

Mars 2022
RAPPORT



ÉTUDE SUR LES BESOINS DE MAIN-D'ŒUVRE DU SECTEUR DE L'ENTRETIEN MÉNAGER

REMERCIEMENTS

EnviroCompétences tient à remercier les membres de son équipe et toutes les entreprises et organisations qui ont participé à la production de l'Étude sur les besoins de main-d'œuvre du secteur de l'entretien ménager, que ce soit en répondant à l'Enquête nationale sur la main-d'œuvre en environnement 2020-2021, en participant aux groupes de discussion ou en offrant leurs conseils tout au long du processus d'élaboration du rapport.

Responsable du projet :

Dominique Dodier, directrice générale
EnviroCompétences

Directrice du projet :

Stéphanie Trudelle, directrice de la formation
et des projets
EnviroCompétences

Chargée du projet :

Sophie Bergeron, chargée de projet, M. Sc.
EnviroCompétences

Élaboration du contenu :

Bruno Del Degan, ing.f., directeur du projet, M. Sc.
Groupe DDM

Raphaël Readman, chargé de projet, M.A.
Groupe DDM

Joanie Guérin, professionnelle de recherche, B.A
Groupe DDM

Catherine Bouffard, professionnelle de recherche, M.A
Groupe DDM

Élodie Larochelle, réviseuse linguistique
Groupe DDM

Nous tenons à souligner la collaboration du comité de suivi ayant validé le rapport présenté.

Comité de suivi :

Audrey Lavoie, conseillère en intervention sectorielle, Direction du développement des compétences et de l'intervention sectorielle, ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale du Québec

Caroline Paré, directrice adjointe, Comité paritaire de l'entretien d'édifices publics de la région de Montréal

Isabelle Leblanc, CRHA, vice-présidente, Capital humain et développement organisationnel, Roy Entretien

Roger Gauthier, coordonnateur, Association des entrepreneurs de services d'édifices Québec inc.

Nous souhaitons également remercier **Nicole Simard**, directrice générale du Comité paritaire de l'entretien d'édifices publics de la région de Québec, pour sa contribution.

Avec la contribution financière de :



Note au lecteur : Pour ne pas alourdir le texte, le masculin est utilisé comme générique et désigne donc aussi bien les femmes que les hommes.

ISBN : 978-2-925023-13-5

Dépôt légal – Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2022.

Dépôt légal – Bibliothèque et Archives Canada, 2022.

MOT DE LA DIRECTRICE



La prise de conscience de l'importance du secteur de l'environnement au sein de l'économie et de la société québécoise croît rapidement et la pandémie de COVID-19 le démontre plus que jamais. Les entreprises qui œuvrent en entretien ménager jouent des rôles névralgiques dans la gestion de la crise sanitaire. Les autorités gouvernementales ont même nommé le secteur de l'entretien ménager comme étant un service essentiel en période de crise sanitaire. Malgré certaines difficultés associées à la pandémie, le secteur a démontré sa résilience et sa pertinence en ces temps difficiles.

Néanmoins, en cette période de rareté de main-d'œuvre, de mutation importante du marché du travail et de croissance des secteurs reliés à l'environnement, les défis sont grands.

Il est donc plus que pertinent de connaître les composantes d'un secteur, soit les éléments quantitatifs et qualitatifs de sa main-d'œuvre, pour poser les jalons à une meilleure action.

Cette étude permettra d'avoir une vision commune et enlignée sur les besoins et les problèmes, mais aussi des solutions.

Regarder plus loin, ensemble et en concertation est la clé d'une mobilisation et d'une action commune permettant de trouver des avenues et des idées pour soutenir les entreprises et les travailleurs.

EnviroCompétences est heureux d'être un acteur de réflexion et de changement et d'accompagner les entreprises de ce secteur vers des solutions durables.

J'invite tous les acteurs du secteur (entreprises, travailleurs, syndicats, associations, ministères et organismes concernés et représentants) à prendre connaissance de ce document, afin qu'il puisse les outiller et alimenter leurs réflexions sur le développement et l'essor du secteur de l'entretien ménager.

Seul on va plus vite, ensemble on va plus loin !

Dominique Dodier, directrice générale d'EnviroCompétences

TABLE DES MATIÈRES

1.	MISE EN CONTEXTE.....	1
2.	MÉTHODOLOGIE.....	2
3.	PRÉSENTATION DES RÉSULTATS.....	3
3.1	Portrait de l'industrie.....	3
3.1.1	Encadrement de l'industrie.....	3
3.1.2	Industrie.....	5
3.1.3	Entreprises.....	6
3.1.3.1	Taille d'entreprise.....	7
3.1.3.2	Répartition géographique.....	8
3.1.4	Emploi.....	9
3.1.4.1	Catégorie d'emploi.....	10
3.1.4.2	Répartition géographique.....	13
3.1.4.3	Rémunération.....	14
3.1.4.4	Régime de travail.....	17
3.2	PORTRAIT DE LA SITUATION.....	18
3.2.1	CARACTÉRISTIQUES DE LA MAIN-D'ŒUVRE.....	19
3.2.1.1	Genre.....	19
3.2.1.1	Niveau de scolarité.....	19
3.2.1.2	Âge.....	22
3.2.1.3	Nouveaux arrivants.....	25
3.2.1.4	Travailleurs étrangers temporaires.....	28
3.2.1.5	Travailleurs judiciairisés.....	28
3.2.2	Rétention.....	29
3.2.2.1	Motifs de départ.....	29
3.2.2.2	Stratégies de rétention.....	31
3.2.2.3	Travail non déclaré.....	34
3.2.3	Recrutement.....	35
3.2.3.1	Méthodes de recrutement.....	36
3.2.3.2	Difficultés de recrutement.....	38
3.2.4	Formation.....	39
3.3	Besoins de main-d'œuvre.....	42
3.3.1	Postes vacants.....	42
3.3.2	Moyens pour combler les besoins de main-d'œuvre.....	44
3.4	IMPACTS DE LA COVID-19.....	46

3.4.1	Impacts sur les entreprises	46
3.4.2	Impacts sur les emplois	47
3.4.3	Impacts sur la main-d'œuvre.....	48
3.4.3.1	Rétention et recrutement.....	48
3.4.3.2	Travailleurs étrangers temporaires	49
4.	CONSTATS ET RECOMMANDATIONS	50
4.1	CONSTATS DE LA COLLECTE DE DONNÉES	50
4.2	RECOMMANDATIONS	53
4.2.1	Méthodes de recrutement.....	53
4.2.2	Communication	54
4.2.3	Horaire de travail.....	54
4.2.4	Formation.....	55
4.2.5	Transport.....	56
4.2.6	Travail non déclaré	57
4.2.7	Décret et appel d'offres public	57
4.2.8	Bassins de main-d'œuvre.....	58
4.2.8.1	Personnes en situation de handicap.....	58
4.2.8.2	Travailleurs judiciairisés.....	58
4.2.8.3	Nouveaux arrivants.....	59
4.2.8.4	Travailleurs étrangers temporaires	59
4.2.8.5	Travailleurs de 55 ans et plus.....	60
4.2.8.6	Travailleurs de la nouvelle génération	60
	CONCLUSION.....	61

LISTE DES TABLEAUX

Tableau 1	Nombre de préposés à l'entretien ménager par industrie, au Québec	5
Tableau 2	Motifs de départ des employés des entreprises sondées (n = 253)	30
Tableau 3	Moyens mis en place par les entreprises sondées pour favoriser la rétention des employés (n = 253)	32
Tableau 4	Stratégies d'attraction et d'intégration des nouveaux arrivants mises en place par les entreprises sondées (n = 16)	33
Tableau 5	Méthodes de recrutement utilisées par les entreprises sondées (n = 253).....	36
Tableau 6	Difficultés rencontrées par les entreprises sondées pendant le recrutement (n = 253).....	38

Tableau 7	Thèmes abordés en formation continue (n = 59).....	41
Tableau 8	Thèmes d'intérêt en formation continue (n = 70).....	41
Tableau 9	Moyens mis en place pour pallier le manque de candidats (n = 253)	45
Tableau 10	Impacts de la COVID-19 sur la main-d'œuvre et le travail (n = 63)	47

LISTE DES FIGURES

Figure 1	Évolution du nombre d'entreprises assujetties au CPEEP de la région de Montréal, 2015 à 2020	6
Figure 2	Évolution du nombre d'entreprises assujetties au CPEEP de la région de Québec, 2018 à 2021	7
Figure 3	Répartition des entreprises au Québec par taille	7
Figure 4	Région administrative des entreprises répondantes	8
Figure 5	Évolution annuelle du nombre d'employés salariés couverts par le décret de la région de Montréal, 2015 à 2018	9
Figure 6	Évolution annuelle du nombre d'employés salariés couverts par le décret de la région de Québec, 2018 à 2021	10
Figure 7	Nombre de salariés couverts par le décret de Montréal selon la catégorie d'emploi, mai 2020.....	11
Figure 8	Nombre de salariés couverts par le décret de la région de Québec selon la catégorie d'emploi, septembre 2021.....	12
Figure 9	Nombre de salariés au sein des entreprises répondantes selon la catégorie d'emploi, septembre à décembre 2021.....	13
Figure 10	Répartition géographique des salariés au Québec, septembre 2021.....	14
Figure 11	Évolution du taux horaire des préposés à l'entretien ménager au Québec, 2012 à 2020	15
Figure 12	Évolution du salaire horaire moyen des préposés à l'entretien ménager et des salariés rémunérés à l'heure de l'ensemble des industries du Québec, 2012 à 2020	16
Figure 13	Heures travaillées en moyenne par semaine en 2018, région de Montréal.....	17
Figure 14	Heures travaillées en moyenne par semaine en 2018, région de Québec.....	18
Figure 15	Répartition des employés selon le genre, 2021	19
Figure 16	Répartition des préposés à l'entretien ménager et au nettoyage (CNP 6731) selon le niveau de scolarité au Québec, 2016.....	20

Figure 17	Répartition des employés des entreprises sondées selon le niveau de scolarité.....	21
Figure 18	Répartition des employés par tranche d'âge, septembre 2021	22
Figure 19	Proportion des préposés à l'entretien ménager de 55 ans et plus au sein des entreprises sondées	23
Figure 20	Répartition des préposés à l'entretien ménager et au nettoyage (CNP 6731) selon le statut de citoyenneté au Québec, 2016.....	26
Figure 21	Proportion des nouveaux arrivants au sein des entreprises répondantes	26
Figure 22	Proportion des nouveaux arrivants au sein des entreprises répondantes de la RMR de Montréal.....	27
Figure 23	Taux de roulement annuel des préposés à l'entretien ménager dans les entreprises sondées	29
Figure 24	Impact du travail non déclaré sur les entreprises sondées.....	35
Figure 25	Temps consacré à la formation initiale des préposés à l'entretien ménager dans les entreprises sondées.....	39
Figure 26	Évolution du nombre de postes vacants pour la profession de préposé à l'entretien ménager (CNP 6731).....	42
Figure 27	Nombre de postes occupés et vacants par catégorie d'emploi au sein des entreprises sondées	43

LISTE DES ANNEXES

Annexe 1	Questionnaire d'enquête
Annexe 2	Questionnaire d'entrevue de fond
Annexe 3	Répartition des préposés à l'entretien ménager et des postes vacants, par région administrative, pour l'ensemble de la province (carte)

LEXIQUE

AEC : Attestation d'études collégiales

AEP : Attestation d'études professionnelles

AESEQ : Association des entrepreneurs de services d'édifices

APSAM : Association paritaire pour la santé et la sécurité du travail, secteur « affaires municipales »

CEEMQ : Corporation des entrepreneurs en entretien ménager de Québec

CNP : Classification nationale des professions

CPEEP : Comité paritaire de l'entretien d'édifices publics

CSMO : Comité sectoriel de main-d'œuvre

DEC : Diplôme d'études collégiales

DEP : Diplôme d'études professionnelles

DES : Diplôme d'études secondaires

EIMT : Étude d'impact sur le marché du travail

INSPQ : Institut national de santé publique du Québec

Nouveaux arrivants : personne n'étant pas née au Canada (immigrant de première génération)

PCU : Prestation canadienne d'urgence

PTET : Programme des travailleurs étrangers temporaires

REER : Régime enregistré d'épargne-retraite

RIPR : Règlement sur l'immigration et la protection des réfugiés

RMR : Région métropolitaine de recensement

SCIAN : Système de classification des industries de l'Amérique du Nord

SPPC : Système de projection des professions au Canada

TET : Travailleurs étrangers temporaires

UES800 : Union des employés et employées de service – Section locale 800

1. MISE EN CONTEXTE

Le Comité sectoriel de main-d'œuvre de l'environnement (EnviroCompétences) réalise des projets visant le développement des compétences de la main-d'œuvre exerçant des professions en lien avec l'environnement et le développement durable. La mission d'EnviroCompétences consiste à soutenir les employeurs et les travailleurs par l'élaboration de tels projets.

À cet effet, EnviroCompétences a confié au Groupe DDM la réalisation d'une étude pour mettre à jour les connaissances sur la main-d'œuvre du secteur de l'entretien ménager à l'échelle provinciale. Ce besoin d'obtenir un portrait plus précis du secteur avait également été exprimé par d'autres organismes du milieu, dont l'Association des entrepreneurs de services d'édifices (AESEQ). Cette étude permet notamment de :

-  Dresser un portrait de l'industrie, des emplois et de la main-d'œuvre ;
-  Quantifier le nombre de travailleurs actuels et de postes à pourvoir dans les différentes catégories de métiers ;
-  Dresser un portrait de la main-d'œuvre issue de l'immigration et identifier les difficultés d'intégration ;
-  Identifier la nature des difficultés de recrutement et les moyens déployés ;
-  Nommer les enjeux de la crise sanitaire sur la main-d'œuvre ;
-  Identifier les besoins en main-d'œuvre et apporter des solutions pour pourvoir les postes vacants actuels et futurs ;
-  Identifier les bassins potentiels de main-d'œuvre ;
-  Établir des pistes de solution pour pallier le manque de main-d'œuvre.

Cette étude cible les entreprises du sous-secteur de l'entretien ménager ainsi que les travailleurs en entretien ménager, soit les préposés et les chefs d'équipe de classes A et B uniquement. Des données précises et récentes provenant de la documentation ont été utilisées pour dresser un portrait réaliste du secteur, mais certaines incluent des industries ou des travailleurs non visés par l'étude. Le niveau de précision des données peut varier ; des mises en garde ont été formulées, le cas échéant. Par conséquent, cette étude permet parallèlement de pallier ce manque d'informations et d'obtenir des données plus précises sur le secteur.

La présente étude cible les industries de l'entretien ménager industriel, institutionnel et commercial rattachées au code SCIAN¹ 561722 – Services de conciergerie. Cette classe comprend les établissements dont l'activité principale est le nettoyage intérieur de bâtiments². Elle exclut

¹ Système de classification des industries de l'Amérique du Nord

² Statistique Canada, 2017. SCIAN 561722 – Services de conciergerie (sauf le nettoyage de vitres).

donc les services de réparation et d'entretien de bâtiments et d'unités d'habitation (hommes/femmes à tout faire), les services de nettoyage de vitres et de cheminées³ ainsi que les compagnies privées qui embauchent du personnel pour effectuer des activités liées principalement à l'entretien intérieur ou extérieur de la maison de particuliers⁴. L'étude cible aussi la profession de préposé à l'entretien ménager, soit le code 6731 de la CNP⁵ (préposé à l'entretien ménager et au nettoyage – travaux légers). Ce groupe de professions inclut les préposés et les nettoyeurs affectés au nettoyage des bureaux, des vestibules, des chambres et des autres pièces dans les centres hospitaliers, les écoles, les immeubles de bureaux ainsi que les résidences privées. Ce groupe exclut les concierges et surintendants d'immeubles ainsi que les nettoyeurs spécialisés. Le code 6731 de la CNP, soit les préposés à l'entretien ménager et au nettoyage – travaux légers, inclut aussi les femmes et les hommes de chambre qui ne sont pas visés par l'étude étant donné leur réalité de travail très différente. Cette précision est à retenir lorsque des statistiques sont présentées concernant l'ensemble de la CNP 6731.

Certaines données seront présentées régionalement afin de dégager un profil pour chacune des régions couvertes par un Décret sur le personnel d'entretien d'édifices publics. Puisque les bases de données ne reposent pas sur les mêmes méthodes de recensement, notamment en raison des deux périodes de comptabilisation de l'année, il n'est pas toujours possible de dresser un portrait pour l'ensemble du Québec. Les données présentées permettent tout de même d'analyser l'évolution de la situation pour les deux zones géographiques, soit celle couverte par le décret de Québec et celle couverte par le décret de Montréal. Le rapport débute avec la présentation de la méthodologie utilisée pour répondre aux objectifs de l'étude. La section suivante montre les données issues de la documentation existante ainsi que celles collectées auprès des employeurs en entretien ménager lors des entrevues téléphoniques, de l'enquête en ligne et des groupes de discussion. Cette partie du travail permet de dresser un portrait de l'industrie, de la profession et de la main-d'œuvre ainsi que de réaliser une analyse. Puis, une section détaille les impacts de la COVID-19 sur l'industrie, les emplois et la main-d'œuvre. Enfin, des constats et des pistes de recommandation pour pallier les différents enjeux de main-d'œuvre concluent ce rapport.

2. MÉTHODOLOGIE

Les travaux ont débuté avec la réunion de démarrage impliquant EnviroCompétences, le Groupe DDM ainsi que les partenaires du comité de suivi (représentants des employeurs, représentants du comité paritaire de la région de Montréal, etc.). À la suite de cette rencontre, la première phase de l'étude s'est enclenchée avec la revue de la littérature. Les premières données ont été recueillies à partir des documents fournis par les différents acteurs du milieu ainsi que des

³ Statistique Canada, 2017. SCIAN 561722 – Services de conciergerie (sauf le nettoyage de vitres).

⁴ Statistique Canada, 2017. SCIAN 814110 – Ménages privés.

⁵ Classification nationale des professions

statistiques disponibles sur diverses bases de données. Elles ont permis de dresser un portrait actuel du secteur et d'observer son évolution.

La deuxième phase de l'étude s'est déroulée de septembre à décembre 2021. Il s'agissait de l'occasion de discuter avec plusieurs entrepreneurs en entretien ménager. Cette phase a permis de dresser un premier portrait des enjeux liés au secteur et à la main-d'œuvre. Au total, 11 entrevues semi-dirigées ont été menées auprès d'entrepreneurs en entretien ménager de régions géographiques différentes et de tailles d'entreprises variées.

L'analyse des principaux thèmes ressortis de ces discussions a servi à élaborer le sondage de l'enquête en ligne afin de quantifier les différents enjeux. Après avoir validé et testé le sondage, son lancement et des relances ont eu lieu en octobre et novembre 2021. L'enquête en ligne a permis de rejoindre 278 entreprises sur un total initialement estimé à environ 1 000, soit un ratio de 27,8 %. Afin d'éviter les abandons, les employeurs pouvaient laisser des cases vides s'ils ne savaient pas quoi répondre. Les résultats présentés subséquemment concernent donc un nombre de répondants variant de 253 à 277, selon les questions.

Une fois l'enquête en ligne terminée, 2 groupes de discussion réunissant respectivement 8 et 10 employeurs du secteur ont eu lieu en décembre 2021. Il s'agissait de l'occasion d'élaborer sur les points nécessitant plus d'explications et de discuter des pistes de solution et des avenues à préconiser afin de remédier aux problèmes de main-d'œuvre du secteur.

3. PRÉSENTATION DES RÉSULTATS

3.1 Portrait de l'industrie

Cette section du rapport dresse le portrait de l'industrie à l'égard de son encadrement et des principaux secteurs qui embauchent des travailleurs en entretien ménager. Cette section présente aussi un portrait des entreprises et des emplois selon certaines caractéristiques d'intérêt.

3.1.1 Encadrement de l'industrie

Les conditions de travail des employés en entretien ménager œuvrant dans les édifices publics sont bien encadrées au Québec. Il existe deux comités paritaires, des syndicats, des décrets et des conventions collectives pour représenter et protéger les travailleurs de ce domaine. Notamment, les décrets sur le personnel d'entretien d'édifices publics de la région de Québec et de Montréal ont force de loi et dictent les conditions minimales de travail du personnel en entretien ménager

pour toute la province⁶⁷. Une association et une corporation représentent et défendent également les intérêts des entreprises en entretien ménager.

Conditions de travail

Le Comité paritaire de l'entretien d'édifices publics (CPEEP) est un organisme dont l'objectif est d'assurer l'application du Décret sur le personnel d'entretien d'édifices publics. Ce mandat lui a été confié par le gouvernement du Québec⁸. Le Décret lie l'employeur, qui réalise des travaux d'entretien ménager dans un ou des édifices publics, et l'employé, syndiqué ou non. Il détermine les conditions de travail minimales (ex. : salaire, vacances, jours fériés, pauses, congés de maladie, etc.) et les modalités entourant le régime enregistré d'épargne-retraite (REER)⁹.

Les conditions de travail des employés syndiqués peuvent également être encadrées par une convention collective. Les conventions régissent les relations entre les employeurs et les employés, établissent des conditions de travail justes et équitables et visent à régler rapidement tout désaccord entre l'employeur et les salariés¹⁰. Les employés dont les conditions de travail sont assujetties à une convention collective ne peuvent tout de même pas se voir offrir des conditions qui seraient considérées comme inférieures à celles du décret.

Code d'éthique

Les entrepreneurs en entretien ménager sont représentés par l'Association des entrepreneurs de services d'édifices dans la grande région de Montréal et la Corporation des entrepreneurs en entretien ménager de Québec (CEEMQ) dans la grande région de Québec. Les deux associations regroupent les membres actifs de l'industrie de l'entretien ménager commercial et industriel¹¹. Elles sont régies par un code d'éthique, qui comprend des directives sur le service à la clientèle, le respect des règles du gouvernement, la concurrence, l'image de la profession, l'avancement de l'association, les relations entre les membres et l'assurance responsabilité¹².

Législation concernant le travail non déclaré

Dans l'industrie de l'entretien ménager, le travail non déclaré (au noir) est un problème bien présent. Généralement, cette situation ne concerne pas les entreprises principales détenant un contrat et embauchant des travailleurs de façon légitime. Il s'agit plutôt d'un sous-traitant et même du sous-traitant d'un sous-traitant. Afin de lutter contre ce phénomène, depuis le 1^{er} janvier 2021,

⁶ Légis Québec, 2021. D-2, r.15 - Décret sur le personnel d'entretien d'édifices publics de la région de Montréal.

⁷ Légis Québec, 2021. D-2, r.16 - Décret sur le personnel d'entretien d'édifices publics de la région de Québec.

⁸ Comité paritaire de l'entretien d'édifices publics - région de Montréal. Éthique et déontologie.

⁹ Comité paritaire de l'entretien d'édifices publics - région de Montréal. Le guide de l'employé(e).

¹⁰ Union des employés et employées de service – section locale 800, 2018. Convention collective entre la Corporation des entrepreneurs en entretien ménager de Québec et l'Union des employés et employées de services – section local 800, 2018 – 2025.

¹¹ Corporation des entrepreneurs en entretien ménager de Québec. Membres.

¹² Corporation des entrepreneurs en entretien ménager de Québec. Profession.

Revenu Québec exige que toutes les entreprises en entretien ménager d'édifices publics fournissent une liste complète de leurs sous-traitants, indiquant les montants versés à chacun d'eux. Les sous-traitants doivent également posséder une attestation de conformité de Revenu Québec concernant les impôts¹³.

Risques associés au travail

Les travailleurs en entretien ménager sont soumis à maints risques, puisqu'ils sont en contact avec de nombreux produits chimiques et même des agresseurs biologiques (seringues souillées, insectes, etc.). Ils transportent aussi des objets lourds et effectuent des mouvements répétitifs, augmentant les risques de blessures. L'Association paritaire pour la santé et la sécurité du travail, secteur « affaires municipales » (APSAM) diffuse plusieurs publications sur les principaux risques de blessures afin de rendre les milieux de travail plus sécuritaires¹⁴.

3.1.2 Industrie

Le tableau 1 présente la répartition des préposés à l'entretien ménager (CNP 6731) de l'ensemble du Québec à travers les principales industries, soit celles qui comptent plus de 5 000 préposés à l'entretien ménager. Comme mentionné précédemment, les données de la CNP incluent des professions non visées par l'étude, comme les femmes de chambre. Environ 2 préposés à l'entretien ménager sur 5 (38 %) œuvrent dans des entreprises reliées aux bâtiments et aux logements. Le niveau de détail n'offre que le code SCIAN à quatre chiffres et ne permet pas d'obtenir précisément le nombre de préposés à l'entretien ménager travaillant exclusivement pour un entrepreneur en entretien ménager (561722 – Services de conciergerie). Les préposés à l'entretien ménager représentent 1,8 % de l'ensemble des travailleurs du Québec.

Tableau 1 Nombre de préposés à l'entretien ménager par industrie, au Québec

Code SCIAN	Nom du SCIAN	Nombre	%
5617	Services relatifs aux bâtiments et aux logements	31 945	38,2 %
7211	Hébergement des voyageurs	8 930	10,7 %
6220	Hôpitaux	8 200	9,8 %
5435	Établissements de soins infirmiers et de soins pour bénéficiaires internes	5 435	6,5 %
-	Ensemble des industries	83 480	100,0 %

Source : Statistique Canada, tableau 98-400-X2016298.

