L'inspection basée sur les seules mesures formelles déclarées a des limites établies[83].

Le problème du nombre insuffisant d'inspecteurs au Québec a déjà été souligné. Même dans les entrepôts syndiqués, toutes les plaintes ne sont pas suivies de visites ; celles qui le sont ne sont pas systématiquement suivies d'avis de correction, et les visites proactives initiées par la CNESST demeurent moins nombreuses que celles, réactives, à la suite de plaintes, d'accidents ou d'incidents.

Finalement, le problème de la sous-déclaration constitue un obstacle important à la prévention, en particulier pour les travailleurs et travailleuses vulnérables, qui doit être traité par le législateur et par la CNESST elle-même. Les obligations faites aux employeurs aux États-Unis montrent que c'est possible.

7.4 Pistes d'action pour les actionnaires

Les actionnaires, en particulier ceux qui ont à cœur l'amélioration des conditions de travail et d'emploi, peuvent également agir pour remettre en question les choix effectués par les entreprises et pour promouvoir des relations d'emploi et des conditions de travail plus saines pour les travailleurs et travailleuses.

Ainsi, un syndicat regroupant des employés et employées du gouvernement de Colombie-Britannique, le BCGEU, lui-même un des actionnaires de *Dollarama*, mène depuis quelques années une campagne d'engagement des investisseurs auprès de *Dollarama* concernant les conditions de travail dans les entrepôts et le recours permanent à des agences de placement temporaire pour répondre aux besoins de ses entrepôts et centres de distribution. L'engagement des investisseurs est perçu comme un moyen important d'améliorer la divulgation, les politiques, la surveillance et la gestion de l'entreprise.

Le BCGEU a déposé deux résolutions d'actionnaires chez *Dollarama* cette année, dont l'une concerne les agences de recrutement. Après un premier refus de l'entreprise de discuter de cette proposition, une rencontre a eu lieu, mais sans se solder par un accord. Par la suite, l'organisation syndicale a contacté des dizaines d'investisseurs de *Dollarama* et rencontré plusieurs gros actionnaires de l'entreprise pour discuter des propositions.

La proposition soumise par Emma Pullman du BCGEU à l'assemblée générale annuelle des actionnaires de *Dollarama* tenue en mai 2023 se lit comme suit :

IL EST RÉSOLU que les actionnaires demandent à Dollarama de préparer et de divulguer un rapport, à un coût raisonnable et en omettant les renseignements confidentiels et exclusifs, qui présente ce qui suit :

- *les coûts financiers liés à l'utilisation d'agences de travail temporaire pour répondre aux besoins des entrepôts et des centres de distribution de la société, y compris une ventilation des types et des montants des frais payés, et*
- *une analyse des raisons pour lesquelles les coûts l'emportent sur les risques, y compris la possibilité d'une augmentation des blessures chez les travailleurs et travailleuses d'agences.*

Le rapport devrait aussi indiquer comment les questions de personnel ont influé sur les plans d'expansion de *Dollarama*.

Lors de l'assemblée générale annuelle, cette proposition a recueilli 21 % des voix. Cela semble peu, mais cela équivaut à plus de 5 milliards de la valeur de l'entreprise.

Ne pourrait-on pas en attendre autant des grands investisseurs des entreprises que nous avons étudiées, et en particulier de la Caisse de dépôt et placement du Québec, gestionnaire des fonds de retraite de millions de Québécois et de Québécoises et troisième plus gros actionnaire institutionnel de *Dollarama*[84] ?

83 Rafaël Weissbrodt et David Giauque, « Labour inspections and the prevention of psychosocial risks at work: A realist synthesis », *Safety Science*, Promoting a Healthy Psychosocial Work Environment in Times of Change, 100 (2017): 110-24.

84 Richard Dufour, « Fidelity met 110 millions de plus dans Dollarama », *La Presse*, 18 janvier 2022.

7.5 Pistes d'action pour les consommateurs et consommatrices et, plus largement, pour les citoyens et citoyennes

Les résultats d'une enquête menée par l'Académie de la transformation numérique[85] permettent d'estimer que le montant total des achats en ligne réalisés en 2021 par les adultes québécois est de l'ordre de 16,1 milliards de dollars (+30 % depuis 2019). Près de la moitié (48 %) de la valeur des achats est transigée sur *Amazon*. Toujours en 2021, 34 % des adultes québécois (et 45 % des cyberacheteurs) étaient membres d'*Amazon* Prime, ce qui traduit une forte hausse depuis 2019.

