

HEC MONTRÉAL

La mobilisation des normes du travail dans le secteur de la restauration dans la grande région de Montréal

par

Laura Muesser

**Sciences de la gestion
(Gestion des ressources humaines)**

*Mémoire présenté en vue de l'obtention
du grade de maîtrise ès sciences
(M. Sc.)*

Août 2018
© Laura Muesser, 2018

SOMMAIRE

À l'aube de l'an 2000, une pénurie de main-d'œuvre dans le secteur de la restauration était déjà anticipée pour la décennie suivante. Cette prévision s'est avérée juste puisque 15 ans plus tard, le conseil québécois des ressources humaines en tourisme ainsi que l'association des restaurateurs du Québec annoncent qu'en 2020, près de 9 000 emplois de cuisiniers seront vacants au Québec. Industrie importante à Montréal avec près de 6 000 établissements de restauration commerciale actifs en 2017, une solution doit être rapidement trouvée pour enrayer la pénurie. Après une recension des écrits, deux hypothèses ont été émises : 1- la pénurie pourrait trouver une partie de son origine dans les difficiles conditions de travail des cuisiniers, maintes fois dénoncées mais rarement documentées et 2- ces difficiles conditions de travail sont le résultat d'une ineffectivité de la loi qui établit les conditions de travail minimum au Québec, la *Loi sur les normes du travail* (LNT). Deux assises théoriques ont été mobilisées : les sept indices d'insécurité au travail de Standing (2011) pour déterminer la précarité en emploi des cuisiniers et l'effectivité de la norme, afin de déterminer si la LNT est effective ou non. À partir de 21 entrevues et d'une analyse de contenu jurisprudentielle, nous sommes parvenus à établir que les conditions de travail des cuisiniers, notamment la rémunération, le temps de travail et l'absence de représentation collective, pouvaient les faire sombrer dans la précarité. Cette situation s'explique en partie par une ineffectivité de certaines dispositions minimales prévues à la LNT, mais elle trouve également des explications dans le contexte particulier du secteur de la restauration au Québec. Le législateur a par ailleurs manqué une occasion de rétablir l'équilibre des conditions de travail des cuisiniers en légiférant sur le droit des restaurateurs de gérer le pourboire lors de la réforme de la LNT, entrée en vigueur en 2018. D'autres solutions, comme la mise en place de quotas ou un meilleur contrôle de la formation des acteurs du secteur ont également été soulevées. Finalement, et sans pour autant négliger les difficultés économiques des restaurateurs dues à la concurrence exacerbée existante dans le secteur, le temps est peut-être venu de rendre leurs lettres de noblesse aux cuisiniers en construisant une protection plus adaptée à leur réalité.

MOTS CLÉS

Restaurants commerciaux, cuisiniers, *Loi sur les normes du travail*, travail précaire, effectivité du droit, conditions de travail

TABLE DES MATIÈRES

LISTE DES TABLEAUX	VI
LISTE DES GRAPHIQUES.....	VII
LISTE DES FIGURES.....	VIII
LISTE DES ABRÉVIATIONS.....	IX
REMERCIEMENTS.....	X
CHAPITRE 1 LA RECENSION DES ÉCRITS	15
1.1- Le portrait de l'industrie	15
<i>1.1.1- Portrait de l'industrie de la restauration au Québec : chiffres et caractéristiques</i>	<i>16</i>
1.1.1.1- Caractéristiques des établissements à l'étude.....	16
1.1.1.2- Les emplois : quelques constats	17
1.1.1.3- Masse salariale et rémunération	18
1.1.1.4- La confiance du public dans la profession	19
1.1.1.5- En résumé.....	19
<i>1.1.2- Des enjeux de taille</i>	<i>20</i>
1.1.2.1- Représentation collective	21
1.1.2.2- Temps de travail.....	23
1.1.2.3- Conditions de travail	27
1.1.2.4- Pénurie de la main-d'œuvre	29
1.1.2.5- Les marges bénéficiaires	34
1.1.2.6- Les restaurants et l'économie souterraine	36
1.1.3- Synthèse.....	36
1.2- Le travail précaire : déclinaisons et implications.....	38
<i>1.2.1- Un monde du travail en transformation.....</i>	<i>39</i>
1.2.1.1- La « Nouvelle Économie ».....	39
1.2.1.2- Les causes des nouvelles formes de travail.....	39
<i>1.2.2- De nouvelles formes de travail.....</i>	<i>41</i>
1.2.2.1- Travail atypique	41
1.2.2.2- Travail précaire et travailleur vulnérable	45
1.2.2.3- Travailleur pauvre	48
1.2.3- Le concept de « localisation sociale »	51
1.2.4- L'impact des lois du travail sur les travailleurs atypiques	57
1.2.5- Quelques pistes de solution.....	62

1.2.6- Synthèse.....	63
1.3- Question de recherche.....	65
CHAPITRE 2 LE CADRE THÉORIQUE	66
2.1- L'insécurité au travail selon Standing.....	67
2.1.1- <i>Les indices d'insécurité au travail de Standing, dénomination, explication et justification</i>	68
2.1.1.1- La sécurité du marché du travail	68
2.1.1.2- La sécurité d'emploi.....	69
2.1.1.3- La sécurité professionnelle.....	70
2.1.1.4- La sécurité du maintien des qualifications	70
2.1.1.5- La sécurité au travail	71
2.1.1.6- La sécurité de revenu	72
2.1.1.7- La sécurité de représentation.....	73
2.1.2- <i>Discussion et contributions d'autres auteurs</i>	73
2.2- Les critères d'effectivité du droit.....	75
2.2.1- <i>L'effectivité du droit</i>	76
2.2.1.1- Définition	76
2.2.1.2- Explication et discussion.....	77
2.2.2- <i>Les critères d'effectivité du droit</i>	78
2.2.2.1- Compilation des critères d'effectivité	78
2.2.2.2- Caractéristiques des critères à l'étude	80
2.3- La proposition de recherche.....	85
CHAPITRE 3 MÉTHODOLOGIE.....	87
3.1- Le devis de recherche.....	87
3.2- Population et échantillon	88
3.2.1- <i>Délimitation de la population</i>	89
3.2.2- <i>Construction de l'échantillon</i>	91
3.2.3- <i>Description de l'échantillon</i>	92
3.3- La méthode de collecte de données	95
3.3.1- <i>L'analyse de contenu jurisprudentiel</i>	95
3.3.2- <i>L'entrevue semi-dirigée</i>	97
3.3.2.1- Posture épistémologique	97
3.3.2.2- Définition et justification de la méthode de collecte de données choisie.....	97
3.3.2.3- Les objectifs de l'entrevue semi-dirigée	99
3.3.3- <i>Processus d'observation</i>	99

3.3.3.1- La conception de l'instrument d'observation.....	99
3.3.3.2- Tester l'instrument d'observation	103
3.3.3.3- Collecter les données.....	105
3.4- L'analyse des données.....	108
3.4.1- Traitement des données recueillies	108
3.4.2- Méthode d'analyse des données.....	109
3.4.3- Codage des données.....	109
3.5- Les limites de l'approche méthodologique.....	112
3.5.1- Les limites du devis qualitatif.....	112
3.5.2- Les limites de l'échantillon	113
3.5.3- Les limites de la méthode de collecte de données	114
3.5.4- Les limites de l'analyse de données	115
CHAPITRE 4 LA PRÉSENTATION DES RÉSULTATS.....	116
4.1- Les manifestations et les effets d'une concurrence exacerbée sur le secteur de la restauration.....	116
4.1.1- La liberté d'entreprendre et ses effets.....	116
4.1.2- Les effets économiques sur le secteur de la restauration.....	120
4.2- Les conditions de travail des cuisiniers : une analyse à travers le prisme des indices d'insécurité au travail	122
4.2.1- L'indice de la sécurité du marché du travail, ou la question de la mobilité des cuisiniers	123
4.2.2- L'indice de la sécurité d'emploi, ou la question de la protection légale des travailleurs	124
4.2.2.1- Les résultats de l'analyse jurisprudentielle	125
4.2.2.2- Les résultats des entrevues avec les participants.....	130
4.2.3- L'indice de la sécurité du maintien des qualifications et l'indice de la sécurité professionnelle, ou les questions de formation et d'avancement professionnel	130
4.2.4- L'indice de la sécurité au travail, ou la question de la santé et de la sécurité	135
4.2.4.1- La durée de la prestation de travail	135
4.2.4.2- Le harcèlement psychologique en milieu de travail	140
4.2.5- L'indice de la sécurité du revenu, ou la question salariale	141
4.2.6- L'indice de la sécurité de représentation, ou la question des regroupements collectifs.....	149
4.2.7- Synthèse.....	153
4.3- La Loi sur les normes du travail, une barrière législative effective ?	155
4.3.1- Une norme adaptée au secteur de la restauration ?	155
4.3.2- Le rôle de l'institution.....	158
4.3.3- Une loi méconnue et souvent incomprise.....	163
4.3.4- Une loi aux multiples interprétations ?.....	167
4.3.5- Synthèse.....	170

CHAPITRE 5 LA DISCUSSION DES RÉSULTATS.....	172
5.1- Des insécurités qui s’expliquent par un cadre normatif ineffectif.....	173
5.1.1- <i>La durée excessive du temps de travail</i>	173
5.1.2 – <i>Un revenu sous le seuil du salaire minimum : le résultat d’un ratio inéquitable pour les cuisiniers</i>	176
5.1.3- <i>La mobilité des cuisiniers, une quête continue vers l’obtention de meilleures conditions de travail.....</i>	181
5.2- Les insécurités des cuisiniers amplifiées par des facteurs contextuels	184
5.2.1- <i>La restauration, un secteur particulier</i>	184
5.2.2 – <i>Le partage des pourboires, une solution possible pour l’amélioration de la rémunération des cuisiniers</i>	185
5.2.3- <i>L’inexistence d’une représentation collective assortie d’une dévalorisation de la profession, un duo perdant pour les cuisiniers.....</i>	190
5.2.4- <i>Un secteur qui consacre de grandes énergies à la formation de nouveaux travailleurs</i>	193
5.2.5- <i>La conciliation travail-famille, une difficile conciliation entre la période de prestation de travail et les engagements familiaux</i>	195
5.3- Synthèse.....	196
CONCLUSION.....	199
ANNEXE 1 QUESTIONNAIRE - CUISINIERS.....	CCIV
ANNEXE 2 QUESTIONNAIRE - RESTAURATEURS.....	CCV
ANNEXE 4 FORMULAIRE DE CONSENTEMENT	CCVII
BIBLIOGRAPHIE	CCX

LISTE DES TABLEAUX

Tableau 1 : Taux de syndicalisation selon le Système de Classification des industries de l'Amérique du Nord	22
Tableau 2 : Taux de syndicalisation par secteur d'activité en 2017 au Canada	23
Tableau 3 : Salariés travaillant le dimanche en France selon le secteur d'activité en 2008	26
Tableau 4 : Fréquence mensuelle moyenne du travail du dimanche des salariés en France en 2015, selon le secteur d'activité	26
Tableau 5 : Taux d'emploi atypique au Québec selon diverses caractéristiques, en 1997, 2007 et 2016	43
Tableau 6 : « L'effectivité », synonymes des points de vue juridique et sociologique.....	77
Tableau 7 : Les critères d'effectivité du droit retenus.....	79
Tableau 8 : Répartition des répondants rencontrés	93
Tableau 9 : Répartition selon le genre.....	93
Tableau 10 : La structure de la grille d'entrevue semi-structurée.....	100
Tableau 11 : Les critères à respecter lors de la codification des données	110
Tableau 12 : Codification des indices d'insécurité au travail	111
Tableau 13 : Codification des critères d'effectivité conservés.....	112
Tableau 14 : Durée de la semaine de travail des cuisiniers rencontrés	137
Tableau 15 : Durée de la semaine de travail des cuisiniers des restaurateurs rencontrés	137
Tableau 16 : Salaire actuel des cuisiniers en fonction de leur expérience	142
Tableau 17 : Réponse des cuisiniers lorsqu'il leur était demandé si leurs heures supplémentaires sont payées à temps et demi	147
Tableau 18 : Arguments justifiant la création d'un ordre des cuisiniers.....	152
Tableau 19 : Ratio heures travaillées / salaire gagné	177
Tableau 20 : Recension des résultats obtenus lors de la recension théorique et de l'enquête terrain en fonction des indices et des critères.....	197

LISTE DES GRAPHIQUES

Graphique 1 : Évolution du salaire minimum et du salaire moyen d'un cuisinier au Québec	30
Graphique 2 : Comparaison de la variation annuelle du salaire minimum et du salaire moyen d'un cuisinier d'une année à l'autre	31
Graphique 3 : Âge des répondants (restaurateurs et cuisiniers confondus).....	94
Graphique 4 : Durée moyenne des entrevues	107
Graphique 5 : La formation académique en cuisine	131
Graphique 6 : Répondants ayant mentionné avoir donné ou avoir reçu de la formation sur le lieu de travail	132
Graphique 7 : Rémunération du temps supplémentaire.....	145
Graphique 8 : Pourcentage d'employés dont les heures sont mises dans une banque de temps	146
Graphique 9 : Désir des cuisiniers de voir la création d'un ordre professionnel.....	152
Graphique 10 : La connaissance des normes des cuisiniers	164

LISTE DES FIGURES

Figure 1 : Le modèle conceptuel de la recherche	86
--	-----------

LISTE DES ABRÉVIATIONS

AE	Assurance-emploi
ARQ	Association des restaurateurs du Québec
BIT	Bureau international du travail
CLP	Commission des lésions professionnelles
CNESST	Commission des normes, de l'équité et de la santé et sécurité du travail
CNT	Commission des normes du travail
CPMT	Commission des partenaires des marchés du travail
CQRHT	Conseil québécois des ressources humaines en tourisme
CSN	Confédération des syndicats nationaux
DEP	Diplôme d'études professionnelles
INSEE	Institut national de la statistique et des études économiques
IPC	Indice des prix à la consommation
IRIS	Institut de recherche et d'information socio-économique
ITHQ	Institut de tourisme et d'hôtellerie du Québec
LDRCMO	Loi favorisant le développement et la reconnaissance des compétences de la main d'œuvre
LFN	Loi sur la fête nationale
LNT	Loi sur les normes du travail
LSST	Loi sur la santé et la sécurité du travail
MAPAQ	Ministère de l'agriculture, des pêcheries et de l'alimentation du Québec
MEV	Module d'enregistrement des ventes
OIT	Organisation internationale du travail
ONG	Organismes non-gouvernementaux
REER	Régime enregistré d'épargne-retraite
RNT	Règlement sur les normes du travail
RRQ	Régie des rentes du Québec
RQAP	Régime québécois d'assurance parentale
SAQ	Société des alcools du Québec
TAT	Tribunal administratif du travail

REMERCIEMENTS

Je tiens à remercier tous ceux qui m'ont encouragé de près ou de loin dans la réussite de ce mémoire. Ces remerciements vont d'abord à mes parents, Joëlle et Philippe, qui m'ont appris à persévérer et qui m'ont permis d'être la personne que je suis aujourd'hui. Je remercie aussi mon frère, Nicolas, qui, par son expérience professionnelle, m'a permis d'ouvrir les yeux sur un secteur d'activité trop souvent délaissé. Je remercie également mes amis et mes collègues de travail qui m'ont toujours soutenu et qui se sont montrés compréhensifs à mon égard.

Je tiens à remercier chaleureusement ma directrice de mémoire, Urwana Coiquaud, qui a toujours cru en moi et qui m'a encouragé depuis le premier jour lorsque je suis venue frapper à sa porte. Faisant toujours preuve de patience à mon égard, elle m'a permis de cheminer et de me développer personnellement, ce dont je lui suis grandement reconnaissante. Je garderai d'excellents souvenirs des entrevues en sa compagnie.

Mes remerciements s'adressent également à toutes les personnes qui ont rendu la réalisation de ce mémoire possible, que ce soit les participants, cuisiniers et restaurateurs, qui ont pris le temps de me rencontrer, malgré des semaines déjà très chargées, ainsi que l'aide financière précieuse octroyée par le CRIMT que je ne peux passer sous silence.

Mes derniers remerciements sont pour mon amoureux, Yanick. Pour le support inconditionnel, pour les encouragements continus et pour la confiance que tu as placée en moi et que tu as réitérée chaque jour, les mots ne suffisent pas pour te remercier d'avoir traversé cette folle aventure à mes côtés.

INTRODUCTION

Il existe une littérature abondante relative aux conditions de travail des employés du secteur de la restauration rapide. Plusieurs mouvements sont nés en vue d'améliorer les conditions de travail de ces travailleurs (comme Fast Food Forward (Fastfoodforward.org) ou encore Fight for 15\$ and fairness (15andfairness.org) aux États-Unis), notamment via le lancement de campagnes de syndicalisation. Les scientifiques se sont ainsi intéressés à plusieurs phénomènes, que ce soit : l'application complexe du syndicalisme en milieu atypique (Noiseux, 2013, p. 86) ou encore l'instauration de nouvelles pratiques de relations de travail comme le « Voice » – c'est-à-dire la possibilité pour les employés de se regrouper afin d'avoir une voix commune sans le processus structuré propre au syndicalisme – et la difficulté de maintenir cette pratique lorsque le contexte organisationnel évolue (Timur, Taras et Ponak, 2012, p. 233). Cela se concrétise également par la démonstration que la justice sociale dans le domaine de la restauration passe par un processus de syndicalisation (Beaver, 2016, p. 472) mais que celle-ci demeure difficile à appliquer; ou encore par des études de cas, notamment l'étude de la tentative de syndicalisation d'un restaurant McDonald en périphérie de Montréal (Isacsson, 1999). Les conditions de travail des employés des secteurs de la restauration rapide et de l'hôtellerie ont donc maintes fois retenu l'attention des scientifiques.

Le secteur de la restauration ne se résume cependant pas aux seuls restaurants de type *fastfood*. Les autres pans de l'industrie, notamment les restaurants avec service aux tables, s'avèrent trop largement ignorés des écrits scientifiques. En effet, la littérature brosse souvent le portrait de l'industrie de la restauration dans son ensemble, en incluant les travailleurs de l'hôtellerie (Compagnat, 1985; Poulin et Aubry, 1997; Chiang, Birtch et Kwong Kwan, 2010; Mitchell, 1988; Eurofound, 2012). Elle agrège l'industrie de la restauration au secteur du tourisme (Mondok, 2014; Ramadani et Zuzaku, 2015) sans isoler clairement les données pertinentes pour le seul secteur de la restauration. La littérature n'a fait ressortir qu'une seule organisation ayant brosse un portrait de toutes les conditions de travail et d'emploi dans la restauration : le Bureau international du travail (BIT) (Bureau international du travail, 2011). Les premières démarches effectuées pour compiler de la littérature sur les conditions de travail

des travailleurs de la restauration nous ont donc démontré que la littérature était relativement muette sur les phénomènes que nous désirons étudier.

L'absence d'intérêt de la littérature à la cause des cuisiniers peut s'expliquer par le caractère invisible de leur travail. En effet, comme le souligne Dussault (2015), il existe un véritable contraste entre d'une part, l'espace feutré et l'ambiance chaleureuse auxquels ont accès les clients lorsqu'ils se restaurent et d'autre part, l'espace plus chaotique de la cuisine où les cuisiniers font des heures « de fou ». Pourtant, ce secteur est d'importance, comme l'illustrent les chiffres suivants pour la ville de Montréal.

En effet, y sont répertoriés plus de 5800 établissements de restaurations (ARQ, 2017a) divisés entre les restaurants à service complets, les restaurants à service restreint, les établissements spéciaux comme les traiteurs et les bars salons, tavernes et brasseries. Cette industrie en évolution a généré des ventes de 12 milliards de dollars et employait près de 220 000 individus en 2016 dans plus de 20 000 établissements à travers la province (ARQ, 2016). Ces chiffres à eux seuls illustrent l'importance de ce secteur, que ce soit au Québec ou à Montréal, puisque c'est la ville avec le plus de restaurants dans la province (ARQ, 2017a)

À l'aube de l'an 2000, une pénurie de main-d'œuvre dans le secteur de la restauration était déjà anticipée pour la décennie suivante (Couture et Ntibashoboye, 2003, p. 1). Cette prévision s'est avérée juste puisque quinze ans plus tard, il arrive que l'absence de main-d'œuvre oblige les restaurateurs à fermer certains soirs de semaine, voir à définitivement mettre la clé sous la porte (Dussault, 2015). Et, si rien n'est fait, c'est près de 9 000 emplois qui seront vacants dans les cuisines québécoises en 2020 et près de 19 000 en 2035 (ARQ et CQRHT, 2017).

Plusieurs restaurateurs de la grande région de Montréal dénoncent d'ailleurs la difficulté de trouver des cuisiniers. Selon eux, la problématique serait reliée aux conditions de travail actuelles et à la législation en place au Québec (ARQ, 2011). Les marges de profit sont faibles – 3% annuellement dans un restaurant avec service aux tables (Couture, 2016) – dans le secteur et les restaurateurs ne peuvent rémunérer leurs cuisiniers autant qu'ils le voudraient.

Ces derniers critiquent d'ailleurs la législation québécoise sur le pourboire réservé aux serveurs qui leur permet d'accumuler un salaire annuel d'environ 60 000 dollars contre 35 000 dollars pour un cuisinier (Dussault, 2015).

Au Québec, la Loi sur les normes du travail (LNT) établit les conditions minimales de travail que tous les employeurs doivent respecter. Cependant, en raison des horaires spécifiques à l'industrie, le métier de cuisinier peut être considéré comme un emploi atypique – tel que le souligne Cloutier-Villeneuve (2014, p. 12) et, certaines dispositions de la LNT peinent parfois à encadrer ces conditions spécifiques de travail. En 2017, le gouvernement a entrepris une réforme de la LNT. Plusieurs acteurs de la restauration, notamment l'ARQ, y voyait un moyen de permettre une amélioration des conditions minimales des cuisiniers de la grande région de Montréal. Un mémoire a d'ailleurs été déposé dans ce sens (ARQ, 2018).

Ce projet de recherche vise à comprendre pourquoi certaines dispositions étatiques bien ancrées dans la plupart des pratiques organisationnelles n'arrivent pas toujours à atteindre l'ensemble des travailleurs, plus particulièrement ceux qui exercent un métier atypique, comme celui de cuisinier. En effet, la LNT, en vigueur depuis le 16 avril 1980, peine encore à assurer une protection adéquate de certains emplois, et ce en dépit des réformes adoptées, notamment en 2002 (Bernier, 2003, p.24). Certains de ces travailleurs vivent alors des conditions de travail qui les placent dans des situations de précarité.

Or, il existe actuellement une situation de pénurie de travailleurs dans ce secteur au Québec. Il s'agit donc de comprendre si la pénurie de main d'œuvre dans le secteur de la restauration peut s'expliquer en partie par les conditions de travail actuelles des cuisiniers. À cet effet, la LNT, et plus particulièrement son effectivité, semble problématique. Cette recherche se base donc sur deux hypothèses et vise à démontrer 1- si les cuisiniers sont des travailleurs précaires et 2- si cette précarité peut être causée par une ineffectivité de la LNT. Nous nous proposons alors de répondre à la question de recherche suivante :

Les insécurités responsables de la précarité des conditions de travail des cuisiniers dans la grande région de Montréal s'expliquent-elles par l'ineffectivité de certaines dispositions de la Loi sur les normes du travail?

Le chapitre 1 de ce mémoire consistera à présenter la recension des écrits et la question de recherche à laquelle nous entendons répondre. Le chapitre 2 assoira les ancrages conceptuels utilisés dans le cadre de ce mémoire : les indices de sécurité au travail d'un côté et les critères de l'effectivité de la norme de l'autre. Le chapitre 3 exposera la méthodologie employée pour répondre à la question tandis que le chapitre 4 présentera les résultats obtenus au cours de l'exploration sur le terrain. Finalement, le chapitre 5 proposera des pistes de solution et de réflexion.

Le premier chapitre de ce mémoire présente au lecteur un aperçu du secteur étudié ainsi que la littérature existante sur le sujet (1.1). Il ressort de cette analyse sectorielle et de la littérature que le métier de cuisinier s'apparente à un travail atypique; c'est ainsi qu'il est apparu important d'étendre notre revue de littérature à celle du travail précaire, ses déclinaisons et son impact sur les travailleurs (1.2). Ce point nous amènera à poser une question préliminaire de recherche (1.3).

1.1- Le portrait de l'industrie

Le secteur de la restauration au Québec fait partie intégrante de l'industrie du tourisme qui, outre la restauration, comprend également les industries de l'hébergement, des loisirs et des divertissements, des services de voyage et des transports de passagers. Malheureusement, les recherches menées pour mieux comprendre la réalité du secteur de la restauration ne permettent pas, la plupart du temps, d'obtenir des données propres à ce secteur; ces dernières étant le plus souvent agrégées à celles des autres secteurs du tourisme. Conséquemment, les données présentées dans les lignes qui suivent ainsi que les constats qui en seront tirés s'appliquent à plusieurs secteurs ou à plusieurs corps de métier et ne permettent pas toujours d'isoler le secteur de la restauration. *A fortiori*, peu d'écrits et de données sont disponibles pour décrire les pratiques de ressources humaines mises en œuvre dans les restaurants à l'égard des cuisiniers.

La plupart des documents disponibles ont été réalisés à la demande d'organes gouvernementaux, comme la défunte Commission des normes du travail (CNT), aujourd'hui la Commission des normes, de l'équité et de la santé et la sécurité au travail (CNESST) et la Commission des partenaires des marchés du travail (CPMT), mais aussi d'acteurs du milieu comme l'Association des restaurateurs du Québec (ARQ) ou le Conseil québécois des ressources humaines en tourisme (CQRHT). En revanche, peu d'articles universitaires ont été trouvés concernant les conditions de travail des cuisiniers au Québec.

En dépit de ces données anémiques, amorçons un portrait de cette industrie (1.1.1). Une recension de la littérature portant sur l'état actuel des connaissances du métier de cuisinier au Québec sera présentée, non seulement pour définir la base de la recherche, mais surtout pour justifier le bien-fondé de la démarche (1.1.2). Seront entre autres abordées dans cette partie les questions des conditions de travail, du temps de travail, de la pénurie de main-d'œuvre et des marges bénéficiaires des restaurateurs. La section se conclura par la présentation d'une synthèse destinée à rappeler les principaux points saillants de la recherche (1.1.3).

1.1.1- Portrait de l'industrie de la restauration au Québec : chiffres et caractéristiques

La restauration est le secteur le plus important de l'industrie touristique en ce qui a trait au nombre d'établissements, au nombre d'emplois et à la masse salariale. Après avoir exposé ses caractéristiques, quelques données statistiques seront présentées pour prendre la juste mesure de cette industrie.

1.1.1.1- Caractéristiques des établissements à l'étude

Le secteur de la restauration se divise en deux sous-catégories : la restauration commerciale et la restauration non-commerciale. La restauration non-commerciale « regroupe les établissements où la préparation et le service d'aliments et de boissons tiennent lieu d'activité complémentaire et ont pour objet d'accommoder la clientèle » (MAPAQ, 2016.). Cette sous-catégorie comprend : la restauration hôtelière, la restauration institutionnelle (prisons, hôpitaux, institutions scolaires, ...), les services de restauration offerts dans les commerces de détails ainsi que les autres entreprises de services alimentaires. Dans la restauration commerciale, « la vente de nourriture et de boissons représente l'activité principale » (MAPAQ, 2016). Cette sous-catégorie regroupe les restaurateurs, qu'ils offrent un service complet ou un service restreint, de même que les débits de boissons alcoolisées et les services de restauration spéciaux.

Les dernières données montrent qu'en 2014, il y avait plus de 15 000 entreprises au Québec œuvrant dans la restauration de type commerciale, ce qui représentait 60 % des entreprises touristiques de la province (CQRHT, 2015). En 2016, ce nombre est passé à 20 000 (ARQ, 2016). C'est à Montréal que l'on trouve le plus de restaurants – plus de 3500 en 2014 (MAPAQ) – soit 52 % de toutes les entreprises en restauration. En 2017, l'ARQ dénombre 4451 établissements à service complet, uniquement à Montréal. Les entreprises de restauration sont généralement des entités de petite taille : 81 % des entreprises emploient 20 salariés ou moins tandis que seulement 4 % d'entre elles emploient 50 salariés et plus (CQRHT, 2015a).

La restauration se divise donc en deux catégories : l'une non-commerciale, où l'on offre un service principal accompagné d'un service connexe de restauration et l'autre commerciale, où le principal service est relié à la consommation de nourriture ou de boissons. La restauration commerciale se divise quant à elle en plusieurs sous-catégories, mais ne sera retenue ici que la restauration avec service aux tables. Ce type d'établissements compte en général moins de 20 employés.

1.1.1.2- Les emplois : quelques constats

Le secteur de la restauration comptait en 2012 plus de 180 000 emplois dont 47 % à temps plein (CQRHT, 2015a). À noter que les cuisiniers comptaient pour 19 % de ces emplois. La main-d'œuvre dans ce secteur était, en 2012, composée de 55 % de femmes, de 17 % d'immigrants et de 49 % de jeunes de 15 à 24 ans. Les emplois à temps partiel étaient occupés majoritairement par les femmes et par les jeunes. En 2016, le nombre de travailleurs dans le secteur de la restauration représentait 20,3 % de la population totale du Québec, soit 218 000 travailleurs (ARQ, 2017a).

Le nombre total d'emplois a affiché une hausse de 18 % de 2004 à 2012. Ce nombre était de 211 000 en 2015, signe que le secteur est en croissance continue (CQRHT, 2015a). La profession de cuisinier a par ailleurs enregistré une augmentation de 23 % en ce qui concerne la demande de main-d'œuvre (CQRHT, 2015a). Le taux d'augmentation de l'emploi est significativement plus élevé chez les hommes – 32 % – contre 8 % chez les femmes. Les

emplois à temps partiel ont d'ailleurs augmenté plus rapidement pendant la période 2004-2012 que les emplois à temps plein. La profession de cuisinier a, par ailleurs, connu une forte hausse des emplois avec 23 % de cuisiniers en plus. À noter que la moyenne d'heures par salarié a diminué de 7 % au cours de la même période (CQRHT, 2015a). De plus, les immigrants ont travaillé 24 % d'heures en plus que les non-immigrants en 2012.

Ces données révèlent que les emplois dans la restauration sont majoritairement des emplois à temps partiel et occupés principalement par des femmes et des jeunes de moins de 24 ans (CQRHT, 2015a). Représentant un travailleur sur cinq, les immigrants occupent également de nombreux emplois en restauration, qui semble être un secteur qui leur permet d'intégrer le marché du travail. Le secteur affiche une croissance continue et le nombre total d'emplois créés est en hausse constante car la demande d'emploi dans ce secteur est, à l'heure actuelle, exponentielle. En 2020, le CQRHT prévoit une pénurie de près de 9 000 employés dans le secteur, prévision qui augmenterait à près de 20 000 employés en 2035 (2015a).

1.1.1.3- Masse salariale et rémunération

La masse salariale du secteur de la restauration s'élevait en 2012 à 3,9 milliards de dollars tandis que le nombre d'heures travaillées s'estimait à 248 millions. Le salaire annuel moyen était de 31 803 dollars pour un salarié à temps plein et de 11 694 dollars pour un salarié à temps partiel. Le salaire horaire moyen des femmes étaient moins élevé que celui des hommes et, contrairement à ce que l'on pourrait croire au premier abord, le salaire des immigrants était supérieur à celui des non-immigrants (CQRHT, 2015a). Ceci peut cependant s'expliquer par la quantité d'heures travaillées par les immigrants, comparées à celles travaillées par les non-immigrants (25 % de plus).

En 2015, un sondage mené par l'ARQ auprès de ses membres sur les salaires en vigueur dans le secteur nous indique que la rémunération horaire moyenne en cuisine oscille entre 18,14\$ de l'heure pour un chef cuisinier et 11,04\$ de l'heure pour un plongeur (ARQ, 2015) alors que le salaire minimum de l'époque était de 10,55\$ de l'heure (CNESST, s. d.) En comparaison, la rémunération horaire moyenne d'un serveur en salle était de 9,60\$ de

l'heure additionné d'un montant horaire de 16,99\$ de l'heure équivalent au pourboire, pour un total de 26,59\$ de l'heure (ARQ, 2015) tandis que le salaire minimum d'un salarié à pourboire était de 9,05\$ de l'heure.

La masse salariale dans le secteur a augmenté de 42 % de 2004 à 2012 (CQRHT, 2015a). Aussi, le revenu annuel moyen est passé de 17 500\$ à 21 159\$ ce qui constitue une augmentation de 21 %. Cette augmentation est 16 % supérieure à la progression de l'indice des prix à la consommation durant la même période et l'augmentation de salaire des cuisiniers s'est établie simultanément à 18 % soit légèrement au-dessus de l'indice des prix à la consommation (CQRHT, 2015a).

1.1.1.4- La confiance du public dans la profession

En 2013, le baromètre Léger indiquait que 59 % de la population avait confiance dans les restaurateurs (Léger, 2013). En 2015, l'indice « restaurateur » n'existe plus dans le baromètre Léger, mais il a été remplacé par « chef cuisinier » qui remporte la 12^{ème} place de la profession envers laquelle les québécois ont le plus confiance avec 84 % d'opinion favorable (Léger, 2015).

1.1.1.5- En résumé

Les restaurateurs sont très nombreux au Québec. Le secteur est en croissance continue et cela se répercute non seulement sur l'offre d'emploi (Dussault, 2015) mais aussi sur le nombre d'heures travaillées et la masse salariale. Par ailleurs, la profession de restaurateur semble tout de même respectée par le public. L'ensemble de ces constats indique donc que la restauration est un secteur d'avenir. Pourtant, les restaurateurs dénoncent des enjeux de taille, notamment une pénurie de main d'œuvre importante dans le secteur qui compliquent leurs activités; c'est ce qui sera exposé dans la section suivante.

1.1.2- Des enjeux de taille

Il y a plusieurs enjeux importants auxquels le secteur de la restauration doit actuellement faire face. La littérature souligne plusieurs défis notamment à l'égard de la représentation collective (Jolicoeur & Associés, 2010b; Galarneau et Sohn, 2013), du temps de travail (Laporte, 2013; Jolicoeur & Associés, 2010a; Bouffartigue, 2012; Viard, 2002), et des conditions de travail (Multi-Reso, 2015).

En 2011, l'ARQ a réalisé un sondage dans le but de comprendre les enjeux auxquels fait face le secteur de la restauration. Il a été envoyé à travers l'ensemble de la province de Québec puis subdivisé en trois catégories de répondants selon leur territoire d'appartenance soit la région de Montréal, la région de Québec et les autres régions. Ce sondage cherchait principalement à savoir quels éléments amenuisaient la performance des restaurateurs et quelles solutions pouvaient être apportées. Plusieurs facteurs défavorables ont été dégagés par les restaurateurs, notamment le coût de la nourriture ainsi que la difficulté à trouver une main-d'œuvre qualifiée à un coût raisonnable. Selon les restaurateurs, certains crédits d'impôts, des rabais à la Société des alcools du Québec (SAQ) et la diminution, voire l'élimination, de certaines taxes ont été identifiés parmi les solutions possibles pour améliorer leur performance.

Si les coûts de la nourriture relèvent d'un autre domaine de gestion, les problématiques de coûts et de rareté de la main-d'œuvre relèvent, elles, de la gestion des ressources humaines. Les restaurateurs ne sont d'ailleurs pas les seuls à s'intéresser à ces enjeux puisque plusieurs auteurs et organismes mandatés par des corps gouvernementaux en font mention dans différents travaux (Jolicoeur & Associés, 2010a, 2010b; Multi-Reso, 2015; Couture et Ntibashoboye, 2003; Dupuis et Noreau, 2015). Ce sont donc ces problématiques qui seront étudiées et qui serviront par la suite à l'élaboration du questionnaire d'entrevue.

Dans les prochaines lignes seront analysées et mises en commun les contributions de la littérature sur les questions de représentation collective (1.1.2.1), de temps de travail (1.1.2.2) et des conditions de travail (1.1.2.3). Celles-ci serviront de base explicative à la

pénurie de main-d'œuvre dans le secteur de la restauration, notamment pour le métier de cuisinier (1.1.2.4) et au rapport coûts de main-d'œuvre / bénéfices dans les restaurants commerciaux (1.1.2.5), ceci conduisant parfois les restaurateurs à considérer certaines pratiques liées à l'économie souterraine (1.1.2.6).

1.1.2.1- Représentation collective

Au Québec, la *Loi sur les normes du travail* (LNT) établit les conditions minimales de travail que tous les employeurs doivent respecter. Jolicoeur & Associés (2010a), bureau de recherche spécialisé en études et sondages, ont mené une vaste enquête auprès de 1 250 employés des restaurants et des bars sur les conditions de travail dans la restauration et les bars. Ce rapport comporte deux sections : la première s'intéresse aux employés (2010a) et la deuxième aux employeurs (2010b). Le tout a été mené à la demande de la défunte Commission des Normes du Travail (CNT) et du Ministère du Travail du Québec. Une fois encore, force est de constater que la littérature agrège souvent les données parmi les sous-groupes de l'industrie, sans se concentrer spécifiquement sur un secteur ou sur un métier en particulier.

Sans s'y limiter, une portion de leur étude concerne la syndicalisation des travailleurs de la restauration. Au Québec, la portion des travailleurs syndiqués dans les secteurs de la restauration est très faible : Jolicoeur & Associés indiquent que seulement 5 % des employés sont couverts par une convention collective (2010b, p. 14), contrairement à une moyenne québécoise de 39,5 % en 2013 (Institut de la statistique du Québec, 2014). L'évènement est d'ailleurs si exceptionnel que la syndicalisation des neuf employés d'un restaurant de la bannière « Frites Alors! » de Montréal s'est vu accorder l'attention de plusieurs articles de journaux (Massé, 2016a; Massé, 2016b; Petel-Légaré, 2016; Richer Vis, 2016; Marchand, 2016; Cox, 2016).

Bien que certains établissements de la chaîne Tim Hortons se soient syndicalisés ou sont en cours de syndicalisation depuis les dernières années (FTQ, 2003; Radio-Canada, 2015; Lévesque, 2015; Agence QMI, 2015; Déry, 2016; Agence QMI, 2016), le syndicalisme peine

à s'installer dans les restaurants. Malgré cela, il s'est établi dans certains établissements avec service aux tables, notamment certaines chaînes de restaurant.

Le Tableau 1 illustre le taux de syndicalisation selon le Système de Classification de l'Amérique du nord. Il a servi à Galarneau et Sohn dans le cadre de leurs travaux sur les tendances à long terme de la syndicalisation (2013). Les données des secteurs de l'hébergement et de la restauration sont combinées à l'intérieur de ce tableau, elles confirment néanmoins le faible taux de représentation collective dans le secteur de la restauration tel que souligné par Jolicoeur & Associés (2010b, p. 14).

Tableau 1 : Taux de syndicalisation selon le Système de Classification des industries de l'Amérique du Nord

	1999	2007	2012	Variation (1999 à 2012)
	pourcentage			point de pourcentage
Toutes les industries	30,4	29,8	29,9	-0,5
Industries productrices de biens	31,1	28,6	27	-4,1
Agriculture	3,9	4,3	3,6	-0,3
Foresterie, pêche, extraction minière, pétrole et gaz	26,9	21	21,8	-5,1
Services publics	67,8	65,8	62,5	-5,2
Construction	30,2	30,8	31,5	1,2
Fabrication	31,2	27,7	24,4	-6,8
Industries de services	30,1	30,2	30,7	0,6
Commerce	12,6	12,7	12,8	0,2
Transport et entreposage	42,7	41,1	40,5	-2,1
Finance, assurances, services immobiliers et de location	7,9	9,7	8,9	0,9
Services professionnels, scientifiques et techniques	4,1	4,3	4,4	0,3
Gestion, services administratifs et de soutien	10,5	12,8	15,3	4,9
Services d'enseignement	69,3	67,2	68	-1,3
Soins de santé et assistance sociale	53	53,6	53,6	0,7
Information, culture et loisirs	27,6	25,8	25	-2,6
Hébergement et services de restauration	6,6	7,8	6,7	0,1
Autres services	8,7	9,4	8,9	0,2
Administrations publiques	65,3	67,9	67,5	2,3
Secteur public	70,8	71,3	71,4	0,6
Secteur privé	18,4	17,1	16,4	-2

Source : Statistique Canada, Enquête sur la population active, 1999, 2007 et 2012.

On constate que l'évolution de la syndicalisation dans le secteur de l'hébergement et des services de restauration n'a augmenté que de 0,1 point de pourcentage entre 1999 et 2012,

passant de 6,6 % à 6,7 %. Pourtant, un examen attentif des données révèle un pic à 7,8 % en 2007. Une autre étude, datée de 2017, détermine que le taux de syndicalisation au Canada pour l'industrie de la restauration est passé à 6,9 % (Institut de la statistique du Québec, 2018), comme le démontre le Tableau 2.

Tableau 2 : Taux de syndicalisation par secteur d'activité en 2017 au Canada

INDUSTRIES	CANADA (%)
Services publics	63,4
Construction	30,1
Fabrication	25,1
Industries primaires	18,1
Sous-total, secteur des biens	27,4
Services d'enseignement	72,7
Administrations publiques	72,1
Soins de santé et assistance sociale	54,6
Transport et entreposage	39,7
Information, culture et loisirs	23,8
Gestion d'entreprises et services administratifs	17,8
Finance, assurances, immobilier et location	9,9
Commerce	13,3
Hébergement et services de restauration	6,9
Services professionnels, scientifiques et techniques	4,6
Autres services	9,6
Sous-total, secteur des services	31,2
Taux global	30,4

La syndicalisation a donc suivi une pente ascendante au début du XXI^e siècle avant de diminuer d'un point de pourcentage dans les cinq années qui ont suivi. Le taux de syndicalisation dans l'industrie de l'hébergement et des services de restauration semble stagner au Canada. Les employés des restaurants n'ont pas facilement accès à des moyens de représentation collective, et ce pour plusieurs motifs. Le temps de travail fait d'ailleurs partie de ces raisons.

1.1.2.2- Temps de travail

28 % des employés interrogés par Jolicoeur & Associés (2010a, p. 23) dénoncent une infraction quant à la durée du congé annuel. Cependant, le rapport reste muet sur les motifs exacts des infractions dénoncées par les employés. Il en va de même lorsque les auteurs

mentionnent un taux d'infraction de 34 % (2010, p. 24) quant à l'indemnité afférente au congé annuel; aucun détail explicatif n'est précisé. Si des infractions sont constatées, elles ne sont toutefois pas explicitées. Dans les lignes précédentes, les infractions dénoncées par les répondants touchent les articles 67 LNT, 68 LNT, 69 LNT et 74 LNT¹.

Le rapport de Jolicoeur & Associés (2010a) demeure intéressant pour les données qu'il apporte, mais reste imprécis quant à la nature des infractions rapportées, ce qui représente une lacune importante. Il est toujours possible de supposer que les employeurs des participants dénonçant une infraction aient refusé d'accorder l'ensemble des journées de congé accumulées dans la période de référence à leur employé ou encore qu'ils aient refusé ou simplement omis de verser une portion ou l'entièreté de l'indemnité afférente à ces congés.

Le rapport indique également un taux d'infraction de 38 % concernant le temps de pause. En effet, 489 employés interrogés déclarent ne pas avoir été payés pour la période de repas, même s'ils n'étaient pas autorisés à quitter leur poste durant cette période (Jolicoeur & Associés, 2010a, p. 28). Si ces affirmations sont véridiques, cette pratique contrevient à l'article 79² de la LNT portant sur les temps de repas.

Le temps de travail est un aspect important soulevé dans ce rapport. Cette affirmation semble se consolider selon les données du rapport de Jolicoeur & Associés (2010a), notamment en ce qui concerne les prises de congé annuel et les heures de pause travaillées. Par ailleurs, le volet employeur du rapport de Jolicoeur & Associés (2010b, p. 28) démontre que 13 % des employés ne bénéficient pas d'une indemnité lors des jours fériés comme le jour de la Confédération, célébré annuellement le 1^{er} juillet, ceci contrevenant aux articles 60 LNT et 62 LNT³.

¹ 67 LNT : Les congés annuels payés, moins d'un an de service continu

68 LNT : Les congés annuels payés, un an de service continu

69 LNT : Les congés annuels payés, cinq ans de service continu

74 LNT : Les congés annuels payés, indemnité afférente au congé annuel

² 79 LNT : Période de repas

³ 60 LNT : Jours fériés et chômés

62 LNT : Calcul de l'indemnité

Le temps de travail est une préoccupation importante dans la restauration; la littérature à ce sujet est d'ailleurs très abondante en France (Laporte, 2013). Un apprentissage de normes professionnelles de type « je ne compte pas mes heures » est monnaie courante dans les cuisines françaises et ceci joue sur le temps de travail. Les restaurants commerciaux français pratiquent ce que l'on appelle couramment la « coupure ». Celle-ci représente le temps libre du cuisinier entre le service du midi et le service du soir (Laporte, 2013). Cette pratique engendre cependant des effets négatifs : étant donné les normes professionnelles liées au monde de la cuisine, les employeurs demandent parfois, voir régulièrement, à leurs employés de rester pendant la coupure pour faire des préparations ou de la mise en place. On construit alors des « représentations normalisées d'un temps de travail sans borne » (Laporte, 2013, p. 5). Pourtant, si la coupure est respectée, les cuisiniers savent apprécier ce temps pour effectuer des travaux domestiques, passer du temps avec leur famille ou du temps de qualité avec des amis ou prendre du temps pour soi en pratiquant des loisirs (Laporte, 2013).

Ces enjeux de nouvelles formes temporelles du travail sont notamment documentés par Bouffartigue (2012) qui insiste sur l'importance de « mieux conjuguer dans les conditions du présent les deux vieilles aspirations ouvrières à « s'émanciper du travail » - par la diminution de sa durée – et à « émanciper le travail » - par la réappropriation de son contenu, de sa qualité, de ses finalités » (p. 11). De cette idée provient une réflexion sur la vitalité de contenir le temps du travail dans des frontières temporelles définies, mais de limiter celles-ci à l'intérieur de bornes décentes (Bouffartigue, 2012, p. 12).

Les travaux de Bouffartigue rejoignent ceux de Barbier sur le concept du travail à contretemps (Barbier, 2012). Cette notion se rapporte à la banalisation de l'extension des heures de travail dans certains emplois où les horaires deviennent de plus en plus atypiques et éloignés des horaires standards – du lundi au vendredi avec les fins de semaines libres – et s'approchant de modèles où les frontières temporelles de la prestation de travail s'élargissent pour inclure les soirs, les fins de semaine et même les jours fériés. Dans son exposé, Barbier (2012) illustre ses propos par un tableau de données issues des recherches de l'Institut national de la statistique et des études économiques (INSEE) datant de 2008. Au vu de la vétusté des

données qu'il peut contenir, il sera comparé avec un tableau aux données plus récentes datant de 2015.

Tableau 3 : Salariés travaillant le dimanche en France selon le secteur d'activité en 2008

Secteur d'activité	Habituellement	Occasionnellement
Agriculture, sylviculture et pêche	6%	21%
Industrie	8%	11%
Services :	14%	17%
dont transports	21%	19%
dont hôtels et restaurants	46%	18%
dont éducation, santé et action sociale	24%	19%
Commerce de détail et artisanat commercial	19%	23%

Source : Insee, Enquête Emploi 2008.

Tableau 4 : Fréquence mensuelle moyenne du travail du dimanche des salariés en France en 2015, selon le secteur d'activité

Secteurs d'activité	Au moins deux dimanches (en %)	Un seul dimanche (en %)	Au moins un dimanche (en %)	Effectifs (en milliers)
Agriculture	7,5	8,5	16,0	265
Industrie	6,9	4,0	10,9	3 221
Fabrication de denrées alimentaires, de boissons et de produits à base de tabac	18,4	6,2	24,6	539
<i>Dont : industries alimentaires</i>	18,9	6,3	25,2	542
Fabrication d'équipements électriques, électroniques, informatiques ; fabrication de machines	2,1	2,6	4,7	456
Fabrication de matériels de transport	4,2	2,0	6,1	355
Fabrication d'autres produits industriels	5,3	3,3	8,6	1 490
Industries extractives, énergie, eau, gestion des déchets et dépollution	5,0	7,5	12,5	375
<i>Dont : production et distribution d'électricité, de gaz, de vapeur et d'air conditionné</i>	5,5	10,2	15,6	183
Construction	1,2	1,4	2,6	1 163
Tertiaire	13,7	7,2	21,0	17 928
Commerce ; réparation d'automobiles et de motocycles	7,8	4,3	12,1	2 796
<i>Dont : commerce de détail, à l'exception des automobiles et des motocycles</i>	11,8	5,3	17,1	1 618
Transports et entreposage	15,0	7,5	22,5	1 300
<i>Dont : transport terrestre</i>	16,3	9,6	25,9	732
<i>transport aérien</i>	38,0	14,0	52,0	79
Hébergement et restauration	41,8	8,7	50,5	774
Information et communication	6,6	7,4	13,9	644
Activités financières et d'assurance	1,4	1,8	3,2	846
Activités immobilières	7,3	3,5	10,8	299
Activités scientifiques et techniques ; services administratifs et de soutien	7,0	4,7	11,7	2 515
<i>Dont : enquêtes et sécurité</i>	34,6	13,2	47,8	137
Administration publique, enseignement, santé humaine et action sociale	17,4	9,9	27,3	7 610
<i>Dont : activités pour la santé humaine</i>	27,7	14,5	42,2	1 504
Hébergement médico-social et social	38,4	15,5	53,8	652
Autres activités de services	13,1	6,0	19,1	1 143
<i>Dont : arts, spectacles et activités récréatives</i>	24,3	10,8	35,1	359
Ensemble	12,0	6,5	18,5	
Effectif en milliers	2 749	1 483	4 233	22 861

Source : Insee, enquête Emploi 2015 ; calculs Dares.

En comparant les deux tableaux, il est facile de constater que l'étude de 2015 est non seulement plus étoffée (notamment au niveau de la variété des secteurs d'activité étudiés) mais également plus claire et précise. En effet, les termes « habituellement » et « occasionnellement », qui sont relativement vagues, sont remplacés par le nombre réel de dimanche travaillés dans le mois. D'un point de vue statistique, on constate que dans le secteur étudié dans ce mémoire, soit la restauration – on note par ailleurs qu'une fois de plus, celle-ci est incluse avec un autre secteur du tourisme et non pas dissociée –, 46 % des travailleurs déclaraient travailler habituellement le dimanche en 2008. En 2015, 50,5 % des travailleurs de l'hébergement et de la restauration déclaraient travailler au moins un dimanche par mois. En tout, ce sont 774 000 travailleurs qui sont concernés par le travail dominical dans le secteur de la restauration.

Il faut préciser que le travail dominical est, en France, un sujet sensible, bien éloigné des considérations canadiennes à cet égard. Si, en Amérique du Nord, travailler le dimanche est une pratique des plus anodines, elle l'est beaucoup moins en France, même si elle s'est développée au cours de la dernière décennie. Cette situation trouve sa source dans une explication religieuse : dans la tradition chrétienne, le dimanche est le jour de la messe; il a donc toujours été chômé par les ouailles désireuses d'écouter le sermon hebdomadaire du curé.

Quoi qu'il en soit, et pour faire un lien avec le début de cette section, il arrive parfois que ce soit la loi elle-même qui est à l'origine de comportements déviants en ce qui concerne les pratiques temporelles : la mise en place de la semaine de travail de 35 heures en France rend très difficile l'accommodation des cuisiniers aux principes de l'augmentation des temps libres que cette loi était censée apporter (Viard, 2002). Le temps de travail demeure désormais un « terrain de conflits ou d'ententes et une occasion de définir un rapport de pouvoir » (Thoemmes et De Terssac, 2006, p. 4).

1.1.2.3- Conditions de travail

Il semble que les problèmes majeurs liés aux conditions de travail des employés de la restauration soient en lien avec la rémunération. Il faut cependant apporter une nuance : la

rémunération n'est pas directement attaquée – seulement 3 % des employés se sont plaints de gagner un salaire inférieur au salaire minimum (Jolicoeur & Associés, 2010a, p. 16). Ce sont en effet les conditions dénoncées qui semblent provenir toutes d'une même source : la faible rémunération. Ceci est évidemment une hypothèse tirée des constats du rapport. Les auteurs n'y font d'ailleurs aucunement mention puisqu'ils ne font que présenter les résultats d'une étude, sans faire de corrélation entre les différentes données. Pourtant, ce sont les temps de congés et les indemnités qui y sont reliées, le non-paiement des temps de pause travaillés et les débours en vêtements de travail qui semblent être les conditions de travail les plus problématiques au Québec en 2010 pour les employés des restaurants. En effet, 37 % des employés dénoncent l'infraction selon laquelle leur employeur les aurait forcés à payer une partie ou la totalité des frais afférents à leur vêtement de travail (Jolicoeur & Associés, 2010a, p. 231); ceci pouvant éventuellement contrevenir à l'article 85 de la LNT⁴.

L'étude sectorielle en restauration de la société Multi-Réso effectuée en 2015 pour le compte du Comité sur les ressources humaines de la restauration, un organe de l'ARQ, a eu pour objectif de circonscrire les problématiques de ressources humaines propres au domaine de la restauration en matière d'attraction, de rétention, de formation et d'organisation du travail.

Cette étude possède plusieurs forces. Tout d'abord, elle se concentre principalement sur le secteur de la restauration. Tel que mentionné plusieurs fois, ce type de littérature est rare dans ce secteur. En sus, et à l'inverse des autres documents étudiés, l'étude de Multi-Réso (2015) offre l'avantage de compiler des données qui sont dédiées aux conditions de travail des cuisiniers – parmi d'autres métiers du secteur de la restauration. Ceci permet d'offrir un portrait de l'industrie non seulement plus précis, mais également plus spécifique quant au corps de métier étudié dans cette recherche.

Si elle possède certaines forces, l'étude de Multi-Réso (2015) possède aussi certaines limites. En effet, elle présente des données agrégées pour le secteur de la restauration, mais distingue deux catégories de restauration, commerciale et non-commerciale, ce qui permet

⁴ 85 LNT : Vêtements

aux chercheurs de tirer des constats nuancés. De plus, l'étude de Multi-Réso (2015) ne considère que l'avis des employeurs et omet celui des employés. Cette limite ne s'applique cependant pas à toutes les données présentées puisque, par exemple, il aurait été inutile de demander l'avis des employés sur les principaux motifs de recrutement des cuisiniers (expérience, compétence, ...). En revanche, il aurait été utile de recueillir les données sur les attentes des jeunes cuisiniers lorsqu'ils effectuent leurs premiers pas dans ce marché du travail.

Les conditions de travail jouent également un rôle important dans le taux de rétention des cuisiniers, selon l'étude de Multi-Réso (2015). Cependant, cette étude ne donne pas de détails sur les conditions de travail citées, pas plus que sur le degré d'influence de chacune d'elles prises seules et leurs impacts sur le taux de rétention. Ces informations auraient pourtant été utiles pour mieux comprendre les causes de la difficulté de recrutement auxquelles sont confrontés les restaurateurs d'aujourd'hui.

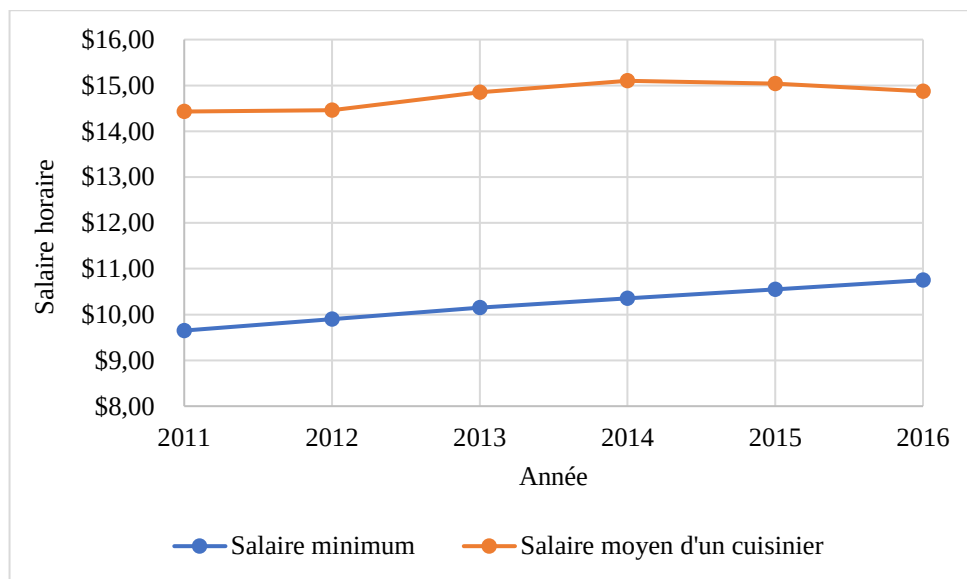
1.1.2.4- Pénurie de la main-d'œuvre

Le rapport de Jolicoeur & Associés sur le volet employé (2010a) avait pour objectif de comprendre les conditions de travail des employés des restaurants et des bars pour trouver des solutions à la pénurie de main-d'œuvre annoncée dans ce secteur pour les prochaines décennies. En effet, à l'aube de l'an 2000, une pénurie de main-d'œuvre dans le secteur de la restauration était anticipée pour la décennie suivante (Couture et Ntibashoboye, 2003). Cette prévision s'est avérée juste puisque quinze ans plus tard, les restaurateurs du Québec connaissent une grave pénurie de cuisiniers (Dussault, 2015; Couture, 2016b) et la situation ne devrait pas aller en s'améliorant (Multi-Réso, 2015). Cette anticipation concorde avec les travaux du CQRHT qui prévoient une pénurie de 20 000 employés dans le secteur de la restauration d'ici quinze ans (2015a).

Les problématiques récurrentes liées au recrutement et à la rétention du personnel (CQRHT, 2015a; CQRHT, 2015b), notamment pour la profession de cuisinier, sont bien documentées. Il y a d'ailleurs plusieurs raisons qui peuvent expliquer les taux d'attraction et

de rétention des cuisiniers : la charge de travail et les salaires étant les deux points les plus souvent cités. Afin de visualiser la tendance des salaires des cuisiniers, elle sera illustrée dans les graphiques 1 et 2 et comparée avec l'évolution du salaire minimum sur la même période, soit entre 2011 et 2016.

