



Les entreprises de services en gestion de matières dangereuses résiduelles

Synthèse des études diagnostiques



**COMITÉ SECTORIEL DE MAIN-D'ŒUVRE
DE L'ENVIRONNEMENT**

La reproduction en partie ou en totalité de ce document est possible à la stricte condition d'en mentionner les sources.
Cette activité a été réalisée grâce à l'aide financière d'Emploi-Québec et d'une participation de la Commission de la santé et de la sécurité du travail du Québec



ISBN 2-922325-09-1
Dépôt légal- Bibliothèque nationale du Québec, 2001
Dépôt légal- Bibliothèque nationale du Canada, 2001
Novembre 2001
©Comité sectoriel de main-d'œuvre de l'environnement
Tous droits réservés
Photos : Onyx Industries, Rován, CSN

Équipe de production de l'étude diagnostique à la société Éduconseil inc.

Responsable du projet, collecte et analyse des données et rédaction du rapport

Gilbert Rousseau
Président

Participation à la collecte et à l'analyse des données

Philippe Daneau
Jean-François Noël
Analystes

Participation à la rédaction du document

Lise Horth
Directrice générale

Révision linguistique

Sarah Bernard
Par Toutatis!
rédaction-révision

Équipe de ressources-conseils à la société Transfert Environnement sur les dimensions liées à la réglementation et à la gestion environnementales et de production des et textes correspondants à ces sujet

André Delisle
Président

Guy Trembaly
Directeur

Nadine Davignon
Recherchiste

Équipe de suivi du projet

Responsabilité du projet au Comité sectoriel de main-d'œuvre de l'environnement

Robert Ouellet
Directeur général

Raynald Boies
Ingénieur

Ministère des Transports

Pierre Chantal
Agent de recherche
Direction générale adjointe de l'intervention sectorielle
Emploi-Québec

Éric Charbonneau
Chargé de projets
CSMOE

Jean -Éric Dion
Opérateur spécialisé
Syndicat National ds travailleurs et travailleuses de l'environnement (SNTTE)
CSN

Michel Donais
Président
Pompage express M. D. inc.

Robert Dugré
Opérateur
Syndicat national des travailleurs et des travailleuses de l'environnement (SNTTE)
Confédération des syndicats nationaux (CSN)

André Giguère
Vice-président aux finances
Écologycycle inc.

François Juneau
Secrétaire général
Fédération des employés et des employées des services publics
Confédération des syndicats nationaux (CSN)

Michel Larue
Ingénieur
Ministère de l'Environnement

Alain Lavoie
Directeur, prévention, santé et sécurité
Onyx industrie

Alain Lévesque
Spécialiste, mesure correctives
Transport des marchandises dangereuses
Transport Canada

Robert Mercier
Conseiller syndical
Confédération des syndicats nationaux (CSN)
Coprésident du CSMOE

Jean Nadeau
Conseiller-matières dangereuses
Hydro-Québec

Robert Ouellet
Directeur général
CSMOE

Alain Perrault
Inspecteur
CSST

Richard Pérodeau
Directeur, prévention, santé et sécurité
Matrec environnement inc.

Michel Pérusse
Directeur
Prévention des accidents
Noranda

Gilles Proulx
Directeur des ressources humaines
Onyx industries

Jacques Roy
Président-directeur général
Entretien industriel Rovon limitée

Benoît Sicotte
Chef divisionnaire adjoint
Service de l'environnement
Bell Canada

Yves Vachon
Opérateur
(SNTTE)
Confédération des syndicats nationaux (CSN)

AVANT-PROPOS

Le Comité sectoriel de main-d'œuvre de l'environnement a pour mission le développement concerté de la main-d'œuvre. En novembre 1999, il proposait au milieu des matières dangereuses résiduelles d'entreprendre un diagnostic des entreprises et de la main-d'œuvre de ce sous-secteur. À ce diagnostic s'est greffé une étude complémentaire traitant de l'achat, de la vente et de l'exécution de services de gestion de ces matières. Ce document est une synthèse de ces deux études.

Les principaux constats sont que l'amélioration de ce sous-secteur exige des actions ciblées et concertées pour mettre rapidement l'accent sur :

- le développement d'une main-d'œuvre qualifiée;
- l'amélioration de l'organisation du travail;
- la promotion de la santé et de la sécurité au travail et de la gestion environnementale; et
- l'amélioration de la relation d'affaires entre les entreprises clientes et les entreprises de services.

Ceci est un vaste défi mais ce constat, partagé par les partenaires du milieu, est une reconnaissance lucide de la réalité. Les actions proposées sont ainsi la démonstration d'une volonté commune des entreprises et des syndicats comme des ministères et des agences de l'État. Les partenaires après avoir pris connaissance des 45 pistes d'action, ont convenu d'un consensus en septembre 2001, sur les actions à entreprendre afin d'améliorer la situation du milieu.

Le Comité sectoriel de main-d'œuvre de l'environnement remercie ceux et celles qui ont fait de ces études une réussite, et souligne la contribution du groupe de partenaires de la table de concertation, cruciale au succès d'un tel projet.

Les coprésidents du Comité

Dominique Ferrand
Président
environnementale

Robert Mercier
Conseiller, service des Éco+ L'Optimisation
relations du travail CSN

SOMMAIRE

Le présent sommaire expose les principales constatations qui se dégagent de l'étude diagnostique sur la main-d'œuvre et sur les entreprises du sous-secteur des matières dangereuses résiduelles au Québec.

Le sommaire se divise en trois points. Le premier expose des éléments de méthode. Le deuxième propose un résumé des faits saillants du résultat de l'étude. Le troisième présente les éléments liés aux besoins soulevés au cours de l'analyse et aux actions à privilégier en réponse à ces besoins.

Éléments de méthode

Au cours de l'année 2000, le Comité sectoriel de main-d'œuvre de l'environnement a mis au point le projet d'une étude diagnostique sur le sous-secteur des matières dangereuses résiduelles. Le but ultime de l'étude diagnostique est de fournir au Comité sectoriel les données utiles pour lui permettre de définir un plan d'action propre à améliorer les conditions de travail des personnes affectées à la manutention des matières dangereuses résiduelles et aux travaux de nettoyage industriel.

La réalisation du projet a été confiée à la société Éduconseil inc., laquelle s'est adjointe une équipe de la société Transfert Environnement pour traiter les questions liées à la gestion environnementale et à la réglementation.

Les activités liées à la collecte des données, à leur analyse et à la rédaction des rapports ont été menées au cours de la période qui s'échelonne du mois d'août 2000 au mois de mai 2001. De nombreuses populations ont été consultées, et ce, aussi bien dans les entreprises du sous-secteur des matières dangereuses résiduelles que dans les entreprises qui achètent leurs services. Les données ont été recueillies à l'aide d'une centaine d'entrevues menées en *face à face* ou par *téléphone*, et ce, selon un guide d'entrevue adapté à chaque population. Les données ont été recueillies également à l'aide d'un questionnaire d'enquête. Le questionnaire d'enquête a été rempli par 57 des 68 établissements recensés dans le sous-secteur des matières dangereuses résiduelles, ce qui représente un taux de réponse de 83,8 p. 100. Précisons que les 57 établissements en cause sont associés à 21 entreprises dont 18 entreprises dites indépendantes qui exploitent 1 seul établissement, et 3 grandes entreprises qui exploitent plus de 1 établissement. Au total, le sous-secteur des matières dangereuses résiduelles regroupe 32 entreprises qui exploitent 68 établissements.

Faits saillants du résultat de l'étude

Les faits saillants des études sont présentés selon les thèmes suivants : la gestion des matières dangereuses résiduelles; les particularités du sous-secteur des matières dangereuses résiduelles; et la relation d'affaires établie entre les entreprises clientes et les entreprises de services.

La gestion des matières dangereuses résiduelles

Les entreprises qui produisent des matières dangereuses résiduelles doivent en faire une gestion qui respecte la réglementation en vigueur au Québec. La réglementation en cause est abondante et diversifiée, et touche des aspects aussi divers que l'entreposage, l'emballage, le transport et l'élimination des matières dangereuses résiduelles. Elle regroupe pas moins de six lois, treize règlements et trois accords internationaux, lesquels relèvent soit de l'autorité gouvernementale fédérale, soit de l'autorité gouvernementale provinciale. L'application de la réglementation a une incidence sur les activités de gestion des entreprises clientes tout comme sur celles des entreprises de services, notamment en ce qui a trait à la formation de la main-d'œuvre appelée à manipuler et à transporter les matières dangereuses résiduelles.

Les particularités du sous-secteur des matières dangereuses résiduelles

Les 32 entreprises qui composent le sous-secteur des matières dangereuses résiduelles exploitent, rappelons-le, 68 établissements qui sont répartis dans presque toutes les régions du Québec. La concentration industrielle est élevée dans ce secteur d'activité économique puisque les 3 grandes entreprises exploitent 39 des 68 établissements (57,4 p. 100) du sous-secteur.

Les grandes entreprises offrent un ensemble de services intégrés dans le domaine du nettoyage industriel, du transport, de la manutention (tri, entreposage) et de l'élimination des matières dangereuses résiduelles. Pour leur part, les entreprises dites indépendantes offrent, selon le cas, des services plus ou moins diversifiés dans le domaine du nettoyage industriel et du transport des matières dangereuses résiduelles. Au sujet du nettoyage industriel, il y a lieu de signaler que cette activité est la plus importante puisqu'elle représente, en moyenne, plus de 50,0 p. 100 du chiffre d'affaires des 44 établissements qui offrent cette catégorie de services.