De plus en plus, les consommateurs et consommatrices et, plus largement, les citoyens et citoyennes, peuvent jouer un rôle actif pour améliorer les conditions de travail et d'emploi dans les entreprises par des pratiques de consommation éthique, mais aussi en faisant pression sur ces entreprises pour obtenir des changements.

À titre d'exemple, *SumOfUs* (rebaptisée Eko en 2023) est une organisation internationale sans but lucratif et une communauté en ligne qui fait campagne pour que les entreprises rendent des comptes sur des questions telles que les changements climatiques, les droits des travailleurs et travailleuses, la discrimination, etc. Son slogan est : « L'humain et la planète avant le profit».

En mars 2020, ce groupe a lancé une pétition[86] réclamant que *Dollarama* fournisse des équipements de protection contre la COVID-19 et accorde une augmentation du salaire plancher d'au moins 2 $ l'heure aux personnes qui travaillent dans ses entrepôts. Le CTTI a contacté ce groupe et organisé avec lui un rassemblement tenu en juin de la même année. Cette pétition et cette action ont conduit l'entreprise à distribuer du matériel sanitaire aux travailleurs et travailleuses ainsi qu'à prolonger de quelques mois l'octroi d'une prime de risque.

Plus récemment, en mai 2023, une pétition présentée à l'Assemblée nationale par le Comité des travailleurs et travailleuses d'*Amazon* du CTTI et réclamant une enquête sur les conditions de travail dans les entrepôts d'*Amazon*[87] a recueilli plus de 7000 signatures.

Un autre exemple d'engagement citoyen est celui de la *Athena Coalition*, un regroupement états-unien de plus de 50 organisations de base (*grassroots*) qui soutiennent les travailleurs et travailleuses d'*Amazon* dans leurs revendications. Cette coalition ainsi que d'autres mouvements citoyens ont été très actifs pour réclamer les lois adoptées récemment par certains États (voir section 6.2).

Autre acteur collectif important, la coalition *Make Amazon Pay*[88] lie explicitement la cause des travailleurs et travailleuses à celle des consommateurs et consommatrices. Elle propose de faire du *Black Friday* (25 novembre) une journée internationale de pression pour forcer *Amazon* à modifier ses pratiques à l'égard des travailleurs et travailleuses, des communautés et de la planète.

85 Académie de la transformation numérique. « Le commerce électronique ». *Netendances*. Québec (QC): Université Laval, 30 mars 2022.

86 https://actions.eko.org/a/dollarama-stop

87 https://www.assnat.qc.ca/fr/exprimez-votre-opinion/petition/Petition-10045/index.html

88 https://makeAmazonpay.com/map-fr/

CONCLUSION

Au terme de ce projet de recherche-action fondé sur un partenariat entre le CTTI et l'ATTAP et des chercheurs et chercheuses universitaires pour la plupart affiliés au GIREPS, deux conclusions nous sont suggérées par la mise en parallèle des conditions d'emploi (sécurité d'emploi, salaires, avantages sociaux) et des conditions de travail (horaires, risques à la santé et à la sécurité, pression à la productivité).

D'une part, les deux entreprises étudiées, *Dollarama* et *Amazon*, offrent des emplois précaires : des statuts d'emplois instables, une rémunération insuffisante pour les besoins et eu égard au travail accompli, ainsi que des avantages sociaux inexistants ou insuffisants. Mais ces emplois trouvent preneurs chez une main-d'œuvre qui n'a que trop peu d'alternatives sur le marché du travail : une forte proportion de travailleurs et travailleuses racialisés, dont la dépendance envers l'emploi est intimement liée à la discrimination systémique qu'ils et elles rencontrent sur le marché du travail québécois et, pour plusieurs, à la précarité de leur statut migratoire. D'autre part, ce ne sont pas les conditions d'emploi qui amènent les travailleurs et travailleuses à quitter l'emploi, mais les horaires éreintants, la pression énorme à la productivité ainsi que leurs effets néfastes sur la santé.