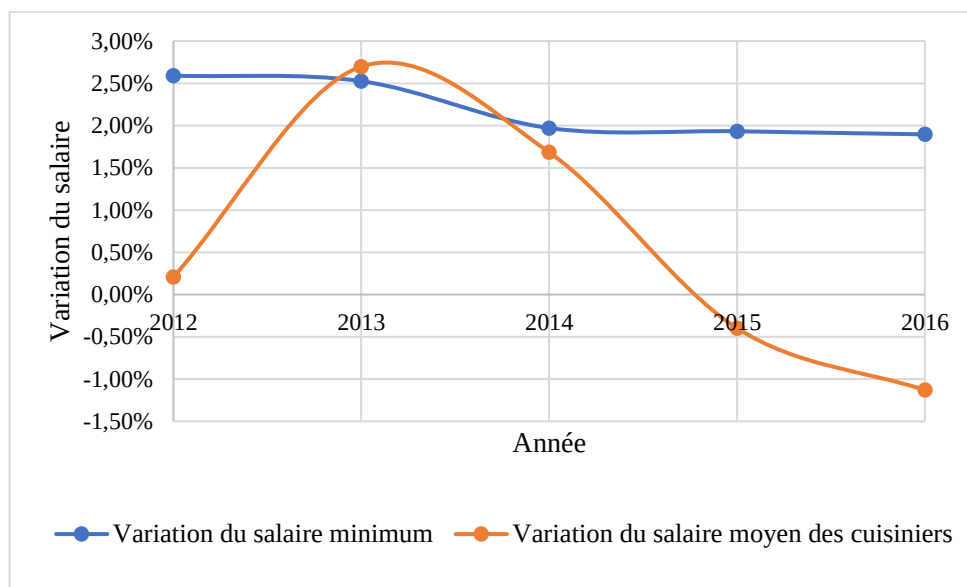
Graphique 1 : Évolution du salaire minimum et du salaire moyen d'un cuisinier au Québec



Notes :

- Salaire minimum pris sur le site de la CNESST
- Salaire moyen des cuisiniers pris sur le site de l'ARQ dans les sondages annuels sur les salaires
- Salaire des cuisiniers spécialisés pris en compte uniquement
- Salaire moyen des cuisiniers en 2016 – établi selon la moyenne des salaires moyens des cuisiniers spécialisés dans les établissements dont la facture moyenne est de moins de 25\$ et ceux où la facture moyenne est de plus de 25\$

Graphique 2 : Comparaison de la variation annuelle du salaire minimum et du salaire moyen d'un cuisinier d'une année à l'autre



Note : La variation annuelle est calculée à partir du salaire moyen de l'année précédente selon les données du Graphique 1.1

À la lecture de ces graphiques, on constate tout d'abord que le salaire des cuisiniers a diminué dans les deux dernières années comparativement au salaire minimum pris comme référence.

Le deuxième graphique insiste davantage sur la variation entre le salaire minimum et celui de cuisinier à travers les années. Ainsi, le salaire minimum a connu une variation du pourcentage d'augmentation à la baisse entre 2011 et 2014, pour ensuite stagner à partir de 2015. Le pourcentage d'augmentation du salaire minimum reste donc sensiblement le même depuis 2015. À l'inverse, la variation du pourcentage d'augmentation du salaire indique que, à la suite d'un pic marqué en 2013, le pourcentage d'augmentation du salaire a sensiblement diminué depuis 2014.

Le salaire des cuisiniers a donc tendance à stagner. Jolicoeur & Associés (2010a, p. 33) ajoutent par ailleurs que « plus de trois (3) répondants sur quatre (4) sont d'avis que les cuisiniers devraient gagner un salaire supérieur à celui des serveurs ».

De plus, on constate que dans les restaurants avec service aux tables, l'augmentation du salaire minimum n'a qu'un faible effet d'entraînement sur les autres salaires. En effet, 70% des employeurs déclarent n'avoir effectué aucun ajustement dans l'échelle salariale à la suite de l'augmentation du salaire minimum (Jolicoeur & Associés, 2010b, p. 30). Au contraire, ces employeurs déclarent même avoir dû procéder à des licenciements et à la diminution des heures de travail des salariés. Par ailleurs, 44 % des employeurs considèrent que l'augmentation du salaire minimum ne permet pas une meilleure rétention de la main-d'œuvre (Jolicoeur & Associés, 2010b, p. 35).

Selon des données d'Emploi-Québec, en 2012, les cuisiniers présentaient un taux de chômage modéré (Gouvernement du Québec, 2014) et les prévisions de la demande de main-d'œuvre étaient également modérées jusqu'en 2017. Le terme « modéré » est utilisé lorsque les pourcentages sont supérieurs à 18 %, mais inférieurs à 28,6 %. À la première lecture de ces données, il semblerait que le problème de pénurie, tel que prédit par Couture et Ntibashoboye (2003), n'a pas de raison d'être. En analysant plus minutieusement ces données, on constate cependant que, pour tirer ces constats, Emploi-Québec a pris en compte la restauration commerciale et la restauration non-commerciale (Multi-Réso, 2015, p. 4). Or, si la restauration commerciale connaît une grave pénurie de main-d'œuvre, la situation est différente pour la restauration non-commerciale puisque les emplois qui y sont reliés ne connaissent pas les mêmes difficultés, qu'elles soient liées aux conditions de travail ou à la marge bénéficiaire des organisations qui emploient ces travailleurs.

Plusieurs constats pertinents ressortent de l'étude de Multi-Réso (2015) quant au poste de cuisinier : c'est un poste difficile à combler selon 70 % des restaurateurs (p. 3) et ces difficultés de recrutement sont probablement liées au manque de qualification et de compétence des candidats, selon 67 % d'entre eux (p. 28). Or, l'expérience figure comme le premier critère de choix de ces restaurateurs quand vient le temps de recruter un nouveau cuisinier selon 67 % d'entre eux (Multi-Réso, 2015, p. 28). Par ailleurs, 41 % des employeurs estiment que l'augmentation du salaire minimum permet l'embauche de nouveaux employés plus qualifiés qu'auparavant (Jolicoeur & Associés, 2010b, p. 35), c'est-à-dire que la hausse du salaire minimum fait monter les salaires de manière à ce que des cuisiniers plus qualifiés

postulent sur des postes à combler. À noter que l'expérience moyenne des employés de la restauration et des bars est de 3,6 années et qu'environ 25 % de cette main-d'œuvre travaille dans le même établissement depuis plus de quatre ans (Jolicoeur & Associés, 2010b, p. 22).

Le bassin principal de recrutement pour les restaurateurs est le groupe des moins de 25 ans, groupe qui ne peut pas posséder beaucoup d'expérience en raison de leur jeune âge (Multi-Réso, 2015, p. 18; Dupuis et Noreau, 2015). Il faut également noter au passage que 47% des employeurs considèrent que les finissants ne répondent pas à leurs besoins en raison de leur manque de pratique et de connaissances, mais aussi de leurs attentes trop élevées jugées irréalistes lors de leur entrée sur le marché du travail, notamment au niveau du volume de travail, des horaires, des salaires et des conditions de travail (Multi-Réso, 2015, p. 30).

L'étude de Multi-Réso (2015, p. 26) attribue l'engouement des jeunes pour la cuisine et leurs attentes peu réalistes envers ce métier aux nombreuses émissions de télé-réalité culinaires de type « *Top Chef* » ou « *Masterchef* » qui sont plus sensationnalistes que réalistes et qui renvoient parfois une image altérée de la réalité de la vie de cuisinier. La rareté de la main-d'œuvre dans la profession de cuisinier pourrait probablement amener les restaurateurs à se tourner vers de nouveaux bassins de main-d'œuvre pour leur recrutement ou à améliorer les conditions de travail pour augmenter les taux de rétention (Multi-Réso, 2015, p. 31).

Plusieurs points sont à retenir de l'étude de Multi-Réso (2015). En raison des faibles marges bénéficiaires, ce secteur offre de piètres conditions de travail qui se caractérisent par de faibles salaires en contrepartie d'une importante charge de travail, tant au niveau des heures de travail que de la quantité et la qualité du travail à exécuter. Cette situation expliquerait les difficultés de recrutement des cuisiniers (Statistique Canada, 2017; Dupuis et Noreau, 2015). Il faut aussi noter que les restaurateurs veulent engager des cuisiniers d'expérience pour qu'ils soient opérationnels dès le premier jour. Le taux de roulement constitue également un enjeu important dans les cuisines québécoises. En 2011, le taux de roulement pour le secteur de l'hébergement et de la restauration était de 44,6 % contre une moyenne québécoise de 33,1%. (Dupuis et Noreau, 2015). Les coûts associés à la forte rotation de main-d'œuvre, c'est-à-dire au taux de roulement, dans le secteur constituent d'ailleurs une part importante du chiffre

d'affaire des établissements puisqu'ils accaparent 36 % de celui-ci (Dupuis et Noreau, 2015). Les restaurateurs rechignent à recruter des finissants car ceux-ci ne répondent que rarement à leurs besoins immédiats. Pourtant, ce sont eux qui constituent la main-d'œuvre de base puisqu'il n'existe que peu de barrière à l'entrée du secteur de la restauration (Dupuis et Noreau, 2015).

Parmi les constats et pistes de solution apportés dans le mandat d'intervention de Multi-Réso (2015, p. 26), il est précisé que les centres de formations professionnelles et autres institutions scolaires offrant un diplôme d'études professionnelles (DEP) en cuisine ne constatent pas de baisse de la fréquentation de leur programme. Ceci peut s'expliquer notamment parce que la restauration non commerciale recrute beaucoup de cuisiniers dans des postes souvent mieux payés, avec des horaires plus stables et des avantages sociaux plus intéressants. Finalement, les attentes peu réalistes des jeunes cuisiniers, notamment en ce qui concerne le salaire et les horaires et les longues heures de travail, rendent difficiles le recrutement de nouveaux employés pour les restaurateurs. Il faut cependant toujours garder en tête que l'étude de Multi-Réso (2015) ne reflète que l'avis des employeurs. L'avis des employés serait ici nécessaire pour éclaircir certains points.

La pénurie de la main-d'œuvre dans le secteur de la restauration commerciale s'explique par différents facteurs. Il convient d'éclairer l'un d'eux qui semble être à l'origine de ces piètres conditions de travail et dont nous avons jusqu'ici simplement évoqué l'existence, il s'agit des marges bénéficiaires des restaurants.

1.1.2.5- Les marges bénéficiaires

La restauration commerciale doit s'adapter à des contraintes sociales liées aux habitudes des individus et à leur culture, mais aussi à des contraintes économiques liées aux coûts de production et de distribution (Laporte, 2013, p. 4). Les restaurateurs ayant des marges bénéficiaires très faibles, les salaires peuvent difficilement être augmentés.

Malgré les solutions envisagées, les marges de manœuvre pour hausser la rémunération des cuisiniers sont cependant limitées puisque les marges de profits sont très minces : on calcule en effet que la moyenne des bénéfices avant impôts des restaurants québécois a été de 3 % (ARQ, 2016), taux légèrement plus élevé que celui de 2013. Plusieurs facteurs expliquent ces faibles marges : l'augmentation continue des coûts de nourriture, les coûts de main-d'œuvre de plus en plus élevés, la surréglementation, le trop grand nombre de restaurants, etc. (ARQ, 2011). Conséquemment, les entreprises de restauration ont un taux de survie très faible. En 2014, 369 restaurants ont fait faillite tandis que 310 restaurants, dont 233 restaurants avec service complet, ont connu le même sort en 2016 (ARQ, 2017). Il est d'ailleurs prouvé que rares sont les entreprises de restauration qui survivent plus de neuf ans (seulement 15% d'entre elles). Par ailleurs, plus de 70 % des entreprises en restauration ferment leur porten après cinq années d'exploitation (ARQ, 2016).

La solution mise en avant par de nombreux restaurateurs pour contrer certains des facteurs cités repose sur le partage des pourboires (Dussaults, 2015). Jolicoeur & Associés (2010b) dans leur rapport sur le volet employeur précise d'ailleurs que dans plus d'un établissement sur quatre, soit 28 % des restaurants, il existe une convention de partage des pourboires. Celle-ci consiste en « une entente, verbale ou écrite, dans laquelle les salariés conviennent entre eux d'une répartition des pourboires reçus par les clients » (Jolicoeur & Associés, 2010b, p. 16). Il faut d'ailleurs noter que 34 % des employeurs pensent que la facture remise au client devrait inclure les pourboires tandis que 32% d'entre eux considèrent qu'il devrait y avoir une obligation du partage des pourboires entre les employés (Jolicoeur & Associés, 2010b, p. 37).

Ces faibles marges bénéficiaires réduisent les possibilités de manœuvre des restaurateurs. Elles offrent alors deux possibilités : limiter les coûts de la main-d'œuvre pour garder l'organisation profitable ou exercer des pratiques d'économie souterraine.

1.1.2.6- Les restaurants et l'économie souterraine

Dans le langage courant, l'économie souterraine est qualifiée de « travail au noir ». La problématique du travail au noir traverse tous les secteurs et la restauration n'y échappe pas. Le travail au noir consiste aux activités de travail rémunérées non déclarées aux pouvoirs publics. En 2013, au Québec, cette économie souterraine représentait 3,1 % du PIB (Statistique Canada, 2013). En France, les hôtels, les cafés et les restaurants constituent les secteurs où l'on embauche le plus d'employés au noir (Bruckmüller, 2012). Au sein de l'Union européenne, 5 % des individus déclarent avoir travaillé dans des emplois non déclarés lors des douze précédents mois (Eurofound, 2012). Au Québec, la situation s'est améliorée avec l'obligation de Revenu-Québec d'installer un module d'enregistrement des ventes (MEV) dans tous les restaurants depuis 2011 (Couture, 2016b).

Pourtant, même ces modules ne peuvent empêcher complètement la pratique du travail au noir dans les restaurants de la province. En effet, les deux parties ont à y gagner : les employeurs, conscients de leur faible marge de bénéfices, peuvent ainsi éviter de payer les charges sociales liées au paiement d'un salaire déclaré et les employés, payés habituellement au salaire minimum ou à peine au-dessus, voient leur rémunération augmentée, puisque libérée de l'imposition.

Cette situation entraîne cependant des désagréments pour les deux parties. Les employés peuvent contrevenir à certaines dispositions fiscales et devront payer des montants pour compenser les sommes dues. De plus, le travailleur ne pourra pas jouir des régimes comme l'Assurance-emploi (AE), la Régie des rentes du Québec (RRQ), le Régime québécois d'assurance parentale (RQAP) ou de la CNESST. Quant aux employeurs, se mettant en porte à faux notamment à l'égard des autorités fiscales, prennent des risques importants puisqu'ils peuvent s'exposer à des sanctions susceptibles de leur coûter jusqu'à leur établissement.

1.1.3- Synthèse

Au terme de cette étude sectorielle, plusieurs éléments nous permettent d'éclairer la réalité du secteur et nous amènent à mieux circonscrire notre objet de recherche. Beaucoup

d'informations ont été collectées pour rédiger ce portrait de l'industrie; un rappel des points-clés s'avère donc nécessaire.

Le secteur de la restauration fait aujourd'hui face à de nombreux enjeux, dont plusieurs seront abordés avec les participants à cette recherche. Les employés des restaurants sont très peu représentés collectivement et ceci peut justifier les conditions de travail difficiles et la faible rémunération. Le temps de travail semble être également un sujet sensible dans le milieu puisque les travailleurs sont souvent encouragés à ne pas « compter leurs heures » selon certaines études. Quand leurs horaires sont fractionnés, les travailleurs se voient parfois demander d'effectuer des préparations pour le prochain quart de travail lors d'un temps de coupure dans certains cas. Finalement, les différentes études rapportent des journées durant lesquelles les employés accumulent plusieurs services dépassent la durée normale de travail quotidien et poussent les employés à faire de nombreuses heures supplémentaires, mais aussi le non-respect de certaines normes comme les jours fériés et les congés annuels ainsi que les indemnités qui s'y rattachent.

Ces nombreux enjeux sont peut-être à la base d'une pénurie majeure de travailleurs dénoncée par de nombreux restaurateurs à travers la province (Dussault, 2015; Couture, 2016). Obligés de fermer le midi ou forcés d'allonger les semaines de leurs employés faute de main-d'œuvre suffisante, les restaurateurs ont sonné l'alarme auprès de l'ARQ pour trouver des solutions viables à cette pénurie. Causées en partie par les faibles marges bénéficiaires des restaurateurs qui sont incapables de hausser les salaires de leurs employés, des solutions comme le partage des pourboires sont envisagées pour hausser la rémunération des cuisiniers dans les restaurants. Certains restaurateurs et cuisiniers n'hésitent pas à se tourner vers l'économie souterraine pour d'un côté diminuer la part des charges sociales et de l'autre à obtenir une rémunération plus intéressante.

Il n'en demeure pas moins que le métier de cuisinier implique des conditions de travail très spécifiques. Cloutier-Villeneuve (2014) souligne qu'en raison des horaires spécifiques à l'industrie, le métier de cuisinier peut être considéré comme un emploi atypique, mais surtout précaire car certaines dispositions de la LNT peinent parfois à encadrer ces conditions

spécifiques de travail. La prochaine section de cette recension des écrits sera donc consacrée aux nouvelles formes de travail, au travail atypique, au travail précaire et aux effets que l'ensemble de ces concepts occasionnent.

1.2- Le travail précaire : déclinaisons et implications

L'avènement de nouvelles formes de travail dans les années 1990 a vu naître de nouveaux emplois, très éloignés du modèle traditionnel. Pourtant, le métier de cuisinier, déjà hétéroclite avant les transformations du monde du travail, du fait de ses longues heures de travail, son faible taux de représentation collective et les faibles conditions de travail, n'a que très peu changé depuis. Il apparaissait donc historiquement comme un travail hors-normes. Était-ce pour autant un travail précaire ? Cette question ouvre la porte à un deuxième pan de la littérature qu'il sera nécessaire d'explorer dans le cadre de ce mémoire, celui du travail précaire, de sa signification et de ses implications. Le but principal de la mise en exergue du travail précaire vise à définir si les cuisiniers sont, par défaut, des travailleurs précaires.

L'apparition des nouvelles formes de travail à la suite de l'émergence de ce qu'Arthurs nomme la « Nouvelle Économie » (1996) sera ainsi étudiée (1.2.1) afin d'énoncer clairement les causes du développement des nouvelles formes de travail plus atypiques (1.2.2). Ces formes de travail seront expliquées avant d'être illustrées statistiquement (1.2.2.1). Au vu des conditions de travail des cuisiniers énoncées dans la section précédente, il importe de parler de la notion de travail précaire (1.2.2.2) et celle de travailleur pauvre (1.2.2.3) car ces deux concepts peuvent tous deux constituer une menace pour les cuisiniers. Il semblerait d'ailleurs que les répercussions négatives du manque de protection des travailleurs titulaires d'emplois plus atypiques sont socialement localisées (1.2.3). Ce foisonnement des métiers atypiques a surpris le législateur qui, malgré une forte volonté d'adaptation, ne semble pas toujours réussir à s'ajuster à ces transformations (1.2.4). Toutefois, les politiciens de même que les érudits et certaines organisations non-gouvernementales (ONG) s'emploient à mettre leurs efforts en commun pour lutter contre les méfaits de la précarité (1.2.5).

1.2.1- Un monde du travail en transformation

1.2.1.1- La « Nouvelle Économie »

L'émergence d'une nouvelle économie au tournant des années 1990 semble avoir eu de profonds impacts sur le monde du travail (Arthurs, 1996). De nombreux auteurs ont pris le soin de mettre en lumière les causes qui expliquent le développement de cette nouvelle économie. De nombreuses similarités existent entre les différents écrits. Arthurs (1996) parle d'une convergence "of three distinct but related developments: technological change and consequent changes in the organization of work; globalization, and diminished tolerance for state intervention". Vallée et Gesualdi-Fecteau soulignent la « mondialisation et la financiarisation de l'économie, le passage d'une société industrielle à une société de services ainsi que la généralisation des nouvelles technologies de communication » (2017, p. 261) tandis que Bernier, Vallée et Jobin mentionnent l'augmentation de la concurrence, la diversification de la demande, le développement de nouvelles technologies de l'information et des communications, la hausse des exigences de qualité et la mondialisation des marchés (2003a, p. 26).

Tous les pays industrialisés font désormais face à des pressions similaires que Kalleberg lie à de nouvelles forces sociales et économiques dues à une globalisation toujours plus intense, à des avancées technologiques, notamment dans les technologies de communication, à une mobilité accrue des capitaux et des travailleurs ainsi qu'à de nouvelles formes d'interdépendances organisationnelles (2012, p. 428, traduction libre). Une nouvelle économie a donc indubitablement émergé, transformant dans son sillage le monde du travail.

1.2.1.2- Les causes des nouvelles formes de travail

La transition qui s'est effectuée à la fin du XXe siècle vers un régime néolibéral reposait sur quatre piliers : la libéralisation, la déréglementation, la privatisation et la réduction des politiques sociales (Noiseux, 2012, p. 29). En effet, de nombreux pays industrialisés ont déréglementé leur marché du travail, en plus d'affaiblir les lois du travail

existantes, ouvrant ainsi la porte à de nouvelles formes de travail qui sont devenues « a variety of short-term, episodic employment relationships » (Van Wezel Stone, 2013). Les inégalités ont d'ailleurs augmenté plus rapidement dans les pays où les marchés étaient les plus déréglementés (Fudge et Owens, 2006, p. 9). Par ailleurs, ces changements ont coïncidé avec les changements géopolitiques mondiaux de la fin du XXe siècle. Résultat de la mondialisation et des avancées technologiques majeures, les organisations sont désormais mises au défi d'accroître leurs opérations tout en réduisant leur main-d'œuvre pour rester compétitives dans un marché toujours plus concurrentiel.

La déréglementation est en partie responsable de l'éclosion d'un mouvement de flexibilisation du travail, désiré par les entrepreneurs bien déterminés à s'adapter aux nouvelles tendances économiques pour demeurer compétitifs; et par les travailleurs, qui recherchent des formes de travail plus conciliantes pour mener à bien leurs responsabilités tant professionnelles que personnelles (Bernier, Vallée et Jobin, 2003a, p. 30; p. 41), tandis que d'autres y voient une manière de combler « le désir d'une plus grande autonomie dans l'exercice de leurs activités professionnelles. (Bernier, Vallée et Jobin, 2003b, p. 6). En effet, en tentant de se défaire des rigidités d'antan, certains employés se sont vu être relégués dans la classe des travailleurs précaires de la société, le plus souvent en raison de la transformation de l'emploi qu'ils occupaient pour un poste plus atypique. Fudge et Owens (2006, p. 3) dénoncent d'ailleurs l'augmentation de formes précaires de travail qui sont peu payées et qui ne permettent pas de vivre décemment.

Avant de traiter plus en détail de ces nouvelles formes du travail, il faut clarifier ce que l'on entend par « employé ». Bernstein (2006, p. 229) le définit comme : « un individu qui travaille pour un employeur contre une rémunération monétaire » (traduction libre). L'Organisation internationale du travail (OIT) explicite en parlant d'une « personne qui exerce une activité ou fournit des services sous certaines conditions et en échange d'une rémunération ». L'OIT ajoute que la relation de travail implique des droits et des obligations réciproques entre un salarié et un employeur. Bernier, Vallée et Jobin, de leur côté, voient la relation de travail incarnée par « un salarié qui travaille dans une relation de subordination

juridique » (2003a, p. 26) et « de durée indéterminée pour le compte d'un même employeur et de son entreprise » (Bernier, Vallée et Jobin, 2003b, p. 6).

Avant l'émergence de cette nouvelle économie, lorsque l'on parlait de forme d'emploi, on se référait le plus souvent à la même matrice de base : un emploi qui s'effectue de façon permanente, à temps complet, dans la même entreprise et pour une durée indéterminée (Coiquaud, 2013, p. 313). C'est ce que l'on peut qualifier d'« emploi typique ». Fudge, Tucker et Vosko (2010, p.6) vont encore plus loin en ajoutant que c'est un emploi « avec de bons avantages sociaux pendant et après la période d'emploi, qui jouit d'une protection juridique minimale, enrichie de conditions plus favorables obtenues par des négociations privées ou collectives ». Si la définition d'un emploi typique est relativement simple, celle de l'emploi atypique est plus ambiguë, d'autant qu'elle tend à se confondre avec celle d'emploi précaire. Il s'agit donc de s'atteler à bien les définir pour pouvoir les distinguer. Toujours dans le but de dissocier au maximum des termes qui, aux premiers abords, paraissent synonymes, une courte section sera présentée sur la notion de travailleur pauvre et sur ce qu'elle implique.

1.2.2- De nouvelles formes de travail

1.2.2.1- Travail atypique

Le travail atypique inclut toutes les formes de travail divergentes de la matrice de base expliquée précédemment, sans égard au nombre des caractéristiques divergentes. Ainsi, un travailleur à temps partiel sera considéré comme titulaire d'un emploi tout aussi atypique que celui occupé par un travailleur indépendant. L'atypie regroupe ainsi plusieurs types d'emplois dont « les travailleurs à temps partiel, à contrat à durée déterminée, temporaire, à domicile, sur appel, en disponibilité ou en situation de cumul d'emplois, mais aussi les travailleurs indépendants » (Coiquaud, 2013, p.313). Bernier, Jobin et Vallée (2003b, p.6) ajoutent que « ces formes [d'emploi] sont dites « non traditionnelles » précisément parce qu'elles dérogent au modèle classique du travail salarié issu de la révolution industrielle et consacré plus tard par les lois du travail ».

Le travail atypique caractérise également « des personnes qui ont un bon salaire précisément parce que leur emploi comporte de l'incertitude » (ministère du travail, 2017, p. 42). Les travailleurs indépendants, pour lesquels l'absence de protection est une des caractéristiques les plus communes à leur type d'emploi (Vosko, 2010, p. 3), font partie des travailleurs atypiques pour cette raison.

Bourhis et Wils (2001, p. 72-73), dans leur étude sur l'éclatement de l'emploi traditionnel, soulignent que la classification des différentes formes de travail peut se faire selon quatre dimensions. L'apparition « des emplois permanents à temps partiel caractérisés par des horaires réguliers, mais totalisant moins de 35 heures par semaines » ont été les premiers à diverger du travail traditionnel. Le travail à temps partiel se définit comme un emploi dont les heures normales de travail sont inférieures à celles d'un emploi à temps plein (Burri, 2006, p. 310). Bien qu'atypique, cette forme d'emploi ne conduit pas forcément ses titulaires à la précarité même si Vosko (2010, p. 2) souligne que « part-time employment rarely provides workers with income supports sufficient to maintain themselves independants ».

La seconde déviance s'est observée lors de l'apparition des horaires variables (Bourhis et Wils, 2001, p. 72). La régularité et la stabilité de la semaine de travail sont dès lors remises en question. Les horaires variables croissent par ailleurs rapidement dès leur apparition et sont de plus en plus à « géométrie variable » (Bourhis et Wils, 2001), c'est-à-dire irréguliers et instables, avec des périodes de travail parfois très courtes s'effectuant en-dehors de la semaine normale de travail. En parallèle, la nature du contrat se transforme (Bourhis et Wils, 2001, p. 73). La notion de permanence s'estompe tandis que les contrats à durée déterminée (qui ont une durée fixe dans le temps) et les contrats de service (relation de client-fournisseur avec des honoraires) foisonnent (Bourhis et Wils, 2001, p. 73). Finalement, le lieu de travail a également éclaté; les travailleurs étant « de plus en plus nombreux à fournir leur prestation de travail ailleurs que chez leur employeur » (Bourhis et Wils, 2001, p. 73); situation qui s'applique aux travailleurs d'agences, aux travailleurs sur la route ou à domicile ainsi qu'aux travailleurs indépendants.

Si les quatre divergences soulignées par Bourhis et Wils (2001) sont intéressantes à considérer, c'est principalement la section sur la variabilité des horaires qui retient notre attention dans la présente recherche puisqu'ils s'entrecroisent avec des constats établis dans la première section de ce chapitre. En effet, la revue de littérature présentée ultérieurement démontre que la question du temps est majeure dans le domaine de la restauration puisqu'un apprentissage de normes professionnelles de type « je ne compte pas mes heures » est monnaie courante dans les cuisines françaises et ceci joue sur le temps de travail (Laporte, 2013). Il sera donc des plus pertinents de questionner les participants aux entrevues sur leurs heures travaillées puisqu'il semble que désormais le temps de travail soit un « terrain de conflits ou d'ententes et une occasion de définir un rapport de pouvoir » (Thoemmes et De Terssac, 2006, p. 4). Les constats de Bourhis et Wils sont d'ailleurs cautionnés par les statistiques :

Tableau 5 : Taux d'emploi atypique au Québec selon diverses caractéristiques, en 1997, 2007 et 2016

	1997	2007	2016
Âge			
15-24 ans	59,6	61,8	66,9
25-44 ans	31,4	31,1	29,2
45-54 ans	33,8	29,5	28,3
55 ans et plus	45,2	47,8	42,1
Niveau d'étude			
Sans diplôme d'études secondaires	38,7	44,1	43,1
Diplôme d'études secondaires	31,9	36,5	38
Études postsecondaires	37,4	36,6	36,5
Diplôme universitaire	39,2	36,1	33,5
Industries			
Industries primaires	66	62,2	53,7
Services publics	9,1	14,4	16,4
Construction	52,7	46,8	43,2
Fabrication	12,9	12,8	11,8
Commerce	42	38,7	37,4
Transport et entreposage	31	29,4	29,1
Finance, assurances, immobilier et location	33,2	28,4	29,3
Services professionnels, scientifiques et techniques	52,1	43,2	38,5
Gestion d'entreprises et services administratifs	52,5	50,7	51,1
Services d'enseignement	40,3	44	41,7
Soins santé et assistance sociale	45,5	43,2	39
Information, culture et loisirs	39,6	44,9	50,1
Hébergement et services de restauration	52	56,7	56,1
Autres services	47,7	52,5	48,9
Administrations publiques	22,8	21,7	19,8
Total	37,1	37,5	36,6

Source : Institut de la statistique du Québec, 2017

Notes :

- Tous les chiffres sont en pourcentage.
- Les regroupements industriels sont basés sur le SCIAN de 2007.
- Les emplois permanents à temps plein (30 heures ou plus) sont considérés comme étant typiques.
- Les emplois temporaires, ceux à temps partiel (moins de 30 heures par semaine) et les emplois de travailleurs autonomes sont considérés comme étant atypiques.
- Le taux de présence de l'emploi atypique correspond au nombre d'emplois atypiques (temporaire, à temps partiel et autonome) divisé par l'ensemble des emplois.

Plusieurs points importants de ce tableau doivent être soulignés :

- Les jeunes sont les plus touchés par le travail atypique, celui-ci représentant 66,9 % des emplois pour ce groupe, une augmentation de 7 % en près de vingt ans;
- Les salariés sans diplôme d'études secondaires sont plus à risque d'occuper un emploi atypique, ceux-ci représentant 49,1 % de leurs emplois versus 32,8 % des emplois des salariés possédant un diplôme universitaire;
- Il faut noter que le taux d'emploi atypique occupé par des salariés possédant un diplôme universitaire a diminué de près de 6% sur la période 1997-2016;
- Doivent être soulignées les industries dans lesquelles on trouve une majorité de salariés titulaires d'emplois atypiques, soit les industries primaires (53,7 %), la gestion d'entreprises et les services administratifs (51,11 %), l'information, la culture et les loisirs (50,1 %) et le secteur de l'hébergement et des services de restauration qui est, avec un taux de 56,1 % en 2016, l'industrie dans laquelle on retrouve le plus de travailleurs titulaires d'un emploi atypique. Cette information est des plus intéressantes puisqu'elle permet de souligner la pertinence de mener une étude sur les conditions de travail des cuisiniers;
- Le taux d'emploi atypique au Québec apparaît relativement stable depuis les vingt dernières années. Il n'en demeure pas moins qu'il est plus que pertinent de s'y intéresser puisqu'il concerne le tiers des emplois de la Belle Province.

Ainsi, bien qu'elles aient longtemps été considérées comme marginales puisqu'elles « ne regroupaient que peu de personnes ou qu'elles étaient perçues comme un moyen de gagner un revenu d'appoint » (Bernier, Jobin et Vallée, 2003b, p. 6), les formes d'emploi atypiques concernent aujourd'hui un tiers de la population active. Le travail atypique permet de qualifier de nouvelles formes de travail qui ont émergé en opposition à une matrice auparavant plus rigide. Pourtant, si plusieurs auteurs dénoncent les nouvelles formes de travail (Vosko, 2010; Fudge & Owens, 2006), c'est notamment parce que certaines de ces formes de travail conduisent leurs titulaires dans la précarité. Il est donc maintenant temps de définir la notion de précarité afin de la dissocier convenablement du concept du « travail atypique ».

1.2.2.2- Travail précaire et travailleur vulnérable

La terminologie « emploi précaire » est parfois utilisée comme un synonyme du « travail atypique ». S'il est vrai que ces deux expressions peuvent parfois décrire des situations similaires, elles incarnent chacune des réalités bien différentes.

Qu'entend-on par l'expression « travail précaire »? Dans son rapport portant sur l'évolution des milieux de travail, un comité du Ministère du travail de l'Ontario (2017, p. 42) le définissait comme suit : un travail précaire est un « travail contre rémunération caractérisé par l'incertitude, la faiblesse du revenu ainsi que des avantages sociaux et des droits accordés par la loi qui sont limités ». C'est une définition de base, mais qui peut être renchérie par d'autres caractéristiques. Fudge et Owens (2006, p. 11) considèrent qu'un aspect majeur des formes d'emploi précaire est l'absence de la sécurité d'emploi et de revenus (traduction libre). Coiquaud (2013, p. 315) mentionne également que le concept de précarité implique l'instabilité, un manque de protection, l'insécurité et la vulnérabilité sociale ou économique, en plus d'impliquer les insécurités du marché dues à un accès restreint aux avantages sociaux, à la protection sociale publique et à la sécurité d'emploi (Cranford et Vosko dans Coiquaud, 2013, p. 315).

Campbell et Price (2016, p. 315) voient la précarité sous cinq facettes différentes : la précarité en emploi (*precariousness in employment*), le travail précaire (*precarious work*), le

travailleur précaire (*precarious workers*), le précariat (*precariat*) et la précarité (*precarity*). Afin de pouvoir distinguer ces termes et mettre en exergue leurs dimensions respectives, ils seront définis dans les lignes qui suivent.

La précarité en emploi est un concept multidimensionnel se référant à des caractéristiques objectives d'emploi impliquant l'insécurité, telles qu'une faible protection d'emploi, un salaire bas, l'insécurité d'emploi et un faible contrôle des travailleurs sur les salaires, les heures et les conditions de travail (Campbell et Price, 2016, p. 315, traduction libre). Le travail précaire est compris comme un travail rémunéré comportant plusieurs dimensions de la précarité (Campbell et Price, 2016, p. 315, traduction libre). Le travailleur précaire est une personne qui, en plus d'occuper un emploi précaire, doit endurer les conséquences indissociables de la précarité; la précarité en emploi engendre donc une insécurité dans la vie du travailleur (Campbell et Price, 2016, p. 315, traduction libre). Le précariat est un groupe de travailleurs à qui les sept critères de l'insécurité au travail s'appliquent (les critères de Standing seront explicités dans le deuxième chapitre puisqu'ils serviront de cadre théorique dans ce mémoire). Finalement, la précarité réfère à un ensemble de conditions sociales satisfaites par les travailleurs précaires qui s'étend à plusieurs domaines de la vie sociale tels que la propriété, les économies et les relations personnelles (Campbell et Price, 2016, p. 316, traduction libre). Dans le cadre de cette recherche, c'est l'idée de précarité en emploi qui sera considérée.

Premji (2017, p. 78) avance que la précarité en emploi a également une dimension spatiale. Le concept de mobilité géographique lié à l'emploi (traduction libre de « employment-related geographical mobility ») réfère à : « mobility to, from and between workplaces, as well as mobility as part of work that can range from local daily commutes to cross-borders movements » (Premji, 2015, p. 78). Selon cette idée, la mobilité, ou plutôt la nécessité de se déplacer, que ce soit pour se présenter en entrevue ou pour travailler, est un déterminant des emplois précaires. Ainsi, les travailleurs devant absorber des coûts toujours plus élevés liés à l'insécurité de leurs emplois, dépensent pour des opportunités d'emploi ou pour un revenu qui parfois ne parvient pas à compenser les dépenses externes liées à leur déplacement entre leur domicile et le lieu de travail.

Dans le cadre de ce mémoire, c'est le concept de précarité en emploi qui sera retenu. Ainsi, lorsque sera abordée l'idée de précarité, c'est l'idée d'un concept multidimensionnel se référant à des caractéristiques objectives d'emploi impliquant l'insécurité, telle qu'une faible protection d'emploi, un salaire bas, l'insécurité d'emploi et un faible contrôle des travailleurs sur les salaires, les heures et les conditions de travail (Campbell et Price, 2016, p. 315, traduction libre) qui sera mis en avant.

Le ministère du Travail ontarien (2017, p.42) suggère par ailleurs de n'utiliser le terme précaire que pour désigner des individus titulaires d'emplois à faible rémunération. Il avance cette suggestion notamment parce que « certains emplois atypiques sont bien rémunérés, stables et non précaires tandis que certains emplois conventionnels ou permanents à temps plein sont mal rémunérés et précaires » (ministère du Travail, 2017, p.42). Ceci est d'ailleurs confirmé par Vosko (2010, p.3) qui mentionne que « some non-standard employment is relatively secure and some full-time permanent employment is precarious » ainsi que par Coiquaud (2013, p.314) qui souligne également cet aspect en précisant que « le travail atypique n'est pas forcément vulnérable alors que le travailleur typique peut être vulnérable ».

Ceci soulève donc une nouvelle dimension, celle de la vulnérabilité des travailleurs. Le terme vulnérable décrit « toutes les personnes dont les conditions d'emploi permettent difficilement d'obtenir une rémunération convenable, ou leur font courir des risques physiques, ou tous les aspects indésirables de la vie qui vont main dans la main avec l'insécurité, la pauvreté et un faible revenu » (ministère du Travail, 2017, p. 47). Si l'on se limite aux modalités du travail, un travailleur vulnérable est faiblement rémunéré à temps plein, sans avantages sociaux et sa situation vulnérable n'est pas liée à sa condition sociale. Rodgers (2016) précise que l'idée de vulnérabilité est souvent reliée à celle du capitalisme. En effet, « the capitalism system has the potential to control the humanity and personality of individual workers (Rodgers, 2016, p. 20). La vulnérabilité est donc liée directement à l'émergence de cette nouvelle économie axée sur le néolibéralisme.

Cependant, la vulnérabilité est un terme qui n'existe pas que dans le cadre du travail. Il peut s'appliquer à des domaines plus vastes tels que la vulnérabilité sociale, économique ou

encore médicale. Par conséquent, ce terme souffre d'une certaine imprécision, car il recouvre de multiples dimensions. D'ailleurs, il est symptomatique que la littérature l'associe parfois au travail tandis que d'autres l'associent aux caractéristiques des travailleurs eux-mêmes (Ravenswood, 2013, p. 2, traduction libre).

Il y a ici un parallèle qui peut être fait avec le concept de « travailleur pauvre ». Le travail pauvre est un autre concept qui doit être abordé dans cette recherche, car même s'il ne sera pas considéré comme central, il permet de marquer encore davantage l'écart entre plusieurs concepts et donc d'offrir au lecteur une image claire de différents concepts définissant une réalité complexe sans toutefois se superposer exactement les uns avec les autres. La prochaine section sera donc consacrée au concept du « travailleur pauvre ».

1.2.2.3- Travailleur pauvre

La nouvelle économie décrite par Arthurs (1996) voit émerger en son sein une catégorie inédite d'individus : les travailleurs pauvres. Ulysse, dont les travaux se concentrent précisément sur la lutte contre la pauvreté, les définit ainsi : « le travailleur pauvre est un salarié avec un statut d'emploi sur le marché du travail qui ne lui permet pas d'échapper à la pauvreté et de satisfaire à ses besoins fondamentaux » (2009, p. 81). Juridiquement parlant, le concept de travailleur pauvre est cependant difficile à définir puisque, tel que le précise Coiquaud (2013, p. 317), la littérature juridique est incapable de lui apporter une définition sans y inclure le concept de précarité. Cependant, et même s'il est ardu d'y apporter une définition, le concept de travailleur pauvre peut être expliqué par la notion de salaire viable.

Selon Wait (2013), le salaire viable “is defined as the income necessary to provide workers and their families with the basic necessities of life, to enable workers to live with dignity and to participate as active citizens in society”. Il s'agit d'individus qui, selon l'expression de Bennett (2012, p. 65), existent davantage qu'ils ne vivent réellement. Ce sont donc des travailleurs qui exercent un métier, parfois même à temps plein, mais qui ne reçoivent pas une rémunération suffisante pour leur permettre de vivre, ou de faire vivre leurs familles,

dans des conditions décentes. La rémunération annuelle de ces salariés, même s'ils travaillent, est parfois inférieure au seuil de pauvreté national.

Le travailleur pauvre est donc celui qui n'est pas « paid enough to meet the normal needs of the average employee regarded as human being living in a civilized community » (Arthurs, 2011, p. 14). Cette constatation fait d'ailleurs trembler les « piliers philosophiques et culturels constitutifs des sociétés occidentales » (Ulysse, 2009, p. 84) puisque le travail ne semble désormais plus être garant de « la liberté individuelle et de l'autonomie citoyenne » (Ulysse, 2009, p. 84). Il y a une contradiction évidente du discours alléguant que « l'emploi est le principal mécanisme de redistribution sociale » (Ulysse, 2009, p. 84).

Le travailleur pauvre est donc un travailleur qui, pour une raison ou pour une autre, ne parvient pas à vivre décemment des fruits de son travail. Dans son étude sur les travailleurs pauvres, Ulysse (2009) dissèque quatre grandes thèses explicatives des causes de la montée du travail précaire :

- 1- La thèse de la précarisation de l'emploi : la hausse des emplois atypiques à la suite de l'émergence de la nouvelle économie (Arthurs, 1996) a fait augmenter les emplois précaires, notamment ceux à horaires variables qui ne permettent pas d'accumuler des revenus suffisants pour vivre décemment (ceci fait un lien direct avec les travaux de Bourhis et Wils (2001));
- 2- La thèse des charges et des responsabilités familiales : « Le travailleur bascule dans la pauvreté lorsque les charges familiales qui lui incombent sont élevées et que le salaire qu'il gagne est faible » (Ulysse, 2009, p. 86). Cette combinaison le place alors dans la pauvreté;
- 3- La thèse de la précarisation du système social : les changements économiques à l'œuvre depuis les dernières décennies ont poussé les gouvernements à prendre un ensemble de décisions tant politiques, économiques et sociales ayant pour but de flexibiliser le marché du travail face aux nouveaux enjeux géoéconomiques (Ulysse,

2009, p. 87). Ces décisions sont d'ailleurs considérées comme la base de la hausse des inégalités des dernières années;

- 4- La thèse de l'effritement du mythe du travail : alors qu'auparavant on vantait l'idée que travailler toujours plus fort et toujours plus dur allait permettre l'enrichissement personnel, le mythe est peu à peu en train de s'effondrer, principalement aux États-Unis. Ulysse (2009, p. 88) résume parfaitement cette idée lorsqu'il mentionne que :

« le travail salarié ne représente plus le meilleur antidote contre la pauvreté. Être en emploi ne protège plus un fort segment de la population contre les risques; il ne leur assure plus le revenu nécessaire pour répondre à leurs besoins de base et à ceux de leur famille ».

L'apparition des travailleurs pauvres est notamment à la base des mouvements revendicateurs d'un salaire minimum à 15\$ de l'heure, aux États-Unis comme au Québec. Dans une récente publication, l'Institut de recherche et d'informations socio-économiques (IRIS) voyait le salaire minimum comme « une rémunération horaire qui permet à des travailleurs et travailleuses de vivre de manière décente, tout en se donnant la possibilité d'accéder éventuellement à une meilleure situation économique » (IRIS, 2016). En avril 2015, Michel Marsolais titrait que le salaire minimum ne permettait plus de sortir de la pauvreté puisque « les plus mal nantis de la province sont déjà à plus de 60 % sur le marché du travail » (2015). Les faibles augmentations du salaire minimum ne viendront pas convaincre les plus pauvres à sortir de la pauvreté pour se chercher un emploi, objectif de Sam Hamad, ministre du travail à l'époque, selon Marsolais (2015).

Philippe Hurteau (2016), chercheur à l'IRIS, mentionne d'ailleurs que « actuellement, avec un salaire minimum à 10,55\$ de l'heure, on est environ à 4,00\$ d'écart avec un seuil de viabilité. Le salaire minimum actuellement, on peut survivre, sans plus ». Pourtant, point intéressant apporté par Ulysse (2009, p. 86), « c'est la durée de travail sur l'année qui joue le plus grand rôle dans l'explication des inégalités et de la pauvreté, et non le salaire minimum ». Le salaire minimum ne serait donc pas le seul élément pouvant contrer le phénomène du travailleur pauvre.

Ainsi outre le montant du salaire horaire octroyé, les études précédemment analysées démontrent que la question de la durée du temps de travail doit être prise en considération, car elle est un vecteur potentiel d'appauvrissement du travailleur salarié lorsque son nombre d'heures travaillées est insuffisant.

Le concept de travailleur pauvre sera utilisé dans la recherche, notamment au niveau des questionnaires puisqu'il sera pertinent de savoir si certains des cuisiniers rencontrés vivent une situation de travailleur pauvre.

Cette section a cependant permis de montrer les différences entre quatre notions : le travail atypique, le travail précaire, le travailleur vulnérable et le travailleur pauvre. Bien que n'étant pas synonymes, elles peuvent s'enchevêtrer facilement. Le travail précaire sera la notion principale traitée dans le cadre de cette recherche puisque l'objectif final est de déterminer si le cadre normatif actuellement en vigueur s'applique à des formes d'emplois atypiques ou s'il ne peut les protéger adéquatement et conduit certains travailleurs dans la précarité. Avant de poursuivre sur l'impact que peuvent avoir les actuelles lois du travail sur les travailleurs plus atypiques, il importe de conclure sur un dernier concept, celui de localisation sociale. En effet, plusieurs auteurs constatent que la précarité est socialement localisée, c'est-à-dire qu'elle affecte différemment les individus selon leurs caractéristiques sociales. Explorons ce dernier concept.

1.2.3- Le concept de « localisation sociale »

Le visage de la précarité est conceptualisé sous le vocable de « localisation sociale ». Ce concept réfère aux groupes de personnes affectées différemment par des relations sociales d'inégalités pour plusieurs raisons (Coiquaud, 2013, p. 316). Ce concept nie par ailleurs que la précarisation frappe au hasard, ce qui est d'ailleurs corroboré par de nombreuses études qui parlent, par exemple, de la féminisation du travail (Vosko, 2010; Standing, 2011; Owens, 2006; Fudge et Owens, 2006). Il s'agit donc d'une série d'indices de précarité au travail qui peuvent à eux seuls faire basculer un travailleur dans la pauvreté (Coiquaud, 2013, p. 316).

Campbell et Price (2016, p. 317) voient la localisation sociale « as the interaction between social relations, such as gender, and legal and political categories, such as citizenship ». La définition de Coiquaud (2013, p. 316) apportant davantage d'éléments, elle sera retenue dans les prochaines lignes comme base de la discussion sur la localisation sociale.

Les caractéristiques décrites dans le concept de localisation sociale sont aussi nombreuses que variées. On parle ainsi des questions du genre, de la race, de l'appartenance ethnique, du statut d'immigrant, de la classe sociale, mais aussi des handicaps, du passé criminel et de l'âge. Tel que le note Bernhardt (2015, p. 3), « white men are less precarious than white women, consistently across all dimensions, just as they are less precarious than both women and men of colour ». Est également mentionné le croisement de ces caractéristiques ; ainsi, un travailleur cumulant plusieurs de ces caractéristiques est plus à risque d'occuper un emploi précaire (Coiquaud, 2013; Standing, 2011). Il faut également noter que plus on s'enfonce dans la précarité, plus il est difficile d'en ressortir.

Sans utiliser le vocable « localisation sociale », Standing (2011) précise que le précarat ne consiste pas en un groupe de personnes au passé similaire puisqu'il existe plusieurs degrés d'insécurité d'emploi qui, bien que différents, peuvent placer des travailleurs dans une même situation de précarité. Standing (2011, p. 89) insiste d'ailleurs sur la coïncidence entre la croissance d'un précarat global et quatre changements majeurs dans le monde du travail. Premièrement, les femmes ont remplacé les hommes au travail à un point tel que l'on parle d'une féminisation du marché du travail, voire même de « *mancessions* » (Standing, 2011, p. 89). Les hommes vivent des situations de précarat pour la première fois en raison du changement des normes et de leur rôle dans l'organisation sociale qui résulte en un sentiment de désarroi chez les individus masculins. Celui-ci se traduit notamment par un changement de mentalité; alors qu'auparavant l'homme travaillait pour supporter sa famille, prenait soin de ses parents et grandissait pour devenir un aîné respectable, on voit désormais la femme assumer un rôle semblable. Bien que sexiste et patriarcale, cette structure a été inculquée et bien intégrée chez les hommes à travers de nombreuses générations (Standing, 2011, p.89).

L'apparition des femmes sur le marché du travail est venue bouleverser l'idée de l'homme en tant que « *breadwinner* » (Standing, 2011, p. 64). Bien que les femmes soient plus présentes dans le marché du travail et soient désormais libres d'accéder à des postes de direction, nombre d'entre elles occupent encore des emplois précaires. Celles-ci vivent désormais avec le triple fardeau qui consiste à prendre soin des enfants, mais aussi des parents tout en menant une carrière. Par ailleurs, les femmes sont surreprésentées dans les formes d'emploi contractuelles (Worth, 2016, p. 605).

Un autre changement notable au niveau du marché du travail concerne les personnes âgées. On peut les diviser en deux catégories : 1- les « *grinners* » sont des personnes âgées ayant une pension de retraite adéquate en plus d'une couverture santé raisonnable qui décident de travailler pour le plaisir de s'occuper ou pour accumuler un peu plus d'argent (Standing, 2011, p. 59). Ils vivent habituellement avec un conjoint qui a lui aussi un revenu stable. Ils occupent des emplois le plus souvent temporaires dans lesquels ils choisissent délibérément de sous-utiliser leurs compétences techniques ainsi que leur expérience. Face à eux, 2- les « *groaners* » sont des personnes âgées qui n'ont pas d'autre choix que d'occuper un emploi précaire. Ils vivent le plus souvent seuls et la responsabilité du triple fardeau leur incombe alors (Standing, 2011, p. 59).

Les jeunes travailleurs représentent également une part importante des travailleurs précaires. Bien que la plupart de ces jeunes occupent un emploi temporaire pendant des études qui leur permettront d'occuper un emploi permanent non précaire (Chan et Tweedie, 2015, p. 5), ils doivent rivaliser avec une génération de personnes âgées désireuses d'occuper des postes similaires. Par ailleurs, Morgan (2015, p. 4) souligne que « *few young people are willing to become the agile and malleable subjects of late modernity, and in particular to embrace the wild of new economy* ».

Pourtant, la situation ne semble pas être en leur faveur puisque « *young people are unable to plan for the future* » (Morgan, 2015, p. 4). Ceci est également noté par Standing qui précise que : « *youth are faced with status frustration, career-less prospects and subsidised competition from home and abroad. If they hold out for better, they risk being demonised as*

lazy » (2011, p. 89). La plupart des jeunes travailleurs ne sont pas membres d'un syndicat (Worth, 2016, p. 611); il arrive qu'ils soient plus menacés par certaines clauses des conventions collectives. En effet, « certains syndicats accepteront de faire porter aux plus jeunes une part plus importante du fardeau, en souscrivant, sur l'initiative de l'employeur, à diverses clauses proprement qualifiées d'orphelines » (Brunelle, 2002, p. 285).

L'âge semble donc être un facteur d'identification plus fort que la communauté d'intérêts économiques qui nourrit la solidarité syndicale traditionnelle (Brunelle 2002, p. 292). Ainsi, de nombreuses plaintes de discrimination fondées sur l'âge ont été déposées à la Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse (Brunelle 2002, p. 287). Celles-ci ont notamment été portées contre des syndicats d'enseignement et de métiers de la fonction publique au Québec. Quoi qu'il en soit, la diversité de la main-d'œuvre est porteuse de revendications multiples, souvent divergentes, entre les salariés (Brunelle 2002, p.299). L'hétérogénéité nouvelle du marché du travail introduit de nouvelles valeurs; les individus voulant protéger les intérêts qui les touchent laissent la place à la croissance d'un foyer de discrimination duquel peuvent naître des tensions (Brunelle, 2002, p.299).

Ces changements majeurs ont donc révolutionné la face du précariat. Un nouvel aspect, peut-être moins actuel à l'époque de Standing (2011) qu'il ne l'est aujourd'hui, même si celui-ci en fait la mention, concerne l'arrivée d'une nouvelle main-d'œuvre migrante. Les immigrants constituent également une portion importante des travailleurs occupant un emploi précaire; la littérature est par ailleurs très abondante sur le sujet (Siegmann et Schiphorst, 2016; Lewis et al., 2015; Premji, 2017; Bernhardt, 2015; Standing, 2011; Vosko, 2010; Fudge et Owens, 2006).

Les migrants sont grandement impliqués dans les emplois les plus précaires que l'on peut trouver dans les marchés du travail des pays capitalistes occidentaux (Lewis et al., 2015, p.581). Les plus exploités et ceux dont la sécurité laisse le plus à désirer se retrouvent dans des secteurs particuliers tels que la construction, l'entretien ménager, les soins à la personne, l'agriculture, la restauration, l'hôtellerie et l'industrie du sexe. Ce sont là les emplois les moins

sécuritaires et les moins bien payés (Lewis et al., p.583). Ceci vient peut-être du fait que les migrants sont des « barely tolerated guests » (Gibney, 2009, p.3).

En effet, le manque de sécurité et d'opportunités qu'ils expérimentent dans leur pays d'accueil fait souvent d'eux des *denizens*. Cette affirmation est encore plus valide lorsque l'on s'intéresse au cas chinois et au traitement réservé aux migrants internes (Standing, 2011; Froissart, 2012). En effet, en Chine, le modèle Hukou stipule que chaque Chinois se voit délivrer un passeport interne afin de limiter la mobilité des travailleurs. Ainsi, un individu ayant un passeport rural ne pourra pas s'installer dans les villes. Ce modèle participe ainsi au développement des inégalités puisqu'il restreint l'accès aux écoles et aux hôpitaux.

Bernhardt (2015, p.4) explique que l'idée de race ne peut se suffire à elle-même en tant que concept significatif sauf si elle est supportée par une série d'actions sociales qui reflètent sa nécessité (traduction libre). Elle met en évidence l'idée de « racialisation » à la suite de laquelle elle précise que : « racialized groups are overrepresented in precarious employment circumstances and perpetually occupy lower positions within the capitalist hierarchy ». Lewis et al. (2015) apportent des éléments de réponse au point soulevé par Bernhardt en précisant que les migrants traversent les procédures d'immigration et possèdent un statut légal temporaire qui menace sérieusement leur vie quotidienne et qui les met à risque; ils choisissent donc d'entrer sur le marché du travail au niveau le plus facilement accessible afin de sécuriser au minimum leur emploi et leur revenu (p.592, traduction libre).

Cette situation explique l'idée de reproduction sociale d'une génération à l'autre chez les migrants. En effet, Newman (2013, p. 64) souligne que deux enfants sur cinq vivent dans la pauvreté dans des foyers où au moins un des adultes travaille à temps plein. Puisque la marginalisation basée sur l'identité sociale contribue à la production et à la reproduction du travail précaire et du milieu de vie (Siegmann et Schiphorst, 2016, p. 120, traduction libre), on en déduit que les enfants qui grandissent dans un foyer où au moins un des parents a un emploi précaire occupera potentiellement, lui aussi, un emploi précaire.

Les migrants occupent des emplois vulnérables qui sont typiquement peu ou pas sécuritaires, temporaires et faiblement rémunérés, accompagnés d'horaires irréguliers dans lesquels les heures supplémentaires sont rarement payées et où l'équité est la grande oubliée (Lewis et al. 2015, p. 584). Le problème latent des migrants face à l'emploi réside dans leur incapacité, tant individuellement que collectivement, d'exercer un contrôle sur les salaires et les conditions de travail. De plus, ils sont peu ou pas du tout protégés lorsqu'ils sont sans emploi et font face à de la discrimination. Ces situations les empêchent d'accumuler des revenus suffisants pour vivre décemment et les exposent à la vulnérabilité économique (Lewis et al., 2015, p. 585, traduction libre).

S'il y a bien une chose à laquelle les migrants n'ont pas accès, c'est bien la représentation collective (Standing, 2011, p. 113). Standing souligne que : « except when desperate, they keep their heads down, hoping not to be noticed as they go about their daily business of survival » (2011, p. 113). Pourtant, de nombreuses barrières systémiques limitent la capacité des minorités raciales et des femmes à accéder au plein emploi. Bien que des efforts furent promis, ces barrières systémiques, plutôt que de s'effacer, ont tendance à se renforcer (Bernardth, 2015, p. 7, traduction libre). De plus en plus, les politiciens jouent la carte populiste en justifiant le contrôle plus serré des immigrants aux frontières et l'importance de sauvegarder les emplois locaux, poussant ainsi à une démonisation d'un groupe décrit comme « sale, dangereux et maudit » (Standing, 2011, p. 114).

Maintenant qu'il a été démontré que la précarité est socialement localisée, il est intéressant de revenir à ce que Fudge, Tucker et Vosko (2010, p.6) mentionnent au sujet de l'emploi typique, c'est-à-dire une « norme [qui] prend pour acquis que le travailleur visé est un homme blanc hétérosexuel et en bonne santé, soutien de famille, marié à une femme qui l'appuie, sans travailler contre rémunération ou en gagnant un salaire moindre ». Il faut noter qu'aucun groupe d'individus mentionné dans la section sur la localisation sociale ne correspond à cette description. Ainsi, cet individu pour lequel la description d'un emploi typique s'applique ne semble pas concerné par la localisation sociale de la précarité. Il faut en déduire que ces individus tirent mieux leur épingle du jeu lorsqu'ils possèdent des emplois atypiques. La précarité serait alors socialement localisée. Une question demeure : qu'en est-il

lorsque l'on regarde l'impact des lois, ces instruments juridiques s'appliquant à tous les membres d'une société sans égards à leurs caractéristiques particulières ?

1.2.4- L'impact des lois du travail sur les travailleurs atypiques

Le foisonnement des formes de travail atypiques a évidemment des conséquences. Si les employeurs sont enchantés de pouvoir fonctionner avec davantage de flexibilité, les employés, eux, ne parviennent pas toujours à sortir gagnants de leur situation.

Tel que mentionné par Bernier, Vallée et Jobin (2003a, p. 31), la recherche de flexibilité des gestionnaires a poussé une portion non négligeable des travailleurs vers des emplois atypiques. Cette nouvelle réalité a des conséquences sociales importantes puisque « la multiplication de ces emplois atypiques entraîne des disparités de traitement, parfois importantes entre des personnes exécutant des tâches similaires dans la même entreprise » (Bernier, Jobin et Vallée, 2003b, p. 8), ces disparités se reflètent également dans la société puisque « les lois du travail ayant été conçues pour encadrer les relations du travail de type classique, il devient souvent difficile de qualifier juridiquement ces nouveaux rapports du travail et de déterminer si les détenteurs de ces emplois atypiques auront accès ou non aux régimes de protection ainsi définis » (Bernier, Jobin et Vallée, 2003b, p. 8).