Pour la vaste majorité des entreprises, le marché est essentiellement québécois bien que certaines d'entre elles offrent des services spécialisés à l'extérieur du Québec, soit dans les autres provinces

canadiennes, soit aux États-Unis. Au cours des cinq dernières années, le trois quarts des entreprises ont vu leur chiffre d'affaires croître. Cette croissance étant soutenue, notamment, par la situation économique en général, de même que par une meilleure gestion des matières dangereuses résiduelles dans les entreprises clientes.

L'effectif total du sous-secteur des matières dangereuses résiduelles est de l'ordre de 2000 personnes. Le personnel affecté à l'exploitation, à savoir aux activités liées à la manutention, au transport et à l'élimination des matières dangereuses résiduelles et aux activités liées au nettoyage industriel regroupe environ 60,0 p. 100 de l'effectif total du sous-secteur. Le personnel affecté à l'exploitation est peu scolarisé et est relativement jeune. Les deux tiers de l'effectif de cette catégorie de personnel ont moins de neuf années d'expérience de travail. En outre, le personnel en cause est syndiqué dans une proportion de 64,0 p. 100.

Le personnel affecté à l'exploitation travaille dans une proportion de quatre personnes sur dix à temps partiel, ce qui constitue l'une des caractéristiques importantes du travail de cette catégorie de personnel. À cet égard, il y a lieu de signaler que le travail sur appel est largement répandu et constitue une autre particularité liée au travail de cette catégorie de personnel. En somme, les emplois du personnel affecté à l'exploitation réunissent un certain nombre de caractéristiques associées aux emplois dits précaires.

La gestion des ressources humaines varie selon qu'il s'agit des grandes ou des petites entreprises. Les premières disposent de ressources humaines, matérielles et financières qu'elles peuvent affecter à la gestion des ressources humaines. Dans les plus petites entreprises, les tâches liées à la gestion des ressources humaines incombent généralement aux personnes qui en sont les propriétaires exploitants. La gestion des ressources humaines regroupe, entre autres choses, les activités liées à la gestion de la santé et de la sécurité du travail, de même que celles liées à la formation du personnel. D'ailleurs, il y a lieu de signaler l'étroite relation établie dans les entreprises entre les activités liées à la gestion de la santé et de la sécurité du travail et celles liées à la formation du personnel.

L'une des difficultés importantes observées en matière de gestion des ressources humaines dans les entreprises du sous-secteur est liée au caractère cyclique des activités des entreprises au cours d'une année de travail. Le cycle d'affaires donne lieu à une variation de l'effectif du personnel affecté à l'exploitation. Cela soulève certaines difficultés notamment lorsqu'il s'agit de former la main-d'œuvre, et ce, aussi bien en ce qui touche les activités de formation liées à l'intégration en

emploi que celles liées à la mise à jour des compétences du personnel plus expérimenté.

Tout de même, les entreprises offrent de la formation au personnel affecté à l'exploitation. La formation porte sur des objets liés aux responsabilités confiées à cette catégorie de personnel comme l'utilisation du matériel, la réglementation et la conduite de véhicules lourds.

La relation d'affaires établie entre les entreprises clientes et les entreprises de services

La relation d'affaires établie entre les entreprises clientes et les entreprises de services est au cœur des conditions dans lesquelles le personnel affecté à l'exploitation des entreprises de services est amené à exécuter les tâches qui lui sont confiées. Cette relation d'affaires a donc une incidence directe sur la santé et la sécurité de cette catégorie de personnel et sur la protection de l'environnement.

Pour l'essentiel, la relation d'affaires dans ses principales composantes, c'est-à-dire dans ses éléments les plus critiques, se rapportent au quatre points suivants : le processus de sélection des entreprises de services, l'entente établie entre l'entreprise cliente et l'entreprise de services, l'exécution de l'entente de services dans l'entreprise cliente, et le suivi fait par l'entreprise cliente auprès de l'entreprise de services.

Il ressort de l'analyse des données recueillies que le partenariat entre l'entreprise cliente et l'entreprise de services représente le point d'ancrage de l'amélioration des conditions propres à assurer une meilleure gestion de la santé et de la sécurité du travail, de même qu'une meilleure gestion des aspects environnementaux rattachés aux travaux de nettoyage industriel et à ceux du transport des matières dangereuses résiduelles. Le partenariat doit prendre appui également sur ce qui constitue un des éléments clés de la relation d'affaires, à savoir la main-d'œuvre des entreprises de services. Dans ce contexte, la formation et la qualification de la main-d'œuvre constitue l'un des enjeux majeurs de la prestation de services, et ce, aussi bien en ce qui touche les activités liées au transport des matières dangereuses résiduelles que celles liées au nettoyage industriel.

Éléments liés aux besoins soulevés au cours de l'analyse et aux actions à privilégier en réponse à ces besoins

Les principales constatations établies au cours de l'analyse se rapportent, tout d'abord, au développement de la main-d'œuvre qualifiée. En effet, le développement d'une main-d'œuvre qualifiée

constitue la meilleure voie pour la mise en œuvre de techniques de travail sécuritaires et respectueuses de l'environnement. Ensuite, elles se rapportent à l'amélioration de l'organisation du travail. En particulier, cette amélioration passe, entre autres choses, par la définition de normes et la mise au point de procédures de travail adaptées au nettoyage industriel, de même qu'à la manipulation et au transport des matières dangereuses résiduelles. En outre, elles se rapportent à la promotion de la santé et de la sécurité du travail et de la protection de l'environnement, et ce, aussi bien auprès des gestionnaires qu'auprès du personnel affecté à l'exploitation dans les entreprises de services. Enfin, elles se rapportent à l'amélioration de la relation d'affaires entre les entreprises clientes et les entreprises de services. Cette relation est complexe et comporte de multiples facettes. À cet égard, l'analyse a mis au jour un certain nombre de points dits critiques, à savoir des éléments du processus de travail qui doivent faire l'objet d'une attention particulière parce qu'ils peuvent constituer une source de difficultés pour les membres des équipes d'intervention.

Eu égard aux principales constatations établies au cours de l'analyse, les pistes d'action à privilégier pour répondre aux besoins soulevés sont nombreuses. Elles visent la mise en place de moyens propres à améliorer la situation en ce qui concerne les pratiques en vigueur dans le sous-secteur des matières dangereuses résiduelles eu égard aux points suivants :

- le développement de la main-d'œuvre;
- l'organisation du travail;
- la santé et la sécurité du travail et la protection de l'environnement; la relation d'affaires entre les entreprises clientes et les entreprises de services.

TABLE DES MATIÈRES

AVANT-PROPOS	V
SOMMAIRE	VII
PRÉSENTATION.....	1
1 LE MANDAT ET LA MÉTHODE SUIVIE	3
1.1 LE BUT DE L'ÉTUDE	3
1.2 LES PRINCIPALES ACTIVITÉS MISES EN ŒUVRE	3
2 LE CONTEXTE D'INTERVENTION DES ENTREPRISES DU SOUS-SECTEUR DES MATIÈRES DANGEREUSES RÉSIDUELLES	7
2.1 LA PRODUCTION ET LA GESTION DES MATIÈRES DANGEREUSES RÉSIDUELLES 7	7
2.2 LA GESTION DES MATIÈRES DANGEREUSES RÉSIDUELLES DANS UNE PERSPECTIVE DE GESTION ENVIRONNEMENTALE.....	8
2.3 LA RÉGLEMENTATION	10
3 LA SITUATION DU SOUS-SECTEUR DES MATIÈRES DANGEREUSES RÉSIDUELLES	11
3.1 LES CARACTÉRISTIQUES DES ENTREPRISES.....	11
3.2 LE PROFIL DE LA MAIN-D'ŒUVRE	13
4 LES PRATIQUES DES ENTREPRISES EN MATIÈRE DE GESTION DES RESSOURCES HUMAINES	15
4.1 LA STRUCTURE DE GESTION DES RESSOURCES HUMAINES	15
4.2 LA GESTION DE LA SANTÉ ET DE LA SÉCURITÉ DU TRAVAIL	16
4.3 LA GESTION DE LA FORMATION DES RESSOURCES HUMAINES	18
5 LA RELATION D'AFFAIRES ÉTABLIE ENTRE LES ENTREPRISES CLIENTES ET LES ENTREPRISES DE SERVICES	23
5.1 LE PROCESSUS DE SÉLECTION DES ENTREPRISES DE SERVICES	23
5.2 L'ENTENTE ÉTABLIE ENTRE L'ENTREPRISE CLIENTE ET L'ENTREPRISE DE SERVICES	24
5.3 L'EXÉCUTION DE L'ENTENTE DE SERVICES DANS L'ENTREPRISE CLIENTE	24
5.4 LE SUIVI FAIT PAR L'ENTREPRISE CLIENTE AUPRÈS DE L'ENTREPRISE DE SERVICES	27
6 LES CONCLUSIONS DU DIAGNOSTIC.....	29
6.1 LES PRINCIPALES CONSTATATIONS ÉTABLIES AU COURS DE L'ANALYSE .	29
6.2 LES PISTES D' ACTION À PRIVILÉGIER EN RÉPONSE AUX BESOINS SOULEVÉS	31
LISTE DES DOCUMENTS CONSULTÉS.....	41

PRÉSENTATION

Le présent document expose le résultat d'ensemble d'une étude diagnostique sur le sous-secteur des matières dangereuses résiduelles, la main-d'œuvre qui le compose, de même que sur la relation d'affaires établie entre les entreprises de services et les entreprises clientes¹. Il se divise en six chapitres.