En d'autres termes, l'organisation du travail chez *Dollarama* et *Amazon* a pour effet de presser les travailleurs et travailleuses comme des citrons. Face à cette mise sous pression, on constate un double mouvement. Lorsqu'ils ne sont plus capables de supporter les conditions de travail, c'est-à-dire après avoir accumulé des blessures et parfois développé des maladies professionnelles, certains travailleurs et travailleuses partent de leur propre chef, dispensant du même coup les entreprises de toute responsabilité à l'égard de leur fin d'emploi. D'autres y demeurent parce qu'ils sont fragilisés notamment par un statut d'immigration précaire : travailleurs et travailleuses temporaires ou requérants au statut de réfugiés, ils et elles acceptent donc des conditions de travail et d'emploi difficiles et néfastes pour leur santé, par crainte qu'une plainte ou un changement d'emploi viennent compromettre leur établissement au Canada.

> *Ils ont un permis de travail ou sont demandeurs d'asile, donc ils ont besoin de travailler. Les agences le savent. Trois personnes partent, et 20 font la queue. Parce que les gens qui viennent d'Haïti ou d'ailleurs ont besoin d'un emploi. Ils ne connaissent pas* Dollarama, *mais c'est une opportunité rapide. Mais quand ils en font l'expérience, ils quittent. Ils quittent, mais il y a 20 personnes encore dans la queue pour la job.*
>
> **Travailleur 15**
> *Dollarama*

Tel que le démontre ce rapport, il convient donc d'analyser les problèmes relatifs au travail et à l'emploi dans les entrepôts de manière sectorielle et systémique.

Sectorielle, parce que ces problèmes ne sont pas propres à chacune des entreprises étudiées, mais bien tributaires de la précarisation de l'emploi dans le secteur de l'entreposage. En effet, même si les recherches universitaires et les reportages journalistiques ciblent très souvent *Amazon*, on aurait tort d'oublier que d'autres entreprises plus anciennes (comme *Dollarama*), et même de petites entreprises sous-traitantes des entreprises chefs de file dans la grande distribution, font subir à leur main-d'œuvre des conditions de travail et d'emploi aussi délétères. Bien que le rapport se concentre sur les deux plus grandes entreprises non syndiquées de la région montréalaise, et parce que la tendance au commerce électronique et à la logistique «juste-à-temps» ne fera que créer une nouvelle course vers le bas en ce qui concerne la main-d'œuvre, ce projet de recherche a des implications au-delà de *Dollarama* et d'*Amazon*. En ce sens, il est urgent que le législateur québécois édicte, à l'exemple de certains États américains, des normes applicables à tout le secteur, normes qu'il serait par définition possible de bonifier par la négociation collective.

Systémique, parce qu'il faut éviter le raisonnement «en silos» qui conduirait à analyser de manière séparée le travail et l'emploi, les enjeux de santé et de sécurité et ceux de l'immigration. En effet, si *Dollarama* décidait d'embaucher directement les personnes qui travaillent dans ses entrepôts et si *Amazon* recrutait ses employés

> *Amazon est comme une machine à hacher la viande. Vous mettez un gros morceau de viande ici, c'est-à-dire les travailleurs, et vous faites le geste de tourner une manivelle, et il en sort toute la viande comme un hachis. C'est ce que fait* Amazon *avec ses travailleurs. C'est pour ça que nous ne durons pas très longtemps*
>
> **Travailleur 20**
> *Amazon*

uniquement sous contrat de travail à durée indéterminée (« badge bleu »), cela constituerait certes une voie significative pour améliorer des conditions d'emploi, notamment parce que la stabilité de l'emploi facilite l'exercice des droits et l'action collective. Toutefois, à elles seules, ces mesures n'apporteraient pas de solution au très sérieux problème que constituent les quotas, les cadences et les horaires qui conduisent des travailleurs et travailleuses à quitter ces emplois d'eux-mêmes, en raison de leur extrême pénibilité. En ce sens, il apparaît urgent de lutter, par-delà les enjeux liés à la précarité et à l'instabilité de l'emploi, pour une application réelle des principes de santé et sécurité du travail.