De plus, l'examen des principales lois québécoises du travail pertinentes confirme que c'est effectivement le statut de salarié au sens classique du terme (voir les définitions mentionnées ci-dessus) qui donne accès aux protections qu'elles procurent, alors qu'un statut autre confine soit à l'exclusion, soit à un accès à des conditions moins avantageuses (Bernier, Jobin et Vallée, 2003b, p. 9) Cette réalité a donc entraîné « un déplacement des charges sociales à l'intérieur de la société [et fait reposer] une part plus que proportionnelle de ce fardeau sur ceux et celles qui ont un statut de travail plus classique » (Bernier, Vallée et Jobin, 2003a, p. 38). Selon ce qu'avancent Bernier, Vallée et Jobin (2003a, p. 40), « le travail atypique a placé ceux qui l'exercent en marge des normes de protection accordées par la loi du travail ». Celles-ci ont effectivement été créées pour s'appliquer à des emplois plus typiques. Même si la LNT concerne, en principe, à la très grande majorité des travailleurs en

situation de travail non traditionnel – les salariés devant donc, en toute logique, avoir droit aux avantages que la loi institue –, il semble qu'elle soit dans l'impossibilité de s'adapter à des situations qui s'écartent quelque peu du champ d'action qu'elle est censée couvrir.

Pour illustrer le déphasage entre l'évolution de la réalité sociale du travail et la capacité du droit du travail à l'encadrer, l'obligation de disponibilité sera prise pour exemple. Il s'agit de cette obligation qui exige des travailleurs « [d'] être disponibles au-delà de leur temps de travail pour répondre à une éventuelle demande de travail de l'employeur, et ce, quel que soit le lieu où ils se trouvent » (Vallée et Gesualdi-Fecteau, 2017, p. 259). La *Loi sur les normes du travail* (LNT) distingue le temps du travail pendant lequel le salarié se trouve sous la subordination de l'employeur du temps de repos où celui-ci peut vaquer à ses occupations. Hors du temps de travail, Vallée et Gesualdi-Fecteau précisent que « la personne salariée n'a pas, en principe, l'obligation de se tenir immédiatement à la disposition de l'employeur » (2017, p. 261). Cette obligation de disponibilité affecte toutes les formes d'emploi. L'enjeu est donc de savoir si les salariés tenus à respecter une obligation de disponibilité au travail sont réputés au travail pendant cette période d'astreinte (Vallée et Gesualdi-Fecteau, 2017, p. 276).

En analysant la nature de cette obligation de disponibilité de même que son cadre spatial, les deux auteures se sont résignées à constater que la LNT, bien que précise sur des notions telles que le droit du refus de travailler au-delà de certaines heures et la rémunération de la pause-repas si celle-ci est travaillée, « les périodes où une personne salariée doit être présente et disponible hors du lieu de travail ne sont pas rémunérées » (2017, p. 281).

Il faut d'ailleurs préciser que de nombreux répondants à l'étude de Vallée et Gesualdi-Fecteau (2017, p. 284) se sont montrés déçus des limites de la norme, surtout quand la raison d'être de celle-ci repose sur la protection de la santé des personnes salariées. En effet, du verbatim de leurs entrevues, les auteures citent un employé qui semblait pertinent de préciser que :

« la LNT a été faite pour des employés de bureau [qui travaillent] de 9 à 5 du lundi au vendredi. Suivant des horaires typiques qui intégraient une véritable pause-repas. Elle ne tient pas compte des autres situations de travail, notamment dans les secteurs du commerce de détail, en particulier les petits commerces où la personne salariée travaille seule, et de la restauration ».

La question de la disponibilité est pertinente dans le sujet qui nous intéresse dans le présent mémoire puisque les cuisiniers ne travaillent pas sur un quart de travail défini. Bien souvent, c'est la fréquentation plus ou moins élevée du public qui détermine l'heure de la fermeture de la cuisine. Ainsi, le cuisinier peut voir sa journée s'allonger si, par exemple, un groupe nombreux se présente au restaurant. L'aspect soulevé ici est primordial et confirme, encore une fois, que les métiers de la restauration, dont fait partie le travail de cuisiniers, évoluent dans un environnement de travail spécifique qui rend difficilement applicable un cadre normatif semblable à celui de la *Loi sur les normes du travail*.

Coiquaud (2013, p. 339), prenant vraisemblablement exemple sur l'incapacité de la norme de protéger les salariés dans des politiques semblables à l'obligation de disponibilité, avance alors que certaines dispositions du droit du travail peuvent façonner la pauvreté, voir en être à l'origine, car incapable de couvrir complètement les formes de travail les plus atypiques. Ce constat peut paraître brutal à première vue, mais il est largement partagé par les auteurs qui se sont intéressés aux travailleurs vulnérables. Bernstein et al (2006, p. 238) souligne que le modèle législatif traditionnel contribue, tant au niveau de la loi qu'au niveau de la pratique, à une exclusion, partielle ou totale, d'une large catégorie d'employés des minimums standards de la législation du travail (traduction libre). Elle reconnaît cependant que le processus vers une couverture universelle des standards minimums d'emploi a conduit à une extension de la protection de nombreux travailleurs vulnérables auparavant exclus (Bernstein et al, 2006, p. 237, traduction libre).

Bernier (2014) ajoute qu'il y a des « disparités de traitement en fonction du statut d'emploi puisque rien dans la législation québécoise n'interdit que les salariés atypiques se voient consentir des conditions de travail moins favorables que les autres travailleurs ». Il condamne une absence de volonté politique d'adapter les lois du travail pour qu'elles tiennent

compte des nouvelles réalités du monde du travail (Bernier, 2014). C'est d'ailleurs ce que condamne également Fredman (2006, p. 194) qui précise que pendant de nombreuses années, la seule source de protection pour les employés vulnérables était les lois antidiscriminatoires. Cependant, les employés vulnérables étant, par définition, des employés dans une situation qui n'est en rien causée par leur condition sociale, les lois antidiscriminatoires ne peuvent s'appliquer à leur situation, laissant certains individus sans aucune protection.

Fredman (2006, p. 200) avance par ailleurs une solution qui serait de reconnaître que les droits du travail appartiennent à tous les individus œuvrant dans le marché du travail rémunéré, et ce, peu importe la périphéricité de leur situation. Un point pertinent soulevé par Bernstein et al. (2006, p. 215) est le suivant : quand les travailleurs sont convaincus de n'avoir aucun droit, même s'ils en ont, la meilleure protection légale échouera dans ses objectifs (traduction libre). Les travailleurs atypiques, tant précaires que non précaires, étant persuadés de n'avoir aucun droit auprès de la loi, ont de la difficulté à faire entendre leur voix auprès de l'arène politique, leur « invisibilité » peut donc conduire à leur exclusion de la législation du travail (Bernstein et al, 2006, p. 220). Quoi qu'il en soit, « l'inadaptation des régimes publics de protection sociale aux besoins des travailleurs atypiques est un phénomène largement documenté » (Noiseux, 2012, p. 44).

Un autre point de la législation du travail qui joue un rôle dans le renforcement de la précarité consiste en ce que Standing (2011, p. 48) appelle le piège de la précarité. En effet, il avance qu'un marché du travail basé sur un travail précaire engendre d'importants coûts de transaction pour les plus marginalisés. Ces coûts incluent le temps nécessaire pour s'inscrire auprès des instances versant les prestations lors de la perte d'emploi, le manque de revenus durant cette période, le temps et les coûts associés à la recherche d'un nouvel emploi, le temps et les coûts pour apprendre de nouvelles méthodes de travail ainsi que le temps et les coûts inhérents dans l'ajustement des activités extra-professionnelles afin de s'accommoder aux demandes du nouvel emploi (traduction libre).

Finalement, un autre point jugé comme défaillant au niveau de la loi concerne le salaire minimum. Un salaire décent signifie qu'une participation à temps plein dans la société va de

pair avec un travail décent ainsi qu'une rémunération décente; les organisations devraient donc reconnaître cela dans la rémunération de leurs employés. Ceci est davantage justifié lorsqu'il y a une corrélation évidente entre la précarité, les emplois faiblement rémunérés et les mauvaises conditions de travail (Ravenswood, 2013, p. 2, traduction libre). Il faut préciser que l'argument principal des militants en faveur d'un salaire décent est simplement de réduire la pauvreté des familles qui travaillent (Prowse et Fells, 2016, p. 147, traduction libre). Un des arguments supplémentaires est qu'augmenter les salaires les plus faibles agira comme un stimulus économique puisque les individus concernés injecteront l'excédent dans l'économie locale (2013, p. 331).

Selon Coiquaud (2013, p. 331), « les salariés payés au salaire minimum ou titulaires de faibles salaires possèdent des caractéristiques communes : ils sont faiblement syndiqués et se retrouvent dans les secteurs primaires, du commerce, de l'hébergement et des services de restauration ». Cette affirmation est par ailleurs confirmée par l'organisme *Au bas de l'échelle* qui précise que les personnes rémunérées au salaire minimum travaillent dans tous les secteurs d'activités, mais qu'elles se concentrent substantiellement dans le secteur des services où neuf employés sur dix sont payés au salaire minimum. Au sein des salariés du secteur des services, la très grande majorité travaille dans le commerce, surtout de détails, et dans l'hébergement et la restauration (Au bas de l'échelle, 2006). Prowse et Fells précisent d'ailleurs que les secteurs « such as hotel accommodations, care homes, food services and retail set pay rates just above those recommended by the Pay Labor Commission (U.K.) and so the proposition of low paid employees in these sectors remains high » (2016, p.147).

À la lecture de ces auteurs, il semble de plus en plus évident que le secteur de la restauration, et incidemment le métier de cuisinier, offre des conditions qui se rapprochent fortement des minimums prescrit par la loi, notamment au niveau de la rémunération. Il semblerait également que les cuisiniers soient récalcitrants à agir pour améliorer leur sort puisqu'ils auraient être l'impression d'être à l'extérieur du cadre dans lequel les lois telle que la LNT, s'appliquent. Ils vivraient donc dans des situations de précarité. Cette réalité a motivé certains organismes sans but lucratif à interpeller la machine politique pour que des solutions soient trouvées et que la précarité soit contrecarrée.

1.2.5- Quelques pistes de solution

En Nouvelle-Zélande, le mouvement *Living Wage Aotearoa*, a donné aux politiciens le mandat d'offrir un salaire décent permettant de vivre au-dessus du seuil de pauvreté tout en rendant ces mêmes politiciens responsables de cet engagement. Cependant, les politiciens sont plus les cibles que les partenaires de ce mouvement (Newman, 2013, p. 67, traduction libre). Les individus, soutenus par des mouvements plus organisés tels que ceux observés en Nouvelle-Zélande, en Angleterre, mais aussi aux États-Unis et au Québec, réclament donc de leurs politiciens des actions pour éliminer, ou tout du moins diminuer, le phénomène du travailleur pauvre et encadrer davantage les emplois atypiques qui conduisent le plus souvent à la précarité.

Les auteurs offrent également des pistes de solutions aux gouvernements pour la diminution du nombre de travailleurs précaires. Premji (2017, p. 92, traduction libre) suggère plusieurs mesures pour améliorer cette situation. Tout d'abord, elle souligne le besoin d'augmenter le salaire minimum au-delà du seuil de pauvreté et de l'ajuster par la suite à l'inflation. Elle propose de mettre en place des dispositifs pour prévenir le travail précaire, notamment par des mesures telles que de limiter les emplois temporaires et d'agence, d'obliger les employeurs à offrir un poste permanent à un employé après trois mois de service, d'étendre la limitation des heures de travail à tous les employés, de moderniser les régimes de couverture sociale pour inclure davantage de travailleurs, de renforcer la régulation du travail pour la rendre plus effective, notamment par des inspections proactives, plus particulièrement dans les secteurs possédant une proportion importante de travailleurs racialisés et de femmes.

Dans ses travaux, Berg (2016) propose quant à elle quatre remaniements permettant de restituer une portion de décence aux formes d'emploi non-standards :

- 1- Instituer des mesures législatives garantissant un traitement égalitaire pour tous les travailleurs, de manière à ce que les travailleurs non-standards puissent bénéficier des mêmes avantages et puissent posséder les mêmes droits industriels que les travailleurs titulaires d'emploi traditionnel (p. 7, traduction libre);

- 2- Fortifier la représentation collective afin qu'elle soit plus inclusive pour les salariés titulaires d'emplois non-standards, principalement dans une optique de réduction des inégalités et de rapprochement des salariés standards et non-standards (p. 8, traduction libre);
- 3- Renforcer la protection sociale des travailleurs, notamment via l'implantation d'un système de sécurité sociale mieux adapté et offrant une couverture plus large ainsi que par la mise en place d'un système universel garantissant à tous les salariés, qu'ils occupent un emploi typique ou un emploi atypique, un niveau de protection analogue (p. 8, traduction libre);
- 4- Mettre en place des mesures pour aider les travailleurs, les typiques tout comme les atypiques, via des programmes publics d'emploi, favoriser la formation et offrir des possibilités de temps partiel lors de congés liés à des obligations familiales (p. 8, traduction libre).

Ces mesures proposées par différents auteurs ont les mêmes finalités : améliorer la protection sociale, offrir des conditions de travail décentes aux salariés et réduire la propagation des inégalités sociales, limiter le phénomène du travailleur pauvre et restreindre la multiplication du nombre d'individus en situation de précarité.

1.2.6- Synthèse

La transformation économique globale amorcée au tournant des années 1990 a contribué à l'émergence de nouvelles formes de travail caractérisées par l'atypie dont l'une des caractéristiques s'est avérée être la précarité. Le métier de cuisinier semble faire classe à part puisque bien que faisant a priori partie du travail dit typique, il s'est avéré précaire avant même l'apparition de ces nouvelles formes de travail atypique source de précarité.

En effet, la revue de littérature a fait ressortir que le travail atypique se définit comme un travail qui ne répond pas à une ou plusieurs caractéristiques du modèle traditionnel d'un travail subordonné au bénéfice d'un employeur, à temps plein, à durée indéterminée et dans l'établissement de l'entreprise. De prime abord, si l'on regarde le métier de cuisinier à travers le prisme de cette définition, il ressort que le cuisinier n'est pas un travailleur atypique. En effet, il travaille pour un employeur, souvent à temps plein, pour un contrat plus ou moins à durée indéterminée (possible influence de la saisonnalité sur la durée des contrats) et dans l'établissement, c'est-à-dire dans le restaurant, de son employeur. Toutefois, il a été démontré dans la première partie de ce chapitre que les horaires des cuisiniers sont cependant plus décousus que ceux des travailleurs typiques. Ainsi donc, lorsque l'on s'attarde sur la question des horaires de travail et de la détermination de la durée des contrats, il s'avère que par ces caractéristiques, le travail de cuisiniers peut être atypique.

Il faut cependant reconnaître que l'atypie du métier de cuisinier n'est pas des plus flagrantes. Pourtant, la première partie de la recension des écrits a démontré un déphasage important entre le cadre normatif et les pratiques en vigueur dans l'industrie, celui-ci exposant les cuisiniers à vivre des situations de précarité. C'est donc moins l'aspect atypique du métier de cuisinier qu'il sera important de considérer, mais bien son caractère précaire. En effet, s'il est difficile de voir le métier de cuisinier comme atypique selon les définitions proposées précédemment, il n'en demeure pas moins que la précarité est une réalité qui menace les cuisiniers.

Le but de cette recherche sera donc d'expliquer en quoi le métier de cuisinier est précaire et quelles en sont les causes du point de vue normatif. La notion de précarité en emploi (Campbell et Price, 2016) sera ici essentielle pour comprendre quels sont les différents types d'insécurité que peuvent vivre les cuisiniers au travail et de décortiquer ces multiples aspects. Cette mise en lumière va permettre de réexaminer les critères caractérisant les formes de travail qui devraient recevoir la protection du cadre normatif lié au travail en place. L'ensemble de ces constats permet donc de développer une question de recherche qui servira de ligne directrice tout au long de la recherche.

1.3- Question de recherche

La recension des écrits prouve que certaines dispositions de la LNT sont difficilement applicables au métier de cuisinier et a pour conséquence de rendre leurs conditions de travail précaire. Certaines des normes en vigueur ne peuvent s'adapter à la réalité d'un emploi qui cumule de longs quarts de travail, une faible rémunération et qui demande le respect de standards de qualité très élevés. En voulant vivre de leur passion, certains cuisiniers peuvent devenir des travailleurs pauvres puisqu'ils sont à la merci des faibles marges bénéficiaires engrangés par l'établissement pour lequel ils travaillent.

Ce mémoire s'intéresse donc aux conditions de travail des cuisiniers de la grande région métropolitaine de Montréal. La question de recherche proposée dans ce mémoire tente d'éclairer les formes d'insécurité responsables de la précarité du métier de cuisinier. En éclairant ces sources d'insécurité, nous tenterons modestement d'expliquer l'une des causes potentielles de pénurie de la main-d'œuvre dans ce secteur. La question de recherche se pose alors ainsi :

Les insécurités responsables de la précarité des conditions de travail des cuisiniers dans la grande région de Montréal s'expliquent-elles par l'ineffectivité de certaines dispositions de la *Loi sur les normes du travail*?

Dans le prochain chapitre, nous présenterons les assises théoriques qui seront utilisées dans la recherche pour répondre à cette question. Nous serons ensuite capables d'émettre nos propositions de recherche.

La recension des écrits démontre que l'industrie de la restauration fait l'objet d'un nombre limité de recherches scientifiques. Ce manque de données empiriques récentes est dommageable pour cette industrie qui se voit annoncer une importante pénurie de main d'œuvre, en particulier chez les cuisiniers, pénurie annoncée alors que le métier de cuisinier est au cœur de cette industrie.

Malgré le peu de documentation disponible, il a été possible de mettre en relief plusieurs enjeux RH (problème d'attraction, de rétention, de rémunération, conciliation des vies personnelle et professionnelle) qui s'y déploient, enjeux qui s'avèrent principalement encadrés par la *Loi sur les normes du travail* (LNT). De plus, le portrait industriel réalisé auprès du secteur laisse entendre que le milieu est peu syndiqué, raison qui a motivé l'étude de la LNT comme cadre normatif dans ce mémoire. Or, si la littérature a relevé de façon générale l'inadéquation des dispositions de la LNT comme cause de cette pénurie de travailleurs, elle ne l'a pas relevée avec précision. Dès lors, il paraît clair qu'une étude empirique s'impose pour comprendre en quoi les dispositions de la LNT, ou plutôt l'absence de ces dispositions, alimente la pénurie de main d'œuvre dans ce secteur.

Dans cette section sera exposé le cadre théorique utilisé pour répondre à la question de recherche établie dans le chapitre précédent :

Les insécurités responsables de la précarité des conditions de travail des cuisiniers dans la grande région de Montréal s'expliquent-elles par l'ineffectivité de certaines dispositions de la Loi sur les normes du travail?

Deux axes seront exploités à cette fin puisque la revue de littérature a mis en exergue deux ancrages littéraires principaux : 1- la précarité et ses manifestations et 2- le cadre normatif et ses applications. Ces deux assises seront donc conceptualisées puis étudiées en parallèle, non seulement pour faire une proposition de recherche viable, mais également pour

la constitution du questionnaire d'entrevue qui sera effectuée dans le chapitre 3 et utilisé par la suite lors des entrevues.

La précarité pourrait menacer les cuisiniers qui, par leur emploi atypique, ne bénéficient pas toujours des mêmes protections et de la même sécurité que les travailleurs titulaires d'emplois typiques. Afin de permettre une continuité avec la recension littéraire sur le travail atypique, les critères d'insécurité au travail de Standing (2011, p. 10; 2002, p. 488) seront définis et utilisés pour attester si un travailleur relève ou non de l'univers de la précarité (2.1). Par la suite, et pour faire un lien avec le cadre normatif, certains critères d'effectivité du droit seront établis puis définis à l'aide des contributions d'auteurs spécialisés dans le domaine (2.2). Toujours dans le souci de rappeler au lecteur les faits importants soulevés dans chacune des sections, une courte synthèse sera proposée à la fin de ces trois premières parties. Le chapitre se clôturera ensuite par l'émission de deux propositions de recherche (2.3).

2.1- L'insécurité au travail selon Standing

Guy Standing, économiste britannique ayant travaillé à l'Organisation Internationale du Travail (OIT) sur les problèmes d'insécurité et de flexibilité du travail, est connu, notamment, pour avoir créé des indices d'insécurité au travail. Au nombre de sept, ces indices servent à établir les formes de sécurité au travail; ils permettent donc d'établir si un salarié possède une « citoyenneté industrielle » ou s'il est un *denizen*.

Pour expliquer le concept de citoyenneté industrielle, il faut d'abord définir le concept de *denizen*. Standing (2011, p. 14) perçoit le *denizen* comme un individu qui, pour une raison ou pour une autre, possède des droits limités comparés à ceux dont jouissent les citoyens. Cette idée de citoyenneté fait référence aux droits en matière de travail; le *denizen* possède donc moins de droits industriels comparativement à un citoyen. Standing (2011, p. 14) n'est pas le seul à aborder la notion de citoyenneté industrielle. Arthurs (1996), éminent avocat et académicien érudit, en a fait la mention bien avant Standing. Seulement, et à la différence de ce dernier, Arthurs (1996) définit le citoyen industriel à l'aide de trois critères fondamentaux :

“1- long-term jobs in an expanding enterprise economy, promoted and stabilized by state sponsored Keynesian strategies; 2-a social safety net for the unemployed and unemployable paid for by both employers and employees, through payroll and taxes; 3- and a regime of work-related rights – health and safety and protection against discrimination – provided primarily by private employers but enforces, if needs be, by state regulatory agencies.”

Ces fondements pertinents ont probablement pu, sans que l’on puisse réellement le prouver, servir de prémisses aux critères établis quinze ans plus tard par Standing (2011). Ceux-ci étant plus contemporains et plus détaillés, ils seront privilégiés dans le cadre de cette recherche.

Les indices d’insécurité au travail de Standing (2011, p. 10) serviront donc de cadre conceptuel pour cette étude. Les prochaines lignes proposent de définir plus amplement, et surtout adéquatement, les différents indices afin de pouvoir les réutiliser postérieurement.

2.1.1- Les indices d’insécurité au travail de Standing, dénomination, explication et justification

2.1.1.1- La sécurité du marché du travail

Cet indice implique l’opportunité pour un individu de gagner des revenus adéquats pour vivre décemment. À un niveau plus macro, cet indice fait directement un lien avec le plein-emploi (Standing, 2011, p. 10). Cette forme de sécurité représente les « emplois et les possibilités de travail décents grâce à un taux d’emploi élevé résultant d’une politique macroéconomique » (Standing, 2002, p. 488).

En effet, selon Standing (2004, p. 8), la sécurité économique « est indispensable à toute société désireuse de promouvoir un travail digne ou décent ». Les pays riches dans lesquels la structure institutionnelle est bien établie et opérationnelle ont davantage tendance à afficher une sécurité économique forte. La croissance et le développement d’un pays sont habituellement les moteurs de la sécurité économique de ses citoyens. Cet indice est souvent

corrélé positivement à une liberté politique; les citoyens d'un pays démocratique jouissant davantage d'une sécurité économique que les citoyens d'un pays où s'exerce une dictature.

Cet indice fait un lien direct avec la pénurie de main d'œuvre qui existe actuellement dans le secteur de la restauration. Ainsi, le marché actuel semble favorable aux cuisiniers car il leur permet d'accéder à des emplois décents. Leur possibilité de mobilité serait donc également accrue.

2.1.1.2- La sécurité d'emploi

Cet indice représente la protection dont jouissent les travailleurs contre le licenciement arbitraire, mais aussi la réglementation sur l'embauche et le congédiement, sans oublier l'existence de sanctions portées contre les employeurs qui commettent des infractions vis-à-vis de la loi, etc. (Standing, 2011, p. 10). La sécurité de l'emploi protège donc « contre les congédiements abusifs et offre une stabilité de l'emploi compatible avec une économie dynamique » (Standing, 2002, p. 488).

Alors qu'on imaginerait aisément que la sécurité d'emploi eut augmenté dans le monde, fort est de constater qu'elle a plutôt diminuée, alors même que de nombreux salariés occupent des postes permanents, à temps plein et protégés (Standing, 2004, p. 5-6). L'informalité du travail de certains individus les affaiblit du point de vue de la sécurité d'emploi. Or, ces nouvelles formes de travail se multiplient, ouvrant la porte à une diminution globale de la sécurité d'emploi pour les travailleurs.

Au Québec, la protection contre le congédiement abusif repose majoritairement sur l'article 124 LNT qui stipule que tout employé ayant été en emploi depuis 2 ans et qui s'estime victime d'un congédiement injustifié peut déposer une plainte à la CNESST.

2.1.1.3- La sécurité professionnelle

La sécurité professionnelle concerne la capacité et l'opportunité de retenir une niche en emploi, en plus d'empêcher la dilution des compétences, et de laisser la porte ouverte à des opportunités de promotion et de mobilité hiérarchique en termes de statut et de revenu (Standing, 2011, p. 10). Il s'agit ici des possibilités pour les travailleurs de grandir dans une organisation sans avoir la contrainte de rester prostré dans un même poste. On s'intéresse ici à la possibilité d'obtenir un « créneau professionnel, ou une carrière associée à un métier ou des compétences définies » (Standing, 2002, p. 488).

Les données dans ce domaine sont malheureusement anémiques, ce qui rend difficile une lecture globale de la sécurité de carrière à travers le monde. Cependant, il semblerait que les pratiques discriminatoires « restent la principale raison empêchant [certains individus] de bénéficier d'une plus grande sécurité au travail, limitant leur mobilité professionnelle » (Standing, 2004, p. 7) en raison de toutes sortes de caractéristiques (genrées, raciales, ethniques, ...). Il semblerait également que la sécurité au travail est étroitement liée au niveau d'éducation, certains individus pouvant être exposés au risque de régression professionnelle.

Il semblerait que, même s'il existe un diplôme d'étude professionnel pour exercer le métier de cuisinier, celui-ci ne soit pas obligatoire pour se tailler une place dans l'industrie. *A contrario*, les individus autodidactes semblent nombreux dans le domaine. Cet indice fait d'ailleurs un lien direct avec le prochain qui concerne davantage la formation.

2.1.1.4- La sécurité du maintien des qualifications

La sécurité du maintien des qualifications fait référence à l'opportunité pour les travailleurs d'acquérir des compétences, à travers des programmes d'apprentissage et de formation professionnelle, additionnée de l'opportunité de faire usage de ces compétences dans un contexte de travail (Standing, 2011, p. 10; 2002, p. 488). Si de nombreux travailleurs considèrent ne pas avoir les qualifications nécessaires à l'exécution de leur poste, il semblerait qu'ils sont plusieurs à posséder certaines qualifications qui ne sont pas exploitées (Standing,

2004, p. 7). Il semble donc y avoir une corrélation positive entre le niveau d'éducation et la possibilité d'accéder à la formation professionnelle.

Dans le milieu de la restauration au Québec, il semblerait que l'apprentissage sur le tas soit largement privilégié. Celui-ci permet en effet de dégager le chef de la cuisine d'une obligation d'offrir une formation encadrée et permet au travailleur d'acquérir rapidement de l'expérience en obtenant une formation axée sur la pratique. Au Québec, c'est par des mécanismes tels que la *Loi favorisant le développement et la reconnaissance des compétences de la main d'œuvre* (LFDRCMO aussi appelée la *Loi sur les compétences* ou la *Loi du 1%*) que le gouvernement tente d'assurer la sécurité des compétences. À noter que cette loi est unique en son genre en Amérique du Nord.

2.1.1.5- La sécurité au travail

Cet indice consiste en la protection des travailleurs contre les accidents et les maladies professionnelles au travail, à travers, par exemple, la régulation sur la santé et la sécurité, la limitation des heures de travail pour prévenir les accidents dus à la fatigue, ainsi que les compensations financières lors de mésaventures ou d'accident (Standing, 2011, p. 10; 2002, p. 488).

Il semblerait que « les risques d'accidents du travail demeurent très élevés et se sont accrus [...] en raison de l'affaiblissement des mécanismes institutionnels » (Standing, 2004, p. 6). Certaines menaces à la santé et la sécurité des travailleurs ont été mises en lumière dans les dernières années. Bien que celles-ci aient toujours existé, elles semblent être de plus en plus prégnantes dans les milieux de travail, et la lutte pour les contrer s'intensifie. Il s'agit du harcèlement psychologique et sexuel et du stress au travail. Il semblerait d'ailleurs que le harcèlement demeure une forme menaçante d'insécurité au travail dans de nombreux pays (Standing, 2004, p. 6).

Il faut savoir qu'au Québec, la plupart de ces aspects sont régulés au Québec par la CNESST à travers la *Loi sur la santé et la sécurité au travail* (LSST). Celle-ci est cependant

suffisamment vaste et les enjeux qu'elle apporte dans le domaine de la restauration sont suffisamment nombreux pour justifier la rédaction d'un mémoire. Il serait donc hors-sujet que de la considérer dans son entièreté. Cependant, certaines sections mentionnées par Standing (2011, p.10; 2002, p. 488) sont couvertes au Québec par la LNT, notamment les problématiques liées au harcèlement au travail et la limitation des heures de travail. Ces aspects pourront donc être considérés dans la recherche puisqu'ils demeurent au cœur de notre sujet.

2.1.1.6- La sécurité de revenu

La sécurité de revenu représente pour les travailleurs l'assurance d'un revenu adéquat, stable et protégé, par exemple, par des mécanismes de salaire minimum, l'indexation des salaires, un organe de sécurité social compatissant, ou encore la taxation progressive pour réduire les inégalités et pour avantager les faibles revenus (Standing, 2011, p. 10; 2002, p. 488). Elle fait également référence « aux systèmes de paie, aux niveaux de salaires, à l'accès aux prestations et services ainsi qu'à l'assurance de bénéficier d'une certaine garantie de ressources en cas de besoin » Standing (2004, p. 3).

Cette sécurité n'est cependant pas l'apanage de la majorité des individus. Alors que l'on pourrait s'attendre à ce que cette affirmation s'inscrive dans une logique géographique, il n'en est pas puisque « le nombre de travailleur pauvre a augmenté dans les pays industrialisés » (Standing, 2004, p. 3). Il demeure cependant vrai que les anciens pays du tiers-monde, aujourd'hui appelé les pays en voie de développement, et surtout ceux d'Afrique, voient leur population vivre toujours dans la pauvreté.

On dénonce d'ailleurs aujourd'hui l'enrichissement d'une élite et l'appauvrissement des classes moyennes. C'est d'ailleurs cette élite que l'on a qualifiée de 1% lors du mouvement *Occupy Wall Street*. Le fameux 1 % désigne une expression utilisée pour qualifier le fait que 1% de la population se partage une part importante de la richesse mondiale. C'est d'ailleurs l'avidité et l'avarice de cette élite qui étaient contestées dans les mouvements sociaux de 2011 par des manifestants se présentant comme le 99 % restant. Il faut également

souligner que les systèmes de sécurité sociale sont devenus plus restrictifs et moins universels depuis quelques années, accroissant de ce fait même les inégalités mentionnées précédemment. L'accès à des prestations de chômage devient également plus rigide et n'est pas toujours adapté aux nouvelles formes de travail plus flexibles (Standing, 2004). La sécurité de revenu est également protégée par la LNT au Québec.

2.1.1.7- La sécurité de représentation

La sécurité de représentation correspond à la sécurité pour les travailleurs de posséder une voix collective sur le marché du travail à travers, par exemple, des négociations syndicales indépendantes ou encore un droit de grève (Standing, 2011, p.10). Elle représente la possibilité de se faire entendre par le biais de représentants désignés par les employés grâce à des « syndicats et organisations patronales indépendantes, ainsi qu'à d'autres organismes capables de représenter les intérêts des travailleurs » (Standing, 2002, p. 488).

Si les syndicats ont beaucoup œuvré pour l'amélioration des conditions de travail autrefois, leur influence s'estompe puisque « la vague de désyndicalisation [globale] est générale » (Standing, 2004, p. 7). Cette désyndicalisation peut s'expliquer par le fait que dans certains pays les travailleurs ignorent l'existence des syndicats qui pourraient les protéger tandis que dans les pays industrialisés les travailleurs sont devenus sceptiques quant à l'efficacité de la syndicalisation.

Les cuisiniers du Québec ne sont pas représentés par un ordre, ni par une association syndicale. Si l'Association des restaurateurs du Québec (ARQ) travaille pour conseiller les propriétaires de restaurants sur les manières d'améliorer les conditions de travail de leurs employés, ils sont avant tout une association patronale.

2.1.2- Discussion et contributions d'autres auteurs

Ces sept indices permettent donc de définir si un travailleur possède un emploi qui lui confère des droits de citoyen industriel. L'absence de tel ou tel indice signifie le plus souvent

que le travailleur concerné possède au mieux un emploi atypique (par exemple, un travailleur autonome qui ne possède pas la sécurité de représentation collective) mais au pire un emploi précaire (un travailleur dont les conditions de travail font qu'il se retrouve sous-payé, sans protection sociale minimale et sans pouvoir combler ses besoins primaires).

L'indice portant sur la santé et la sécurité est notamment mis en exergue par les travaux de Lewchuk et al. (2006, p. 144). Il ressort de ceux-ci que l'emploi précaire est synonyme de risques ergonomiques, d'horaires de travail chargés et de plus grands risques d'exposition à des substances toxiques (traduction libre). Si les risques ergonomiques et l'exposition à des substances toxiques sont encadrés par la LSST, les horaires de travail chargés sont, eux, régis par la LNT. Lewchuk et al. (2006, p. 144) permettent donc de faire un lien avec ce que nous avons interprété des écrits de Standing ci-dessus.

Ce ne sont d'ailleurs pas les seuls auteurs à confirmer indirectement les indices mis au point par Standing (2011). Fredman (2006, p. 180) ajoute que « low-earnings, time not-spent in full time work [...] little or no-job security, lack of access to vocational training and exclusion from occupational pension schemes » font partie intégrante du travail précaire. Cette affirmation vient donc rejoindre les indices de la sécurité de revenu, de la sécurité d'emploi et de la sécurité des compétences. Le travailleur qui possède tous ces critères est titulaire d'un emploi que l'on pourrait qualifier de typique et l'absence totale de ces indices pour un travailleur signifie qu'il est titulaire d'un emploi précaire.

L'absence totale de ces indices signifie qu'un travailleur est un *denizen* (Standing, 2011, p. 14) alors que la présence de tous ces indices indique qu'un travailleur possède une citoyenneté industrielle. Il faut cependant toujours garder en tête qu'un emploi atypique n'est pas forcément précaire tandis qu'un emploi typique peut être précaire. Les emplois atypiques sont plus ou moins précaires selon le nombre d'indices d'insécurité en emploi qu'ils cumulent. L'idée principale qu'il faut retenir ici, et qui ne fait que justifier encore davantage notre choix de ne considérer que le travail précaire, c'est que le travail atypique ne représente qu'une divergence d'un modèle traditionnel. Par définition, le travail atypique n'est ni bon ou

mauvais, il est juste différent comparativement au travail précaire qui lui englobe plusieurs caractéristiques négatives.

Sur les sept indices d'insécurité au travail, certains peuvent avoir davantage de valeur que d'autres. Si un travailleur possède la sécurité de revenu, la sécurité de représentation, la sécurité d'emploi et sécurité au travail, il ne sera probablement pas perçu comme un travailleur précaire, même s'il ne bénéficie pas de la sécurité de compétences. Un travailleur typique qui ne se voit pas offrir par son employeur la sécurité de carrière ne sera pas pour autant réduit à l'expression de travailleur précaire.

Ces indices permettent donc de juger la précarité d'un emploi. Dans le cadre de cette recherche, et bien que la littérature abonde dans ce sens, les indices d'insécurité au travail seront principalement utilisés pour clarifier si, selon les participants, le métier de cuisinier doit être considéré comme un emploi précaire. C'est pour cette raison que ces indices serviront de prisme théorique lors de la codification des entrevues des participants à ce mémoire. Il faut cependant considérer que les indices de Standing (2002; 2004; 2011) font directement appel aux normes et à la réglementation en vigueur. Or, une réglementation peut être présente sans être pour autant appliquée concrètement. Ainsi, si l'on procède à un examen uniquement normatif, il sera difficile de conclure si les cuisiniers voient la LNT être appliquée dans leur quotidien. La seule lecture des données recueillies via les indices de Standing sera donc incomplète. C'est pourquoi il est nécessaire d'apporter une dimension sociologique à notre cadre théorique en considérant les critères d'effectivité de la norme. Ceux-ci vont en effet nous permettre de voir comment le droit est perçu dans la pratique sociale. L'intérêt est donc de savoir si le cadre normatif en place est effectif ou s'il contribue d'une manière ou d'une autre à précariser certains travailleurs.

2.2- Les critères d'effectivité du droit

Afin de bien comprendre les critères d'effectivité du droit, il incombe de prendre du temps afin de définir le concept d'effectivité du droit.

2.2.1- L'effectivité du droit

De nombreux auteurs se sont intéressés aux questions de l'effectivité du droit du travail. S'ils lui donnent des définitions différentes, ils s'entendent plus ou moins pour signifier la même chose.

2.2.1.1- Définition

Afin d'avoir une explication la plus limpide possible, les descriptions de chaque auteur seront compilées. Ainsi, l'effectivité du droit, c'est :

- Le caractère d'une règle de droit qui produit l'effet voulu, qui est appliquée réellement (Rangeon, 1989, p. 126);
- Ce qui est applicable, ou en vigueur, c'est-à-dire qui se destine à produire ses effets juridiques sur l'acte ou le fait considéré (Meknassi, 2007, p. 1);
- La capacité d'une règle à se répercuter sur les comportements ou à marquer les représentations de ses destinataires (Gesualdi-Fecteau, 2016, p. 17);
- Ce qui se réalise en fait pour être valable ou opposable aux tiers, prévaut dans les faits et dont l'existence indiscutable justifie la reconnaissance ou l'opposabilité (Leroy, 2011, p. 716);
- Une notion qui, prise en elle-même, n'a pas d'histoire, c'est l'ineffectivité qui est sociologiquement la plus intéressante (Carbonnier, 1958, p. 3);
- Une manière de faire un constat des lacunes dans le système normatif. Elle permet de relever des écarts entre le projet normatif et les comportements observés (Lascoumes, 1990, p. 48).

De l'ensemble de ces informations, voici ce qui sera retenu : l'effectivité de la norme consiste en ce qui est applicable dans la pratique versus ce qui se dit dans le cadre juridique. Toutefois, la question à se poser ne concerne pas tant l'effectivité de la norme plutôt que son ineffectivité puisque la question de l'effectivité se pose uniquement quand une règle juridique est remise en question, c'est-à-dire qu'elle est jugée ineffective.

2.2.1.2- Explication et discussion

Il n'est pas question dans cette situation de discuter de la norme juridique ou de son contenu, mais plutôt de son application (Amselek cité par Leroy, 2011, p. 716). Rangeon (1989, p. 136) met d'ailleurs l'emphasis sur le législateur, tout comme Lascoumes (1990, p. 50), puisqu'une des idées derrière le concept d'effectivité est le rehaussement, voir l'égaïement de l'image de ce personnage caché, parfois apparaissant énigmatique pour les néophytes, qui est soucieux de convaincre qu'il ne s'enferme pas dans « l'univers abstrait des règles » mais demeure attentifs à l'inscription de celles-ci dans les pratiques sociales (Leroy, 2011, p. 717). C'est d'ailleurs pour cette raison que l'effectivité s'inscrit dans les politiques publiques (Lascoumes, 1990); Meknassi souligne d'ailleurs que « l'effectivité du droit ne peut pas être absente des préoccupations principales des décideurs et se trouve au cœur de l'évaluation des politiques publiques » (2007, p. 2).

Il faut d'ailleurs souligner que le langage juridique est très faible lorsque vient le temps de parler du droit. Rangeon (1989, p. 128) constate que celui-ci contraste fortement avec le langage sociologique. Le manque de richesse de ce vocabulaire peut constituer une explication des raisons pour lesquelles les individus ne sont pas des agents actifs légalement parlant; ils semblent en effet être tenus de se soumettre passivement à des règles qui ont été édictées et face auxquelles ils ne peuvent s'exprimer. Dans le Tableau 6 sont comparés les termes utilisés dans 1- le langage juridique et 2- le langage sociologique :

Tableau 6 : « L'effectivité », synonymes des points de vue juridique et sociologique

Langage juridique	Langage sociologique
Application Exécution Respect Observation	Réalisation Effectuation Implementation (mise en œuvre) Impact Effets Résultats Performances

Source : Rangeon, 1989, p.128

Il ressort de cette section que l'effectivité du droit – ou son ineffectivité, comme le souligne Carbonnier (1958) – permet de définir si une loi, appliquée en théorie, est applicable dans les faits. Cette recherche s'intéresse particulièrement à la LNT. Afin de définir si celle-ci est réellement applicable dans la vie quotidienne, il nécessite d'établir certains critères.

2.2.2- Les critères d'effectivité du droit

L'effectivité d'une règle de droit peut s'appréhender à partir de plusieurs critères. Il s'agit désormais de les mettre en exergue dans ce cadre théorique, en soulignant soigneusement les apports de la littérature pour expliciter chacun d'eux, en plus de justifier pourquoi ils ont été sélectionnés dans le cadre de cette recherche.

2.2.2.1- Compilation des critères d'effectivité

L'outil le plus simple pour présenter les critères d'effectivité retenus demeure la présentation au sein d'un tableau. Le Tableau 7 présente donc les critères d'effectivité du droit qui seront retenus dans la présente recherche ainsi que les auteurs qui en font mention. Les observations et conclusions des auteurs sur chacun des critères seront mis en exergue dans la section suivante.

Tableau 7 : Les critères d’effectivité du droit retenus

#	Critères d’effectivité	Littérature
1	Notion de clarté et de simplicité	Gesualdi-Fecteau (2016, p. 20); Rangeon (1989, p. 141).
2	Adaptation de la norme aux besoins et aux intérêts du secteur et de la réalité sociale	Gesualdi-Fecteau (2016, p. 22); Rangeon (1989, p. 141).
3	Existence d’une sanction	Auvergnon (2006, p. 21); Gesualdi-Fecteau (2016, p. 22); Meknassi (2007, p. 12); Lascoumes (1990, p. 49); Leroy (2011, p. 717; 718; 722; 726); Rangeon (1989, p. 141).
4	Lourdeur et complexité de la procédure administrative	Lascoumes (1990, p. 59); Rangeon (1989, p. 141; 142).
5	Justesse et légitimité de la norme	Auvergnon (2006, p. 14); Gesualdi-Fecteau (2016, p. 17; 21; 23); Lascoumes (2008, p. 263); Leroy (2011, p. 726); Rangeon (1989, p. 139; 141).
6	Souplesse de l’interprétation et application de la norme	Auvergnon (2006, p. 26); Carbonnier (1958, p. 5); Leroy (2011, p. 718); Rangeon (1989, p. 137).
7	Connaissance et compréhension de la norme	Auvergnon (2006, p. 27); Gesualdi-Fecteau (2016, p. 17; 20); Lascoumes (1990, p. 51); Rangeon (1989, p. 141).
8	Capacité à détecter les violations de la norme	Carbonnier (1958, p. 5; 17); Lascoumes (1990, p. 49); Leroy (2011, p. 719); Meknassi (2007, p. 12).
9	Confiance des usagers dans l’institution	Auvergnon (2006, p. 27); Gesualdi-Fecteau (2016, p. 18); Lascoumes (2008, p. 263).

2.2.2.2- Caractéristiques des critères à l'étude

#1- La notion de clarté et de simplicité

La loi est-elle claire pour ses usagers ? Est-elle simplifiée pour être accessible par les employeurs et les salariés néophytes quant au langage juridique ? Ce sont ces questions qui sont soulevées par ce critère d'effectivité. Gesualdi-Fecteau (2016, p. 20) précise que le droit doit être « clair, cohérent et précis » et que « l'hermétisme du langage juridique est susceptible de catalyser un sentiment d'incompétence générant un rejet d'assimilation du droit ». L'auteure souligne ici l'exacte problématique que peut soulever la complexité d'une règle de droit.

Rangeon surenchérit d'ailleurs en précisant que la règle de droit est effective si elle présente des critères de contenu tels que la « clarté, la cohérence et la précision » (1989, p. 140). Si la règle de droit est inaccessible par sa construction sémantique, elle devient dès lors l'objet d'un rejet et sera inappliquée. Il faut cependant éviter une « simplification excessive ayant pour effet d'altérer sa nature et sa portée et de rendre illusoire son adéquation avec le contenu originel » (Gesualdi-Fecteau, 2016, p. 20)

#2- L'adaptation de la norme aux besoins et intérêts du secteur et de sa réalité sociale

Rangeon le souligne derechef : « l'effectivité sera variable selon que le texte s'adresse à tous les citoyens ou à une catégorie précise de destinataires » (1989, p. 141). Ce critère se rapporte à l'importance d'adapter la règle pour ses usagers; dès lors où une règle ne semble pas s'adapter à une réalité sociale ou aux besoins et / ou aux intérêts de ses usagers, son effectivité est compromise. « L'adaptation aux besoins de l'utilisateur » (Rangeon, 1989, p. 141) est donc indispensable afin de « favoriser l'adhésion volontaire des destinataires (Gesualdi-Fecteau, 2016, p. 22). Gesualdi-Fecteau souligne d'ailleurs que l'effectivité du droit passe par un « processus qui implique une explication et des informations quant au bien-fondé de la règle en vue de la faire accepter et de l'adapter aux besoins des usagers (2016, p. 21).

#3- L'existence d'une sanction

La norme est effective si ces clauses prévoient des sanctions au sein de son texte (Rangeon, 1989, p. 141; Leroy, 2011, p. 717; Meknassi, 2007, p. 12). En cas de violation de la règle, une sanction doit s'appliquer (Leroy, 2011, p. 722) par les autorités chargées de la mise en œuvre de cette norme. En effet, par des mécanismes variés, ceux-ci « exécutent [la norme], autrement dit, ils [la] contrôlent et sanctionnent ses violations (Leroy 2011, p. 718); voir même renforcent ses sanctions si les premières ne sont pas suffisamment dissuasives (Auvergnon, 2006, p. 21). Il est effectivement nécessaire de « recourir [parfois] à la contrainte pour assurer la réalisation d'une norme juridique (Gesualdi-Fecteau, 2016, p. 22), ce qui n'a pas forcément pour effet de garantir une mise en œuvre effective et durable de la norme (Mader dans Gesualdi-Fecteau, 2016, p. 22).

#4- La lourdeur et la complexité de la procédure administrative

L'effectivité de la norme passe également par des procédures administratives simplifiées et organisées. Si le dépôt et le traitement d'une plainte s'apparentent aux douze travaux d'Hercules, la loi devient ineffective puisque ses violations ne sont plus dénoncées, faute de temps, voire de résultats. Il est vrai que « l'administration peut avoir une interprétation et une application strictes de la règle normative » (Rangeon, 1989, p. 141), il n'en demeure pas moins que celle-ci doit demeurer simple et accessible pour répondre aux besoins de ses usagers. Par ailleurs, « l'abondance des règles à appliquer et à concilier entre elles, ainsi que leur mode d'élaboration et de diffusion, multiplient sans cesse les contraintes que les services locaux ont à gérer » (Lascoumes, 1990, p. 59)

#5- La justesse et la légitimité de la norme

Une règle de droit doit être juste et légitime (Leroy, 2011, p. 726); elle doit être impartiale et justifiable. Dans le cas contraire, la norme peut devenir ineffective (Auvergnon, 2006, p. 14) puisque celle-ci étant perçue comme « peu importante ou carrément illégitime sera certainement peu mobilisée et ses destinataires pourraient être peu réceptifs aux

campagnes de sensibilisation et d'information y étant associées (Gesualdi-Fecteau, 2016, p. 23).

Le droit, s'il n'est pas connu, doit cependant être reconnu (Rangeon, 1989, p. 139) puisque « la légitimité d'un ordre juridique est notamment assurée par l'adhésion des acteurs au contenu de ses énoncés normatifs (Gesualdi-Fecteau, 2016, p. 21). Bien que néophytes à la pratique du droit, la reconnaissance par les usagers de la règle normative comme juste et légitime est indispensable, sinon celle-ci perd toute raison d'être puisque les usagers ne la mobilisent pas.

#6- Souplesse dans l'interprétation et l'application de la norme

Le droit ne laisse habituellement que peu de souplesse du point de vue scriptural. C'est donc dans son interprétation et son application que cette flexibilité du droit pourra être considérée; notamment puisque « l'application de la règle comporte une marge d'incertitude » (Rangeon, 1989, p. 137). Bien que Carbonnier affectionne davantage le terme d'applicabilité – défini par un dictionnaire juridique en ligne comme « l'autorité qui s'attache aux dispositions d'un contrat, d'un texte de loi ou d'un règlement administratif, pour régir une situation juridique donnée » (Dictionnaire du droit privé, s.d.) – l'application d'une norme rend celle-ci effective lorsque les destinataires la respectent (Leroy, 2011, p. 718).

L'application du droit du travail engendre des coûts qui, lorsque dispendieux, poussent certains employeurs à négliger les règles de droits *ipso facto* à réduire la protection de leurs employés. Si la norme s'applique avec souplesse, ces pratiques peuvent être éradiquées. Quoiqu'il en soit, les règles normatives sont souvent accompagnées de sections interprétatives ainsi que d'exemples jurisprudentiels pour apporter les explications les plus pointues possibles.

#7- La connaissance de la norme et sa compréhension

Toute règle législative, pour être mobilisée, doit avant tout être connue puisque le fait qu'une « norme soit connue et comprise par ses destinataires rend celle-ci plus susceptible de se retrouver au cœur de leur action » (Gesualdi-Fecteau 2016, p. 21). Un salarié ignorant la LNT ne dénoncera jamais des infractions contre lesquelles cette loi le protégerait. Ceci explique probablement les « politiques de marketing » (Gesualdi-Fecteau 2016, p. 21) menées par certains organismes comme la CNESST pour faire la promotion de la loi, et ceux à diverses époques de l'année, soit en soulignant les règles normatives pour les congés fériés, soit pour rappeler aux plus jeunes leurs droits au début de l'été, ou encore pour souligner les obligations afférentes aux vacances et aux indemnités qui s'y rattachent. La conduite des individus est donc influencée lorsque ceux-ci comprennent et peuvent interpréter la règle normative (Lascoumes, 1990, p. 51).

Rangeon (1989, p. 141) souligne par ailleurs que le processus de légitimation passe également par l'éducation du public quant au contenu des règles normatives. Gesualdi-Fecteau ajoute que « la connaissance du droit, en tant que phénomène observable, renvoie à un rapport binaire, de nature essentiellement quantitative, opposant le niveau de « connaissance » matérielle des normes juridiques en vigueur à « l'ignorance » ou à la « méconnaissance » de celles-ci » (2016, p. 20). Plus encore qu'une simple connaissance du droit, Auvergnon encourage la formation au droit du travail auprès de ses usagers (2006, p. 270). Cette idée est pertinente, notamment en raison des modifications parfois trop fréquentes de la réglementation ou de son interprétation parfois difficile à établir (Rangeon, p. 142).

#8- La capacité à détecter les violations de la norme

L'impossibilité de déceler les violations d'une règle normative rend celle-ci ineffective. Une règle de droit peut être mobilisée de deux manières par ses usagers : soit elle est respectée, soit elle est violée (Leroy, 2011, p. 719). C'est d'ailleurs le propre d'avoir un critère sur l'existence de sanction pour contrer ses violations. Si une règle normative comme la LNT n'était pas administrée par un organe dont la mission est la détection de ses violations,

les infractions seraient faites en toute impunité, conduisant par-delà même à questionner l'utilité d'avoir un cadre normatif en place. Carbonnier (1958) modère cette idée lorsqu'il mentionne qu'une « règle de droit, même ineffective, peut avoir son utilité, en créant un climat d'insécurité juridique, de responsabilité, de « mauvaise conscience », qui s'oppose à des violations plus étendues (p. 17).

Meknassi (2007, p. 12) ajoute par ailleurs que « les risques de déclenchement de conflits en cas de violation [de la règle normative] ainsi que les sanctions qui peuvent en découler sur le marché constituent aussi des motifs de dissuasion contre leur violation ». Ce serait donc la peur des sanctions qui influencerait les individus à ne pas violer la règle de droit. Ainsi, le cadre normatif en place, même s'il est ineffectif, peut avoir deux utilités : 1-il peut empêcher des violations plus grandes de la règle normative et 2- la peur des sanctions en cas de violation de la norme peut offrir un aspect dissuasif.

#9- La confiance des usagers envers les institutions

La CNESST est l'organe qui administre la LNT. Pour que cette règle de droit soit effective, les usagers doivent avoir confiance dans la CNESST, sinon ils ne mobiliseront pas la norme par méfiance. Auvergnon (2006, p. 27) se questionne notamment sur les institutions de contrôle de la norme et sur leur responsabilité dans l'application du droit et ses problèmes d'effectivité. Les normes sont-elles ineffectives parce qu'elles sont mal administrées par les institutions ? Est-ce que ce contrôle déficient met à mal la confiance des usagers dans leurs institutions ? Ce sont des questions qui sont soulevées par Auvergnon (2006, p. 27) et qui méritent des éclaircissements. Lascoumes (2008, p. 263) insiste également sur le rôle majeur de la confiance des usagers dans les institutions régulatrices des règles normatives et de leur impact sur l'effectivité de ces normes. C'est d'ailleurs dans cette perspective que de nombreuses commissions au Québec dépêchent des inspecteurs sur les lieux de travail pour vérifier si les règles normatives en place sont respectées.

En considérant chacun de ces critères, il sera aisé de : 1- voir si les cuisiniers et les restaurateurs participants à la recherche trouvent la loi effective de leur point de vue; et 2-

comprendre, par l'étude des verbatims des entrevues, si les réponses des participants impliquent qu'ils considèrent la loi effective. Plus clairement, il s'agit d'analyser ce que les répondants disent de la norme, et ce qu'ils en comprennent; ceci afin de comprendre si la règle normative est, au sens des usagers, effective.

2.3- La proposition de recherche

L'ensemble des informations récoltées à travers les chapitres 1 et 2 offrent la possibilité d'émettre les propositions de recherche suivante :

Proposition 1 : Les conditions de travail des cuisiniers œuvrant dans certains établissements de la grande région métropolitaine de Montréal sont précaires.

Proposition 2 : Les conditions de travail précaires des cuisiniers s'expliquent du moins en partie par l'ineffectivité de certaines dispositions de la *Loi sur les normes du travail*.

La Figure suivante donne un aperçu schématique de la proposition de recherche telle qu'énoncée ci-dessus.

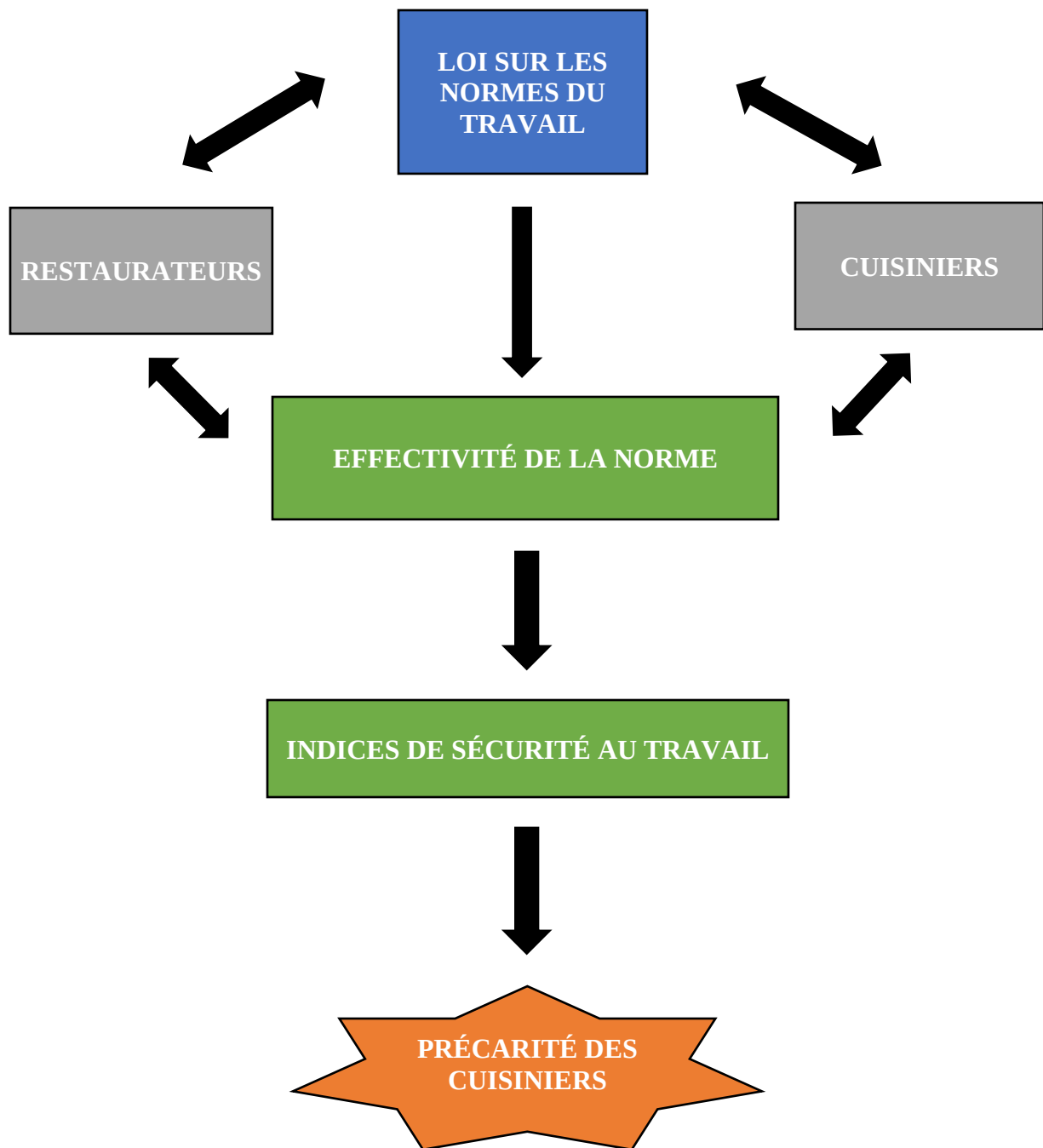


Figure 1 : Le modèle conceptuel de la recherche

Ce chapitre est consacré à la méthodologie employée dans le cadre de la recherche décrite dans ce mémoire. Il permettra au lecteur de mieux comprendre la méthode ayant été utilisée pour définir le type de devis de recherche privilégié (3.1), de circonscrire la population ayant constitué l'échantillon (3.2) d'où seront collectées (3.3) et analysées les données (3.4). Finalement, seront exposées à la fin de ce chapitre les limites de la méthode (3.5).