Le premier fait état du but de l'étude et de la méthode suivie pour mener à bien le projet. Le deuxième expose le contexte dans lequel les entreprises du sous-secteur des matières dangereuses résiduelles offrent leurs services. Le troisième présente les caractéristiques des entreprises et le profil de la main-d'œuvre. Le quatrième traite des pratiques des entreprises en matière de gestion des ressources humaines. Le cinquième décrit la relation d'affaires établie entre les entreprises clientes et les entreprises de services. Le sixième et dernier chapitre fait état des conclusions qui se dégagent du résultat d'ensemble de l'étude. À cet égard, il énonce les principales constatations établies au cours de l'analyse et les pistes d'action à privilégier pour répondre aux besoins soulevés dans l'analyse.

-
1. Dans le contexte de la présente étude diagnostique, l'expression *entreprises de services* désigne les entreprises qui offrent des services de nettoyage industriel, de transport, de manutention (tri, entreposage, etc.) et d'élimination des matières dangereuses résiduelles, c'est-à-dire les fournisseurs de services, alors que l'expression *entreprises clientes* désigne celles qui achètent les services en cause, à savoir les donneurs d'ouvrage.

1 Le mandat et la méthode suivie

Le présent chapitre expose le mandat et la méthode suivie. À cet égard, il expose le but de l'étude diagnostique et présente les principales activités mises en œuvre pour l'atteindre.

1.1 Le but de l'étude

Le but ultime poursuivi dans la concrétisation du projet par le Comité sectoriel était celui d'obtenir les données utiles pour lui permettre de définir un plan d'action propre à améliorer les conditions de travail des personnes affectées à la manutention des matières dangereuses résiduelles et aux travaux de nettoyage industriel.

Au printemps 2000, à la suite de nombreuses séances de travail réunissant les partenaires visés par le projet, le Comité sectoriel de main-d'œuvre de l'environnement (CSMOE) a mis au point le présent projet d'étude diagnostique sur le sous-secteur des matières dangereuses résiduelles. En juillet 2000, le Comité sectoriel a confié la production de l'étude à la société Éduconseil inc. À travers la mise en œuvre de l'étude, le Comité sectoriel souhaitait obtenir les données sur le sous-secteur des matières dangereuses résiduelles propres à lui permettre de définir les moyens à prendre en vue d'améliorer les conditions dans lesquelles les travailleuses et les travailleurs de ce sous-secteur exercent leur métier. À cet égard, les données recherchées dans l'étude diagnostique, lesquelles sont de nature quantitative et de nature qualitative, visent les caractéristiques des entreprises du sous-secteur; le profil socio-professionnel de la main-d'œuvre; l'état de la situation relative aux pratiques des entreprises en matière de gestion des ressources humaines, y compris de la formation de la main-d'œuvre et de la santé et de la sécurité du travail; la réglementation qui touche les entreprises sur le plan de la protection de l'environnement et des personnes; l'organisation du travail dans les entreprises de services; la relation d'affaires établie entre les entreprises clientes et les entreprises de services et les pratiques de travail de chacune; et l'incidence de ces pratiques sur les conditions d'exécution du travail des personnes affectées à la manutention des matières dangereuses résiduelles et aux travaux de nettoyage industriel.

Pour mener à bien le projet de l'étude, l'équipe de la société Éduconseil a travaillé en étroite collaboration avec le directeur général du Comité sectoriel et elle s'est adjointe une équipe de la société Transfert Environnement pour traiter les questions liées à la gestion environnementale et à la réglementation.

1.2 Les principales activités mises en œuvre

Pour mener à bien l'étude diagnostique, l'équipe de la société Éduconseil inc. a travaillé en étroite collaboration avec le directeur général du Comité sectoriel de main-d'œuvre de l'environnement, M. Robert Ouellet, qui a agi à titre de responsable du projet et qui, comme l'ont fait les membres du Groupe de suivi du projet, n'a pas hésité à mettre son expertise à contribution dans la concrétisation du mandat, chaque fois que cela s'est révélé nécessaire. Mentionnons qu'une équipe de la société Transfert Environnement a participé à la réalisation du présent projet, et ce, à titre de ressource-conseil auprès de

l'équipe de la société Éduconseil inc. à propos des dimensions de l'étude liées à la gestion environnementale. Ajoutons que l'équipe de cette société a également fait une revue de la documentation relative à la gestion environnementale et à la réglementation en vigueur dans le sous-secteur des matières dangereuses résiduelles au Québec.

L'équipe de la société Éduconseil a également utilisé les techniques d'enquête assurant la meilleure collaboration possible des personnes-ressources clés et celle des entreprises du sous-secteur, ce qui a permis de recueillir des données fiables et d'assurer un résultat d'enquête valide, lequel reflète de manière réaliste la situation du sous-secteur des matières dangereuses résiduelles.

Les données utiles à la réalisation de l'étude ont été recueillies auprès de nombreuses populations. Selon la nature des données à mettre au jour et les objets d'enquête en cause, les personnes visées par l'enquête à l'intérieur de ces populations ont été invitées, soit à remplir un questionnaire, soit à participer à une entrevue. Les personnes consultées peuvent être regroupées selon les différentes populations suivantes :

- les personnes-ressources du Comité sectoriel de main-d'œuvre de l'environnement et d'autres personnes reconnues pour leur expertise eu égard au sous-secteur des matières dangereuses résiduelles;
- les membres des organismes pertinents pour le projet comme les syndicats, la Commission de la santé et de la sécurité du travail (CSST) l'Association sectorielle Transport Entreposage (ASTE) et les ministères concernés, à savoir, Transport Canada, le ministère des Transports et le ministère de l'Environnement;
- les gestionnaires dans les entreprises clientes et les entreprises de services, les membres du personnel dans les entreprises clientes, de même que le personnel affecté à l'exploitation dans les entreprises de services (Chauffeuse ou chauffeur de camion, Opératrice ou opérateur, Aide-opératrice ou aide-opérateur, Personnel dans les centres de transfert, Manœuvre).

Pour l'ensemble de ces populations et en vue de recueillir les données de nature qualitative, l'équipe de la société Éduconseil inc. a mené des entrevues en *face à face* et par *téléphone* auprès d'une centaine de personnes, et ce, à l'aide d'un guide d'entrevue approprié à la situation.

Le taux de réponse obtenu à l'enquête par questionnaire est tout à fait satisfaisant. En effet, il totalise 83,8 p. 100.

Pour leur part, les données de nature quantitative ont été recueillies à l'aide d'un questionnaire d'enquête, lequel a été transmis aux entreprises visées par l'étude diagnostique, à savoir 32 entreprises de services qui exploitent 68 établissements répartis sur l'ensemble du territoire québécois. Le questionnaire d'enquête a été rempli par 57 des 68 établissements recensés, ce qui représente un taux de réponse de 83,8 p. 100. Précisons que les 57 établissements en cause sont associés à 21 entreprises dont 18 entreprises indépendantes et 3 grandes

entreprises¹. Par ailleurs, 7 entreprises indépendantes ont accepté de répondre à trois des questions du questionnaire d'enquête, lesquelles se rapportent aux services offerts par l'entreprise et à la répartition de l'effectif selon le sexe et selon les catégories professionnelles. C'est donc dire qu'en ce qui concerne les services offerts et l'effectif du sous-secteur des matières dangereuses résiduelles, les données analysées représentent la situation qui prévaut dans 64 des 68 établissements (94,1 p. 100) ou, encore, dans 28 des 32 entreprises (87,5 p. 100) associées au sous-secteur.

-
1. Dans le présent contexte, la notion de grande entreprise renvoie à une entreprise qui exploite plus d'un établissement, alors que la notion d'entreprise indépendante désigne une entreprise qui exploite un seul établissement.

2 Le contexte d'intervention des entreprises du sous-secteur des matières dangereuses résiduelles

L'intervention des entreprises du sous-secteur des matières dangereuses résiduelles s'insère dans un contexte de production et de gestion des matières dangereuses résiduelles et ce dans une perspective de gestion environnementale et de respect de la réglementation.

2.1 La production et la gestion des matières dangereuses résiduelles

Les matières dangereuses résiduelles proviennent de la production des biens et des services dans les différents secteurs d'activité économique.

La production de biens et de services dans les différents secteurs d'activité économique peut conduire à la production de matières dangereuses résiduelles, à savoir « toute matière dangereuse mise au rebut, usée, usagée ou périmée, ainsi que toute autre matière dangereuse mentionnée dans l'article 6¹ », selon la définition donnée à cette notion dans le *Règlement sur les matières dangereuses et modifiant diverses dispositions réglementaires* (L.R.Q., c. Q-2, r. 15.2). En outre, les activités liées au nettoyage industriel peuvent également générer des matières dangereuses résiduelles.

Le gestion des matières dangereuses résiduelles est à la charge des entreprises qui en produisent, lesquelles doivent, en conformité avec la réglementation en vigueur à ce sujet, voir à la récupération, à l'entreposage et au transport de ces matières. Ainsi, elles sont amenées à faire appel aux entreprises du sous-secteur des matières dangereuses résiduelles qui se spécialisent en ce domaine.