Les obstacles qui empêchent les travailleurs et travailleuses vulnérables de connaître et de faire usage de leur droit « à des conditions de travail qui respectent sa santé, sa sécurité et son intégrité physique et psychique » (LSST, art 9) sont nombreux, alors même qu'il s'agit bien souvent des personnes qui en ont le plus besoin, parce qu'ils et elles travaillent dans des milieux de travail qui portent atteinte à leur santé, comme c'est le cas dans les entrepôts. La CNESST indique, dans sa planification pluriannuelle en prévention-inspection 2020-2023, comme dans la précédente (2017-2020), vouloir viser en particulier des clientèles vulnérables, nommant les travailleurs et travailleuses issus de l'immigration récente[89]. Force est de constater que cela nécessitera des efforts substantiels et une approche adaptée à leur vulnérabilité.

De la même manière, il est essentiel de considérer que ces transformations sont intimement liées aux restructurations du capitalisme contemporain et à son recours à une main-d'œuvre précarisée par le racisme systémique et par la politique migratoire canadienne qui enferme plus de la moitié des nouveaux arrivants dans des statuts d'immigration temporaires et les pousse à supporter des conditions extrêmement difficiles. Et puisque le Canada fait un large usage de statuts d'immigration précaires, *Dollarama*, *Amazon* et consorts ne craignent pas de voir le bassin de candidats se tarir : même si le taux de roulement dans les entrepôts est très élevé en raison des fins de contrats, des mises à pied ou du fait que les travailleurs et travailleuses quittent pour un meilleur boulot, il y aura toujours des personnes que la situation personnelle et professionnelle force à accepter ces emplois. Le cheminement vers une amélioration durable des conditions d'emploi, de travail et de santé dans le secteur de l'entreposage passe forcément par une réforme en profondeur des politiques d'immigration, dans le but de favoriser l'immigration permanente. En cet automne où l'on assiste à des consultations sur les seuils d'immigration au Québec, il est inacceptable d'ignorer le sort de ces milliers d'immigrants et d'immigrantes qui vivent et travaillent déjà au Québec, notamment dans les entrepôts.

Qu'il s'agisse de normes du travail, de santé et de sécurité au travail ou d'immigration, le législateur québécois est interpellé au premier chef. Mais, comme aucune politique publique n'a jamais vu le jour sans pression des acteurs sociaux, ce rapport et cet appel s'adressent aussi à tous et à toutes, organisations syndicales et communautaires, organismes publics, travailleurs et travailleurs, consommateurs et consommatrices, citoyens et citoyennes.

> *Tu as ce sentiment que le processus qui est mis en place est de vous pousser vers la sortie. Ils ne le disent pas, mais tu vois beaucoup de nouveaux visages chaque jour, ce qui signifie que le roulement est élevé. Dans d'autres entreprises, certaines personnes travaillent ensemble pendant 10 ans, ce qui n'est pas le cas chez* Amazon. *Ils ne vous poussent pas vers la sortie verbalement, mais la façon dont le système est mis en place est, je pense, pour pousser les gens vers la sortie.*
>
> **Travailleur 11**
> *Amazon*

89 Vice-présidence à la prévention, « Planification pluriannuelle en prévention-inspection 2020-2023 » (Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail (CNESST), avril 2020), 16.

SOURCES CITÉES

Académie de la transformation numérique. « Le commerce électronique ». *Netendances*. Québec (QC) : Université Laval, 30 mars 2022.

Alimahomed-Wilson, Jake, et Ellen Reese, éd. *The Cost of Free Shipping: Amazon in the Global Economy*. London (UK): Pluto Press, 2020.

Amazon staff. « L'impact économique d'Amazon au Canada : nos investissements dans les communautés locales ». *Policy News and Views*, 23 juin 2023.

« Annual Information Form ». Dollarama, 11 avril 2023.

Aston, Jason, Owen Vipond, Kyle Virgin, et Omar Youssouf. « Le commerce de détail électronique et la COVID-19 : comment le magasinage en ligne a ouvert des portes pendant que beaucoup se fermaient ». Statistique Canada, 24 juillet 2020.