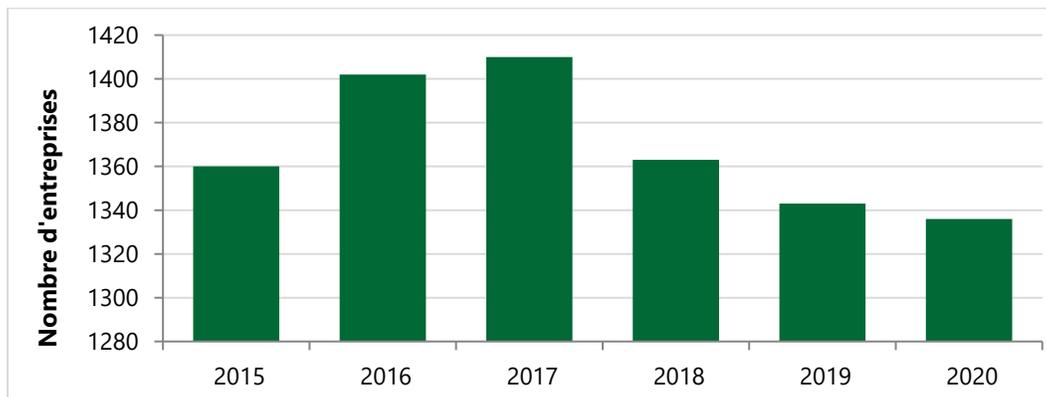
¹³ La Presse, 2020. Nouvelles mesures pour lutter contre le travail au noir dans l'entretien ménager.

¹⁴ Association paritaire pour la santé et la sécurité du travail, secteur « affaires municipales », 2020. Entretien ménager.

3.1.3 Entreprises

Les figures 1 et 2 illustrent l'évolution du nombre d'entreprises assujetties respectivement au CPEEP de la région de Montréal et de Québec. Les données disponibles ne permettent pas d'exclure les entreprises qui effectuent des travaux en hauteur (classe C), mais leur nombre représente une part marginale des entreprises en entretien ménager au Québec (moins de 2 %).

Figure 1 Évolution du nombre d'entreprises assujetties au CPEEP de la région de Montréal, 2015 à 2020

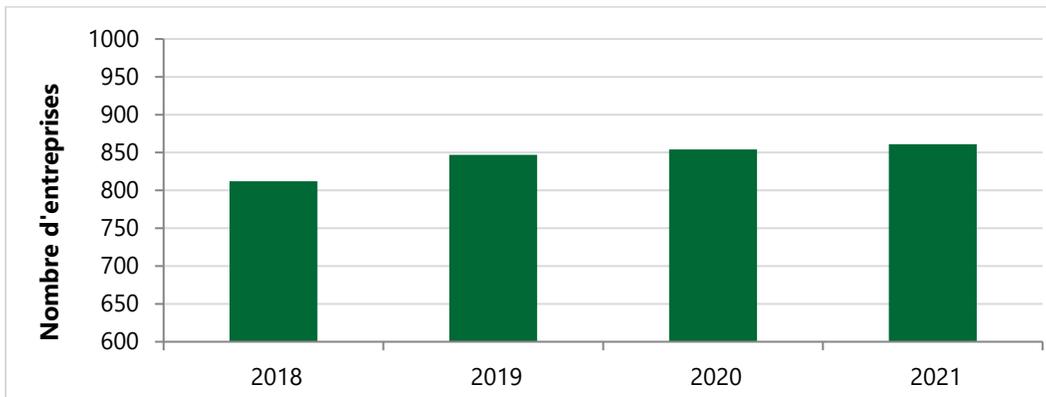


Source : Comité paritaire de l'entretien d'édifices publics – région de Montréal. Évolution de l'industrie et rapport d'activité pour les six dernières années.

Entre 2015 et 2020, le nombre d'entreprises assujetties au décret de Montréal enregistre une décroissance de 1,8 %, passant de 1 360 à 1 336 entreprises. Malgré une croissance durant les 3 premières années, la tendance est à la baisse depuis 2017, soit l'année où le nombre d'entreprises a atteint un sommet (1 410). Le nombre d'entreprises a diminué de 5,2 % entre 2018 à 2020.

Les entrevues individuelles et de groupe permettent d'émettre l'hypothèse que les difficultés de recrutement et de rétention ont amené plusieurs entrepreneurs à fermer leur entreprise dans les dernières années. Toutefois, la décroissance de la dernière année est à nuancer. La période de référence de comptabilisation des données du CPEEP de Montréal est en mai, coïncidant avec la fermeture de plusieurs secteurs d'activités en raison de la pandémie de COVID-19 durant l'année 2020. Le rapport annuel de 2021 permettra de constater si cette tendance se maintient.

Figure 2 Évolution du nombre d'entreprises assujetties au CPEEP de la région de Québec, 2018 à 2021



Source : Comité paritaire de l'entretien d'édifices publics – région de Québec. Compilation, tableau Nombre total d'entreprises avec employés.

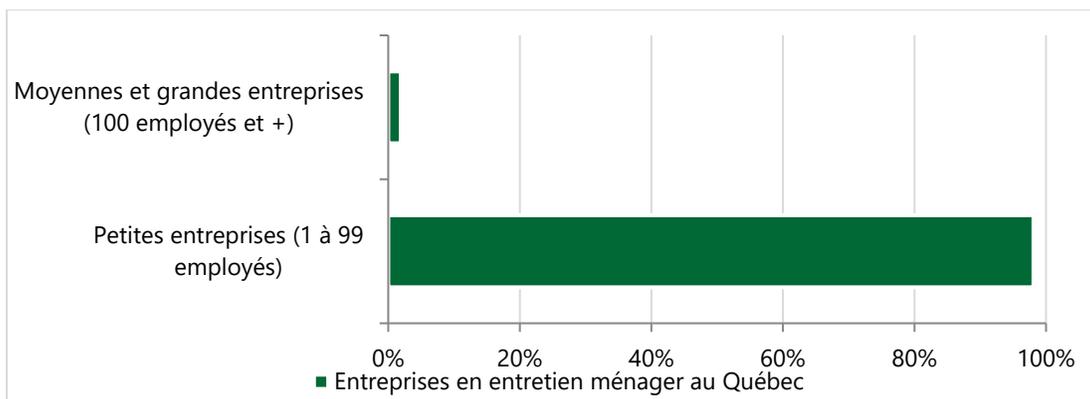
Inversement, le secteur de l'entretien ménager dans la région de Québec est en croissance. En effet, le nombre d'entreprises assujetties au décret de Québec connaît une hausse de 6 % entre 2018 et 2021, passant de 812 à 861 entreprises.

Le bassin d'entreprises dans la région de Québec est plus petit que celui de Montréal. Entre 2018 et 2020, il y avait environ 3 entreprises liées au CPEEP de Québec, comparativement à 5 pour Montréal.

3.1.3.1 Taille d'entreprise

À la figure 3, le nombre d'entreprises en entretien ménager au Québec est réparti en fonction de la taille de l'organisation pour l'année 2020.

Figure 3 Répartition des entreprises au Québec par taille



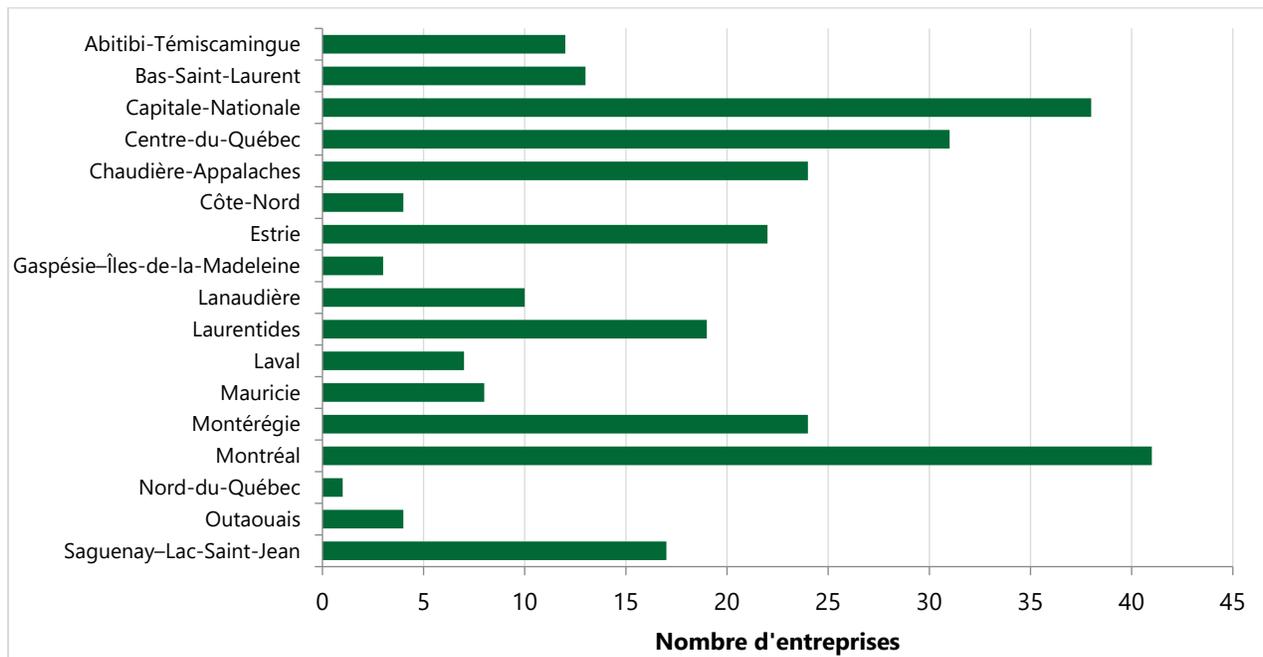
Source : Comité paritaire de l'entretien d'édifices publics – région de Montréal. Employeurs et salariés de l'industrie, tableau Nombre de salariés assujettis. Comité paritaire de l'entretien d'édifices publics – région de Québec. Compilation, tableau Répartition des entreprises par nombre d'employés (taille d'entreprise).

La plupart des entreprises en entretien ménager au Québec sont de petite taille (moins de 100 employés). Effectivement, 98,1 % sont de petites entreprises et 1,9 % sont de moyennes et grandes entreprises. L'enquête en ligne a aussi permis de rejoindre une majorité de petites entreprises (87,7 %). Cependant, les moyennes et grandes entreprises sont surreprésentées dans l'échantillon (12,3 %).

3.1.3.2 Répartition géographique

La figure 4 présente la répartition des entreprises sondées par région administrative.

Figure 4 Région administrative des entreprises répondantes



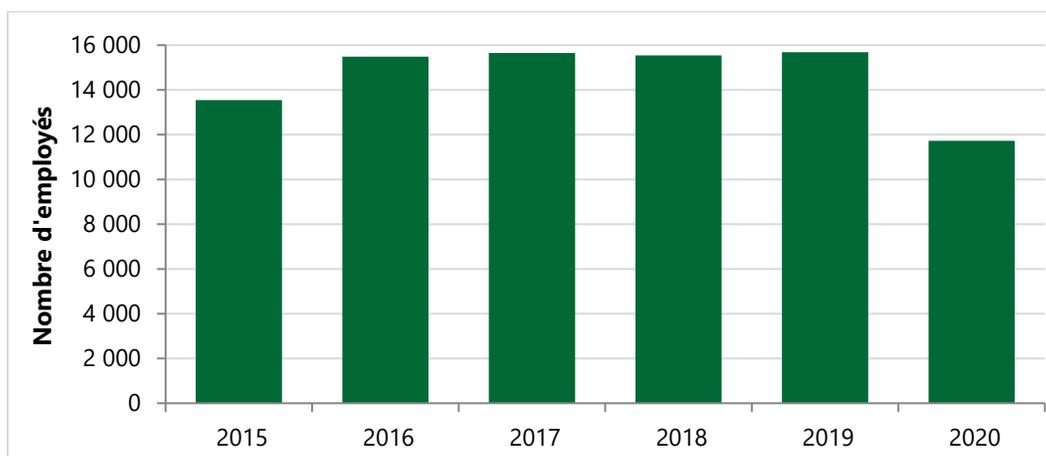
La plus grande proportion de répondants provient des régions de Montréal (14,7 %), de la Capitale-Nationale (13,7 %) et du Centre-du-Québec (11,2 %). Les régions du Nord-du-Québec (0,4 %), de la Gaspésie-Îles-de-la-Madeleine (1,1 %), de la Côte-Nord (1,4 %) et de l'Outaouais (1,4 %) comptent le moins d'entreprises répondantes dans l'échantillon. Les données des entreprises en entretien ménager au Québec par région administrative n'étaient pas disponibles pour l'année 2021. Les résultats ne peuvent pas être comparés, mais il est possible d'émettre certaines réserves quant à la représentativité. L'Abitibi-Témiscamingue comporte un nombre étonnamment élevé d'entreprises en entretien ménager pour le bassin d'entreprises de cette région. Inversement, le nombre d'entreprises en entretien ménager en Montérégie semble faible, car elle était la deuxième région comptant le plus d'entreprises, suivant de près Montréal, en

2019¹⁵. Selon ce qui précède, la région de l'Abitibi-Témiscamingue serait surreprésentée dans l'échantillon, tandis que la région de la Montérégie serait sous-représentée.

3.1.4 Emploi

Les figures 5 et 6 présentent l'évolution du nombre d'employés salariés couverts respectivement par les décrets de la région de Montréal et de Québec pour les postes de préposés et de chefs d'équipe à l'entretien ménager (classes A et B).

Figure 5 Évolution annuelle du nombre d'employés salariés couverts par le décret de la région de Montréal, 2015 à 2018



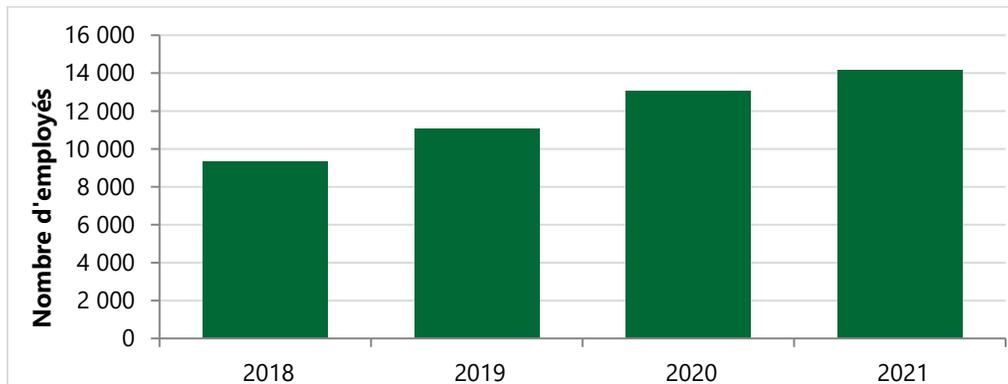
Source : Comité paritaire de l'entretien d'édifices publics – région de Montréal. Rapport annuel 2015 à 2020. Tableau II – Portrait des salariés assujettis.

Entre 2015 et 2019, le nombre d'employés couverts par le décret de Montréal connaît une tendance généralement à la hausse (15,8 %), passant de 13 549 à 15 689. Comparativement à la diminution du nombre d'entreprises durant cette même période, ces données suggèrent que les entreprises ont connu une croissance de leur taille en fonction du nombre d'employés.

Comme mentionné précédemment, la comptabilisation des données du CPEEP de Montréal a lieu en mai, ce qui coïncide avec la fermeture de plusieurs secteurs d'activités en raison de la pandémie de COVID-19 durant l'année 2020. Cet événement explique la chute importante de près de 4 000 emplois entre 2019 et 2020 (décroissance de 25,3 %). Selon le CPEEP de Montréal, la situation d'emploi tend vers un retour à la normale. Il sera intéressant de constater l'évolution des emplois lorsque le rapport annuel de 2021 sera diffusé.

¹⁵ Comité paritaire de l'entretien d'édifices publics – région de Montréal, 2019. Répartition des entreprises d'entretien d'édifices publics assujetties au comité paritaire par région administrative, selon l'adresse du siège social.

Figure 6 Évolution annuelle du nombre d'employés salariés couverts par le décret de la région de Québec, 2018 à 2021



Source : Comité paritaire de l'entretien d'édifices publics – région de Québec. Compilation, tableau Nombre d'hommes et de femmes.

La période entre 2018 et 2021 a été profitable pour le CPEEP de Québec, qui a vu son nombre de salariés croître de 51,6 %, passant de 9 342 à 14 164 employés. L'augmentation du nombre d'employés est huit fois supérieure à celle du nombre d'entreprises, signifiant que les entreprises existantes connaissent une croissance considérable.

3.1.4.1 Catégorie d'emploi

Il existe trois types de travaux d'entretien ménager : les travaux lourds, les travaux légers et les travaux en hauteur. Les travaux de classe A sont les travaux lourds. Ils comprennent le lavage des murs, des vitres et des plafonds, le traitement des planchers et la collecte des ordures. Les travaux de classe B sont les travaux légers. Ils incluent, entre autres, l'époussetage, le lavage des taches, le balayage (balai ou aspirateur) et l'entretien léger des salles de toilettes dans les écoles, les centres hospitaliers, les centres de villégiature, les immeubles de bureaux, les résidences privées et les autres immeubles¹⁶. Les travaux de classe C sont les travaux en hauteur. Ils sont souvent effectués par des compagnies spécialisées, puisqu'ils requièrent des équipements spéciaux et coûteux. Ces travaux ne sont pas visés par la présente étude.

Selon l'enquête en ligne, plus d'un préposé sur trois au Québec effectue à la fois des travaux lourds et légers dans le cadre de ses tâches.

Les caractéristiques généralement recherchées pour l'emploi sont les suivantes :

-  Travailler méthodiquement selon des règles et normes établies ;
-  Réaliser des tâches manuelles et répétitives ;
-  Avoir un sens de l'observation ;
-  Se soucier du travail à réaliser ;
-  Faire preuve de rapidité d'exécution¹⁷.

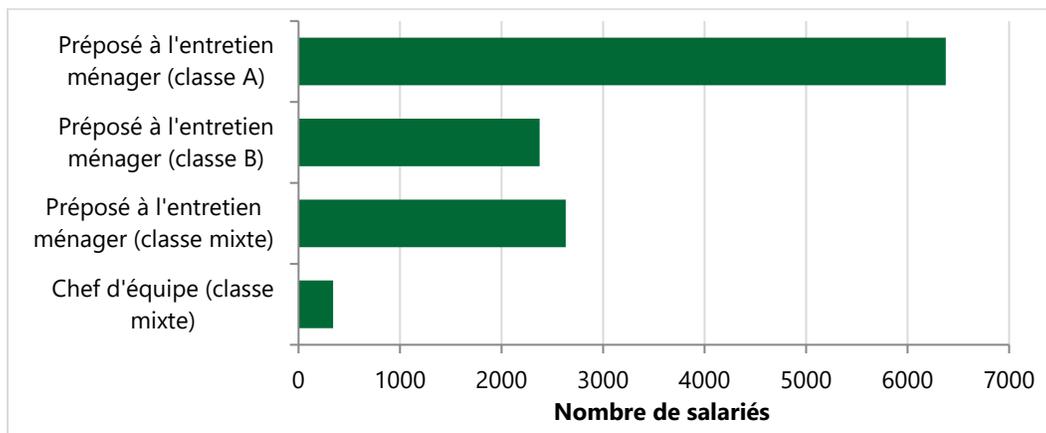
¹⁶ Gouvernement du Québec, 2022. Préposés/préposées à l'entretien ménager et au nettoyage.

¹⁷ Moi mon avenir, 2015. Préposé/préposée à l'entretien ménager et au nettoyage – travaux légers.

Les figures 7 et 8 présentent la distribution des employés couverts respectivement par le décret de la région de Montréal et de Québec, en fonction de la catégorie d'emploi. Il est important de rappeler, afin d'éviter des comparaisons inadéquates, que les données obtenues du CPEEP de Québec ont été prélevées à la fin de l'année 2021, tandis que celles de Montréal datent de mai 2020.

Les préposés à l'entretien ménager se divisent en deux catégories d'emplois, soit ceux effectuant les travaux lourds (classe A) et ceux réalisant les travaux légers (classe B). Une troisième catégorie a été créée, soit préposé à l'entretien ménager – classe mixte, afin de regrouper les personnes dont le temps de travail n'était pas dédié à une catégorie unique de travaux (80 % ou plus). Finalement, les chefs d'équipe des travaux lourds et légers (classes A et B) ainsi que les employés occupant à la fois des fonctions de préposés et de chefs d'équipe ont été regroupés dans une dernière catégorie.

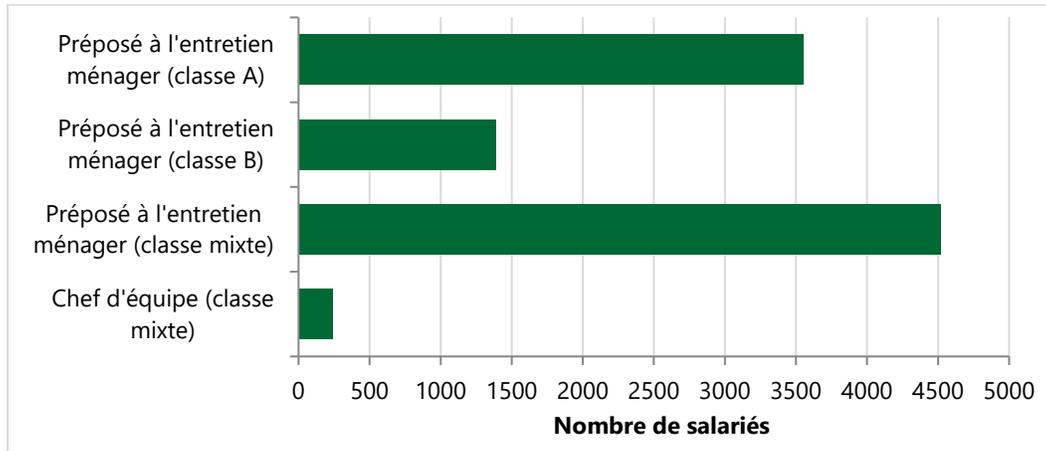
Figure 7 Nombre de salariés couverts par le décret de Montréal selon la catégorie d'emploi, mai 2020



Source : Comité paritaire de l'entretien d'édifices publics – région de Montréal. Employeurs et salariés de l'industrie, tableau Portrait des salariés assujettis.

Concernant le CPEEP de Montréal, les préposés à l'entretien ménager – travaux lourds (classe A) occupent 54,4 % des emplois, les préposés à l'entretien ménager – travaux légers (classe B) occupent 20,2 % des emplois et les préposés affectés aux 2 types de travaux occupent 22,5 % des emplois en date de mai 2020. En d'autres mots, plus d'un travailleur sur deux effectue des travaux lourds pour la région de Montréal. Les chefs d'équipe représentent 2,9 % des travailleurs ; il y a donc un chef d'équipe pour environ 33 préposés à l'entretien ménager.

Figure 8 Nombre de salariés couverts par le décret de la région de Québec selon la catégorie d'emploi, septembre 2021



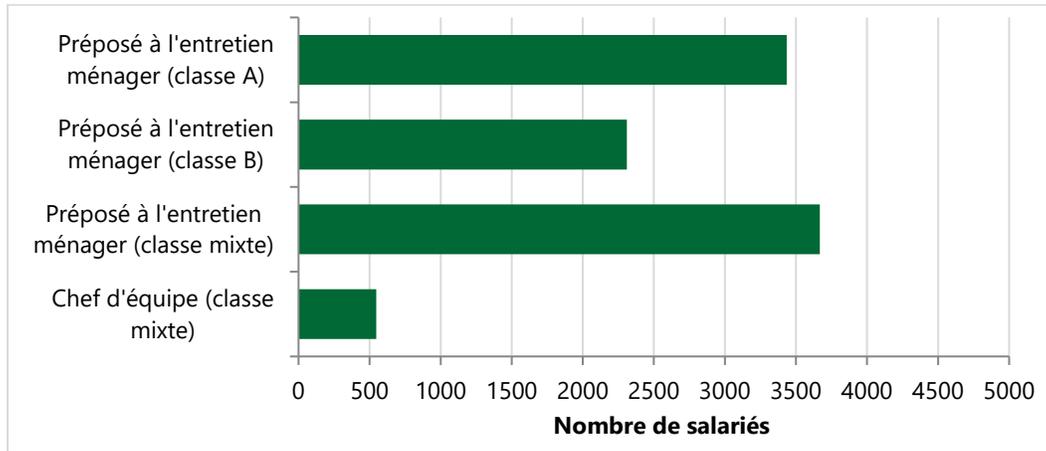
Source : Comité paritaire de l'entretien d'édifices publics – région de Québec. Extraction, portrait des salariés (2021-09-24).

Quant à la région de Québec, les préposés à l'entretien ménager – travaux lourds (classe A) représentent 36,6 % des travailleurs, les préposés à l'entretien ménager – travaux légers (classe B) représentent 14,3 % des travailleurs et les préposés à l'entretien ménager – travaux lourds et légers (classe mixte) représentent 46,6 % des travailleurs en date de septembre 2021. Environ un préposé à l'entretien ménager sur deux est amené à alterner fréquemment entre les travaux légers et lourds dans le cadre de son emploi. Les chefs d'équipe représentent 2,5 % des travailleurs, soit un chef d'équipe pour environ 38 préposés à l'entretien ménager.

Concernant l'enquête, qui a eu lieu entre septembre et décembre 2021, les 278 entreprises répondantes comptaient 9 960 préposés et chefs d'équipe en emploi. Selon les derniers chiffres présentés ci-dessous¹⁸, les entreprises répondantes embauchaient 38,4 % du nombre total d'employés couverts par les 2 décrets. La distribution de ces travailleurs en fonction de la catégorie d'emploi est présentée à la figure 9.

¹⁸ Les données du CPEEP de Montréal ne sont pas encore disponibles pour l'année 2021. Selon le CPEEP de Montréal, le nombre de salariés tend vers un retour à la normale, ce qui ramènerait le ratio autour de 32 %.