Les entreprises qui produisent des matières dangereuses résiduelles doivent en faire une gestion qui respecte la réglementation en vigueur au Québec. De plus, lorsque les matières dangereuses résiduelles sont transportées hors du Québec, les entreprises doivent se conformer à la réglementation en vigueur sur le territoire traversé (autres provinces canadiennes, États-Unis). Ainsi, faire la gestion des matières dangereuses résiduelles suppose que les entreprises mettent en place les mécanismes appropriés pour assurer, tout d'abord, la récupération efficace de ces matières et, ensuite, leur entreposage selon les normes formulées dans la réglementation, de même que leur emballage, et ce, en vue de les faire transporter selon les normes prévues dans la réglementation à ce sujet. Enfin, cela suppose également qu'elles fassent transporter les matières en cause par un transporteur agréé, et ce, dans le respect des normes établies dans la réglementation². D'ailleurs, il est utile de mentionner que les entreprises confient les activités liées au transport des matières dangereuses résiduelles à des

1. Règlement sur les matières dangereuses et modifiant diverses dispositions réglementaires (L.R.Q., c. Q-2, r. 15.2) p. 3.
2. Signalons que les matières dangereuses résiduelles peuvent être transportées soit vers un centre de transfert, à savoir un lieu de traitement, de tri et d'entreposage, soit vers un lieu d'élimination ou, encore, vers un centre de valorisation.

entreprises spécialisées parce que, d'une part, ce secteur d'activité est réglementé et, d'autre part, la conduite de ces activités nécessite l'obtention d'un permis de la part du Ministère de l'Environnement du Québec et requiert du matériel particulier, de même que du personnel qualifié.

2.2 La gestion des matières dangereuses résiduelles dans une perspective de gestion environnementale

Les entreprises qui adoptent des pratiques en lien avec la protection de l'environnement se dotent d'outils et d'un service de gestion environnementale.

Les entreprises qui produisent des matières dangereuses résiduelles doivent faire une gestion des différents aspects liés à l'entreposage, au transport et à l'élimination des matières en cause, et ce, en conformité avec la réglementation en vigueur. Certes, les processus administratifs liés à la gestion des matières dangereuses résiduelles diffèrent et sont plus ou moins complexes selon les entreprises. Ainsi, dans certaines entreprises, les composantes du processus administratif forment un ensemble intégré, c'est-à-dire que les orientations et les politiques de l'entreprise en rapport avec la gestion des matières dangereuses résiduelles et le nettoyage industriel constituent le premier maillon du processus administratif, alors que l'évaluation et le suivi de la mise en œuvre de la politique en constitue le dernier maillon.

À cet égard, il faut situer la gestion des matières dangereuses résiduelles dans une perspective plus large qui inclut les différentes dimensions de l'activité des entreprises. Cette approche plus globale est généralement désignée à l'aide de la notion de *gestion environnementale*. La notion même de gestion environnementale est relativement récente et renvoie à l'ensemble des mesures mises en place par une entreprise en vue de réduire au minimum l'incidence des actions liées à la production de biens ou de services sur l'environnement et sur la santé et la sécurité de la population en général et, en particulier, sur la santé et la sécurité des travailleuses et des travailleurs.

Aussi, pour s'assurer de leur conformité au regard de la réglementation en vigueur, et pour augmenter leur efficacité des techniques de production ou de travail utilisées sur le plan environnemental, les entreprises se donnent-elles des outils de gestion propres à les soutenir dans cette recherche visant une plus grande efficacité sur le plan environnemental.

Parmi les outils de gestion en cause, les entreprises recherchent l'agrément à un système reconnu de normes de gestion de la qualité dans le domaine de l'environnement et de la santé et sécurité du travail comme celui des normes ISO 14000 et celui des normes Gestion

responsable³. À ce sujet, il faut voir que plus une entreprise est organisée sur le plan de la gestion environnementale (politique, procédures particulières de gestion, normes environnementales particulières à l'entreprise, service de gestion environnementale), plus est élevé son degré d'engagement environnemental.

Le degré d'engagement environnemental varie en fonction du secteur d'activité économique. En effet, selon une étude menée au printemps 1999 par le Comité sectoriel de main-d'œuvre de l'environnement, la proportion des entreprises qui ont un degré d'engagement environnemental élevé ou très élevé varie de 50,0 p. 100 à 75,0 p. 100 dans les secteurs d'activité économique comme l'industrie de la métallurgie, des mines et des métaux; celle du papier et des produits forestiers; celle de l'agroalimentaire; celle de la chimie, de la pétrochimie et de la plasturgie; celle des produits pharmaceutiques; celle du transport et du matériel de transport. Par contre, dans la plupart des autres secteurs d'activité économique la situation est fort différente puisque les entreprises, soit ne prennent aucune mesure particulière au regard de la gestion environnementale, soit adoptent le minimum de mesures au regard de la gestion environnementale comme une politique ou des normes particulières.

L'adoption de pratiques en lien avec la protection de l'environnement par les entreprises clientes comme par les entreprises de services a une incidence positive sur les conditions dans lesquelles les personnes affectées à la manutention et au transport des matières dangereuses résiduelles et aux travaux de nettoyage industriel exécutent leur travail.

Dans le sous-secteur des matières dangereuses résiduelles, moins du quart des établissements sont agréés à un système de normes comme ISO 14000 ou Gestion responsable. À ce sujet, il faut signaler que, même si elles n'adhèrent pas à un tel système de normes, certaines entreprises s'en inspirent dans la gestion de leurs activités. À ce sujet, il faut voir que les exigences particulières des entreprises clientes relativement à l'engagement environnemental des entreprises de services influent sur les pratiques de ces dernières et les amènent à modifier leurs manières de faire en ce domaine ou, encore, les incitent à rechercher l'agrément à un système reconnu de normes.

En somme, les entreprises clientes comme les entreprises de services qui adhèrent à un système reconnu de normes (ISO 14000, Gestion responsable) ou, encore, celles qui, sans y adhérer, s'en inspirent dans leurs pratiques de gestion, ont des pratiques de gestion et des processus administratifs clairs et précis qui forment un tout intégré. Elles adoptent des techniques de production et de travail plus sécuritaires eu égard à l'environnement et à la santé et à la sécurité des travailleuses et des travailleurs.

3. Mentionnons que l'acronyme ISO signifie *International Organisation for Standardization* et, en français, Organisation internationale de normalisation. Ajoutons que le système de normes Gestion responsable a été mis sur pied par l'Association canadienne des fabricants de produits chimiques (ACFPC), en 1985.

2.3 La réglementation

Les lois et les règlements qui régissent la gestion des matières dangereuses résiduelles (entreposage, transport, etc.) sont nombreux et diversifiés. Ainsi, il ne va pas de soi pour les entreprises d'agir en tout temps en conformité avec la réglementation.

Il faut voir que tout ce qui se rapporte à la gestion des matières dangereuses résiduelles produites dans les entreprises est régie par une réglementation. Cette réglementation vise la protection de l'environnement, la protection de la santé de la population en général et celle des travailleuses et des travailleurs des entreprises visées. Ainsi, les activités des entreprises liées à la gestion des matières dangereuses résiduelles, à savoir la manutention, le transport, l'élimination et la valorisation, sont régies par une réglementation fédérale et une réglementation provinciale, lesquelles sont imbriquées et diversifiées. En effet, sur le plan de la diversité, mentionnons que l'ensemble de la réglementation regroupe au moins six lois, treize règlements et trois accords internationaux. Sur le plan du caractère imbriqué et complexe de la réglementation, signalons le fait que des dispositions légales relatives à un même objet peuvent apparaître dans un règlement fédéral et dans un règlement provincial, et que différentes expressions peuvent être utilisées pour désigner une réalité similaire. À titre d'exemple, mentionnons l'expression produit dangereux qui peut désigner un produit interdit, limité ou contrôlé ou, encore, une marchandise dangereuse, un déchet dangereux, une matière dangereuse résiduelle, ou une substance dangereuse.

Le respect de la réglementation dans les entreprises a une incidence directe sur les activités de gestion des entreprises clientes tout comme sur celles des entreprises de services. En particulier, la réglementation définit les responsabilités de ces dernières eu égard à la gestion des matières dangereuses résiduelles, notamment à l'entreposage, à la préparation ou à l'emballage des matières dangereuses résiduelles en vue de les faire transporter et, à ce sujet, à la formation du personnel.

Il semble y avoir une certaine confusion pour ce qui est du partage des responsabilités entre les entreprises clientes et les entreprises de services.

En ce qui a trait au partage des responsabilités entre les entreprises clientes et les entreprises de services, il faut voir que cela ne va pas de soi pour toutes les entreprises clientes qu'elles ont des responsabilités importantes en matière de gestion environnementale, de même qu'au sujet de la santé et sécurité de la main-d'œuvre des entreprises de services. Aussi retrouve-t-on une certaine attitude parmi des entreprises clientes qui consiste à déléguer à l'entreprise de services sélectionnée une part de leur responsabilité en cette matière, et ce, sous le prétexte que cette dernière est la « spécialiste » et qu'elle doit prendre les mesures appropriées à la situation.

3 La situation du sous-secteur des matières dangereuses résiduelles

La situation du sous-secteur des matières dangereuses résiduelles renvoie aux principales caractéristiques des entreprises du sous-secteur et au profil socio-professionnel de la main-d'œuvre qui y travaille.

3.1 Les caractéristiques des entreprises

Le sous-secteur des matières dangereuses résiduelles regroupe, au total, 68 établissements répartis dans 32 entreprises. La concentration industrielle et une offre de services diversifiée caractérisent le sous-secteur.