Athena Coalition. « Packaging Pain: Workplace Injuries in *Amazon*'s Empire », décembre 2019.

Baril-Gingras, Geneviève, et Rachel Cox. « Réforme du régime de prévention en SST au Québec : analyse critique, sensible au genre et aux autres sources d'inégalités ». *Relations Industrielles / Industrial Relations* 77, no 4 (2022).

Béji, Kamel, et Anaïs Pellerin. « Intégration socioprofessionnelle des immigrants récents au Québec : le rôle de l'information et des réseaux sociaux ». *Relations Industrielles / Industrial Relations* 65, no 4 (2011) : 562-83.

Benessaieh, Karim. « La CSN dénonce Amazon et ses "esclaves salariés" ». *La Presse*, 20 janvier 2023.

Bernier, Jean, et Laurence Léa Fontaine. « L'extension juridique des conventions collectives au Québec : Bilan et conditions d'une relance ». Cahier de transfert. Alliance de recherche universités-communautés Innovations, travail et emploi, 2012.

Brown, H. Claire. « Amazon's On-Site Emergency Care Endangers Its Own Employees ». *The Intercept*, 2 décembre 2019.

Cambron-Goulet, Dominique. « Enquête : cinq semaines dans un entrepôt d'Amazon ». *Journal de Montréal*, 19 juin 2021.

CargoM. « Mémoire remis à la Commission de l'aménagement du territoire de l'Assemblée nationale du Québec dans le cadre des Consultations particulières et auditions publiques sur le projet de loi n° 85, Loi visant l'implantation de deux pôles logistiques et d'un corridor de développement économique aux abords de l'autoroute 30 ainsi que le développement des zones industrialo-portuaires de la région métropolitaine de Montréal », 2017.

———. « Profil de l'industrie du secteur de la logistique et des transports du Grand Montréal », 2014.

Centre canadien d'hygiène et de sécurité au travail. « Ceintures dorsales », non daté.

Centre des travailleur-euse-s immigrant-e-s (CTI) et Association des travailleurs et travailleuses temporaires d'agence de placement (ATTAP). « Commission sur le travail dans les entrepôts à Montréal », 2019.

Claburn, Thomas. « California Governor Signs Bill Protecting Warehouse Workers from Unsafe Quotas ». *The Register*, 23 septembre 2021.

Coalition contre le travail précaire. « Pour mieux protéger la santé et la sécurité de tous les travailleuses et travailleurs ». Mémoire déposé à la Commission de l'économie et du travail dans le cadre des consultations particulières sur le projet de loi n° 59, Loi modernisant le régime de santé et de sécurité du travail, 24 janvier 2021.

Colpron, Suzanne. « La face cachée de l'arrivée des migrants ». La Presse, 20 novembre 2022.

Côté, Lise. « La LDCC : un outil de lutte contre les inégalités sociales ». Dans *Le régime des décrets de convention collective au Québec : quel avenir ?*, édité par Jean Bernier, 63-84. Montréal (QC) : Éditions Yvon Blais, 2018.

Cox, Rachel, Dalia Gesualdi-Fecteau, et Anne-Marie Laflamme. « Mettre fin au harcèlement sexuel dans le cadre du travail : se donner les moyens pour agir ». Rapport remis au ministère du Travail. Montréal (QC) : Comité chargé d'analyser les recours en matière de harcèlement sexuel et d'agressions sexuelles au travail, 10 mars 2023.

Cox, Sue, et Alistair Cheyne. « Assessing Safety Culture in Offshore Environments ». HSE Offshore Research Report. Loughborough (UK): Loughborough University, 1999.

Cramer, Maria. « Investigating Amazon, the Employer ». *The New York Times*, 4 juillet 2021.

Da Costa, Bruno R., et Edgar Ramos Vieira. « Risk Factors for Work-Related Musculoskeletal Disorders: A Systematic Review of Recent Longitudinal Studies ». *American Journal of Industrial Medicine* 53, no 3 (2010): 285-323.