Figure 9 Nombre de salariés au sein des entreprises répondantes selon la catégorie d'emploi, septembre à décembre 2021

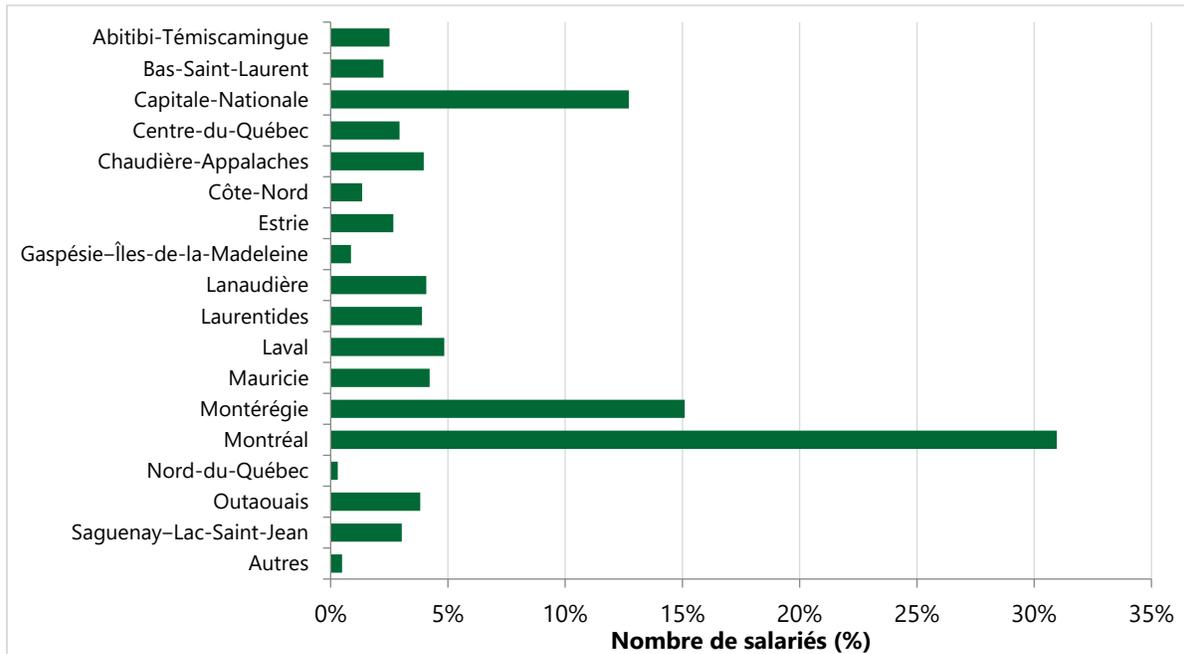


Parmi les préposés à l'entretien ménager des entreprises sondées, 34,5 % effectuent des travaux lourds (classe A), 23,2 % réalisent des travaux légers (classe B) et 36,8 % font les 2 types de travaux (classe mixte). Puisque les données des CPEEP n'ont pas été compilées à la même période, il n'est pas possible de tirer des conclusions sur la représentativité de l'échantillon à l'égard des catégories d'emplois.

3.1.4.2 Répartition géographique

La répartition de la main-d'œuvre est très inégale au Québec (figure 10). La majorité (58,8 %) des préposés et des chefs d'équipe à l'entretien ménager se trouvent dans les régions administratives de Montréal (31,0 %), de la Montérégie (15,1 %) et de la Capitale-Nationale (12,7 %), avec une force de travail de 17 956 employés. Les régions administratives du Nord-de-Québec (0,3 %), de la Gaspésie-Îles-de-la-Madeleine (0,9 %) et de la Côte-Nord (1,3 %) comptent le moins de travailleurs, avec un total de 765 employés. Une carte présentée en annexe illustre également la répartition des préposés à l'entretien ménager ainsi que des postes vacants, par région administrative, pour l'ensemble de la province.

Figure 10 Répartition géographique des salariés au Québec, septembre 2021



Source : Comité paritaire de l'entretien d'édifices publics – région de Montréal. Statistiques CPEEP Montréal, tableau Région administrative (2021-09-24). Comité paritaire de l'entretien d'édifices publics – région de Québec. Extraction portrait salarié (2021-09-24).

3.1.4.3 Rémunération

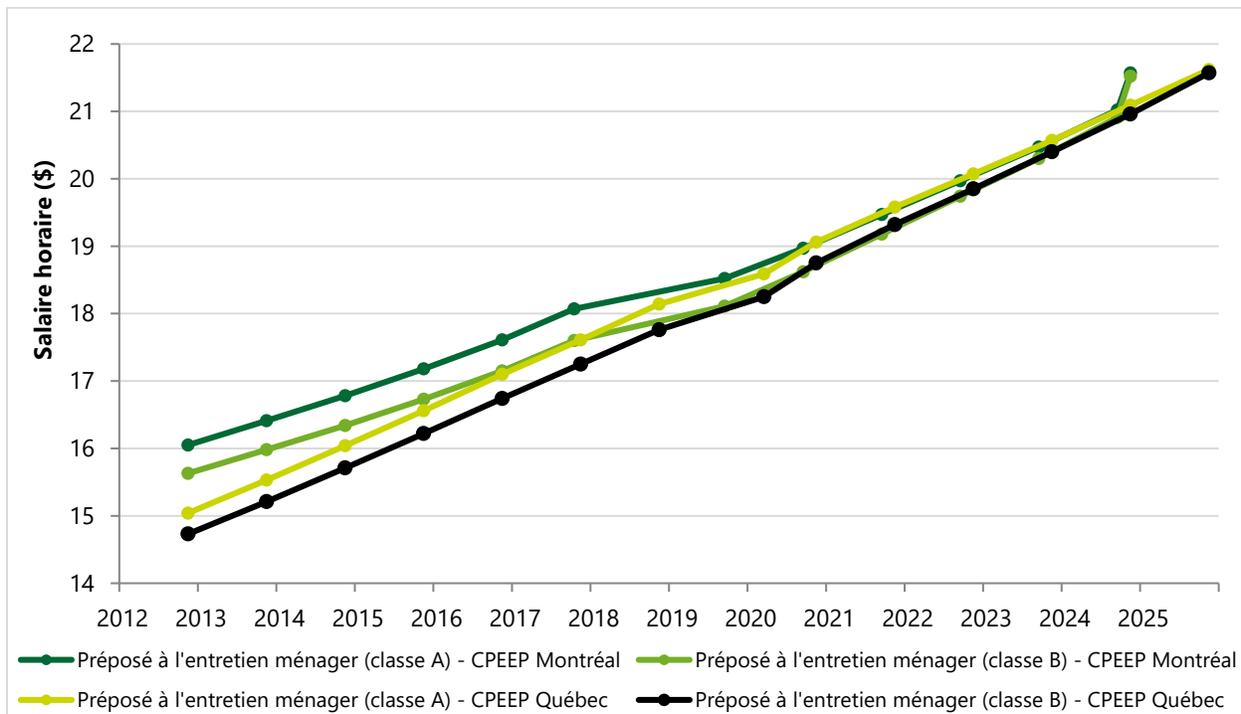
Le salaire horaire des préposés et des chefs d'équipe en entretien ménager est déterminé par le Décret sur le personnel d'entretien d'édifices publics de la région de Québec ou de Montréal selon le territoire d'activité. Ces décrets fixent un taux horaire minimum en fonction de la catégorie d'emploi. Chaque employeur est libre de bonifier le salaire horaire de ses employés, mais ne peut aller en deçà de ce taux. Les entrevues ont permis de préciser qu'historiquement, presque tous les employeurs offraient les salaires prévus au décret. La figure 11 détaille l'évolution des taux horaires de chacun des décrets pour les postes de préposés à l'entretien ménager – travaux lourds et légers (classes A et B).

Les préposés à l'entretien ménager (classes A et B) couverts par le décret de Montréal ont connu une hausse du salaire horaire de 18 % et 19 % respectivement de 2012 à 2020. Cette augmentation est plus faible comparativement aux préposés de Québec qui ont enregistré une hausse de 27 %. La situation s'inversera pour la période entre 2020 et 2024 ; les préposés à l'entretien ménager (classes A et B) couverts par le décret de Montréal auront une augmentation respective de 14 % et 16 % de leur salaire horaire, tandis qu'elle sera respectivement de 11 % et 12 % pour ceux couverts par le décret de Québec.

L'importante hausse de salaire pour les préposés à l'entretien ménager couverts par le décret de Québec est expliquée par l'adoption d'un décret par le Conseil des ministres à la fin du mois de

février 2020, touchant près de 8 000 travailleurs syndiqués et non syndiqués de l'industrie d'entretien d'édifices, excluant ceux de la région de Montréal. Ces travailleurs ont droit à une augmentation de salaire de 2,6 % chaque année à partir de mars 2020, et ce, jusqu'en novembre 2025¹⁹. La progression salariale avant l'entrée en vigueur de ce décret se rapprochait davantage de celle de la région de Montréal, soit de 21 % entre 2012 et 2020. Selon l'ensemble des intervenants consultés, ces augmentations semblent toutefois largement insuffisantes. À titre d'exemple, l'inflation pour la province de Québec de janvier 2021 à janvier 2022 s'élève à 5,1 %²⁰. Les préposés payés au taux du décret subiront donc une diminution de leur pouvoir d'achat pour cette année de référence.

Figure 11 Évolution du taux horaire des préposés à l'entretien ménager au Québec, 2012 à 2020



Source : Légis Québec, 2021. Décret sur le personnel d'entretien d'édifices publics de la région de Montréal 2012. Légis Québec, 2012. Décret sur le personnel d'entretien d'édifices publics de la région de Montréal. Légis Québec, 2021. Décret sur le personnel d'entretien d'édifices publics de la région de Québec. Légis Québec, 2012. Décret sur le personnel d'entretien d'édifices publics de la région de Québec.

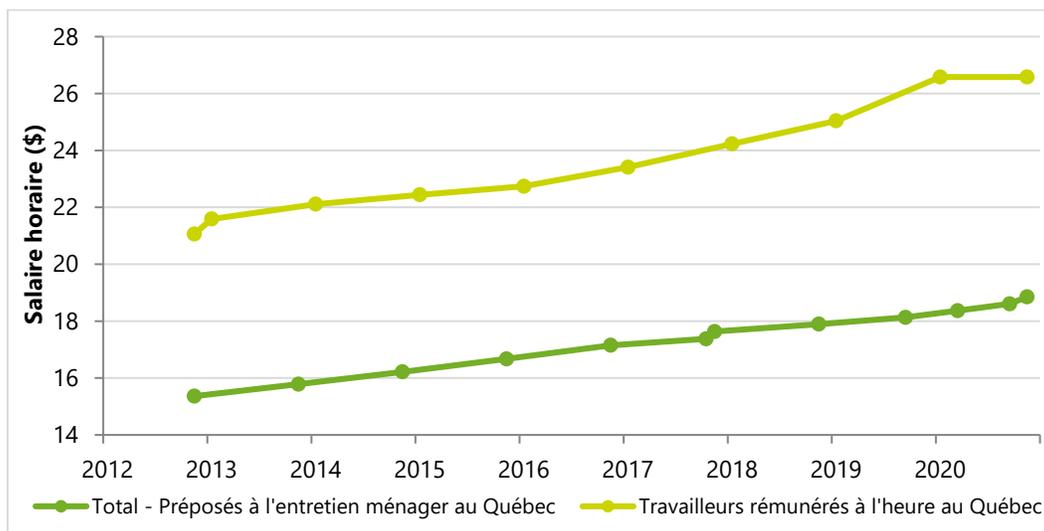
Malgré la croissance des salaires durant la dernière décennie, la rémunération des préposés en entretien ménager n'augmente pas au même rythme que les salaires dans l'ensemble du Québec. La figure 12 compare l'évolution du salaire horaire moyen des préposés à l'entretien ménager des deux décrets avec l'évolution du salaire horaire moyen des employés rémunérés à l'heure, excluant

¹⁹ Radio-Canada, 2020. Québec augmente par décret le salaire de 15 000 travailleurs.

²⁰ Statistique Canada, 2022. Tableau 18-10-0004-01.

les heures supplémentaires, dans l'ensemble des industries comptant au moins un employé au Québec.

Figure 12 Évolution du salaire horaire moyen des préposés à l'entretien ménager et des salariés rémunérés à l'heure de l'ensemble des industries du Québec, 2012 à 2020



Source : Légis Québec, 2021. Décret sur le personnel d'entretien d'édifices publics de la région de Montréal. Légis Québec, 2012. Décret sur le personnel d'entretien d'édifices publics de la région de Montréal. Légis Québec, 2021. Décret sur le personnel d'entretien d'édifices publics de la région de Québec. Légis Québec, 2012. Décret sur le personnel d'entretien d'édifices publics de la région de Québec. Statistique Canada, tableau 14-10-0206-01.

Pour la période entre 2012 et 2020, le salaire horaire moyen des employés rémunérés à l'heure dans l'ensemble des industries comptant au moins un employé au Québec a augmenté de 26 %²¹, soit une différence de 3 points avec la progression salariale des préposés en entretien ménager couverts par les 2 décrets (23 %). La différence était de 8 points au début de 2020 avant l'entrée en vigueur du décret bonifiant la rémunération des employés à l'entretien ménager de la région de Québec. Concrètement, le salaire horaire moyen des travailleurs rémunérés à l'heure dans l'ensemble des industries comptant au moins un employé au Québec est passé de 19,91 \$ à 26,58 \$. Pour les préposés à l'entretien ménager – travaux lourds et légers des 2 décrets, la moyenne du salaire horaire est passée de 15,36 \$ à 18,85 \$. L'écart entre les salaires s'agrandit donc progressivement. La différence était de 4,55 \$ en 2010 et elle se fixe à 7,73 \$ en 2020.

Le décret concernant le personnel d'entretien d'édifices publics prévoit aussi des primes salariales pour les chefs d'équipe. Pour le décret de Montréal, un chef d'équipe qui supervise au moins 4 salariés voit son taux horaire augmenter minimalement de 2 %²², tandis que le décret de Québec

²¹ Statistique Canada. Rémunération horaire moyenne des salariés rémunérés à l'heure, selon l'industrie, données annuelles, tableau 14-10-0206-01.

²² Légis Québec, 2021. D-2, r.15 - Décret sur le personnel d'entretien d'édifices publics de la région de Montréal.

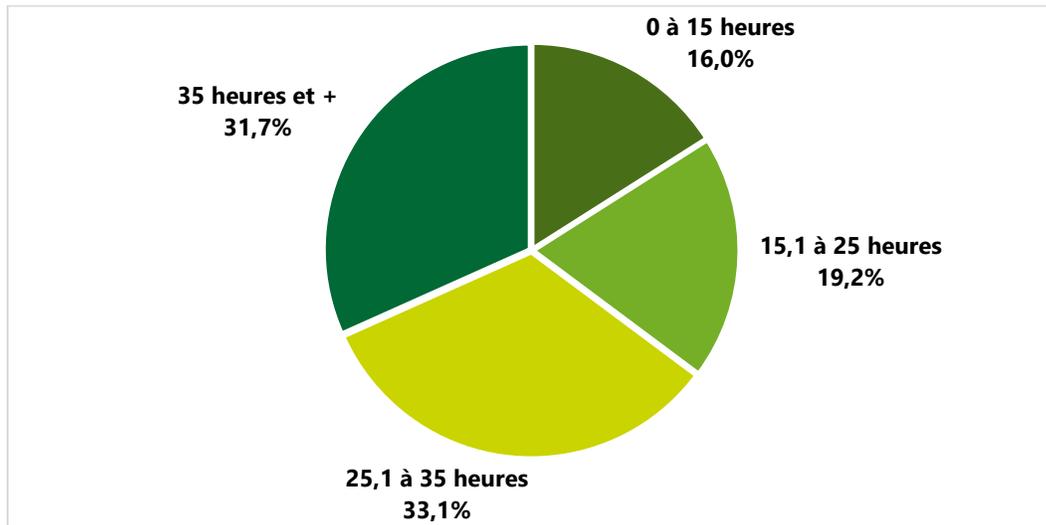
octroie une prime horaire préalablement définie en fonction du nombre de salariés sous sa responsabilité durant le même quart de travail²³. Par exemple, on s’aperçoit que le salaire prévu pour un chef d’équipe supervisant 5 employés et moins est augmenté de 0,61 \$ de l’heure par rapport à celui du préposé à l’entretien ménager, de 0,93 \$ s’il en supervise de 6 à 12 et de 1,23 \$ s’il en supervise 12 ou plus. Les employeurs consultés considèrent que ces bonifications salariales ne sont pas conséquentes avec l’ajout de responsabilités des chefs d’équipe. En effet, plusieurs relatent que les employés qui pourraient exercer le rôle de chef d’équipe sont peu intéressés en raison du faible gain financier comparativement à l’ajout de responsabilités. Ils aimeraient donc voir un écart plus significatif entre les salaires prévus au décret pour les chefs d’équipe.

Enfin, les deux décrets ne comprennent aucune progression salariale en fonction de l’ancienneté. Les employés cumulant plusieurs années d’ancienneté gagnent le même taux horaire que les nouveaux employés. Cette situation est critiquée par la plupart des employeurs sondés, qui considèrent le manque de progression salariale comme un frein au maintien en emploi à long terme.

3.1.4.4 Régime de travail

Les figures 13 et 14 présentent la répartition des préposés et des chefs d’équipe à l’entretien ménager en fonction du nombre d’heures travaillées en moyenne par semaine en 2018 pour la région de Montréal et de Québec respectivement. Les chiffres présentés ci-dessous incluent les employés effectuant des travaux en hauteur (classe C). Toutefois, ils représentent une très faible proportion des employés dans chacun des CPEEP.

Figure 13 Heures travaillées en moyenne par semaine en 2018, région de Montréal



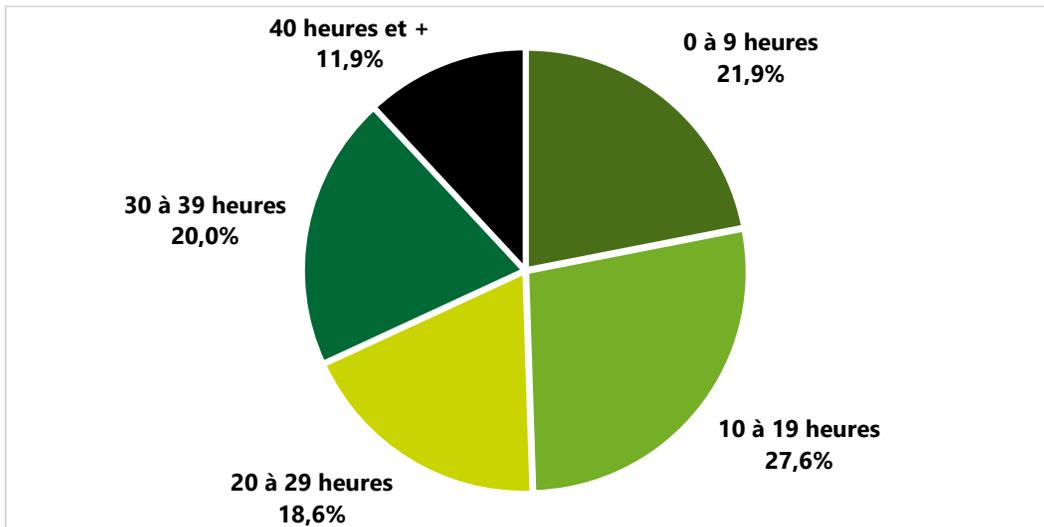
Source : Comité paritaire de l’entretien d’édifices publics – région de Montréal. Heures moyennes travaillées par sexe 2018.

²³ Légis Québec, 2021. D-2, r.16 - Décret sur le personnel d’entretien d’édifices publics de la région de Québec.

Il n'est pas possible de statuer sur le pourcentage d'employés à temps plein étant donné que le travail est considéré à temps plein à partir de 30 heures et plus et que les données disponibles n'offrent pas le détail pour cette tranche d'heure. Il faut souligner que plus du tiers (35 %) des employés ont une charge de travail de 25 heures et moins par semaine. Il y a donc une forte proportion de travailleurs à temps partiel dans le secteur.

Les données pour la région de Québec sont présentées à la figure 14. Uniquement un employé sur trois (32 %) travaille à temps plein (30 heures et plus). Les travailleurs à temps partiel constituent donc la grande majorité (68 %) des employés.

Figure 14 Heures travaillées en moyenne par semaine en 2018, région de Québec



Source : Comité paritaire de l'entretien d'édifices publics – région de Québec. Compilation, tableau
Nombre de travailleurs à temps plein et à temps partiel par tranche d'heure.

Selon les données présentées, la majorité des préposés et des chefs d'équipe à l'entretien ménager à l'étude ont un régime de travail à temps partiel. Cette situation peut s'expliquer par différents facteurs, comme la période de travail sur appel en début d'emploi, les horaires coupés, l'embauche d'étudiants ainsi que la nature et la quantité des contrats ne permettant pas l'octroi de postes à temps plein.

3.2 PORTRAIT DE LA SITUATION

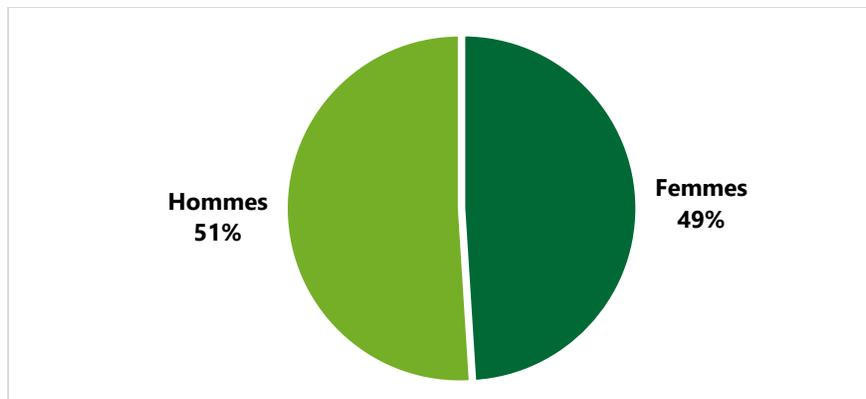
Cette section présente un portrait des travailleurs ciblés par l'étude à l'égard de différentes caractéristiques tout en s'attardant à certaines catégories de travailleurs. Les enjeux de rétention, de recrutement et de formation auxquels sont confrontés les employeurs sont ensuite exposés. Plusieurs stratégies pour pallier les différents problèmes sont aussi présentées.

3.2.1 CARACTÉRISTIQUES DE LA MAIN-D'ŒUVRE

3.2.1.1 Genre

L'ensemble des préposés et des chefs d'équipe (classes A, B et C) à l'entretien ménager au Québec est composé presque à parts égales d'hommes et de femmes en 2021 (figure 15). En effet, la catégorie des hommes est supérieure d'uniquement 714 travailleurs. La main-d'œuvre couverte par le décret de la région de Québec est constituée majoritairement d'hommes (62 %), tandis que celle couverte par le décret de la région de Montréal est composée majoritairement de femmes (56 %).

Figure 15 Répartition des employés selon le genre, 2021

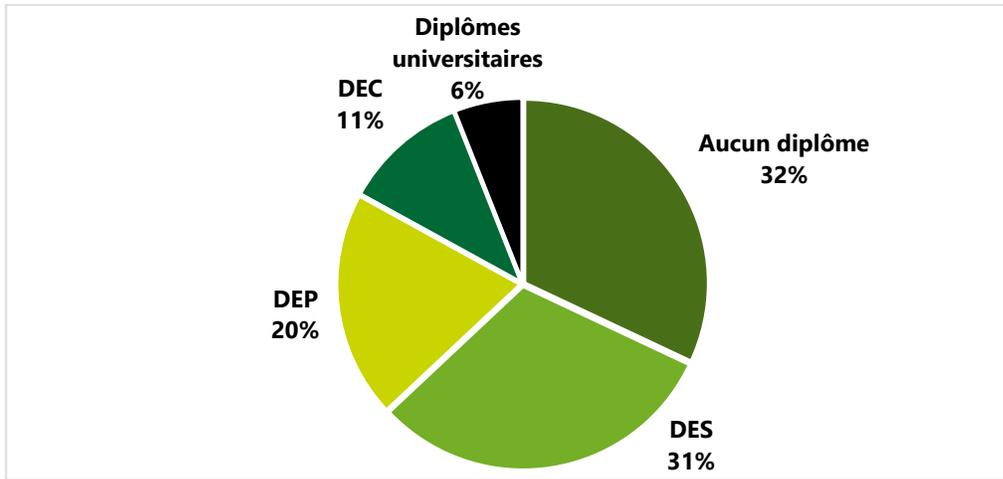


Source : Comité paritaire de l'entretien d'édifices publics – région de Montréal. Statistiques CPEEP Montréal, tableau Sexe (2021-01-24). Comité paritaire de l'entretien d'édifices publics – région de Québec. Compilation, tableau Nombre d'hommes et de femmes.

3.2.1.1 Niveau de scolarité

La figure 16 présente le niveau de scolarité des préposés à l'entretien ménager et au nettoyage (CNP 6731), incluant certains travailleurs non visés par la présente étude. Selon les données présentées, 83 % des individus qui occupent ce métier ont un niveau de scolarité inférieur au collégial, soit aucun diplôme, un diplôme d'études secondaires (DES), un certificat ou un diplôme d'apprenti ou d'une école des métiers, généralement une attestation d'études professionnelles (AEP) ou un diplôme d'études professionnelles (DEP).

Figure 16 Répartition des préposés à l'entretien ménager et au nettoyage (CNP 6731) selon le niveau de scolarité au Québec, 2016

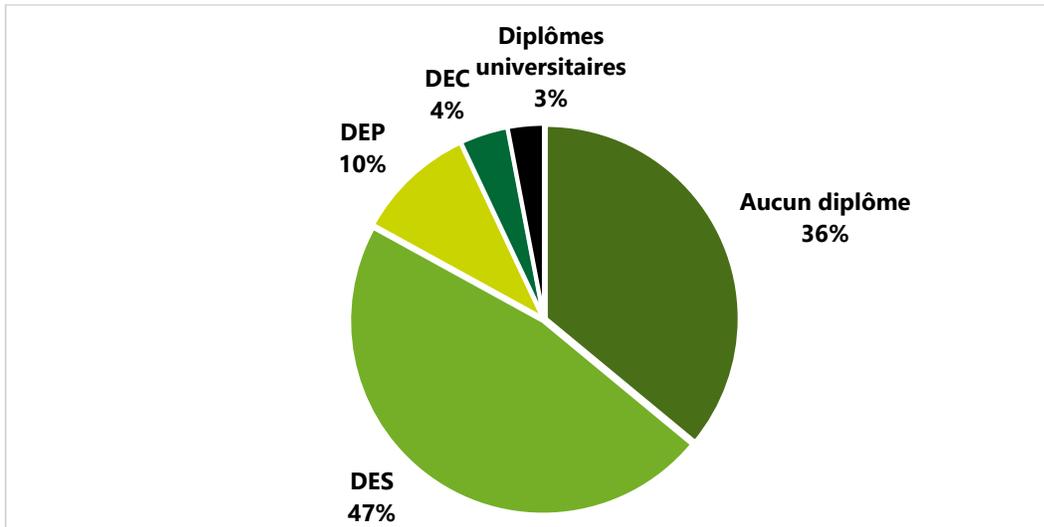


Source : Statistique Canada, tableau 98-400-X2016357. Recensement de la population 2016.