3.1- Le devis de recherche

Il existe deux grands types de devis de recherche : l'un quantitatif, l'autre qualitatif. Le devis de recherche quantitatif vise à décrire, expliquer, voire prédire un phénomène; il sert à expliciter ce qui est observable dans le présent. Le devis qualitatif permet de faire une description fine de la réalité pour résoudre une problématique. Dans le cadre de ce mémoire, il s'agit d'analyser les conditions de travail des cuisiniers et de comprendre si la *Loi sur les normes du travail* (LNT) constitue un rempart législatif suffisant pour protéger ces travailleurs de la précarité.

La méthode qualitative est dite intensive, car elle permet « l'analyse d'un petit nombre d'informations complexes et détaillées » (Dépelteau, 2006, p. 202). Elle « vise à la généralisation analytique et non à la généralisation statistique, elle cherche à mettre en évidence des mécanismes qui peuvent jouer différemment selon les contextes et les situations, elle doit faire un usage systématique du raisonnement contrefactuel et des hypothèses rivales plausibles dans l'analyse théorique » (Dumez, 2011, p. 52). On reconnaît habituellement à la méthode qualitative plusieurs qualités.

Fondée sur le « postulat d'après lequel on peut accéder à une compréhension interne, [rendant alors] possible une compréhension du comportement humain supérieure à celle qu'offre une étude de surface qui passe par les méthodes quantitatives, la méthode qualitative permet au chercheur de coller de près aux données et par là de développer, à partir des données

elles-mêmes, des schèmes explicatifs qui sont plus analytiques et mieux articulés sur la réalité » (Poisson, 1983, p. 373)

En l'état actuel des connaissances sur la problématique à l'étude, le devis qualitatif s'impose de lui-même. En effet, le peu de littérature trouvée sur le sujet dénote une connaissance scientifique embryonnaire quant aux conditions de travail des cuisiniers au Québec. Puiser les informations directement à la source s'avère donc être la méthode à privilégier, notamment parce que « l'approche qualitative en recherche [convient] mieux au développement des connaissances » (Poisson, 1983, p. 376)

Maintenant que le devis de recherche qualitatif est sélectionné, il faut considérer la portion de la population qui sera étudiée dans le cadre de cette recherche. Puis, il s'agira de définir l'échantillon.

3.2- Population et échantillon

Pour mener à bien une recherche, il importe de définir convenablement la population à l'étude. Aussi appelée *population mère*, la population correspond à « l'ensemble de tous les individus qui ont des caractéristiques précises en relation avec les objectifs de l'étude » (Dépelteau, 2000, p. 213).

L'échantillon a une importance capitale lorsqu'un chercheur part sur le terrain. Même si celui-ci a l'instrument de collecte de données le plus performant, le chercheur ne pourra recueillir aucune donnée pertinente s'il n'a pas d'abord fait un tri dans la population, afin de cibler les individus qui l'intéressent. Pour ce faire, il doit faire appel aux techniques d'échantillonnage. Beaud (2016, p.254) explique l'échantillon comme une simple fraction de l'ensemble de la population que le chercheur désire étudier. Une fois cette opération complétée, l'ensemble des constats seront généralisés à travers la population, avec cependant certaines réserves.

Les prochaines lignes offrent au lecteur une description complète de la population à l'étude (3.2.1) en plus de dévoiler le processus de réflexion et de construction de l'échantillon (3.2.2). Finalement, l'échantillon ayant servi de base à cette recherche sera présenté en détail (3.2.3).

3.2.1- Délimitation de la population

Les restaurants pris en considération dans cette recherche sont des restaurants commerciaux offrant un service complet. Plus exactement, selon le site de Statistique Canada (2016), la recherche se concentrera sur : « les établissements dont l'activité principale consiste à fournir des services de restauration à des clients qui commandent et sont servis aux tables et qui règlent l'addition après avoir mangé. Ces établissements peuvent vendre des boissons alcoolisées, préparer des mets à emporter, exploiter un bar ou présenter des spectacles sur scène en plus de servir des repas et des boissons. Sont aussi compris les débits de boissons alcoolisées qui servent principalement des repas. »

Géographiquement parlant, la recherche portera sur des établissements situés dans le Montréal Métropolitain (couramment appelé la grande région de Montréal) puisque c'est la zone au cœur de laquelle fleurissent le plus grand nombre de restaurants commerciaux avec service aux tables au Québec. Cette limitation géographique a également une justification pratique puisqu'il est plus facile et moins dispendieux de procéder aux entrevues en se limitant à cette région.

L'étude ne vise que les établissements appartenant au secteur de la restauration commerciale. En effet, les restaurants de type non commercial sis le plus souvent au cœur d'institutions scolaires, gouvernementales, pénitentiaires ou hospitalières offrent des conditions de travail ainsi que les salaires qui sont formellement définis et qui s'avèrent souvent plus avantageux puisque collectivement régis. Une étude des conditions de travail des employés des restaurants de type non commerciaux ne comporte donc pas d'intérêt dans la démarche présentée ici, notamment parce que les emplois à l'étude ne sont habituellement pas

collectivement régis. Aussi, les revenus dans ces établissements proviennent de différentes sources, il n'y a donc pas la pression de dépendance à un seul canal d'entrée de revenus.

Seuls les restaurants offrant un service complet, donc un service aux tables, seront retenus; ceci permettant d'éliminer l'ensemble des commerces de type *fast-food* qui sont le point de mire d'une littérature déjà abondante. De plus, l'ensemble des établissements de type débit de boisson (bar, tavernes ...) ne comportent pas toujours une brigade (du personnel de cuisine), ils ne sont donc pas tous pertinents dans cette étude puisque celle-ci, au-delà d'étudier le secteur de la restauration, se concentre particulièrement sur le métier de cuisinier. En effet, les serveurs, bien que moins payés, si l'on se fie uniquement au salaire minimum établi par les règlements de la LNT, gagnent pourtant un salaire annuel plus élevé que les cuisiniers grâce aux pourboires. Les seuls employés retenus seront donc les cuisiniers, c'est-à-dire les chefs, sous-chefs et autres commis cuisiniers.

Seuls les restaurants indépendants seront considérés, et ce, pour plusieurs raisons. Les établissements franchisés sont potentiellement soumis à des politiques provenant du franchiseur; ceci rendrait donc difficile l'évaluation du pouvoir d'action des franchisés dans leur propre établissement quant aux conditions de travail ou aux échelles de salaires, puisque celles-ci font probablement l'objet d'une politique d'uniformisation imposée par le franchiseur aux franchisés.

Deux groupes de répondants seront rencontrés afin de compiler les avis de chacun des acteurs impliqués dans la recherche. Ainsi, des cuisiniers propriétaires employés à temps plein seront interrogés. Aucune discrimination de genre, d'âge, d'expérience ou d'ancienneté ne sera appliquée. Tant des chefs que des sous-chefs ou encore des commis de cuisine (des cuisiniers peu expérimentés) pourront être rencontrés dans le cadre de la recherche. Seront également rencontrés des propriétaires qui gèrent leur propre restaurant.

En effet, ces derniers déterminent les conditions de travail des cuisiniers, il importe donc de comprendre comment ils les déterminent et quels sont les facteurs qui peuvent avoir un impact sur les conditions de travail qu'ils offrent à leurs cuisiniers. De plus, ceci apporte

une rigueur scientifique à la recherche puisque les propos des propriétaires permettront de tempérer ceux des cuisiniers et vice-versa quoique pour des questions d'éthique le cuisinier et le restaurateur d'un même restaurant ne pourront être rencontrés. Aucune discrimination de genre, d'âge ou de nombre d'années d'exploitation du restaurant ne sera appliquée dans leur cas. La population étant décrite, exposons la construction de notre échantillon.

3.2.2- Construction de l'échantillon

Il existe deux grands types d'échantillons : le type probabiliste et le type non probabiliste (Dépelteau, 2000, p. 215). Les échantillons de type probabiliste consistent à « tirer de façon aléatoire les individus qui feront partie de l'échantillon (application du principe du hasard) » (Beaud, 2016, p. 261). Les échantillons de type non probabiliste visent, eux, à « reproduire le plus fidèlement possible la population globale, en tenant compte des caractéristiques connues de cette dernière (application du principe de la maquette ou du modèle réduit) » (Beaud, 2016, p. 261).

L'échantillon de type non probabiliste a été privilégié dans cette recherche, principalement parce que c'est une technique peu coûteuse, rapide et facile à appliquer (Beaud, 2016, p. 263). Dans le cadre d'un mémoire, cette technique s'est avérée idéale. L'échantillon en boule de neige / échantillon typique choix raisonné a été privilégié. Celui-ci consiste « à ajouter à un noyau d'individus tous ceux qui sont en relation avec eux, et ainsi de suite » (Beaud, 2016, p. 268). En effet, il sera plus facile de rejoindre les cuisiniers en leur demandant de nous donner en référence le nom de leurs connaissances, d'autant que ce sont des travailleurs difficilement joignables au vu de leurs horaires et de l'absence d'une association pour les représenter. L'échantillon en boule de neige possède un caractère typique, parce qu'il « ne présente aucun trait particulier, exceptionnel, susceptible d'affecter fortement le phénomène étudié, et donc que ce qu'on y a observé est suffisamment semblable à ce qu'on aurait trouvé [ailleurs] (Matalon dans Beaud, 2016, p. 268).

Une certaine méthodologie a cependant été de mise. Deux méthodes distinctes ont permis de contacter les acteurs du milieu pour les convaincre de participer à la recherche. Pour

ce qui est des cuisiniers, la tâche a été ardue puisqu'ils ne sont pas représentés par un groupe officiel. Les réseaux sociaux sont alors apparus comme le meilleur moyen de contacter les cuisiniers, encore fallait-il pouvoir entrer en contact avec les groupes fermés. Après plusieurs essais infructueux de communiquer avec des administrateurs de groupe, nous avons découvert un regroupement privé sur Facebook nommé *Cuisiniers du Québec*. C'est ce canal qui a permis aux chercheurs de contacter directement un grand nombre de cuisiniers.

En ce qui concerne les restaurateurs, il était d'abord nécessaire de faire un tri pour ne cibler que les restaurants qui respectaient les critères établis dans la description de la population. Une liste de restaurants a été établie à partir du classement du guide gastronomique français Gault et Millau disponible sur internet dans le secteur du Grand Montréal. Ensuite, le site web de chacun de ces restaurants a été consulté pour trouver une adresse courriel à laquelle envoyer la lettre d'invitation. Le reste des formalités de logistique se réglait soit par courriel, soit par téléphone lorsqu'un propriétaire démontrait un intérêt à participer à la recherche. Une fois certains restaurateurs rencontrés, le bouche-à-oreille a également permis de contacter d'autres propriétaires qui auraient pu s'avérer intéressés à participer. Évidemment, la participation se faisait sur une base volontaire. Aussi, et au vu du large bassin de répondants potentiels, les restaurateurs qui ne répondaient pas à la lettre d'invitation n'étaient pas recontactés par la suite.

3.2.3- Description de l'échantillon

L'échantillon obtenu dans cette recherche se compose en tout de 23 individus. La répartition entre restaurateurs et cuisiniers est la suivante : 12 cuisiniers et 11 propriétaires de 9 restaurants distincts. Exceptionnellement, nous avons retenu dans notre échantillon deux fois les copropriétaires d'un restaurant puisque l'un des deux était cuisiniers et l'autre plus dans la gestion. Ils ont été tous deux inclus dans l'échantillon, car cela permettait d'avoir leurs voix respectives; ils ont d'ailleurs demandé expressément à faire l'entrevue conjointement.

Les 23 individus rencontrés lors de 21 entrevues se répartissent comme présenté dans le tableau suivant.

Tableau 8 : Répartition des répondants rencontrés

Restaurateurs rencontrés	Cuisiniers rencontrés
11 (50%)	12 (50%)

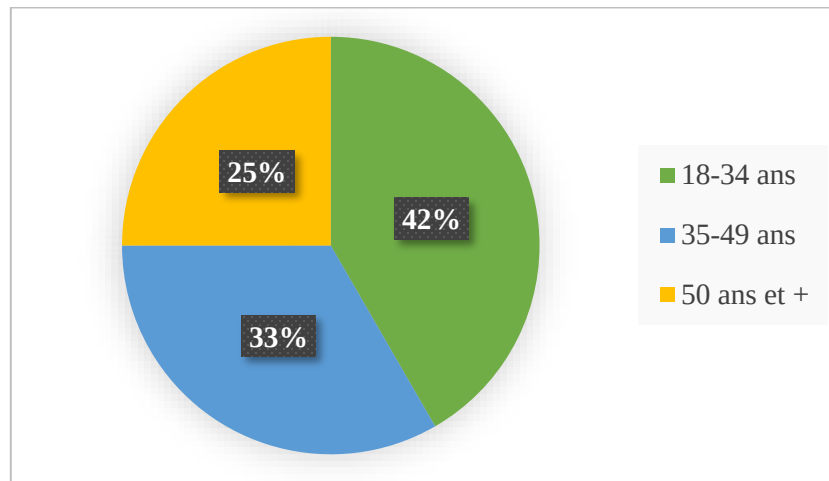
Sur les 23 personnes rencontrées lors des entrevues, seulement 2 personnes étaient des femmes.

Tableau 9 : Répartition selon le genre

Hommes	Femmes
21 (91%)	2 (9%)

Les participants rencontrés venaient de tous les groupes d'âge avec une prépondérance du groupe d'âge des 18-34 ans. À noter que les cuisiniers se répartissaient dans les trois groupes d'âge tandis que les propriétaires se situaient majoritairement dans la catégorie d'âge des 35-49 ans. Le graphique 3 en donne un aperçu.

Graphique 3 : Âge des répondants (restaurateurs et cuisiniers confondus)



Plusieurs données démographiques n'ont pas été prises en compte dans la réalisation de ce mémoire, notamment parce que leur mise en exergue ne semblait pas justifiée. Ainsi, si cinq participants rencontrés ont mentionné de leur propre chef qu'ils étaient nés en Europe, aucune question relativement à leur condition (immigré ou natif québécois) n'a été posée ni n'a été amenée spontanément par les participants. Cette situation peut remettre en question les raisons pour lesquelles le concept de localisation sociale ait été soulevé au chapitre 1. La littérature, ainsi qu'un préconçu subjectif, nous donnait l'impression que nous rencontrerions plusieurs participants issus des minorités visibles. Or, nous avons rencontré une majorité d'hommes blancs et peu d'informations ont été finalement collectées à ce sujet hormis ce que nous constatons de visu. Le concept de localisation sociale sera donc mis de côté dans le présent mémoire puisque la composition de notre échantillon est relativement homogène. Il est donc inutile ici de tenter d'y associer certains phénomènes.

L'échantillon et ses paramètres ayant été décrits dans le cadre de la présente recherche, la prochaine étape consiste à choisir la méthode de collecte des données (3.3.1) ayant été privilégiée, en plus de justifier pourquoi elle a été choisie (3.3.2.) pour finalement présenter le processus d'observation (3.3.2) mis en avant et basé sur les travaux de Quivy et Van Campenhoudt (2006).

3.3- La méthode de collecte de données

La méthode de collecte de données consiste « à recueillir ou rassembler concrètement les informations prescrites auprès des personnes ou unités d'observation retenues dans l'échantillon » (Quivy et Van Campenhoudt, 2006, p. 167). Dans le cadre de cette recherche, une analyse jurisprudentielle basée sur la méthode de l'analyse de contenu avait d'abord été réalisée dans le but de brosser un portrait des dynamiques relationnelles et normatives entre les acteurs. Celle-ci s'est cependant révélée trop incomplète pour offrir des éléments de réponse pertinents à la question de recherche soulevée dans ce mémoire. Nous exposerons toutefois, dans les prochaines lignes la méthode employée pour procéder à cette analyse réglementaire (3.3.1), avant d'exposer la technique de l'entrevue semi-dirigée qui a été privilégiée lors de l'approche terrain (3.3.2)

3.3.1- L'analyse de contenu jurisprudentiel

L'analyse de contenu est utilisée par l'analyste cherchant à extraire des informations quantitatives ou qualitatives d'un ensemble de documents appelé le corpus (Leray et Bourgeois, 2016, p. 427). Cette méthode de collecte de données vise à « contrôler la fiabilité des documents et des informations qu'ils contiennent, ainsi que leur adéquation aux objectifs et aux exigences du travail de recherche (Quivy et Van Campenhoudt, 2006, p. 183). Elle comporte plusieurs avantages, notamment celui de permettre une démarche rigoureuse et documentée qui produit des résultats fiables, reproductibles et surtout sans biais subjectifs (Leray et Bourgeois, 2016, p. 431). C'est pour ces principaux avantages qu'elle s'est révélée être la méthode de collecte de données idéales pour l'analyse des données jurisprudentielles. La démarche entreprise lors de l'analyse de contenu se décline en cinq phases : la détermination du contenu à analyser, la constitution du corpus, l'élaboration du plan d'analyse, le choix de la méthode et la codification et l'interprétation des données.

Ces différentes étapes ont été scrupuleusement suivies lors de l'analyse de contenu jurisprudentiel mené dans ce mémoire. La collecte a été réalisée sur la base de données publique Canlii. Ce site de référence au pays offre l'avantage de compiler l'ensemble des

décisions jurisprudentielles rendues par les tribunaux judiciaires et administratifs du Québec. La démarche en a ainsi été simplifiée. Le corpus a par la suite été constitué. En utilisant des mots-clés, il s'agissait de faire ressortir le matériel jurisprudentiel ayant impliqué cuisinier et restaurateur. Encore une fois, il était important d'agir prudemment et d'exclure chaînes, bannières et complexes hôteliers de cette sélection. Seuls deux tribunaux ont été retenus pour cette analyse, la Commission des relations du travail qui a siégé de 2003 à 2015 et le Tribunal administratif du travail, en place qui lui a succédé depuis 2016, ainsi que la Division des petites créances de la Cour du Québec. Le choix de ces juridictions de première instance s'est imposé puisque nous cherchions à révéler les litiges qui émaillent les relations restaurateurs-cuisiniers du point de vue du respect des normes du travail.

Nous cherchions à déterminer la nature des réclamations pécuniaires et les recours exclusifs à la LNT en cas de congédiement et à mieux comprendre ces milieux de travail or, les juridictions de première instance s'avèrent riches en présentation des faits. Un suivi des décisions a été réalisé pour chacune des décisions afin d'être certain que lesdites décisions rendues n'avaient pas fait l'objet d'une révision judiciaire. D'autre part, nous observons les milieux non syndiqués ce qui excluait le tribunal d'arbitrage. Cette recherche à l'égard des tribunaux a permis d'examiner la nature des litiges ayant pour cause le non-respect de la *Loi sur les normes du travail* concernant cette population cible pour comprendre les raisons inhérentes aux réclamations pécuniaires. Ces analyses avaient plusieurs objectifs repris dans le plan d'analyse : déterminer si les cuisiniers et les restaurateurs ont intenté des recours contre leur employeur ou leur employé; déterminer le cas échéant la nature de ces recours; analyser le contenu des décisions et leur issue (accueil / rejet des plaintes).

Bien qu'une analyse de contenu de la littérature jurisprudentielle ait été nécessaire dans la présente recherche, cette méthode de collecte de données ne peut être la seule retenue, puisqu'elle ne peut se suffire à elle-même. Lire la LNT peut constituer un début, mais pour analyser les critères d'effectivité de cette norme, l'analyse de contenu est insuffisante, parce qu'elle fait ressortir des logiques de changements sociaux, de phénomènes macrosociaux ou d'idéologies; logiques qui ne sont pas à l'étude dans cette recherche. L'analyse de contenu jurisprudentiel visait à apporter un éclairage sur les problématiques normatives en cause dans

la relation restaurateur/cuisinier. Or, le peu de résultats trouvés lors de l'analyse de contenu justifiait la nécessité ultérieure d'aller enquêter sur le terrain afin de discerner les enjeux normatifs réels. C'est d'ailleurs la prochaine méthode de collecte de données qui a permis de recueillir les données les plus probantes pour l'élaboration de ce mémoire.

3.3.2- L'entrevue semi-dirigée

L'entrevue semi-dirigée suggère une approche épistémologique spécifique (3.3.2.1) qui sera expliquée en quelque ligne. À partir de ces informations, cette méthode sera définie et son choix sera justifié (3.3.2.2) puis ses principaux objectifs seront explicités (3.3.2.3).

3.3.2.1- Posture épistémologique

La méthode de collecte de données dite de l'entrevue semi-dirigée est « centrale dans une perspective interprétative et constructiviste de la recherche » (Savoie-Zajc, 2016, p. 337). Cette posture épistémologique vise « la compréhension riche d'un phénomène, ancrée dans le point de vue et le sens que les acteurs sociaux donnent à leur réalité » (Savoie-Zajc, 2016, p. 337).

En amenant les individus à se questionner sur leurs représentations et leurs sentiments, un phénomène de co-construction surgit où le chercheur, autant que le participant apprennent l'un de l'autre, ceci stimulant l'émergence d'un nouveau discours et d'une nouvelle compréhension du phénomène à l'étude (Savoie-Zajc, 2016, p. 337). Il s'instaure donc un véritable échange dans lequel le participant « exprime ses perceptions d'un événement [...] tandis que le chercheur facilite cette expression [...] et permet à son vis-à-vis d'accéder à un degré maximum d'authenticité et de profondeur » (Quivy et Van Campenhoudt, 2006, p. 174).

3.3.2.2- Définition et justification de la méthode de collecte de données choisie

Avant d'expliquer en détail en quoi consiste l'entrevue semi-dirigée, il importe en premier lieu d'expliquer en quoi consiste la méthode de collecte de données dite de l'entrevue.

Celle-ci se distingue des autres méthodes par « la mise en œuvre des processus fondamentaux de communication et d'interaction humaine » (Quivy et Van Campenhoudt, 2006, p. 173). Dans un entretien, le chercheur veut aller à la source et, même s'il veut avant tout confirmer ou infirmer sa proposition de recherche, il doit prendre en compte l'ensemble des nuances qui pourraient surgir en parallèle lors de l'entretien. Dans les travaux de Savoie-Zacj (2016, p. 339), l'entrevue est définie comme : « une interaction verbale entre des personnes qui s'engagent volontairement dans pareille relation afin de partager un savoir d'expertise, et ce, pour mieux dégager conjointement une compréhension d'un phénomène d'intérêt pour les personnes en présence ». La définition reste donc sensiblement la même, que l'on se réfère aux travaux de Quivy et Van Campenhoudt (2006) ou à ceux de Savoie-Zacj (2016).

L'entrevue semi-dirigée est certainement la méthode la plus utilisée en recherche sociale. Elle consiste en un entretien que l'on qualifie de semi-directif puisqu'il « n'est ni entièrement ouvert ni canalisé par un grand nombre de questions précises » (Quivy et Van Campenhoudt, 2006, p. 174). Savoie-Zacj (2016, p. 340) définit l'entrevue semi-dirigée comme :

« une interaction verbale animée de façon souple par le chercheur. Celui-ci se laissera guider par le rythme et le contenu unique de l'échange dans le but d'aborder, sur un mode qui ressemble à celui de la conversation, les thèmes généraux qu'il souhaite explorer avec le participant à la recherche » (2016, p. 340).

Cette définition exprime avec exactitude les raisons pour lesquelles cette méthode de collecte de données a été privilégiée. L'entrevue semi-dirigée s'impose d'elle-même dans le contexte du présent mémoire. D'ailleurs, l'intérêt de l'utilisation d'une telle méthode de données repose sur l'idée que :

« si l'entretien est d'abord une méthode de recueil des informations, au sens le plus riche, il reste que l'esprit théorique du chercheur doit rester continuellement en éveil, de sorte que ses propres interventions amènent des éléments d'analyse aussi féconds que possible » (Quivy et Van Campenhoudt, 2006, p.174).

Ceci vient par ailleurs justifier une fois de plus le choix du devis de recherche. Le devis qualitatif permet une intervention du chercheur qui n'existe pas dans un devis quantitatif. Le chercheur doit être capable de reconnaître des phrases, des commentaires de son interlocuteur pour pousser celui-ci à chercher plus loin, à développer sa pensée dans le but d'obtenir une réponse la plus honnête et la plus complète possible.

3.3.2.3- Les objectifs de l'entrevue semi-dirigée

L'entrevue semi-dirigée a plusieurs objectifs. Quivy et Van Campenhoudt (2006, p. 175) en voient quatre principaux : 1- l'analyse du sens que les acteurs donnent à leurs pratiques et aux événements auxquels ils sont confrontés; 2- l'analyse d'un problème précis; 3- la reconstitution de processus d'action, d'expérience ou d'événements du passé; 4- tous les récits de vie, les trajectoires de vie dans leurs dimensions sociales et individuelles. Savoie-Zacj (2016, p. 343) ajoute que l'entrevue semi-dirigée permet de rendre explicite l'univers de l'autre; de comprendre le monde de l'autre; et d'apprendre, d'organiser et de structurer la pensée de l'autre. Le but de la recherche sera donc de comprendre l'univers des cuisiniers basé sur leurs expériences pour répondre à la question de recherche.

3.3.3- Processus d'observation

La recherche trouve ses fondations dans le processus d'observation classique en trois étapes : la conception de l'instrument d'observation (3.3.3.1), le test de l'instrument d'observation (3.3.3.2) et finalement la collecte des données (3.3.3.3) selon les travaux de Quivy et Van Campenhoudt (2006, p. 165-169).

3.3.3.1- La conception de l'instrument d'observation

Chaque méthode de collecte de données possède son propre instrument; celui de l'entrevue semi-dirigée est le questionnaire d'entrevue. Pour qu'il soit adéquat, il doit « contenir des questions portant sur chacun des indicateurs retenus préalablement et atteindre le meilleur degré de précision dans la formulation de ces questions » (Quivy et Van

Campenhoudt, 2006, p. 165). Le questionnaire doit donc inclure l'ensemble des paramètres amenés dans la proposition de recherche, afin de pouvoir la corroborer ou la réfuter. La proposition de recherche présentée à la fin du chapitre 2 a donc servi de base pour l'élaboration des deux questionnaires spécifiques aux deux acteurs de l'industrie qui seront rencontrés lors des entrevues (1- cuisiniers; 2- restaurateurs). Les grilles d'entrevue peuvent d'ailleurs être trouvées en annexes 1 et 2 du présent mémoire. La grille d'entrevue comporte deux dimensions principales : la structure et le contenu.

La structure de la grille d'entrevue est majeure. Après tout, l'entrevue semi-dirigée concerne des êtres humains qui, s'ils ont accepté volontairement de participer à l'étude, sont probablement néophytes au monde de la recherche. Il faut donc savoir user de tact pour les mettre en confiance et poser les questions plus délicates aux moments opportuns. Ainsi, et en concordance avec les travaux de Savoie-Zacj (2016, p. 352-357), la grille d'entrevue se divise en trois étapes : l'ouverture, l'entrevue proprement dite et la clôture. Le tableau suivant compile les informations pertinentes à chaque section de l'entrevue.

Tableau 10 : La structure de la grille d'entrevue semi-structurée

L'ouverture	L'ouverture permet de briser la glace et d'établir une relation de confiance avec le participant. Elle permet également de compiler des informations contextuelles.
L'entrevue	Les questions doivent s'échelonner dans une certaine logique pour 1- guider le participant dans un raisonnement logique et 2- pour garder les questions plus sensibles vers la fin. L'ensemble des questions doit cependant laisser place à la discussion et donner une liberté de manœuvre au répondant.
La clôture	Les questions finales permettent de revenir sur certains points nébuleux soulevés plus tôt dans la recherche. Elle permet aussi d'analyser ce qui a été dit et d'arriver à une certaine conclusion sur le phénomène actuel et sur l'avenir.

Les questionnaires ont donc été élaborés en quatre sections : 1- *à propos de vous*; 2- *les conditions de travail*; 3- *l'effectivité de la LNT* et 4- *l'avenir*.

Le contenu de la grille d'entrevue doit être élaboré à la perfection. L'utilisation d'une grille d'entrevue insuffisamment claire ou précise viendra empiéter sur la validité et la crédibilité de la recherche. Les questions doivent alors être formulées dans le respect de certains principes.

Tout d'abord, les questions doivent être rédigées en concordance avec les objectifs d'une entrevue semi-structurée; elles doivent donc permettre au participant d'exprimer et de clarifier ses opinions, ses sentiments et ses croyances (Savoie-Zacj, 2016, p. 354). Les questions fermées ou dichotomiques doivent donc être absentes de la grille d'entrevue.

La durée des questions est également capitale; lors d'une entrevue, le chercheur doit écouter puisqu'il ne parle pas et surtout, il doit conserver l'intérêt du participant. Si le chercheur pose des questions interminables, le participant pourra être troublé et ne saura plus quoi répondre. Les questions ne doivent donc pas être complexes et doivent se limiter à leur plus simple expression (Savoie-Zacj, 2016, p. 354).

La neutralité des questions a elle aussi toute son importance. Le chercheur doit absolument éviter des questions biaisées, qui suggéreraient ou qui réprouveraient une réponse avant même que celle-ci ne soit formulée. La neutralité ne s'exprime d'ailleurs pas seulement avec les mots, mais aussi avec les gestes; le chercheur doit donc adopter une attitude gestuelle neutre en tout temps lors de l'entrevue (Savoie-Zacj, 2016, p. 354).

Finalement, le point le plus important, les questions doivent être pertinentes. Elles doivent être liées au sujet à l'étude et inclure des questions de clarification et de reformulation pour montrer au participant que le chercheur est attentif à son message et qu'il a un souci de bien comprendre ce qui est dit (Savoie-Zacj, 2016, p. 355). Le chercheur doit également prendre soin d'inclure des transitions dans sa grille d'entrevue, non seulement pour en améliorer la compréhension, mais aussi pour démontrer qu'il y a suite logique dans l'entrevue, donc dans la recherche. Maintenant que les principes démontrant la qualité d'une question de grille d'entrevue semi-structurée ont été explicités, il faut insister sur un autre aspect de la grille d'entrevue, l'ordre des questions.

L'ordre des questions est effectivement important et a son rôle à jouer. Ainsi, la grille d'entrevue commencera habituellement par des questions plus générales, de type descriptif. La description d'un événement ou d'une journée de travail, par exemple, peut amener le participant à réfléchir à ses sentiments à l'égard de son environnement de travail ou ses collègues. Cette première réflexion pourra ensuite amener une période de questions visant à clarifier les propos du participant. Les sujets plus intimes sont conservés pour le milieu de l'entrevue, lorsqu'une relation de confiance s'est construite entre le chercheur et le participant. Par ailleurs, les réflexions de début d'entrevue permettront au participant de mettre ses sentiments, ses expériences et ses croyances ensemble et sera beaucoup plus à même de décrire certaines situations problématiques ou de dévoiler certains faits (Savoie-Zacj, 2016, p. 355). Ces principes ont été appliqués de la manière suivante :

- L'entrée en matière avec tous les répondants consistait en une présentation de leur formation, de leurs expériences, de leur poste actuel et de leur passion pour leur métier. Aucune limitation de temps ne venait couper le répondant dans sa présentation et, souvent, il faisait lui-même le lien entre ses expériences de travail et les conditions de travail qu'il a rencontrées dans chacun de ses emplois. Cette section permettait aux chercheuses de cerner le participant en analysant ses expériences à travers les postes qu'il a pourvus auprès de différents restaurateurs, mais aussi les différents milieux dans lesquels il a évolué. Ces questions permettaient également de jauger de son expérience dans le métier.
- Lorsque le répondant parlait de ses expériences, les chercheurs l'interrogeaient parfois davantage pour bien comprendre ses motivations profondes, par exemple la décision d'aller chercher de l'expérience en Europe ou une spécialisation du restaurant dans tel ou tel type de cuisines (italienne, espagnole ...). Ces précisions permettaient non seulement de mettre le participant à l'aise, mais aussi de comprendre son parcours et ses motivations à partir de ses différentes expériences.
- Les sujets plus intimes, comme le salaire ou le dépôt de plainte, ont été gardés pour le milieu des entrevues, une fois que les répondants étaient détendus. La question du

salaires étaient toujours amenées en lien avec les heures de travail afin de conserver un lien logique tandis que les questions relatives au dépôt d'une plainte suivaient les discussions relatives aux conditions de travail. Ainsi, si un répondant constatait que ces conditions de travail étaient mauvaises, il pouvait enchaîner en mentionnant qu'il avait décidé de porter plainte.

- Les questions posées aux propriétaires de restaurant relativement à la gestion quotidienne de leurs ressources humaines avaient pour but non seulement d'avoir un aperçu des pratiques de gestion, mais aussi de comprendre si les propriétaires eux-mêmes étaient conscients qu'ils étaient en phase avec les normes prescrites dans la LNT, ou pas.
- Les questions relatives à d'autres enjeux comme la santé et la sécurité, la protection collective et la formation ont été inscrites dans le questionnaire d'entrevue. Bien qu'ils ne soient pas liés directement à la LNT, il semblait pertinent de les y ajouter puisqu'ils faisaient partie intégrante du métier de cuisinier et que ces enjeux avaient été soulevés dans la recension des écrits. Les entrevues ont par la suite démontré que ce choix était judicieux puisque ce sont des sujets qui ont été abordés par les participants, souvent sans que les chercheuses ne les soulèvent.
- Le reste de l'entrevue donnait l'occasion aux répondants de prendre la parole sur les problématiques de son industrie en présentant des solutions pour, finalement, parler de leur avenir. Ces questions permettaient de comprendre comment les acteurs du milieu percevaient leur secteur d'activité et comment ils comptaient évoluer à l'intérieur de celui-ci.

3.3.3.2- Tester l'instrument d'observation

Tester l'instrument d'observation est une opération qui consiste à « soumettre [les questions] à un petit nombre de sujets appartenant aux différentes catégories d'individus composant l'échantillon » (Quivy et Van Campenhoudt, 2006, p. 166). Cette opération permet

de saisir les imperfections des questionnaires qui n'auraient pas été remarquées lors de leur conception. Pour l'entrevue, « c'est la façon de mener l'entretien qui doit être expérimentée autant, sinon davantage que les questions elles-mêmes qui sont contenues dans le guide » (Quivy et Van Campenhoutd, 2006, p. 166). Il faut cependant relativiser ces informations puisque :

« un guide d'entrevue peu structuré ne signifie pas que le chercheur a commis des omissions ou a été négligent au cours de la phase de construction, mais bien que, pour diverses raisons liées à ses objectifs de recherche, il n'a pas jugé souhaitable que le type de construction de son entrevue transparaît à travers les questions » (Quivy et Van Campenhoutd, 2006, p.167).

Il est donc important de le tester. Quivy et Van Campenhoutd (2006, p. 167) suggèrent de le faire « en enregistrant quelques entretiens et en écoutant comment ils ont été menés ». C'est exactement de cette manière que les entrevues exploratoires ont eu lieu pour tester le questionnaire dans le cadre de ce mémoire. Un cuisinier et un restaurateur ont été rencontrés pour tester les questionnaires.

Le test du questionnaire pour les cuisiniers a démontré que celui-ci comportait deux questions à clarifier puisqu'elles n'ont pas été comprises lors de l'entrevue. De plus, une question sur la rémunération a dû être ajoutée. En effet, dans le premier questionnaire le salaire du cuisinier n'était pas demandé alors que celui-ci constitue un enjeu important dans cette recherche, telle que ce fut précisé au chapitre 1. Aussi, une question relative aux solutions possibles pour améliorer la rémunération des cuisiniers n'était pas indiquée sur le questionnaire, mais elle a tout de même été abordée au cours du test. De plus, il a été intéressant de discuter avec le cuisinier de l'indemnité de présence de trois heures (art.58 LNT) qui stipule que l'employeur doit rémunérer trois heures à un employé qu'il fait venir sur le lieu de travail sans qu'il n'y ait d'ouvrage pour lui. Or cette situation peut se produire dans un restaurant où le nombre de travailleurs dépend souvent de l'achalandage. Enfin, il est nécessaire d'indiquer avant l'entrevue que si le participant a déjà vécu des situations d'illégalité, il est plus que pertinent d'en parler et que ces données ne seront jamais

communiquées de manière à ce que quelqu'un puisse remonter directement à lui. Le participant rencontré lors du test a avoué, après le test, avoir volontairement omis de parler de ces expériences de travail au noir qu'il avait vécues, alors que ce point aurait été pertinent dans le cadre de la recherche. Il en a été conclu qu'il a eu peur que ces informations puissent soit lui nuire, soit porter préjudice à la recherche. Dans tous les cas, cette situation ne devra pas se reproduire, car les pratiques illégales constituent également un enjeu important relevé lors de la recension des écrits.

Le test du questionnaire pour les restaurateurs a révélé que les questions étaient suffisamment claires, notamment parce que le restaurateur n'a jamais demandé de précision à la suite de la formulation d'une question. Une reformulation est cependant nécessaire pour une question puisqu'elle manque de naturel. Ce n'est pas tant la réaction du répondant qui mène à cette conclusion, mais plutôt la constatation propre du chercheur qui, lorsqu'il a posé la question, s'est rendu compte qu'elle était mal présentée et pouvait être mal interprétée. Un restaurateur rencontré a refusé de répondre à une question, non pas parce que celle-ci était inconvenante, mais parce qu'il ne désirait simplement pas aborder un sujet qui lui déplaisait. Il a donc utilisé son droit de ne pas répondre à la question. À noter que le restaurateur a beaucoup parlé et a répondu à plusieurs questions avant même qu'elles ne soient posées, ce qui renforce davantage la justesse et la pertinence des questions posées. Cependant, avec le recul, certaines réponses auraient pu être davantage creusées afin d'obtenir toute la profondeur nécessaire à la compréhension du point de vue du restaurateur. Il est donc important de faire preuve de vigilance lors des entrevues afin de prendre en note les aspects qui nécessitent des précisions pour s'assurer de toujours aller au bout des choses et de saturer l'information.

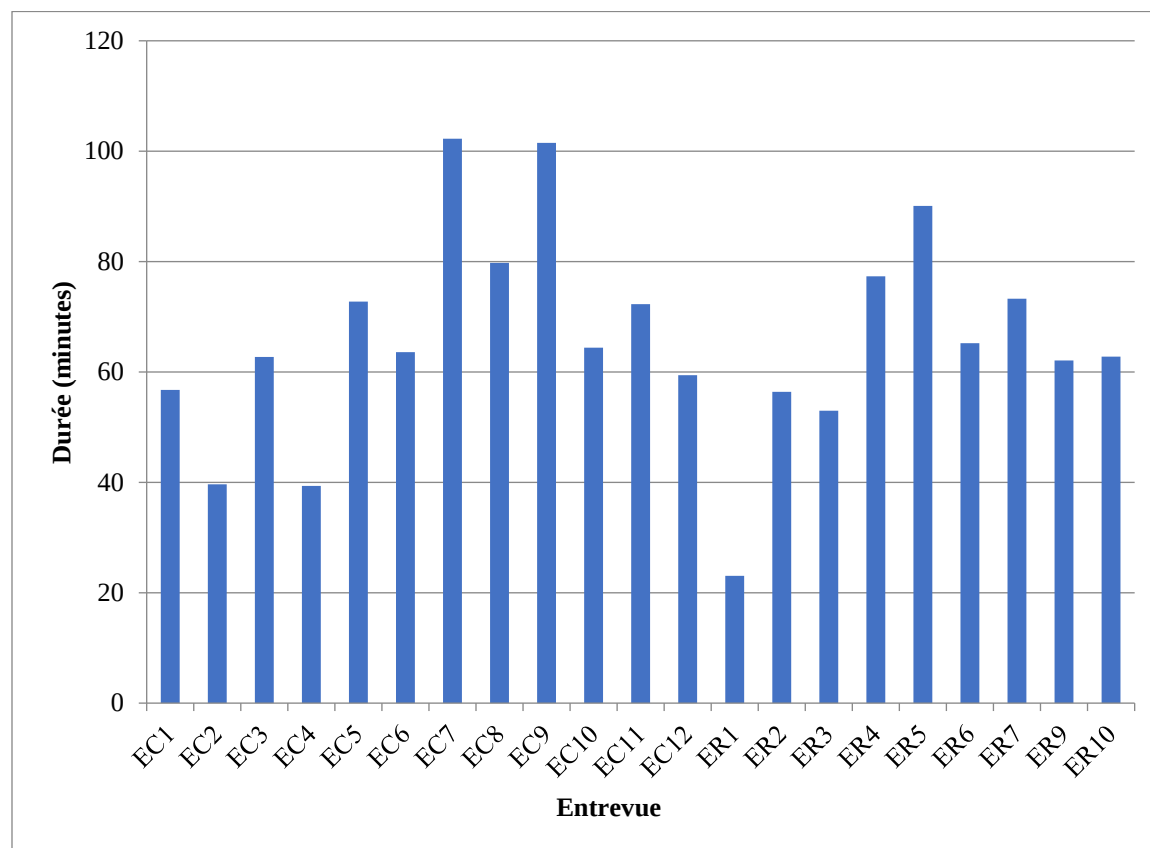
3.3.3.3- Collecter les données

La troisième opération du processus d'observation est la collecte de données, c'est-à-dire la « mise en œuvre de l'instrument d'observation » (Quivy et Van Campenhoudt, 2006, p. 167). Elle consiste à « recueillir ou rassembler concrètement les informations prescrites auprès des personnes ou unités d'observation retenues dans l'échantillon (Quivy et Van Campenhoudt, 2006, p. 167).

Afin de collecter les données, il faut d'abord convaincre les individus ciblés de prendre part à la recherche. Dans le cadre de cette recherche, cette étape a été principalement réalisée par courriel et par les réseaux sociaux. La lettre d'invitation envoyée aux individus ciblés se trouve à l'Annexe 3 du présent mémoire. Les restaurateurs ont tous été rencontrés dans leur restaurant tandis que les cuisiniers ont été rencontrés directement aux HEC, à leur domicile ou au domicile des chercheurs. Le choix de ne pas rencontrer les cuisiniers sur les lieux de travail s'imposait, car les chercheurs ne voulaient pas mettre en péril la paix industrielle. En effet, il aurait été inconvenant et surtout potentiellement préjudiciable d'interroger des cuisiniers sur leurs conditions de travail dans le restaurant dans lequel ils travaillent. Aussi, ceci permettait de protéger les cuisiniers de potentielles répercussions négatives ou pression de la part de leur employeur. Les lieux publics ont par ailleurs été rejetés, et ce pour éviter le brouhaha ambiant d'interférer avec la qualité des bandes audio.

La durée des entrevues a varié en raison de plusieurs facteurs : la volubilité des participants, le nombre de participants dans une même entrevue et la pratique du chercheur. Ainsi, les dernières entrevues ont généralement duré plus longtemps que les premières; la plus courte ayant été de 23 minutes et 05 secondes et la plus longue de 1 heure, 41 minutes et 15 secondes. Le graphique ci-dessous donne un aperçu plus visuel de la durée des entrevues.

Graphique 4 : Durée moyenne des entrevues



Note : La moyenne de la durée des entrevues est de $m = 65$ minutes, 59 secondes

L'ensemble des participants ont accepté d'être enregistrés lors de l'entrevue; ce consentement faisait d'ailleurs partie intégrante de la lettre de consentement que tous les participants ont accepté de signer. Une copie conforme format papier a d'ailleurs été remise à chacun des participants. À noter qu'aucune anomalie de fonctionnement ne s'est produite lors des enregistrements.

Les entrevues se sont déroulées entre le 25 septembre 2017 et le 1^{er} novembre 2017, la majorité d'entre elles au mois d'octobre 2017. Celles-ci ont eu lieu à la date et à l'heure choisies par les participants, la seule limite étant les autres entrevues prévues à l'agenda et les engagements professionnels des deux chercheuses. La majorité des entrevues des restaurateurs ont eu lieu en milieu de journée (entre 10h et 15h) tandis que les entrevues de cuisiniers avaient davantage lieu en fin d'après-midi/soirée. À noter que les participants ont principalement été rencontrés en début de semaine (du lundi au mercredi).

Une fois les données recueillies, le chercheur possède une quantité faramineuse de matière brute regorgeant d'informations qu'il se doit de décortiquer. C'est ici qu'est intervenue l'étape de la transcription de données.

3.4- L'analyse des données

Les données recueillies lors de la collecte de données forment une matière brute compacte. Dans cette section seront présentées au lecteur la méthode de traitement des données recueillies (3.4.1) ainsi que la méthode d'analyse de données (3.4.2) et finalement le codage des données (3.4.3).

3.4.1- Traitement des données recueillies

Les données recueillies ont été enregistrées dans un souci pratique. Les participants ont donné leur consentement à l'enregistrement de l'entrevue en signant le formulaire de consentement. Une version vierge de ce formulaire se trouve à l'Annexe 4 de ce mémoire. L'ensemble des formulaires de consentement signés par les participants ont été soigneusement classés et entreposés dans le bureau de la directrice de ce mémoire, Urwana Coiquaud.

Les entrevues ont ensuite été intégralement retranscrites et ont été complétées par les notes manuscrites prises lors de l'entrevue. La retranscription intégrale de l'entrevue permet de coucher sur un support papier (ou informatique) l'ensemble de ce qui a été dit par le participant afin d'obliger le chercheur à considérer tous les commentaires et toutes les nuances apportées par le participant. En effet, la prise de notes à elle seule ne permet pas toujours d'aller chercher toutes les expressions plus ou moins colorées que peuvent utiliser des répondants, mais qui s'avèrent pourtant intéressantes à utiliser plus tard lors de la présentation des résultats. De plus, et dans le but de ne pas perdre des éléments essentiels de l'entrevue, celles-ci ont été transcrites au fur et à mesure qu'elles étaient réalisées, soit aux mois d'octobre et de novembre.

3.4.2- Méthode d'analyse des données

Une fois les données retranscrites, il convient de les analyser. Pour ce faire, la méthode dite de « l'analyse de contenu » est la plus pertinente. Déjà définie précédemment (3.1.3.3), l'analyse de contenu lors d'un devis qualitatif est dite « intensive [puisqu'elle] analyse un petit nombre d'informations complexes et détaillées » (Quivy et Van Campenhoudt, 2006, p. 202).

Une analyse thématique, « qui tente principalement de mettre en évidence les représentations sociales ou les jugements des locuteurs à partir d'un examen de certains éléments constitutifs du discours » (Quivy et Van Campenhoudt, 2006, p. 202), sera retenue. Plus précisément, l'analyse de l'évaluation sera priorisée. Cette analyse « porte sur les jugements formulés par le locuteur. La fréquence des différents jugements (ou évaluations) est calculée, mais aussi leur direction (jugement positif ou négatif) et leur intensité » (Quivy et Van Campenhoudt, 2006, p. 203).

Afin de bien expliquer au lecteur comment l'analyse des données a été réalisée dans le présent mémoire, le Tableau a été dressé. Celui-ci rend compte de l'ensemble du processus effectué pour chacune des entrevues.

3.4.3- Codage des données

Un code est un « symbole appliqué à un groupe de mots permettant d'identifier, de rassembler et de classer les différentes informations obtenues par entrevue, observation ou tout autre moyen » (Deslaurier, 1988 cité par Dépelteau, 2000, p. 305). Les codes représentent donc des « mots, des phrases ou des thèmes qui désignent certains passages ou éléments dans les documents analysés et qui renvoient, dans le cas d'une approche hypothético-déductive, aux indicateurs du cadre théorique » (Dépelteau, 2000, p. 305). Plusieurs critères doivent être respectés par le chercheur lors de la codification, en plus de devoir se fier à son cadre théorique et à ses indicateurs (Dépelteau, 2000, p. 306).

Tableau 11 : Les critères à respecter lors de la codification des données

Critères	Explication
L'exhaustivité	Tous les indicateurs et les contenus pertinents doivent être codifiés
La clarté	Chaque code doit être clairement défini
L'objectivité	Chaque ajout ou modification de code doit être réalisé objectivement
La pertinence	Chaque code doit être pertinent selon la proposition de recherche
L'homogénéité	Chaque code doit se rapporter à des énoncés similaires
La numérotation	Chaque code doit être désigné par un symbole qui lui est propre

Source : Dépelteau, 2000, p.306-307

En prenant en compte l'ensemble de ces éléments, une grille de codification propre à la recherche sur les conditions de travail des cuisiniers a été développée, en concordance avec les aspects soulevés dans le cadre théorique au chapitre 2.

La grille de codification est un outil essentiel pour le chercheur. Non seulement celle-ci lui permet d'organiser l'ensemble de l'information collectée lors des entrevues, mais elle offre également l'avantage de paver la voie à la présentation des résultats (chapitre 4). Les codes (ou unités de signification selon Giorgi, 1997, p. 354) « se constituent à la lente relecture de la description : chaque fois que le chercheur perçoit un changement de sens, il repère l'endroit puis continue sa lecture jusqu'à l'unité de signification suivante » (Giorgi, 1997, p. 354).

La grille de codification a été scindée en 3 parties: 1- les données contextuelles qui vont permettre de mettre le lecteur en contexte en lui présentant les défis actuels rencontrés dans l'industrie; 2- la précarité des travailleurs, analysées selon le prisme des indices de l'insécurité au travail développé par Standing (2011) et 3- l'effectivité de la *Loi sur les normes du travail* selon les critères de l'effectivité développés par des auteurs spécialisés dans la question de l'effectivité des lois. Évidemment, des données démographiques ont également été recueillies afin de caractériser l'échantillon.

La précarité des travailleurs a été analysée selon les indices de Standing (2011). Les propos tenus par les répondants faisant référence à l'un ou l'autre de ces indices ont été catégorisés dans un fichier Excel. Les indices ont été définis selon la codification suivante :

Tableau 12 : Codification des indices d'insécurité au travail

S1	Sécurité du marché du travail
S2	Sécurité d'emploi
S3	Sécurité professionnelle
S4	Sécurité du maintien des qualifications
S5	Sécurité au travail
S6	Sécurité de revenu
S7	Sécurité de représentation

Le travail de codification s'est avéré plus délicat pour les critères d'effectivité. En effet, il a fallu adopter un processus inverse pour déterminer quels critères seraient conservés. Une analyse rigoureuse des entrevues a été réalisée puis deux tableaux ont été créés : le premier pour recueillir les informations liées à l'un ou l'autre des critères et le deuxième pour recueillir les informations qui faisaient appel à plusieurs des critères. Les critères retenus ont été par la suite codifiés comme suit.

Sur les neuf critères soulevés, seuls sept d'entre eux ont été retenus, soit 1- l'adaptation de la norme aux besoins et aux intérêts d'un secteur d'activité; 2- l'existence d'une sanction; 3- la lourdeur et la complexité administrative lors d'un recours; 4- la justesse et la légitimité de la norme; 5- la souplesse de l'interprétation ou de l'application de la norme; 6- la connaissance et la compréhension de la norme et 7-la détection des violations du contenu normatif.

Pour simplifier le travail de codification, certains de ces critères ont cependant été groupés. Cette volonté de regroupement vient principalement du fait que les réponses offertes par les répondants s'entrecroisent souvent et touchent plusieurs critères. Ainsi, l'existence d'une sanction, la lourdeur et la complexité administrative et la détection des violations du

contenu normatif seront pris comme un seul critère, de même que l'idée de justesse et légitimité de la norme et de connaissance et compréhension de la norme.

Les dires des participants seront donc étayés à travers quatre critères de l'effectivité de la norme.

Tableau 13 : Codification des critères d'effectivité conservés

C1	L'adaptation de la norme aux besoins et aux intérêts d'un secteur d'activité;
C2	L'institution, incluant les sanctions, la possibilité de recours et la détection des violations
C3	La connaissance, incluant l'idée de justesse, de légitimité et de compréhension
C4	La souplesse de l'application et de l'interprétation de la norme

3.5- Les limites de l'approche méthodologique

En recherche, aucune limite ne peut être totalement effacée. Il est capital que le chercheur en soit conscient et que, par sa connaissance des limites existantes, il tâche de minimiser les impacts de celles-ci. Ainsi, les limites du devis qualitatif (3.5.1), de l'échantillon (3.5.2), de la méthode de collecte de données (3.5.3) et de l'analyse des données (3.5.4) seront dévoilées ainsi que les astuces entreprises pour diminuer l'impact de ces limites.

3.5.1- Les limites du devis qualitatif

La limite principale lorsqu'un chercheur choisit d'utiliser un devis qualitatif pour mener sa recherche à bien repose sur la validité externe. Si la validité interne est maximisée du fait que le devis qualitatif permet de générer de la profondeur, la généralisation des résultats (validité externe) est cependant limitée pour deux raisons : la restriction numérique de l'échantillon retenu (n=23) et la limitation géographique établie pour des raisons de

faisabilités. Au vu de la taille de l'industrie, il est difficile de penser généraliser l'ensemble des résultats obtenus dans le cadre de ce mémoire en se basant sur 22 entrevues effectuées dans la grande région de Montréal, même s'il est considéré que l'information ait été saturée.

De plus, dans un devis quantitatif, les données reçues sont factuelles et généralisables, contrairement au devis qualitatif où il y a une place à l'interprétation des données selon ce qui a été dit par le participant, puisque la réponse apportée par le participant peut être nuancée et empreinte de sentiments. Le chercheur doit donc accueillir les données fournies par le participant avec professionnalisme et rejeter toute implication subjective qui pourrait montrer une approbation ou une réprobation des propos du participant. Par ailleurs, les processus de retranscription intégrale et de codage ont permis de garantir l'objectivité de la recherche par triangulation « c'est-à-dire [par] le fait que des analyses fondées sur un type de données peuvent être confirmées par l'analyse de données obtenues de manière indépendante » (Dumez, 2011, p. 50)

3.5.2- Les limites de l'échantillon

L'échantillon boule de neige suscite de vifs débats et on trouve deux écoles de pensées qui s'opposent (Beaud, 2016, p. 268-269) :

- Lorsque ses limites sont clairement reconnues, l'échantillon en boule de neige est tout à fait approprié à certains types de recherche (dès qu'elles ne se limitent pas à exploiter des statistiques publiques);
- Les relations entre variables, tout comme les mesures, étant sujettes à des erreurs d'échantillonnage, il ne saurait être justifié de procéder à une généralisation de ces relations dans le cas des échantillons non probabilistes.

Il faut d'ailleurs noter que « seuls les échantillons se réclamant du hasard peuvent, par définition, donner lieu à une généralisation » (Beaud, 2016, p. 262). L'échantillon non probabiliste ne se réclamant pas du hasard, la généralisation des résultats demeure difficile.

3.5.3- Les limites de la méthode de collecte de données

Les travaux de Quivy et Van Campenhoudt (2006, p. 176) énoncent plusieurs limites liées à l'utilisation de l'entrevue semi-dirigée comme méthode de collecte de données. Parmi elles figure la souplesse même de la méthode. Certains individus, habitués à travailler avec des directives techniques précises, pourraient être effrayés ou désarçonnés de se voir confrontés à un outil aussi versatile. De plus, l'entrevue semi-dirigée n'appelle pas un mode précis d'analyse, il faut donc choisir celui-ci avec soin et éviter de s'éparpiller lors de l'analyse.

Pour combler ces limites, une relation de franche confiance doit être établie par le chercheur avec le participant et ce premier doit s'assurer d'utiliser une grille d'entrevue pertinente, claire et précise. Par ailleurs, l'objectif de l'entrevue a été clairement exposé au début de chaque entrevue afin que les répondants comprennent exactement le pourquoi de la recherche et les aspects abordés au cours de l'entrevue. Sans ces caractéristiques, il risque de submerger le participant par des questions face auxquelles celui-ci resterait désemparé. Aussi, et afin de minimiser l'impact de la limite sur l'analyse, le chercheur doit sélectionner une méthode d'analyse et s'y référer en tout temps.

Cette limite a été contournée lors des entrevues, car les chercheuses se sont appliquées à établir des climats sains lors des entrevues et à conforter le participant dans son rôle. Les chercheuses ont aussi veillé à laisser s'exprimer ouvertement le participant en lui faisant comprendre qu'aucune réponse n'était une mauvaise réponse. Rapidement, un climat de confiance s'installait et les participants semblaient éprouver un réel plaisir de se confier sur leur quotidien. Ce climat de confiance se traduisait notamment par l'échange de quelques anecdotes sur la préparation d'un plat, sur l'organisation d'une cuisine, tant du point de vue hiérarchique que logistique, ainsi que sur les aspirations culinaires des répondants ou sur les techniques de cuisson d'une viande ou d'un poisson. Plusieurs ont également avoué être contents de pouvoir se vider le cœur, ce qui, pour les chercheurs, constituait la preuve d'une confiance bien établie.

3.5.4- Les limites de l'analyse de données

L'analyse de contenu est l'analyse de données préconisée ici. Elle comporte également certaines limites (Quivy et Van Campenhoudt, 2006, p. 205). L'analyse évaluative que nous avons sélectionnée est lourde et laborieuse, il faut donc avoir une idée précise de ce que l'on cherche à faire et, surtout, structurer correctement son entreprise. L'analyse de contenu offre également un champ d'application extrêmement vaste, la rigueur est donc une qualité plus que nécessaire pour envisager de l'utiliser.

C'est pour contrer ces limites que la procédure d'analyse de la section 3.4.2 a été explicitement démontrée. Non seulement cette démonstration a permis au chercheur de se structurer, mais elle permettra également au lecteur de suivre la réflexion du chercheur derrière son analyse. C'est également pour contrer cette limite qu'une grille de codification claire a été établie.

Après avoir établi la méthodologie utilisée dans ce mémoire, examinons maintenant les données que nous avons recueillies. C'est ce qui sera présenté au chapitre 4.

La revue de littérature, le cadre théorique et la méthodologie ont été exposés dans les trois premiers chapitres de ce mémoire. Le quatrième chapitre vise à présenter les résultats amassés lors de l'analyse réglementaire et lors des entrevues et se divise trois sections. Il sera d'abord question d'exposer les problématiques actuelles au cœur de l'industrie, notamment au niveau économique (4.1), qui expliquent les conditions de travail pénibles (4.2) que vivent les cuisiniers contre lesquelles la *Loi sur les normes du travail* semble avoir peu de prise (4.3). Une dernière section fera la synthèse de l'ensemble des résultats qui seront présentés dans les prochaines lignes (4.4).

4.1- Les manifestations et les effets d'une concurrence exacerbée sur le secteur de la restauration

Cette première section vise à offrir au lecteur un panorama du secteur de la restauration à l'heure actuelle, et notamment de la féroce concurrence qui y existe. Cette concurrence trouve principalement sa source dans la surabondance de restaurants installés dans la métropole. Les établissements indépendants assistent notamment au foisonnement d'établissements franchisés qui grugent une portion du marché. La concurrence est donc redoutable entre l'ensemble de ces établissements, d'autant qu'ils ne jouissent pas toujours d'une assise financière solide; les institutions financières refusant généralement d'investir dans les établissements de restauration.

4.1.1- La liberté d'entreprendre et ses effets

Montréal est une ville de la restauration, c'est en tout cas ce que de nombreux répondants ont mentionné.