Au Québec, on recense 32 entreprises qui exploitent 68 établissements répartis sur la majeure partie du territoire québécois. Les établissements offrent des services spécialisés en lien avec la gestion des matières dangereuses résiduelles et le nettoyage industriel. Signalons que la concentration industrielle au sein de ce secteur d'activité économique est élevée puisque 3 des 32 entreprises (9,4 p. 100) exploitent 39 des 68 établissements (57,4 p. 100).

Les 3 grandes entreprises en cause offrent des services intégrés dans le domaine du nettoyage industriel, du transport, de la manutention (tri, entreposage) et de l'élimination des matières dangereuses résiduelles. Parmi les 29 autres entreprises dites indépendantes, à savoir, rappelons-le, celles qui exploitent un seul établissement, quelques-unes offrent également une grande variété de services. Toutefois, la plupart d'entre elles offrent un certain nombre de services dans le domaine du nettoyage industriel et dans celui du transport des matières dangereuses résiduelles. Quelques-unes seulement offrent des services spécialisés dans le domaine de l'élimination ou de la valorisation des matières dangereuses résiduelles. Ainsi, les entreprises du sous-secteur exploitent des centres de transfert situés sur le territoire québécois, à savoir un lieu où sont exécutées les activités relatives au tri et à l'entreposage des matières dangereuses résiduelles.

Les services de nettoyage industriel représentent plus de 50,0 p. 100 du chiffre d'affaires de 44 établissements.

Les activités liées au nettoyage industriel représentent, en moyenne, plus de 50,0 p. 100 du chiffre d'affaires des 44 établissements qui offrent cette catégorie de services. C'est donc dire que cette catégorie de services est de loin la plus importante. En effet, les autres catégories de services comme le transport des matières dangereuses résiduelles, les services de tri et d'entreposage, et les services d'élimination des matières dangereuses résiduelles représentent, en moyenne, respectivement environ 20,0 p. 100 du chiffre d'affaires des entreprises.

Pour la majorité des entreprises, le marché est principalement situé au Québec. Par ailleurs, certaines d'entre elles offrent des services spécialisés à l'extérieur du Québec, soit dans les autres provinces, soit aux États-Unis.

Pour ce qui est du marché des entreprises, il est principalement situé au Québec, et cela est particulièrement vrai pour les entreprises indépendantes qui offrent des services de nettoyage industriel et de transport de matières dangereuses résiduelles. Les grandes entreprises, de même que certaines entreprises indépendantes qui offrent des services spécialisés, notamment dans le domaine de l'élimination de matières dangereuses résiduelles, ont un marché à l'extérieur du Québec, lequel est situé soit dans les autres provinces canadiennes, soit aux États-Unis. Quant à savoir qui compose principalement le marché des entreprises de services, mentionnons que de 60,0 p. 100 à 80,0 p. 100 des entreprises clientes appartiennent à l'une ou l'autre des industries suivantes : l'*Industrie des pâtes et papiers*; l'*Industrie de la première transformation des métaux*; l'*Industrie de la fabrication des produits métalliques*; l'*Industrie des produits du pétrole et du charbon*; et l'*Industrie chimique*.

Les entreprises ont connu une croissance quant à leur chiffre d'affaires au cours des cinq dernières années et celles-ci prévoient qu'il en sera de même au cours des prochaines années.

Au cours des cinq dernières années, les entreprises ont affiché un bilan positif sur le plan de la croissance des affaires puisque, pour trois entreprises sur quatre, le chiffre d'affaires a augmenté au cours de cette période. La croissance économique soutenue au cours des cinq dernières années, de même qu'une meilleure gestion des matières dangereuses résiduelles sur le plan environnemental dans les entreprises clientes constitueraient les principaux facteurs qui ont soutenu la croissance du chiffre d'affaires des entreprises de services au cours de cette période. À ces facteurs, il faut ajouter les gains de productivité qui, dans certaines entreprises, sont associés à une modernisation du matériel utilisé, de même qu'à une main-d'œuvre mieux formée et plus expérimentée. Par ailleurs, en ce qui a trait aux perspectives d'affaires, il semble que la tendance à la croissance observée au cours des années précédentes se poursuivra puisque trois entreprises sur quatre prévoient que le chiffre d'affaires continuera à augmenter au cours des deux prochaines années.

Près de trois établissements sur cinq adhèrent à un système reconnu de gestion de la qualité (ISO, Gestion responsable).

Enfin, compte tenu de l'incidence que peut avoir l'adhésion d'une entreprise à un système reconnu de normes sur le plan de la qualité, sur le plan de la gestion environnementale et sur celui de la gestion de la santé et de la sécurité du travail, il est intéressant de mentionner que 32 (58,2 p. 100) des 55 établissements ont indiqué adhérer à un tel système. À ce sujet, il n'y a pas de différence significative entre le groupe des 18 entreprises indépendantes et l'ensemble des établissements. Le système des normes ISO 9000 est celui auquel adhère la plus grande proportion des établissements, à savoir 24 d'entre eux (75,0 p. 100; N=32). Ensuite, suivent les systèmes ISO 14000 et Gestion responsable auxquels adhèrent 9 (28,1 p. 100) et 7 (21,9 p. 100) des établissements.

3.2 Le profil de la main-d'œuvre

Le personnel affecté à l'exploitation réunit la part la plus importante de l'effectif des entreprises du sous-secteur des matières dangereuses résiduelles. En effet, il représente 1 214 des 1 970 membres du personnel des 64 établissements qui ont participé à l'enquête.

L'effectif total des 64 établissements pour lesquels la donnée est disponible, soit 94,1 p. 100 des 68 établissements, s'élève à 1 970 personnes, dont 10,4 p. 100 sont des femmes. L'effectif du personnel affecté à l'exploitation est de l'ordre de 1 214 personnes, ce qui représente 61,6 p. 100 de l'effectif total du sous-secteur des matières dangereuses résiduelles. La main-d'œuvre affectée à l'exploitation est syndiquée dans une proportion de 64 p. 100. Par ailleurs, les trois grandes entreprises, lesquelles exploitent, rappelons-le, 39 des 68 établissements, regroupent 61,2 p. 100 de l'effectif total et 67,7 p. 100 de l'effectif du personnel affecté à l'exploitation.

Dans l'ensemble, le personnel affecté à l'exploitation est relativement jeune et peu scolarisé, et le deux tiers de l'effectif a moins de neuf ans d'expérience de travail.

Dans l'ensemble, la main-d'œuvre est relativement jeune, et ce, plus particulièrement dans les catégories de personnel comme le personnel professionnel et technique et le personnel affecté à l'exploitation. Ainsi, dans cette dernière catégorie de personnel, 50,0 p. 100 ou plus de l'effectif des opératrices et des opérateurs, de celui des aides-opératrices et des aides-opérateurs et de celui des manœuvres est âgé de 34 ans ou moins. Les chauffeuses et les chauffeurs sont un peu plus âgés puisque 26,4 p. 100 de l'effectif a 34 ans ou moins, alors que 51,9 p. 100 de l'effectif est âgé de 35 à 44 ans. L'expérience de travail de la main-d'œuvre du sous-secteur n'est pas très élevée, notamment en raison du fait qu'une grande part de la main-d'œuvre est relativement jeune. Ainsi, pour le personnel affecté à l'exploitation, deux tiers ou plus de l'effectif, selon le groupe visé, a une expérience de travail de 9 ans ou moins. En outre, la main-d'œuvre affectée à l'exploitation est peu scolarisée puisque près de la moitié de l'effectif n'a pas terminé les études secondaires, et ce, même si ces personnes sont relativement jeunes. Ajoutons qu'une partie de la main-d'œuvre éprouve des difficultés à lire et à écrire.

Plus de quatre personnes sur dix affectées à l'exploitation occupent un emploi à temps partiel et travaillent sur appel.

Le travail à temps partiel est l'une des caractéristiques importantes à signaler pour les emplois du personnel affecté à l'exploitation. En effet, quatre personnes sur dix ou plus, selon le groupe, occupent un tel emploi. À ce sujet, il faut voir que le travail sur appel constitue l'une des particularités du travail de cette catégorie de personnel. Les emplois du personnel affecté à l'exploitation réunissent donc un certain nombre de caractéristiques liées aux emplois dits précaires.

4 Les pratiques des entreprises en matière de gestion des ressources humaines

La description des pratiques des entreprises en matière de gestion des ressources humaines est articulée autour de trois points : la structure de gestion des ressources humaines; la gestion de la santé et sécurité du travail; et la gestion de la formation de la main-d'œuvre.

4.1 La structure de gestion des ressources humaines

La structure de gestion des ressources humaines est différente selon qu'il s'agisse d'une petite ou d'une grande entreprise.

Dans le sous-secteur des matières dangereuses résiduelles un certain nombre d'entreprises ont des ressources humaines (personnel cadre et personnel professionnel) affectées à temps plein à la réalisation des différentes activités liées à la gestion des ressources humaines. Par ailleurs, un nombre beaucoup plus élevé d'entreprises sont gérées par le ou les propriétaires exploitants. Dans ce dernier cas, les tâches rattachées à la gestion des ressources humaines incombent généralement au propriétaire exploitant, et celles-ci font partie de l'ensemble des tâches de gestion que doit assumer cette personne. C'est donc dire que l'effectif du personnel affecté aux activités de gestion des ressources humaines, les outils de gestion disponibles (politiques, procédures, etc.), de même que les ressources matérielles et financières qui peuvent être affectées à la concrétisation de ces mêmes activités varient d'une entreprise à l'autre.