Les préposés à l'entretien ménager atteignent des niveaux de scolarisation moins élevés que la moyenne québécoise. À titre comparatif, dans la population québécoise, 49 % des individus détiennent minimalement un DEC.

Concernant les résultats de l'enquête en ligne, le niveau d'éducation des employés des entreprises répondantes est sensiblement le même que celui qui prévaut dans l'ensemble de la profession en 2016 (figure 17). En effet, 93 % des employés possèdent un diplôme inférieur au DEC. Une proportion plus élevée des employés possède toutefois un DES au détriment du DEP. Sans surprise, seulement 7 % des préposés en entretien ménager possèdent un diplôme d'études collégiales ou universitaires. Les employeurs interrogés mentionnent que ce nombre est surtout composé d'étudiants qui occupent un emploi à temps partiel durant leurs études ou encore de personnes issues de l'immigration qui n'arrivent pas à trouver un emploi dans leur domaine, malgré leur diplôme universitaire obtenu dans leur pays d'origine.

Figure 17 Répartition des employés des entreprises sondées selon le niveau de scolarité



Généralement, les travailleurs de cette profession n'ont pas suivi de formation pour exercer le métier. Les emplois en entretien ménager ne nécessitent pas de scolarisation préalable. Les préposés sont plutôt formés en cours d'emploi²⁴, ce qui explique pourquoi près du tiers des travailleurs n'ont aucun certificat ou diplôme.

Un seul programme est partiellement lié au domaine de l'entretien ménager, soit le DEP en entretien général d'immeubles. La formation dure 900 heures ou environ 9 mois²⁵. Le cours est offert au Québec, en français et en anglais. Le but de ce programme est de permettre aux étudiants d'acquérir les connaissances et habiletés nécessaires à l'entretien d'outils et d'équipements, à l'exécution de travaux de réfection mineurs et à la gestion d'un petit entrepôt. Les étudiants apprennent également à exécuter des tâches liées à l'entretien ménager, à effectuer de l'entretien préventif, à réaliser des travaux mineurs en lien avec la mécanique du bâtiment et à effectuer quelques tâches administratives²⁶. Cette formation présente aussi les comportements sécuritaires à adopter au travail ainsi que la façon de bien communiquer l'information, d'entretenir des relations fonctionnelles en milieu de travail et de réaliser une intégration adéquate en milieu scolaire et en milieu de travail²⁷. Sur les 900 heures, seulement un module de 120 heures est pertinent au métier de préposé à l'entretien ménager et au nettoyage, soit « Effectuer l'entretien ménager d'un bâtiment ». Cette formation n'est donc pas considérée dans le secteur comme pertinente, puisqu'aux yeux de tous les intervenants consultés, personne n'entreprendrait une formation de 900 heures pour occuper un poste de préposé à l'entretien ménager.

²⁴ Système de projection des professions au Canada, 2017. Préposés/préposées à l'entretien ménager et au nettoyage – travaux légers (6731).

²⁵ Ma Carrière Se Dessine, 2021. DEP Entretien général d'immeubles.

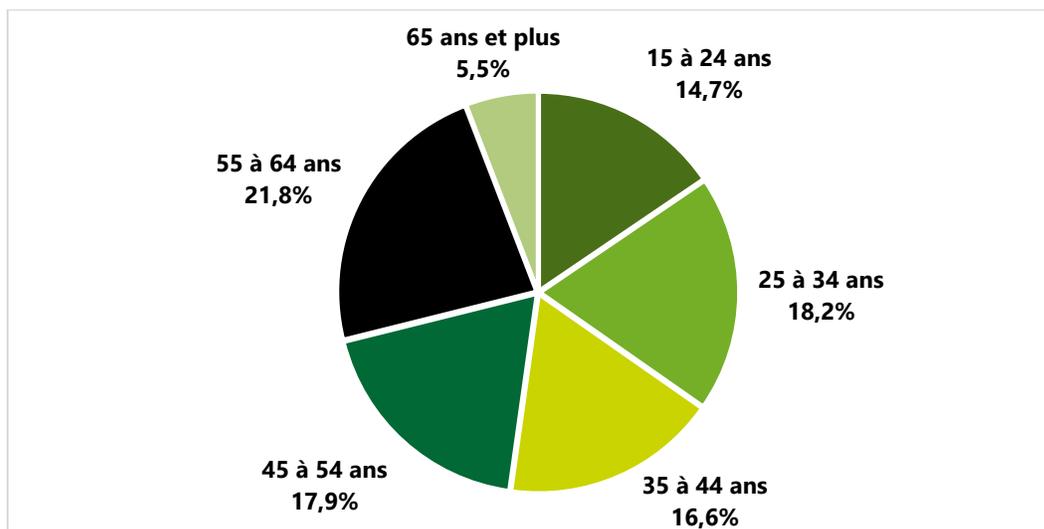
²⁶ Inforoute FPT, 2022. Entretien général d'immeubles. Détails du programme.

²⁷ Inforoute FPT, 2022. Entretien général d'immeubles. Détails du programme.

3.2.1.2 Âge

La figure 18 illustre la répartition des préposés et des chefs d'équipe (classes A, B et C) couverts par les 2 décrets par tranche d'âge, en date de septembre 2021.

Figure 18 Répartition des employés par tranche d'âge, septembre 2021



Source : Comité paritaire de l'entretien d'édifices publics – région de Montréal. Statistiques CPEEP Montréal, tableau Tranche d'âge (2021-09-24). Comité paritaire de l'entretien d'édifices publics – région de Québec. Extraction portrait salarié (2021-09-24).

Les travailleurs de 25 à 64 ans, correspondant à la tranche d'âge dont l'activité principale est généralement le travail, constituent 75 % de la main-d'œuvre. Les travailleurs de 15 à 24 ans, dont une partie est composée d'étudiants, constituent 15 % des employés, tandis que les travailleurs de 65 ans et plus, dont une partie est composée de semi-retraités ou de travailleurs à l'aube de la retraite, constituent 6 % de la main-d'œuvre.

Travailleurs âgés de 55 ans et plus

En 2021, les travailleurs de 55 ans et plus représentent 21,7 % de la population en emploi au Québec²⁸, tandis que la proportion de travailleurs à l'entretien ménager de 55 ans et plus s'élève à 28 %. Les travailleurs âgés de 55 ans et plus sont surreprésentés dans cette profession, qui est très exigeante physiquement.

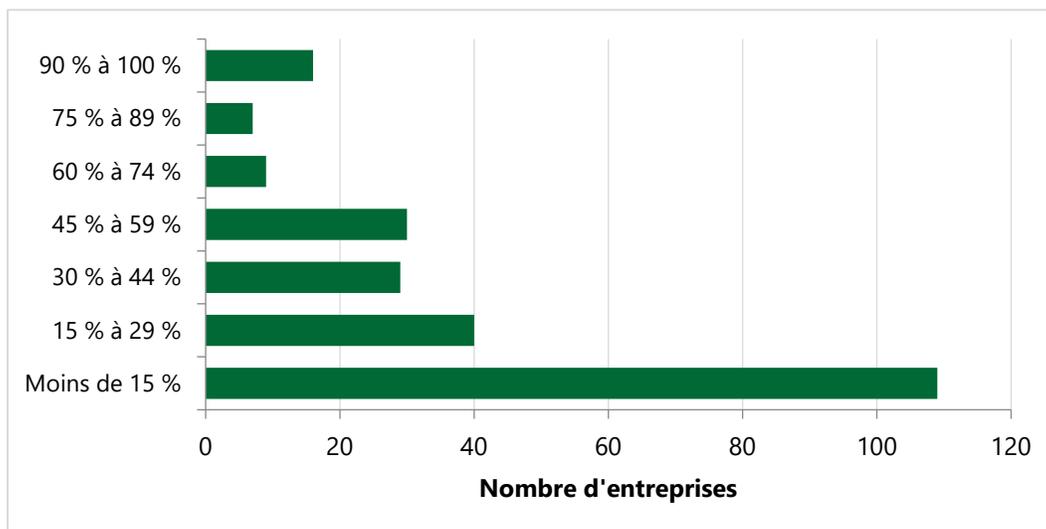
Selon le recensement de 2016 de Statistique Canada, la profession de préposé à l'entretien ménager faisait partie des 15 professions les plus répandues n'exigeant pas de diplôme

²⁸ Statistique Canada. Caractéristiques de la population active selon le sexe et le groupe d'âge détaillé, données annuelles, Tableau 14-100327-01.

universitaire. La profession affichait aussi la plus grande proportion de travailleuses âgées au Canada²⁹.

Dans l'enquête en ligne réalisée pour l'étude, les employeurs sondés devaient quantifier la proportion occupée par les préposés à l'entretien ménager de 55 ans et plus au sein de leur entreprise. Les réponses obtenues à cette question sont présentées à la figure 19.

Figure 19 Proportion des préposés à l'entretien ménager de 55 ans et plus au sein des entreprises sondées



Pour 45 % des entreprises sondées, les travailleurs de cette tranche d'âge constituent une faible proportion de leur main-d'œuvre (moins de 15 %). Selon les données présentées, le nombre d'entreprises tend à décroître plus le taux d'occupation de ces travailleurs augmente. Chez 10 % des entreprises sondées, les travailleurs de 55 ans et plus constituent une très grande proportion de leur main-d'œuvre (75 % et plus). Ces employeurs devront remplacer près de la totalité de leur personnel lors des départs à la retraite. De façon générale, l'enquête a permis de quantifier que plus d'un travailleur sur trois (34 %) est âgé de 55 ans ou plus parmi les préposés à l'entretien ménager³⁰.

Le nombre plutôt élevé de travailleurs de 55 ans et plus indique que beaucoup de départs à la retraite surviendront au cours de la prochaine décennie, d'où l'importance de déterminer les bassins de travailleurs qui prendront la relève et d'établir des stratégies d'attraction et de rétention de la main-d'œuvre.

Les employeurs interrogés lors des groupes de discussion considèrent que les travailleurs plus âgés sont généralement compétents et vaillants et que leur départ à venir sera catastrophique considérant la difficulté à rendre le secteur attrayant aux yeux des jeunes. Ils désirent donc les

²⁹ Statistique Canada, 2019. Résultats du recensement de 2016 : Les professions comptant des travailleurs âgés.

³⁰ Il n'existe pas de différence significative quant à la proportion de travailleurs âgés de 55 ans et plus selon la région.

maintenir en emploi le plus longtemps possible. Deux principaux défis ont été identifiés à l'égard de ces travailleurs :

-  Le travail en entretien ménager est exigeant physiquement pour les travailleurs de 55 ans et plus et les moyens pour réduire la charge physique sont limités.
-  Plusieurs départs à la retraite sont à prévoir durant les prochaines années. Il sera difficile de remplacer tous ces travailleurs en contexte de pénurie de main-d'œuvre. De façon inquiétante, plusieurs entreprises mentionnent même avoir abandonné l'idée de remplacer leur main-d'œuvre quittant pour la retraite. Certains propriétaires de compagnies acceptent donc progressivement de moins en moins de contrats jusqu'au jour où ils pourront prendre leur retraite. Plusieurs propriétaires de petites entreprises approchant la retraite mentionnent également qu'ils n'arrivent pas à trouver de relève intéressée à reprendre la direction à la suite de leur départ imminent.

« Pour ce qui est de mon entreprise, le futur n'est pas brillant. On prend notre retraite dans trois ans et, jusqu'à présent, il n'y a personne à qui je pourrais vendre ou intéressé à reprendre la direction [...]. On a eu un bon employé un certain temps qui aurait pu prendre la relève de l'entreprise. Par contre, avec le salaire plus alléchant ailleurs, on l'a perdu, même avec la possibilité pour lui de devenir propriétaire. Nous n'avons pas réessayé par après. »

– Une participante aux groupes de discussion

Travailleurs de la nouvelle génération

Les travailleurs de la nouvelle génération, soit ceux âgés entre 15 et 24 ans, représentent 14,7 % des préposés et des chefs d'équipe à l'entretien ménager (figure 18). Dans l'ensemble du Québec, les travailleurs de 15 à 24 ans représentent 13,1 % de la population active occupée en 2021³¹, soit une proportion similaire. Toutefois, en observant la tranche médiane d'âge, soit les travailleurs de 25 à 44 ans, ces derniers représentent 44,2 % des travailleurs de l'ensemble du marché du travail, comparativement à 34,8 % pour le secteur à l'étude. La proportion légèrement plus élevée de travailleurs en bas âge dans le secteur (15 à 24 ans) s'explique alors par le fait qu'il s'agit d'un travail plus accessible pour les jeunes (aucune exigence de scolarité) et par la présence d'étudiants travaillant à temps partiel le temps de terminer leurs études.

Les groupes de discussion ont permis d'établir que les employeurs éprouvent des difficultés de gestion et qu'ils ont une image relativement négative concernant la main-d'œuvre plus jeune postulant pour un emploi en entretien ménager. Certains jugent que les jeunes travailleurs sont exigeants, qu'ils ne sont pas motivés par le travail et qu'ils manquent de compétences et d'éthique de travail. Ils sont cependant contraints de les considérer, puisque les travailleurs plus jeunes constituent un grand bassin de main-d'œuvre.

³¹ Statistique Canada. Caractéristiques de la population active selon le sexe et le groupe d'âge détaillé, données annuelles, Tableau 14-100327-01.

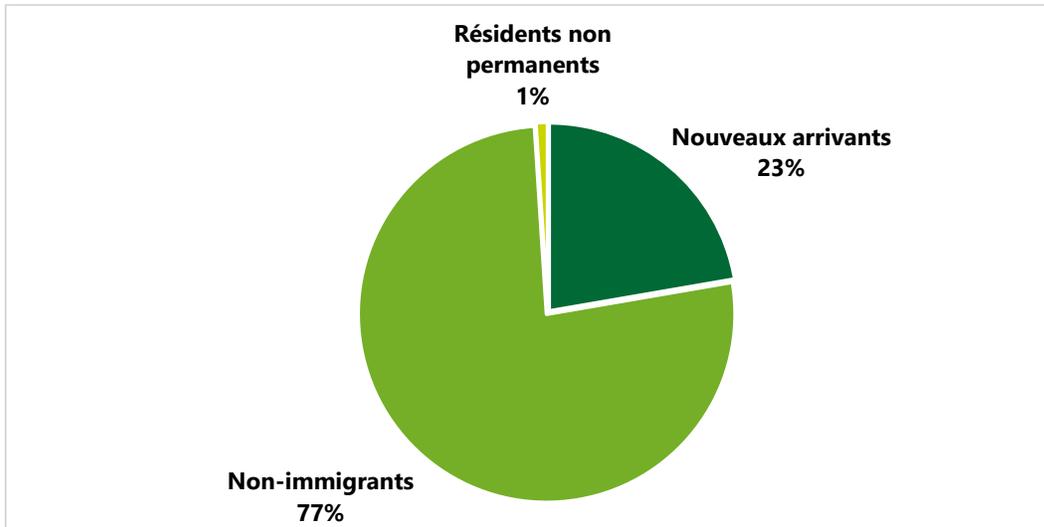
Trois principaux défis ont été identifiés à propos des jeunes travailleurs :

-  La profession de préposé en entretien ménager est peu attrayante pour ces travailleurs et il est difficile de les inciter à postuler pour de tels postes. Notamment, les plus jeunes travailleurs seraient beaucoup moins enclins à accepter des postes de soir ou de nuit que leurs collègues plus âgés. Cela pose problème étant donné la forte proportion de travaux réalisés la nuit dans les édifices publics, soit après les heures de fermeture.
-  Les jeunes travailleurs ont des exigences élevées et changent aisément d'emploi pour obtenir ce qu'ils souhaitent. Notamment, ils demandent beaucoup plus rapidement des augmentations de salaire que les générations précédentes. Ils se disent insatisfaits de leurs conditions quelques semaines après leur embauche. Or, comme mentionné précédemment, il n'existe que peu de progression salariale en entretien ménager. La majorité des travailleurs gagnent le taux dicté par le décret, peu importe leur ancienneté.
-  Les jeunes travailleurs ont une vision et des attentes différentes du travail. Les employeurs et les responsables des ressources humaines éprouvent des difficultés à s'adapter et à comprendre leurs besoins en raison des réalités intrinsèques de l'emploi (choc des générations).

3.2.1.3 Nouveaux arrivants

La définition utilisée pour désigner les nouveaux arrivants tout au long de l'étude est la suivante : personne n'étant pas née au Canada (immigrant de première génération). Les CPEEP des régions de Montréal et de Québec ne compilent pas de données sur la main-d'œuvre en fonction du statut de citoyenneté. Les données utilisées aux fins d'analyse sont tirées du recensement de la population de 2016 de Statistiques Canada et comprennent les données rattachées aux préposés à l'entretien ménager et au nettoyage (CNP 6731). Les données présentées ci-dessous incluent donc une proportion d'emplois non visés par l'étude. La figure 20 présente la répartition des travailleurs de la profession en fonction du statut de citoyenneté.

Figure 20 Répartition des préposés à l'entretien ménager et au nettoyage (CNP 6731) selon le statut de citoyenneté au Québec, 2016

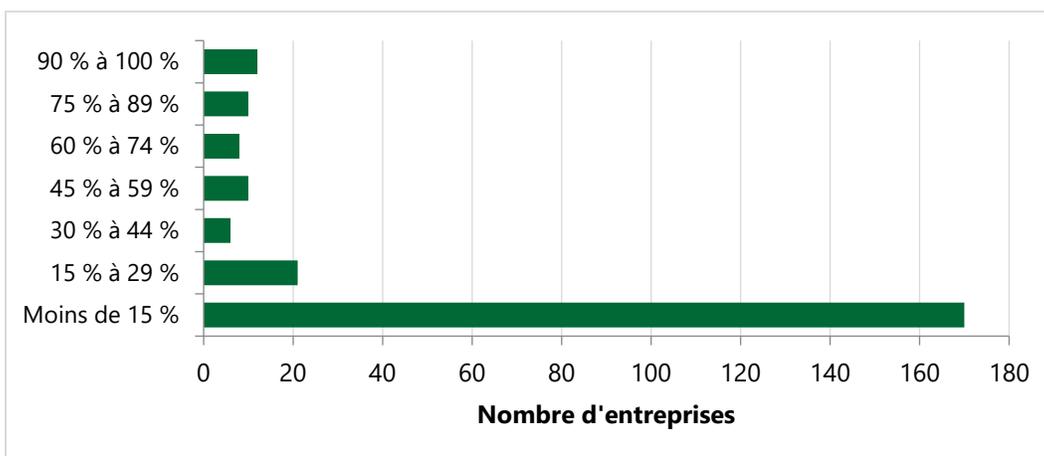


Source : Statistique Canada, tableau 98-400-X2016355. Recensement de la population 2016.

Les travailleurs issus de l'immigration sont surreprésentés dans la profession de préposé à l'entretien ménager et au nettoyage comparativement à l'ensemble des professions au Québec. Ils représentent 23 % des travailleurs du secteur et 14 % de la main-d'œuvre en emploi, soit une différence de 9 points.

Les employeurs sondés devaient estimer la proportion occupée par les nouveaux arrivants au sein de leur entreprise. Les réponses obtenues à cette question sont présentées à la figure 21.

Figure 21 Proportion des nouveaux arrivants au sein des entreprises répondantes

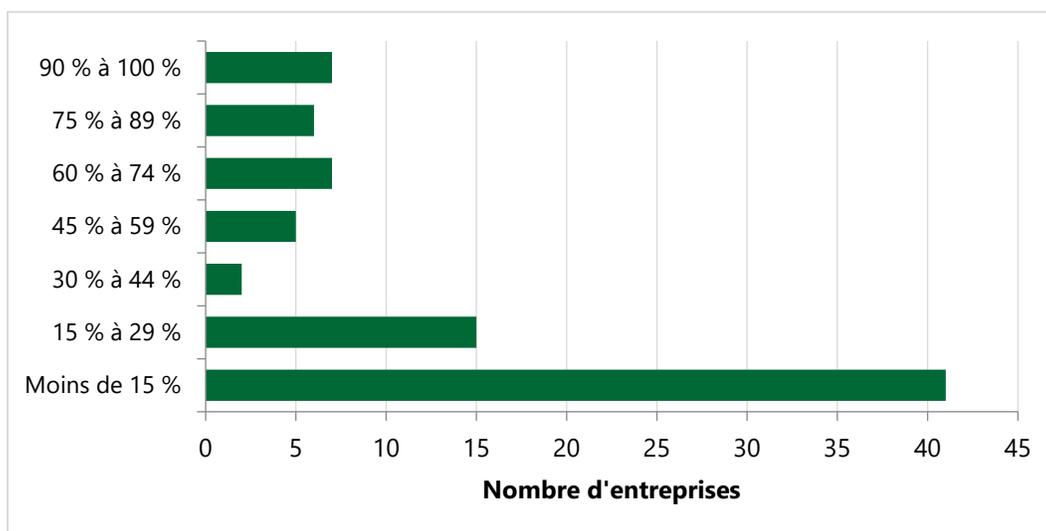


Pour 72 % des entreprises, les nouveaux arrivants constituent une faible proportion des préposés à l'entretien ménager (moins de 15 %). À l'inverse, les nouveaux arrivants constituent une grande

proportion des préposés à l'entretien ménager (plus de 75 %) pour 9 % des entreprises. Dans l'ensemble du secteur, 20 % des postes de préposés à l'entretien ménager sont occupés par ces travailleurs.

Selon les entrevues et les groupes de discussion, les entreprises ayant un fort ratio de nouveaux arrivants au sein de leurs employés se situent davantage dans la région métropolitaine de recensement (RMR) de Montréal. La figure 22 présente la répartition des nouveaux arrivants pour l'ensemble des entreprises sondées de la RMR de Montréal.

Figure 22 Proportion des nouveaux arrivants au sein des entreprises répondantes de la RMR de Montréal



Il y a effectivement moins d'entreprises de la RMR de Montréal (49,4 %) qui ont une faible proportion de nouveaux arrivants au sein de leurs préposés à l'entretien ménager (moins de 15 %). À l'inverse, les nouveaux arrivants constituent une grande proportion (plus de 75 %) des préposés pour 15,7 % des entreprises de la RMR de Montréal, soit 1,5 fois plus que ce qui prévaut dans l'ensemble du Québec. Les nouveaux arrivants composent 41 % de la main-d'œuvre dans la RMR de Montréal.

Les employeurs sondés ont été questionnés concernant la maîtrise du français de leurs employés. Ainsi, 81 % des employeurs indiquent qu'une faible proportion (moins de 10 %) de leurs employés ne maîtrisent pas assez bien le français pour avoir une conservation de base fluide, par exemple échanger des informations dans le cadre de leur emploi. Seulement 6 % des entreprises ont plus de la moitié (56 % et plus) de leurs employés qui sont affectés par cette barrière du langage. Pour le secteur dans son ensemble, l'enquête permet de dégager qu'approximativement 5 à 6 % des préposés à l'entretien ménager ne maîtrisent pas assez bien le français pour avoir une conversation de base.

Trois principaux défis ont été déterminés concernant cette main-d'œuvre :

-  Les nouveaux arrivants n'ont souvent pas accès à un véhicule, ce qui freine l'embauche lorsque plusieurs déplacements sont requis ou lorsque le lieu du travail est éloigné du domicile.
-  La barrière de la langue est aussi un enjeu. Une compréhension minimale du français et/ou de l'anglais est requise aux yeux des employeurs afin d'effectuer le travail adéquatement.
-  Les nouveaux arrivants éprouvent plusieurs difficultés liées à l'intégration au pays et à l'emploi : savoir-être et éthique de travail qui ne correspondent pas aux normes québécoises, barrière de la langue, choc culturel, etc. L'instauration de moyens pour faciliter l'intégration est limitée par le manque de ressources et de temps des employeurs.

3.2.1.4 Travailleurs étrangers temporaires

Lors des entrevues individuelles et de groupe, la majorité des employeurs du secteur de l'entretien d'édifices publics ne cherchaient pas de travailleurs étrangers temporaires (TET) pour pourvoir leurs postes vacants. Ils désiraient embaucher des individus qui sont présents toute l'année afin d'avoir une équipe permanente. À ce moment, les employeurs se plaignaient que le processus d'embauche des travailleurs temporaires était long et coûteux, qu'il était peu accessible pour les petites et moyennes entreprises (PME) et qu'il comportait des risques (refus, prise en charge de certaines dépenses) tout en demeurant une solution temporaire.

Entretemps, un projet pilote a vu le jour dans le cadre du Programme des travailleurs étrangers temporaires (PTET)³². La limite de TET occupant des postes à bas salaire dans les entreprises des secteurs visés, dont les services de conciergerie (SCIAN 561722), a augmenté de 10 % à 20 % jusqu'en décembre 2024. Les employeurs ont aussi exempté des critères d'affichage et de recrutement pour la profession de préposé à l'entretien ménager et au nettoyage – travaux légers (CNP 6731). Ces assouplissements au PTET éliminent certains désagréments soulevés par les employeurs sondés. Les TET deviennent un bassin de main-d'œuvre intéressant et plus accessible pour les entrepreneurs en entretien ménager.