- « *La place montréalaise des restaurants est vraiment belle* » [EC2]
- « *À Montréal on mange très bien, y'a beaucoup de bons restaurants, beaucoup de petits restaurants sympatiques* » [ER3]

Toutefois, il semblerait que l'industrie demeure relativement critique quant au nombre de restaurants foisonnant dans la métropole (« *Le phénomène qui m'apparaît le plus évident depuis disons les cinq dernières années c'est la surabondance de ... y'a trop de restaurants* » [ER3]) ou tout du moins sur la concentration de restaurants dans une zone géographique restreinte (« *C'est pas nécessairement le nombre, c'est le nombre par arrondissement ou région ou ville ou village* » [ER9])

Étrangement, les cuisiniers qui pourraient profiter de cet avantage pour se chercher de meilleures conditions de travail critiquent eux aussi la surabondance d'établissements dans la grande région de Montréal.

- « *On pourrait peut-être réduire le nombre de restaurants, ça, ça pourrait peut-être aider, je pense qu'il y a beaucoup trop de restaurants à Montréal, le talent est beaucoup trop dilué* » [EC12]
- « *Il y a trop de restaurants puis le problème c'est qu'il y a trop de modèles de restaurant j'ai l'impression là* » [EC2]

Il n'en demeure pas moins qu'avec cette surabondance de l'offre culinaire à Montréal, la concurrence est rude, d'autant que « *maintenant la clientèle ne vont plus au restaurant, ils essaient des restaurants* » [ER3]. La surabondance de restaurants n'est cependant pas le fait unique de restaurateurs indépendants. En effet, l'éclosion d'établissements franchisés exacerbe la concurrence et ce phénomène n'est pas au goût des répondants interrogés.

Les modèles de restauration *franchisables* comme les chaînes de restauration rapide où les chaînes de restauration bas de gamme constituent donc un enjeu. La franchise consiste en la vente, par un entrepreneur, d'un concept d'affaires original, rentable et duplicable qu'il souhaite étendre au moyen d'entrepreneurs intéressés à se lancer en affaires en reproduisant un concept à succès ce qui lui permet de limiter les risques en s'adossant au savoir-faire de l'entrepreneur. Ces dernières lui paieront un prix d'entrée pour répliquer le concept et lui verseront une redevance sur le chiffre d'affaires. Appliqué au secteur de la restauration, il conduit à :

- l'automatisation et la standardisation des processus;
- le regroupement des achats ;

- la possibilité d'offrir de meilleurs salaires;
- la solidité d'un modèle d'affaires.

On entend par l'automatisation et la standardisation des processus l'idée que tout soit manufacturé à la chaîne et que l'on perde l'aspect artisanal du métier de cuisinier; c'est en tout cas ce que nous explique EC1 : *« ce que j'ai peur aussi, c'est de la robotisation si on veut, que y'ait des restaurateurs qui soient, des restaurateurs qui achètent des choses toutes faites, qui ne donnent pas l'amour du métier justement parce que le client est pressé, fait que lui ce qu'il veut c'est servir le plus de clients possible fait que là c'est une autre perte pour le métier de cuisinier ».*

La possibilité d'offrir de meilleurs salaires repose sur la facilité qu'ont les bannières d'avoir des marges bénéficiaires supérieures à celles des restaurateurs indépendants, notamment grâce au faible coût de la matière première utilisée dans ce type d'établissements et surtout à l'approvisionnement en gros de la matière première qui permet de bénéficier de meilleur prix : *« une patate, ça va coûter 0,05\$ la faire parce qu'une poche de patates ça coûte rien, t'achètes une palette de pomme de terre, ça coûte rien alors une poutine ça t'en coûte 1\$ avec la sauce en poudre, le fromage que tu mets, la patate qui t'as coûté 0,19\$ tu la vends 5,95\$. Tu fais du profit en esti. Puis pour des poutines, on s'entend que la Belle Province, ils en vendent et leur hot-dog à 0,59\$, tu penses qu'elle vaut combien ta saucisse avec ton pain mouillé, ça vaut rien. »* [EC9].

Finalement, le modèle de la franchise, par sa gestion très serrée des coûts, offre l'avantage d'être plus résistant à l'adversité que le sont les restaurateurs indépendants : *« les bannières, leur force, c'est de tout calculer, donc eux, ils calculent d'avance et puis après ça ils sont capables d'encaisser les mauvais coups. Alors eux, ils peuvent durer dans le temps même si ça va moins bien »* [ER4-1]

La franchise est un modèle d'affaires qui peut survivre malgré les coups durs. En effet, si un établissement ne fonctionne pas pour une raison ou une autre, il est fermé et un autre ouvrira ailleurs. En raison de la standardisation des recettes, les franchises ont davantage recours à des travailleurs pas ou peu qualifiés et cela les rend moins perméables aux effets nuisibles de la pénurie de travailleurs. Souvent, ce sont des lieux de travail de premier choix

pour des étudiants qui désirent concilier un travail avec leurs études. Elles s'avèrent donc un concurrent de taille pour les restaurants indépendants.

La franchise n'est pas le seul obstacle des restaurateurs. La surabondance de restaurants complique également leur situation, car celle-ci rend le milieu extrêmement concurrentiel et influence fortement l'espérance de vie des établissements de restauration. Cette situation rend l'investissement des institutions bancaires dans des restaurants trop risqué, ce qui empêche les restaurateurs d'avoir accès à des sources de financement extérieures.

En effet, et aux dires des restaurateurs et même de certains cuisiniers, les institutions financières ne considèrent pas les investissements dans la restauration comme des placements rentables.

- « Je regarde pour ouvrir un restaurant personne t'aide pour ouvrir un restaurant, aucune banque va t'aider » [EC9]
- « Il n'y a aucune banque, au Québec, qui va investir dans un restaurant. » [EC10]
- « Les banques veulent pas investir » [EC11]
- « Les banques ne voulaient pas nous financer parce que c'était trop à risque » [ER3]
- « Parce que les banques n'en prêtent pas » [ER5]
- « Y'a pas une institution financière parce que c'est une entreprise vouée à l'échec » [ER7]
- « Une banque, après 15 ans, ils me prêteraient même pas 1000\$ » [ER9]

Une seule et unique exception à la règle, ER10 a mentionné s'être fait financer par une banque pour son équipement.

« Ils ont financé tout l'équipement et toutes les choses qu'ils peuvent prendre si on paie pas notre loyer. Nos frais puis genre la principale à chaque mois [...] Mon partenaire en affaires à une très bonne relation avec la banque [...] parce que ça arrive jamais. » [ER10]

La situation actuelle du secteur, issue notamment de cette rude concurrence, entraîne de lourdes conséquences économiques auxquelles doivent faire face quotidiennement les restaurateurs.

4.1.2- Les effets économiques sur le secteur de la restauration

Le problème majeur des restaurateurs repose sur la faiblesse de leur marge bénéficiaire qui ne leur permet pas d'agir avec la latitude dont ils auraient souvent besoin. Les cuisiniers sont d'ailleurs conscients de cette situation :

- « *On est en perte presque qu'annuellement* » [EC10]
- « *Le problème avec l'augmentation de salaire c'est que les restaurants travaillent sur un budget qui est très serré* » [EC12]

Cet état de fait demande alors une gestion très serrée de tous les postes budgétaires pour éviter certaines pertes qui pourraient annihiler rapidement une marge bénéficiaire annuelle.

« Quand tu arrives près du deux millions de dollars d'opérations – nous c'est le cas – ben tu as des RH, tu as beaucoup de CSST, tu as tout plein de trucs qu'un restaurateur n'est pas apte à gérer en même temps qu'il gère l'expérience client, selon moi. C'est ce qui fait que beaucoup de restaurants ne passent pas à travers, c'est que, à un moment donné, que ce soit la TPS, la TVQ, le MEV, la main-d'œuvre [...] c'est encore pire, tous les trucs qui nous tombent dessus, les permis de terrasse... C'est beaucoup de logistique, et c'est pas évident de s'occuper de la plomberie, du gaz, douze mille affaires en même temps que tu t'occupes des clients. Donc nous, on est chanceux, on travaille bien cet aspect-là à deux, ça va excessivement bien et, depuis qu'on fait ça, on fait des profits. Je veux dire qu'avant d'avoir fait ça, on ne faisait pas de profit ; on faisait des revenus, mais on ne faisait pas de profit et ça, c'est un des problèmes de la restauration. C'est... les marges étant ce qu'elles sont, si tu échappes un ou deux pour cent dans un poste budgétaire, ben ça vient bouffer tes profits. » [ER5]

Par ailleurs, la marge bénéficiaire ne semble pas toujours profiter au restaurateur, car bien souvent, elle est réinvestie en totalité dans le restaurant.

- « *Nous autres c'est, nous autres on avait fait, parce qu'on a construit la terrasse l'année passée alors ça, c'est plus ou moins notre, ça, c'est notre marge de bénéfice, voilà.* » [EC10]
- « *On va dire la marge de profit dans un resto qui roule bien est de 3%, ce qui est pas tant que ça et souvent c'est redistribué dans l'entreprise on s'entend, c'est même pas pour que les propriétaires reçoivent un salaire, c'est plus réinjecter pour réparer des ... des choses comme ça* » [EC12]

La faiblesse des marges bénéficiaires entraîne inévitablement des faillites, et elles sont qualifiées de nombreuses par les répondants. Cet aspect avait d'ailleurs été relevé lors de la recension des écrits au chapitre 1.

- « *Tout le monde sait bien qu'au Québec, les restaurants, c'est un des plus hauts taux de faillite* » [EC5]
- « *C'est genre $\frac{3}{4}$ [des restaurants] qui ferment après 4 ans* » [EC8]
- « *Je veux dire, des restaurants qui ferment après 1 an, il en pleut* » [ER5]

Dans le but de hausser leur marge bénéficiaire, mais aussi d'éviter la faillite, les restaurateurs misent sur la diversification de leurs activités qui leur permet souvent une plus grande latitude financière en permettant d'accumuler un revenu non négligeable sur le côté, tout en évitant de potentiels impacts négatifs sur la main d'œuvre. Ainsi, ER7 avait lancé une activité de traiteur de type *foodtruck* avant d'ouvrir son restaurant. Il a décidé ensuite de regrouper les deux activités sous le même toit et de continuer le traiteur, sans ajouter plus d'ouvrage à sa cuisine. De la même manière, ils ont mis en place des cocktails dînatoires :

« Depuis qu'on fait ça en cocktail dînatoire, moi [...] on s'installe là, on a un serveur en arrière avec nous, on fait trente personnes ici. La facture est là, les cuisiniers le sentent pas, ils le savent même pas, y'a un frigo d'appoint, on stocke la nourriture, on la chauffe, les gens ici passent un beau moment, ils ont l'impression d'être dans leur salon ».

ER5 a également tenté une diversification des activités similaires en organisation des dégustations de vin :

« Les dégustations de vins, entre autres, on fait beaucoup de dégustations de vins [...] qui sont réservées en ligne d'avance par les clients [...]. Donc les gens s'inscrivent à raison de 94\$ par personne pour cette dégustation-là dans laquelle il y a six petits plats. Six petits mets sont faits pour chacun des vins. Il y a six vins, six mets. Quand on démarre la saison, on a une idée approximative de combien on va faire [...] ce dimanche j'avais 32 personnes. Donc 32 personnes fois six petits mets par personne, ça fait quand même 192 petites assiettes à « plater » qu'on appelle. Donc j'ai évidemment rajouté du personnel en cuisine. J'ai dit écoutez, j'ai 192 assiettes à monter ce dimanche après-midi, donc ça va me prendre plus de monde. Donc on est... on n'est pas fou non plus parce que, ultimement, si c'est

mal fait parce qu'on manque de personnel, ben je perds des gens puis je perds des revenus puis, ainsi de suite » [ER5]

ER2 a aussi tenté de se diversifier en ouvrant d'autres établissements avec une formule différente :

« Après on a essayé dans le village gay, c'était un restaurant mexicain, mais c'était le mexicain, on essayait de pas faire le mexicain Tres Amigos, plus mexicain plus bistro, le chef est mexicain, il fait de la très bonne nourriture, mais c'est pas ... les personnes attendaient Tres Amigos, tacos » [ER2-2]

Le manque de succès de cette tentative se justifie par la méconnaissance, voire le manque d'éducation culinaire de la population qui, en allant dans ce restaurant, voulait consommer des produits issus de la cuisine Tex-Mex, et non pas de la cuisine mexicaine traditionnelle. Plusieurs ont également mentionné la diversification de certains restaurants qui se sont transformés en groupe. Ainsi, autour d'un restaurant gastronomique, on peut trouver un restaurant plus bistronomique, un service de traiteur ou encore un *foodtruck* ou une *Cabane à sucre*. C'est ce qui a été fait par plusieurs grands noms de l'industrie à Montréal.

L'industrie de la restauration à Montréal est donc un milieu extrêmement concurrentiel dans lequel les restaurateurs essaient de survivre pour éviter la faillite qui les guette. Cette situation explique certainement la qualité des conditions de travail ayant été décrites par les répondants interrogés et qui sera exposée dans la section qui suit.

4.2- Les conditions de travail des cuisiniers : une analyse à travers le prisme des indices d'insécurité au travail

Afin de présenter les conditions de travail des cuisiniers de l'industrie de la restauration dans la grande région métropolitaine de Montréal, il importe d'agir avec méthode. C'est dans cette optique que les indices d'insécurité au travail analysés dans le chapitre 2 serviront de plan pour structurer cette section. Celle-ci permettra de démontrer si les cuisiniers possèdent les indices d'insécurité au travail, et donc de déterminer si leur emploi est précaire.

La sécurité du marché du travail (S1) sera la première analysée (4.2.1), elle permettra notamment de déboucher sur une section portant sur la sécurité d'emploi (S2) (4.2.2). Par la suite, la question de sécurité professionnelle (S3) sera abordée, elle sera amalgamée avec la sécurité du maintien des qualifications (S4) puisqu'elles abordent toutes deux l'enjeu de la formation (4.2.3). Seront ensuite examinées la sécurité au travail (S5) et la sécurité de revenu (S6). Bien que fortement liés dans les faits, les deux indices devront être analysés dans deux parties distinctes, en raison de l'abondance d'informations récoltées à leur sujet; ils constitueront donc respectivement les points 4.2.4 et 4.2.5. Finalement, la question de la sécurité de représentation (S7) sera traitée (4.2.6) avant de clore cette section par synthèse (4.2.7).

4.2.1- *L'indice de la sécurité du marché du travail, ou la question de la mobilité des cuisiniers*

La sécurité du marché du travail permet de comprendre si l'employé évolue dans un secteur économique favorable qui lui permet de jouir d'une mobilité. Le contexte actuel de pénurie de cuisiniers dans la grande région de Montréal offre effectivement une grande mobilité aux cuisiniers puisque ces derniers peuvent naviguer d'un restaurant à l'autre avec aisance. Un cuisinier [S1-EC10] est allé jusqu'à occuper 125 emplois différents au cours de sa carrière pour « *tout simplement changer de ligne, changer de cuisine, changer de confection* ».

Les cuisiniers sont d'ailleurs très conscients de leur capacité à bouger sur un marché du travail qui peine à trouver de la main-d'œuvre.

« Je dirais que je devrais pas avoir trop de misère à retrouver un emploi parce que je, j'ai quand même été sous-chef [du restaurant], j'ai quatre années d'étude en arrière de moi, j'avais 17 ans quand je suis entré dans le métier, j'ai 25 ans, même à mon âge ça fait quand même 8 ans, 8-9 ans que je suis dans le métier fait que je pense pas avoir trop de misère à me retrouver un emploi, surtout qu'il manque de main-d'œuvre en cuisine fait que c'est pas trop difficile. Après ça va dépendre si c'est un emploi qui va me plaire ou quoi que ce soit ça c'est autre chose, mais en tant que tel trouver un emploi dans la

cuisine c'est pas tant difficile vu qu'on manque de main-d'œuvre faut juste que t'es envie de travailler » [S1-EC1].

Et il arrive même que les cuisiniers utilisent cet avantage pour obtenir de meilleures conditions de travail lorsqu'ils négocient avec un nouvel employeur.

« Je suis surtout parti pour justement acquérir une indépendance vis-à-vis de mes employeurs en revenant ici en me disant, le jour où je vais me faire chier, le soir où je vais me faire chier, je vais pouvoir dire bon bah ciao. Et ça mes employeurs le savaient, et justement, ça a énormément augmenté mes conditions de travail, et le respect que je pouvais avoir de la part de mes chefs » [S1-EC8].

L'indice de la sécurité du marché du travail s'est manifesté de nombreuses fois dans le discours des participants puisque leurs parcours professionnels les ont conduits dans plusieurs restaurants au cours de leur carrière et aucun d'entre eux n'a mentionné avoir eu des difficultés à se trouver un emploi de cuisinier dans la grande région métropolitaine de Montréal. S'ils peuvent facilement naviguer d'un emploi à l'autre, les cuisiniers n'ont pas toujours l'assurance d'obtenir des conditions de travail décentes dans leur nouvel emploi. Ainsi, certains de leurs droits garantis par la *Loi sur les normes du travail* (LNT) peuvent ne pas leur être accordés. C'est ce qui sera constaté dans la prochaine section.

4.2.2- L'indice de la sécurité d'emploi, ou la question de la protection légale des travailleurs

L'indice de la sécurité d'emploi analyse la protection dont jouissent les travailleurs, basée sur une réglementation législative. Cet indice a pu être analysé de deux manières dans ce mémoire; 1- via une analyse jurisprudentielle (4.2.1.1) et 2- lors des entrevues sur le terrain avec les participants (4.2.1.2). Les résultats de ces deux investigations sont présentés ci-dessous.

4.2.2.1- Les résultats de l'analyse jurisprudentielle

Deux tribunaux ont été sélectionnés, un spécialisé en droit du travail, la CRT devenue le TAT et un tribunal civil de première instance, la division des petites créances de la Cour du Québec. Les résultats obtenus seront présentés successivement.

Le Tribunal administratif du travail

La recherche s'est étendue sur plus de quinze ans. Ont été ciblés la Commission des relations du travail (CRT) pour la période 2002 à 2015 et pour les années 2016 à 2017 le Tribunal administratif du travail (TAT) qui l'a remplacée. Depuis 2002, les 20 plaintes retenues ont été déposées selon les mêmes trois articles de la LNT, c'est-à-dire l'article 122 sur le congédiement à la suite de l'exercice d'un droit prévu à la LNT, l'article 123.6 sur les recours en cas de harcèlement psychologique et l'article 124 sur le congédiement fait sans cause juste et suffisante, avec une forte prégnance de ce dernier.

Le congédiement sans cause juste et suffisante (art. 124) est l'article le plus souvent cité lors du dépôt de la plainte (48% des cas) même s'il arrive parfois qu'il soit conjugué à l'article sur le congédiement à la suite d'un droit exercé en vertu de la LNT (art. 122). Il est également pertinent de noter que la majorité des plaintes déposées par les cuisiniers et les cuisinières à la CRT ont été accueillies, soit un total de 61%. Finalement, les cuisiniers n'ont saisi que rarement la CRT entre 2003 et 2015 et cette situation semble se poursuivre depuis la mise en place du TAT en 2016.

Les plaintes déposées auprès de la CRT ont eu lieu dans des contextes divers. Un cas ressort le plus souvent, celui d'un travailleur qui, à la suite de l'exercice d'un droit prévu à la loi, revient sur son lieu de travail pour être congédié, à l'instar de la cause *Trudel c. Restaurant Le Sieur de Laviolette*⁵, où le salarié tombe malade et demande le remboursement d'un jour férié. Même s'il est reconnu que l'attitude et le comportement du travailleur sont inadéquats

⁵ 2003 QCCRT 80

pour un milieu de travail, le tribunal reconnaît que le congédiement fait suite à l'exercice d'un droit prévu à la loi. La plainte a été déposée en vertu de l'article 122 LNT :

122. Il est interdit à un employeur ou à son agent de congédier, de suspendre ou de déplacer un salarié, d'exercer à son endroit des mesures discriminatoires ou des représailles ou de lui imposer toute autre sanction à cause de l'exercice par ce salarié d'un droit, autre que celui visé à l'article 84.1, qui lui résulte de la présente loi ou d'un règlement [...] (art. 122 LNT).

Toutes les causes portées par des travailleurs contre leurs employeurs selon l'article 122 LNT ne se terminent cependant pas en faveur de l'employé. Ainsi, dans la cause *Amrani c. 9093-0280 Québec inc.*⁶, ce n'est non pas à la suite de la prise d'un congé de paternité que le chef cuisinier d'un restaurant est congédié, mais bien pour des raisons purement économiques; il ne s'agit donc pas d'un congédiement, mais bien d'un licenciement. De surcroît, lorsqu'un travailleur dénonce le congédiement sans cause juste et suffisante de son employeur dans la cause *Sobkowski c. Café Dlux*⁷, le tribunal reconnaît que ce n'est pas le congé de paternité pris par le travailleur qui a conduit à son congédiement, mais bien l'oubli, à deux occasions, d'éteindre les brûleurs en cuisine, ce qui aurait pu avoir des conséquences humaines et matérielles graves. Le congédiement a été justifié sur la base d'une faute grave.

Il survient également des situations de congédiement déguisé, tel que dans *Laroche c. Au P'tit cochon santé (Montréal) inc.*⁸, où une travailleuse enceinte s'est vue réduire ses heures de travail après l'annonce de sa grossesse à son employeur qui a tenté d'invoquer un licenciement économique. Dubitative quant à la version de l'employeur et à la concomitance des faits, la commission a conclu à un congédiement déguisé et a imposé à l'employeur de réintégrer la travailleuse à son poste.

La question du congédiement sans cause juste et suffisante est libellée comme suit dans la LNT.

⁶ 2015 QCCRT 170

⁷ 2011 QCCRT 259

⁸ 2014 QCCRT 306

124. Le salarié qui justifie de deux ans de service continu dans une même entreprise et qui croit avoir été congédié sans une cause juste et suffisante peut soumettre sa plainte par écrit à la Commission des normes du travail ou la mettre à la poste à l'adresse de la Commission des normes du travail dans les 45 jours de son congédiement, sauf si une procédure de réparation, autre que le recours en dommages-intérêts, est prévue ailleurs dans la présente loi, dans une autre loi ou dans une convention (art. 124 LNT)

C'est une disposition utilisée plusieurs fois dans les causes relevées. Ainsi, dans la cause *Bouffard c. Laurin*⁹, une travailleuse s'est faite rabrouer par le conjoint de la propriétaire du restaurant où elle travaillait après avoir voulu discuter avec son employeur de sa situation professionnelle, notamment de sa semaine normale de travail et du paiement de ses heures supplémentaires. Elle a ensuite été congédiée par la propriétaire pour « incompatibilité de caractère ». La gradation des sanctions n'ayant pas été respectée et l'absence de justification du congédiement de la travailleuse ont permis à la travailleuse d'être réintégrée dans son emploi.

Finalement, le harcèlement au travail est la troisième raison principale pour laquelle des cuisiniers portent plainte contre leur employeur. Des recours contre cette pratique sont prévus à la loi et sont libellés comme suit :

123.6. Le salarié qui croit avoir été victime de harcèlement psychologique peut adresser, par écrit, une plainte à la Commission. Une telle plainte peut aussi être adressée, pour le compte d'un ou de plusieurs salariés qui y consentent par écrit, par un organisme sans but lucratif de défense des droits des salariés (art. 123.6 LNT).

Dans *Rioux c. Commission touristique du Port-Joli inc.*¹⁰, un nouveau chef cuisinier adoptait un comportement familier avec la plaignante, redoublant d'attouchements et de sous-entendus de nature sexuels à son égard. Excédée par ces comportements et devant l'inaction

⁹ 2013 QCCRT 171

¹⁰ 2011 QCCRT 473

de ses supérieurs, elle a décidé de porter plainte pour harcèlement psychologique et la plainte a été accueillie par la Commission. Toutefois, il arrive que des cuisiniers portent plainte pour harcèlement psychologique alors que celui-ci ne s'applique pas à la situation; c'est le cas dans *Frunza et 9198-6562 Québec inc.*¹¹, où le travailleur a porté plainte à la suite d'un incident avec le directeur de l'établissement qui a mené à son congédiement. Dans ce cas, les faits dévoilant une situation de harcèlement psychologique n'ont pu être prouvés. La Commission a donc rejeté la plainte.

La Division des petites créances de la Cour du Québec

86% des plaintes déposées auprès de la Division des petites créances proviennent de cuisiniers. De notre échantillon, 50% des décisions concernent une rupture de contrat. Les montants réclamés sont le plus souvent et sans grande surprise des réclamations concernant le paiement d'un préavis de fin d'emploi. Les autres plaintes concernent des situations de harcèlement ou d'agression sur les lieux de travail. Finalement, 50% des plaintes se sont conclues par un verdict en faveur du demandeur, qu'il soit cuisinier ou restaurateur.

Les plaintes portées à la Division des petites créances de la Cour du Québec portant sur des règlements de type pécuniaire de deux types. Les demandes d'indemnisation peuvent être liées au contrat, tel que dans *Grilli (Au Moulin Rouge) c. Kusic*¹² où un chef cuisinier a rompu unilatéralement une entente, car le lieu de travail était inadéquat à la réalisation de ses tâches ainsi que dans *Hunter c. Ménard*¹³ où le demandeur a été informé la veille du premier jour d'emploi chez le demandeur que sa présence n'était plus requise; le tribunal en a alors conclu à une rupture de contrat sans préavis raisonnable, d'autant que le demandeur avait abandonné un emploi rémunéré pour aller travailler pour le défendeur.

Les plaintes portent également sur des indemnisations liées à des vacances ou au départ du travailleur en cas de congédiement, ce qui est d'ailleurs le cas dans l'affaire *Hugues-Fabien*

¹¹ 2014 QCCRT 410

¹² 2012 QCCQ 717

¹³ 2007 QCCQ 2270

c. 9109-1041 *Québec Inc.*¹⁴, où le défendeur a licencié le demandeur sans lui verser les indemnités dues. Les comportements violents tels que le harcèlement sont aussi cités dans ces plaintes, mais ce sont des indemnités pour les dommages encourus qui sont réclamées, notamment dans *Ouellet c. Gagnon*¹⁵ où demandeur et défendeur s'accusaient mutuellement de harcèlement psychologique et si la cour a pris acte des injures dénoncées, elle a dû rejeter la demande en l'absence de preuves tangibles.

À première vue, force est de constater que peu d'infractions impliquant des restaurateurs et des cuisiniers sont débattues devant les tribunaux. Ceci peut être expliqué par trois scénarios : 1- les cuisiniers et les restaurateurs respectent en général les dispositions de la LNT et peu d'infractions sont commises; 2- les cuisiniers et les restaurateurs commettent tous les deux des infractions à la LNT, mais aucune des parties ne saisit le tribunal pour faire valoir ses droits, que ce soit pour des raisons pécuniaires ou temporelles; 3- des infractions à la LNT sont commises, mais celles-ci ne sont pas portées à la connaissance des tribunaux, car les acteurs sont méconnaissant des dispositions de la LNT ou des recours qu'ils pourraient tenter.

Un lien peut évidemment être fait entre l'analyse jurisprudentielle des décisions rendues par la Division des petites créances et les décisions rendues par le CRT et le TAT. En effet, les plaintes déposées concernent le plus souvent des congédiements sans cause juste et suffisante, à l'instar des plaintes formulées par les cuisiniers auprès du CRT et du TAT.

Cette analyse jurisprudentielle avait pour but principal de mettre en évidence si l'indice de la sécurité d'emploi était un acquis pour les cuisiniers. Si cette étape s'avérait être fondamentale, le peu de substance qu'elle a révélé rend toute conclusion hasardeuse; l'analyse terrain s'avérait dès lors indispensable.

¹⁴ 2003 QCCQ 36649

¹⁵ 2007 QCCQ 7374

4.2.2.2- Les résultats des entrevues avec les participants

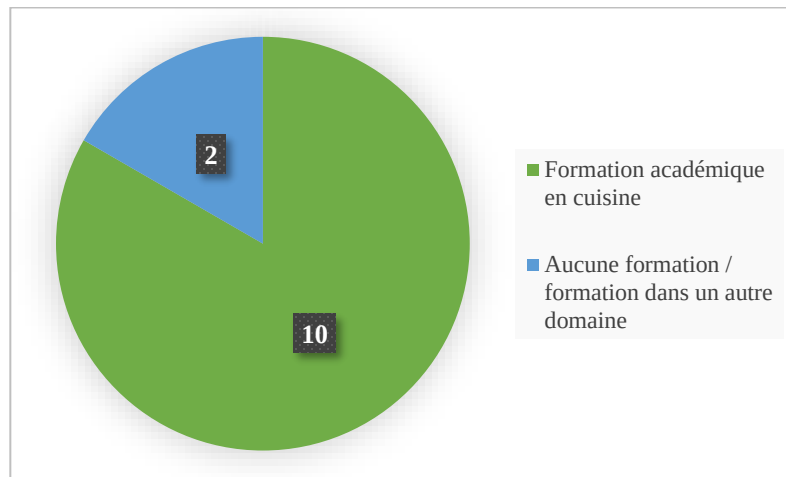
L'indice de la sécurité d'emploi permet de saisir le degré de protection des cuisiniers dans la grande région métropolitaine de Montréal. Les cuisiniers rencontrés lors des entrevues ont été plusieurs à nous mentionner avoir vécu des situations en milieu de travail qui dérogeaient de ce que les normes prescrivent. Cependant, aucun d'entre eux ne nous a mentionné avoir été congédié sans cause juste et suffisante. Ainsi, les résultats obtenus sur le terrain ne nous permettent pas de corroborer les données jurisprudentielles exposées précédemment. Il n'en demeure pas moins qu'il existe un cadre réglementaire contre les congédiements injustifiés et que leur emploi est protégé par ce dernier dans la mesure où les conditions d'ouverture du recours sont remplies.

Il faut également insister sur le fait que l'indice de la sécurité d'emploi analyse, au-delà du degré de protection des travailleurs, les sanctions portées contre les travailleurs fautifs. Un restaurateur nous a d'ailleurs rapporté s'être fait poursuivre pour congédiement injuste alors même qu'il estimait être dans son droit. Ce cas nous permet de constater que les employeurs de cuisiniers se font sanctionner lorsqu'ils ne respectent pas le cadre normatif en place. Ceci clôt la section sur la sécurité d'emploi. La prochaine section se concentrera davantage sur la formation et l'avancement professionnel.

4.2.3- L'indice de la sécurité du maintien des qualifications et l'indice de la sécurité professionnelle, ou les questions de formation et d'avancement professionnel

La formation est un sujet qui a été abordé à maintes reprises avec les participants, que ce soit avec les cuisiniers ou avec les restaurateurs. Premier constat, la majorité des cuisiniers participants ont suivi une formation académique en lien avec la cuisine avant de travailler dans des établissements de restauration.

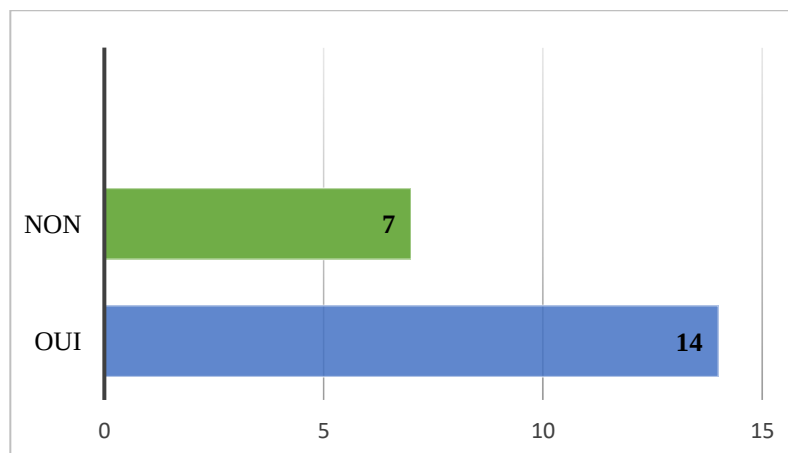
Graphique 5 : La formation académique en cuisine



Ainsi, de nombreux cuisiniers sont encore formés dans les écoles hôtelières. Pourtant, il semble que les restaurateurs n'hésitent pas à engager des jeunes sans diplôme. Lorsqu'un restaurateur a été questionné quant à la qualification d'un travailleur diplômé issu d'un DEP en cuisine, il a répondu : « *Dans ma cuisine, il y a peut-être la moitié des jeunes qui ont fait une formation et l'autre moitié, non. Est-ce que celui qui a fait une formation est mieux placé dans ma cuisine? Non.* » [S4-ER5]

Cette affirmation permet de faire la transition vers l'indice de sécurité qui nous intéresse ici, celui de la sécurité du maintien des qualifications, autrement dit, si le travailleur bénéficie de formations qui permettent de perfectionner ses compétences et d'en faire usage dans un contexte professionnel. Lors des entrevues, il a été rapidement constaté que la formation est présente dans la vie des répondants, que ce soit les cuisiniers qui en reçoivent ou qui dispensent ou les restaurateurs qui veillent à ce que les nouveaux cuisiniers soient formés « sur le tas » par les employés plus anciens. Le graphique suivant indique le nombre de répondants nous ayant mentionné avoir dispensé ou avoir reçu de la formation sur le lieu de travail.

Graphique 6 : Répondants ayant mentionné avoir donné ou avoir reçu de la formation sur le lieu de travail



Les cuisiniers se font donc former par leurs collègues en milieu de travail; cette pratique semble d'ailleurs être répandue :

- « *En trois ans, ce trois mois-là ça a été le plus formateur que je n'ai jamais vu parce que j'avais vraiment beaucoup de responsabilités et puis j'avais besoin d'être rapide, très, très, très, très, très, très rapide* » [S4-EC2];
- « *C'est vraiment à force de travailler dans les cuisines avec des gens d'Expérience c'est eux qui vont vous montrer ou pas vous montrer dépendamment, ça varie vraiment, faut avoir, faut être chanceux et tomber sur des bons professeurs, des fois on apprend, des fois faut apprendre par soi-même* » [S4-EC2].

Certains cuisiniers semblent même voir la formation aux nouveaux employés comme une tâche à part entière qui fait partie de leur description de poste et à laquelle ils accordent beaucoup de temps :

« C'est les cuisiniers qui doivent aussi former les gars ou quand tu, quand le cuisinier arrive et qu'il sort de l'école, bah il faut aussi l'attraper par la main et lui dire : bon écoute, regarde-moi faire le boulot. C'est là aussi pourquoi je fais 60h, c'est pas uniquement, mon travail n'est pas uniquement en production. Si je viens avant ou que je pars après mes gars, c'est qu'il faut que je sois capable de leur donner l'information, donc faut que je travaille dessus. Il faut que j'aie une certaine crédibilité. Si je

leur demande de faire un travail, que je leur demande de faire comme ça, faut que moi-même je sois capable de le faire. Donc il y a des fois où dans la semaine j'ai un nouveau plat à sortir, bah j'ai travaillé deux petites heures de plus pour essayer de voir quelles assiettes je pourrais mettre, quel décor je pourrais mettre pour qu'au moment où on dit : chef on dresse comment votre plat ? On va faire ça comme ça et on va faire ça comme ça. » [S4-EC7]

Si la formation dispensée « sur le tas » n'est pas toujours structurée, il existe certains programmes de formation subventionnés par le gouvernement qui peuvent profiter aux cuisiniers désirant se chercher une qualification supplémentaire, notamment le sceau rouge.

« En ce moment, je suis le sceau rouge. Je fais la préparation au sceau rouge, c'est [mon chef] qui m'a inscrit à ça. C'est quelque chose qu'on fait, y'a des étapes qu'on doit faire au travail après on doit remplir un petit module, on remplit ça après y'a, y'a quelqu'un qui vient vérifier, qui vérifie que tout a bien été rempli, qu'on a bien rempli les différents modules faits que je suis ça, je fais ça actuellement. [...] Le sceau rouge dans les métiers, dans les pays anglophones si on veut c'est quand même assez réputé fait qu'à travers le Canada, c'est quand même réputé le sceau rouge. Ce que je fais dans le fond c'est la préparation au sceau rouge puis dans le fond au total ça va me donner 4000\$, mais c'est impossible donc on va dire que ça va plus me donner 2000\$, 2500\$ » [S4-EC1].

Si la sécurité de maintien des qualifications est intéressante pour les cuisiniers, elle l'est notamment parce qu'elle influence directement l'indice de la sécurité professionnelle, soit la possibilité pour un employé d'évoluer dans une carrière professionnelle. En effet, l'impact direct de la formation « sur le tas » permet à des travailleurs n'ayant aucune formation académique de trouver un emploi dans le secteur de la cuisine et de se développer professionnellement.

« C'est des autodidactes, des gens qui ont appris sur le tas, qui ont commencé souvent comme plongeur en restauration et finalement ont pris goût, ils ont continué d'évoluer là-dedans. Un de nos meilleurs cuisiniers niveau compétence c'est un de nos cuisiniers qui est là aujourd'hui, il a pas de diplôme alors en ce moment il est en train de compléter un processus de sceau bleu, reconnaissance des compétences, puis je vous dirais que j'ai pas grand-chose à lui apprendre. C'est souvent les termes, c'est souvent la terminologie que ces gens ont pas parce qu'ils ont appris comme ça sur le tas à gauche à droite on leur

a pas forcément transmis les termes utilisés dans le métier professionnellement, mais ces termes-là non plus ne sont pas toujours utilisés par des professionnels entre eux » [S3-ER7].

De la même manière, plusieurs employés nous ont mentionné avoir évolué rapidement au cours de leur carrière pour se voir offrir davantage de responsabilité :

« J'ai commencé légumier en arrivant au Québec, j'étais légumier après je suis passé saucier-grillardin puis après [le propriétaire] nous a rencontré moi et [le chef] vu que tous les deux, moi ça faisait 4 ans que j'étais [au restaurant], [le chef] ça faisait 8 ans puis il voulait nous donner la chance de pouvoir être chef et sous-chef et depuis on est chef et sous-chef et j pense qu'il est très content de ça » [S3-EC1].

« J'ai commencé dans le jardin pendant deux semaines, pendant deux semaines j'arrachais des mauvaises herbes, je faisais pas de cuisine, j'étais un peu déstabilisé [...] donc deux premières semaine je faisais du jardin, un peu déstabilisé ensuite il m'a dit j'te mets en cuisine rapidement, moi j'ai pu tomber au poste de garde-manger » [S3-EC3].

Si plusieurs cuisiniers savent faire preuve de patience avant de se voir offrir une promotion, certains restaurateurs ont cependant indiqué que d'autres étaient pressés et voulaient rapidement obtenir de meilleurs postes :

« Tsé veut dire, tu rentres comme petit cuisinier comme première expérience, c'est sûr tu t'en vas pas au piano. Au piano, ce qu'on entend, c'est tu t'en vas pas au four, tu t'en vas pas faire cuire les steaks puis les filets mignons à 14 piastres la portion là, tu t'en vas prendre de l'expérience. Fait que la personne va travailler un bout de temps aux entrées froides, aux entrées chaudes, aux salades, aux entremets, ces choses-là. OK, je le sais, ça fait trois semaines que je fais ça, je peux tu faire d'autres choses ? Heuu c'est parce que t'es engagé pour faire ça. Mais y'a pas 12 postes dans un restaurant là tsé tu commences garde-manger ou plongeur, après ça tu peux aller garde-manger, entremets, tu peux être aux assiettes, monter les assiettes, faire la cuisson, mais tu peux pas être chef en deux ans, à moins d'être super méga bon, mais j'en ai pas vu en 35 ans si on peut dire. Et puis dans un restaurant, y'en a un chef, tu peux pas avoir 4 chefs. Ou comme ici tu peux avoir deux chefs, un chef de midi et un chef de soir, mais c'est encore le chef de soir qui est le chef exécutif de toute la baraque, de toute la place » [S3-ER1].

Les cuisiniers reçoivent régulièrement de la formation lorsqu'ils travaillent puisque les employeurs semblent souvent privilégier une formation « sur le tas ». Ils n'embauchent donc pas uniquement des employés ayant suivi une formation académique en cuisine. De plus, ces formations donnent la possibilité à certains cuisiniers d'évoluer à travers les différents postes de travail d'une cuisine et de se voir offrir davantage de responsabilités. La sécurité professionnelle ne se manifeste donc pas uniquement par les diplômes ou par la formation puisque d'autres parcours, moins conventionnels, sont possibles.

Cette section a donc permis d'explorer les questions de sécurité du maintien des qualifications et de la sécurité professionnelle. Les prochains enjeux étudiés seront ceux qui ont été le plus souvent mentionnés par les répondants; nous commencerons par présenter l'enjeu de la sécurité au travail.

4.2.4- L'indice de la sécurité au travail, ou la question de la santé et de la sécurité

Comme mentionné dans le chapitre 2 lorsque nous avons établi notre cadre conceptuel, la santé et la sécurité est un enjeu qui, au Québec, possède sa propre législation. Pourtant, certains des aspects soulevés par les répondants lors des entrevues étaient directement reliés à la *Loi sur les normes du travail*. Nous en avons effectivement relevé deux : 1- le temps de travail (4.2.4.1) et 2- le harcèlement au travail (4.2.4.2). Ces deux aspects seront mis en évidence dans les prochaines lignes.

4.2.4.1- La durée de la prestation de travail

La durée de la prestation de travail est un enjeu de santé-sécurité au sens de Standing puisque de trop nombreuses heures de travail favorisent l'inattention des travailleurs et peut mener à des situations dangereuses. Cet aspect est des plus pertinents puisque les cuisiniers rencontrés ont tous mentionné travailler de longues heures, souvent bien au-delà de la durée normale de travail, tel que spécifiée à l'article 52 LNT et 59.0.1 alinéa 1 LNT :

52. SEMAINE DE TRAVAIL

Aux fins du calcul des heures supplémentaires, la semaine normale de travail est de 40 heures, sauf dans les cas où elle est fixée par règlement du gouvernement (art. 52 LNT).

59.0.1. DURÉE MAXIMALE DE TRAVAIL

Un salarié peut refuser de travailler: 1° plus de quatre heures au-delà de ses heures habituelles quotidiennes de travail ou plus de 14 heures de travail par période de 24 heures, selon la période la plus courte, ou, pour un salarié dont les heures quotidiennes de travail sont variables ou effectuées de manière non continue, plus de 12 heures de travail par période de 24 heures;

Ainsi, si l'on se fie à ces dispositions, notamment à l'article 52 LNT, la durée de la semaine de travail est limitée à 40 heures. Cette limite est cependant fixée aux fins du calcul des heures supplémentaires; elle ne constitue donc pas une limite formelle au nombre d'heures travaillées par un salarié par semaine. L'article 59.0.1 LNT, à l'alinéa 1, resserre donc la semaine de travail en précisant que le travailleur peut refuser de travailler plus de 14 heures par période de 24 heures. Ces articles imposent donc des limites à la durée de la semaine de travail des salariés. Les informations fournies par les répondants interrogés ne respectent cependant pas toujours ces articles.

Relativement à la durée de la semaine de travail, dans la majorité des cas, les cuisiniers nous disent qu'elle excède les 40 heures prescrites par la LNT. Les Tableaux 13 et 14 dressent le nombre d'heures que les cuisiniers rencontrés disent effectuer chaque semaine et le nombre d'heures que les restaurateurs estiment faire faire à leurs cuisiniers. Il en ressort que les cuisiniers rencontrés ainsi que les cuisiniers au service des restaurateurs rencontrés travaillent en moyenne 51 heures par semaine.

Tableau 14 : Durée de la semaine de travail des cuisiniers rencontrés

Numéro d'entrevue	Durée de la semaine de travail
EC1	45 heures
EC2	60 heures
EC3	45 heures
EC4	N/A
EC5	60 heures
EC6	50 heures
EC7	Entre 50 et 60 heures
EC8	55 heures
EC9	70 heures
EC10	50 heures
EC11	70 heures
EC12	45-50 heures

Tableau 15 : Durée de la semaine de travail des cuisiniers des restaurateurs rencontrés

Numéro d'entrevue	Durée de la semaine de travail
EC12	45-50 heures
ER1	Entre 35h et 45h
ER2	35 heures
ER3	40-50 heures
ER4	60 heures
ER5	45 heures
ER6	35 heures
ER7	50-60 heures
ER9	38 heures
ER10	40 heures

À la lecture de ces tableaux, force est de constater que peu de cuisiniers effectuent une semaine normale de travail de 40 heures. Si certains pensent que c'est une situation normale dans ce corps de métier (« 45 heures semaines qui est tout à fait normal » [S5-EC3]; « Mais autant d'heures, à autant d'heures, ça c'est sur je vais le faire tout le temps » [S5-EC2]), d'autres estiment qu'ils n'ont pas le loisir de refuser de travailler de si longues heures (« je ne pouvais pas refuser de faire moins de 50 heures même si j'avais fini la journée » [S5-EC6]).

De plus, les cuisiniers décrivent un milieu de travail dans lequel il est parfois difficile de prendre une pause pour se nourrir, une situation qui s'oppose aux normes prescrites par la loi. En effet, la LNT indique dans l'article 79 que tout travailleur a droit à une pause pour le repas dans son quart de travail :

79. PÉRIODE DE REPAS

Sauf une disposition contraire d'une convention collective ou d'un décret, l'employeur doit accorder au salarié, pour le repas, une période de 30 minutes sans salaire au-delà d'une période de travail de cinq heures consécutives. Cette période doit être rémunérée si le salarié n'est pas autorisé à quitter son poste de travail (art.79 LNT)

Pourtant, il semblerait que la période de repas soit rarement prise : « *Tu prends pas vraiment un, un break, tsé, un repos, tu prends pas 15 minutes, 15 minutes, ça n'existe pas, nous autres là.* » [S5-EC10]; « *Ouais c'était genre tu manges sur le pouce, tu manges ce que tu peux, qu'est-ce qu'il y a, tu es tout le temps, tout le temps, tout le temps à la course* » [S5-EC2]. Un bémol est ici nécessaire : les cuisiniers s'imposent parfois ce rythme tout seul, sans que le restaurateur ne le leur demande puisque les temps de pause lors du service sont impossibles, les cuisiniers n'étant pas en effectif suffisant pour qu'ils puissent s'absenter à tour de rôle afin de prendre leurs trente minutes de pause.

« Le soir j'étais en charge de la ligne, le chef ne prend pas de pause. Le chef est le premier arrivé en cuisine et le chef est le dernier à partir. Jamais tu le vois s'asseoir pour manger ou quelque chose comme ça, puis moi, souvent, en fait je prenais 5-10 minutes à la fin du service avant de commencer le ménage, j'me faisais à manger puis je mangeais en ramassant, en emballant mes choses puis ensuite quand j'avais fini de manger, c'était la plonge, le plongeur devait terminer sa vaisselle lui, puis nous on nettoyait l'entièreté de la cuisine. Donc sur un shift de soir qui est 10-12h, j'prenais 10 minutes » [S5-EC3].

EC3 nous mentionne ici une réalité bien particulière du secteur de la restauration. En effet, en plein service, les cuisiniers ne peuvent prendre de pause pour garantir la production et le service des plats commandés par les cuisiniers. Les quarts de travail couvrant souvent l'entièreté d'un service, les cuisiniers ne peuvent réellement prendre de pause sans

compromettre la rapidité et la qualité des repas offerts par le restaurant. Cependant, plusieurs cuisiniers interrogés admettent avoir droit à des journées de congé hebdomadaire, souvent lorsque le restaurant ferme ses portes, ce qui respecte l'article 78 LNT.

78. REPOS HEBDOMADAIRE

Sous réserve de l'application du paragraphe 12° de l'article 39 ou de l'article 53, un salarié a droit à un repos hebdomadaire d'une durée minimale de 32 heures consécutives (art. 78 LNT).

Trois des restaurateurs interrogés précisent qu'ils essaient de s'arranger pour accommoder les cuisiniers dans la prise de leurs journées de congé.

« Je le saurais, prend congé, j'ai jamais dit non à aucun congé, « j'ai besoin d'un congé », prend-le »
[S5-ER4-2]

« Ça se traduit par mon cuisinier qui vient me voir jeudi passé et qui me demande s'il peut avoir congé samedi parce que sa blonde a pris un chalet avec des amis, je me verrais vraiment mal de lui dire non. » [S5-ER7]

Même s'il demeure encore difficile d'accorder des congés à l'instar d'autres industries, il semblerait que ces restaurateurs aient une volonté de trouver des arrangements avec leurs cuisiniers pour que ces congés soient possibles. Un seul des restaurateurs a mentionné exercer un contrôle serré des heures hebdomadaires de ses cuisiniers : *« Jamais plus que 40h, je vise 38h, après 35h ils sont pas plus efficaces »* [S5-ER9].

L'indice de la sécurité au travail, tel que décrit par Standing, permet d'affirmer que les heures travaillées par les cuisiniers ne leur permettent pas toujours d'être garants d'une sécurité au travail. En effet, le grand nombre d'heures effectuées peut conduire à des erreurs d pouvant évoluer en accidents. Le temps de travail n'est cependant pas le seul aspect relevé relativement à l'indice de la santé au travail; la question de harcèlement a également été prise en compte.

4.2.4.2- Le harcèlement psychologique en milieu de travail

Le harcèlement psychologique, prévu à la LNT, est un aspect que Standing inclut dans son indice de la sécurité au travail. Cette loi le définit ainsi :

81.18. HARCÈLEMENT PSYCHOLOGIQUE

Pour l'application de la présente loi, on entend par « harcèlement psychologique » une conduite vexatoire se manifestant soit par des comportements, des paroles, des actes ou des gestes répétés, qui sont hostiles ou non désirés, laquelle porte atteinte à la dignité ou à l'intégrité psychologique ou physique du salarié et qui entraîne, pour celui-ci, un milieu de travail néfaste. Pour plus de précision, le harcèlement psychologique comprend une telle conduite lorsqu'elle se manifeste par de telles paroles, de tels actes ou de tels gestes à caractère sexuel (art 81.18 LNT).

Plusieurs cuisiniers rencontrés ont, en effet, relaté des conditions de travail difficiles empreintes de harcèlement verbal et psychologique ainsi que de violence physique.

« J'pense qu'il instaurait l'espèce de climat de terreur qui faisait en sorte qu'il arrivait à avoir une qualité qui est plus grande parce que t'as pas de place à l'erreur sinon t'es dans un espèce de chaos infernal où le chef te crie dessus puis te dit à quel point t'es pas bon. » [S5-EC3]

« Moi j'ai vu du monde se faire crier dessus, se faire dire que leur mère aurait dû faire une fausse-couche dans les toilettes et ainsi de suite, mais ça, à tous les jours. Moi j'ai vu aussi de la violence, si tu fais une erreur c'est un coup de cuillère sur la tête, cuillère en bois, brûler les mains avec un chaudron parce que t'as fait une erreur que ça coûte de l'argent parce que t'as scrapé du foie gras. Des violences verbales et physiques, c'est commun » [S5-EC9]

Les cuisiniers les plus âgés reconnaissent cependant que ces comportements de harcèlement sont la marque de fabrique des plus vieilles générations et qu'ils ont tendance à disparaître :

« J'ai été formé comme ça, nous on mettait une carotte et un céleri pas dans le bon sens et on se retrouvait avec l'assiette qui nous volait en pleine poire. C'est comme ça que j'ai été formé, c'est les années 80 on va dire, 80, 90. » [S5-EC7]

« Dans ce temps-là, c'étaient les chefs qui contrôlaient, ok. Même, j'ai eu des bons chefs, mais j'ai reçu des baffes tsé aussi là. Dans ce temps-là, c'était correct. C'était normal. Si tu faisais une erreur, ben on recevait une, une claque, une torgnole. » [S5-EC10]

Les restaurateurs rencontrés, eux, sont plusieurs à condamner ce genre de comportement et veiller à maintenir un milieu de travail plus sain : *« Je suis pas le genre à gueuler, je suis pas vieille école [...] vieille cuisine, dictateur, je travaille beaucoup dans le respect, dans la souplesse, mais tout en respectant les barèmes de l'entreprise » [S5-ER3]; « Moi, je ne peux pas justifier... moi je ne crie jamais là. Je ne vois pas pourquoi mon chef crierait, ça n'a aucun bon sens » [S5-ER5].*

Plusieurs cuisiniers mentionnent avoir vu des comportements de harcèlement en cuisine, mais la tendance semble être à la baisse, car la nouvelle génération de cuisinier semble moins tolérante envers ce genre de comportement. Pourtant, les entrevues laissent entendre que, même s'ils se rarifient, ces comportements existent encore et menacent donc la sécurité au travail des cuisiniers. Cet aspect a d'ailleurs été l'un des deux problèmes majeurs soulevés par les acteurs de l'industrie, l'autre étant la question du revenu que nous aborderons dans la section suivante.

4.2.5- L'indice de la sécurité du revenu, ou la question salariale

La question de la rémunération des cuisiniers est grandement reliée au temps de travail abordé dans la section précédente. En effet, les salaires en cuisine sont généralement bas (*« la cuisine reste un métier sous-payé par rapport à la job que ça demande » [S6-EC1]*). Ce constat est d'ailleurs ressorti de nombreuses fois lors des entrevues :

« C'est les salaires, ça a juste pas de bon sens. Il suffit d'aller sur le site d'emploi Québec puis de regarder les annonces, le gars il t'écrit cherche cuisinier, 5 ans d'expérience, 5 à 10 ans d'expérience, assidu, rapide, curieux, t'as une description de qualités recherchées grande de même, ils te disent salaire à discuter, on sait très bien que 20\$ t'en parle même pas là » [S6-EC8]

« Tu fais pas beaucoup d'argent, t'es souvent sous-payé par rapport à la moyenne des gens qui font le même niveau de travail t'es sous-payé » [S6-EC11]

La plupart des cuisiniers ont révélé le salaire qu'ils gagnent actuellement et les restaurateurs ont accepté de nous révéler le salaire qu'ils octroient à leurs cuisiniers. Afin d'avoir une base de comparaison, le nombre d'années d'expérience des cuisiniers interrogés a également été indiqué. Cette information n'est cependant pas disponible pour les cuisiniers des répondants. Ceux-ci sont présentés dans le Tableau 15.

Tableau 16 : Salaire actuel des cuisiniers en fonction de leur expérience

Numéro d'entrevue	Salaire actuel des cuisiniers	Nombre d'années d'expérience	Numéro d'entrevue	Salaire actuel des cuisiniers	Nombre d'années d'expérience
EC1	N/A**	8 ans	EC12	18.5\$ / heure	10 ans
EC2	750\$ / 2 semaines	3 ans	ER1	N/A**	
EC3	13\$ / heure	3 ans	EC2	20\$ / heure	
EC4	N/A*	2 ans	ER3	45 000\$ / an	
EC5	N/A**		ER4	N/A**	
EC6	16\$ / heure	10 ans	ER5	55 000\$ / an	
EC7	24\$ / heure	30 ans	ER6	17\$ / heure	
EC8	N/A**	12 ans	ER7	16\$ / heure	
EC9	18\$ / heure	6 ans	ER9	17\$ / heure 24\$ / heure	
EC10	75 000\$ / annuel	45 ans	ER10	704\$ / semaine	
EC11	18\$ / heure	28 ans			

Notes : * A quitté l'industrie

** Donnée non disponible

Plusieurs constats sont à tirer de ce tableau. Tout d'abord, on observe une grande variation des salaires entre le plus bas – 13\$/heure (salaire d'un jeune étudiant en stage) et celui d'un cuisinier exécutif en fin de carrière – 75 000\$/an. Pourtant, lorsque l'on regarde de plus près, le cuisinier qui gagne le salaire le plus élevé de l'ensemble des participants ne

s'estime pas satisfait de son salaire : « *Ça pourrait être mieux là, pour les décisions que j'ai à prendre pis le travail que je fais pis l'expérience, mais hem... vu le, vu le contexte de restauration, c'est correct là* » [S6-EC10].

Par ailleurs, et hormis certaines exceptions, le salaire des cuisiniers ne leur permet généralement pas de vivre décemment (« *les cuisiniers arrivent pas à vivre déjà avec le salaire qu'ils ont présentement* » [S6-EC3]). Il arrive même parfois que le salaire des cuisiniers ne leur permette pas de se nourrir convenablement :

« Alors, mais ça reste que si je peux réaliser des rêves, comme moi, mes paiements tout ça, j'ai un appartement, j'ai ma copine, j'ai une auto et encore là moi j'ai connu bien des chefs qui ont travaillé et il a fallu qu'ils vendent leur auto parce qu'ils avaient pas les moyens, et moi toute ma carrière, [...], moi j'avais pas les moyens de me nourrir, je volais du pain, je volais du pain rassis, j'volais pas, mais genre ce qu'on jetait je le mangeais » [S6-EC9].

De dépit, certains affirment même qu'en tout état de cause, le salaire qu'ils gagnent ne leur permettrait probablement pas d'avoir une vie de famille.

« C'est ce qui est un peu désespérant dans la cuisine à Montréal, c'est impossible de ... t'arrives à 30 ans puis t'as rien. Et t'as peur de lâcher ta job parce que tu sais pas si tu vas pouvoir payer le loyer parce que tu fais 500\$ par semaine. Donc c'est dur. » [S6-EC8]

« C'est si peu et tu peux pas voir, tsé tu fais 32 000\$ par année, comment tu peux t'acheter une maison, avoir un véhicule, penser avoir des enfants, bah c'est ... ces fourchettes de salaire-là pour vivre ta passion, tu la vis, tu la vis, mais t'es oppressé monétairement au détriment des fameux plombiers, électriciens qui ont le même temps d'étude. Si tu veux une vie sociale plus normale avec épouse ou époux et enfants, mais ça devient difficile de, ça devient pas complémentaire. » [S6-EC5]

« Y'a des cuisiniers, beaucoup de cuisiniers qui essaient d'avoir une famille, mais à 11,25\$ de l'heure, c'est difficile d'acheter des livres d'école à ta fille puis en même temps acheter de la nourriture pour mettre sur la table. » [S6-EC3]

Un des problèmes majeurs soulevés par les participants plus âgés que nous avons rencontré concerne l'évolution des salaires. En effet, certains cuisiniers sont payés aujourd'hui au même salaire que l'étaient des cuisiniers il y a 30 ans. (« *Les cuisiniers gagnaient, quand j'ai commencé, un chef gagnait 17-18 dollars de l'heure* » [S6-ER5]; « *[J'ai] 28 ans de métier [...] je suis à 18\$ en ce moment* » [S6-EC11]). Et ce problème demeure, car même les générations les plus jeunes se plaignent de leur salaire comparativement au nombre d'années d'expérience qu'ils ont dans le métier (« *Je suis payée 16 pièces de l'heure et ça fait quasiment 10 ans que je suis dans la cuisine* » [S6-EC6]).