Delfanti, Alessandro. The Warehouse: Workers and Robots at Amazon. London (UK) : Pluto Press, 2021.

Demers, Marc-André. « Regard sur l'apport grandissant de la population immigrante au marché du travail québécois ». *Flash-info*, Institut de la statistique du Québec (ISQ), 19, no 2 (juin 2018) : 12-20.

Direction régionale de santé publique. « Les agences de placement de personnel et les risques pour la santé de leurs travailleurs ». Résumé du rapport de la Direction régionale de la santé publique de Montréal. Montréal (QC) : Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux du Centre-Sud-de-l'île-de-Montréal, 2021.

———. « Les travailleurs invisibles : les risques pour la santé des travailleurs des agences de location de personnel ». Rapport de la Direction régionale de la santé publique de Montréal. Montréal (QC) : Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux du Centre-Sud-de-l'île-de-Montréal, 2016.

Dollarama. « Notre histoire », non daté.

Drouin, Alex. « Intégration communautaire des immigrants : une demande en hausse ». *Courrier Frontenac*, 16 mars 2022.

Dufour, Richard. « Fidelity met 110 millions de plus dans Dollarama ». *La Presse*, 18 janvier 2022.

Eidelson, Josh, et Matt Day. « Amazon Loses Bid to Stop Certification of NYC Warehouse Union ». *Bloomberg*, 11 janvier 2023.

Fontaine, Laurence Léa. « L'histoire de l'extension des conventions collectives au Québec ». Dans Le régime des décrets de convention collective au Québec : quel avenir ?, édité par Jean Bernier, 15-44. Montréal (QC) : Éditions Yvon Blais, 2018.

Gautié, Jérôme, Karen Jaehrling, et Coralie Perez. « Neo-Taylorism in the Digital Age: Workplace Transformations in French and German Retail Warehouses ». *Relations Industrielles / Industrial Relations* 75, no 4 (2020): 774-95.

Gervais, Lisa-Marie. « Dollarama accusé de laxisme par des travailleurs inquiets ». *Le Devoir*, 7 avril 2020.

———. « Plus de 25 ans d'attente pour une résidence permanente ». *Le Devoir*, 5 septembre 2023.

———. « Près de dix ans d'attente pour qu'un réfugié obtienne sa résidence permanente au Québec ». *Le Devoir*, 31 août 2023.

Gesualdi-Fecteau, Dalia, Rachel Cox, Jean Bernier, Katherine Lippel, et Guylaine Vallée. « De la santé et de la sécurité des travailleurs et travailleuses d'agence ». *Le Devoir*, 26 mars 2021.

Gordon, Julia Lang. « Under Pressure: Addressing Warehouse Productivity Quotas and the Rise in Workplace Injuries ». *Fordham Urban Law Journal* 49, no 1 (2021): 149-88.

Gouvernement du Canada. « Warehousing and storage– 4931– Businesses– Canadian Industry Statistics– Innovation, Science and Economic Development Canada », 2022.

Günsel, Ayşe, et Mesut Yamen. « Digital Taylorism as an Answer to the Requirements of the New Era ». Dans *Agile Business Leadership Methods for Industry 4.0*, édité par Bulent Akkaya, 103-19. Bingley (UK): Emerald Publishing Limited, 2020.

Gutelius, Beth, et Nick Theodore. « The Future of Warehouse Work: Technological Change in the U.S. Logistics Industry ». Berkeley (CA): UC Berkeley Labor Center ; Working Partnerships USA, octobre 2019.

Hanley, Sol Park, Sylvie Gravel, Jah-Hon Koo, Loic Malhaire, et Sigalit Gal. « Migrant Worker Strategies in Access to Health: Recognizing Agency in a Context of Constraints ». Dans *A Research Agenda for Migration and Health*, édité par K. Bruce Newbold et Kathi Wilson, 67-87. Edward Elgar Publishing, 2019.

Harrington, Caitlin. « How Amazon's In-House First Aid Clinics Push Injured Employees to Keep Working ». *Wired*, 16 août 2023.

Henaway, Mostafa. « Amazon's Distribution Space: Constructing a 'Labour Fix' through Digital Taylorism and Corporate Keynesianism ». *ZFW – Advances in Economic Geography*, 2023.