3.2.1.5 Travailleurs judiciairisés

Les entrevues de groupe révèlent que les employeurs vivent généralement de bonnes expériences avec les travailleurs judiciairisés et qu'ils sont ouverts à leur embauche dans la mesure du possible. Deux principaux défis liés à l'embauche de cette main-d'œuvre ont été identifiés :

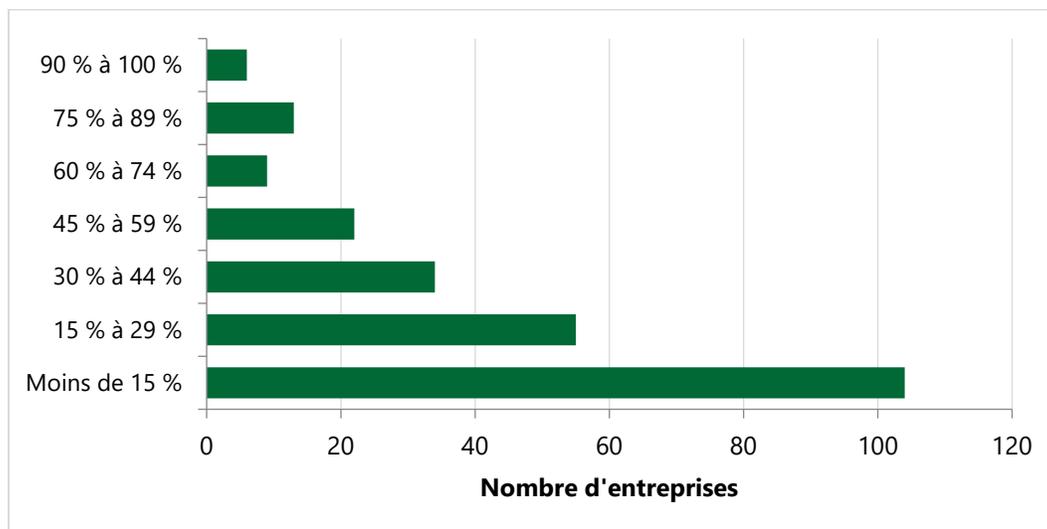
-  Plusieurs clients, comme les écoles, les magasins et les édifices fédéraux, refusent que les entreprises d'entretien ménager affectent des personnes judiciairisées à leur contrat, et ce, peu importe la nature ou l'année de l'infraction criminelle.
-  Les personnes judiciairisées peuvent ne pas avoir accès à un véhicule, selon l'infraction criminelle, ce qui freine l'embauche lorsque plusieurs déplacements sont requis ou lorsque le lieu du travail est éloigné du domicile.

³² Gouvernement du Canada, 2022. Embaucher des travailleurs étrangers temporaires au Québec.

3.2.2 Rétention

La figure 23 présente les réponses obtenues concernant le taux de roulement annuel pour les postes de préposés à l'entretien ménager dans les entreprises répondantes.

Figure 23 Taux de roulement annuel des préposés à l'entretien ménager dans les entreprises sondées



Pour 43 % des répondants, le taux de roulement annuel des préposés à l'entretien ménager est acceptable (moins de 15 %). Un taux de roulement supérieur à 15 % est considéré comme problématique pour une entreprise. Le taux de roulement constitue alors un problème majeur pour 57 % des entreprises. Environ une entreprise du secteur sur cinq déplore devoir remplacer plus de la moitié de son personnel chaque année.

3.2.2.1 Motifs de départ

Les employeurs ont mentionné diverses raisons en lien avec ces taux de roulement trop élevés de la main-d'œuvre. Le tableau 2 présente les principaux motifs de départ des employés, excluant les départs à la retraite. Au total, 253 employeurs ont répondu à la question en indiquant un maximum de 3 choix de réponses afin de préciser les raisons de départ.

Tableau 2 Motifs de départ des employés des entreprises sondées (n = 253)

Motif de départ	%
Horaires	57
Obtention d'un emploi mieux rémunéré dans un autre secteur d'activité	56
Retour aux études	26
Tâches	25
Désir d'être rémunéré au noir (heures non déclarées)	18
Charge de travail trop importante	14
Peu de valorisation liée au métier	13
Statut sur appel	12
Obtention d'un emploi mieux rémunéré en entretien ménager	8
Débauchage (embauche de l'employé par un client chez qui il effectuait un contrat)	8
Autres	6
Relations de travail conflictuelles	5
Insuffisance d'encadrement	1
Insuffisance de la formation	1

Les principaux motifs de départ évoqués sont les horaires et l'obtention d'un emploi mieux rémunéré dans un autre secteur d'activité, soit à 57 % et 56 % respectivement. Ces deux sujets ont été approfondis lors des groupes de discussion. Comme mentionné précédemment, les exigences des employés par rapport aux horaires correspondent peu à la réalité du travail en entretien ménager. De façon générale, les employés recherchent :

-  Un horaire de jour ;
-  Une absence de quarts de travail coupés ;
-  Un certain nombre d'heures garanties, idéalement à temps plein ;
-  Une flexibilité d'horaire offrant la possibilité de commencer et de finir à des heures variables.

« Dans les établissements scolaires, on ne peut vraiment pas effectuer l'entretien de jour ou de soir. Il y a donc beaucoup de postes de nuit et les gens ne veulent plus travailler de nuit. Il y a des possibilités d'emploi de jour et de soir ailleurs. La nuit, c'est le dernier choix et ceux l'essayant ne restent pas. »

– Une participante aux groupes de discussion

Les employeurs sont parfois dans l'impossibilité de répondre à leurs demandes étant donné le nombre de contrats et leurs exigences ainsi que les heures de fermeture des lieux à entretenir.

Concernant l'obtention d'un emploi mieux rémunéré dans un autre secteur d'activité, les employeurs expliquent ce motif de départ par les pistes suivantes :

- Le salaire horaire du Décret sur le personnel d'entretien d'édifices publics n'est pas assez compétitif comparativement à la situation qui prévalait il y a dix ans. D'autres emplois peu spécialisés offrent un salaire horaire égal, voire supérieur (ex. : les usines, les épiceries et les restaurants). La situation est d'autant plus dramatique, puisque les conditions du décret viennent d'être établies jusqu'à 2025 et les salaires progressent très peu, soit en deçà de l'inflation. Selon une majorité d'employeurs consultés, le décret devra être modifié avant son échéance de 2025 afin d'assurer l'attractivité du secteur.
- En plus de l'enjeu du salaire, les retenues sur la paie sont considérables (ex. assurances, syndicats, etc.). Ces retenues sont moins présentes dans les secteurs qui rivalisent directement avec l'entretien ménager pour sa main-d'œuvre (ex. : restauration).
- Le Décret sur le personnel d'entretien d'édifices publics n'offre pas de progression salariale. Les employés ayant de l'ancienneté gagnent le même taux horaire que les nouveaux employés. Il s'agit d'un enjeu de valorisation de l'ancienneté et de rétention des travailleurs plus jeunes qui voient le changement d'emploi comme la seule possibilité de progression salariale.
- L'augmentation des salaires n'est parfois pas une solution possible en fonction des ressources de l'entreprise et de la compétition. Concernant les appels d'offres publics, la nécessité d'offrir la plus basse soumission freine les augmentations de salaire. Ce paradigme est également présent dans l'octroi des contrats en général; la grande majorité des clients ont comme unique critère le prix du service, ce qui exerce une importante pression sur les salaires.

3.2.2.2 Stratégies de rétention

À la suite des discussions et des questions sur les départs et leurs causes, les employeurs devaient élaborer sur ce qu'ils mettaient en place afin de favoriser la rétention. Les éléments mis en place pour augmenter la rétention des employés sont présentés au tableau 3. Les répondants pouvaient indiquer plusieurs choix de réponses.

Tableau 3 Moyens mis en place par les entreprises sondées pour favoriser la rétention des employés (n = 253)

Stratégie de rétention	%
Cadeaux d'entreprise	46
Repas aux employés	46
Formation	41
Prise en charge du déplacement jusqu'au lieu de travail	33
Primes salariales	31
Prime de référencement	22
Organisation d'activités sociales fréquentes	16
Autres	10
Organisation de concours internes pour gagner divers prix	8
Transparence, autonomie, confiance, rétroaction et soutien	6
Amélioration des salles d'employés	4

Les principales stratégies mises en place sont d'offrir des cadeaux d'entreprise et des repas aux employés (46 %) et d'offrir de la formation aux employés (41 %). Ces petites attentions à faible coût permettent aux employés de se sentir appréciés sur une base quotidienne, ainsi que de hausser le sentiment d'appartenance à l'entreprise.

Les réponses de la catégorie « Autres » incluent notamment le paiement des factures de cellulaire, l'instauration d'un programme de reconnaissance de l'ancienneté, l'amélioration des avantages sociaux et l'amélioration du processus d'accueil et d'intégration.

La stratégie de rétention d'offrir une meilleure flexibilité des horaires n'était initialement pas inscrite dans les choix de réponses au sondage, ce qui fait en sorte qu'elle n'est pas ressortie dans le tableau ci-dessus. Ce sujet a été approfondi lors des entrevues de groupe et il apparaît que la majorité des employeurs interrogés tentent de retenir leurs employés en les accommodant sur les horaires, lorsque possible. Les employeurs font preuve de créativité pour adapter l'horaire en fonction des exigences et des demandes des employés. Voici quelques exemples d'initiatives instaurées liées aux horaires :

-  Rotation d'horaire pour offrir des journées de congé pendant la fin de semaine ;
-  Heures de début et de fin au choix de l'employé lorsque possible ;
-  Gestion autonome des horaires entre les employés affectés au même contrat ;
-  Possibilité de changer l'horaire aux trois à six mois ;
-  Horaire de jour pendant les périodes d'inactivité des lieux à entretenir (ex. : fermeture des bureaux pendant les vacances des Fêtes et les vacances estivales) ;
-  Élimination des horaires de nuit ou des quarts de travail coupés dans la mesure du possible ;
-  Séparation d'un même poste entre deux individus (ex. : couple, amis, etc.) ;
-  Composition de l'horaire en fonction des clients.

Parmi les freins à l'ajout de flexibilité dans les horaires, il y a les heures de fermeture des lieux à entretenir, le cout et le temps lié à la gestion des horaires.

Les répondants embauchant de nouveaux arrivants étaient invités à élaborer sur les mesures mises en place pour favoriser l'attraction et l'intégration de ces travailleurs spécifiquement. Cette question était facultative et a seulement permis d'obtenir 16 réponses, laissant croire que peu d'employeurs ont développé des programmes d'intégration spécifique à cette main-d'œuvre, alors qu'elle constitue environ 20 % des préposés à l'entretien ménager.

Tableau 4 Stratégies d'attraction et d'intégration des nouveaux arrivants mises en place par les entreprises sondées (n = 16)

Stratégie de rétention	%
Conciliation des horaires	25 %
Apprentissage et communication dans la langue maternelle de l'employé	19 %
Réduction ou élimination des exigences de maîtrise du français	19 %
Francisation	13 %
Jumelage	13 %
Support pour utiliser certains outils	6 %
Création d'un guide de formation	6 %
Diminution des horaires de nuit	6 %
Affichage de postes trilingues ou de formations trilingues	6 %
Transport fourni à partir du domicile	6 %
Repas thématiques	6 %

La stratégie d'intégration des nouveaux arrivants la plus utilisée chez les répondants est la conciliation des horaires (25 %). La conciliation des horaires est une stratégie fréquemment employée lorsque possible et utilisée pour tous les types de travailleurs. Ensuite, les stratégies langagières arrivent en second rang (19 %), soit d'apprendre et de communiquer dans la langue maternelle des nouveaux arrivants et d'adopter des exigences de maîtrise du français faibles, voire nulles. Cette dernière stratégie est souvent possible lorsque des travailleurs parlant à la fois la langue de l'employé et le français sont actuellement à l'emploi dans l'entreprise. Ils peuvent donc traduire des consignes au besoin. La francisation arrive en troisième rang (13 %). Ainsi, l'enjeu du français semble présent devant la multiplicité des stratégies utilisées pour pallier cette contrainte. À cet effet, plusieurs employeurs aimeraient que les services publics de francisation soient plus accessibles aux nouveaux arrivants, puisqu'il s'agit d'un processus trop coûteux pour être payé par l'entreprise.

3.2.2.3 Travail non déclaré

Lors des entrevues préliminaires, le travail non déclaré dans l'industrie de l'entretien ménager était un enjeu majeur à documenter selon les employeurs. Certaines entreprises utilisent la sous-traitance pour se soustraire à la loi. Les employeurs fautifs demanderaient donc à un individu d'enregistrer une compagnie incorporée pour pouvoir inscrire ses activités comme sous-traitance³³ plutôt que de l'engager comme salarié et devoir respecter l'ensemble des modalités du Décret sur le personnel d'entretien d'édifices publics, donnant lieu à des situations de travail au noir et de fraudes fiscales.

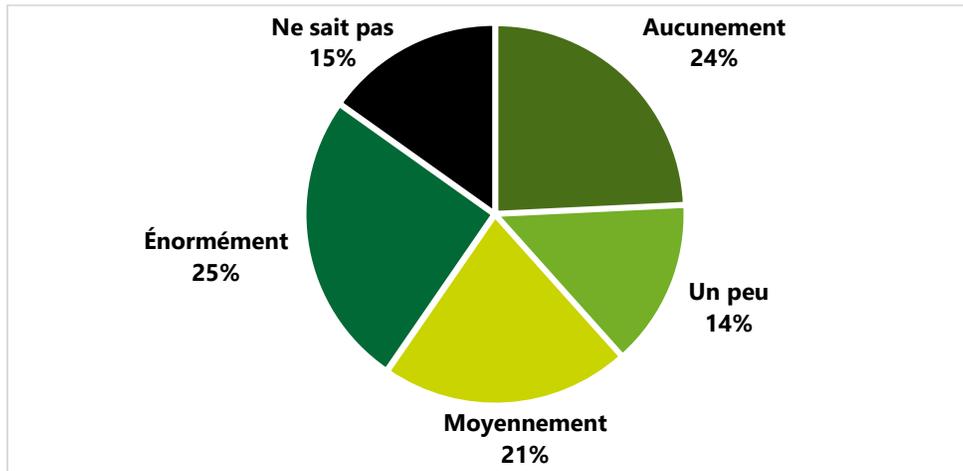
Le sondage en ligne a permis de confirmer la présence du travail non déclaré sous plusieurs formes. D'abord, 43 % des répondants estiment qu'il arrive à l'occasion que des candidats passés en entrevue demandent explicitement cette forme de rémunération, 14 % estiment que cela arrive souvent et 2 % estiment que cela arrive toujours. Trois employeurs sur cinq ont donc vécu cette situation à un moment ou à un autre. Seulement 39 % des répondants disent n'avoir jamais été confrontés à cette situation de la part de candidats passés en entrevue. Généralement, il semble que les plus petites entreprises doivent davantage conjuguer avec cette réalité que les plus grosses entreprises. De façon cohérente, le tableau 2 présenté à la section 3.2.2.1 indique que le désir d'effectuer du travail non déclaré a été un motif de départ dans 18 % des cas. Cela tend à confirmer que ce phénomène est courant dans l'industrie de l'entretien ménager. Ce sujet a été approfondi lors des groupes de discussion et il apparaît que presque tous les répondants en ont eu la demande à un moment ou l'autre.

Les répondants n'ont pas été en mesure de dégager un profil type, mais ils constatent que ce sont souvent des individus recevant des prestations (ex. : prestation d'assurance-emploi, prestation canadienne d'urgence, pension de la sécurité de vieillesse) qui en font la demande, afin de pouvoir travailler un certain nombre d'heures sans toutefois affecter les montants versés.

Les points de vue des employeurs divergent quant à l'impact du travail au noir sur le secteur d'activité au sens large (figure 24).

³³ Comité paritaire de l'entretien d'édifices publics – région de Montréal. La sous-traitance.

Figure 24 Impact du travail non déclaré sur les entreprises sondées



Une proportion sensiblement égale de répondants juge que le travail non déclaré affecte énormément leur entreprise (25 %) et aucunement leur entreprise (24 %). Lors des groupes de discussion et des entrevues, il est ressorti que les employeurs soumissionnant uniquement pour de plus gros contrats publics se sentaient moins touchés par ce problème, comparativement aux petites et moyennes entreprises qui semblaient constater davantage de compétition déloyale. Quoi qu'il en soit, il semblerait que des actions pour contrer ce problème soient nécessaires, puisqu'il affecte 47 % des répondants dans une intensité moyenne à élevée. Les avis sont toutefois mitigés sur la solution proposée pour contrer le travail non déclaré.

3.2.3 Recrutement

D'après les groupes de discussion et les entrevues, les employeurs éprouvent des difficultés de recrutement plus importantes depuis les trois à cinq dernières années. Le nombre mensuel de candidatures reçues pour les postes de préposés à l'entretien ménager a progressivement diminué au fil des années. Il y a plus de 3 ans, lorsque les entreprises sondées affichaient un poste de préposé à l'entretien ménager, elles recevaient mensuellement une moyenne de 18 candidatures, comparativement à 13 candidatures au moment du sondage. De ce nombre, 5 candidats (27,8 %) possédaient les exigences minimales pour le poste, comparativement à 3 candidats (23,1 %) au moment du sondage. Selon les groupes de discussion, parmi ces 3 candidats qui réussissaient l'étape de l'analyse des CV, souvent aucun d'entre eux ne se présentait à l'entrevue ou lors de la première semaine de travail. Le processus est alors à recommencer perpétuellement pour les employeurs. Devant le manque de candidatures qualifiées, les employeurs ne savent plus où chercher les candidats et doivent se résoudre à embaucher tous ceux qui se présentent.

Lors des entrevues individuelles et de groupe, les employeurs ont pu expliquer davantage les principaux enjeux liés au recrutement :

- Certains secteurs d'activités en entretien ménager éprouvent davantage de difficultés de recrutement. Par exemple, l'entretien ménager lié à la transformation (ex. : agroalimentaire) est moins attrayant en raison de la nature des travaux de nettoyage. À contrario, les postes offrant un horaire de jour, par exemple les postes d'entretien ménager dans les résidences de personnes âgées, semblent plus faciles à pourvoir, car ils sont accessibles à une main-d'œuvre qui ne peut s'absenter de soir ou de nuit comme les parents monoparentaux.
- Les entreprises en régions éloignées éprouvent plus de difficultés à recruter, notamment à cause du bassin de main-d'œuvre plus restreint et du faible afflux de personnes issues de l'immigration en région, compensant dans une certaine mesure l'absence de main-d'œuvre plus jeune dans les grandes villes.
- Il semble difficile pour les PME de rivaliser avec les grandes entreprises qui ont plus de ressources pour investir dans le recrutement. Les propriétaires de PME se retrouvent alors à devoir répondre aux candidats sur les réseaux sociaux 24 heures sur 24 afin de les « hameçonner » le plus vite possible, sans quoi ceux-ci deviennent indisponibles pour leur emploi en moins d'une semaine.

3.2.3.1 Méthodes de recrutement

Les employeurs utilisent plusieurs méthodes de recrutement, parfois simultanément (tableau 5). Les répondants pouvaient sélectionner plusieurs choix de réponses à cette question.

Tableau 5 Méthodes de recrutement utilisées par les entreprises sondées (n = 253)

Méthode de recrutement	%
Affichage sur les réseaux sociaux de l'entreprise	70 %
Affichage sur le site d'Emploi-Québec	61 %
Référence interne des employés — sans prime	50 %
Affichage sur des sites privés de recherche d'emploi	35 %
Affichage sur le site Web de l'entreprise	31 %
Référence interne des employés — avec prime	19 %
Affichage sur Kijiji	17 %
Consultation de diverses banques de candidats	16 %
Affichage dans les journaux	15 %
Autres publicités	6 %
Autres	5 %
Publicités à la radio ou à la télévision	3 %
Affichage sur EnviroEmplois	2 %

L'affichage de postes sur les réseaux sociaux de l'entreprise est le moyen de recrutement le plus courant (70 %). Selon les groupes de discussion, cette méthode permet d'atteindre un grand

bassin de candidats, d'effectuer du recrutement ciblé, de faire des tris préliminaires et de promouvoir les postes par des publicités souvent peu coûteuses (budget de 50 \$ à 100 \$). La plateforme de prédilection est sans contredit Facebook. En contrepartie, l'atteinte d'un grand nombre de candidats, dont plusieurs ne sont pas qualifiés ou postulent sans même regarder les détails du poste, peut alourdir le processus de tri et d'embauche et cette méthode exige une grande réactivité, comme mentionné précédemment. En effet, il semble que les candidats postulant sur les réseaux sociaux le font souvent pour un nombre très élevé de postes simultanément, alors ces derniers demeurent peu de temps disponibles. La majorité des candidats contactés ne donnent alors même pas suite à l'appel de l'employeur voulant les rencontrer pour une entrevue.

La seconde méthode la plus courante est l'affichage de postes sur le site d'Emploi-Québec (61 %). Les employeurs interrogés mentionnent toutefois que le site était plus efficace lorsqu'Emploi-Québec utilisait la plateforme Placement en ligne (ancienne version du site provincial de recherche d'emploi). Ceux-ci expérimentent plusieurs désagréments; certains employeurs limitent maintenant leur utilisation du nouveau site d'Emploi-Québec. Ces derniers déplorent notamment qu'il est beaucoup plus difficile de s'inscrire sur la plateforme pour les employeurs et les candidats. Il semble aussi qu'accéder aux différentes informations sur les candidats demande une quantité démesurée de clics. La fonction de consultation de la banque de candidats tient peu compte des mots-clés insérés et suggère beaucoup de candidats qui n'ont pas le profil recherché. Trouver des candidats avec ces banques devient alors quasi impossible.

L'affichage sur des sites privés de recherche d'emploi, comme Jobboom, Jobillico et Indeed, est encore fréquemment utilisé (35 %). Plusieurs employeurs remettent toutefois en question l'efficacité de ces méthodes par rapport à l'investissement demandé. Par exemple, les groupes de discussion ont permis de clarifier que le site Indeed amène une certaine quantité de candidats, mais que la majorité d'entre eux n'habitent pas dans la province et ne pourront donc être en emploi avant plusieurs mois. Les autres plateformes semblent quant à elles mieux adaptées à des emplois spécialisés et sont moins consultées par les candidats potentiels pour un poste en entretien ménager.

Les modes de promotion et de recrutement plus traditionnels (banque de candidats, journaux, publicités à la radio et à la télévision, agence de placement, etc.) sont moins utilisés que les méthodes innovantes, comme l'affichage sur les réseaux sociaux et le recours au référencement. Les employeurs doivent faire preuve de créativité pour rejoindre les candidats potentiels. Certains vont même jusqu'à cibler la main-d'œuvre désirée en leur offrant un poste sur mesure. Voici quelques exemples tirés des entrevues :

-  Parents à la maison : offrir deux blocs de travail en entretien ménager (avant-midi et après-midi) pour leur permettre d'être avec leurs enfants lors du dîner et du retour à la maison.
-  Surveillants dans les milieux scolaires : offrir des heures d'entretien ménager entre leurs moments occupés, soit le matin avant l'école, durant l'heure du dîner et après l'école, et ainsi combler leurs quarts de travail coupés.
-  Employés de soir ou à temps partiel dans des commerces : recruter des employés qui travaillent sur le lieu du contrat (ex. : emballeurs dans une épicerie) en leur offrant des heures en entretien ménager à effectuer tout de suite après leur quart de travail. Les employés augmentent ainsi leur nombre d'heures de travail en occupant deux emplois au même endroit.

Malgré ces exemples, la majorité des employeurs mentionnent méconnaître les méthodes de recrutement innovantes. Devant la multitude de postes à pourvoir, tous secteurs confondus, ils trouvent difficile d'atteindre et d'attirer les bons candidats, malgré l'augmentation de leurs investissements dans le recrutement.

3.2.3.2 Difficultés de recrutement

Le tableau 6 présente les principales difficultés de recrutement rencontrées par les entreprises répondantes pour pourvoir les postes vacants. Les répondants pouvaient cocher un maximum de trois choix à cette question.

Tableau 6 Difficultés rencontrées par les entreprises sondées pendant le recrutement (n = 253)

Difficulté de recrutement	%
Difficulté à trouver des candidats acceptant les conditions de travail autres que le salaire	59
Difficulté à trouver des candidats ayant le savoir-être nécessaire	59
Difficulté à trouver des candidats ayant les compétences de base nécessaires	30
Difficulté à trouver des candidats acceptant un statut « sur appel » pour les premiers mois	27
Difficulté à trouver des candidats acceptant le salaire offert	27
Difficulté à trouver des candidats acceptant le lieu de travail du contrat	26
Difficulté à trouver des candidats n'ayant aucun antécédent judiciaire	15
Autres raisons	8
Plusieurs candidats postulant ne possèdent pas de permis de travail	5

Les principales difficultés rencontrées par 59 % des répondants sont de trouver des candidats qui acceptent les conditions de travail et qui ont le savoir-être demandé.

Il est ressorti des entrevues et des groupes de discussion que les horaires de soir, de nuit et de fin de semaine ou les quarts de travail coupés, qui sont fréquents en entretien ménager, rendent les postes très peu attrayants aux yeux des candidats. Les tâches physiques, accentuées pendant l'hiver à cause du calcium, sont aussi un frein à l'embauche. À l'inverse, les postes à temps plein de jour sont relativement plus faciles à pourvoir.