Également, le Tableau 15 indique un autre élément important de la rémunération des cuisiniers, celui de la base selon laquelle le salaire est versé. En effet, les salaires des cuisiniers sont habituellement payés selon deux calculs : horaire ou selon un salaire hebdomadaire ou annuel fixe. Lors des entrevues, il a été constaté que le plus souvent, ce sont les postes de sous-chef et de chef qui sont rémunérés selon une base annuelle alors que les postes de cuisiniers et de plongeurs sont rémunérés à l'heure. Lorsqu'interrogés à savoir pourquoi il existait deux bases de rémunération, les cuisiniers se sont majoritairement entendus pour dire que la méthode de paie hebdomadaire permettait à leur employeur de ne pas leur payer d'heures supplémentaires :

- « *Moi je suis payé à la semaine fait que, que je fasse des heures supplémentaires ou pas ça change pas grand-chose* » [S6-EC1]
- « *Fixe à la semaine fait que j'avais pas à regarder mes heures* » [S6-EC5]
- « *C'est sûr que les propriétaires vont plus aimer avoir à salaire leurs cuisiniers qui sont forts parce qu'ils peuvent le faire faire plus d'heures sans les payer* » [S6-EC12]

Les restaurateurs ont, pourtant, une explication pour justifier la raison pour laquelle ils vont privilégier le paiement du salaire sur une base fixe :

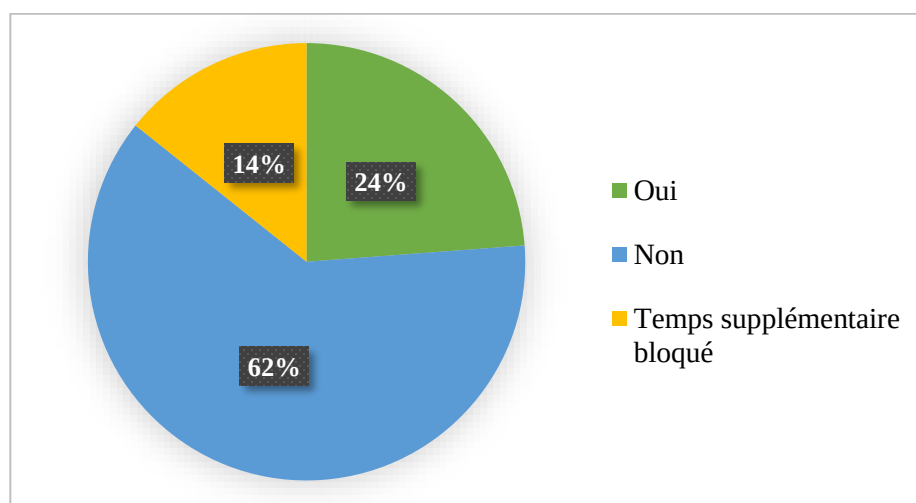
« Pour le chef et le sous-chef, tout ce qui est employé de soutien, plongeur, serveur, aide-cuisinier, ça c'est un taux horaire que je leur donne selon l'entente qu'on a, mais le chef, tsé, là ça peut paraître un peu arnaqueur de dire, j'te paie pour 40 heures semaine, j'te donne tant, fait le calcul à 40 heures semaine ils savent tous qu'ils en font plus, fait que dans le fond l'employeur il arnaque un peu ses

employés parce que dans le fond ils font tous 50 heures fait qu'il se fait 10 heures dans ses poches à pas payer, mais ça fait aussi en sorte que quand y'a des périodes tranquilles en janvier février, t'es payé. Parce que si tu veux être payé à l'heure j'ai pas de problème avec ça, je peux très bien te payer à l'heure sauf qu'en janvier février tu vas peut-être faire 20 heures semaine. Alors ça leur assure un salaire à l'année tout le temps, c'est la raison pour laquelle on le fait » [S6-ER3]

Certains restaurateurs vont aussi donner le choix à leurs cuisiniers entre un salaire fixe ou un salaire horaire : « *On a les deux, ça dépend de la volonté de chacun, ça dépend du caractère aussi, il y a des gens qui cherchent de la stabilité à l'année, fait qu'étant donné qu'ici on roule, que, que ça roule à l'année. On peut se permettre justement de donner des salaires [...] fixes* » [S6-ER4-1], sachant que ceux-ci sont conscients de l'existence d'une période creuse où ils effectuent moins d'heures.

La question de la rémunération fixe ou horaire soulève cependant un problème latent plus important, celui de la rémunération des heures supplémentaires. Le graphique 7 donne un aperçu visuel des réponses fournies par les répondants lorsqu'il leur était demandé si leurs heures supplémentaires étaient rémunérées.

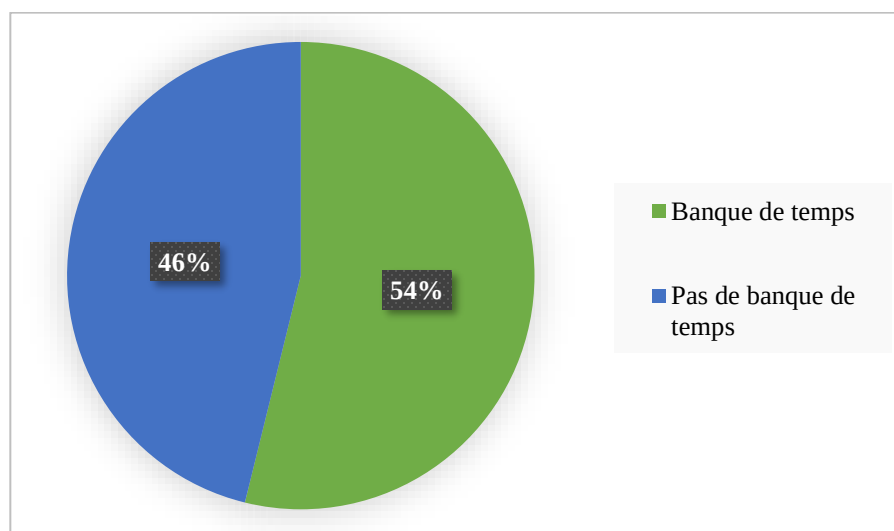
Graphique 7 : Rémunération du temps supplémentaire



Notes : « Temps supplémentaire bloqué » signifie que des restaurateurs empêchent sciemment leurs cuisiniers de faire plus de 40 heures hebdomadairement.

Le paiement des heures supplémentaires semble un objectif difficilement atteignable si l'on croit les cuisiniers rencontrés lors des entrevues. L'existence de banques de temps dans de nombreux restaurants semble contribuer grandement à ce phénomène. Plusieurs travailleurs nous ont effectivement mentionné que leurs heures supplémentaires étaient enregistrées dans des banques de temps.

Graphique 8 : Pourcentage d'employés dont les heures sont mises dans une banque de temps



Cependant, il semble qu'il subsiste un problème lorsque vient le temps de la reprise des heures par les travailleurs et donc de leur acquittement. Le Tableau 16 illustre les réponses offertes par les cuisiniers lorsqu'il leur était demandé si leurs heures supplémentaires étaient rémunérées à taux et demi, tel que le stipule l'article 55 de la LNT.

55. HEURES SUPPLÉMENTAIRES

Tout travail exécuté en plus des heures de la semaine normale de travail entraîne une majoration de 50 % du salaire horaire habituel que touche le salarié à l'exclusion des primes établies sur une base horaire (art. 55 LNT).

Tableau 17 : Réponse des cuisiniers lorsqu'il leur était demandé si leurs heures supplémentaires sont payées à temps et demi

<i>Non il était en temps simple</i> [S6-EC1]	<i>Ce n'est pas du temps et demi – [S6-EC2]</i>	<i>Elles sont payées doubles – [S6-EC11]</i>
<i>Elles n'étaient pas payées les heures - [S6-EC6]</i>	<i>À temps simple, c'est de la fraude – [S6-EC5]</i>	<i>Il les payait pas non plus – [S6-EC3]</i>
<i>À temps simple – [S6-EC7]</i>	<i>Ça existait pas les heures supplémentaires – [S6-EC3]</i>	

À la lecture du Tableau 16, on constate que seulement un répondant parmi les neuf cités a su tirer son épingle du jeu et négocier le paiement de ses heures supplémentaires non pas à taux et demi, mais à taux double. Si cette situation est très avantageuse pour lui, elle n'en demeure pas moins préoccupante pour les autres travailleurs. Plus préoccupante encore est la réponse de certains répondants qui nous ont affirmé que leurs heures supplémentaires, à défaut d'être payées, disparaissaient tout simplement et n'étaient même pas rémunérées à taux simple.

- « *Elles étaient complètement écartées. Elles étaient oubliées* » [S6-EC9]
- « *Bénévolat* » [S6-EC4]
- « *Puis tes heures font juste disparaître, ça disparaît là* » [S6-EC2]

Il semblerait qu'il existe également une pratique répandue consistant à éditer des « lois maisons », une expression plusieurs fois utilisée par les cuisiniers pour dénoncer l'exigence de l'employeur de signer une entente qui précise des conditions qui vont à l'encontre des normes prescrites par la LNT (« *Des lois maisons genre je te paie pas les overtimes, je te les paie en journée de congé* » [S6-EC11])

Cette pratique est doublement maligne. Non seulement elle permet à des restaurateurs d'asseoir le contrôle sur leurs travailleurs qui, possédant le plus souvent une éducation de niveau secondaire, ne sont pas toujours connaissant des dispositions de la loi; mais elle force également des travailleurs à travailler dans des conditions où leurs heures supplémentaires sont automatiquement bloquées, notamment avec l'entente actuellement en vigueur dans un restaurant de Montréal décriée par EC9.

« Ils te font signer un document [X] aussi on l'a fait signer ce document-là dans le fond c'est tu renonces à être payé plus que 40h même si tu fais les heures, c'est un papier qui dit on te paie tes 40h [...] ils font que créer une fausse illusion comme quoi t'as signé ça donc on te paiera pas tes heures supplémentaires, tu fais 50h, ouais, mais t'as signé parce qu'on te payait ton 40h» [S6-EC9]

Les cuisiniers ne sont pas toujours conscients que cette situation aille à l'encontre de ce que la LNT prescrit. C'est pourtant le cas puisqu'à partir de l'instant où le ratio entre le nombre d'heures réelles travaillées et le salaire gagné fait en sorte que le travailleur obtient un salaire inférieur au salaire minimum fixé par la loi, on est à l'extérieur du cadre réglementaire.

D'autres lois maisons dans ce genre existent, telle que celle-ci décrite par EC8 où, en décidant de payer ses cuisiniers un montant fixe par jour pour éliminer le temps supplémentaire, où le restaurateur finissait par les payer sous le seuil du salaire minimum (80\$ / 11h de travail = 7.27\$ de l'heure).

« C'est ça qu'ils ont trouvé comme solution pour plus se faire pogner avec les heures non payées, ils te disent tu travailles de 14h à 1h et tu fais 80\$ par jour. T'as l'occasion, nous on te donne l'occasion de faire une sixième journée si tu veux faire de l'overtime à 80\$, si tu veux faire plus d'argent et ça va être 80\$ aussi. » [S6-EC8]

Finalement, la rémunération pécuniaire déjà insuffisante est alourdie par l'absence systématique d'avantages sociaux quelconques. En effet, les cuisiniers ne bénéficient pas, en règle générale, d'avantages sociaux. La principale cause étant la taille des établissements dans lesquels ils travaillent. Les cuisiniers interrogés étaient d'ailleurs nombreux à se plaindre de l'absence d'avantages pour compenser leurs faibles salaires.

EC6 prévoit de quitter l'industrie et a décidé de retourner à l'école pour changer de carrière. Il a ainsi pu discuter de la différence entre l'absence d'assurances (quand il était cuisinier) et la jouissance d'une couverture dentaire (assurée par l'école).

« Il n'y en a pas, pas de retraite, comme le dentiste. Là j'ai des assurances avec l'école parce que je suis en temps plein. Je suis allé faire un nettoyage parce j'avais les assurances qui ont payées une

bonne partie. J'ai pour 3000\$ de réparation à faire dans ma bouche parce que je ne suis jamais allé chez le dentiste depuis au moins une bonne dizaine d'années parce qu'il n'y a aucune façon d'avoir... ça coûte trop cher les assurances collectives pour les employeurs. » [S6-EC6]

Les restaurateurs n'offrent habituellement pas de régimes d'assurances. ER10 mentionne que c'est principalement pour des raisons monétaires.

« Il y a pas une façon que les restaurants font assez d'argent pour offrir des extras de travail comme genre l'assurance dentaire, l'assurance genre médicaux, genre, c'est comment les, comment la mécanique du restaurant est faite, on est pas capable à faire ça encore parce que y'a pas assez de main d'œuvre, de manœuvre. » [S6-ER10]

Comme le démontre cette partie, l'indice de la sécurité du revenu est un enjeu majeur, car les cuisiniers sont plusieurs à se plaindre de leur faible rémunération, et du ratio heures travaillées / salaire horaire qui leur octroie souvent un salaire en deçà du salaire minimum prescrit par le *Règlement sur les normes du travail* (RNT). Lorsque les participants nous ont mentionné leurs conditions salariales en entrevue, nous leur avons demandé si une protection collective leur permettrait de faire davantage valoir leur droit. La section suivante explore leurs propos à ce sujet.

4.2.6- L'indice de la sécurité de représentation, ou la question des regroupements collectifs

La représentation collective est inexistante dans le secteur de la restauration commerciale montréalaise. Les seuls répondants ayant un jour été syndiqués l'ont été lorsqu'ils travaillaient dans des cantines d'entreprises, des institutions de santé ou encore des hôtels. Les cuisiniers sont d'ailleurs nombreux à affirmer qu'il n'existe pas vraiment d'organisme capable de défendre leurs droits à l'heure actuelle.

Il existe une association patronale, l'Association des restaurateurs du Québec (ARQ). Elle a d'ailleurs été nommée par la majorité des restaurateurs rencontrés, mais ceux-ci ne considèrent pas que l'ARQ est un organisme présent pour défendre leurs intérêts ou ceux des cuisiniers.

« J'vous dirais que oui, nous on fait partie d'une association qui s'appelle l'association des restaurateurs ouais ils travaillent à améliorer les conditions des employés en général, mais ça bouge pas tant, ils ont pas tant de pouvoir parce qu'en bout de ligne c'est le gouvernement qui va dire oui ou non » [S7-ER3]

« L'ARQ, c'est un lobby. Pis un lobby qui lobby tout croche. On... La seule raison pour laquelle on paie 425 dollars, c'est pour le taux de Desjardins. C'est la seule raison. » [S7-ER5]

Lorsque ER5 mentionne le taux Desjardins, il parle en réalité des avantages qui sont offerts par l'ARQ, notamment des taux préférentiels pour les emprunts ainsi que la participation à une mutuelle de prévention en matière de lésion professionnelles.

En effet, il appert que la principale raison pour laquelle des restaurateurs vont faire affaires avec l'ARQ repose sur l'accès à ces ristournes qu'ils peuvent obtenir auprès de différentes institutions : « c'est seulement qu'ils nous offrent des choses comme trouver des prix plus bas [...] des fournisseurs, on a des crédits, des ristournes avec certains fournisseurs et les ... par exemple, la CSST, on fait partie de [...] une mutuelle et c'est moins cher avec l'ARQ » [S7-ER2-2]

L'ARQ n'a cependant pas d'équivalent pour les cuisiniers, ceux-ci évoluent donc dans un milieu dépourvu de représentation collective. Il faut toutefois noter ici une incohérence dans le discours des cuisiniers. En effet, si neuf des onze cuisiniers interrogés ont abordé le sujet de la syndicalisation et des problèmes de représentation de leur profession, ils étaient quatre parmi ces neuf à refuser totalement l'idée de syndicalisation.

- « Moi je suis quelqu'un qui suit assez contre les syndicats » [S7-EC1]
- « Je suis anti-syndicat » [S7-EC10]
- « Non parce que je travaille dans un milieu syndiqué et c'est pas une solution » [S7-EC8]

En effet, ils sont plusieurs à penser que la cuisine est un milieu dynamique où il faut que l'exécution soit rapide. Ils ne veulent donc pas d'une structure solide et immuable comme un syndicat, car celle-ci produirait un impact négatif sur la productivité.

« Le côté qui m’effraie c’est qu’il y ait trop de barrières de, c’est comme, autant c’est difficile parce qu’autant oui je voudrais que le métier soit plus reconnu ou que chaque tâche soit bien définie en tant que, t’es sous-chef, t’es cuisinier, t’es chef, t’es premier cuisinier, t’es deuxième cuisinier, t’es garde-manger, t’es économiste, que les tâches soient bien déterminées, autant j’ai peur que la syndicalisation fasse que : ah ben là moi je suis sous-chef alors j’épluche pas les patates. Mais merde, y’a plus de patate, tu fais quoi là, le gars, il vient de se couper, épluche les patates et arrêtes, oui, non, et puis l’autre va faire un grief parce que l’autre a fait la job de l’autre, ça c’est ce que j’ai connu [...]. Non moi je peux pas pousser le chariot, je suis pas pousseur de chariot, oui, mais moi j’ai besoin de la matière qu’il y a sur le chariot, ha ben faut que t’attendes le pousseur, oui, mais il est en break, et là t’attends, et du coup t’attends parce que le pousseur de chariot est pas là et celui qui lève la caisse est pas là. Mais toi tu peux pas le faire sinon tu vas avoir un grief. [S7-EC11].

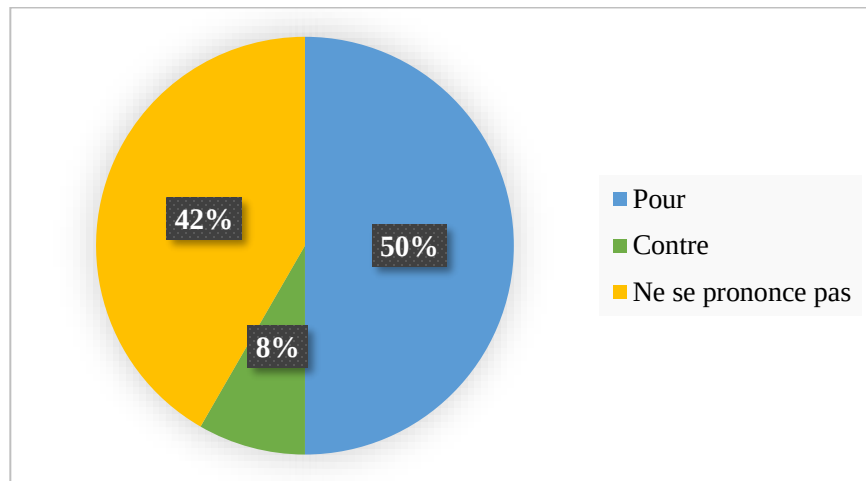
Un constat demeure : les cuisiniers veulent se regrouper pour faire front commun et défendre leurs droits et leurs conditions salariales.

« D’être plus solidaire entre cuisinier et de refuser des conditions de travail comme être payé 40 heures et faire 50 heures » [S7-EC6]

« Si tous les cuisiniers décideraient enfin de se bouger le cul et dire : on travaille plus pendant une semaine, écoute, tous les restaurants sont à 6 jours de la faillite. Pendant 6 jours, si y’a pas un client, tu fermes. » [S7-EC9]

Comme ce fût mentionné précédemment, la majorité des cuisiniers pense que la syndicalisation n’est pas une solution réaliste quant à leurs problèmes quotidiens; ils ont été nombreux à mentionner vouloir assister à la naissance d’un ordre des cuisiniers. La Figure ci-dessous indique l’avis des répondants lorsqu’il leur a été demandé s’ils étaient intéressés à la création d’un ordre professionnel de cuisinier.

Graphique 9 : Désir des cuisiniers de voir la création d'un ordre professionnel



Notes : Basé sur l'échantillon de cuisiniers : n = 10 répondants

Le tableau ci-dessous montre les arguments donnés par les répondants qui justifieraient la mise en place d'un ordre des cuisiniers.

Tableau 18 : Arguments justifiant la création d'un ordre des cuisiniers

« Un ordre professionnel, déjà que le métier soit reconnu parce qu'ici ça reste quand même pour beaucoup de gens un métier pour étudiant qui paient ses études, je trouve » [S7-EC7]
« Qui définit c'est quoi un cuisinier, qui définit c'est quoi un garde-manger, qui définit c'est quoi un plongeur, qui définit les tâches » [S7-EC11]
« Un ordre qui, justement, met des standards minimums. En ce moment, on a des gens qui... tsé... il y en a moins, mais il y en avait beaucoup qui ouvraient des restaurants comme abri fiscal ou comme façon de détourner de l'argent » [S7-ER5]
« Ce serait une bonne chose, parce que quand on regarde ça de l'extérieur, c'est pas banal quand même, faire à manger pour des gens puis leur dire non, mais c'est bon, manger ça. » [S7-ER7]
« Si ça dépend l'ordre des cuisiniers, ça dépend c'est pour régler quoi, c'est pour faire quoi, moi je pense que si on parle de l'argent dans les poches des employés, l'ordre des cuisiniers, je sais pas qu'est-ce qu'ils veulent faire » [S7-ER9]

Il semblerait que l'idée en arrière de l'ordre soit vraiment la valorisation de la profession notamment parce qu'il a été constaté lors des entrevues, et EC8 le souligne, que l'idée que se faisaient les répondants d'un ordre professionnel n'était pas toujours proche de la réalité.

« Moi je suis pas vraiment puis ça parce que déjà ils vont trouver un moyen de te charger 500-600\$ par année pour l'ordre. Ma blonde est infirmière puis ça fait pas des meilleures infirmières, première des choses, puis un ordre c'est pas un syndicat [...] Parce que pour moi un ordre, l'ordre des ingénieurs il sert pas à protéger les ingénieurs [...] Il sert à protéger le public [...] Donc l'ordre des cuisiniers, je pense pas qu'il y ait des cuisiniers qui mettent en jeu la vie des patients, j pense pas que ce soit ça le problème à la pénurie, faut que les gens ils parlent d'ordre. » [S7-EC8]

En conclusion, l'indice de la sécurité de représentation fait défaut aux cuisiniers puisqu'ils n'ont pas accès à un organisme structuré prêt à les défendre dans des négociations d'égal à égal avec la partie patronale. S'ils sont nombreux à rêver à un ordre professionnel, celui-ci ne pourra cependant pas remplir le rôle traditionnel d'un syndicat. Dans tous les cas, cet indice semble faire défaut aux cuisiniers.

Plusieurs aspects ont été abordés dans cette section. Un bref récapitulatif est désormais nécessaire.

4.2.7- Synthèse

Il est temps de récapituler les différentes conclusions des sections précédentes. Nous avons déjà mis en évidence les propos des cuisiniers et des restaurateurs rencontrés en entrevue en fonction des indices de sécurité au travail tels que rédigés par Standing (2011). Nous avons pu constater que les cuisiniers possédaient certaines de ces sécurités, mais que d'autres leur manquaient cruellement.

Dans un secteur d'activité où une pénurie majeure annoncée depuis plusieurs années sévit, les cuisiniers sont des travailleurs mobiles pouvant se trouver un emploi facilement; ils possèdent donc indéniablement la sécurité du marché du travail (S1).

Un cadre législatif adéquat les protégeant de décisions abusives provenant de leurs employeurs, qui leur permet de faire valoir leurs droits devant une justice impartiale et qui

sanctionne les mauvais comportements des employeurs laisse sous-entendre que les cuisiniers possèdent également la sécurité d'emploi (S2).

Sujet abordé à maintes reprises, la formation est au cœur des priorités des cuisiniers qui forment les nouveaux membres de leur brigade, ceux-ci pouvant par la suite espérer gravir la hiérarchie dans une cuisine et accéder à de meilleurs postes. Sans être formellement structurée, cette garantie de formation permet de dire que les cuisiniers possèdent non seulement la sécurité du maintien des qualifications (S4), mais aussi la sécurité professionnelle (S3).

L'accumulation de longues heures de travail pouvant conduire à des accidents et des situations de harcèlements psychologiques en milieu de travail nous oblige cependant à reconnaître que les cuisiniers ne bénéficient pas de la sécurité au travail (S5) telle que développée par Standing (2011).

De la même manière, la faiblesse de la rémunération, parfois en deçà du salaire minimum, le non-paiement des heures supplémentaires et l'inexistence de programme d'avantages sociaux impliquent indubitablement que les cuisiniers ne possèdent pas la sécurité de revenu.

Finalement, l'absence totale d'entité syndicale dédiée aux travailleurs de l'industrie de la restauration explique que les cuisiniers ne possèdent pas la sécurité de représentation. Une nuance importante est cependant de mise ici : les cuisiniers ne semblent pas vouloir bénéficier d'une sécurité de représentation. L'absence de cet indice ne dispose pas d'une explication basée uniquement sur les caractéristiques sectorielles de cette industrie, mais aussi de la perception qu'ils ont du syndicalisme qu'ils perçoivent comme rigide et difficilement adaptable dans un milieu qui exige de la souplesse.

Cette section permet donc d'établir que les conditions de travail des cuisiniers peuvent les mener à la précarité s'ils ne sont pas protégés par une barrière législative effective. La

prochaine partie de ce chapitre permettra donc de déterminer si la LNT, à l'heure actuelle, peut constituer cette barrière législative afin de garder les cuisiniers hors de la précarité.

4.3- La *Loi sur les normes du travail*, une barrière législative effective ?

Les indices d'insécurité de l'emploi de Standing (2011) permettent de donner un aperçu des conditions de travail des cuisiniers dans la grande région de Montréal. Ils ne permettent cependant pas de déterminer si certaines dispositions de *Loi sur les normes du travail* peuvent expliquer par leur ineffectivité les conditions de travail parfois difficiles auxquelles sont soumis les cuisiniers. C'est dans le but d'apporter des éclaircissements à ce sujet que le concept d'effectivité de la norme a été mobilisé lors de la construction du cadre théorique du présent mémoire.

Lors du chapitre 3 consacré à la méthodologie, nous avons explicité comment nous en sommes arrivés à regrouper les critères pour en sortir quatre qui nous apparaissent, aux dires des participants, capitaux. Cette section sera donc divisée en quatre sections, une pour chacun des critères. Dans un premier temps, nous aborderons l'idée de l'adaptation de la norme aux besoins et aux intérêts du secteur d'activité qui nous intéresse (4.2.1) avant de nous intéresser plus en détail aux rôles de l'institution, mais aussi à ses exigences (4.2.2). Évidemment, le rôle des acteurs est fondamental, nous nous attellerons donc à analyser la connaissance générale des participants à l'égard de la norme, mais aussi leur perception des dispositions en cause (4.2.3). Finalement, nous tenterons de déterminer si la norme est actuellement appliquée et interprétée de façon plus ou moins souple (4.2.4) avant la rédaction d'une synthèse récapitulative (4.2.5).

4.3.1- Une norme adaptée au secteur de la restauration ?

Une règle normative se doit de s'adapter à une réalité sociale et / ou aux intérêts de ses usagers, sinon son effectivité risque d'être compromise. L'adaptation aux besoins de l'utilisateur

est donc primordiale (Rangeon, 1989, p. 141), notamment parce qu'elle est indispensable pour « favoriser l'adhésion volontaire des destinataires » (Gesualdi-Fecteau, 2016, p. 22).

Ce critère de l'adaptation de la *Loi sur les normes du travail* (LNT) au secteur de la restauration a été plusieurs fois mentionné par les répondants, parfois même sans qu'aucune question n'ait été posée à ce sujet par les chercheuses. Le cadre normatif en vigueur ne serait donc pas, d'avis général (sur l'ensemble des réponses recueillies par les participants à ce sujet, c'est-à-dire 7 répondants), adapté à la réalité du secteur de la restauration.

« C'est pas applicable au métier de cuisinier tant et aussi longtemps qu'il n'y aura pas une norme sur le métier de cuisinier. Tant et aussi longtemps qu'il n'y aura pas une association qui va déterminer c'est quoi le métier de cuisinier, quelles sont les obligations en tant que cuisiniers dans un milieu de travail très précises et qu'ils fassent une distinction au même titre que les grutiers, que les maçons. Quand t'es briqueteur, t'as des normes de briqueteur, quand t'es électricien, t'as des normes d'électriciens, quand t'es plombier, t'as des normes de plombier, donc ça doit s'appliquer la même chose au niveau des cuisiniers » [C1-EC11]

Le parallèle fait par EC11 ici avec le secteur de la construction est intéressant, car il rappelle des propos échangés avec plusieurs participants qui comparaient souvent ce secteur avec celui de la restauration. EC1 utilise d'ailleurs le même parallèle lorsqu'il parle de l'inadéquation de la LNT avec la réalité du secteur dans lequel il évolue :

« La restauration est quand même un métier assez spécial en tant que tel. On s'entend, il faut que t'aime ça sinon t'as vraiment pas longtemps, parce que, si y'avait une loi spécifique : on disait, ok, au lieu d'avoir trois semaines de congé, la cuisine ils ont droit à 4 semaines en partant, ou à 5 semaines parce que tout le reste de l'année ils travaillent fort, puis des choses comme ça. Peut-être que ça donnerait le goût à plus de monde de travailler dans la cuisiner et, ok, on travaille fort mais, mettons on a une semaine ou deux semaines de plus de vacances que les autres dans les autres métiers et on s'entend qu'on regarde la construction puis on dirait qu'ils se pognent le cul six mois par années. Six mois par hiver ils travaillent, l'hiver ils travaillent pas et l'été ils ont deux semaines de la construction et ils sont payés 35\$ de l'heure. T'es cuisinier, t'es comme moi, j'ai trois semaines par, j'ai droit à trois semaines par année puis l'été je travaille comme un mongole, fait que je trouve que oui, il devrait y avoir une spécificité pour la cuisine, bah pour la restauration, pas juste pour la cuisine, pour les

serveurs aussi. Mettons, je mettrais une ou deux semaines de vacances de plus de payés pour contrebalancer le fait qu'on travaille énormément, il y a beaucoup de stress, beaucoup de pression, des choses comme ça » [C1-EC1].

Les vacances ne sont d'ailleurs pas le seul enjeu soulevé lorsqu'on parle de l'inadéquation aux besoins et intérêts du secteurs; le temps de travail l'est tout autant. En effet, plusieurs soulèvent que les articles de la loi liés à la durée de la semaine de travail sont inadaptés à leur réalité. On parle ici des articles 52 LNT et 59.01 LNT :

52. SEMAINE DE TRAVAIL

Aux fins du calcul des heures supplémentaires, la semaine normale de travail est de 40 heures, sauf dans les cas où elle est fixée par règlement du gouvernement (art. 52 LNT).

59.0.1. DURÉE MAXIMALE DE TRAVAIL

Un salarié peut refuser de travailler: 1° plus de quatre heures au-delà de ses heures habituelles quotidiennes de travail ou plus de 14 heures de travail par période de 24 heures, selon la période la plus courte, ou, pour un salarié dont les heures quotidiennes de travail sont variables ou effectuées de manière non continue, plus de 12 heures de travail par période de 24 heures;

Si l'on se fie à ces dispositions, notamment à l'article 52 LNT, la durée de la semaine de travail est limitée à 40 heures. Cette limite est cependant fixée aux fins du calcul des heures supplémentaires; elle ne constitue donc pas une limite formelle au nombre d'heures travaillées par un salarié par semaine. L'article 59.0.1 LNT, à l'alinéa 1, ressort donc la semaine de travail en précisant que le travailleur peut refuser de travailler plus de 14 heures par période de 24 heures. Ces articles imposent donc des limites à la durée de la semaine de travail des salariés.

Ces dispositions ne seraient donc pas adaptées à la réalité d'un cuisinier; EC1 semble d'ailleurs en être convaincu :

« Le métier de cuisinier, quand tu fais 40 heures semaine, c'est parce que tu as une semaine où t'as rien foutu à la job, c'est vraiment 40 heures semaine, honnêtement, ça arrive rarement que je le fasse,

à part en plein hiver quand y'a pas de cuisinier. Mais je dépasse toujours un peu, c'est sûr que y'a les heures supplémentaires, mais c'est sûr que pour un patron, peut-être que le patron il engagerait plus, s'il avait justement ça : il signerait des contrats de 50 heures au lieu de 40 heures. Il aurait moins d'heures supplémentaires à payer mais les salaires seraient plus haut, peut-être que le patron engagerait plus, et il aurait plus de main d'œuvre [...]. Moi je pense qu'il faudrait, oui, mettre des semaines à 50 heures, donner un salaire de base plus haut mais des semaines plus longues mettons 50, 55 heures. Je trouve que ce serait plus réalisable parce que 50 heures semaine dans une semaine de cuisinier, c'est une semaine à peu près normale » [C1-EC1].

Finalement, la LNT ne semble pas réussir à s'adapter aux besoins du secteur de la restauration :

« La loi elle est mal faite pour ça, puis les temps ont changé et les lois ne sont pas adaptées parce qu'en effet, ça fait aucun sens que la cuisine gagne moins que la salle » [C1-EC3]

« Mais tu sais c'est connu que les lois ne sont vraiment pas respectées, et puis j'ai l'impression que le Gouvernement il ne fait rien là. À moins que la loi ne soit juste pas bien adaptée » [C1-EC2]

La question de l'adaptation passerait cependant par un contrôle accru de la CNESST, c'est en tout cas l'avis de EC1 : « j'trouve faudrait que y'ai plus de ..., pas de laxisme, mais que, pas qu'il y ait juste une loi écrite, qu'il y ait déjà plus d'inspecteurs qui puissent venir vérifier les choses » [C1/C2-EC1], qui permet également de faire une transition vers la prochaine section où sera mis en avant le rôle de l'institution.

4.3.2- Le rôle de l'institution

Le rôle de la Commission des normes, de l'équité et de la santé et de la sécurité du travail (CNESST) comme institution responsable de l'administration de la LNT se divise en trois piliers. Le premier rôle est la détection des violations. Il permet d'éviter que des infractions soient commises en toute impunité, ce qui pourrait remettre en question l'utilité d'avoir un cadre normatif en vigueur. Le second de ces rôles est la possibilité pour un travailleur se sentant floué de poser un recours contre son employeur, sans que le processus administratif qui y est lié ne soit trop complexe, au risque de ne plus voir les violations du

cadre normatif dénoncées. Finalement, le dernier rôle consiste en l'administration par la CNESST de sanction lors de violation du cadre normatif en vigueur.

La détection des violations des employeurs aux dispositions de la LNT passe principalement par les recours. En effet, si un travailleur ne porte pas plainte contre son employeur pour dénoncer ses agissements, la CNESST ne peut soutenir le travailleur dans un processus de recours. Les cuisiniers rencontrés ont été nombreux à mentionner avoir vu des situations qui ne respectaient pas le cadre normatif en vigueur, notamment EC9 :

« Ils te font signer un document, [au restaurant] aussi on l'a fait signer ce document-là. Dans le fond, c'est : tu renonces à être payé plus que 40 heures, même si tu fais les heures. C'est un papier qui dit : on te paie tes 40 heures. [...] Moi, c'est ma conjointe qui m'a montré ça. Moi je connaissais du [restaurant] puis je l'ai envoyé chier parce que de toute façon, tu peux le signer, signe-le, en Cour il vaut rien ton papier parce que y'a rien qui existe en bas des normes du travail, puis j'en parlais justement avec du monde du travail puis je me suis posé la question. C'est pas légal, c'est pas légal puis même si tu le signerais, garde tous tes punchs de paie. Si tu veux aller en Cour, son papier vaut rien; ils font que créer une fausse illusion comme quoi t'as signé ça, donc on te paiera pas tes heures supplémentaires. Tu fais 50 heures ? Ouais mais t'as signé parce qu'on te payait ton 40 heures. J'ai dit à ma blonde : garde donc tes papiers de punch. Si tu veux aller chercher ton 2000\$-3000\$ qui te manque, vas-y » [C2-EC9].

Il y a donc une certaine détection des violations qui s'opère, mais elle se fait uniquement par les cuisiniers. En effet, si ceux-ci ne décident pas de porter plainte, le cadre normatif ne peut les protéger. Comme mentionnée dans la section portant sur les conditions de travail, les cuisiniers ont été nombreux, lors des entrevues, à dénoncer des comportements qu'ils savaient illégaux; pourtant, sur les 10 cuisiniers rencontrés, seul l'un d'entre eux à un jour décidé de déposer une plainte contre son employeur. Les prochaines lignes en relatent les tenants et aboutissants.

" [Au restaurant], quand on est cuisinier là-bas, il faut rentrer à 2h, c'est l'heure maximum à laquelle on doit rentrer et la cuisine, les dernières commandes se font jusqu'à minuit. Elle ferme à minuit, donc fait qu'on est obligé d'être à notre poste sur la ligne jusqu'à minuit. Oui on peut avoir commencé notre *close*, on peut avoir commencé à remballer les affaires [...] les gens sont encore assis puis ils consomment leurs desserts, donc finalement, on n'est jamais sorti de la cuisine avant 1h du matin, le temps de faire son *close*, de remballer ses affaires et sortir les derniers desserts [...]. À l'époque où moi je suis rentré, le salaire minimum était à 9,25\$ ou ça a augmenté à 9,25\$ pendant que j'étais là-bas donc ils me payaient 10\$ de l'heure pour 40 heures. À ce moment-là, j'avais juste 4 ans d'expérience, j'avais pas de diplôme [...] donc c'est ça, [au restaurant] c'était comme ça que ça marchait : tu rentrais à 14 heures, tu finissais à 1 heure et le restaurant était fermé le lundi et tu travaillais 5 jours; t'avais une journée de congé sur les 6 jours d'ouverture. Donc de 8 heures à ... de 12 heures à 1 heure, ça fait 11 heures de travail en partant, mais t'es payé pour 40 heures par semaine. Tu finis par faire 55 heures, ça c'est quand tu rentres à 14 heures, parce que moi je me souviens d'être entré à 11 heures le matin pour faire des Croustis de foie gras parce qu'il y'en avait plus [...]. On était payé 40 heures à 10\$, on était payé 400\$ par semaine + 60\$ de *tip* dans nos enveloppes aux deux semaines. Elles étaient dans le punch, y'avait un punch, fallait *puncher in* et *puncher out* dans Maître D et pour se faire payer au bout de deux semaines, il fallait imprimer notre relevé de *punch* et le mettre en bas. Mais moi un jour, j'ai demandé, après deux semaines, j'ai demandé [au propriétaire] une augmentation de 1\$ et lui, il m'a regardé dans les yeux et il m'a dit : tu sais [...], avec le *tip*, tout ça, tu fais quasiment 20\$ de l'heure. Ça fait qu'à partir de ce jour-là, j'ai décidé de faire deux copies du *punch*. Une pour eux puis une pour moi. Ça fait que là, à chaque relevé de paie que je recevais, je faisais mes, je prenais mes deux *punchs*, je les brochais ensemble et je les mettais de côté en attendant la journée où je partirai et j'irais aux normes du travail [...]. Moi je suis resté 6 mois cuisinier de ligne, ensuite j'ai été 6 mois cuisinier de préparation le matin et je suis parti en janvier et le lendemain je suis parti aux normes du travail. Oui, j'ai réclamé, l'avocat aux normes du travail a calculé. Ça faisait quelque chose comme 3500\$, ça a pris un an et demi à se régler, c'était quand j'étais rendu [ailleurs], donc l'avocate elle, elle m'a appelé finalement pour me dire que [le restaurant] accepte un règlement à l'amiable pour 600\$. Donc elle évidemment, elle m'a dit tu refuses cette offre-là. [...] Donc c'est ce que j'ai fait. Un mois plus tard, elle m'a appelé et elle me dit : l'avocat du [restaurant] propose 1500\$ puis là elle dit, moi [...] je te propose d'accepter cette offre-là. Premièrement parce que tu m'as dit que c'était juste pour les faire chier et pour prouver ton point et puis deuxièmement c'est que la question qui se pose c'est : est-ce que le juge va te suivre dans tes heures supplémentaires, est-ce que ces heures ... lui va poser la question : est-ce que ces heures-là ont été acceptées par ton supérieur immédiat, est-ce qu'elles ont été signées par ton supérieur immédiat. Ça, elle dit, ça c'est pas sûr que tu gagnes là-dessus » [C2-EC8].

C'est sur ce dénouement que l'histoire de EC8 s'est conclue. Il a accepté l'entente hors cour de l'employeur, mais dénonçait les nouvelles pratiques mises en place par le même restaurant pour éviter de se retrouver dans pareille situation :

« C'est ça qu'ils ont trouvé comme solution pour plus se faire pogner avec les heures non payées. Ils te disent : tu travailles de 14 heures à 1 heure et tu fais 80\$ par jour. T'as l'occasion, nous on te donne l'occasion de faire une sixième journée si tu veux faire de l'overtime à 80\$, si tu veux faire plus d'argent et ça va être 80\$ aussi. Donc ils te font signer un contrat au salaire journalier. Ouais, avec les détails de 14 heures à 1 heure donc je suis sûr que c'est contestable parce que tu finis par travailler en dessous du salaire minimum quand même, mais tsé ça fait encore plus peur parce que tu viens de signer un contrat et tsé les gens en cuisine ça prend juste un secondaire 4 pour être cuisinier" [C2-EC8].

Si certains refusent cependant de porter plainte devant la CNESST, c'est que le processus judiciaire peut parfois apparaître parsemé d'embûche et qu'ils ne veulent pas y investir leur énergie :

« Parce que les lois sont tellement longues, tellement grandes, tellement compliquées que ça aboutit pas; et tu tombes dans un cul de sac de législation parce que : 1- le métier est pas reconnu; parce que 2- en tant que cuisinier ou en tant que serveur, tu as un salaire qui est précaire. Tu sais les serveurs, ils sont payés à pourboire, ils font de l'argent, mais ils font pas beaucoup d'argent non plus, donc t'as pas envie de t'embêter avec les lois et payer un avocat, t'as pas d'argent pour ça donc tu laisses tomber. Puis tu te dis : je vais trouver une autre job, puis tu trouves une autre job. Le beau côté de la job, c'est que tu peux trouver du travail n'importe où » [C2-EC11].

Pourtant, ils sont nombreux à savoir que la CNESST peut exercer des sanctions à l'égard des employeurs qui ne respectent pas les dispositifs de la *Loi sur les normes du travail*.

« Je sais qu'il y a déjà des plaintes qui ont été déposées au [restaurant], enfin aux normes du travail pour [le restaurant], mais j'ai jamais su d'où ça venait. Mais je sais que c'est pour ça qu'ils sont venus il y a 2-3 ans. Mais moi en tant que tel j'ai jamais déposé de plainte et j'ai jamais ressenti le besoin d'en déposer » [C2-EC1].

Les salariés peuvent parfois constater directement les conséquences des inspections menées par la CNESST à la suite du dépôt d'une plainte par un travailleur. C'est le cas de EC1 qui nous mentionnait avoir eu vent de la venue d'inspecteurs au restaurant où il travaillait :

« Il me semble que lui, je n'étais pas là la journée où c'est arrivé, mais je sais que, il me semble que [le propriétaire] après était obligé de nous faire signer quelque chose comme quoi y'avait des inspecteurs des normes du travail qui étaient venus, et ça a changé certaines affaires, les heures supplémentaires, les choses comment il les payait avant. Avant, il les mettait en banque, des choses que ça a l'air qu'il avait pu le droit de faire. Mais maintenant, il les paie, il les paie tout de suite, on les met plus en banque. Fait que y'a des inspecteurs qui sont venus puis qui ont parlé avec [le propriétaire], il me semble que [le propriétaire] a eu une amende si je me trompe pas, mais par rapport aux heures supplémentaires, des choses comme ça, mais je, ça fait trois ans de ça il me semble » [C2-EC1]

À travers l'ensemble de son discours, EC1, qui nous a beaucoup parlé de la LNT et de son sentiment à l'égard de la CNESST, on sentait qu'il reconnaissait le côté positif que pouvait avoir la réglementation en place, même si elle n'est pas parfaite selon lui à l'heure actuelle, notamment pour les questions de durée de la semaine de travail mentionnés précédemment. Les restaurateurs, quant à eux, sont plus critiques envers cette institution.

ER1 dénonce un manque d'ouverture de la CNESST quant aux réalités du secteur de la restauration en ce qui concerne le paiement des heures de travail :

« La perception qu'ils ont du temps supplémentaire puis ces choses-là, tsé. Une semaine, tu fais 35 heures, mettons, et la semaine après tu en fais 45. Nous, on paie aux deux semaines, fait que tu mets 80h, mais eux c'est : non, non, non, tu paies une semaine 35h et l'autre tu mets 40h + 5h en temps supplémentaires, fait que dans ce temps-là on s'entend pas. [C2-ER1].

ER1 n'est pas le seul à critiquer ce qu'il voit comme un manque d'adaptation de la LNT aux réalités du secteur de la restauration puisque ER9 critique également ce qu'il appelle le « protocole » de la CNESST et constate que les restaurateurs sont souvent ceux laissés pour compte :

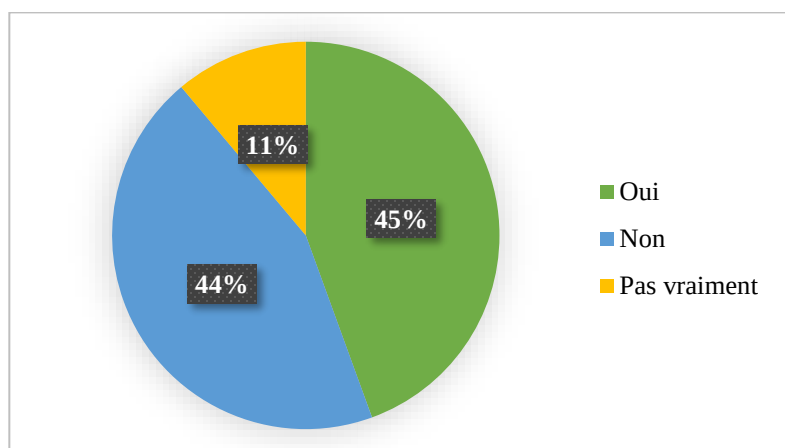
« Bah ils ont un protocole et ils vont pas déroger, et tu te dis : c'est les normes du travail qui gèrent, ça touche l'humain, mais ils passent à travers le protocole. Je trouve que c'est un endroit où tu peux pas être noir ou blanc. C'est un endroit où tu vas avoir une zone grise et un jugement, mais ça a amené toujours des erreurs quand tu te fies au jugement. En tout cas je dis pas que c'est une mauvaise chose, je pense que ça a amené beaucoup parce que je pense qu'il y a dû avoir de l'abus dans le monde, mais encore une fois, c'est comme partout, je pense qu'il y a rien pour les restaurateurs [C2-ER9].

Ainsi, la CNESST prévoit l'exécution de sanction en cas de manquement des employeurs aux dispositifs du cadre normatif en vigueur. Pourtant, peu de cuisiniers portent plainte, chose qui a été constatée non seulement lors des entrevues, mais également lors de l'analyse jurisprudentielle conduite dans le cadre de ce mémoire. Qu'est-ce qui justifie un si petit nombre de plaintes déposées ? Il semblerait que ce soit la méconnaissance, voire l'incompréhension de la norme par les travailleurs.

4.3.3- Une loi méconnue et souvent incomprise

Abordée par la majorité des participants aux entrevues, la question de la connaissance des dispositions de la LNT s'est rapidement révélée capitale. Avant d'entrer dans les détails, il importe d'en brosser un portrait global, c'est ce que nous proposons dans le graphique 10.

Graphique 10 : La connaissance des normes des cuisiniers



Notes :

- « Oui », « Non » et « Pas vraiment » correspondent aux réponses fournies par les cuisiniers lorsque leur était posé la question suivante : « connaissez-vous les normes du travail »
- Les pourcentages sont basés sur les réponses de 8 des cuisiniers rencontrés, les autres n'ayant pas répondu à la question

Il semblerait donc que plusieurs des cuisiniers ne connaissent pas les normes minimales d'emploi qui s'appliquent à leur situation. Ils sont donc parfois incapables de déterminer si leurs droits ont été bafoués par leur employeur.

« Pas tant, non, c'est cave, c'est stupide que je ne les connaisse pas là, parce que...ça va être une raison, c'est une des raisons qu'on se fait exploiter de même, parce que personne n'est conscient des lois » [C3-EC2]

« Avec l'expérience, c'est vrai que tu acquiers un peu plus là-dessus, mais quand tu commences, j'avais 17 ans moi, les normes, ça me passait au-dessus de la tête. Ça doit dépendre du degré et de l'âge de la personne aussi. Probablement qu'en vieillissant, des cuisiniers à 40 ans doivent avoir plus de connaissances que le petit jeune qui commence » [C3-EC4].

« Oui, c'est courant, ouais, ouais, c'est classique. Un cuisinier qui connaît pas les règles, les normes là, c'est même pas des normes, c'est des fausses normes, c'est des fausses lois. Y'a beaucoup de patrons qui se créent des lois maison et, en fait, si t'es un peu néophyte, que tu connais pas ça, souvent les européens qui arrivent et qui connaissent pas comment ça marche, ils se font avoir. Comme moi au début où j'étais payé 200\$ pour la journée, pour la semaine et je faisais 70 heures semaine, fait que tu te fais avoir. Fait que c'est ça, y'a beaucoup de malfaçon, de loi entre les lignes » [C3-EC11].

Certains cuisiniers ont cependant mentionné s'être renseignés par eux-mêmes pour avoir un minimum de connaissance au niveau des lois du travail qui les concernent, dans le cas possible où une infraction serait commise par leur employeur à leur égard.

« C'est pas un gros parcours, j'avais te dire que t'as pas le droit de faire si ça, ça là, mais des affaires que je te dis : du 40 heures et du temps et demi, là ça, y'a personne qui te l'apprend. C'est moi qui suis allé chercher les documents sur Internet, je suis allé pour protéger ma pomme » [C3-EC9]

« Oui j'en ai déjà entendu parler, mais vu que j'ai pas suivi mes cours au Québec, moi je suis arrivé de la France, j'ai plus les lois en France que les lois québécoises. J'ai tout de suite commencé à travailler ici fait que j'ai pas suivi le cours comme ici, fait que y'a certaines choses qui doivent certainement m'échapper par rapport à la LNT au Québec. [...] Mais je sais qu'il y a les sites internet où on peut regarder ça, y'a des numéros de téléphone, je sais qu'au restaurant, il me semble, ils sont obligés de l'avoir où je sais pas trop le numéro des normes du travail. [...] Je les connais en général, oui. Je sais quels sont mes droits, quels sont mes devoirs aussi en tant que, en tant que cuisinier, mais je suis jamais allé dans le ... mais, que j'ai un gros problème je vais sûrement aller regarder plus les articles, les choses comme ça. Mais pour l'instant je connais mes droits, et mes droits, je ne sens pas qu'ils sont bafoués fait que ... là je suis vraiment bien » [C3-EC1].

D'autres ont pu acquérir ces connaissances au cours de leur cursus académique puisque le Diplôme d'étude professionnel de cuisinier inclurait un module sur les enjeux légaux de la restauration comprenant une section sur les normes du travail.

« Moi j'apprends les normes du Québec, après ça j'essaie de me fier à mes expériences de cuisiniers alors que je connaissais déjà les normes. [...] Les employés connaissent pas nécessairement les normes, ou ils connaissent des parties des normes qui sont répandues, mais fausses. Puis ils arrivent pas à, j'dirais à réclamer un peu, tu sais à mettre les points sur les i. [Le professeur nous dit] à la fin du cours : si vous avez pas, si vous connaissez pas le cahier de normes que je vous donne par cœur, je veux pas vous faire passer. Fait qu'on a un cahier de normes qui fait 10 pages environ; les normes de base surtout en restauration en fait » [C3-EC3].

Au-delà des questions de connaissance et compréhension, la question de la légitimité de la norme survient. En effet, l'usager ne peut utiliser un cadre normatif s'il ne reconnaît pas

la légitimité de celui-ci. Alors, la loi est-elle juste, est-elle équitable ? Certains des participants rencontrés lors des entrevues nous ont donné leur point de vue à ce sujet.

« Oui, j’y pense qu’elle est équitable pour une vue d’ensemble, mais comme, j’en reviens à ce que je disais tantôt, j’y pense que pour certains types de restauration, faudrait qu’il y ait des parenthèses puis ok ça, ça, ça, mais j’y pense que dans l’ensemble, c’est quand même assez équitable. Puis on peut pas non plus faire des lois pour chaque restaurant différent qu’il y a au Québec, c’est assez compliqué. Je comprends, dans l’ensemble, je pense qu’elle est assez équitable même si des fois, bah moi c’est plus genre au niveau des erreurs que je comprends, c’est ce qu’on parlait tantôt, leur salaire à l’heure, c’est ça, des choses que j’ai un peu plus de misère, ... Le pourboire, puis des choses comme ça, mais dans la cuisine, en général, en tout cas au [restaurant], la loi, je pense qu’elle est quand même assez équitable, on a quand même des congés payés, les heures supplémentaires sont payées donc c’est quand même une bonne chose la loi j’y pense » [C3-EC1]

Si EC1 semble tout de même avoir une opinion plutôt positive de la LNT telle qu’en vigueur actuellement, EC11 est plus critique à son égard et ne reconnaît pas la légitimité de ses dispositions.

« Pas en ce moment, les seules lois qu’il y a sur les normes du travail qui sont valables, c’est les lois sur le harcèlement, ça, ça vaut la peine, ça. J’ai invité plusieurs personnes à faire des plaintes, à réclamer leur dû quand y’a des situations que ce soit sur le harcèlement psychologique, le harcèlement sexuel, le harcèlement discriminatoire ou racial, ça et les ... mais toutes les lois sur le respect des heures, le respect du milieu de travail, c’est trop complexe » [C3-EC11].

D’autres, comme ER9 qui nous mentionnait sa mésaventure avec son employé qui lui volait de l’alcool la nuit, ont cependant perdu foi dans la justesse du cadre normatif. En effet, ER9 comprenait mal le fait qu’il ait dû verser des indemnités de deux semaines à cet employé qu’il a immédiatement congédié après l’avoir pris sur le fait. Pour lui, « *c’est toujours à l’avantage de l’employé, le boss est méchant* » [C3-ER9].

Si les cuisiniers sont peu conscients de la norme, ils sont cependant conscients que celle-ci peut être interprétée de plusieurs manières. C'est ici qu'intervient le critère de souplesse et d'interprétation de la norme.

4.3.4- Une loi aux multiples interprétations ?

La souplesse dans l'interprétation du droit permet de venir tempérer sa rigidité scripturale, notamment parce « l'application de la règle comporte une marge d'incertitude » (Rangeon, 1989, p.137). Puisque l'application du droit engendre des coûts, les employeurs peuvent être tentés de l'interpréter pour réduire la protection de leurs travailleurs. Il s'agira dans cette section de comprendre si les restaurateurs agissent ainsi avec leurs cuisiniers.

Les cuisiniers répondants ont été plusieurs à questionner l'interprétation de LNT par leurs employeurs.

- « *Mais...oui c'est juste je ne sais pas là, c'est comme parce que c'est ça le métier genre, c'est comme si les Lois y n'existaient pas. C'est juste comme fait ta job et ferme ta gueule* » [C4-EC2]
- « *Je savais pas non plus. C'était ma deuxième job... les gens... Au [restaurant] c'est [le chef] qui avait 19 ans moi j'en avais 16. Tu sais, lui non plus il... Le patron était peut-être au courant, mais il s'en foutait lui* » [C4-EC4]

Ils reconnaissent donc l'existence d'un cadre normatif, mais ils constatent qu'il ne s'applique pas à leur situation et que certains employeurs mettent de l'avant une interprétation erronée qui les désavantage (« *C'est une des choses que je me suis aperçu c'est que justement le, la légalité dans la restauration est assez large* » [C4-EC7]). Les cuisiniers citent encore une fois les lois maison mises en place par les propriétaires pour dénoncer une interprétation erronée de la LNT qui précarisent leurs conditions de travail.

« Des lois maisons genre, je te paie pas les overtimes, je te les paie en journée de congé, mais quand tu veux ta journée de congé, on te la donne pas; ou alors t'as le droit de prendre seulement trois jours

collés par semaine, genre comment, je te paie comment, à un salaire minimum plus les pourboires, mais les pourboires sont séparés entre toute l'équipe de la cuisine fait qu'au final t'as rien » [C4-EC11].

Il est vrai que les employeurs interprètent parfois la LNT de leur manière, c'est ainsi que ER1 expliquait les raisons qui ont contribué à ce qu'un employé porte plainte contre lui :

« Bah la perception qu'ils ont du temps supplémentaire puis ces choses-là, tsé, une semaine tu fais 35 heures, mettons et la semaine après tu en fais 45, beh nous on paie aux deux semaines fait que tu mets 80 heures, mais eux c'est : non, non, non, tu paies une semaine 35 heures et l'autre tu mets 40 heures plus 5 heures en temps supplémentaires, fait que dans ce temps-là on s'entend pas » [C4-ER1].

ER1 nous offre ici son interprétation de la manière dont les heures de travail doivent être calculées. Pourtant, si l'on se réfère à la LNT, les dispositions concernant le temps de travail sont décrites sur une base hebdomadaire et non pas bihebdomadaire, d'où les sanctions portées contre lui par la CNESST.

La question des pourboires a également été soulevée plusieurs fois par les répondants lors de la discussion sur la LNT puisque plusieurs des cuisiniers ont dit recevoir une part des pourboires. Cette pratique est cependant interdite si l'on se fie à l'article 50 LNT.

50. PARTAGE OU CONVENTION DE PARTAGE

L'employeur ne peut imposer un partage des pourboires entre les salariés.

Il ne peut non plus intervenir de quelque manière que ce soit dans l'établissement d'une convention de partage des pourboires. Une telle convention doit résulter du seul consentement libre et volontaire des salariés qui ont droit aux pourboires (art. 50 LNT).

Pourtant, les conventions de partage des pourboires sont en vigueur dans de nombreux restaurants. Elles existent dans une multiple variété de formes.

- Certains fonctionnent en séparant directement la totalité des pourboires en prélevant un pourcentage qu'ils remettent à la cuisine (« 1.5% du tip allait aux cuisiniers » [EC2]; « il récupérait un 5% overall des tips qui étaient redistribués aux cuisiniers » [EC9]).

- D'autres calculent directement un pourcentage des ventes pour leur remettre à leurs cuisiniers (« *je pense que c'est 2%, c'est pas 2% des pourboires, c'est 2% des ventes* » [ER7]; « *il y a 1% du chiffre d'affaires qui va à la cuisine en forme de pourboire* » [ER5])

Cette pratique répandue de mettre en place des conventions de partage des pourboires est pourtant une infraction aux dispositions de la LNT, mais cette souplesse dans la norme semble plutôt acceptée.

« C'est pour ça que je suis employé aussi ici, je sais que le partage du pourboire il se fait sur une feuille contrat ou aussi à la parole et qu'il doit être expliqué concrètement au début que quelqu'un veut travailler, comment on partage les pourboires ici et après si ça l'intéresse pas ou quoi il vient pas travailler en fait » [C4-EC6].

« Oui, alors techniquement la cuisine participe au service alors en tant que loi genre ... techniquement genre moi j'ai pas de, en tant que loi moi j'ai 0\$. Je peux pas dire comment ils divisent les pourboires, c'est les personnes qui ont les pourboires qui ont besoin de diviser. Moi, je fais juste distribuer, légalement je peux pas dire, mais on fait que les cuisiniers vont en salle, ils participent au service donc légalement eux autres ils participent au service alors après ça c'est à gérer avec eux autres. Moi, j'ai dit mon staff de service, ils sont génial, ils sont malades mentales, ça veut dire qu'ils ont zéro, zéro problème à partager, mais mon staff en général sont quand même malade mental » [C4-ER11]

L'intervention de ER11 au sujet du partage des pourboires nous démontre encore une fois que le restaurateur peut essayer d'interpréter le cadre normatif pour justifier les conditions de travail qu'il donne à ses cuisiniers.