En ce qui a trait aux outils de gestion que se donnent les entreprises pour mener à bien la gestion des ressources humaines, les faits suivants sont à signaler. De manière générale, les entreprises du sous-secteur disposent d'une politique écrite qui sert de guide pour la gestion des ressources humaines. Dans les établissements où le personnel est syndiqué, la convention collective constitue un outil de gestion très important des ressources humaines, et ce, sur des objets comme l'organisation du travail, les horaires de travail, le temps supplémentaire, le mode de rémunération et les avantages sociaux, les mesures disciplinaires, les mises à pied et les congédiements.

L'effectif des entreprises varie selon le cycle des affaires, ce qui entraîne certaines difficultés lorsqu'il s'agit de former la main-d'œuvre.

Dans le sous-secteur des matières dangereuses résiduelles, la planification de l'effectif des entreprises présente certains aspects particuliers. En effet, les activités liées au nettoyage industriel, au transport, à la manutention et à l'élimination des matières dangereuses résiduelles évoluent selon un cycle annuel marqué par ce qui peut être appelé une basse saison et une haute saison. La fluctuation de l'effectif se fait même sentir au quotidien dans les entreprises qui offrent des services dans le domaine du nettoyage industriel, puisque ce travail est

Les critères de sélection privilégiés se rapportent à l'expérience de travail, à l'esprit d'initiative et à l'autonomie de la personne. Les entreprises éprouvent certaines difficultés à recruter du personnel à affecter à l'exploitation.

liés aux appels de services des entreprises clientes. La fluctuation de l'effectif soulève certaines difficultés, notamment pour ce qui est de la disponibilité de la main-d'œuvre et de la formation du personnel à affecter à l'exploitation¹.

Par ailleurs, le processus de recrutement et de sélection de la main-d'œuvre semble bien structuré. En effet, les établissements produisent généralement un profil du poste à combler, et ce, pour l'ensemble des catégories de personnel. Par ailleurs, environ neuf établissements sur dix a indiqué éprouver de la difficulté à recruter du personnel, notamment le personnel affecté à l'exploitation et le personnel d'encadrement. Quant aux critères utilisés au moment de la sélection, ils renvoient, pour l'essentiel, à l'expérience de travail et à l'esprit d'initiative et à l'autonomie de la personne, et ce, pour toutes les catégories de personnel. La scolarité est également un critère de sélection utilisé, sauf pour certaines catégories de personnel comme le personnel du service d'entretien, le personnel d'encadrement et le personnel affecté à l'exploitation. En effet, au regard de ces catégories de personnel, environ un établissement sur dix seulement a indiqué utiliser la scolarité comme critère de sélection.

4.2 La gestion de la santé et de la sécurité du travail

Le sous-secteur des matières dangereuses résiduelles a été marqué par une dizaine d'accidents mortels de 1995 à 1999.

De 1995 à 1999, le sous-secteur des matières dangereuses résiduelles, y compris les activités liées au nettoyage industriel, a été la scène de nombreux accidents de travail, dont une dizaine ont été mortels. À cet égard, il n'est pas étonnant que la gestion de la santé et de la sécurité du travail se trouve au cœur des préoccupations exprimées par les personnes qui ont pris part au projet.

Les ressources consacrées à la gestion de la santé et de la sécurité du travail diffèrent selon qu'il s'agisse d'une petite entreprise ou d'une grande entreprise.

La gestion de la santé et de la sécurité du travail diffère entre les grandes entreprises et les plus petites entreprises du sous-secteur des matières dangereuses résiduelles, et ce, notamment en raison des ressources dont elles disposent. En effet, les premières ont à leur emploi du personnel professionnel affecté à temps plein à la gestion de la santé et de la sécurité du travail, alors que les secondes n'en ont pas.

De manière générale, les principaux outils de gestion de la santé et de la sécurité du travail renvoient aux éléments suivants : la politique de l'entreprise en matière de santé et de sécurité du travail et le programme de prévention qui lui est associé; le comité de santé et de sécurité du travail formé de représentantes et de représentants de

1. Rappelons que le personnel affecté à l'exploitation regroupe les catégories suivantes de personnel : Chauffeuse ou chauffeur de camion, Opératrice ou opérateur, Aide-opératrice ou aide-opérateur, et Manœuvre.

l'entreprise et des travailleuses et des travailleurs²; la description des procédures de travail propres aux différentes situations de travail observées; et le programme de formation du personnel.

Par ailleurs, il faut voir que le degré d'organisation de la gestion de la santé et de la sécurité dans les entreprises est étroitement lié au fait que celles-ci adhèrent ou n'adhèrent pas à un système reconnu de normes comme celui des normes ISO. En effet, pour adhérer à ce système de normes, les entreprises doivent standardiser et décrire les différents aspects de leur gestion. Notamment, elles doivent décrire les tâches rattachées aux différents postes de travail ainsi que les procédures de travail associées aux principales tâches confiées au personnel. Le degré de précision de ces éléments semble varier selon les entreprises. Toutefois, ils regroupent généralement un certain nombre de renseignements communs. Selon les standards des normes ISO ou Gestion responsable, tous les éléments qui, par exemple, se rapportent à la gestion de la santé et de la sécurité du travail doivent être réunis dans un même cahier, lequel constitue alors la référence de l'entreprise. Notons que certaines petites entreprises, qui ne sont pas agréées aux normes ISO, s'inspirent de celles-ci pour faire la gestion de la santé et de la sécurité du travail.

Les facteurs qui influent sur la gestion de la santé et de la sécurité du travail visent aussi bien des éléments d'ordre subjectif comme les attitudes et les comportements des personnes que des éléments d'ordre objectif comme la nature des tâches à exécuter et les ressources utilisées dans l'accomplissement du travail.

Dans les entreprises du sous-secteur des matières dangereuses résiduelles, les facteurs qui influent sur la gestion de la santé et de la sécurité du travail sont de deux ordres. Il y a la catégorie de facteurs d'ordre subjectif et celle des facteurs d'ordre objectif. Ces deux catégories de facteurs, bien que distinctes, sont étroitement liées. Elles sont importantes non seulement parce qu'elles doivent être prises en considération dans la gestion de la santé et de la sécurité du travail, mais encore parce qu'elles renvoient aux compétences particulières à maîtriser par la main-d'œuvre à ce sujet. Les facteurs d'ordre subjectif renvoient à des éléments comme la culture des organisations et les attitudes et les comportements des personnes eu égard à la santé et la sécurité du travail. Pour leur part, les facteurs d'ordre objectif renvoient à la réglementation³, à la nature des tâches à exécuter, aux ressources utilisées dans l'accomplissement du travail (nature des produits manutentionnés, matériel et équipement de protection individuel utilisés, documentation, etc.) et à l'environnement de travail (environnement physique, environnement organisationnel).

2. De manière générale, il y a un comité de santé et de sécurité du travail dans les établissements associés aux grandes entreprises, alors qu'un tel comité n'existe pas dans les entreprises indépendantes qui sont, dans une proportion élevée, de petites entreprises.
3. Rappelons que la réglementation comporte de multiples facettes. Parmi les plus importantes, signalons les lois et les règlements relatifs à l'environnement, à la santé et à la sécurité du travail, de même qu'au transport des marchandises dangereuses.

Un certain nombre de problèmes ont été mis au jour en ce qui concerne la gestion de la santé et de la sécurité du travail dans les entreprises du sous-secteur des matières dangereuses résiduelles. À cet égard, notons des lacunes observées quant aux éléments suivants : la sensibilisation des gestionnaires comme du personnel affecté à l'exploitation à propos de l'importance à accorder aux questions relatives à la santé et à la sécurité dans l'organisation du travail et dans les pratiques quotidiennes du travail; les normes de travail liées à l'exécution des tâches dans des situations particulières de travail; les procédures de travail; la qualité du matériel utilisé et l'équipement de protection individuelle; les conditions habituelles de travail (horaires irréguliers, journée de travail prolongée, travail sur appel, etc.); la méconnaissance des risques liés aux matières dangereuses résiduelles.

L'amélioration des pratiques en matière de gestion de santé et de sécurité constitue l'un des enjeux que les partenaires du sous-secteur devront relever au cours des prochaines années.

En somme, l'amélioration des pratiques en matière de gestion de la santé et de la sécurité du travail dans les entreprises constitue l'un des principaux défis à relever au cours des prochaines années dans le domaine de la gestion des matières dangereuses résiduelles et du nettoyage industriel. Un travail important est à faire pour améliorer la situation et cela vise aussi bien les gestionnaires et le personnel des entreprises que les divers partenaires du sous-secteur des matières dangereuses résiduelles comme le Comité sectoriel lui-même, la CSST, les syndicats, l'Association sectorielle Transport Entreposage, les ministères, etc.

4.3 La gestion de la formation des ressources humaines

La plupart des entreprises offrent de la formation à leur personnel d'exploitation en début d'emploi et en cours d'emploi.

La stratégie des entreprises du sous-secteur des matières dangereuses résiduelles pour former le personnel se présente comme suit. Tout d'abord, au moment de l'embauche, il y a une période de formation qui vise à qualifier la personne pour les tâches qui lui seront confiées. La durée de cette période de formation est différente selon les entreprises, de même que le contenu de la formation en cause. Notons que la formation en début d'emploi s'inscrit généralement dans ce qui est convenu d'appeler l'entraînement à la tâche⁴. Dans la plupart des entreprises, la formation donnée en début d'emploi vise, notamment, le Système d'information sur les matières dangereuses utilisées au travail (SIMDUT) et le transport des marchandises dangereuses (TMD).