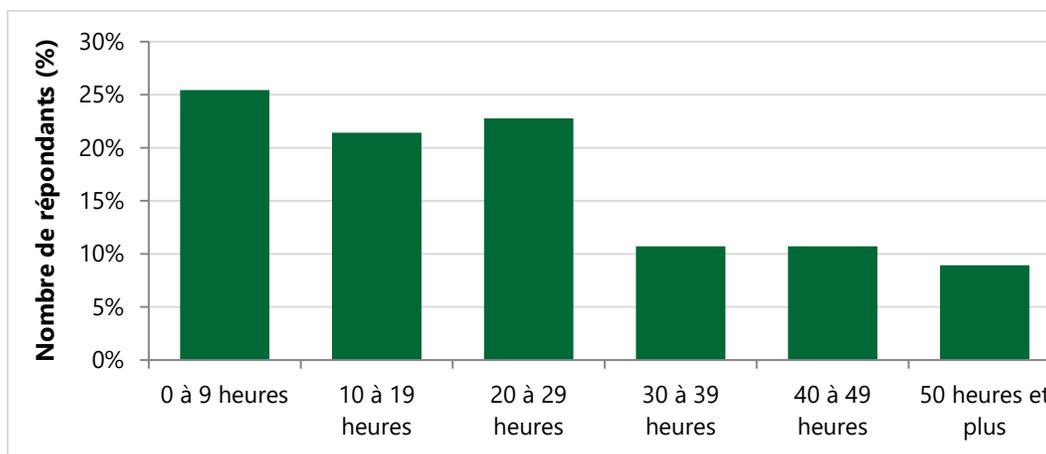
Le savoir-être minimalement exigé en emploi concerne surtout la ponctualité, l'assiduité, la fiabilité et le respect de l'éthique de travail (normes, valeurs et attitudes). Lors des groupes de discussion, les entreprises interrogées ont pu élaborer sur ce savoir-être. Il en ressort qu'il est très fréquent que les candidats sélectionnés ne se présentent simplement pas aux entrevues ou ne donnent pas suite aux appels. Selon les employeurs, une quantité significative de candidats cesse également de se présenter au travail durant le premier mois en emploi, soit dès qu'ils ont réussi à se trouver un autre emploi.

Les difficultés de recrutement liées aux lieux de travail (26 %) s'expliquent, entre autres, par le fait que certaines entreprises, devant réaliser plusieurs petits contrats, n'offrent pas un emplacement de travail unique. En effet, seulement 13 % des entreprises sondées indiquent que leur personnel a un lieu de travail unique pour une période prolongée (plus d'une semaine). Au cours d'une même semaine, 42 % des entreprises sondées affectent à l'occasion leur personnel à différents emplacements, 23 % affectent souvent leur personnel à différents emplacements et 21 % affectent toujours leur personnel à différents emplacements. Les employeurs tentent dans la mesure du possible d'accommoder les employés en octroyant des contrats à proximité l'un de l'autre pour limiter les périodes de déplacement ou encore pour rendre le travail accessible à des gens n'ayant pas accès à un moyen de transport. Comme présenté au tableau 3, plus d'un employeur sur trois va jusqu'à prendre en charge le déplacement jusqu'au lieu de travail d'une certaine manière. Il n'en demeure pas moins que le permis de conduire est donc un essentiel pour plusieurs entreprises ayant des contrats d'entretien ménager amenant les préposés à se déplacer d'un lieu à l'autre. Cela limite par le fait même le bassin de candidats qui peuvent pourvoir les postes.

3.2.4 Formation

Le nombre d'heures consacrées à la formation initiale des nouveaux employés ne possédant pas d'expérience dans l'entretien ménager est assez variable (figure 25). Les réponses à cette question varient entre 0 et 150 heures de formation initiale. En moyenne, les entreprises répondantes offrent une formation initiale de 24 heures aux nouveaux préposés à l'entretien ménager. Les quelques personnes disant offrir des temps de formation très élevés (plus de 80 heures) sont surtout les entreprises d'insertion sociale, embauchant par exemple des candidats éloignés du marché du travail ou ayant des handicaps légers. En excluant ces organisations, la moyenne d'heures de formation initiale descend à 20 heures. Selon les représentants des entrepreneurs en entretien ménager, le temps consacré à la formation de base est réparti sur plusieurs semaines, voire plusieurs mois, plutôt que condensé durant la première semaine de travail.

Figure 25 Temps consacré à la formation initiale des préposés à l'entretien ménager dans les entreprises sondées



Plusieurs répondants à l'enquête ont précisé que la formation de base est bonifiée selon les besoins des employés ainsi que selon les tâches à effectuer pour un contrat en particulier. Comme il sera détaillé subséquemment, 26 % des répondants ont mentionné avoir prolongé la formation initiale comme stratégie pour contrer le besoin de main-d'œuvre, ce qui peut laisser croire que le nombre d'heures de formation initiale était moindre auparavant. De plus, certains employeurs ont mentionné avoir intégré de nouveaux thèmes dans la formation de base au cours des dernières années, comme le savoir-être (ex. : entretenir une relation avec le client) et l'éthique de travail.

Le quart des entreprises répondantes offrent moins de 10 heures de formation initiale. Plus encore, les entrepreneurs consacrant moins de 5 heures de formation initiale, voire aucune formation, aux nouveaux employés représentent 12 % des répondants, ce qui est relativement faible pour que l'employé maîtrise son poste et soit autonome. Lorsque les employeurs ont été interrogés plus en profondeur quant à la formation, environ la moitié d'entre eux ont mentionné qu'ils devaient recommencer continuellement le processus de formation à cause du taux de roulement, ayant pour conséquence un investissement de temps et d'argent démesuré. Cette situation démotive alors les employeurs à augmenter le temps passé en formation. Les employeurs offrant de courtes formations constatent également que les formations plus longues ne valent pas nécessairement la peine et que le manque de personnel force à mettre rapidement en emploi un nouvel employé. Les discussions avec les employeurs laissent présager qu'une formation plus longue améliorerait le taux de rétention, surtout pour les employés plus jeunes, car ces travailleurs n'apprécieraient pas d'être laissés à eux-mêmes trop rapidement.

« Avec le manque de personnel, parfois, tu es quasiment obligé d'envoyer l'employé directement sur le terrain dès sa première journée. Oui, il y a un superviseur présent pour l'encadrer, mais il n'est pas nécessairement assez formé. »

– Un participant aux groupes de discussion

Un peu plus du tiers des répondants (36 %) disent avoir recours à la formation continue en cours d'emploi. Les répondants étaient invités à détailler les thèmes abordés ainsi que les modalités des formations continues offertes. La réponse à cette question ouverte était facultative et une même réponse pouvait contenir plusieurs thèmes de formations. Au final, 59 employeurs ont répondu à cette question pour un total de 93 réponses (tableau 7).

Tableau 7 Thèmes abordés en formation continue (n = 59)

Thème des formations continues	%
Santé et sécurité et méthodes de travail	36
Système d'information sur les matières dangereuses utilisées au travail (SIMDUT) et produits	31
Formation sur les tâches et suivi par le superviseur	30
Formation sur le savoir-être et l'éthique	11
Autres	10
Réanimation cardiorespiratoire (RCR), secourisme et équipement de protection individuelle (EPI)	7
Travaux en hauteur	5
Reconnaissance des compétences et programme d'apprentissage en milieu de travail (PAMT)	3
Francisation	3
En lien avec la COVID-19	3
Chef d'équipe	3
Non précisé	56
Formation offerte à l'interne	33
Formation offerte à l'externe	8
Les deux	3

Les thèmes abordés concernent principalement la santé et la sécurité et les méthodes de travail (36 %), le SIMDUT et les produits (31 %), la formation sur les tâches et le suivi par le superviseur (30 %) et le savoir-être et l'éthique en emploi (11 %).

Les répondants étaient ensuite invités à inscrire les thèmes qui pourraient les intéresser pour de la formation continue. La réponse à cette question ouverte était facultative et une même réponse pouvait contenir plusieurs thèmes de formations. Les 70 réponses obtenues sont exposées au tableau 8.

Tableau 8 Thèmes d'intérêt en formation continue (n = 70)

Thème d'intérêt en formation continue	%
Méthodes de travail	29
Formation concernant le SIMDUT et les produits	26
Autres	20
Décapage et cirage des planchers	9
Lavage de vitres	6
Organisation du travail	6
Savoir-être	3
Lavage des tapis et des chaises	3

La formation sur les méthodes de travail (29 %) ainsi que la formation concernant le SIMDUT et les produits (26 %) se trouvent en tête de classement. Les thèmes de formations qui intéressent les employeurs vont dans le même sens que les thèmes de formations offertes dans certaines entreprises. Les autres réponses incluaient majoritairement des formations liées aux tâches (nettoyage des salles de bain, lavage des planchers, époussetage des bureaux) et aux ressources humaines (intégration des personnes issues de l’immigration, formation des chefs d’équipe).

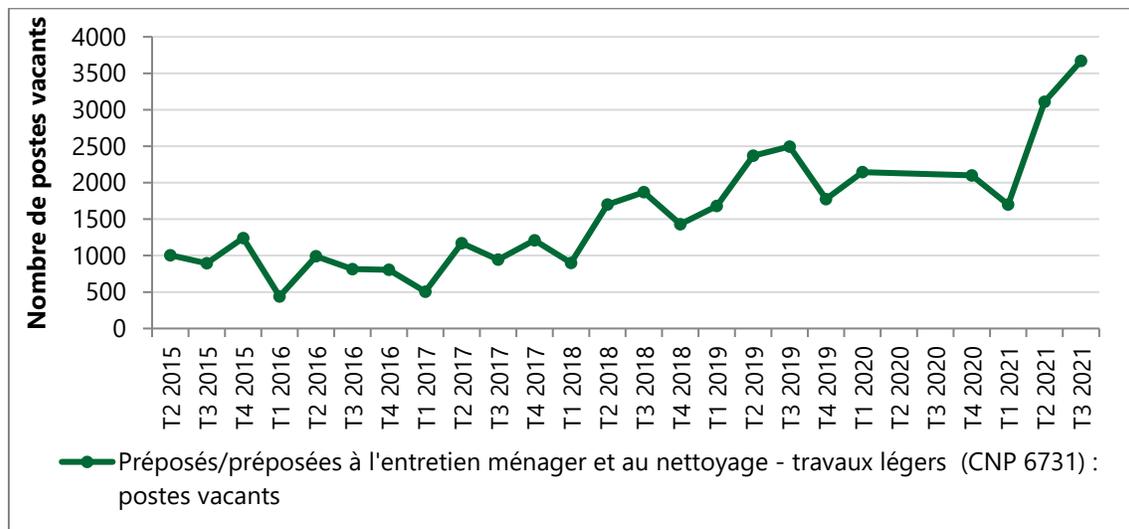
3.3 Besoins de main-d’œuvre

Cette section dresse le portrait des postes vacants en entretien ménager et présente les différents moyens utilisés pour combler les besoins de main-d’œuvre.

3.3.1 Postes vacants

La figure 26 illustre l’évolution du nombre de postes vacants pour les professions de préposés à l’entretien ménager et au nettoyage (CNP 6731). La période observée comprend le deuxième trimestre de 2015 jusqu’au troisième trimestre de 2021. Ces données incluent également les postes de préposés dans les secteurs non couverts par l’étude.

Figure 26 Évolution du nombre de postes vacants pour la profession de préposé à l’entretien ménager (CNP 6731)



Source : Statistique Canada. Tableau 14-10-0356-01 – Postes vacants et moyenne du salaire horaire offert selon la profession (grande catégorie professionnelle), données trimestrielles non désaisonnalisées.

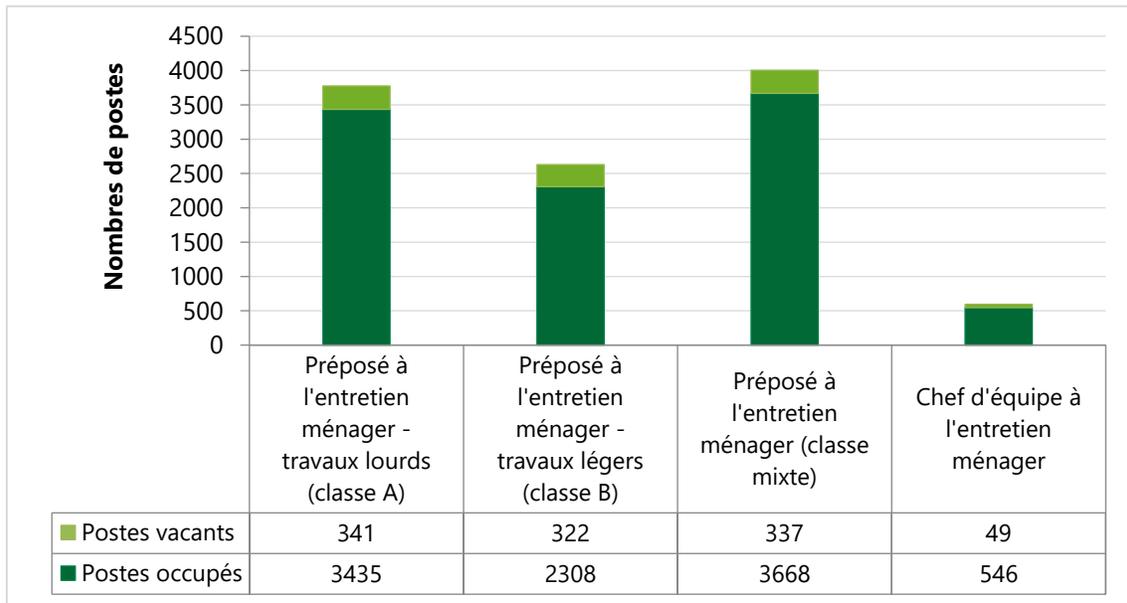
Le nombre de postes vacants est en hausse importante de façon générale. Entre le deuxième trimestre de 2015 et le troisième de 2021, le nombre de postes vacants de préposés à l’entretien ménager et au nettoyage a augmenté de 265 %, passant respectivement de 1 005 à 3 670. Cette

augmentation appuie les dires des employeurs, soit que les difficultés de recrutement se sont accentuées depuis les trois à cinq dernières années.

Par ailleurs, le nombre de postes vacants pour la profession ne progresse pas de façon constante ; il varie beaucoup selon les trimestres. Le nombre de postes vacants connaît des hausses plus marquées au deuxième et troisième trimestre chaque année. Comme précisé précédemment, ces données incluent des secteurs non visés par l'étude qui peuvent être davantage affectés par la saisonnalité de l'emploi (ex. : femmes et hommes de chambre). Les préposés à l'entretien ménager visés par l'étude connaissent moins de fluctuations quant aux postes vacants. Selon les données rapportées par le CPEEP de la région de Montréal, l'analyse de la masse salariale entre 2010 à 2020 montre que le travail est régulier durant tous les mois de l'année. En effet, il y a très peu de variations, ce qui démontre qu'il n'y a pas de licenciement significatif durant une période précise de l'année ou de ralentissement généralisé des activités.

Dans l'enquête en ligne, les répondants étaient questionnés sur le nombre de postes occupés et vacants au sein de leur entreprise. La figure 27 rapporte les résultats obtenus.

Figure 27 Nombre de postes occupés et vacants par catégorie d'emploi au sein des entreprises sondées



Au moment du sondage, les entreprises répondantes dénombraient 1 049 postes vacants sur un total de 11 006 postes, soit une moyenne de 333 postes de préposés à l'entretien ménager à pourvoir dans chacune des classes (A, B et mixte) et 49 postes de chefs d'équipe. Le taux de postes vacants est de 10 %. À titre comparatif, au moment de l'enquête, 4,5 % des postes étaient vacants dans le marché de travail québécois. L'entretien ménager a donc plus du double de postes vacants comparativement au reste des secteurs économiques. Ce taux se détaille par catégorie d'emploi

de la manière suivante, en ordre décroissant : 12 % pour les préposés à l'entretien ménager de classe B, 9 % pour les préposés à l'entretien ménager de classe A et 8 % pour les préposés à l'entretien ménager de classe mixte et les chefs d'équipe. Les employeurs sondés estiment que 456 postes supplémentaires, toutes classes confondues, seront à pourvoir à la suite des départs à la retraite d'ici la fin de 2022, ce qui ferait grimper le taux de postes vacants à 14 % avant la fin de l'année en cours.

La question concernant les besoins de main-d'œuvre pour les postes de chefs d'équipe a été approfondie lors des groupes de discussion. Les employeurs utilisent une méthode de promotion interne afin d'attribuer le rôle de chef d'équipe à un préposé à l'entretien en qui ils ont confiance et qui présente de bonnes aptitudes. Les qualités recherchées pour ce poste sont l'autonomie, l'initiative, le leadership, le sens des responsabilités et surtout le désir de s'impliquer. L'ancienneté est parfois facultative et arrive au second rang par rapport au savoir-être. Deux principaux défis liés à l'emploi des chefs d'équipe ont été identifiés par les employeurs interrogés :

- La qualité de la main-d'œuvre a diminué au fil des années. Il y a donc peu de relève qualifiée pour occuper ces postes stratégiques parmi les bassins de préposés actuellement à l'emploi. Alors qu'il est difficile de recruter des préposés à l'entretien ménager, le défi est encore plus grand pour les chefs d'équipe.
- Le poste comporte plus de responsabilités sans offrir des avantages salariaux significatifs. La rémunération additionnelle reflète alors mal les responsabilités aux yeux des employeurs.

« Dans le bassin d'employés, la qualité de la nouvelle main-d'œuvre n'est pas la même, ce qui fait en sorte qu'ils n'ont pas nécessairement le potentiel pour avancer. On cherche de plus en plus de compétences en leadership et on a de plus en plus de difficultés à en trouver dans notre propre bassin. »

– Un participant au groupe de discussion

3.3.2 Moyens pour combler les besoins de main-d'œuvre

Le tableau 9 illustre les moyens mis en place par les entreprises sondées dans l'enquête en ligne pour pallier les besoins de main-d'œuvre. Les répondants pouvaient indiquer plusieurs choix de réponses.

Tableau 9 Moyens mis en place pour pallier le manque de candidats (n = 253)

Moyen mis en place pour pallier les besoins de main-d'œuvre	%
Révision à la baisse des critères d'embauche	50
Augmentation des salaires	31
Modification des autres conditions de travail pour tenter de les rendre plus attrayantes	30
Augmentation des formations de base offertes à l'interne pour pallier le manque de compétences initiales des candidats disponibles	26
Recours à des sous-traitants	21
Recours à des travailleurs autonomes	21
Païement des heures supplémentaires aux employés en place	16
Mise en place d'un programme de prime de référencement	15
Investissement en affichage/campagnes publicitaires	15
Recours à des agences de placement	12
Mise en place de prime de performance	7
Autres	4

Le moyen mis en place par 50 % des répondants est la révision à la baisse des critères de sélection à l'embauche. L'approfondissement de ce point dans les groupes de discussion et durant les entrevues permet d'établir que les employeurs élargissent leur bassin de mains-d'œuvre en considérant des candidats qu'ils auraient normalement écartés. Ils s'ouvrent notamment aux candidats en réinsertion sociale ou en situation de handicap (physique ou mental). Les autres critères assouplis mentionnés concernent l'expérience dans des emplois similaires, le savoir-être, l'attitude, les références professionnelles, la personnalité et l'intérêt envers le poste. L'assouplissement des critères d'embauche a comme effet de diminuer la qualité de la main-d'œuvre ainsi que d'augmenter le temps nécessaire en formation et en surveillance. Les employeurs ayant utilisé ce moyen constatent une augmentation de divers problèmes : absentéisme, manque d'assiduité, roulement de personnel et conflits entre les employés. Ces derniers mentionnent toutefois qu'ils n'ont pas d'autre choix, sans quoi ils n'auront plus le personnel nécessaire pour effectuer les contrats déjà entamés.

« Plusieurs employés ont été embauchés en sachant dès le départ que ça ne fonctionnerait pas, mais nous devons l'essayer, parce qu'il n'y a personne d'autre [...]. Sinon, nous savons très bien que nous devons aller sur le terrain pour faire le travail. »

– Une participante aux groupes de discussion

Les autres moyens mis en place sont l'augmentation des salaires (31 %) et l'amélioration des autres conditions de travail (30 %). Les employeurs expliquent que ces moyens permettent de satisfaire les exigences de plus en plus élevées des candidats. Ces derniers peuvent facilement trouver un autre emploi offrant le salaire et les conditions de travail recherchés sans avoir de l'expérience. Les employeurs ajoutent que beaucoup de candidats recrutés sont principalement motivés par le salaire. Selon eux, le secteur de l'entretien ménager offrait historiquement des salaires élevés grâce

au décret en place, surtout considérant le niveau de qualification de la main-d'œuvre. Toutefois, le secteur n'a pas suivi la poussée à la hausse des salaires des cinq dernières années. Les salaires ne représentent alors plus un aspect attrayant du secteur comme autrefois. De plus, la compétition étant assez présente dans le secteur, il est difficile pour les employeurs d'offrir des salaires se dégageant significativement de ceux stipulés au décret. Une augmentation importante des salaires les amènerait à ne plus être compétitifs quant aux prix soumis aux clients et entraînerait rapidement, selon eux, une perte de nombreux contrats.

La catégorie « Autres » du tableau 9 comprend notamment des réponses concernant le refus de contrats inintéressants, le recrutement à l'étranger et le travail des employeurs ou des gestionnaires (heures manquantes et absences). Les groupes discussion avec les employeurs ont permis de préciser que ceux-ci font pression sur leurs clients afin de modifier les heures de travail des services d'entretien ménager. Notamment, ils essaient d'éliminer les quarts de travail de nuit dans la mesure du possible. À ce propos, plusieurs mentionnent refuser des contrats « inintéressants » afin de ne pas imposer des conditions de travail pénibles à leurs employés et pour éviter les départs. Tous les employeurs des plus petites entreprises ont également souligné qu'ils réalisent eux-mêmes fréquemment des tâches d'entretien ménager afin d'offrir plus de flexibilité d'horaire à leurs employés qui ont besoin de s'absenter.

3.4 IMPACTS DE LA COVID-19

3.4.1 Impacts sur les entreprises

Le domaine de l'entretien ménager, comme de nombreux secteurs de l'économie québécoise, n'a pas été épargné par l'arrivée de la pandémie de la COVID-19. Initialement, la fermeture de plusieurs immeubles commerciaux en mars 2020 a amené certains entrepreneurs en entretien ménager à ralentir leurs opérations ou fermer temporairement, voire définitivement, en raison de la diminution du travail disponible. À partir du 4 mai 2020, le gouvernement a autorisé plusieurs assouplissements, dont la réouverture de plusieurs magasins fermés temporairement³⁴. Les préposés à l'entretien ménager ont aussi été reconnus comme étant des travailleurs essentiels³⁵.

La mise en place de mesures sanitaires dans le but de freiner la propagation a constitué un certain avantage pour le domaine de l'entretien ménager. Puisque ce domaine est étroitement lié à la propreté, les travailleurs en entretien ménager ont rapidement été sollicités. En effet, 56 % des employeurs sondés ont noté une augmentation de leur volume de travail. La reprise des activités, la réouverture des immeubles commerciaux dans les mois suivant le début de la pandémie et les mesures sanitaires de plus en plus nombreuses et strictes ont entraîné une hausse importante de la demande pour les services en entretien ménager³⁶.

³⁴ Institut national de santé publique du Québec, 2022. Ligne du temps COVID-19 au Québec.

³⁵ Sécurité publique Canada, 2021. Orientation sur les services et les fonctions essentiels au Canada pendant la pandémie de la COVID-19.

³⁶ Le Soleil, 2020. Les préposés à l'entretien ménager jouissent d'une nouvelle reconnaissance.

3.4.2 Impacts sur les emplois

L'évolution annuelle des emplois présentés précédemment montre une décroissance de 7,4 % entre 2019 et 2020. Cette diminution du nombre d'emplois s'explique par le fait que la période de référence pour les données du CPEEP de Montréal est en mai 2020, soit pendant la fermeture de plusieurs secteurs d'activités en lien avec la pandémie de la COVID-19. La situation s'est sans doute rétablie depuis; il sera intéressant de vérifier ces données lorsque le rapport annuel de 2021 sera disponible. La réouverture des commerces et la hausse pour la demande en entretien ménager ont permis à plusieurs travailleurs du domaine de l'entretien ménager de regagner leur emploi.

Dans l'enquête en ligne, les entreprises étaient invitées à décrire les impacts causés par la COVID-19 sur la main-d'œuvre, les méthodologies de travail, les procédures et les compétences nécessaires. Les principaux changements sont exposés dans le tableau 10. Cette question ouverte facultative a permis de récolter 63 réponses.

Tableau 10 Impacts de la COVID-19 sur la main-d'œuvre et le travail (n = 63)

Conséquence de la COVID-19	%
Ajustement des tâches (désinfection, nouvelles politiques, EPI, distanciation, etc.)	63
Augmentation de l'offre de formation	21
Diminution de la clientèle	10
Autres réponses	8
Création de postes spécialisés en désinfection	6
Augmentation de la charge de travail des employés en place	6
Manque de main-d'œuvre/désintéressement	5
Attentes plus élevées (salaires et/ou horaires)	3

Pour 63 % des répondants, la COVID-19 a amené un ajustement des tâches, comme de nouveaux protocoles d'entrée, de sortie et de circulation. Certains milieux de travail, notamment en milieu hospitalier, s'étaient dotés d'un protocole sanitaire très strict créant un alourdissement des mesures encadrant le travail. Les conséquences sont l'augmentation de l'offre de formation (21 %) et la diminution de la clientèle (10 %). En effet, les entrevues ont permis de préciser que plusieurs employeurs ont dû offrir de la formation non seulement pour enseigner les nouvelles pratiques, mais aussi pour s'assurer que leurs employés en place comprennent l'importance de respecter les nouvelles mesures sanitaires imposées. La diminution de la clientèle a surtout été causée par les établissements fermés, mais aussi, dans quelques cas plus rares, par la crainte des clients de faire entrer du personnel extérieur à leur organisation au sein de l'établissement.

Questionnés plus en profondeur lors des groupes de discussion et des entrevues, les employeurs confirment qu'il y a un engouement des clients pour les tâches de désinfection, menant à la création de postes spécialisés en désinfection ou à l'ajout de ces tâches à la charge de travail (tableau 10). Étant donné la situation de pandémie actuelle qui s'étire dans le temps, il y a fort à

parier que ces tâches de désinfection continueront de représenter un pourcentage significatif du travail des préposés à l'entretien ménager en 2022.