———. *Essential Work, Disposable Workers: Migration, Capitalism and Class*. Halifax (NS) et Winninpeg (MB): Fernwood Publishing, 2023.

Human Impact Factors et Warehouse Worker Resource Center (WWRC). « The Public Health Crisis Hidden in Amazon Warehouse ». Oakland (CA): Human Impact, janvier 2021.

King, Andrew, et Wayne Lewchuk. « Occupation Health and Safety: A Failure to Protect the Right of Workers to Participate in Enforcement ». *Relations Industrielles / Industrial Relations* 77, no 1 (2022): 1-22.

La Presse canadienne. « Dollarama veut entrer en Bourse ». *Le Devoir*, 12 septembre 2009.

La Presse Canadienne. « La santé avant les profits, exigent des employés de Dollarama ». *Le Soleil*, 13 juin 2020.

———. « Le milieu communautaire lance un cri du cœur pour soutenir les demandeurs d'asile ». *Radio-Canada*, 24 janvier 2023.

Lay, A. Morgan, Agnieszka Kosny, Anjana Aery, Karl Flecker, et Peter M. Smith. « The Occupational Health and Safety Vulnerability of Recent Immigrants Accessing Settlement Services ». *Canadian Journal of Public Health* 109, no 3 (2018): 303-11.

Léger Marketing. « Sondage visant à évaluer les conditions de travail des salariés temporaires d'agences de placement de personnel et les pratiques de celles-ci ». Rapport d'analyse final. Commission des normes du travail (CNT), 2012.

Lippel, Katherine, Michel Vézina, et Rachel Cox. « Protection of workers' mental health in Québec: Do general duty clauses allow labour inspectors to do their job? » *Safety Science*, Psychosocial hazards in the workplace: Challenges for regulators, Labour Inspectors and Worker representatives, 49, no 4 (2011): 582-90.

Milton, John. « "Dollarama is our Amazon": Warehouse workers organize against unsafe conditions, "misery wages" ». *Ricochet*, 26 août 2020.

Montigny, Philippe de. « Plus d'employés, moins d'espace : travailler dans un entrepôt d'Amazon durant la pandémie ». *Radio-Canada.ca*, 22 avril 2020.

Montréal en statistiques. « Profil sectoriel Transport et entreposage (SCIAN 48-49) ». Montréal (QC) : Service de développement économique de la Ville de Montréal, janvier 2022.

Moody, Kim. « Labour and the contradictory logic of logistics ». *Work Organisation, Labour & Globalisation* 13, no 1 (2019): 79-95.

Muse, Abdirahman, Emma Greenman, et Erin Murphy. « Minnesota Enacts Landmark Protections for Amazon Warehouse Workers ». *The Nation*, 17 mai 2023.

Neel, Phil A. *Hinterland: America's New Landscape of Class and Conflict*. London (UK): Reaktion Books, 2018.

Ngo, Macduy. « Revisiting Quebec's Decrees: Can Juridical Extension Address the Issue of Precarious Work in Canada? » *Canadian Labour and Employment*

Law Journal 19, no 1 (2015): 287-316.

Occupational Safety and Health Administration. « US Department of Labor finds Amazon exposed workers to unsafe conditions, ergonomic hazards at three more warehouses in Colorado, Idaho, New York ». *OSHA National News Release*, 1 février 2023.

Poulin, Guylaine. « Rapport d'intervention RAP0413598 ». Commission de la santé et de la sécurité du travail (CSST), 5 avril 2007.

Quinlan, Michael, Claire Mayhew, et Philip Bohle. « The Global Expansion of Precarious Employment, Work Disorganization, and Consequences for Occupational Health: A Review of Recent Research ». *International Journal of Health Services: Planning, Administration, Evaluation* 31, no 2 (2001): 335-414.

Rodgers, Gerry, et Janine Rodgers, éd. « Precarious Jobs in Labour Market Regulation: The Growth of Atypical Employment in Western Europe », 311. Genève (Suisse) : International Labour Organisation (International Institute for Labour Studies), 1989.