Ensuite, il y a la formation continue en entreprise qui désigne la formation en cours d'emploi, laquelle fait suite à la formation en début d'emploi. La formation continue de la main-d'œuvre vise généralement deux objectifs. D'une part, elle vise à maintenir à jour

4. L'expression *entraînement à la tâche* suppose une certaine forme d'encadrement et de suivi de la formation.

les compétences des personnes. À ce sujet, il faut voir que le personnel affecté à l'exploitation est titulaire de cartes qui attestent que la personne qui en est détentrice a suivi tel ou tel cours obligatoire selon la réglementation (SIMDUT, TMD, etc.) ou, encore, exigé par les entreprises clientes. Chacune des cartes en cause est valide pour une période déterminée dans le temps. Aussi, au terme de cette période, chaque personne doit-elle suivre de nouveau la formation en vue de renouveler la carte qui lui est associée. Sur le plan de la gestion, cela suppose que les entreprises fassent un suivi systématique de la formation donnée à chaque personne. D'autre part, la formation continue vise également l'acquisition de nouvelles compétences liées, notamment, aux changements d'ordre technique ou aux nouvelles méthodes de travail.

La formation donnée au personnel affecté à l'exploitation porte sur des thèmes comme l'utilisation du matériel, la réglementation, la conduite de véhicules lourds, etc.

Au cours de la période qui s'échelonne de janvier 1999 à septembre 2000, tous les établissements qui ont participé à l'enquête ont donné de la formation au personnel affecté à l'exploitation. La formation donnée au personnel en cause est diversifiée dans ses thèmes et se rapporte, pour l'essentiel, aux éléments qui suivent. Ainsi, les thèmes de la formation ont porté sur l'utilisation du matériel, notamment le matériel utilisé dans les activités de nettoyage sous pression et dans celles de pompage à l'aide d'un camion aspirant. Ils ont porté également sur le transport des matières dangereuses résiduelles (réglementation relative au transport des matières dangereuses, vérifications à faire sur le véhicule avant le départ, règlement sur les heures de conduite et de travail, conduite d'un véhicule lourd, etc.); sur la santé et la sécurité du travail (travail en espace clos, secourisme, utilisation d'un appareil de protection respiratoire, formation de base en santé et sécurité du travail, etc.); et sur d'autres thèmes relatifs à des domaines comme le SIMDUT, l'utilisation d'un détecteur de gaz, les normes et les lois en vigueur dans le secteur de l'environnement.

Le personnel des entreprises de services joue un rôle très important dans la formation du personnel affecté à l'exploitation.

Le personnel des établissements joue un rôle très important dans la formation donnée au personnel affecté à l'exploitation. En effet, le personnel de l'entreprise a donné, en moyenne, 43,5 p. 100 des activités de formation offertes au personnel affecté à l'exploitation, et ce, dans 50 des 54 établissements qui ont répondu à la question posée à ce sujet. En outre, d'autres organisations sont mises à contribution pour la formation du personnel. Parmi les plus importantes mentionnons l'Association sectorielle Transport Entreposage (ASTE), les entreprises qui offrent de la formation spécialisée, les établissements d'enseignement et les entreprises clientes.

Les entreprises de services éprouvent certaines difficultés à organiser les activités de formation.

Par ailleurs, les établissements ont indiqué, dans une proportion de six établissements sur dix, avoir éprouvé des difficultés à organiser des activités de formation. À ce sujet, la principale difficulté éprouvée tient à la disponibilité du personnel pour participer aux activités de

formation. Il faut voir que le personnel affecté à l'exploitation travaille sur appel, que l'horaire de travail est variable, selon les appels de services des entreprises clientes, et que les services des entreprises sont offerts sept jours par semaine, 24 heures par jour. Ces conditions particulières constituent une contrainte importante lorsqu'il s'agit d'organiser des activités de formation. À cet égard, certains établissements ont signalé que, la seule période où le personnel est disponible pour participer à des activités de formation, est au moment de la basse saison qui s'échelonne du mois de janvier au mois de mars.

Les entreprises considèrent que les membres de leur personnel ont des besoins en matière de formation. Elles souhaitent d'ailleurs recevoir de l'aide au cours des prochaines années pour les soutenir dans leurs efforts visant à former le personnel affecté à l'exploitation.

Les établissements ont signalé que la plupart des catégories de personnel ont des besoins en matière de formation et de perfectionnement. En particulier, pour l'année à venir, environ trois établissements sur quatre prévoient organiser des activités de formation pour le personnel affecté à l'exploitation. D'ailleurs, un certain nombre d'établissements considèrent que la mise en place de mesures propres à les soutenir dans leurs efforts pour former cette catégorie de personnel leur serait utile comme, par exemple, le fait de recevoir de l'information sur les services de formation disponibles dans leur région, de recevoir de l'aide pour développer des contenus de formation adaptés à leurs besoins ou, encore, de recevoir de l'aide pour évaluer les besoins de formation du personnel et pour planifier et organiser les activités de formation.

La formation de la main-d'œuvre constitue un enjeu majeur pour les entreprises du sous-secteur des matières dangereuses résiduelles. Il s'agit de franchir le pas entre une offre de formation axée sur la réponse à des besoins ponctuels et une offre de formation orientée vers l'amélioration continue des compétences de la main-d'œuvre.

En somme, on peut dire que la formation du personnel fait partie intégrante des pratiques de gestion des ressources humaines dans les entreprises. Toutefois, la formation offerte au personnel de cette industrie ne s'inscrit pas dans une perspective de développement de la main-d'œuvre, à savoir d'accroissement de ses compétences et de maintien de son employabilité et de sa mobilité professionnelle.

En quelque sorte, il faut voir que la formation donnée aux ressources humaines, notamment aux membres du personnel d'exploitation, vise à satisfaire des besoins ponctuels et qu'elle n'est pas structurée de manière intégrée. En conséquence, le personnel a peu de motivation à s'inscrire à ce type de formation. Il faut voir également, que le moment choisi pour offrir de la formation, à savoir au terme d'une journée de travail et les fins de semaine, ne favorise pas la participation active et efficace des personnes. Il faut voir en outre que les contenus de formation comme les approches pédagogiques ne tiennent pas nécessairement compte des caractéristiques des personnes qui participent à la formation, lesquelles, dans de nombreux cas, n'ont pas terminé les études secondaires et ne possèdent pas les préalables utiles à la formation. Il faut voir enfin que les métiers liés à l'exploitation dans les entreprises de l'industrie n'ont pas été valorisés jusqu'à maintenant, notamment en raison du fait que leur exercice n'exigerait

pas de compétences particulières. Ce qui n'est pas du tout le cas, on l'aura constaté.

5 La relation d'affaires établie entre les entreprises clientes et les entreprises de services

La relation d'affaires établie entre les entreprises clientes et les entreprises de services a une incidence immédiate sur les conditions de travail et, ce faisant, sur la santé et la sécurité du personnel affecté à l'exploitation et sur la protection de l'environnement. Aussi le résultat de l'analyse à ce sujet est-il essentiel pour assurer la mise en place de pratiques propres à améliorer la situation. À cet égard, ce sont les éléments critiques de la relation d'affaires en cause qui sont traités, lesquels se rapportent à ce qui suit :

- le processus de sélection des entreprises de services;
- l'entente établie entre l'entreprise cliente et l'entreprise de services;
- l'exécution de l'entente de services dans l'entreprise cliente;
- le suivi fait par l'entreprise cliente auprès de l'entreprise de services (se reporter à la figure 1).

5.1 Le processus de sélection des entreprises de services

Dès l'évaluation des besoins, les entreprises clientes ne prennent pas nécessairement en considération tous les éléments utiles. De plus, les critères qui président à la sélection de l'entreprise de services par l'entreprise cliente relèvent le plus souvent de questions d'ordre commercial que de questions liées à la protection de l'environnement et à la santé et la sécurité du travail.

Dans les entreprises clientes, l'évaluation des besoins en matière de services liés à la gestion des matières dangereuses résiduelles ou au nettoyage industriel est généralement fait, en collaboration, et sous la responsabilité du service de l'environnement. Le service de l'exploitation et, le cas échéant, les services de la formation et celui de la santé et sécurité du travail, sont les services qui peuvent être associés à l'évaluation des besoins. L'évaluation des besoins constitue une étape jugée critique et très importante dans le processus de la relation d'affaires établie entre une entreprise cliente et une entreprise de services. Il semble que, trop souvent, cette étape ne soit pas menée avec toutes les précautions utiles, et ce, aussi bien en ce qui a trait à l'identification des matières dangereuses résiduelles à faire transporter, y compris les matières dangereuses résiduelles à faire transporter dans un camion aspirant, qu'en ce qui a trait à l'évaluation des besoins en matière de nettoyage industriel (matériel nécessaire, conditions particulières de travail [espace clos, etc.], équipement de protection individuel nécessaire, etc.).

À la suite de l'évaluation des besoins, la sélection de l'entreprise de services est déterminante dans la mesure où l'entreprise cliente peut faire valoir, auprès de celle-ci, ses exigences sur le plan environnemental comme sur celui de la santé et de la sécurité du

travail. À cet égard, il y a lieu de signaler que le prix des services et les autres critères d'ordre commercial sont le plus souvent les critères privilégiés, voire les seuls critères pris en considération, au moment de la sélection de l'entreprise de services. Dans ce contexte, le rôle du service de l'environnement ou d'autres services de l'entreprise cliente est parfois limité et ne permet pas de faire valoir de manière efficace des objectifs particuliers comme ceux liés à la protection de l'environnement ou de la santé et de la sécurité du travail.