La catégorie « Autres réponses » présentée au tableau comprend notamment l'augmentation du nombre de congés de maladie ou préventifs, le besoin d'offrir de l'accompagnement psychologique et l'augmentation de la valorisation du métier. En effet, aux yeux des employeurs, la pandémie aura eu au moins une conséquence positive pour le secteur d'activité, soit la valorisation du métier de préposé à l'entretien ménager. Plusieurs employeurs ont témoigné avoir ressenti que leurs clients prenaient plus au sérieux la qualité et l'importance du travail effectué par les préposés à l'entretien ménager à la suite de la pandémie. Ces derniers espèrent que cette reconnaissance de la qualité du travail accompli se reflètera dans leurs critères de sélection pour leurs fournisseurs de services à l'avenir, c'est-à-dire en ne basant plus leur choix uniquement sur celui du soumissionnaire offrant le service au prix le plus bas.

Afin de récompenser les efforts soutenus durant ce contexte particulier, plusieurs employeurs ont offert des augmentations de salaire temporaires à leurs employés. Dans l'enquête, 24 % des employeurs sondés ont offert une augmentation temporaire liée à la COVID-19.

Parallèlement, l'augmentation de la demande pour les services d'entretien ménager, conjointement avec la rareté de main-d'œuvre, a entre autres eu pour effet de raccourcir la période temporaire ou sur appel en début d'emploi dans certaines entreprises. En effet, 42 % des entreprises sondées estiment que le temps avant d'obtenir un poste permanent a diminué légèrement ou grandement. Pour la majorité, soit 52 % des entreprises, ce délai est toutefois resté le même.

3.4.3 Impacts sur la main-d'œuvre

La reconnaissance gouvernementale des préposés à l'entretien ménager comme étant des travailleurs essentiels a permis de valoriser le métier et de démontrer l'importance de leur travail aux yeux de la société³⁷. Certains employeurs ont noté un regain de motivation et de fierté des préposés à l'entretien ménager. Le nouveau statut a augmenté leur visibilité, car leur présence était rassurante pour les citoyens³⁸. Cette reconnaissance n'est pas parvenue à éliminer certains enjeux liés à la main-d'œuvre déjà présents ou causés par la pandémie.

3.4.3.1 Rétention et recrutement

Comme mentionné précédemment, les difficultés de rétention et de recrutement se sont accentuées dans les trois à cinq dernières années. Dans l'enquête en ligne, 47 % des employeurs indiquent que le taux de roulement annuel des préposés à l'entretien ménager a augmenté avec l'arrivée de la COVID-19, 39 % considèrent qu'il est demeuré le même et 14 % considèrent par contre qu'il a diminué. En d'autres mots, un employeur sur deux constate davantage de difficultés

³⁷ Le Soleil, 2022. Les préposés à l'entretien ménager jouissent d'une nouvelle reconnaissance.

³⁸ *Idem*.

à retenir son personnel. Cela peut s'expliquer par l'impact de la pandémie sur le travail, les méthodes et les protocoles. D'ailleurs, 5 % des répondants notaient un désintéressement ou un manque de main-d'œuvre et 3 % mentionnaient une augmentation des exigences des travailleurs concernant l'horaire et/ou le salaire.

À noter que les tâches de désinfection, qui sont en forte demande depuis le début de la pandémie, ont également permis d'offrir un travail à temps plein à des employés qui occupaient un poste à temps partiel ou de combler des quarts de travail en journée pleine, en plus d'offrir des tâches moins physiques et majoritairement des horaires de jour. Certains employeurs envisagent qu'il sera difficile de retenir les employés qui occupent les postes de désinfection lorsqu'ils seront abolis à la fin de la pandémie.

Les difficultés de recrutement se sont accentuées pendant la pandémie en atteignant un pic lorsque les prestations canadiennes d'urgence (PCU) étaient en vigueur. La plupart des employeurs interrogés estiment que la PCU constituait un obstacle au recrutement; plusieurs employés et candidats potentiels préféreraient ne pas travailler et avaient accès à une rémunération à peine inférieure avec la PCU. Pendant la pandémie, certaines offres d'emploi n'ont attiré aucun postulant, situation qui n'était jamais arrivée auparavant, puisqu'une proportion d'individus préférerait demeurer en sécurité à la maison plutôt que d'aller travailler³⁹. Les mesures sanitaires ont fait grimper le nombre de contrats pour les entreprises d'entretien ménager, mais plusieurs ont dû en refuser, par manque d'effectifs.

Les groupes de discussion, qui ont eu lieu peu de temps après la cessation des prestations d'urgence, ont permis de relever que la situation évolue différemment pour les employeurs depuis la fin de la PCU. Certains employeurs notent que la situation s'améliore à l'égard du nombre et de la qualité des candidatures reçues, tandis que la situation est demeurée la même pour d'autres.

De plus en plus d'études concernant l'effet des prestations fédérales d'urgence sur la main-d'œuvre et le marché du travail laissent entrevoir que ces prestations n'auraient pas accéléré la pénurie de main-d'œuvre^{40 41}. Elles ont certainement eu un effet démotivant pour les travailleurs touchant une faible rémunération, mais des facteurs structurels déjà présents avant la pandémie, comme le vieillissement de la population, seraient davantage en cause. Il est encore trop tôt pour statuer sur les véritables impacts de ces prestations, mais cela permet d'émettre certaines réserves sur les propos des employeurs qui ont peut-être perçu une menace au recrutement et à la rétention plus grande que la réalité.

3.4.3.2 Travailleurs étrangers temporaires

En raison de la pandémie de la COVID-19, le gouvernement du Québec a modifié son programme d'embauche de travailleurs étrangers temporaires. Ainsi, à partir du 10 juin 2020, le programme a assoupli ses critères de sélection et a donné priorité à certaines professions plus sollicitées et essentielles durant la pandémie. Les TET peuvent combler le manque de main-d'œuvre et apporter

³⁹ Radio-Canada, 2020. Les entreprises d'entretien ménager encore débordées.

⁴⁰ Gestion HEC Montréal, 2022. Pénurie de main-d'œuvre au Québec : Faut-il blâmer la PCRE ?

⁴¹ Institut de recherche et d'informations socioéconomiques, 2020. La PCU, un frein à l'emploi ?

de nouvelles connaissances qui aideront l'économie québécoise à se développer. Donc, depuis cette date, l'emploi de préposé à l'entretien ménager et au nettoyage (CNP 6731) est non seulement priorisé, mais aussi exempt des exigences minimales de recrutement⁴². En temps normal, les exigences de recrutement que doivent respecter les employeurs sont celles de l'Évaluation de l'impact sur le marché du travail (EIMT), de la lettre de décision des modalités de l'EIMT et ses annexes ainsi que du Règlement sur l'immigration et la protection des réfugiés (RIPR)⁴³. Toutefois, malgré ces assouplissements, les entrevues menées subséquemment ont permis de préciser que les employeurs du secteur de l'entretien d'édifices publics ne cherchent pas des travailleurs étrangers temporaires pour pourvoir leurs postes vacants. Ces derniers veulent des individus qui seront présents toute l'année afin d'avoir une équipe permanente. Les travailleurs étrangers temporaires occupant des postes de préposés à l'entretien ménager semblent alors uniquement venir appuyer les industries ayant une augmentation des besoins saisonniers (ex. : l'hôtellerie).

4. CONSTATS ET RECOMMANDATIONS

4.1 CONSTATS DE LA COLLECTE DE DONNÉES

Plusieurs constats à propos du domaine de l'entretien ménager au Québec ressortent de l'étude. Ils concernent notamment l'industrie, les emplois, la main-d'œuvre, la rétention, le recrutement, la formation et les effets de la pandémie de la COVID-19.

Industrie

-  L'entretien ménager constitue un secteur plutôt bien encadré en ce qui a trait aux conditions de travail des employés à cause de la présence de décrets qui régissent les conditions de travail ;
-  Le nombre d'entreprises est en décroissance dans la région de Montréal, tandis qu'il est en hausse dans la région de Québec ;
-  Le secteur compte une vaste majorité de petites entreprises avec employés (98,1 %) par rapport au nombre total ;
-  Le secteur enregistre une tendance généralement à la hausse du nombre d'emplois depuis quelques années⁴⁴ ;
-  Le travail non déclaré est assez présent dans l'industrie de l'entretien ménager et affecte plusieurs entreprises. Les entreprises s'attendent à ce que des mesures plus drastiques soient prises par des acteurs publics ou parapublics afin de régler le problème.

⁴² Gouvernement du Canada, 2022. Embaucher des travailleurs étrangers temporaires au Québec.

⁴³ Gouvernement du Canada, 2022. Informations de conformité pour les employeurs qui embauchent des travailleurs étrangers temporaires.

⁴⁴ L'année 2020 enregistre une légère baisse des emplois en raison de la période de comptabilisation des données du CPEEP de Montréal en mai 2020, coïncidant avec la fermeture temporaire de plusieurs secteurs d'activités (COVID-19). Ces données ne représentent pas la situation d'emploi à la suite de la reprise économique.

Emplois

- Près de la moitié des préposés à l'entretien ménager de la région de Montréal effectuent des travaux lourds (classe A), tandis qu'environ la moitié des préposés à l'entretien ménager de la région de Québec alternent entre des travaux lourds et légers (classe mixte);
- Les préposés à l'entretien ménager se trouvent en plus grande proportion dans les régions de Montréal, de la Montérégie et de la Capitale-Nationale;
- Le nombre de postes vacants est en hausse dans la profession de préposé à l'entretien ménager et au nettoyage depuis 2015. Dans l'enquête, le taux de postes vacants est de 10 % (1 049 postes), soit plus du double que dans l'ensemble du Québec. La situation déjà alarmante risque de s'aggraver avec les départs à la retraite;
- Comparativement à l'augmentation moyenne du taux horaire dans l'ensemble des industries du Québec, le salaire horaire des préposés à l'entretien ménager de la région de Montréal a connu une hausse inférieure. Le salaire horaire des préposés à l'entretien ménager de la région de Québec a, pour sa part, suivi la même croissance à la suite du décret qui est entré en vigueur en mars 2020;
- Les primes pour les chefs d'équipe sont faibles et ne représentent pas un incitatif pour les préposés;
- Le Décret sur le personnel d'entretien d'édifices publics ne s'est pas adapté à la montée importante des salaires des cinq dernières années. Il n'est pas assez compétitif concernant le salaire et restreint les possibilités d'octroyer des augmentations de salaire dans sa forme actuelle. De plus, il n'offre pas de progression salariale liée à l'ancienneté;
- Une majorité d'employés salariés travaillent à temps partiel (moins de 30 heures).

Main-d'œuvre

- La profession de préposé à l'entretien ménager a atteint la parité hommes-femmes;
- La majorité des travailleurs en entretien ménager n'ont pas de diplôme ou détiennent un DES;
- Très peu de travailleurs ont complété une formation dans le domaine de l'entretien ménager et ils sont plutôt formés en emploi;
- Le secteur de l'entretien ménager compte une plus grande proportion de travailleurs de 55 ans et plus que dans l'ensemble du Québec. Ils devront être remplacés dans un contexte de pénurie de main-d'œuvre;
- Le secteur de l'entretien ménager compte une proportion similaire de jeunes travailleurs que dans l'ensemble du Québec. Leurs attentes, surtout en matière d'horaire, correspondent toutefois peu à la réalité du travail;
- Le secteur de l'entretien ménager compte une plus grande proportion de nouveaux arrivants que dans l'ensemble du Québec, surtout dans la RMR de Montréal (41 % de la main-d'œuvre);
- Les employeurs étaient moins enclins à faire les démarches pour embaucher des TET lors de la collecte de données. De récents assouplissements au PTET rendent ces bassins de main-d'œuvre plus accessibles;
- Les travailleurs judiciairisés constituent un bassin de main-d'œuvre intéressant pour les années à venir si les critères des contrats deviennent plus flexibles.

Rétention

- Un employeur sur deux connaît un taux de roulement problématique (plus de 15 %) ;
- Les motifs de départ concernent principalement les horaires (refus de travailler de soir ou de nuit) et le salaire (travail mieux rémunéré dans un autre secteur ou absence de progression salariale) ;
- Les principales stratégies de rétention sont d'offrir des cadeaux, des repas et de la formation ainsi que de concilier les horaires de travail lorsque possible.

Recrutement

- Depuis trois à cinq ans, les employeurs éprouvent davantage de difficultés liées au recrutement. Certains facteurs comme le secteur d'activité, la région et la taille de l'entreprise peuvent nuire au recrutement ;
- Les entreprises doivent faire preuve de créativité dans leurs méthodes de recrutement pour trouver et attirer les bons candidats. Les méthodes de recrutement innovantes sont méconnues et les bonnes pratiques mériteraient d'être diffusées afin d'inspirer l'ensemble du secteur ;
- Les principales difficultés rencontrées pendant le recrutement concernent les conditions de travail (horaire) et le manque de savoir-être des candidats, surtout concernant l'assiduité des candidats ;
- La révision à la baisse des critères d'embauche a l'avantage d'ouvrir le secteur à un plus grand bassin, mais réduit en contrepartie la qualité de la main-d'œuvre à l'embauche et augmente le temps accordé à la surveillance et la formation.

Formation

- La moyenne d'heures de formation initiale est de 24 heures, réparties sur plusieurs semaines ou mois. En excluant les entreprises d'économie sociale, la moyenne d'heures de formation initiale descend à 20 heures ;
- Le quart des répondants offrent entre 0 et 9 heures de formation aux nouveaux employés ;
- De nouveaux thèmes portant sur le savoir-être et l'éthique de travail sont fréquemment ajoutés dans la formation initiale depuis quelques années ;
- Le tiers des entreprises offrent majoritairement de la formation continue concernant la santé et la sécurité et les méthodes de travail, le SIMDUT et les produits ainsi que les tâches ;
- Les formations existantes ne correspondent pas aux besoins des employés en entretien ménager. D'autres formations pourraient également être bénéfiques aux chefs d'équipe.

COVID-19

- Malgré un ralentissement initial des activités, les entreprises en entretien ménager ont rapidement été sollicitées pour freiner la propagation de la COVID-19. La moitié des employeurs ont vu leur volume de travail doubler ;
- L'entretien ménager a connu une forte hausse de la demande, puisque la fréquence des lavages, la quantité de tâches et le nombre de clients ont augmenté ;
- La COVID-19 a entraîné plusieurs modifications dans le travail quotidien des préposés à l'entretien ménager ;
- Dans l'enquête, un employeur sur quatre a offert une augmentation de salaire temporaire en lien avec la COVID-19 ;
- Le taux de roulement annuel a augmenté dans les entreprises avec l'arrivée de la COVID-19 ;
- La situation pandémique a aussi aggravé les problèmes de recrutement, atteignant un paroxysme lorsque les prestations canadiennes d'urgence étaient en vigueur selon les employeurs. De récentes études tendent à nuancer le rôle des prestations d'urgence sur la pénurie de main-d'œuvre ;
- Le domaine de l'entretien ménager a regagné de la valeur aux yeux du public grâce à la pandémie ;
- Malgré l'assouplissement des critères de sélection pour le Programme des travailleurs étrangers temporaires (COVID-19), peu d'employeurs ont entrepris ces démarches.

4.2 RECOMMANDATIONS

La réalisation de cette étude a permis de soulever de nombreux problèmes, mais également plusieurs pistes de solution. La présente section offre plusieurs recommandations selon les différentes thématiques.

4.2.1 Méthodes de recrutement

La diffusion de méthodes de recrutement innovantes est nécessaire. Les employeurs ont mentionné utiliser des méthodes peu efficaces ou désuètes. Le coaching en recrutement peut aider les entrepreneurs à améliorer l'efficacité de leur recrutement et apprendre sur les nouvelles méthodes. D'ailleurs, Emploi-Québec peut offrir de l'aide financière pour de l'accompagnement en sélection et recrutement de personnel⁴⁵.

⁴⁵ Emploi-Québec, 2021. Soutien en gestion des ressources humaines.

L'utilisation de méthodes de recrutement plus directes, comme le bouche-à-oreille, les références internes et la rencontre des travailleurs directement dans leur communauté, permettrait de rejoindre davantage les nouveaux arrivants. Pour les jeunes travailleurs, le recrutement devrait davantage être axé sur les méthodes utilisant les technologies.

Étant donné le manque d'efficacité du nouveau site d'Emploi-Québec mentionné dans l'enquête en ligne, il serait intéressant de créer un répertoire où les employeurs pourraient afficher des offres d'emploi ou contacter des candidats intéressés à travailler en entretien ménager. Cette plateforme d'affichage devrait être facile d'utilisation, puisque la complexité de postuler est un frein majeur pour le bassin de main-d'œuvre potentielle. Plusieurs candidats utilisent entre autres Facebook pour postuler, car la plateforme offre un outil de création de CV automatique à partir des informations du profil. Idéalement, l'outil devrait également éviter la création de CV pour que les candidats manifestent directement leur intérêt.

4.2.2 Communication

Une campagne de valorisation des métiers de l'entretien ménager devrait être planifiée par les partenaires de l'industrie. Ils devraient saisir l'opportunité d'être maintenant reconnus comme étant des travailleurs essentiels afin d'entreprendre une campagne publicitaire en ce sens.

Comme mentionné par plusieurs répondants, la présence des préposés à l'entretien ménager dans leur environnement est maintenant devenue rassurante. Les employeurs devraient profiter de ce nouveau paradigme en instaurant plus de quarts de travail de soir et de jour, puisque la présence du personnel en entretien ménager ne dérange plus.

4.2.3 Horaire de travail

Les travailleurs sont particulièrement exigeants en matière d'horaire de travail, surtout ceux de la nouvelle génération. Les employeurs devront faire preuve de créativité afin de les accommoder s'ils veulent rendre les emplois attrayants. Les employeurs devront notamment tenter de ramener les horaires de nuit vers des horaires de jour ou de soir, dans la mesure du possible, en établissant des ententes avec leurs clients.

La section 3.2.2.2 présente plusieurs initiatives concernant les horaires essayés par les employeurs interrogés. En voici un rappel :

-  Offrir des rotations d'horaire pour que tous aient accès à des journées de congé pendant la fin de semaine, au moins à l'occasion ;
-  Offrir des heures variables de début et de fin, lorsque possible ;
-  Offrir aux employés affectés au même contrat la possibilité de gérer les horaires entre eux ;
-  Prévoir de changer l'horaire de travail aux trois à six mois ;
-  Tenter d'instaurer des horaires de jour étant donné l'achalandage moins élevé des édifices (télétravail), rendant les travaux d'entretien de jour moins contraignants ;
-  Tenter d'offrir des horaires de travail coupés aux employés qui occupent un second emploi (ex. : parent voulant être présent sur l'heure du midi, surveillant à la cafétéria scolaire, éducatrice en milieu scolaire ayant des horaires coupés complémentaires, etc.) ;
-  Permettre la séparation d'un même poste entre deux individus afin de rendre la tâche moins solitaire (ex. : couple).

Devant le nombre élevé d'emplois à temps partiel dans l'industrie et le recours au statut sur appel en début d'emploi, les employeurs sont invités à revoir la composition des régimes de travail au sein de leur entreprise afin de favoriser la création de postes à temps plein. Les travailleurs sont plus susceptibles d'être intéressés par l'emploi et de rester si leurs attentes sont comblées (nombre d'heures).

Des solutions ont été proposées par les employeurs interrogés pour offrir des postes à temps plein :

-  Créer des équipes volantes ;
-  Offrir du temps supplémentaire aux employés déjà en poste jusqu'à ce qu'il y ait assez d'heures pour créer un poste à temps plein.

4.2.4 Formation

La période de formation en début d'emploi semble particulièrement critique, autant pour la rétention des employés que pour les coûts décuplés qu'elle représente, car elle est à recommencer beaucoup plus souvent qu'auparavant. À cet effet, les employeurs se sont montrés particulièrement intéressés à obtenir des vidéos de formation en ligne pour assurer la formation initiale de leurs employés. Les employeurs apprécieraient grandement que ce « programme de formation clés en main » spécifique au domaine de l'entretien ménager soit créé par l'un des organismes parapublics reliés au secteur dans la prochaine année (comités paritaires, AESEQ, EnviroCompétences, etc.). Connaissant bien les pratiques dans l'industrie, ces organismes pourraient créer des formations sur les méthodes de travail préconisées, le SIMDUT, les produits utilisés en emploi, etc.

Dans le même ordre d'idées, en collaboration avec des formateurs externes spécialisés en ressources humaines, des formations sur le savoir-être et l'éthique en emploi seraient aussi intéressantes pour les employeurs. Les nouveaux employés pourraient suivre ces formations clés en main durant les premiers jours de travail ou même les réaliser à la maison avant la première journée de travail, ce qui limiterait le temps passé à former pour les employeurs.

Toutes ces formations pourraient être développées avec l'aide gouvernementale actuellement accessible. Au niveau provincial, il existe entre autres le Fonds de développement et de reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre⁴⁶, dont le programme Impulsion-Compétences qui facilite la mise en œuvre de formations pour répondre aux besoins de productivité des entreprises et de l'employabilité des travailleurs⁴⁷. Les associations d'employeurs, les comités paritaires constitués à la suite d'un décret et les comités sectoriels de main-d'œuvre sont admissibles à cette aide financière. Les employeurs peuvent aussi bénéficier de la Mesure de formation de la main-d'œuvre offerte par Services Québec⁴⁸. Cette aide est axée sur la rétention du personnel en développant les compétences des personnes déjà en emploi et qui risquent de perdre leur emploi.

4.2.5 Transport

Le transport est un frein à l'emploi pour certains individus (nouveaux arrivants, individus n'ayant pas de permis de conduire ou d'accès à un véhicule, personnes judiciairisées, personnes en situation de handicap, etc.). Les déplacements fréquents et les horaires majoritairement de soir et de nuit rendent l'accès à un véhicule presque nécessaire. Les employeurs peuvent s'informer sur la déduction fiscale concernant les mesures de transport en commun ou collectif. Ils pourraient avoir droit à une déduction avantageuse pour l'achat de laissez-passer de transport en commun. Les employés pourraient aussi se rendre au travail grâce au transport collectif intermunicipal⁴⁹. La prise en charge du transport par l'employeur et l'organisation de navettes pourraient être des avenues à explorer.

À cet effet, les employeurs pourraient envisager de mettre en place des politiques concernant les chauffeurs qui transportent les équipes d'entretien ménager. Ces derniers pourraient entre autres être rémunérés pour leur temps de déplacement. Le taux horaire durant la conduite pourrait même être majoré par rapport au taux horaire de base, afin d'inciter les employés à devenir conducteurs pour l'équipe. Cette façon de procéder ouvrirait fort probablement des bassins de main-d'œuvre supplémentaires, soit des personnes qui n'osent pas postuler en entretien ménager, car ils savent qu'ils ne pourront pas aisément se déplacer vers les lieux des contrats (pas de permis et/ou de véhicule, absence de transport en commun dans la zone, etc.).

⁴⁶ Commission des partenaires du marché du travail, 2021. Programmes d'aide financière.

⁴⁷ Commission des partenaires du marché du travail, 2021. Impulsion-Compétences.

⁴⁸ Emploi-Québec, 2021. Mesure de formation de la main-d'œuvre.

⁴⁹ Raymond Chabot Grant Thornton, 2021. Dépenses générales d'entreprise.

4.2.6 Travail non déclaré

Afin de remédier au travail non déclaré dans le secteur, les employeurs souhaiteraient que la surveillance soit augmentée par le comité paritaire ou d'autres instances publiques.

Une campagne de sensibilisation auprès des employeurs devrait être faite afin d'encourager activement la formulation de plaintes lorsqu'ils suspectent une compagnie d'avoir recours à cette pratique. La marche à suivre devrait aussi être rappelée pendant cette campagne. La majorité des employeurs interviewés durant l'enquête ont été témoins de ce phénomène. Il pourrait être pertinent d'étudier ce qui freine les dénonciations, s'il y a lieu.

Une campagne de sensibilisation devra également être faite afin d'informer les clients sur la saine concurrence et ses conséquences sur la qualité des travaux rendus en entretien ménager ainsi que sur la protection de la main-d'œuvre qui y travaille par le fait même.

Finalement, il serait pertinent d'informer davantage les travailleurs sur la mission des CPEEP et du décret par rapport à la protection de leurs droits d'avoir accès à un salaire et des conditions de travail justes et équitables dans l'industrie ainsi que sur les responsabilités de la sous-traitance.

4.2.7 Décret et appel d'offres public

Concernant le décret encadrant la majorité des conditions de travail des employés en entretien d'édifices publics, les employeurs ont mentionné plusieurs suggestions pour l'améliorer. Les différentes informations collectées permettent d'émettre les recommandations suivantes :

- Modifier les décrets sur le personnel d'entretien d'édifices publics de la région de Québec et de Montréal avant leur date d'échéance respective, et même le plus tôt possible, afin d'offrir de meilleures conditions salariales et de renforcer l'attractivité, comme en augmentant le taux horaire de base et la prime des chefs d'équipe, en offrant une progression salariale et en ajoutant certaines autres primes. L'inflation de l'année 2021 est estimée à 5,2 % dans la province de Québec. Les augmentations prévues au décret venant tout juste d'entrer en vigueur ne suffisent pas à simplement maintenir le pouvoir d'achat des gens travaillant en entretien ménager.
- À l'opposé, puisque les formations sont perpétuellement à recommencer et qu'elles représentent un coût important pour les entreprises, un taux horaire différent (inférieur) que celui prévu au décret, spécifiquement pour la période de formation (pas plus des 80 premières heures) allégerait potentiellement les coûts associés au fort roulement dans les entreprises.
- Explorer la piste de solution d'ajouter une cote de qualité lors des appels d'offres publics. Les mentalités doivent évoluer afin de changer le paradigme en place de toujours octroyer le contrat au plus bas soumissionnaire, autant pour les appels d'offres publics que les contrats privés. Ce changement de paradigme commence par la modification des façons de faire de la société.
- Les critères des appels d'offres publics devraient être revus afin de les rendre plus facilement accessibles aux PME.

4.2.8 Bassins de main-d'œuvre

4.2.8.1 Personnes en situation de handicap

Ce bassin de main-d'œuvre n'a été qu'effleuré durant l'étude, particulièrement durant les entrevues avec des organismes d'aide à l'insertion professionnelle, œuvrant de concert avec un organisme à but non lucratif (OBNL) en entretien ménager. Il en ressort que certaines tâches ou certains contrats pourraient être aisément accomplis par des travailleurs ayant des limitations intellectuelles et certains équipements pourraient possiblement être adaptés pour ceux en situation de handicap physique ou moteur. Les entrepreneurs s'ouvrant à ce bassin pourraient recruter de bons travailleurs tout en bénéficiant d'aide financière associée à leur emploi. De plus, ces employés semblent manifester un niveau de fidélité très élevé envers l'entreprise.