Finalement, il semblerait que les restaurateurs essaient souvent d'interpréter les dispositions de la LNT pour en tirer un quelconque avantage, ce qui peut réduire la qualité des conditions de travail des cuisiniers et les pousser vers la précarité.

4.3.5- Synthèse

Cette section avait pour but de confirmer si la LNT est un cadre normatif que l'on peut qualifier d'effectif et qu'elle constitue un rempart solide pour protéger les conditions de travail des cuisiniers, malheureusement pour ces derniers, il ressort des quatre points étudiés que la LNT n'est que très peu effective et qu'ils sont menacés par la précarité.

Le premier critère étudié était l'adaptation du cadre normatif aux besoins et aux intérêts du secteur (C1). Les cuisiniers tant que les restaurateurs considèrent que la LNT ne s'applique pas efficacement à leur situation puisque le contexte sectoriel dans lequel ils évoluent est trop particulier pour être législativement encadré de la même manière que d'autres industries qui ne sont pas tributaires d'un achalandage.

Le second critère portait davantage sur l'institution qui administre la LNT, c'est-à-dire sur la CNESST. Il était surtout question ici de la détection des violations à la norme, des recours en cas d'infraction et des sanctions portées contre les employeurs qui ne respectent pas les dispositions du cadre normatif. S'il a été constaté que la CNESST agit lorsque des plaintes sont déposées et pose les sanctions nécessaires, les travailleurs ont cependant dénoncé un processus long et fastidieux. De plus, la CNESST ne peut détecter les violations du cadre normatif si une plainte n'est pas déposée; les répondants dénoncent une lacune évidente.

Le troisième critère était centré sur les cuisiniers; on se questionnait en effet sur la compréhension et la connaissance des cuisiniers des dispositions de la *Loi sur les normes du travail*. Les résultats sont ici plus nuancés : certains cuisiniers connaissent leurs lois, mais ne déposent pas de plainte lorsqu'ils voient que leurs droits sont bafoués tandis que d'autres travailleurs ne les connaissent absolument pas et se soumettent alors à des lois maison inventées par le propriétaire qui n'ont aucune existence légale, sans qu'ils en soient conscients.

Finalement, le quatrième critère concernait la souplesse dans l'interprétation des dispositions de la LNT. Nous avons rapidement constaté que les restaurateurs tentaient d'interpréter ces articles à leur manière afin de se soustraire à leurs obligations et tenter de

réduire leurs dépenses liées à la main d'œuvre. Ceci peut donc désavantager les cuisiniers et réduire encore davantage leurs conditions de travail.

Ce chapitre a permis de présenter les résultats obtenus lors de l'exploration sur le terrain. Le prochain chapitre fera une lecture plus détaillée de ces résultats afin de les croiser, de les analyser et d'en tirer des conclusions pour répondre à notre question de recherche.

Dans ce chapitre, il sera question d'utiliser les concepts dégagés au cours de l'élaboration du cadre théorique – soit les indices de sécurité au travail de Standing (2011) et les critères de l'effectivité de la norme – pour expliquer les résultats obtenus lors du chapitre précédent. Nous tenterons alors d'apporter des éléments de réponse à la question de recherche qui guide ce mémoire :

Les insécurités responsables de la précarité des conditions de travail des cuisiniers dans la grande région de Montréal s'expliquent-elles par l'ineffectivité de certaines dispositions de la *Loi sur les normes du travail*?

Ceci nous permettra également de vérifier si les deux propositions de recherche soulevées au chapitre 2 se vérifient :

Proposition 1 : Les conditions de travail des cuisiniers œuvrant dans certains établissements de la grande région de Montréal sont précaires.

Proposition 2 : Les conditions de travail précaires s'expliquent, du moins en partie, par l'ineffectivité de certaines normes du travail.

Ce chapitre sera divisé en deux parties. La première partie sera consacrée aux insécurités des conditions de travail des cuisiniers dégagées lors du chapitre 4 et qui s'expliquent par l'ineffectivité de la *Loi sur les normes du travail* (5.1), telles que la durée du temps de travail (5.1.1), le revenu des cuisiniers, qui passe notamment par le ratio entre le temps de travail et le salaire gagné (5.1.2) et la discontinuité des liens d'emploi (5.1.3).

Il sera ensuite question des insécurités dégagées lors des entrevues, mais qui ne s'expliquent pas par le caractère effectif ou ineffectif de la norme, mais bien par d'autres facteurs (5.2). On parle ici des insécurités sociales liées à la période de la journée à laquelle ils livrent leur prestation de travail (5.2.1), du manque de valorisation et de représentation

collective (5.2.2), de l'iniquité du milieu de travail entre serveurs et cuisiniers liée aux pourboires (5.2.3), du contexte montréalais du secteur de la restauration (5.2.4) ou encore de l'impact temporel de la formation en milieu de travail (5.2.5). Le chapitre se terminera sur une ultime synthèse avant la conclusion (5.3)

5.1- Des insécurités qui s'expliquent par un cadre normatif ineffectif

5.1.1- La durée excessive du temps de travail

Faisant partie intégrante de la question de la sécurité au travail selon Standing, le temps de travail est un sujet qui a été relevé par l'ensemble des cuisiniers comme étant problématique. Si Standing (2011), dans ses écrits, se concentrait davantage sur l'impact de la fatigue due aux trop longues heures de travail, et donc des possibles accidents qui peuvent en découler, il en va autrement pour les cuisiniers. En effet, les cuisiniers, s'ils sont pleinement conscients des longues heures de travail qu'ils effectuent, trouvent la situation normale dans leur secteur d'activité. Le temps de travail a donc été considéré dans la recherche, mais dans une optique différente de celle considérée par Standing (2011) dans l'établissement de ces indices d'insécurités au travail.

La *Loi sur les normes du travail* (LNT) institue que la durée de la semaine de travail est de 40 heures aux fins du calcul des heures supplémentaires (art. 52 LNT). Elle ajoute que les travailleurs peuvent refuser de travailler 4 heures au-delà de leurs heures habituelles hebdomadaires (art. 59.0.1). Lorsque l'on regarde la réalité des cuisiniers et que l'on tente de vérifier si ces dispositions sont respectées dans le secteur de la cuisine dans la grande région de Montréal, on constate rapidement que ce n'est pas le cas. La semaine de travail excède le plus souvent 40 heures et les heures supplémentaires sont rémunérées, mais jamais à temps et demi, tel que le prévoit l'article 55 LNT.

55. HEURES SUPPLÉMENTAIRES

Tout travail exécuté en plus des heures de la semaine normale de travail entraîne une majoration de 50 % du salaire horaire habituel que touche le salarié à l'exclusion des primes établies sur une base horaire (art. 55 LNT).

Si l'absence de rémunération à 150% du taux horaire des heures excédant la durée hebdomadaire normale de travail démontre un déphasage évident avec les dispositions de la LNT, la disparition sans autre forme de procès de ces heures amplifie encore davantage celui-ci. En effet, le non-paiement des heures travaillées peut constituer une forme d'esclavage. Les restaurateurs peuvent d'ailleurs mettre en place des lois maison, celles-ci leur offrant la possibilité de jouer avec les heures supplémentaires en les rémunérant à taux simple ou en les compensant avec, par exemple, des journées de congé supplémentaires (lesquelles ne sont pas forcément payées). Ce genre de loi maison illustre un aspect important qui a été décelé lors des entrevues : les cuisiniers ne sont pas toujours au courant des lois et les restaurateurs, en raison des contraintes du marché et de ce type de travail et du fait qu'ils sont souvent d'anciens cuisiniers, vont souvent reproduire certains comportements et adopter de piètres conditions de travail pour les cuisiniers.

Sur l'ensemble des résultats présentés dans la section sur l'effectivité du chapitre 4, il semblerait d'ailleurs que les questions de la connaissance et la compréhension de la norme soient grandement responsables de l'ineffectivité de la LNT quand on s'intéresse aux cuisiniers puisque ces derniers ne sont pas toujours conscients qu'un cadre légal existe pour leur garantir certains droits. Inconscients des acquis que la LNT leur procurerait, celle-ci ne parvient pas à les protéger puisque, si les cuisiniers critiquent la situation qu'ils vivent, ils ne sont pas toujours capables de trier le bon grain de l'ivraie et de déterminer quelles actions posées par leur employeur constituent une infraction au sens de la LNT. Cette idée nous renvoie d'ailleurs aux travaux de Gesualdi-Fecteau (2016, p. 21) à ce sujet lorsqu'elle mentionne que le fait qu'une « norme soit connue et comprise par ses destinataires rend celle-ci plus susceptible de se retrouver au cœur de leur action ». Les cuisiniers ne déposent donc pas de plainte contre leur employeur, rendant la Commission des normes, de l'équité et de la santé et la sécurité (CNESST) incapable de protéger leurs droits sans la base d'une dénonciation de leur part.

Cette situation nous renvoie d'ailleurs à un autre sujet, certes moins abordé lors des entrevues, mais pertinent lorsque l'on considère le critère de la détection des violations inhérent à la LNT; il s'agit de la question de l'inspection. En effet, la CNESST ne possède pas de brigades d'inspecteurs chargés de veiller à l'application des dispositions de la LNT. Ceci peut cependant s'expliquer de plusieurs manières. La première raison en étant une de faisabilité; le grand nombre d'entreprises présentes au Québec obligerait une logistique ardue pour veiller à ce que ces dernières soient visitées sur une base régulière.

La deuxième raison est financière; la CNESST étant un organe gouvernemental, il faudrait dépenser des sommes colossales pour mettre sur pied des équipes d'inspecteurs à travers la province et celles-ci seraient prélevées à même les fonds publics. La détection des violations passe donc pas la dénonciation de situation ou le dépôt d'une plainte. De plus, la CNESST pourrait se montrer plus sévère envers une entreprise ayant un historique de sanctions qu'une entreprise qui en est à sa première infraction en lui réclamant une amende plus élevée. La méconnaissance des cuisiniers quant aux règles instituées relativement aux heures supplémentaires fait que les cuisiniers ne déposent pas de plainte, ce qui empêcherait donc la CNESST de détecter les violations de la norme.

Il n'en demeure pas moins qu'il faut garder à l'esprit qu'une « règle de droit, même ineffective, peut avoir son utilité, en créant un climat d'insécurité juridique, de responsabilité, de « mauvaise conscience », qui s'oppose à des violations plus étendues (Carbonnier, 1958, p. 17). C'est peut-être pour ces raisons que certains restaurateurs ont trouvé une autre solution pour éviter d'avoir à payer les heures supplémentaires; celle-ci consistant à offrir à leurs cuisiniers une rémunération fixe hebdomadaire. Bien que l'on constate plus souvent que ce mode de rémunération soit accordé à des cadres, l'appliquer à des cuisiniers ne constitue pas une infraction en soi. L'infraction consiste à utiliser un mode de rémunération hebdomadaire dans lequel l'employé, en faisant un ratio salaire gagné / nombre d'heures travaillées, perçoit à la fin de sa semaine un revenu selon lequel son taux horaire est inférieur au salaire minimum instauré par le *Règlement sur les normes du travail* (RNT). Plus encore que le temps de travail, cette question est celle qui a été au cœur de nos entretiens avec les cuisiniers participants.

5.1.2 – Un revenu sous le seuil du salaire minimum : le résultat d'un ratio inéquitable pour les cuisiniers

La sécurité du revenu assure à un travailleur un revenu adéquat, stable et protégé, notamment par des mécanismes de salaire minimum (Standing, 2011). La majorité des cuisiniers étant rémunéré au moins au salaire minimum, l'indice de la sécurité du revenu semble donc respecté. C'est du moins ce que l'on pourrait penser de prime abord, mais cette affirmation est erronée.

Le salaire minimum ne constitue un revenu adéquat que lorsqu'il permet de vivre au-delà du seuil de pauvreté. S'il est inférieur à ce seuil, il échoue à offrir un revenu suffisant pour vivre dans un contexte sociétal donné. Ainsi, comme ce fût présenté au premier chapitre, plusieurs organismes comme *Au bas de l'échelle* (2016) dénoncent que le salaire minimum actuel au Québec ne permet pas, dans bien des cas, aux travailleurs de vivre décemment et de les sortir de la pauvreté. Les travaux de plusieurs auteurs mènent d'ailleurs à l'identification de ce type précis de travailleurs qui, bien qu'ils soient actifs sur le marché du travail, ne sont pas rémunérés suffisamment pour vivre décemment (Wait, 2013; Ulysse, 2009; Arthurs, 2011; Bennet, 2012). La sécurité du revenu ne pourrait donc être acquise à un travailleur rémunéré au salaire minimum qu'à partir du moment où cette rémunération lui permettrait de vivre décemment.

Affirmer qu'une rémunération au salaire minimum démontre une sécurité du revenu est également erroné pour le motif suivant. Le RNT fixe le salaire minimum qui, depuis 2004, augmente constamment le 1^{er} mai (CNESST, s.d.) pour suivre la hausse de l'indice des prix à la consommation (IPC). L'existence d'un tel mécanisme suggérerait que nul au Québec, à l'exception des professions réglementées différemment (travailleurs à pourboire, cueilleurs de fruits, ...), ne jouit d'un salaire horaire inférieur au montant stipulé à l'article 3 RNT qui fixe le montant du salaire minimum. En 2018, il s'éditait comme suit :

3. SALAIRE MINIMUM

Sous réserve de l'article 4 et sauf dans la mesure prévue à l'article 4.1, le salaire minimum payable à un salarié est de 12,00\$ de l'heure (art.3 RNT).

Si cette affirmation est vraie en vertu du cadre normatif en vigueur à l'heure actuelle, elle l'est moins lorsque l'on s'intéresse à l'industrie de la restauration. En effet, si les travailleurs sont payés au-delà du salaire minimum – bien que les salaires soient relativement faibles –, l'ensemble des cuisiniers rencontrés affirmaient dépasser la durée de la semaine normale de travail établie à 40 heures. Ils disent plutôt travailler 50 heures, 60 heures, voire même 70 heures par semaine. Un exercice intéressant à faire pour discuter de ce point est de faire le parallèle entre le nombre d'heures effectuées par les cuisiniers rencontrés et le salaire qu'ils gagnent. Les restaurateurs rencontrés nous ayant également donné ces informations concernant leurs cuisiniers, ils pourront être également considérés dans l'exercice.

Tableau 19 : Ratio heures travaillées / salaire gagné

	Numéro d'entrevue	Base de rémunération	Salaire gagné	Salaire hebdomadaire (40 heures)	Nombre d'heures travaillées par semaine	Ratio heures / salaire
CUISINIERS	EC1	N/A				
	EC2	2 semaines	750,00 \$	375,00 \$	60	6,25 \$
	EC3	horaire	13,00 \$	520,00 \$	45	11,56 \$
	EC4	N/A				
	EC5	N/A				
	EC6	horaire	16,00 \$	640,00 \$	50	12,80 \$
	EC7	horaire	24,00 \$	960,00 \$	55	17,45 \$
	EC8	N/A				
	EC9	horaire	18,00 \$	720,00 \$	70	10,29 \$
	EC10	annuel	75 000,00 \$	1 442,31 \$	50	28,85 \$
	EC11	horaire	18,00 \$	720,00 \$	70	10,29 \$
	EC12	horaire	18,50 \$	740,00 \$	47,5	15,58 \$
RESTAURATEURS	ER1	N/A				
	ER2	horaire	20,00 \$	800,00 \$	35	22,86 \$
	ER3	annuel	45 000,00 \$	865,38 \$	45	19,23 \$
	ER4	N/A			35	
	ER5	annuel	55 000,00 \$	1 057,69 \$	45	23,50 \$
	ER6	horaire	17,00 \$	680,00 \$	35	19,43 \$
	ER7	horaire	16,00 \$	640,00 \$	55	11,64 \$
	ER9	horaire	20,50 \$	820,00 \$	38	21,58 \$
	ER10	semaine	704,00 \$	704,00 \$	40	17,60 \$

Pour effectuer cet exercice, il est nécessaire de mettre l'ensemble des salaires gagnés par les cuisiniers sur une base commune de 40 heures puis rediviser ces montants par le

nombre d'heures travaillées. On constate rapidement à la lecture de ces données que plusieurs des cuisiniers rencontrés gagnent, lorsque l'on compare le salaire et les heures travaillées, un revenu inférieur au salaire minimum actuel de 12,00\$ de l'heure.

Si la détermination du montant de la rémunération des cuisiniers fait partie du droit de gérance du restaurateur, le fait de rémunérer un cuisinier sous le salaire minimum prescrit par la loi est en revanche illégal. Le salaire versé sur une base fixe peut donc contribuer à fragiliser le revenu des cuisiniers. En effet, si le cuisinier n'obtient pas la rémunération de ses heures effectives travaillées au-delà de la durée normale de la semaine de travail, il verra alors son revenu horaire fondre au fur et à mesure que le nombre d'heures effectives travaillées au-delà de 40 heures s'accumule. À ce stade, il ne possède plus la sécurité de revenu et peut sombrer dans la précarité. La question des salaires est donc importante puisqu'elle est interdépendante au nombre d'heures effectuées par les cuisiniers.

Cette situation semble possible en raison de la souplesse et de l'interprétation qu'offre la LNT. En effet, en raison de la méconnaissance et de la mécompréhension des dispositions de la loi par les cuisiniers, certains restaurateurs vont interpréter la LNT pour éviter de prendre en charge toutes leurs obligations relativement aux dépenses en main d'œuvre qui leur coûteraient trop chères, notamment le paiement des heures supplémentaires à taux et demi. La LNT peut donc être utilisée par les employeurs non désireux de se soustraire à leurs obligations puisque « l'application de la règle comporte une marge d'incertitude » (Rangeon, 1989, p.137).

La question de la rémunération ne se limite donc pas ici au seul salaire, mais bien au ratio entre le salaire gagné et le nombre d'heures réelles travaillées pour obtenir ce salaire. Lorsqu'il mentionne la sécurité du revenu, Standing (2011) n'y inclut pas la notion de temps de travail consacré à la tâche, ce qui pourrait constituer ici une carence majeure. Cette notion est cependant incluse dans l'indice de la sécurité au travail, indice qui existe au Québec sous le vocable de la santé et de la sécurité. Toutefois, cette limitation des heures de travail a pour objectif le maintien de la santé et de la sécurité pour la main-d'œuvre puisque l'étirement des heures de travail accroît la fatigue des travailleurs, ce qui peut mettre leur vie ou celle des

autres en danger. Ce n'est cependant pas dans cette optique que l'idée de limitation des heures de travail apparaît dans les écrits de Standing; elle ne peut donc pas être utilisée pour expliquer les données recueillies lors des entrevues. Il faut alors se tourner vers d'autres auteurs pour compléter les travaux de Standing (2011) quant à la sécurité du revenu.

Ainsi, Ulysse (2009, p. 86) souligne à ce propos que c'est la durée du travail qui joue le rôle le plus important dans l'explication des inégalités et de la pauvreté et non pas le salaire minimum. On constate d'ailleurs que, dans le cas étudié dans ce mémoire, il y a une critique de la part des cuisiniers tant sur le salaire que sur les heures de travail. Les observations d'Ulysse (2009, p. 86) semblent donc cohérentes avec la réalité du terrain. Il se pourrait alors qu'en analysant l'indice de la sécurité du revenu tel que décrit par Standing (2011, p. 10), un néophyte de la question considérerait qu'une fois le salaire minimum garanti et protégé – ce qui est le cas au Québec dans le RNT et dans la LNT –, les travailleurs rémunérés au même seuil ou au-delà de celui-ci posséderaient donc une sécurité du revenu.

Si cette affirmation peut être vraie pour des emplois standards, elle ne l'est pas forcément pour d'autres emplois, notamment pour les raisons soulevées par Ulysse (2009, p. 86). En effet, un travailleur sur appel ou un travailleur à temps partiel vont, même s'ils sont payés au salaire minimum, être davantage menacés par la pauvreté puisqu'ils travaillent moins d'heures chaque semaine (Burri, 2006, p. 310). Les travailleurs payés au salaire minimum n'ont donc pas la garantie d'avoir une rémunération adéquate, stable et protégée telle que celle décrite par Standing (2011, p.10) dans ses indices de sécurité au travail; il importe de prendre en compte le salaire net gagné et les heures réelles travaillées. Il n'en demeure pas moins que les cuisiniers sont donc dans une situation de « low-earnings » (Fredman, 2006, p. 194).

La situation exposée ici indique encore une fois que le cadre réglementaire fixé par la LNT semble ineffectif lorsque l'on considère la réalité des cuisiniers. On s'intéresse ici davantage à l'idée d'adaptation de la norme aux intérêts et aux besoins du secteur. En effet, le secteur de la restauration semble fonctionner avec des horaires différents de ceux d'autres professions puisque les cuisiniers sont tributaires de leur clientèle et qu'ils ne peuvent refuser des clients à la fin de leur quart de travail sous le seul prétexte qu'ils ont atteint leurs 40 heures

de travail hebdomadaires. Ainsi, la LNT ne peut constituer un rempart normatif effectif en raison de son manque d'adaptation au secteur de la restauration, notamment à ses réalités.

La d'une protection sociale étendue figure également parmi les notions que Standing inclut dans la sécurité du revenu. Lorsque l'on parle de sécurité sociale, on parle principalement d'avantages sociaux et de protection sociale publique (Cranford et Vosko dans Coiquaud, 2013, p. 315). Même s'ils ne sont pas expressément cités dans les indices de sécurité au travail de Standing (2011, p. 10), il nous semble toutefois judicieux d'inclure les avantages sociaux dans la question de la rémunération.

En effet, les avantages sociaux constituent un avantage offert par l'employeur qui permet de réduire les dépenses effectuées dans certains domaines que ce soit la santé, la retraite ou le transport. Ces avantages, bien que souvent imposables, demeurent donc tout de même reliés à la sécurité de revenu. Les travailleurs qui n'y ont pas accès peuvent donc être exposés à la précarité (ministère du Travail, 2017, p. 42; Fudge et Owens, 2006, p. 11). Les entrevues ont d'ailleurs permis d'apprendre comme anticipé, que les cuisiniers ne bénéficiaient pas d'avantages sociaux, qu'il s'agisse d'un régime de retraite ou d'une assurance maladie quelconque. Les seuls à avoir pu bénéficier de ces avantages sociaux ont pu le faire lorsqu'ils travaillaient dans le milieu hôtelier ou dans le secteur institutionnel. Plusieurs auteurs mentionnent que la difficulté d'accès à la sécurité sociale pour un travailleur peut signifier qu'il vit des situations de précarité (ministère du Travail de l'Ontario, 2017, p. 46-47; Campbell et Price, 2016, p. 315). Ainsi donc, l'inexistence de régime d'avantages sociaux implique que les cuisiniers pourraient être touchés par des formes de précarité.

Par conséquent, et à la lumière de ce qui vient d'être soulevé, il appert difficile d'affirmer que les cuisiniers jouissent d'une sécurité du revenu semblable à celle d'un travailleur typique qui respecte la matrice de base d'un travailleur typique, telle que mise au point par Coiquaud (2013). Ainsi, selon les répondants interrogés et selon Standing (2011), les cuisiniers ne posséderaient pas, à l'heure actuelle, l'indice de la sécurité du revenu. Décrit dans l'élaboration du cadre conceptuel comme l'indice dont l'absence pouvait constituer le plus grand vecteur de précarité, il devient difficile de considérer que les conditions actuelles

des cuisiniers de la grande région de Montréal les protègent adéquatement du gouffre de la précarité.

Cette situation n'est pourtant pas étonnante, car la recension des écrits avait permis d'anticiper que le salaire ainsi que le temps de travail inhérent au métier de cuisinier étaient des enjeux problématiques avant l'enquête sur le terrain. La question que l'on se pose ici n'est pas tant reliée à la rémunération minimale, mais plutôt à l'influence du facteur « expérience » sur cette rémunération. Nous reparlerons de ces aspects dans la section 5.2.3 sur la formation. Quoi qu'il en soit, il ressort que l'indice de la sécurité de revenu fait cruellement défaut aux cuisiniers rencontrés.

Autre fait intéressant à noter relativement à la question salariale, c'est que les cuisiniers expérimentés sont aussi assujettis à de faibles salaires, même s'ils cumulent de longues années d'expérience. Ainsi, le facteur expérience ne semble pas avoir une incidence importante sur la rémunération, ce qui soulève de nombreuses questions, notamment l'intérêt de suivre des formations ou d'élargir son portefeuille de connaissances. Ce sont des aspects qui seront rediscutés plus loin, dans une section consacrée à la question de la formation. Par ailleurs, en étant toujours en quête de meilleures conditions de travail, mais aussi de nouvelles opportunités d'apprentissage, les cuisiniers sont des travailleurs extrêmement mobiles qui changent régulièrement de restaurants.

5.1.3- La mobilité des cuisiniers, une quête continue vers l'obtention de meilleures conditions de travail

S'il est un indice de sécurité au travail que possèdent indéniablement les cuisiniers, c'est bien celui de la sécurité du marché du travail. En effet, si la rareté de main-d'œuvre actuelle dans le domaine de la restauration relevée au chapitre 1 engendre un effet positif, c'est bien celui d'accroître la mobilité des cuisiniers qui peuvent quitter leur emploi tout en sachant pouvoir en trouver un autre le lendemain. Les cuisiniers en sont d'ailleurs très conscients; ils essaient d'ailleurs d'utiliser cet argument pour négocier de meilleurs salaires

auprès de leur employeur, en argumentant que le concurrent voisin peut offrir un salaire horaire supérieur.

Cette situation, relativement courante, peut cependant créer des situations néfastes, tant pour le cuisinier que pour le restaurateur. En effet, les cuisiniers très (ou trop) mobiles peuvent parfois quitter leur emploi pour la promesse d'un salaire horaire plus élevé de seulement 0,50\$. Pourquoi ne peuvent-ils pas profiter pleinement de cet avantage ? Si cela constitue une modeste amélioration de leur rémunération, les dommages associés à leur réputation sont plus importants. En effet, lors des entrevues, il a été constaté que la restauration, bien qu'étant un secteur très foisonnant, demeure un petit milieu où tout le monde, ou presque, se connaît. Deux scénarios sont alors prévisibles. Si un cuisinier décide d'aller passer une entrevue chez un restaurateur, son employeur actuel pourrait en être informé par ce restaurateur et demander à celui-ci de ne pas engager le cuisinier ou l'employeur actuel pourrait communiquer au restaurateur rencontré le salaire actuel du cuisinier et le restaurateur rencontré ajusterait son offre en conséquence. Le cuisinier peut donc se retrouver au milieu de situations dans lesquelles il n'a pas de contrôle et peu de pouvoir.

Le deuxième point négatif que soulève cette mobilité constitue davantage un problème pour les restaurateurs. En effet, plusieurs d'entre eux ont confirmé avoir parfois les mains liées lorsque venait le temps de gérer leur chef cuisinier de peur que le chef cuisinier, excédé de son emploi, quitte le restaurant et « lève » l'ensemble de la brigade dans son sillage. Cette expression, plusieurs fois utilisée, décrit en fait l'attachement profond que peut avoir une brigade envers son chef, à tel point que certains considèrent travailler pour leur chef, et non pas pour le restaurateur pour lequel ils opèrent. Lors du départ du chef, plusieurs restaurateurs ont constaté que les cuisiniers quittaient leur emploi dans les semaines suivantes, car le chef démissionnaire venait les solliciter.

Standing (2011, p. 10) voit cependant dans la possession de l'indice de sécurité du marché du travail la possibilité d'accéder à un travail décent. Or, notre étude terrain démontre que les cuisiniers, s'ils bénéficient actuellement d'un marché ouvert et favorable dans lequel ils peuvent facilement évoluer, n'arrivent pas toujours à obtenir un emploi offrant des

conditions de travail décentes, ou même représentatives de leurs expériences et de leurs compétences. Le Canada étant un pays riche et démocratique dans lequel la structure institutionnelle est bien établie et opérationnelle et où la sécurité économique demeure forte, les cuisiniers devraient, officiellement, pouvoir accéder à des emplois décents.

Cette conjoncture ne profite donc pas aux cuisiniers puisque la petite taille de leur secteur implique que les restaurateurs se connaissent; ils peuvent donc facilement se contacter et s'entretenir de certaines situations. Ainsi, si un cuisinier répond à l'annonce d'un restaurateur et va passer une entrevue, il n'est pas rare que son propriétaire en soit informé rapidement par le restaurateur rencontré et que cela nuise aux chances du cuisinier d'obtenir cet emploi, puisque les restaurateurs s'entraident et évitent de se voler de la main d'œuvre. Un cuisinier aura donc moins de chance d'être engagé par un restaurateur qui connaît son employeur actuel, même s'il possède toutes les compétences pour obtenir le poste. Les restaurateurs ont en effet peur de voir leur chef, par exemple, quitter leur restaurant et « levé » l'entièreté de la brigade; expression qui signifie que, à la suite du départ du chef, les autres cuisiniers quitteront également le restaurant, les uns après les autres, pour aller rejoindre le chef dans son nouvel établissement. Cette possibilité ne motive cependant pas les restaurateurs à reconnaître et à valoriser l'expérience de leurs cuisiniers, ni à leur offrir de meilleures conditions de travail. Ces situations font donc que les cuisiniers ont, somme toute, peu de contrôle. De plus, s'ils parviennent à quitter leur emploi actuel, les probabilités sont faibles pour que ce nouvel emploi soit assorti de conditions de travail décentes.

En conclusion, il convient de dire que le manque d'effectivité des dispositions de la *Loi sur les normes du travail* a un impact direct sur les mauvaises conditions de travail des cuisiniers. L'amélioration de ces conditions pourrait donc passer par une meilleure effectivité de ces dispositions. Cependant, il faut nuancer ce propos en précisant qu'une effectivité plus importante de la LNT contribuerait à améliorer les conditions de travail des cuisiniers, mais cela ne réglerait pas l'entièreté du problème. En effet, les conditions de travail des cuisiniers sont également menacées par des facteurs extérieurs aux critères établissant l'effectivité de la LNT. Ce sont ces facteurs qui seront considérés dans la prochaine section de ce chapitre.

5.2- Les insécurités des cuisiniers amplifiées par des facteurs contextuels

Les insécurités sociales des cuisiniers sont menacées par de nombreux facteurs externes, sans lien avec le cadre normatif en vigueur. Parmi eux figurent le contexte global du secteur de la restauration (5.2.1), la question des pourboires (5.2.2), l'absence de représentation collective et le manque de valorisation du métier (5.2.3), les enjeux liés à la formation de la main-d'œuvre (5.2.4) ou encore la difficile conciliation travail-famille (5.2.5).

5.2.1- La restauration, un secteur particulier

Le secteur de la restauration à Montréal est le plus important des secteurs de l'industrie touristique montréalaise. Il regroupe plusieurs milliers de restaurants qui se livrent une féroce concurrence où les fermetures et les ouvertures de nouveaux établissements sont constantes. Dans un contexte aussi étriqué, le contrôle des coûts est devenu un combat de tous les jours pour les restaurateurs qui veulent conserver leur affaire prospère. Ce contrôle des coûts s'exerce à tous les niveaux, que ce soit lors de l'approvisionnement ou lors de l'établissement des prix de vente. Il s'exerce également sur les coûts de main-d'œuvre. En effet, les restaurateurs désirent offrir des salaires plus importants à leurs cuisiniers, mais ils sont limités, car ils savent qu'une augmentation marquée des salaires oblige une augmentation des prix des plats à la carte. Les clients montréalais ayant accès à une pléiade de restaurants, ils peuvent facilement ignorer un restaurant qu'ils trouvent trop dispendieux au profit d'un restaurant ayant une offre similaire, mais des prix plus attrayants.

Ce conflit trouve sa source principalement dans l'abondance d'établissements de restauration commerciale à Montréal, voire même de leur surabondance. Critiquée par la majorité des répondants, cette situation problématique semble clairement nuire, pas seulement aux restaurateurs, mais aussi aux cuisiniers. Cela crée un effet de ricochet puisque si la mobilité existe au niveau du travail, les salaires restent peu attrayants. Non seulement il est difficile d'attirer la clientèle, mais il demeure difficile d'attirer de la main-d'œuvre qualifiée. Par ailleurs, les restaurateurs voient aussi leur situation se compliquer étant donné la

multiplication des établissements franchisés, qui, par leur modèle de gestion, ont un contrôle des coûts plus serré et une structure organisationnelle plus solide en arrière pour les soutenir.

Une solution intéressante pourrait consister en la mise en place de quota. On entend par « quota » l'idée de mettre en place une réglementation orchestrée par le gouvernement, lequel délivrerait des permis d'opération aux restaurateurs, ce qui permettrait de contrôler, et donc de limiter le nombre de restaurants par secteur géographique, évident ainsi une surabondance d'établissements de restauration commerciale et une concurrence trop féroce. Cette solution, soufflée par un répondant a cependant ses limites. En effet, le Canada, et plus précisément le Québec, fonctionne selon des politiques publiques axées sur le néolibéralisme, c'est-à-dire sur des fondements tels que l'accès à la propriété privée, la libre-entreprise et la libre-concurrence. Il est donc difficile d'imaginer qu'un tel contrôle puisse voir le jour. Une autre solution, également proposée par les participants, serait la mise en place de davantage de barrières à l'entrée de la profession, notamment par l'obligation de suivre une formation académique complète ou de détenir un permis attestant des compétences d'un individu pour qu'il puisse ouvrir un restaurant.

Cette situation contextuelle contribue donc à la précarisation des cuisiniers qui, soumis aux réalités de leur secteur, ne peuvent aspirer à une rémunération plus importante puisque les restaurateurs, engrangeant de faibles marges de profit, ne peuvent la réduire encore davantage en haussant le salaire de leurs cuisiniers. C'est à la suite de ces problématiques que la question du partage des pourboires s'est avéré un compromis intéressant.

5.2.2 – Le partage des pourboires, une solution possible pour l'amélioration de la rémunération des cuisiniers

Les cuisiniers sont conscients de la faiblesse de leur rémunération et ils pensent avoir trouvé une solution idéale pour tous les acteurs de l'industrie dans le partage des pourboires. Celui-ci permettrait d'éviter des effets néfastes pour l'ensemble des acteurs, et il offrirait également aux cuisiniers la possibilité de profiter d'un salaire plus décent. Pourtant, celui-ci demeure illégal si l'on se réfère aux dispositions de la LNT en vigueur. Un débat très

enflammé perdure au Québec depuis l'automne 2017 autour de cette question. En effet, de nombreux acteurs du milieu, qu'ils soient restaurateurs ou cuisiniers, aimeraient qu'une modification de la disposition concernant le partage des pourboires soit considérée dans la réforme de la LNT annoncée par le gouvernement.

En 2017, le gouvernement du Québec, via sa ministre du travail Dominic Vien, annonçait que la Loi sur les normes du travail ferait prochainement l'objet d'une réforme. Voulant saisir cette opportunité, l'ARQ a déposé un mémoire (ARQa, 2018) auprès de l'Assemblée Nationale pour demander que figurent expressément dans le Projet de loi n° 176 (Vien, 2018) l'amélioration des conditions de travail des cuisiniers, ainsi que le droit pour les restaurateurs de gérer le partage des pourboires à l'intérieur de leur établissement. L'ARQ défend sa position en précisant que « ne pas empêcher l'employeur d'organiser le partage des pourboires permettrait ainsi de reconnaître la contribution qu'apporte chacun des membres du personnel dans le service aux clients et d'équilibrer une rémunération qui devient de plus en plus inéquitable (ARQ, 2018a, p. 7). Leur mission est donc non seulement de valoriser le travail des cuisiniers mais également d'améliorer substantiellement leur rémunération.

Dans leur quête, l'ARQ rencontre cependant de nombreux adversaires. En effet, Fédération du commerce liée à la Confédération des syndicats nationaux (CSN) s'oppose catégoriquement aux restaurateurs et exhorte Québec à ne pas modifier l'article 50 LNT qui refuse aux employeurs le droit de gérer le pourboire de leurs employés (Fédération du commerce (FC-CSN), 2018). Un représentant de la FC-CSN explique en effet que : « nous sommes bien d'accord avec eux que la tâche effectuée en cuisine mériterait bien plus, mais ce n'est pas en pigeant dans la poche des employé-es au service qu'on résoudra le problème » (Fédération du commerce (FC-CSN), 2018).

Le gouvernement du Québec s'est aussi opposé derechef à la demande de l'ARQ et a refusé de leur répondre favorablement à cet égard avant même que le Projet de loi n° 176 ne soit adopté à l'Assemblée nationale (Siag, 2018) puisque, selon l'attaché de presse de la ministre du travail, « la raison pour laquelle la loi ne permet pas aux restaurateurs de gérer les pourboires, c'est que certains d'entre eux s'en gardaient dans les poches » (Siag 2018).

Si la réforme de la loi ne répond pas favorablement à la demande de l'ARQ concernant les pourboires, cette dernière s'est cependant vu accorder quelques gains dans la même période. En effet, l'Assemblée nationale a adopté le Projet de loi n° 170 modifiant la *Loi sur les permis d'alcool* et la *Loi sur les infractions en matière de boissons alcooliques* jugées archaïques par l'ARQ (2018b). Si cette modification apporte une nouvelle souplesse dans la pratique des restaurateurs, elle n'a malheureusement que peu d'impact sur les conditions de travail des cuisiniers. Le législateur semble donc avoir manqué ici une opportunité d'améliorer substantiellement les conditions de travail des cuisiniers.

Une autre solution qui semblerait évidente pour assurer une sécurité de revenu aux cuisiniers consisterait à augmenter les salaires des cuisiniers pour compenser le nombre d'heures réelles qu'ils travaillent par semaine. Il faut toutefois être prudent, car la question des pourboires oppose deux acteurs entre lesquels les modes de pensée divergent souvent, il s'agit des cuisiniers et des serveurs.

Deux types de relations ont été relatées entre ces deux acteurs lors des entrevues. Sur les 10 cuisiniers à s'être prononcés sur la question, sept ont mentionné des relations cordiales entre serveurs et cuisiniers motivées par le but de servir le client afin de le faire revenir. Les trois autres ont mentionné des relations plus conflictuelles basées sur une éternelle compétition. Si cette relation plus houleuse est expliquée par une frustration des cuisiniers en raison des pourboires, les cuisiniers sont plus nombreux à voir les serveurs comme des partenaires plutôt que comme des concurrents. Le principal problème posé par les pourboires repose sur l'iniquité de la rémunération qui existe entre les travailleurs. Si les restaurateurs ont déjà mis en place des conventions de partage de pourboires pour tenter de recréer l'équité dans la rémunération de l'ensemble des employés, la déclaration desdits pourboires leur donne des maux de tête, principalement parce qu'un tel procédé demeure illégal.

La LNT établit dans l'article 50 que le partage des pourboires ne peut être décidé par l'employeur. Celui-ci n'est d'ailleurs pas autorisé à procéder au décompte aux fins du partage entre serveurs; seul un employé peut le faire. Cet article rend donc illégales les pratiques de conventions de partages de pourboire imposées par le restaurateur dans certains restaurants.

Les serveurs peuvent décider entre eux s'ils désirent établir une convention de partage des pourboires, mais en aucun cas le restaurateur ne peut imposer qu'un pourcentage de ces pourboires soit remis en cuisine. Plusieurs enjeux sont soulevés ici. Tout d'abord, les cuisiniers ne sont pas, au sens de la LNT, des employés à pourboire; ils n'ont donc pas droit au pourboire selon les dispositions de l'article 50 LNT.

50. PARTAGE OU CONVENTION DE PARTAGE

L'employeur ne peut imposer un partage des pourboires entre les salariés.

Il ne peut non plus intervenir de quelque manière que ce soit dans l'établissement d'une convention de partage des pourboires. Une telle convention doit résulter du seul consentement libre et volontaire des salariés qui ont droit aux pourboires (art. 50 LNT).

Toutefois, leur faible rémunération interpelle les restaurateurs qui ont décidé d'agir en contournant sciemment la loi pour verser une portion des pourboires aux cuisiniers afin d'améliorer substantiellement leur rémunération. De plus, la déclaration de ces pourboires constituant un casse-tête pour eux, les restaurateurs ne vont parfois pas les déclarer, ce qui constitue une fraude aux yeux des agences de revenu provinciale et fédérale. La situation est donc telle que le restaurateur se défait donc de ce qu'il peut voir comme des obstacles législatifs pour améliorer la situation salariale de ses cuisiniers et va jusqu'à se mettre en porte-à-faux par rapport aux agences de revenu provinciale et fédérale pour y parvenir. La déclaration des pourboires versée aux cuisiniers sur les fiches de paie des serveurs ne constituent d'ailleurs pas une meilleure solution puisque les serveurs sont imposés sur les pourboires qu'ils déclarent; le serveur serait donc imposé sur la portion du pourboire qu'il n'aura jamais touchée.

Il faut également noter que certains répondants ont précisé qu'un pourboire était versé à la cuisine, mais que celui-ci ne provenait pas des pourboires amassés par les serveurs; il consistait en un pourcentage des ventes. Ceci ne venait donc pas directement à l'encontre de l'article 50 LNT et permettait d'ajouter un montant supplémentaire au salaire des cuisiniers. Par ailleurs, ce sont les restaurants qui versent le pourboire selon les ventes qui déclarent le plus souvent ces pourboires en les inscrivant sur la fiche de paie de leur employé. Cette

solution pose cependant un problème. Le versement aux cuisiniers d'un pourboire basé sur les ventes impose à l'employeur de ne dégager qu'un faible pourcentage pour le remettre à ses employés afin de s'assurer que cette dépense supplémentaire ne vienne pas gruger ses marges bénéficiaires.

Cette situation a toute son importance, car plusieurs cuisiniers recevant actuellement des pourboires se plaignent des faibles pourcentages accordés, que celui-ci provienne des ventes ou du pourboire amassé par les serveurs. Ne consistant qu'en une dizaine de dollars supplémentaire par paie, et étant en plus déclaré chez certains restaurateurs, le pourboire ne constitue plus un gros avantage selon plusieurs cuisiniers.

Ceci permet de constater que le cadre législatif prend littéralement en otage les acteurs sociaux de l'industrie de la restauration qui, eux, veulent s'en dégager et obtenir la flexibilité nécessaire pour évoluer dans le secteur. Ainsi donc, les pourboires sont un premier exemple de l'inadéquation de la LNT au métier de cuisinier, ce qui permet de relever des écarts entre le cadre normatif en vigueur et les comportements rapportés par les acteurs du terrain (Lascoumes, 1990, p. 48). En interdisant le partage des pourboires, elle empêche les restaurateurs d'agir avec plus de latitude pour offrir un salaire décent à leur travailleur, ou les obligent à contourner la loi, car il y a quand même 14% des restaurants au Québec ont une telle convention en vigueur en 2017 (ARQ, 2017). Cette pratique semble donc se populariser même s'il elle demeure illégale.

Au vu des faibles marges bénéficiaires des restaurateurs et à la forte concurrence du milieu, la facture liée à une augmentation tangible des salaires ne peut pas être remise ni aux restaurateurs ni aux consommateurs. Sur la première ligne de front, l'ARQ réclame que le législateur fasse la part des choses en agissant pour que le pourboire soit partagé entre serveurs et cuisiniers, ce qui démontrerait qu'il se soucie de l'effectivité concrète des énoncés législatifs qu'il entérine (Rangeon, 1989). 21 répondants sur 22 se sont d'ailleurs prononcés en faveur d'un partage des pourboires entre cuisiniers et serveurs. Comment expliquer alors que la réforme de la LNT ne l'ait pas retenue ? En effet, Siag (2018) écrit dans La Presse que le ministère du Travail et sa représentante, la ministre Dominique Vien n'ont « pas l'intention

d'accéder à la demande de l'ARQ qui réclame le droit de gérer la distribution des pourboires » avant même que ne soit présenté le projet de loi 176 visant à modifier la LNT. Ce projet a d'ailleurs été adopté depuis et, comme annoncé par la ministre Vien, le droit de gérer les pourboires n'a pas été accordé aux employeurs dans la réforme de la loi.

La lutte des cuisiniers pour obtenir une meilleure rémunération est donc ardue. Cette difficulté peut cependant s'expliquer de deux manières : la première, c'est que les cuisiniers ne se prévalent pas d'un mode de représentation collectif qui pourrait prendre leur défense et protéger adéquatement leurs acquis, tout en les protégeant de la précarité et de la dévalorisation du métier de cuisinier dans la grande région de Montréal.

5.2.3- L'inexistence d'une représentation collective assortie d'une dévalorisation de la profession, un duo perdant pour les cuisiniers

À l'instar de ce que la recension des écrits a démontré, et comme cela avait été prédit par les chercheuses, les participants rencontrés lors des entrevues ne bénéficient pas de représentation collective. Les cuisiniers rencontrés ayant eu des expériences de travail dans des complexes hôteliers ou dans le milieu institutionnel sont les seuls à y avoir eu accès. Lorsqu'il parle de l'indice de représentation pour établir la précarité d'un travailleur, Standing (2011) mentionne que les travailleurs possèdent une voix collective à travers des mécanismes indépendants de négociation collective et l'expression d'un droit de grève.

Or, si la sécurité de représentation est relativement inexistante dans le secteur de la restauration, elle ne semble pas être souhaitée par les travailleurs. En effet, ils ne considèrent pas que la syndicalisation représenterait une solution dans l'amélioration des conditions générales de travail des cuisiniers.

Il est intéressant de voir que la comparaison entre le secteur de la construction, qui est une industrie syndiquée, et le secteur de la restauration a souvent été faite par les répondants. Il faut savoir que le régime de relations de travail dans l'industrie de la construction bénéficie d'un statut particulier, celui de ne pas relever du *Code du travail* (CCQ, s.d.). Cette spécificité

s'explique notamment par les particularités économiques de l'industrie et est en vigueur depuis 1968; elle constitue d'ailleurs un modèle unique pour ce secteur d'activité en Amérique du Nord (CCQ, s.d.). Ainsi donc, c'est la *Loi sur les relations du travail, la formation professionnelle et la gestion de la main-d'œuvre dans l'industrie de la construction* qui encadre les activités de cette industrie. Les dispositions du *Code du travail* ainsi que de la *Loi sur les décrets de convention collective* s'appliquaient à l'industrie de la construction jusqu'en 1968 où l'industrie a été soustraite de ce cadre normatif pour être encadrée par un régime spécial. Elles ne s'appliquent donc pas à l'industrie de la construction, sauf exception (CCQ, s.d.). Ces dispositions spécifiques à l'égard de l'industrie de la construction rendent donc caduque toute tentative de comparaison avec le secteur de la restauration au niveau des relations du travail puisque cette dernière ne bénéficie pas du même statut.

Les répondants interrogés ne manquent pourtant pas de faire de telles comparaisons. En effet, ils constatent que le diplôme pour accéder aux professions des deux industries est au même niveau (DEP), mais que les conditions de travail dans chaque industrie sont drastiquement différentes. En effet, il existe dans l'industrie de la construction un système de reconnaissance des années d'expérience et une hiérarchie stricte fondée sur l'expérience. Ces travailleurs syndiqués bénéficient d'avantages sociaux, de régimes de retraite ainsi que de fonds communs pour la formation et le développement des compétences de la main d'œuvre; des avantages qui n'existent pas à l'heure actuelle dans l'industrie de la restauration.

Les cuisiniers sont cependant assez critiques de l'influence parfois négative que peut avoir le syndicat dans le secteur de la construction. En effet, s'ils envient les conditions de travail des travailleurs de construction, certains estiment que le syndicalisme apporterait une rigidité dans leur organisation du travail incompatible avec les exigences de leur métier : « *J'ai besoin de la matière qu'il y a sur le chariot; « ha ben faut que t'attendes le pousseur ». Oui, mais il est en break, [...] du coup, t'attends, parce que le pousseur de chariot est pas là et celui qui lève la caisse est pas là. Mais toi tu peux pas le faire sinon tu vas avoir un grief* » [EC11]

Le syndicalisme apparaît pour les répondants comme un synonyme de paresse et d'improductivité, des adjectifs qu'ils utilisent d'ailleurs pour qualifier l'industrie de la

construction (*« on regarde la construction puis on dirait qu'ils se pognent le cul six mois par années »* [EC1]). Ils appuient leur point en précisant notamment que la prise d'une pause-repas de trente minutes lors d'un service de 200 clients relève de l'utopie. La structure syndicale solide et souvent perçue comme immuable est donc trop stricte pour un milieu flexible et en mouvance constante comme le secteur de la restauration.

La question de la représentation collective soulève donc ici un point intéressant. Standing (2011) considère qu'elle a un rôle à jouer pour qu'un travailleur puisse s'extraire d'une situation de précarité et pourtant, certains travailleurs ne souhaitent pas que leur secteur se syndicalise; c'est en tout cas ce qu'ont avancé 5 cuisiniers sur les 7 avec lesquels ce sujet a été abordé. Pourtant, ce n'est pas tant l'idée d'un syndicat en tant que tel qui effraie les cuisiniers, mais plutôt de la rigidité dont ils estiment qu'elle s'accompagne. La peur de voir les emplois se faire fragmenter et la potentielle contrainte de se voir attribuer un poste avec des tâches spécifiques rebutent les cuisiniers. Les répondants ne semblaient donc pas être contre l'idée de se regrouper pour faire front commun et réclamer de meilleures conditions de travail, mais ils rejetaient l'idée de le faire par le biais d'une syndicalisation qu'ils jugent trop rigide pour leur profession.

Contrairement aux travailleurs de la construction qui ont décidé de se donner une voie collective, les cuisiniers rechignent à agir de la sorte, car ils ne considèrent pas que celle-ci serait avantageuse pour eux. Ainsi donc, une véritable incompatibilité entre le cadre théorique et les résultats obtenus lors des entrevues se dessine ici, car Standing (2011) voit la représentation collective comme un indice de sécurité pour prévenir la précarité alors que les cuisiniers ne perçoivent pas celle-ci comme pertinente dans le cadre de leur travail.

S'ils rechignent à voir dans la syndicalisation une solution à leur problème, les cuisiniers semblent cependant en avoir trouvé une autre : celle de se regrouper pour faire front commun et créer un ordre des cuisiniers. Les cuisiniers veulent ainsi redonner ses lettres de noblesse à leur profession qu'ils considèrent comme complètement dévalorisée par le grand public.

Plusieurs commentaires sont cependant à faire sur ce point. Lorsqu'ils mentionnent l'ordre, les cuisiniers parlent d'une valorisation de la profession, d'une forme de contrôle pour empêcher les restaurateurs sans expérience d'ouvrir leur établissement et d'une reconnaissance formelle des vrais cuisiniers. À aucun moment les cuisiniers, lorsqu'ils réclament la création d'un ordre professionnel, ne parlent de la protection du public, du respect d'un code d'éthique ou d'autres éléments qui sont pourtant l'apanage des ordres professionnels au Québec. En effet, les ordres ne sont pas créés en vue de rendre ses lettres de noblesse à une profession, mais bien pour protéger le public d'éventuels abus de la part de professionnels. Ceci permet de déduire que les cuisiniers rencontrés qui ont proposé la création d'un ordre ne sont pas réellement conscients de ce qu'une telle institution pourrait impliquer, notamment au niveau déontologique. Ceci rejoint donc une idée soulevée précédemment : les travailleurs veulent se regrouper pour demander de meilleures conditions de travail sans pour autant souffrir de la structure trop rigide et trop parcellisée qu'obligerait la mise en place d'un syndicat.

Par ailleurs, si les répondants sont nombreux à se prononcer en faveur d'un ordre, bien qu'ils ne soient pas toujours conscients des enjeux exacts que ce type d'organisation soulève, ils sont aussi plusieurs à dire que sa création n'arrangerait pas la situation actuelle puisque les cuisiniers n'ont pas les moyens financiers de payer une cotisation à un ordre professionnel.

D'autres enjeux sont également importants à considérer. Celui qui sera présenté dans la section suivante est considéré par Standing (2011) dans ses indices de sécurité au travail, il s'agit de la formation. Cette question constitue d'ailleurs une continuité de ce qui a été mentionné précédemment.

5.2.4- Un secteur qui consacre de grandes énergies à la formation de nouveaux travailleurs

Dans les cuisines montréalaises cohabitent fréquemment des travailleurs diplômés d'une école de cuisine et des travailleurs sans formation dans le domaine, sans qu'ils ne s'opèrent de distinction entre ces deux groupes de travailleurs. Certains restaurateurs préfèrent même engager des travailleurs sans diplôme puisqu'ils peuvent les former à leur manière et

leur montrer leurs propres techniques de travail. Or, les entrevues révèlent que l'apprentissage *in situ* est fondamental dans la formation d'un cuisinier; plusieurs chefs estiment qu'ils y consacrent d'ailleurs de nombreuses heures : *« l'autre problème, c'est les cuisiniers qui doivent aussi former les gars, [...] quand le cuisinier arrive et qu'il sort de l'école, il faut aussi l'attraper par la main et lui dire « bon, écoute, regarde-moi faire le boulot » »* [EC7].

Les restaurateurs doivent d'ailleurs faire face à cet enjeu, car la ponction sur le temps de travail de l'apprentissage des nouveaux cuisiniers est très répandue. Les restaurateurs doivent donc laisser leurs cuisiniers compétents prendre du temps lors que de leur quart de travail pour se consacrer à former les nouveaux, à leur montrer les différentes techniques de travail et les procédures propres au restaurant dans lequel ils travaillent. La libération du temps pour l'apprentissage, même si elle constitue un coût pour le restaurateur, reste d'ailleurs une solution privilégiée puisque la formation privilégiée, aux dires des travailleurs, est acquise sur le tas; la formation académique ayant peu de reconnaissance. Ce peu de reconnaissance vient en partie de la durée de la formation qui est d'environ 18 mois, équivalent à 1800 heures. Deux des répondants nous ont expliqué avoir fait leur classe en Europe et que leur formation a duré entre trois et cinq ans. Ils sont donc circonspects quant aux résultats d'un programme de formation aussi court dans lequel ils considèrent que les acquis de base ne peuvent être consolidés, par manque de temps. De plus, ils considèrent que certaines notions de base comme le vocabulaire technique ou la déontologie culinaire ne sont que peu abordés, ce qui peut se révéler être des lacunes importantes en emploi. C'est d'ailleurs ces lacunes qui sont enseignées sur le tas dans les restaurants par des cuisiniers plus expérimentés. L'indice de sécurité du maintien des qualifications tel que présenté par Standing (2011) est donc un acquis des cuisiniers, car la formation semble omniprésente dans le milieu.

Cependant, le bât blesse lorsque l'on s'intéresse à la reconnaissance de cette formation et à sa rémunération. Effectivement, celle-ci n'est pas reconnue sur le papier, car les restaurateurs préfèrent tester les cuisiniers candidats plutôt que de consulter leur C.V. Par ailleurs, la forte mobilité des cuisiniers pouvant les mener dans plusieurs établissements de restauration au fil des ans ne leur promettra pas un meilleur salaire puisque certains cuisiniers ont des salaires encore inférieurs à 20\$ de l'heure, même après avoir accumulé 20 ans

d'expérience dans le domaine. Les cuisiniers devraient donc pouvoir être capables de se créer une feuille de route détaillant leurs expériences passées, mais aussi leurs compétences et leurs expertises, tout en s'attendant à ce que ces expériences soient valorisées sur le plan monétaire. Or, à l'heure actuelle, il n'en est rien. Et si ces connaissances sont reconnues, elles le sont de manière peu significative. Si l'ensemble de l'industrie s'entendait pour reconnaître un tel document, il serait possible d'accorder une valorisation à la formation accumulée par ces travailleurs. La formation est donc un enjeu omniprésent, mais qui, contrairement à ce que l'on pourrait attendre, ne constitue pas un atout pour réclamer de meilleures conditions salariales.

Plusieurs facteurs ont été précédemment cités dans cette section; il en resterait encore un qui a été abordé à de multiples reprises et qui, cette fois, concerne davantage une insécurité sociale qu'une insécurité économique. Il s'agit de l'enjeu de la conciliation travail-famille.

5.2.5- La conciliation travail-famille, une difficile conciliation entre la période de prestation de travail et les engagements familiaux

Les horaires des cuisiniers sont déterminés par les habitudes de leurs clients. En effet, en Amérique du Nord, il est habituel de s'alimenter aux alentours de midi pour le dîner et entre 17 heures et 19 heures pour le souper. Les cuisiniers doivent donc être présents lors de ces périodes pour sustenter les clients. Cette situation pose un problème important, celui de la conciliation travail-famille. En effet, un cuisinier sur un quart de soir partira de chez lui en début d'après-midi pour rentrer tard dans la nuit. Il est difficile de concilier cette situation avec les obligations scolaires d'un enfant ou le train de vie d'un conjoint ou d'une conjointe qui possède un emploi établi sur une matrice temporelle de base, soit du lundi au vendredi de 9 heures à 17 heures (Coiquaud, 2013, p. 316).

Les relations sociales des cuisiniers n'existent alors qu'à travers les travailleurs qui vivent la même situation, c'est-à-dire les autres cuisiniers. La vie sociale des cuisiniers serait d'ailleurs inexistante s'ils ne concluaient pas leur journée en allant dans un bar ou quelque

lieu festif en compagnie de leurs collègues de travail. Cette situation contribue d'ailleurs à favoriser alors les insécurités sociales des cuisiniers.

Cette section aurait pu être incluse dans la partie précédente sur les insécurités liées à l'ineffectivité du cadre normatif, mais le choix de la placer dans la partie sur le contexte nous apparaissait plus pertinente. En effet, si la LNT contient des dispositions qui sont directement liées à la conciliation travail-famille, notamment les congés sociaux pour les décès, les congés de maternité, de paternité ou parental ou encore la possibilité de prendre jusqu'à 10 jours sans solde pour obligation familiale, les cuisiniers peuvent difficilement s'en prévaloir au vu de leurs horaires et des exigences de leur emploi. La conciliation travail-famille demeure donc un défi important pour les cuisiniers.

5.3- Synthèse

Ce chapitre nous a permis d'expliquer les résultats. À travers les indices de sécurité au travail et les critères de l'effectivité, nous avons pu comprendre en quoi les cuisiniers de la grande région de Montréal sont des travailleurs pouvant vivre de la précarité en emploi. Nous avons pu constater d'importantes divergences entre ce que le cadre théorique prescrivait et les réalités du terrain. Le tableau suivant permet de faire une lecture de ces résultats à travers une analyse comparative théorie / terrain.