Roquelaure, Yves, Catherine Ha, Clarisse Rouillon, Natacha Fouquet, Annette Leclerc, Alexis Descatha, Annie Touranchet, Marcel Goldberg, Ellen Imbernon, et Members of Occupational Health Services of the Pays de la Loire Region. « Risk Factors for Upper-Extremity Musculoskeletal Disorders in the Working Population ». *Arthritis and Rheumatism* 61, no 10 (2009): 1425-34.

Saba, Michel. « Attaqué par un syndicat devant ses actionnaires, Dollarama réplique ». *La Presse*, 8 juin 2021.

Sainato, Michael. « Amazon Could Run out of Workers in US in Two Years, Internal Memo Suggests ». *The Guardian*, 22 juin 2022.

———. « 'They're More Concerned about Profit': Osha, DoJ Take on Amazon's Grueling Working Conditions ». *The Guardian*, 2 mars 2023.

Salamanca Cardona, Manuel. « Activism, popular education and knowledge production against temporary employment agency exploitation of im/migrant workers in Montreal ». Thèse de doctorat en éducation, Université McGill, 2018.

Smith, Peter M., et Cameron A. Mustard. « The unequal distribution of occupational health and safety risks among immigrants to Canada compared to Canadian-born labour market participants: 1993–2005 ». *Safety Science* 48, no 10 (2010): 1296-1303.

Srnicek, Nick. *Platform Capitalism*. Cambridge (UK) : Polity, 2016.

Statistique Canada. Tableau 98-10-0586-01 Statistiques du revenu d'emploi selon le groupe de base des professions, les minorités visibles, le plus haut niveau de scolarité, le travail pendant l'année de référence, l'âge et le genre : Canada, provinces et territoires

The Associated Press. « Minnesota Lawmakers Bolster Quota Protections for Warehouse Workers ». *AP News*, 17 mai 2023.

Unifor. « Warehouse Sector Profile », non daté.

Vérificateur général du Québec. « Audit de performance, Prévention en santé et en sécurité du travail, Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail Rapport du Vérificateur général du Québec à l'Assemblée nationale pour l'année 2019-2020 », 2019.

Vézina, Michel, Esther Cloutier, Susan Stock, Katherine Lippel, Éric Fortin, Alain Delisle, Marie St-Vincent, et al. « Enquête québécoise sur des conditions de travail, d'emploi et de santé et de sécurité du travail (EQCOTESST) ». Québec (QC) : Institut de recherche Robert-Sauvé en santé et en sécurité du travail (IRSST), Institut national de santé publique du Québec (INSPQ) et Institut de la statistique du Québec, 2011.

Vice-présidence à la prévention. « Planification pluriannuelle en prévention-inspection 2020-2023 ». Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail (CNESST), avril 2020.

Vosko, Leah F. *Closing the Enforcement Gap: Improving Employment Standards Protections for People in Precarious Jobs*. Toronto (ON): University of Toronto Press, 2020.

Weil, David. « Are Mandated Health and Safety Committees Substitutes for or Supplements to Labor Unions? » *ILR Review* 52, no 3 (1999): 339-60.

———. « Creating a Strategic Enforcement Approach to Address Wage Theft: One Academic's Journey in Organizational Change ». *Journal of Industrial Relations* 60, no 3 (2018): 437-60.

———. *The Fissured Workplace: Why Work Became So Bad for So Many and What Can Be Done to Improve It*. Cambridge (MA) ; London (UK): Harvard University Press, 2017.

Weissbrodt, Rafaël, et David Giauque. « Labour inspections and the prevention of psychosocial risks at work: A realist synthesis ». *Safety Science*, Promoting a Healthy Psychosocial Work Environment in Times of Change, 100 (2017): 110-24.

MOBILISER POUR LA SANTÉ ET LA SÉCURITÉ DU TRAVAIL DANS LES ENTREPÔTS :

DES TRAVAILLEURS ET TRAVAILLEUSES D'AGENCES AU TAYLORISME NUMÉRIQUE

GIREPS
Groupe interuniversitaire et interdisciplinaire de recherche sur l'emploi, la pauvreté et la protection sociale

CTI
Centre des travailleurs et travailleuses immigrants

TAWA ATTAP