Les employeurs sont parfois peu outillés pour encadrer les individus ayant des besoins additionnels ou ne connaissent pas les avantages fiscaux en lien avec leur emploi, dépassant largement les coûts de supervision supplémentaire. À cet effet, des guides pourraient être rédigés quant à la réalité d'embaucher des personnes en situation de handicap dans le secteur de l'entretien ménager. Ces outils de référence facilitant l'embauche et l'intégration de personnes en situation de handicap pourraient être réalisés en collaboration avec le Comité consultatif Personnes handicapées (CCPH). De plus, des subventions peuvent être octroyées pour l'embauche de personnes en situation de handicap par l'entremise d'Emploi-Québec⁵⁰.

4.2.8.2 Travailleurs judiciairisés

Les associations représentant les employeurs devront faire du lobbying afin d'alléger l'interdiction d'employer ces travailleurs pour certains contrats. Les employeurs devront entre autres exiger que des critères précis soient définis afin de pouvoir embaucher des travailleurs ayant commis des infractions menant à un casier judiciaire pour des causes n'ayant que peu ou pas de chance d'affecter la prestation des services fournis.

Les employeurs intéressés à embaucher des travailleurs judiciairisés peuvent les accompagner dans le processus de demande de pardon lorsque la période d'attente est terminée (cinq à dix ans). Un employeur interrogé a souligné qu'il offrait ce support à ses employés. Cette façon de procéder a augmenté significativement la rétention des employés qui sont très reconnaissants, en plus d'ouvrir un nouveau bassin de candidats. Il s'agit du genre d'initiative à reproduire, plutôt que d'écarter tous les candidats en entrevue dès la mention du dossier criminel.

À cet effet, un guide des bonnes pratiques pour l'embauche de personnes judiciairisées en entretien ménager devrait être rédigé. Il servirait de document de référence pour les employeurs concernant la consultation des antécédents judiciaires ainsi que les implications à considérer par type d'infraction, selon les contrats. Le guide pourrait peut-être même expliquer les étapes à suivre pour accompagner un employé vers sa demande de pardon. Encore une fois, cette initiative

⁵⁰ Emploi-Québec, 2021. Intégration des personnes handicapées.

pourrait être réalisée en partenariat avec le Comité consultatif pour la clientèle judiciairisée adulte (CCCJA).

4.2.8.3 Nouveaux arrivants

L'enquête laisse entrevoir que peu d'employeurs offrent un processus d'accueil et d'intégration spécifique aux nouveaux arrivants. Ceux-ci doivent surmonter davantage d'obstacles en emploi (ex. : barrière de la langue) en plus de s'accommoder à un marché du travail différent. Certains organismes œuvrant auprès des nouveaux arrivants peuvent épauler les entreprises souhaitant se munir d'un programme spécifique pour ces travailleurs. Certains acteurs du secteur de l'entretien ménager (AESEQ, CPEEP, EnviroCompétences, etc.) pourraient aussi se munir d'un document diffusé à tous les entrepreneurs afin de détailler les bonnes pratiques en intégration des nouveaux arrivants au sein des entreprises en entretien ménager.

La maîtrise du français ou du moins de l'anglais est un enjeu dans le secteur, particulièrement dans la région de Montréal. Le gouvernement offre déjà des programmes de subvention pour la francisation, mais l'accès semble insuffisant aux yeux des employeurs du secteur. Il peut donc y avoir une méconnaissance des programmes existants, ce qui nécessite de la promotion.

Outre ces subventions, un programme de francisation peut être offert en emploi par d'autres instances. Par exemple, le Comité sectoriel de main-d'œuvre (CSMO) de l'industrie textile du Québec offre une formation gratuite à ses membres en francisation et en compétences de base en ligne ou en entreprise⁵¹. Sa formule peut être une inspiration pour le secteur de l'entretien ménager.

Il serait pertinent de créer des outils visuels permettant de contrer la barrière de la langue pour soutenir la formation des nouveaux arrivants. Il s'agit d'une solution temporaire qui peut être jumelée à la francisation. À cet effet, il serait impératif que les formations vidéos mentionnées plus tôt soient sous-titrées dans différentes langues, afin de les rendre accessibles à tous. La période de formation durant laquelle la barrière linguistique se manifeste davantage serait alors moins problématique.

4.2.8.4 Travailleurs étrangers temporaires

Le projet pilote mis en place dans le cadre du PTET comporte plusieurs assouplissements, rendant ce bassin de main-d'œuvre plus accessible pour les entrepreneurs en entretien ménager. Il sera important de diffuser largement cette information auprès des employeurs, afin de pourvoir une partie des postes vacants par ces travailleurs pendant que cette entente est toujours en vigueur.

⁵¹ Comité sectoriel de main-d'œuvre de l'industrie textile du Québec, 2022. Francisation et compétences de base.

4.2.8.5 Travailleurs de 55 ans et plus

Pour les travailleurs âgés de 55 ans et plus, il serait pertinent d'étudier la question des équipements ergonomiques, technologiques ou plus légers afin de favoriser leur maintien en emploi aussi longtemps que possible. Ces équipements pourraient aussi possiblement être mis à contribution pour les travailleurs en situation de handicap.

4.2.8.6 Travailleurs de la nouvelle génération

Afin de rendre les métiers de l'entretien ménager plus attrayants aux yeux des jeunes, il semble important de penser à une campagne de valorisation. Pour les employés de la nouvelle génération, le travail n'est pas un élément fondamental dans leur vie comme pour leurs prédécesseurs. Ils sont plutôt à la recherche d'accomplissement de soi. La promotion du métier pourrait passer par des arguments axés sur l'importance du métier dans la société ainsi que la possibilité de concilier ce travail avec les autres sphères de la vie.

Un employeur mentionnait accorder beaucoup de temps pour connaître les jeunes travailleurs et les accompagner dans l'apprentissage de leurs tâches. Cette technique semblait fonctionner pour les retenir en emploi. Une gestion plus humaine et ouverte axée sur la reconnaissance fonctionne davantage avec ce type de travailleur. Les employeurs ont intérêt à multiplier les efforts pour comprendre la réalité du travail de cette nouvelle génération qui constituera une forte proportion de la main-d'œuvre dans quelques années. Il existe d'ailleurs des formations pour mieux comprendre leurs besoins et attentes et apprendre à échanger avec eux dans le but de les garder en emploi.

Finalement, l'organisation d'activités informelles permettrait d'augmenter sensiblement le sentiment d'appartenance à l'entreprise des jeunes travailleurs.

CONCLUSION

La présente étude avait comme but de dresser un portrait plus précis du secteur de l'entretien ménager et de mettre à jour les connaissances sur sa main-d'œuvre au Québec. Plus précisément, les objectifs étaient de brosseur un portrait qualitatif et quantitatif de l'industrie, des emplois et de la main-d'œuvre, d'identifier les difficultés de recrutement, de nommer les enjeux de la crise sanitaire sur la main-d'œuvre, d'identifier les besoins de main-d'œuvre et les bassins potentiels pour les combler ainsi que de présenter les moyens déployés et les pistes de solution pour pallier les différents enjeux.

À la vue des résultats de ce rapport, il apparaît que le manque de main-d'œuvre est un enjeu alarmant pour ce secteur. Le taux de postes vacants de l'industrie est largement supérieur à la moyenne québécoise et justifie à lui seul l'urgence de la situation. Plusieurs entreprises mentionnent explicitement qu'elles ferment leurs portes à cause de la difficulté trop grande à trouver de la main-d'œuvre. Les entreprises de l'industrie de l'entretien ménager souffrent depuis plusieurs années de la pénurie de travailleurs et cette situation risque d'empirer à la suite des nombreux départs à la retraite qui frapperont encore plus durement le secteur de l'entretien ménager que le reste de l'économie. L'étude aura permis de recenser l'ensemble des problèmes de main-d'œuvre rencontrés par les employeurs du secteur, notamment ceux concernant les conditions de travail (horaire et salaire), le manque de valorisation du métier, le travail non déclaré et la pénurie de main-d'œuvre au Québec, faisant en sorte que les préposés en entretien ménager ont plusieurs autres opportunités d'emploi malgré leur absence de diplomation.

D'après les diverses recommandations, il sera important d'agir rapidement considérant la situation critique du secteur. Des actions concrètes devront être mises en œuvre par les différents acteurs du milieu afin de soutenir les employeurs et d'assurer la survie de ce secteur essentiel.

ANNEXE 1

Questionnaire d'enquête

Enquête sur les besoins de main-d'œuvre en entretien ménager

PRÉSENTATION ET IDENTIFICATION DE L'ORGANISATION

La présente enquête est réalisée pour le compte d'EnviroCompétences (Comité sectoriel de main-d'œuvre de l'environnement) en collaboration avec l'Association des entrepreneurs de services d'édifices du Québec (AESEQ).

Cette enquête fait suite à la demande de l'AESEQ qui souhaite produire une étude afin de mieux documenter la problématique de main-d'œuvre des entreprises en entretien ménager. Celle-ci servira ultimement à mettre de l'avant les mesures les plus pertinentes possible afin d'appuyer les entreprises du secteur. À cet effet, Envirocompétence et l'AESEQ ont confié au Groupe DDM le mandat de réaliser cette enquête sur les besoins de main-d'œuvre du secteur de l'entretien ménager.

Le questionnaire est d'une durée maximale de **15 minutes**. Toutes les réponses que vous fournirez seront maintenues **confidentielles**. **Les résultats présentés dans le cadre de l'étude seront regroupés pour faire ressortir des constats régionaux uniquement. Aucune donnée pouvant être reliée à votre entreprise ne sera transmise à l'AESEQ, à Envirocompétence ou à tout autre organisme.**

La section sur l'identification de votre organisation servira uniquement à ne pas vous relancer à plusieurs reprises une fois le questionnaire rempli. Les participants recevront également une copie du rapport final de l'étude par courriel lorsque celle-ci sera complétée. Nous vous remercions du temps que vous investirez à le remplir et vous rappelons que les résultats qui en découleront serviront à cibler et tenter de régler les problèmes les plus urgents pour le secteur.

Le questionnaire conservera votre progression tant que vous ne fermez pas la page dans votre navigateur. Vous pouvez donc au besoin prendre une pause en cours de route sans fermer celui-ci et continuer de le compléter par la suite. Nous vous demandons de répondre au meilleur de vos connaissances à l'ensemble des questions. Si vous êtes dans l'impossibilité de répondre à certaines questions, vous pouvez laisser celles-ci vides et inscrire dans la boîte « commentaire sur la section » ce qui explique votre impossibilité à y répondre.

Pour toute question concernant l'enquête, vous pouvez contacter en tout temps les deux représentants suivants :

Chargé de projet du Groupe DDM : Raphael Readman – raphael.readman@groupe-ddm.com

Directrice de projet EnviroCompétences : Stéphanie Trudelle - stephanie.trudelle@envirocompetences.org

Nom de votre entreprise	Région administrative où se situe votre entreprise
<input type="text"/>	<input type="text"/>
Votre courriel	Taille de votre entreprise
<input type="text"/>	<input type="text"/>

▲ 1 / 2 ▼

COMPOSITION DE VOTRE MAIN-D'OEUVRE

Définition de la terminologie utilisée dans l'enquête :

Préposé à l'entretien ménager – Travaux Légers – Classe B : Personnes dont au moins 80% des tâches sont liés aux travaux légers

Préposé à l'entretien ménager – Travaux Lourds – Classe A : Personnes dont au moins 80% des tâches sont liées aux travaux lourds

Préposé à l'entretien ménager – Classe Mixte – Personne qui effectue à la fois des travaux légers et travaux lourds sans qu'aucune de ces catégories ne représente plus de 80% de sa charge de travail.

1. Combien de personnes occupant chacun des emplois suivants se retrouvent dans votre entreprise?

Nb.

Préposé à l'entretien ménager – Travaux légers – Classe B	<input type="text"/>
Préposé à l'entretien ménager – Travaux lourds – Classe A	<input type="text"/>
Préposé à l'entretien ménager – Classe Mixte	<input type="text"/>
Chef d'équipe d'entretien ménager	<input type="text"/>

2. Combien de postes vacants avez-vous actuellement pour chacun des emplois suivants :

Nb.

Préposé à l'entretien ménager – Travaux légers – Classe B	<input type="text"/>
Préposé à l'entretien ménager – Travaux lourds – Classe A	<input type="text"/>
Préposé à l'entretien ménager – Classe Mixte	<input type="text"/>
Chef d'équipe d'entretien ménager	<input type="text"/>

3. Quelle proportion représentent les nouveaux arrivants parmi vos préposés à l'entretien ménager (Classe A et B) ?
Nouvel arrivant : immigrant de première génération - personne n'étant pas née au Canada

4. Quelle est la proportion de vos préposés à l'entretien ménager (Classe A et B) qui a plus de 55 ans?

5. À combien estimez-vous votre taux de roulement annuel pour les postes de préposés à l'entretien ménager ?

5.1 Dans les deux dernières années (Arrivée de la Covid-19), diriez-vous que ce taux de roulement a :

6. Parmi votre personnel permanent occupant un poste de préposé à l'entretien ménager, combien de départs à la retraite prévoyez-vous d'ici à la fin de 2022?

(Facultatif) Commentaires sur la section :

▲ 2 / 3 ▼

ENJEUX DE MAIN-D'ŒUVRE

7. Avant la pandémie (Covid-19), combien de candidatures receviez-vous en moyenne, par mois, lorsque vous aviez des postes de préposés à l'entretien ménager d'affichés?

7.1 Sur ces candidatures reçues, combien de candidats rencontraient vos attentes minimales?

8. Actuellement (2021), combien de candidatures recevez-vous en moyenne, par mois, lorsque vous avez des postes de préposés à l'entretien ménager d'affichés?

8.1 Sur ces candidatures reçues, combien de candidats rencontrent vos attentes minimales?

9. Quels sont les moyens de recrutement que vous utilisez lorsque vient le temps d'embaucher?

- Affichage sur le site web de votre entreprise
- Affichage sur les réseaux sociaux de votre entreprise (Facebook, LinkedIn, etc.)
- Affichage sur le site d'emploi-Québec
- Affichage sur des sites d'emplois privés (Indeed, Jobillico, Jobboom, etc.)
- Affichage sur EnviroEmploi (service d'affichage d'EnviroCompétences)
- Affichage sur Kijiji
- Affichage dans les journaux
- Publicité radio ou télévision
- Publicité autre (Affichage visuel dans le métro, autobus, etc.)
- Référence interne de vos employés - sans prime
- Référence interne de vos employés – avec prime
- Consultation de banques de candidats diverses et prise de contact
- Autre (précisez)

10. Lorsque vient le temps de recruter, quelles sont les difficultés principales que vous pouvez rencontrer?
Veuillez cocher un maximum de TROIS choix qui sont les difficultés les plus présentes selon vous.

- Difficulté à trouver des candidats ayant les compétences de base nécessaires (Ex. lire ou communiquer en français);
- Difficulté à trouver des candidats ayant le savoir-être nécessaire (Ex. Ponctualité, courtoisie, etc.);
- Difficulté à trouver des candidats acceptant le salaire offert;
- Difficulté à trouver des candidats acceptant les conditions de travail autre que le salaire (Ex. Horaire de travail, tâches confiées, volume de travail, etc.);
- Difficulté à trouver des candidats ayant une absence d'antécédent judiciaire
- Difficulté à trouver des candidats acceptant le/les lieux de travail du contrat

- Difficulté à trouver des candidats acceptant un statut "sur appel" pour les premiers mois
- Plusieurs candidats postulant ne possèdent pas de permis de travail
- Autre (précisez)

11. Quels sont les moyens que vous avez mis en place afin de tenter de remédier à ces difficultés de recrutement?

- Augmentation des salaires
- Payer des heures supplémentaires aux employés en place
- Recours à des agences de placement
- Recours à des sous-traitants
- Mise en place d'un programme de prime de référencement
- Mise en place de prime de performance
- Recours à des travailleurs autonomes
- Révision à la baisse des critères d'embauche
- Augmentation des formations de base offertes à l'interne pour pallier le manque de compétence initiale des candidats disponibles;
- Modification des autres conditions de travail pour tenter de les rendre plus attrayantes (ex. Horaire, assurances, etc.);
- Investissement en affichage / campagnes publicitaires
- Autre : Précisez

12. Offrez-vous des conditions d'emplois qui sont supérieures au Décret sur le personnel d'entretien d'édifices publics?

- Oui
- Non

12.1 Veuillez préciser en quoi celles-ci sont supérieures?

13.1 Comparativement à la situation présente avant l'arrivée de la COVID-19, diriez-vous que la période durant laquelle les employés demeurent temporaires ou sur appel avant d'obtenir un statut permanent a :

14. Lors de l'embauche d'un nouvel employé n'ayant jamais fait d'entretien ménager, combien d'heures de formation initiale lui offrez-vous?

Note : Nous comprenons que dans le contexte actuel, le nombre d'heures de formation que vous voudriez offrir n'est peut-être pas celui réaliste offert. Nous vous demandons d'indiquer le nombre d'heures réaliste actuellement offert.

15. Quels sont les éléments que vous avez mis en place afin de tenter d'augmenter la rétention de vos employés?

- Primes salariales
- Prime de référencement (argent offert lorsque ceux-ci aident à l'embauche d'un nouvel employé)
- Offrir des cadeaux d'entreprise (vêtements, objets promotionnels, etc.)
- Offrir des repas aux employés
- Prendre en charge le déplacement jusqu'au lieu de travail (Ex. Service de navette)
- Organisation d'activités sociales fréquentes
- Offrir de la formation
- Amélioration des salles d'employés
- Organisation de concours internes pour gagner divers prix
- Autre (précisez)

15.1 Si applicable, pouvez-vous élaborer sur les mesures que vous avez mises en place pour favoriser l'attraction et l'intégration des nouveaux arrivants (immigrant de première génération) au sein de votre entreprise?

16. Quelles sont les principales raisons évoquées par vos employés lorsqu'ils quittent l'entreprise (Pour une raison autre que la retraite)?

Veuillez un maximum de 3 éléments qui sont selon vous les plus fréquents parmi la liste.

- La charge de travail trop importante
- Les horaires

- Les tâches
- Le statut sur appel
- Un retour aux études
- Le peu de valorisation lié au métier
- L'insuffisance d'encadrement
- L'insuffisance de la formation
- Les relations de travail conflictuelles
- L'obtention d'un emploi mieux rémunéré en entretien ménager
- L'obtention d'un emploi mieux rémunéré dans un autre secteur d'activité
- Le débauchage (Embauche de vos employés par un client chez qui ils effectuaient un contrat)
- Le désir d'être rémunéré sous la table (heures non déclarées)
- Autre (Précisez)

(Facultatif) Commentaires sur la section :

▲ 3 / 4 ▼

ÉVALUATION D'AUTRES PROBLÉMATIQUES

17. Quel est le niveau d'éducation de votre main-d'œuvre (préposé classe A et B)?

Veillez indiquer la proportion qui correspond à chacune des catégories suivantes pour un total de 100%

- Aucun diplôme
- Diplôme d'études secondaires (DES)
- Diplôme d'études professionnelles (DEP)
- Diplôme d'études collégiales (DEC)
- Diplôme d'études universitaires

0/100 %

18. Quelle est la proportion de vos employés qui ne maîtrise pas assez bien le français pour avoir une conversation de base fluide? (Ex. Échanger des informations de base dans le cadre de leur emploi)

19. Offrez-vous de la formation continue à vos employés?

- Oui
- Non

19.1 Pouvez-vous élaborer sur le type de formation continue que vous offrez ?

Ex. Thèmes abordés, durée, qui offre la formation, etc.

20. Quel serait le type de formation continue spécifique à l'entretien ménager envers lequel vous pourriez être intéressé?

21. Dans le cadre de vos activités, arrive-t-il que des employés soient affectés à différents emplacements de travail au cours d'une même semaine?

- Jamais
- À l'occasion
- Souvent
- Toujours
- Ne sait pas

22. Vous est-il déjà arrivé que des candidats appliquant sur vos postes ou des employés de votre organisation vous demandent explicitement s'ils pouvaient être payés sous la table (heures non-déclarées au gouvernement)?

- Jamais
- À l'occasion
- Souvent
- Toujours
- Ne sait pas

23. À quel point diriez-vous que la présence de travail sous la table (non-déclaré au gouvernement) dans l'industrie affecte votre entreprise?

- Aucunement
- Un peu
- Moyennement
- Énormément
- Ne sait pas

24. Pour contrer le travail non-déclaré, seriez-vous en faveur de l'ajout d'un critère de qualité venant pondérer le prix soumis dans le cadre des appels d'offres publics ?

- Contre
- Neutre
- Pour
- Ne sait pas

(Facultatif) Commentaires sur la section :

▲ 4 / 5 ▼

COVID-19

25. Outre la période de mars à mai 2020 (première vague), quel a été l'impact de la COVID-19 sur votre volume de travail?

- Augmentation du volume de travail
- Diminution du volume de travail
- Aucun impact majeur

26. Avez-vous offert des bonifications salariales à vos employés en lien avec le contexte de la COVID-19?

- Oui
- Non

27. Si vous êtes en mesure de le faire, pouvez-vous nous en dire plus sur l'impact que la COVID-19 a eu sur les méthodologies de travail, les procédures ou encore les compétences nécessaires en entretien ménager?

▲ 5 / 6 ▼

CONCLUSION ET REMERCIEMENTS

28. Comment avez-vous entendu parler de notre enquête?

- Par le Comité paritaire de l'entretien d'édifices publics (CPEEP)
- Par l'Association des entrepreneurs de services d'édifices du Québec (AESEQ)
- Par le Comité sectoriel de main-d'œuvre en environnement (Envirocompétences)
- Par une autre entreprise travaillant en entretien ménager
- Autre (précisez)

29. Avez-vous d'autres commentaires dont vous aimeriez nous faire part et qui nous aiderait à mieux comprendre la problématique de main-d'œuvre que vous rencontrez ou pensez rencontrer dans les prochaines années?

30. Dans le cadre de cette étude, nous mènerons également des groupes de discussion (rémunérés), seriez-vous intéressé à participer à ceux-ci ou à nous recommander des employés de votre entreprise qui pourraient l'être? Cela nous aidera grandement à enrichir le contenu de l'étude.

- Oui
- Non

	Nom	Fonction dans l'entreprise	Courriel	No. Tel
1	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
2	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
3	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
4	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
5	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>



ANNEXE 2

Questionnaire d'entrevue de fond

Les entrevues sont avant tout des discussions ouvertes sur les réalités vécues par votre entreprise. Les questions ne sont que des lignes directrices concernant les principaux thèmes abordés. Vous êtes invité à élaborer sur les enjeux les plus importants à vos yeux.

Portrait du répondant

1. Pouvez-vous nous parler globalement de la structure de votre organisation (ex. : nombre d'emplacements, nombre d'employés, types de clients, etc.) ?
2. Quelles sont les différentes catégories d'emplois se trouvant dans votre organisation (ex. : chef d'équipe en entretien, préposé aux travaux légers, préposé aux travaux lourds, etc.) ?

Portrait de la main-d'œuvre et de la gestion des ressources humaines

3. De façon générale, quel est le profil de votre main-d'œuvre (proportion de femmes, d'immigrants, d'employés juniors, de personnes approchant la retraite, etc.) ?
4. Combien de postes vacants avez-vous actuellement (nombre d'employés nécessaires dans un monde idéal, sans rareté de main-d'œuvre) ?
5. Au cours des dernières années, de quelle nature ont été vos difficultés de recrutement ?
 - 5.1. Quels moyens avez-vous tenté d'utiliser pour pallier ces difficultés de recrutement ?
6. Au cours des dernières années, de quelle nature ont été vos difficultés de rétention d'employés ?
 - 6.1. En moyenne, quel est le nombre d'années consécutives de services de vos employés ?
 - 6.2. Éprouvez-vous des difficultés particulières de rétention envers certains profils d'employés (ex. : jeune, sénior, nouvel arrivant, etc.) ?
 - 6.3. Quels moyens avez-vous mis de l'avant afin de pallier ces difficultés de rétention ?
 - 6.4. Quelles sont les causes de départ les plus fréquentes de vos employés ?
7. Au cours des dernières années, avez-vous rencontré des difficultés d'intégration ou de gestion ?
 - 7.1. Éprouvez-vous des difficultés particulières de rétention envers certains profils d'employés (ex. : jeune, sénior, immigrant, etc.) ?
 - 7.2. Quels ont été les moyens utilisés afin de tenter de pallier ces difficultés d'intégration ou de gestion ?
8. À quoi ressemble votre processus de formation à l'interne lors de l'embauche d'un nouveau préposé ?

9. Selon vous, quels seraient les moyens à utiliser afin de rendre votre secteur d'activité plus attrayant ?
10. Selon vous, quels seraient les bassins de main-d'œuvre ayant le plus de potentiel afin de pourvoir les postes vacants dans le secteur ?
11. Selon vous, est-ce que certaines mesures provenant du gouvernement devraient être mises en place afin de remédier aux difficultés à trouver de la main-d'œuvre dans votre secteur ?

Covid-19

12. Quel a été l'impact de la COVID-19 sur vos activités ?
 - 12.1. En matière de besoin et de disponibilité de la main-d'œuvre ;
 - 12.2. En matière d'organisation du travail et des tâches confiées ;
 - 12.3. En matière d'augmentation et de diminution de votre volume de travail.

ANNEXE 3

**Répartition des préposés à l'entretien ménager et des postes vacants,
par région administrative, pour l'ensemble de la province (carte)**

Étude sur les besoins de main-d'œuvre du secteur de l'entretien ménager

Répartition par région administrative des emplois en entretien ménager

Projet : 21-1550
 Fichier : 21-1550_C1_dd_md_region_2022-02-23.mxd

0 100 200 km

Février 2022

Carte 1