Tableau 20 : Recension des résultats obtenus lors de la recension théorique et de l'enquête terrain en fonction des indices et des critères

	Indice / Critère	Résultats recension théorique	Résultats enquête terrain
Indices de sécurité au travail	Sécurité du marché du travail	Les cuisiniers possèdent cette sécurité.	Les cuisiniers possèdent cette sécurité, mais sans les avantages qu'ils peuvent en découler (ex : augmentation salariale)
	Sécurité d'emploi	Les cuisiniers possèdent cette sécurité.	Les cuisiniers possèdent cette sécurité, à la condition qu'ils déposent une plainte.
	Sécurité du maintien des qualifications et sécurité professionnelle	Les cuisiniers possèdent ces deux sécurités	Les cuisiniers possèdent la sécurité du maintien des qualifications, mais celle-ci n'est pas reconnue d'une cuisine à l'autre. Les cuisiniers possèdent la sécurité professionnelle.
	Sécurité au travail	Les cuisiniers possèdent cette sécurité.	Les cuisiniers ne possèdent pas cette sécurité en raison des longues heures de travail et du harcèlement qui existe dans certaines cuisines.
	Sécurité du revenu	Les cuisiniers possèdent cette sécurité.	Les cuisiniers ne possèdent pas cette sécurité, car le ratio entre le salaire gagné et les heures travaillées est souvent sous le salaire minimum.
	Sécurité de représentation	Les cuisiniers ne possèdent pas cette sécurité.	Les cuisiniers ont accès à cette sécurité, mais ils préfèrent ne pas s'en prévaloir.
Critères de l'effectivité de la norme	Adaptation de la norme aux besoins et intérêts du secteur	La norme couvre tous les travailleurs, elle couvre donc tous les secteurs	La norme ne s'adapte pas aux réalités du secteur, notamment en matière de durée de travail.
	Sanctions, détection des violations et processus administratif	Une institution est présente pour veiller à ce que la norme soit correctement administrée	Des sanctions sont posées lorsque les infractions sont détectées. Le processus administratif est complexe et les cuisiniers ne déposent pas de plaintes. Peu de sanctions sont donc réellement dispensées puisque peu de violations sont détectées.
	Connaissance, légitimité, justesse et compréhension	Nul ne peut ignorer la loi. Les cuisiniers et les restaurateurs doivent la connaître.	Les cuisiniers ne connaissent que très peu la loi. Ils ne la comprennent pas non plus. Ils remettent en cause son contenu en raison de son inadaptation au secteur de la restauration.
	Souplesse dans l'interprétation et l'adaptation de la norme	La norme s'adapte à tous les secteurs par sa souplesse.	Les restaurateurs, pour se soustraire à leurs obligations, interprètent la norme pour diminuer leurs dépenses en main d'œuvre. Création de lois maison.

L'entreprise de ce mémoire nous a donc permis de comprendre que les cuisiniers, bien qu'ils bénéficient en théorie des mêmes droits que les autres travailleurs puisqu'ils sont encadrés par la *Loi sur les normes du travail*, sont des travailleurs qui peuvent vivre de la précarité en emploi, puisque que les droits qui leur sont conférés par la loi ne sont pas appliqués dans la réalité, notamment parce qu'ils ne s'adaptent pas bien à leur secteur d'activité.

À travers ce chapitre, il a été mis en exergue que, si certaines des insécurités des cuisiniers sont bel et bien causées par un manque d'effectivité évident de la *Loi sur les normes du travail*, il n'en demeure pas moins que d'autres facteurs peuvent créer des insécurités, qu'elles soient d'ordre économique ou sociale. Un régime sectoriel serait alors nécessaire pour contrer certaines de ces insécurités afin de protéger les cuisiniers du piège de la précarité.

CONCLUSION

Le présent mémoire avait pour but de déterminer si la *Loi sur les normes du travail* est, à l'heure actuelle, un cadre normatif ineffectif; ce qui pourrait créer des insécurités se traduisant par des situations de précarité pour les cuisiniers de la grande région de Montréal. Pour déterminer ce lien de causalité, nous avons structurer notre travail en cinq étapes.

Le premier chapitre présentait un portrait global de l'industrie, celui-ci mettant en exergue deux informations : 1- la littérature scientifique sur le secteur de la restauration ou les conditions de travail des travailleurs de ce secteur est anémique et 2- le métier de cuisinier est pénible et les conditions de travail sont dures. La littérature scientifique a effectivement permis d'extraire plusieurs aspects du travail de cuisinier qui laisse présager un impact sur leurs conditions de travail, notamment les enjeux contextuels. Ces difficiles conditions de travail laissent croire que les cuisiniers peuvent être amenés à vivre des situations de précarité. Cette situation est d'ailleurs rendue possible par l'émergence d'une nouvelle économie qui voit foisonner en son sein de nouvelles formes de travail divergentes d'un modèle de base plus traditionnel.

Dans le but d'apporter des réponses à notre question de recherche, mais aussi pour infirmer ou confirmer nos hypothèses, nous nous sommes basés sur deux ancrages théoriques. Il a d'abord été question d'analyser les insécurités des cuisiniers, nous avons décidé de le faire à travers le prisme des indices de sécurité au travail de Standing (2011). Ceci nous a permis d'établir une liste de sept indices, lesquels représentant des insécurités majeures, qui peuvent conduire leur titulaire dans le piège de la précarité. Le deuxième ancrage conceptuel était l'effectivité de la norme. Basés sur neuf aspects documentés par de nombreux auteurs depuis plusieurs décennies, ces critères nous ont permis de mettre en place un cadre pour analyser si la LNT jouait efficacement son rôle de barrière protectrice des conditions de travail des cuisiniers.

Une fois le cadre théorique conceptualisé, nous nous sommes concentrés sur la détermination de notre méthodologie de recherche. Deux méthodes de collecte de données ont

été privilégiées. La première consistait en une analyse jurisprudentielle des décisions prises par les Commission des relations du travail (CRT) et Tribunal administratif du travail (TAT) concernant des contestations en vertu de la LNT ainsi que des décisions rendues par la Division des petites créances de la Cour du Québec concernant des réclamations pécuniaires demandées par des cuisiniers ou par des restaurateurs. L'anémie jurisprudentielle constatée auprès des trois instances juridiques lors de cette analyse de contenu a rendu nécessaire l'exploration du terrain. Ainsi donc, 23 participants ont été rencontrés lors de 21 entrevues semi-dirigées (9 entrevues restaurateur / 12 entrevues cuisinier). Ces entrevues nous ont apporté de nombreuses données que nous avons triées selon les deux ancrages théoriques évoqués plus tôt.

Nous avons rapidement constaté que tous les indices d'insécurité au travail de Standing ont été abordés lors des entrevues. Si les cuisiniers possédaient indéniablement certains de ces indices, comme la sécurité du maintien des qualifications ou la sécurité du marché du travail, il était évident qu'ils ne les possédaient pas tous puisque la sécurité du revenu, la sécurité au travail et la sécurité de représentation leur faisaient cruellement défaut. Par ailleurs, il a été possible de faire une gradation entre les différents indices de sécurité lors du cadre conceptuel afin de déterminer les indices qui mettent le plus à risque un travailleur s'il ne les possède pas. Ceci a permis de déterminer que les indices non-acquis par les cuisiniers sont les plus susceptibles de les mener à la précarité.

Il a ensuite été question de déterminer quels critères de l'effectivité allaient être conservés pour présenter nos résultats. La sélection s'est opérée après les entrevues puisqu'il était difficile, sans le terrain, de déterminer quels critères étaient le plus susceptibles d'affecter l'effectivité de la LNT. Nous en avons conservé sept qui ont été regroupés en quatre catégories : 1- L'adaptation de la norme aux besoins et intérêts du secteur; 2- L'institution (qui comprend la détection des violations, les sanctions et la possibilité de recours); 3- La connaissance (incluant la justesse, la légitimité et la compréhension) et 4- la souplesse de l'application et de l'interprétation de la norme).

En analysant les données, nous avons rapidement compris que les critères retenus démontraient une faiblesse évidente de la LNT dans son rôle de barrière pour protéger les cuisiniers des conditions de travail défavorables qui peuvent conduire leurs titulaires à la précarité. C'est principalement du fait de sa méconnaissance et de sa mécompréhension par les cuisiniers que la loi perd de son effectivité puisque ceux-ci sont non seulement incapables de détecter les infractions commises à la loi par leurs employeurs, mais ils sont également incapables de faire valoir ces droits en s'adressant aux institutions concernées.

Ce sont d'ailleurs ces réflexions qui ont été présentées lors du chapitre 5 sur la discussion des résultats. Ce chapitre a été divisé en deux sections, la première visant à expliquer les insécurités dans les conditions de travail des cuisiniers causées par l'ineffectivité du cadre normatif; la deuxième ayant pour objectif de démontrer que cette ineffectivité n'est pas seule responsable de ces insécurités car d'autres facteurs doivent être considérés.

La durée excessive du temps de travail, exprimée par de longues semaines de travail, la faiblesse des revenus, manifestée par un ratio négatif entre le nombre d'heures travaillées et le revenu perçu et la forte mobilité des cuisiniers, traduite par une quête continue vers de meilleures conditions de travail, sont des facteurs qui pourraient, atténuer l'insécurité des cuisiniers grâce à une meilleure effectivité de la LNT. Les problématiques les plus souvent cités reposaient par ailleurs sur les questions de durée de travail et de rémunération.

D'autres facteurs jouent un rôle dans les insécurités des cuisiniers; nous en avons conservé cinq, les principaux. La réalité contextuelle du milieu constituait le premier facteur retenu. Nous avons constaté que la restauration était un secteur extrêmement concurrentiel dans lequel de nouveaux établissements ouvrent et d'autres font faillite à un rythme effréné. Ceci nous a d'ailleurs permis de constater qu'il existe un enjeu important pour les acteurs de l'industrie de la restauration, celui des pourboires. En effet, le partage de celui-ci pourrait permettre une meilleure rémunération des cuisiniers sans alourdir les charges financières des restaurateurs. Nous avons pu soulever que cet enjeu aurait pût être résolu depuis longtemps si les cuisiniers bénéficiaient d'un système de représentation collective qui pourrait faire valoir leurs droits et les défendre. Cela ne semble pourtant pas être une solution intéressante pour les

cuisiniers qui voient davantage le concept d'ordre comme étant une solution viable pour valoriser leur profession et encadrer le secteur.

La valorisation de la profession était également un aspect longuement discuté, notamment en lien avec la formation. En effet, faisant parfois fi des formations académiques de leurs cuisiniers, les restaurateurs vont souvent faire former leurs nouvelles recrues par leurs anciens cuisiniers. La formation est donc dispensée « sur le tas », mais celle-ci n'est aucunement reconnue d'un établissement à l'autre. Ceci soulève également la question de ce temps gratuit offert par les cuisiniers formateurs. Finalement, les heures de travail des cuisiniers leur permettent difficilement d'envisager d'avoir une vie de famille convenable. Les cuisiniers sont donc socialement reclus, la conciliation travail-famille étant difficile et leurs relations sociales se limitant à leurs collègues de travail.

Tout ce chemin parcouru nous permet d'offrir une réponse à notre question de recherche :

Les insécurités responsables de la précarité des conditions de travail des cuisiniers dans la grande région de Montréal s'expliquent-elles par l'ineffectivité de certaines dispositions de la *Loi sur les normes du travail*?

En effet, les insécurités responsables de la précarité des conditions de travail des cuisiniers dans la grande région de Montréal s'expliquent par l'ineffectivité de certaines dispositions de la *Loi sur les normes du travail*, mais en partie seulement. En effet, l'ineffectivité du cadre normatif à lui seul ne peut clairement justifier ces insécurités et le contexte particulier du secteur de la restauration qui a aussi une influence certaine sur la précarité des conditions de travail des cuisiniers de la grande région de Montréal. Tout ceci nous permet d'apporter des éléments pour confirmer nos deux propositions de recherche :

Proposition 1 : Les conditions de travail des cuisiniers œuvrant dans certains établissements de la grande région de Montréal sont précaires.

Proposition 2 : Les conditions de travail précaires s'expliquent, du moins en partie, par l'ineffectivité de certaines normes du travail.

Les deux propositions de recherche se confirment donc puisqu'il a été définitivement démontré que les conditions de travail de certains des cuisiniers rencontrés étaient précaires, notamment en ce qui concerne la rémunération. Ces conditions de travail précaires sont belles et bien causées, en partie, par une ineffectivité de certaines dispositions de la LNT qui ne sont pas toujours bien adaptées à ce secteur aux besoins particuliers.

Il faut cependant souligner que notre recherche, comme tout travail scientifique, comporte certaines limites. Certaines d'entre elles sont d'ordre méthodologique. Les choix du devis qualitatif et de l'échantillon en boule de neige remettent en question la possibilité de généraliser les résultats de notre recherche. En effet, s'il l'on a pu recueillir des données riches et nuancées permettant ainsi une forte validité interne, la validité externe est plus difficile à démontrer. En effet, celle-ci est limitée par le nombre de répondants interrogés ($n = 22$), ce qui rend difficile la généralisation de certains propos.

D'autres limites ont également été relevées, notamment la non prise en considération de la variable santé et sécurité dans la recherche. En effet, si nous avons pu extraire les questions de harcèlement puisqu'elles sont encadrées par la LNT, le morcellement des lois au Québec nous a empêché d'analyser l'entière des données recueillies lors des entrevues. Notre choix s'est porté sur la LNT puisque notre intérêt premier était sur les conditions de travail mais, souvent, les questions de santé et de sécurité rejoignaient l'indice de sécurité au travail de Standing. Un modèle théorique plus large permettant une pleine analyse de certaines des dimensions importantes non-abordées par la LNT serait des plus pertinents.

ANNEXE 1 | QUESTIONNAIRE - CUISINIERS

PARTIE 1 : À PROPOS DE VOUS

- 1) Parlez-moi de :
 - a) Votre parcours professionnel
 - b) Votre emploi actuel (entreprises, statut d'emploi, poste(s) occupé(s), responsabilités, ...)
 - c) Votre formation
 - d) Catégorie d'âge : 16-25 ans, 26-35 ans, 36-45 ans, 46-55 ans, 56-65 ans ou plus de 66 ans

PARTIE 2 : LES CONDITIONS DE TRAVAIL

- 2) À quoi ressemble une journée de travail typique pour un cuisinier ?
- 3) Comment considérez-vous vos conditions de travail ? En êtes-vous satisfait ? Pourquoi ?
Indices : au niveau des horaires de travail, des heures supplémentaires, des temps de pause, de l'indemnité des trois heures, des congés fériés, des congés annuels
- 4) Êtes-vous satisfait de votre rémunération actuelle ? Pourquoi ? Quelles solutions pourraient être amenées dans l'industrie afin que les salaires soient augmentés ?
- 5) Avez-vous été amené à suivre de la formation dans le cadre de votre emploi actuel ? Lesquelles ? Avez-vous déjà eu une promotion ? Racontez.
- 6) Êtes-vous protégé par un syndicat ? Si non, pensez-vous que ce serait avantageux ? Si oui, quels en sont les avantages ?

PARTIE 3 : L'EFFECTIVITÉ DE LA NORME

- 7) Connaissez-vous la Loi sur les normes du travail ? Diriez-vous qu'elle est suffisamment claire?
- 8) Que pensez-vous de la Loi sur les normes du travail et de son application au métier de cuisinier?
 - a) Connaissez-vous vos droits ?
 - b) Savez-vous où chercher si vous cherchez de l'information de ce type ?
 - c) Avez-vous déjà contesté une pratique de votre employeur ? Dans quelles circonstances ?
 - d) Avez-vous déjà déposé une plainte ? Pourquoi ? Quel a été le processus ? Le résultat ?
 - e) Considérez-vous que l'application des normes à travers votre organisation est juste?
 - f) Faîtes-vous confiance à la CNESST dans l'administration de la Loi sur les normes du travail ?

PARTIE 4 : POUR L'AVENIR

- 9) D'après vous,
 - a) Quels sont les grands enjeux de l'industrie à l'égard de votre profession ?
 - b) Comment va évoluer l'industrie selon vous?
 - c) Si vous quittiez demain votre employeur vos chances pour retrouver un emploi dans ce domaine vous diriez qu'elles sont fortes ? Bonnes? Faibles? Considérez-vous que le marché évolue rapidement ? Si vous quittez votre emploi demain, trouverez-vous un nouvel emploi facilement ?

PARTIE 1 : À PROPOS DE VOUS

- 1) Parlez-moi de :
 - a) votre formation
 - b) votre parcours professionnel (entreprises, poste(s) occupé(s), responsabilités, ...)
 - c) votre compagnie (création, raison d'être, associés, nombre d'employés)

PARTIE 2 : LES CONDITIONS DE TRAVAIL

- 2) Comment établissez-vous les conditions de travail de vos cuisiniers ? Avez-vous un guide ou un manuel des employés ? Rédigez-vous des contrats de travail ?
- 3) Trouvez-vous que les conditions de travail sont faciles ou difficiles à gérer ?
Indice : horaires de travail, heures supplémentaires, temps de pause, congés fériés, congés annuels, santé-sécurité, formation, possibilités d'avancement
- 4) Pensez-vous que les cuisiniers ont de bonnes conditions de travail en général ? (incluant rémunération)
- 5) Y'a-t-il un syndicat actif dans votre établissement ? Si oui, considérez-vous que son action soit bénéfique ou nuisible ? Si non, pensez-vous que ce serait pertinent d'en avoir un ?

PARTIE 3 : L'EFFECTIVITÉ DE LA NORME

- 6) D'où avez-vous eu connaissance des conditions minimales que vous appliquez ?
- 7) Trouvez-vous que la LNT est claire ? simple ? est-elle juste ? Pourquoi ?
- 8) La norme telle qu'elle est établie aujourd'hui vous paraît-elle adaptée au secteur de la restauration ? Est-elle plutôt facile ou plutôt difficile à appliquer ?
- 9) Avez-vous déjà fait affaires avec les institutions qui administrent la LNT ? Dans quelles conditions ? Comment avez-vous trouvé le processus ? Diriez-vous que vous faites confiance à ces institutions ?

PARTIE 4 : POUR L'AVENIR

- 10) Avez-vous du mal à recruter des cuisiniers ? Depuis quand ? Selon vous, qu'est-ce qui explique ce succès / cette difficulté ?
- 11) Comment percevez-vous le secteur de la restauration à l'heure actuelle ?
- 12) D'après vous,
 - a) comment va évoluer l'industrie ?
 - b) quels sont les enjeux les plus importants en gestion des ressources humaines au niveau de votre industrie actuellement ?
 - c) quelles solutions préconiserez-vous ?

Retrait d'une ou des pages pouvant contenir des renseignements personnels

Titre de la recherche : La mobilisation des normes du travail dans le secteur de la restauration au Québec

Chercheures responsables de l'étude de cas : Urwana COIQUAUD, professeure agrégée, Service de l'enseignement de la gestion des ressources humaines, HEC Montréal, Laura MUESSER, étudiante à la maîtrise, Gestion des ressources humaines, HEC Montréal.

A) RENSEIGNEMENTS AUX PARTICIPANTS

1. Objectifs de la recherche

L'objectif de cette recherche est d'étudier les facteurs qui peuvent expliquer la pénurie de main d'œuvre de cuisiniers à travers le Québec. Plus précisément, il s'agit d'analyser en quoi les conditions de travail peuvent être un facteur explicatif de cette pénurie.

2. Participation à la recherche

La participation à cette recherche consiste en une rencontre avec les chercheures responsables de l'étude de cas (ci-haut mentionnées) pour une entrevue de type semi-structuré d'environ une heure. Cette entrevue se tiendra aux lieux et moments convenus entre vous et les chercheures. Elle sera enregistrée sur bande audio si vous y consentez. Vous pouvez vous retirer du projet en tout temps et ce, sans condition et sans aucun préjudice.

3. Confidentialité

Soyez assuré(e) que votre participation ne comporte aucun risque pour vous ou pour votre organisation. Chaque participant à la recherche se verra attribuer un numéro et seules les chercheures responsables de l'étude de cas auront accès à la liste des participants et aux numéros qui leur auront été accordés. Le contenu de l'entrevue sera transcrit sans qu'aucune référence ne soit faite à des informations qui pourraient conduire à identifier les participants ou leur organisation. Seules ces transcriptions dépersonnalisées et numérotées seront utilisées par les membres de l'équipe de recherche ou leurs auxiliaires de recherche. Les enregistrements seront effacés après cinq (5) ans; seules les transcriptions dépersonnalisées pourront être conservées par Urwana COIQUAUD, chercheure responsable, après cette date.

En aucun temps votre nom ou des informations permettant de vous identifier ne seront divulgués dans les publications, conférences ou communications scientifiques qui découleront de cette recherche ou dans les échanges entre les personnes responsables de l'étude de cas qui procéderont aux entrevues (ci-haut mentionnées) et les autres membres de l'équipe de recherche ou d'autres chercheurs.

4. Avantages et inconvénients

En participant à cette recherche, vous ne courez pas de risques ou d'inconvénients particuliers tout en contribuant à l'avancement des connaissances.

5. Droit de retrait

Votre participation est entièrement volontaire. Vous êtes libre de vous retirer en tout temps par avis verbal, sans préjudice et sans devoir justifier votre décision. Si vous décidez de vous retirer de la recherche, vous pouvez communiquer avec la chercheuse responsable de la recherche ou la co-chercheuse, aux numéros de téléphone ou adresses courriel indiqués à la fin du présent document. Si vous vous retirez de la recherche, les renseignements personnels vous concernant et qui auront été recueillis au moment de votre retrait seront détruits.

6. Indemnité

Aucune compensation financière ne sera versée pour votre participation à la présente recherche.

B) CONSENTEMENT

Je déclare avoir pris connaissance des informations ci-dessus, avoir obtenu les réponses à mes questions sur ma participation à la recherche et comprendre le but, la nature, les avantages, les risques et les inconvénients de cette recherche.

Après réflexion et un délai raisonnable, je consens librement à prendre part à cette recherche. Je sais que je peux me retirer en tout temps sans préjudice et sans devoir justifier ma décision.

Je consens à ce que les données recueillies dans le cadre de cette étude soient utilisées pour des projets de recherche subséquents de même nature, conditionnellement à leur approbation par un comité d'éthique de la recherche et dans le respect des mêmes principes de confidentialité et de protection des informations. Oui Non

Signature : _____ Date : _____

Nom : _____ Prénom : _____

Je déclare avoir expliqué le but, la nature, les avantages, les risques et les inconvénients de l'étude et avoir répondu au meilleur de ma connaissance aux questions posées.

Signature de la chercheuse _____ Date : _____
(ou de son représentant)

Nom : _____ Prénom : _____

**Retrait d'une ou des pages pouvant contenir des renseignements
personnels**

BIBLIOGRAPHIE

AGENCE QMI. (2015). Syndicalisation chez Tim Hortons à Sept-Îles, Canoe.ca. Repéré à : <http://fr.canoe.ca/argent/actualites/archives/2015/02/20150206-110638.html>

AGENCE QMI. (2016). Syndicalisation: les travailleurs de Tim Hortons montrent de l'impatience, TVA Nouvelles. Repéré à : <http://www.tvanouvelles.ca/2016/05/13/syndicalisation-les-travailleurs-de-tim-hortons-montrent-de-limpatience>

AGENCE QMI. (2017). Les employés du restaurant Laurie Raphaël de Montréal sont syndiqués, Journal de Montréal. Repéré à : <http://www.journaldemontreal.com/2017/05/14/les-employes-du-restaurant-laurie-raphael-de-montreal-sont-syndiques>

ARQ. (2011). Résultat du sondage ARQ sur les préoccupations dans l'industrie de la restauration, Rencontre annuelle 2011. Repéré à : http://www.restaurateurs.ca/ARQWebsite/media/1256/preoccupation_industrie.pdf

ARQ. (2014). Profil et performance de la restauration québécoise. Repéré à : <http://www.restaurateurs.ca/portrait-de-lindustrie>

ARQ. (2015). Sondage sur les salaires édition 2015, ARQ Info. Repéré à : <http://www.restaurateurs.ca/media/8953/r%C3%A9sultats-enqu%C3%AAtes-2015.pdf>

ARQ. (2016). Portrait de l'industrie. Repéré à : <http://www.restaurateurs.ca/portrait-de-lindustrie>

ARQ. (2017a). Profil et performance de la restauration québécoise, édition 2017

ARQ. (2017b). Révision de la Loi sur les normes du travail. Repéré à : http://www.restaurateurs.ca/20170316_revision_normes_travail_fn

ARQ. (2018a). Projet de loi 176 – Loi modifiant la Loi sur les normes du travail et d'autres dispositions législatives afin principalement de faciliter la conciliation famille-travail, Mémoire présenté par l'Association des restaurateurs du Québec. Repéré à : http://www.restaurateurs.ca/media/10093/memoire_arq_pl_176_normes_du_travail_vf.pdf

ARQ. (2018b). Modernisation de la loi sur les permis d'alcool : c'est fait!, Association des restaurateurs du Québec. Repéré à : http://www.restaurateurs.ca/nouvelle_20181206_adoption_modernisation_permis_alcool_3n

ARQ., CQRHT. (2017). Enquête auprès des travailleurs et travailleuses de la restauration. Repéré à : http://www.restaurateurs.ca/media/9813/cqrht_rdv2017.pdf

ARTHURS, H. W. (1996). The New Economy and the Demise of Industrial Citizenship, The 1996 Don Wood Lecture in Industrial Relations, Queens University: Industrial Relations Centre

ARTHURS, H. W. (2011). Labour Law after Labour, Comparative Research in Law & Political Economy, Research report n°15, Osgoode Hall Law School of York University

AUBRY, F., GISLAIN, J.-J., LAMOUREUX, J., MOREL, S., PAQUET, E., ROSE, R. (2016). Le salaire minimum, la pauvreté et l'emploi: des arguments en faveur d'une hausse substantielle de salaire minimum, Rapport, Montréal : Au bas de l'échelle. Repéré à : <http://www.aubasdelechele.ca/assets/files/nos%20publications/salaire%20minimum/publication-salaire-minimum-pauvrete-emploi2.pdf>

AUVERGNON, P. (2006). Une approche comparative de la question de l'effectivité du droit du travail, Centre de droit comparé du travail et de la sécurité sociale, Actes du séminaire international de droit comparé du travail, des relations professionnelles et de la sécurité sociale. Repéré à : <https://hal.archives-ouvertes.fr/halshs-00129146/document>

BARBIER, P. (2012). Travailler à contretemps, Temporalités, vol. 16. Repéré à : <https://temporalites.revues.org/2191#ftn1>

BEAUD, J.-P. (2016). L'échantillonnage, Recherche sociale, de la problématique à la collecte des données, sous la direction de Benoît Gauthier et d'Isabelle Bourgeois, Presse de l'université du Québec : Boisbriand.

BEAVER, W. (2016) Fast-Food Unionization, Springer Science + Business Media, vol. 53, pp. 469-473

BENNETT, F. (2012). Reflections on the “living wage”, Soundings, vol. 52. Repéré à : <http://proxy2.hec.ca:2055/docview/1238153362/fulltextPDF/20D8AF869AC4494FPQ/1?accountid=11357>

BERG, J. (2016). Non-Standard Employment: Challenges and Solutions, IUS Labor, Vol. 3. Repéré à : <http://www.raco.cat/index.php/IUSLabor/article/view/316739/406835>

BERNHARDT, N. S. (2015). Racialized Precarious Employment and the Inadequacies of the Canadian Welfare State, Journal of Workplace Rights, vol. 13. Repéré à : <http://proxy2.hec.ca:2232/doi/full/10.1177/2158244015575639>

BERNIER, J., VALLÉE, G., JOBIN, C. (2003). Les besoins de protection sociale des personnes en situation de travail non traditionnelle, rapport final.

BERNIER, J. (2014). Mutations dans les formes d'emploi, disparités de traitement et précarisation du travail, Droits et libertés, vol. 33, n°2

BERNSTEIN, S. (2006). Mitigating Precarious Employment in Quebec: The Role of the Minimum Employment Standards Legislation, Precarious Employment, Understanding Labour Market Insecurity in Canada, sous la direction de Vosko, Canada: McGill-Queen's University Press

BERNSTEIN, S., LIPPEL, K., TUCKER, E., VOSKO, L. F. (2006). Precarious Employment and the Law's Flaws: Identifying Regulatory Failure and Securing Effective Protection for Workers, Precarious Employment, Understanding Labour Market Insecurity in Canada, sous la direction de Vosko, Canada: McGill-Queen's University Press

BOUFARTIGUE, P. (2012). La disponibilité temporelle au travail : nouvelles formes, nouveaux enjeux. Temps de travail et travail des temps. Repéré à : <https://halshs.archives-ouvertes.fr/halshs-00731732/document>

BOURHIS, A., WILS, T. (2001). L'éclatement de l'emploi traditionnel : les défis posés par la diversité des emplois typiques et atypiques, Relations industrielles, Vol. 5, n°1. Repéré à : <https://www.erudit.org/en/journals/ri/2001-v56-n1-ri196/000141ar/>

BRÜCKMULLER, M. (2012). Travail au noir: Dans quels secteurs fraude-t-on le plus?, 20 minutes. Repéré à : <http://www.20minutes.fr/economie/980517-20120802-travail-noir-secteurs-fraude-t-on-plus>

BRUNELLE, C. (2002). L'émergence des associations parallèles dans les rapports collectifs de travail, Relations industrielles, vol. 57, n°2. Repéré à : https://www.riir.ulaval.ca/sites/riir.ulaval.ca/files/2002_57-2_3.pdf

BUREAU INTERNATIONAL DU TRAVAIL. (2001), La mise en valeur des ressources humaines, l'emploi et la mondialisation dans le secteur de l'hôtellerie, de la restauration et du tourisme, Rapport soumis aux fins de discussion à la Réunion tripartite sur la mise en valeur des ressources humaines, l'emploi et la mondialisation dans le secteur de l'hôtellerie, de la restauration et du tourisme, Genève : BIT

BURRI, S.D. (2006). Flexibility and Security, Working Time, and Work-Family Policies, Precarious Work, Women and the new Economy, sous la direction de Fudge et Owens, Hart Publishing: Portland

CAMPBELL, I., PRICE, R. (2016). Precarious work and precarious workers: Towards an improved conceptualisation, The Economic and Labour Relations Review, vol. 27, n°3. Repéré à : <http://proxy2.hec.ca:2232/doi/full/10.1177/1035304616652074>

CANLII. (2017). Commission des relations du travail. Repéré à : <https://www.canlii.org/fr/qc/qccrt/>

CANLII. (2017). Tribunal administratif du travail. Repéré à : <https://www.canlii.org/fr/qc/qctat/>

CANLII. (2017). Cour du Québec - Québec. Repéré à : <https://www.canlii.org/fr/qc/qccq/>

CARBONNIER, J. (1958). Effectivité et ineffectivité de la règle de droit, L'année sociologique, troisième série, vol. 9. Repéré à : http://proxy2.hec.ca:2069/stable/27885502?pq-origsite=summon&seq=1#page_scan_tab_contents

CCQ. (s.d.). Régime de relations du travail. Repéré à : https://www.ccq.org/fr-CA/M_RegimeRelationsTravail

CHAN, S., TWEEDIE, D. (2015). Precarious Work and Reproductive Insecurity, Social alternatives, vol. 34, n°4. Repéré à : <http://proxy2.hec.ca:2055/docview/1778682894/fulltextPDF/2C80D704A2AB4DEDPQ/1?acountid=11357>

CHIANG, F. F. T., BIRTCH T. A., KWONG KWAN, H. (2010). The Moderating Role of Job Control and Work-Life Balance Practices on Employee Stress in the Hotel and Catering Industry, International Journal of Hospitality Management, vol. 29, pp. 25-32

CHOUINARD, T. (2017). La loi sur les normes du travail sera revue, La Presse. Repéré à : <http://affaires.lapresse.ca/economie/quebec/201702/17/01-5070530-la-loi-sur-les-normes-du-travail-sera-revue.php>

CLOUTIER-VILLENEUVE, L. (2014). Évolution de l'emploi atypique au Québec depuis 1997, Institut de la statistique du Québec, vol. 15, n°3. Repéré à : <http://www.stat.gouv.qc.ca/statistiques/travail-remuneration/bulletins/flash-info-201410.pdf>

COIQUAUD, U. (2013). Le droit du travail : générateur de pauvreté ? Le cas du Canada, Droit social et travailleurs pauvres, sous la direction de Philippe Auvergnon, Bruylant : Bruxelles

COMMISSION DES NORMES, DE L'ÉQUITÉ ET DE LA SANTÉ ET SÉCURITÉ AU TRAVAIL (CNESST). (s. d.) Historique du salaire minimum. Repéré à : <http://www.cnt.gouv.qc.ca/salaire-paie-et-travail/salaire/historique-du-salaire-minimum/>

COMPAGNAT, M. (1985). Le monde de l'hébergement et de la restauration, Santé mentale au Québec, vol. 10, n°2. Repéré à : <http://proxy2.hec.ca:2195/revue/smq/1985/v10/n2/030297ar.pdf>

CONAGHAN, J. (2006). Time to Dream? Flexibility, families, and the Regulation of Working Time, Precarious Work, Women and the new Economy, sous la direction de Fudge et Owens, Hart Publishing: Portland

COUTU, M. (2007). Le droit interne de l'administration dans Droit administratif du travail : tribunaux et organismes spécialisés du domaine du travail, Éditions Yvon Blais : Cowansville

COUTURE, P. (2016a). Des restaurateurs nerveux, Journal de Québec. Repéré à : <http://www.journaldequebec.com/2016/02/27/des-restaurateurs-nerveux>

COUTURE, P. (2016b) Le travail au noir gagne du terrain, Journal de Québec. Repéré à : <http://www.journaldequebec.com/2016/05/11/le-travail-au-noir-gagne-du-terrain>

COUTURE, G. NTIBASHOBOYE, B. (2003). L'avenir de la restauration face à la baisse de main-d'œuvre, Bio Clips +, vol.6, n°3, pp. 2-7

COX, E. (2016). IWW strikes back, and wins, in fight with Montreal restaurant, Ricochet. Repéré à : <https://ricochet.media/en/1377/iww-strikes-back-and-wins-in-fight-with-montreal-restaurant>

CQRHT. (2015a). La restauration et sa main d'œuvre, Fiche en bref. Repéré à : http://cqrht.qc.ca/wp-content/uploads/2015/07/A7962_CQRHT_Fiches_Restauration_EPF-WEB.pdf

CQRHT. (2015b). Enjeux et pratiques de gestion des ressources humaines en tourisme, Fiche en bref. Repéré à : http://cqrht.qc.ca/wp-content/uploads/2015/07/A7491_CQRHT_Fiches_Gestion-RH_WEB-CORR.pdf

DÉPELTEAU, F. (2000). La démarche d'une recherche en sciences humaines, Les Presses de l'Université Laval : Québec

DÉRY, E.-J. (2016). Sept-Îles: des employés d'un Tim Hortons donnent le café aux clients, Journal de Québec. Repéré à : <http://www.journaldequebec.com/2016/05/13/sept-iles-des-employes-dun-tim-hortons-donnent-le-cafe-aux-clients>

DICTIONNAIRE DU DROIT PRIVÉ. (s.d.) Applicabilité. Repéré à : <https://www.dictionnaire-juridique.com/definition/applicabilite.php>

DUMEZ, H. (2011). Qu'est-ce que la recherche qualitative ?, Le Libellio d'Aegis, vol. 7, n°4. Repéré à : https://halshs.archives-ouvertes.fr/file/index/docid/657925/filename/pages_47_A_58_-_Dumez_H._-_2011_-_Qu_est-ce_que_la_recherche_qualitative_-_Libellio_vol._7_nA_4.pdf

DUPUIS, F., NOREAU, J. (2015). Restaurants : des vents contraires malmènent l'industrie, Perspective, Desjardins études économiques, vol. 25. Repéré à : <https://www.desjardins.com/ressources/pdf/per0315f.pdf?resVer=1427201721000>

DUSSAULT, S. (2015, 18 août). Pénurie de cuisiniers, Journal de Montréal. Repéré à : <http://www.journaldemontreal.com/2015/08/18/penurie-de-cuisiniers>

EUROFOUND. (2012). Employment and Industrial Relations in the Hotels and Restaurants Sector, European Foundation for the Improvement of Living and Working Conditions [format électronique], pp. 1-52

FÉDÉRATION DU COMMERCE (FC-CSN). (2018). Modification de la Loi sur les normes du travail touchant aux pourboires – La Fédération du commerce CSN s’oppose catégoriquement aux restaurateurs, Newswire. Repéré à : <https://www.newswire.ca/fr/news-releases/modification-de-la-loi-sur-les-normes-du-travail-touchant-aux-pourboires---la-federation-du-commerce-csn-soppose-categoriquement-aux-restaurateurs-682728911.html>

FREDMAN, S. (2006). *Precarious Norms for Precarious Workers, Precarious Work, Women and the new Economy*, sous la direction de Fudge et Owens, Hart Publishing: Portland

FROISSART, C. (2012). Chine: Les « ONG » * de défense des droits des travailleurs migrants : l’émergence d’organisations proto-syndicale, *Chronique internationale de l’IRES*, vol. 135. Repéré à : <http://proxy2.hec.ca:2055/docview/1017894477/3815D3F62FB647BEPQ/3?accountid=11357>

FTQ. (2003). Un syndicat au restaurant Tim Hortons à Longueuil. Repéré à : <http://ftq.qc.ca/actualites/ftq-un-syndicat-au-restaurant-tim-hortons-a-longueuil/>

FUDGE, J, OWENS, R. (2006). *Precarious Work, Women, and the new Economy: the challenge to Legal Norms*, *Precarious Work, Women and the new Economy*, Hart Publishing: Portland

GALARNEAU, D., SOHN, T. (2013). Les tendances à long terme de la syndicalisation, Statistique Canada. Repéré à : <http://www.statcan.gc.ca/pub/75-006-x/2013001/article/11878-fra.pdf>

GEOFFRION, P. (2016). Le groupe de discussion, Recherche sociale, de la problématique à la collecte des données, sous la direction de Benoît Gauthier et d’Isabelle Bourgeois, Presse de l’université du Québec : Boisbriand.

GERVAIS, L.-M., SIOUI, M.-M. (2018). Normes du travail: patrons et syndicats trouvent matière à critiquer, Le Devoir. Repéré à : <https://www.ledevoir.com/politique/quebec/523193/plus-de-vacances-pour-les-travailleurs>

GESUALDI-FECTEAU, D. (2016). De l’usage du droit au travail : une contribution théorique aux études portant sur l’effectivité du droit, *Revue de droit comparé du travail et de la sécurité sociale*, vol.1

GIBNEY, M. J. (2009). *Precarious Residents: Migration Control, Membership and the Rights of Non-Citizens*, New York: Human Development Report Research Paper

GIORGI, A. (1997). De la méthode phénoménologique utilisée comme mode de recherche qualitative en sciences humaines : théorie, pratique et évaluation, dans

POUPART, J. et al. (1997). *La recherche qualitative, enjeux épistémologique et méthodologiques*, Gaëtan Morin Éditeur : Montréal

GOUVERNEMENT DU QUÉBEC. (2014). Le marché du travail au Québec. Perspectives d'emploi par profession 2013-2017, Emploi-Québec. Repéré à : http://www.emploi Quebec.gouv.qc.ca/publications/pdf/00_int_perspectives-emploi-profession.pdf

HURTEAU, P., NGUYEN, M. (2016). Les conditions d'un salaire viable au Québec en 2016? Calculs pour Montréal, Québec, Trois-Rivières, Saguenay et Sept-Îles, Note socioéconomique, Montréal, Institut de recherche et d'informations socioéconomiques. Repéré à : http://iris-recherche.s3.amazonaws.com/uploads/publication/file/Salaire_viable_WEB_05.pdf

INSEE. (2015). Le travail du dimanche en 2015, Ministère du travail. Repéré à : <http://dares.travail-emploi.gouv.fr/dares-etudes-et-statistiques/etudes-et-syntheses/dares-analyses-da-res-indicateurs-da-res-resultats/article/le-travail-du-dimanche-en-2015>

INSTITUT DE LA STATISTIQUE DU QUÉBEC. (2014). Regard statistique sur la couverture syndicale au Québec, ailleurs au Canada et dans les pays de l'OCDE. Repéré à : http://www.stat.gouv.qc.ca/statistiques/travail-remuneration/presence-syndicale/couverture_syndicale_qc-canada-ocde.pdf

INSTITUT DE LA STATISTIQUE DU QUÉBEC. (2017). Taux d'emploi atypique selon diverses caractéristiques, Québec, Ontario et Canada. Repéré à : http://www.stat.gouv.qc.ca/statistiques/travail-remuneration/lien-statut-emploi/taux_emploi_atypique.html

INSTITUT DE LA STATISTIQUE DU QUÉBEC. (2018). Taux de syndicalisation par secteur d'activité, 2017, Canada. Repéré à : <https://qe.cirano.qc.ca/theme/marche-travail/main-doeuv-re/tableau-taux-syndicalisation-secteur-dactivite-2017>

INSTITUT DE TOURISME ET D'HÔTELLERIE DU QUÉBEC. (2015). Rapport annuel de gestion 2014-2015. Repéré à : <http://www.ithq.qc.ca/institut/actualites/article/rapport-annuel-de-gestion/>

INSTITUT DE TOURISME ET D'HÔTELLERIE DU QUÉBEC. (2016). Rapport annuel de gestion 2015-2016. Repéré à : <http://www.ithq.qc.ca/institut/actualites/article/rapport-annuel-de-gestion/>

INSTITUT DE TOURISME ET D'HÔTELLERIE DU QUÉBEC. (2017). Rapport annuel de gestion 2016-2017. Repéré à : <http://www.ithq.qc.ca/institut/actualites/article/rapport-annuel-de-gestion/>

ISACSSON, M. (1999). Un syndicat avec ça ? [enregistrement vidéo], Productions Virage Inc., 64 min.

JOLICOEUR & ASSOCIÉS. (2010a). Enquête sur les conditions de travail dans la restauration et les bars, Rapport de recherche volet employé. Repéré à : http://www.cnt.gouv.qc.ca/fileadmin/pdf/enquetes-et-recherches/rapport_employe_rest_bar.pdf

JOLICOEUR & ASSOCIÉS. (2010b). Enquête sur les conditions de travail dans la restauration et les bars, Rapport de recherche volet employeur. Repéré à : http://www.cnt.gouv.qc.ca/fileadmin/pdf/enquetes-et-recherches/rapport_employeur_rest_bar.pdf

KALLEBERG, A. L. (2012). Job Quality and Precarious Work: Clarifications, Controversies, and Challenges, vol. 39, n°4. Repéré à : <http://proxy2.hec.ca:2232/doi/full/10.1177/0730888412460533>

LAPORTE, C. (2013). Les temporalités sociales des cuisiniers de la restauration, Temporalités, vol. 17. Repéré à : <http://temporalites.revues.org/2477?lang=en>

LASCOUTES, P. (1990). Normes juridiques et mise en œuvre des politiques publiques, L'année sociologique, vol. 40. Repéré à : <http://proxy2.hec.ca:2069/stable/pdf/27890056.pdf?refreqid=excelsior:95c73bdd09b835294ba3712281cd9f81>

LASCOUTES, P. (2008). L'effectivité, indicateur de la place du droit dans les rapports sociaux, Presses universitaires de Paris-Nanterre. Repéré à : <http://books.openedition.org/pupo/1184?lang=fr>

LÉGER, J.-M. (2013). Le baromètre des professions 2013, Journal de Montréal. Repéré à : <http://www.journaldemontreal.com/2013/10/11/le-barometre-des-professions-2013-du-quebec>

LÉGER. (2015). Baromètre des professions 2015, Les Affaires. Repéré à : http://leger360.com/admin/upload/publi_pdf/sofr20150330.pdf

LERAY, C., BOURGEOIS, I. (2016). L'analyse de contenu, Recherche sociale, de la problématique à la collecte des données, sous la direction de Benoît Gauthier et d'Isabelle Bourgeois, Presse de l'université du Québec : Boisbriand.

LEROY, Y. (2011). La notion d'effectivité du droit, Droit et société, vol. 79. Repéré à : http://proxy2.hec.ca:2155/article.php?ID_ARTICLE=DRS_079_0715

LÉVESQUE, F. (2015). « Climat de terreur » dans les Tim Hortons de Sept-Îles, Le Soleil. Repéré à : <http://www.lapresse.ca/le-soleil/affaires/agro-alimentaire/201502/23/01-4846772-climat-de-terreur-dans-les-tim-hortons-de-sept-iles.php>

LÉVESQUE, L. (2018). Normes du travail: Québec dévoile sa réforme attendue, La Presse. Repéré à : <http://www.lapresse.ca/affaires/economie/quebec/201803/20/01-5158046-normes-du-travail-quebec-devoile-sa-reforme-attendue.php>

LEWCHUK, W., DE WOLFF, A., KING, A., POLANYI, M. (2006). The Hidden Costs of Precarious Employment: Health and the Employment Relationship, Precarious Employment, Understanding Labour Market Insecurity in Canada, sous la direction de Vosko, Canada: McGill-Queen's University Press

LEWIS, H., DWYER, P., HODKINSON, S., WAITE, L. (2015). Hyper-precarious lives: Migrants, work and forced labour in the Global North, Progress in Human Geography, vol. 39, n°5. Repéré à : <http://proxy2.hec.ca:2232/doi/full/10.1177/0309132514548303>

MAPAQ. (2015). Nombre d'établissements offrant des services alimentaires, agglomération de Montréal 2005-2012, Bottin statistique de l'alimentation - éditions 2010, 2013, 2015. Repéré à : http://ville.montreal.qc.ca/portal/page?_pageid=6897,67887857&_dad=portal&_schema=PORTAL

MAPAQ. (2016). Restauration. Repéré à : <http://www.mapaq.gouv.qc.ca/fr/md/statistiques/Pages/restauration.aspx>

MARCHAND, L. (2016). Frite Alors! workers unionize to demand better pay, conditions, Montreal Gazette. Repéré à : <http://montrealgazette.com/news/local-news/frite-alors-workers-unionize-to-demand-better-pay-conditions>

MARSOLAIS, M. (2015, 30 avril). Le salaire minimum ne suffit plus pour sortir de la pauvreté, Radio Canada. Repéré à <http://ici.radio-canada.ca/nouvelle/718530/salaire-minimum-pauvrete-travailleurs-faibles-revenus>

MARTINEAU, S. (2016). L'observation directe, Recherche sociale, de la problématique à la collecte des données, sous la direction de Benoît Gauthier et d'Isabelle Bourgeois, Presse de l'université du Québec : Boisbriand.

MASSÉ, I. (2016a). Frite Alors!: des employés forment un syndicat, La Presse. Repéré a : <http://affaires.lapresse.ca/economie/quebec/201608/30/01-5015383-frite-alors-des-employes-forment-un-syndicat.php>

MASSÉ, I. (2016b). Congédiement, manifestation et réembauche chez Frite Alors!, La Presse. Repéré à : <http://affaires.lapresse.ca/economie/quebec/201609/01/01-5016122-congediement-manifestation-et-reembauche-chez-frite-alors.php>

MEKNASSI, R. F. (2007). L'effectivité du droit du travail et l'aspiration au travail décent dans les pays en développement : une grille d'analyse, Institut international d'études sociales, Genève. Repéré à : http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---dgreports/---inst/documents/publication/wcms_201129.pdf

- MINISTÈRE DU TRAVAIL DE L'ONTARIO. (2017). L'examen portant sur l'évolution des milieux de travail, un programme pour les droits en milieu de travail, rapport final. Repéré à : https://files.ontario.ca/books/mol_changing_workplace_report_fr_2_0.pdf
- MITCHELL, P. (1988). The Structure of Labour Markets in the Hotel and Catering Industry: What do Employment Law Cases Indicate? *The Services Industries Journal*, vol. 8, pp. 470-487
- MONDOK, A. (2014). Contradiction Expectations for competence enhancement in tourism and catering education, *International Journal of Arts and Sciences*, vol. 7, n°6, pp. 215-233
- MULTI-RÉSO. (2015). Étude sectorielle en restauration. Repéré à : <http://cqrht.qc.ca/wp-content/uploads/2015/07/RAPPORT-CQRHT-ARQ-CPMT.pdf>
- NEWMAN, A. (2013). Precarious work and a Living Wage in our communities, *New Zealand Journal of Employment Relations*, vol. 38, n°2. Repéré à : <http://proxy2.hec.ca:2055/docview/1900328997/fulltextPDF/65036D4172DB4159PQ/1?accountid=11357>
- NOISEUX, Y. (2012). Le travail atypique au Québec : les jeunes au cœur de la dynamique de précarisation par la centrifugation de l'emploi, *Revue multidisciplinaire sur l'emploi, le syndicalisme et le travail*, vol. 7, n°1. Repéré à : <https://www.erudit.org/fr/revues/remest/2012-v7-n1-remest0308/1012695ar/>
- NOISEUX, Y. (2013). Syndicalisme et travail atypique : l'évolution des prises de position des grandes centrales québécoises, *Revue multidisciplinaire sur l'emploi et le syndicalisme et le travail (REMEST)*, vol. 8, n°2.
- ORGANISATION INTERNATIONALE DU TRAVAIL. (s. d.) La relation du travail. Repéré à : http://ilo.org/ifpdial/areas-of-work/labour-law/WCMS_CON_TXT_IFPDIAL_EMPREL_FR/lang--fr/index.htm
- OWENS, R. (2006). *Engendering Flexibility in a World of Precarious Work*, Precarious Work, Women and the new Economy, sous la direction de Fudge et Owens, Hart Publishing: Portland
- PANIER, E. (2015). Une approche des relations de travail en Afrique en termes de mobilisations du droit : l'exemple du contrat de travail au Togo, *Droit et société, Éditions juridiques associées*, vol. 2, n°90. Repéré à : http://proxy2.hec.ca:2155/article.php?ID_ARTICLE=DRS_090_0373
- PETEL-LÉGARÉ, M. (2016). Aussitôt congédiée, une employée du Frite Alors! Rachel est réembauchée, *Le Plateau*. Repéré à : <http://plateau.pamplemousse.ca/2016/09/aussitot-congediee-une-employee-du-frite-alors-rachel-est-reembauchee/>

POISSON, Y. (1983). L'approche qualitative et l'approche quantitative dans les recherches en éducation, *Érudit*, vol. 9, n°3. Repéré à : <https://www.erudit.org/fr/revues/rse/1983-v9-n3-rse3487/900420ar.pdf>

POULIN, L. AUBRY, F. (1997). Quelques considérations sur les conditions de travail des femmes dans le secteur de l'hébergement et de la restauration, *Téoros*, vol. 16, n°3. Repéré à : <http://teoros.revues.org/568>

PREMJI, S. (2017). Precarious Employment and Difficult Daily Commutes, *Département des relations industrielles, Université Laval*, vol. 72, n°1. Repéré à : http://kk9fd4ag5g.search.serialssolutions.com/?ctx_ver=Z39.88-2004&ctx_enc=info%3Aofi%2Fenc%3AUTF-8&rft_id=info%3Aid%2Fsummon.serialssolutions.com&rft_val_fmt=info%3Aofi%2Ffmt%3Akev%3Amtx%3Ajournal&rft.genre=article&rft.atitle=Precarious+employment+and+difficult+daily+commutes&rft.jtitle=Relations+Industrielles%2FIndustrial+Relations&rft.au=Premji%2C+Stephanie&rft.date=2017-01-01&rft.pub=Relations+Industrielles%2FIndustrial+Relations&rft.issn=0034-379X&rft.volume=72&rft.issue=1&rft.spage=77&rft.externalDBID=IOF&rft.externalDocID=487964425¶mdict=fr-CA

QUIVY, R., VAN CAMPENHOUDT, L. (2006). *Manuel de recherche en sciences sociales*, Dunod : Paris.

RADIO CANADA. (2015). Conditions de travail dénoncées dans deux Tim Hortons syndiqués, *Radio-Canada*. Repéré à : <http://ici.radio-canada.ca/nouvelle/708283/tim-horton-conditions-travail>

RAMADANI, A., ZUZAKU, A. (2015). Effective Management of Human Resources in Catering Affects the Development of Tourism and Economic Development, 11th International Scientific Conference on Economic and Social Development - Building Resilient Society, Zagreb, Croatia.

RANGEON, F. (1989). *Réflexions sur l'effectivité du droit*, Université de Toulouse. Repéré à : <https://www.u-picardie.fr/curapp-revues/root/23/rangeon.pdf>

RAVENSWOOD, K. (2013). Editorial: Precarious work, vulnerable workers and the Living Wage, *New Zealand Journal of Employment Relations*, vol. 38, n°2. Repéré à : http://kk9fd4ag5g.search.serialssolutions.com/?ctx_ver=Z39.88-2004&ctx_enc=info%3Aofi%2Fenc%3AUTF-8&rft_id=info%3Aid%2Fsummon.serialssolutions.com&rft_val_fmt=info%3Aofi%2Ffmt%3Akev%3Amtx%3Ajournal&rft.genre=article&rft.atitle=Precarious+work%2C+vulnerable+workers+and+the+living+wage&rft.jtitle=New+Zealand+Journal+of+Employment+Relations&rft.au=Ravenswood%2C+Katherine&rft.date=2014&rft.issn=1176-4716&rft.volume=38&rft.issue=2&rft.spage=1&rft.epage=3&rft.externalDBID=n%2Fa&rft.externalDocID=207432052652148¶mdict=fr-CA

RICHER VIS, X. (2016). Labour Day protesters call for better wages, working conditions, The McGill daily. Repéré à : <http://www.mcgilldaily.com/2016/09/labor-day-protesters-call-for-better-wages-working-conditions/>

ROGERS, L. (2016). Labour Law, Vulnerability and the Regulation of Precarious Work, Edward Elgar Publishing: Cheltenham

SAVOIE-ZACJ, L. (2016). L'entrevue semi-dirigée, Recherche sociale, de la problématique à la collecte des données, sous la direction de Benoît Gauthier et d'Isabelle Bourgeois, Presse de l'université du Québec : Boisbriand.

SIAG, J. (2018). Pourboires : Québec refuse la demande des restaurateurs, La Presse. Repéré à : <http://www.lapresse.ca/affaires/economie/quebec/201805/16/01-5182193-pourboires-quebec-refuse-la-demande-des-restaurateurs.php>

SIEGMANN, K. A., SCHIPHORST, F. (2016). Understanding the globalizing precariat: From informal sector to precarious work, Progress un Development Studies, vol. 16, n°2. Repéré à : <http://proxy2.hec.ca:2232/doi/full/10.1177/1464993415623118>

STANDING, G. (2002). Enquêtes sur la sécurité des personnes : vers un indicateur du travail décent, Revue internationale du travail, vol. 141, n°4. Repéré à : http://kk9fd4ag5g.search.serialssolutions.com/?rft.title=Revue+internationale+du+travail&S_S_isnh=0378-5599&issn=0378-5599&rft.aulast=Standing&url_ver=Z39.88-2004&l=KK9FD4AG5G&SS_LibHash=KK9FD4AG5G&SS_ReferentFormat=JournalFormat&rft.genre=article&rft.issn=0378-5599&rft_val_fmt=info%3Aofi%2Ffmt%3Akev%3Amtx%3Ajournal

STANDING, G. (2004). La sécurité économique pour un monde meilleur, Bureau international du travail. Repéré à : <http://www.ilo.org/public/french/protection/ses/download/docs/summary.pdf>

STANDING, G. (2011). The Precariat, The new Dangerous Class, London: Bloomsbury Publishing Plc

STATISTIQUE CANADA. (2016). Système de classification des industries de l'Amérique du Nord (SCIAN) Canada 2012, 722511 - Restaurants à service complet. Repéré à : http://www23.statcan.gc.ca/imdb/p3VD_f.pl?Function=getVD&TVD=118464&CVD=118471&CPV=722511&CST=01012012&CLV=5&MLV=5

STATISTIQUE CANADA. (2016). L'économie souterraine au Canada, 2013. Repéré à : <http://www.statcan.gc.ca/daily-quotidien/160620/dq160620b-fra.htm>

STATISTIQUE CANADA. (2017). Tableau 355-0008, Services de restauration et de débits de boissons, statistiques sommaires. Repéré à : <http://www5.statcan.gc.ca/cansim/pick-choisir?lang=fra&id=03550008&p2=33>

THOEMMES, J., TERSSAC, G. (2006). Les temporalités sociales : repères méthodologiques, Toulouse : Octarès éditions recensé par BUFFIER-MOREL, M. (2008). Relations industrielles, vol. 63, n° 1, p. 168-170

TIMUR, A. T., TARAS, D., PONAK, A. (2012) Shopping for Voice: Do Pre-Existing Non-Union Representation Plan Matter When Employees Unionize?, British Journal of Industrial Relations, 50:02, pp.214-238

ULYSSE, P.-J. (2009). Les travailleurs pauvres : de la précarité à la pauvreté en emploi. Un état des lieux au Canada/Québec, aux États-Unis et en France, Lien social et Politiques, n°61. Repéré à : <https://www.erudit.org/fr/revues/lsp/2009-n61-lsp3489/038473ar.pdf>

VALLÉE, G., GESUALDI-FECTEAU, D. (2017). Le travail à la demande et l'obligation de disponibilité des personnes salariées : portée des balises fixées par la Loi sur les normes du travail, Développement récent en droit du travail, vol. 429. Repéré sur le site web du centre d'accès à l'information juridique à : [https://edoctrine.caij.qc.ca/recherche#q=normes%20du%20travail&t=edoctrine&sort=relevancy&f:caij-unik-checkboxes=\[Jurisprudence,Doctrine,L%C3%A9gislation\]&m=detailed&i=5&bp=results](https://edoctrine.caij.qc.ca/recherche#q=normes%20du%20travail&t=edoctrine&sort=relevancy&f:caij-unik-checkboxes=[Jurisprudence,Doctrine,L%C3%A9gislation]&m=detailed&i=5&bp=results)

VAN WEZEL STONE, K. (2013). Green shoots in the labour market: a cornucopia of social experiments, International Symposium for Employers on the Future of Work, International Labour Office, Geneva

VIARD, J. (2002). Le sacre du temps libre. La société des 35 heures, Sciences humaines. Repéré à : https://www.scienceshumaines.com/le-sacre-du-temps-libre-la-societe-des-35-heures_fr_2314.html

VIEN, D. (2018). Projet de loi n° 176 – Loi modifiant la Loi sur les normes du travail et d'autres dispositions législatives afin principalement de faciliter la conciliation famille-travail, Éditeur officiel du Québec. Repéré à : <http://www2.publicationsduquebec.gouv.qc.ca/dynamicSearch/telecharge.php?type=5&file=2018C21F.PDF>

VOSKO, L. F., ZUKEWICH, N. (2006). Precarious by Choice? Gender and Self-employment, Precarious Employment, Understanding Labour Market Insecurity in Canada, sous la direction de Vosko, Canada: McGill-Queen's University Press

VOSKO, L. F. (2010). Managing the Margins, Gender, Citizenship, and the International Regulation of Precarious Employment, Oxford: Oxford University Press

WAIT, D. (2013). Working for a living wage, Kai Tiaki Nursing New Zealand, vol. 19, n°4. Repéré à : <http://proxy2.hec.ca:2055/docview/1354730867/fulltextPDF/D7A41424614F4DE5PQ/1?accountid=11357>

WORTH, N. (2016). Feeling precarious: Millennial women and work, *Society and Space*, vol. 34, n°4. Repéré à : <http://proxy2.hec.ca:2232/doi/full/10.1177/0263775815622211>