5.2 L'entente établie entre l'entreprise cliente et l'entreprise de services

L'entente établie entre l'entreprise cliente et l'entreprise de services n'est pas toujours précise sur des éléments jugés essentiels pour assurer la qualité et la sécurité de la prestation de services.

Sauf exception, l'entreprise cliente établit une entente écrite avec l'entreprise de services qui a été sélectionnée. Lorsque l'entente vise la prestation de services (nettoyage industriel, transport, manutention [tri, entreposage], élimination de matières dangereuses résiduelles) dont la durée peut s'échelonner sur une, deux ou trois années, elle prend généralement la forme de ce qui est appelée une entente-cadre, laquelle précise l'ensemble des conditions liées à la prestation de services, et ce, aussi bien sur le plan des affaires que sur le plan technique. Aussi, le contenu de l'entente-cadre est-il déterminant puisqu'il établit non seulement les responsabilités de chacune des parties à l'entente, mais encore ce que l'une et l'autre s'engagent à faire, et la manière dont elles prévoient donner suite à ses engagements. À cet égard, l'un des problèmes soulevés tient au fait que l'entente-cadre ne serait pas toujours suffisamment précise quant au partage des responsabilités des parties, à la nature des travaux à réaliser, aux moyens à mettre en œuvre pour les réaliser, à la destination finale des matières dangereuses résiduelles, etc., et, le cas échéant, aux sanctions à prévoir dans le cas du non respect des clauses de l'entente.

5.3 L'exécution de l'entente de services dans l'entreprise cliente

Les étapes préparatoires à la prestation de services sont importantes pour les membres de l'équipe d'intervention. Le temps pris à ce sujet n'est pas suffisant pour assurer notamment la sécurité du personnel affecté à l'exploitation.

Les étapes préparatoires à la prestation de services se rapportent à l'information transmise aux différentes catégories de personnel, de même qu'au temps accordé au personnel affecté à l'exploitation pour préparer l'intervention dans l'entreprise cliente. Pour cette dernière catégorie de personnel, les renseignements qui sont jugés essentiels ne sont pas toujours tous disponibles au moment de la préparation avant le départ pour l'entreprise cliente. Il semble que les renseignements qui sont le plus souvent manquants sur le bon de commande visent le matériel et l'équipement de protection individuelle à utiliser, la nature et les particularités du travail à exécuter (type de structures à nettoyer, espace clos, quantité de matières dangereuses résiduelles à récupérer,

etc.), et la nature des matières dangereuses à récupérer à l'aide du camion aspirant.

En ce qui a trait au temps alloué pour la préparation, il n'est pas toujours suffisant et adapté à la complexité de l'intervention à préparer. À cet égard, les facteurs qui ont une incidence sur le temps de préparation avant le départ pour l'entreprise cliente devraient être pris en considération par l'entreprise de services, notamment dans la planification des interventions plus importantes sur le plan des ressources à utiliser. En outre, ils devraient être pris en considération par l'entreprise cliente lorsqu'il s'agit de faire les appels de services¹.

L'accueil de l'équipe d'intervention, de même que la prestation de services représentent également des points critiques dans la relation d'affaires. Ici, il peut arriver que les matières dangereuses en cause ne soient pas identifiées de bonne manière et que des produits incompatibles se trouvent dans un même contenant.

L'accueil de l'équipe d'intervention est le premier moment où l'entreprise cliente peut vérifier si l'entreprise de services satisfait aux exigences qui, le cas échéant, ont été décrites dans l'entente-cadre. En plus de fournir des indications eu égard au degré de la qualité des services qui lui seront rendus, l'étape de l'accueil devrait lui permettre de pouvoir vérifier si l'équipe en cause possède la qualification nécessaire pour exécuter les travaux, à savoir pour les mener à bien non seulement sur le plan de l'exécution technique du travail, mais encore sur le plan de la santé et de la sécurité du travail comme sur celui de la protection de l'environnement.

Au moment du chargement des matières dangereuses résiduelles, l'un des problèmes observés tient à l'identification erronée ou, encore, à l'absence d'identification des matières à récupérer et à transporter. À cet égard, deux types de situations sont observés. Le premier renvoie à une situation où l'identification des matières dangereuses résiduelles est erronée, et l'erreur est mise au jour au centre de transfert ou au lieu d'élimination, et ce, lorsque les analyses de caractérisation sont faites sur les échantillons tirés du conteneur, de la citerne, des barils, etc. Lorsqu'il s'agit de contenants de type *labpack*, l'erreur est découverte au moment de leur ouverture pour en retirer les éléments et les classer selon leurs caractéristiques physico-chimiques. Dans ce dernier cas, il arrive que des produits incompatibles soient rangés dans le même contenant ou, encore, que des déchets biomédicaux se trouvent dans des contenants qui ne devraient pas en contenir. Selon les données recueillies, les erreurs d'identification sont choses fréquentes. Le second renvoie à la situation où l'équipe d'intervention de l'entreprise de services se présente à l'entreprise cliente pour récupérer des matières dangereuses résiduelles et que celles-ci ne correspondent pas à la description qui en est faite sur le document d'expédition. En outre, il arrive que la personne à l'accueil ignore la nature des matières dangereuses résiduelles à récupérer. Dans certaines situations, le

1. Signalons que l'équipe d'intervention est généralement composée de deux personnes, à savoir l'opératrice ou l'opérateur et l'aide-opératrice ou l'aide-opérateur.

chauffeur du camion doit s'informer auprès du service de répartition de son entreprise pour avoir l'information nécessaire à inscrire sur le connaissement de transport et pour apposer les plaques appropriés sur le véhicule.

Les différentes activités de travail liées à la prestation de services, lesquelles sont la préparation du chantier ou du lieu de travail, l'exécution des travaux et la fin des travaux ou la fermeture du chantier peuvent aussi constituer une source de problèmes dans le processus de travail lié à la gestion des matières dangereuses résiduelles et au nettoyage industriel. En effet, si chaque élément associé à chacune de ces activités n'est pas exécuté correctement, cela peut se traduire par des incidents ou des accidents plus ou moins graves pour les personnes ou, le cas échéant, par des accidents environnementaux aux conséquences plus ou moins importantes.

Le partenariat entre l'entreprise cliente et l'entreprise de services est l'un des éléments essentiels d'une prestation de services efficace et sécuritaire.

Le partenariat, à savoir la collaboration dans la planification des travaux et le maintien d'échanges continus d'information entre l'entreprise cliente et l'entreprise de services représente le point d'ancrage de l'amélioration des conditions propres à assurer une meilleure gestion de la santé et de la sécurité du travail, de même qu'une meilleure gestion des aspects environnementaux rattachés aux travaux de nettoyage industriel et à ceux du transport des matières dangereuses résiduelles.

La formation et la qualification de la main-d'œuvre est l'un des enjeux importants de la relation d'affaires établie entre les entreprises clientes et les entreprises de services.

Pour les entreprises clientes, le partenariat est perçu comme la voie à suivre pour améliorer la relation d'affaires établie avec les entreprises de services. Toutefois, le partenariat n'est pas une panacée. L'amélioration de la relation d'affaires doit aussi prendre appui sur ce qui constitue un élément clé de cette relation, à savoir la main-d'œuvre des entreprises de services. À ce sujet, la formation et la qualification de la main-d'œuvre des entreprises de services ont été désignées, par les entreprises clientes, comme l'un des enjeux majeurs dans la prestation de services, et ce, aussi bien au regard du transport des matières dangereuses résiduelles qu'au regard des activités de nettoyage industriel. De manière générale, les personnes interviewées dans les entreprises clientes ont indiqué que le personnel en cause fait preuve de débrouillardise et sait tirer partie du matériel utilisé dans les différentes situations de travail. Toutefois, les mêmes personnes ont indiqué qu'il ne fait pas preuve de la même efficacité sur le plan de la gestion de la santé et de la sécurité du travail. À cet égard, il faut voir que le personnel des entreprises de services est parfois mis dans la situation où il ne dispose pas du temps ni des renseignements utiles pour lui permettre d'exécuter son travail en toute sécurité.

5.4 Le suivi fait par l'entreprise cliente auprès de l'entreprise de services

L'évaluation de la prestation de services est une pratique courante dans les entreprises clientes qui sont agréées à un système reconnu de gestion de la qualité (ISO, Gestion responsable).

L'évaluation de la prestation de services et le suivi fait auprès de l'entreprise de services constituent des éléments clés de toute solution qui vise l'amélioration de la relation d'affaires. À ce sujet, il y a lieu de signaler que les entreprises clientes ou les services de ces dernières qui sont agréés ISO 14000 ou Gestion responsable font l'évaluation des services rendus par leurs fournisseurs. Le résultat de l'évaluation est généralement communiqué à l'entreprise de services en vue de rechercher ce qui pourrait permettre d'améliorer la prestation de services, et ce, aussi bien en ce qui concerne le transport des matières dangereuses résiduelles qu'en ce qui a trait aux travaux de nettoyage industriel. De manière générale, il semble bien que de telles pratiques soient appréciées tant de la part de l'entreprise cliente que de celle de l'entreprise de services. L'une et l'autre cherchant à établir une relation d'affaires efficace.

Insérer ici la **figure 1** intitulée Les principales composantes de la relation d'affaires établie entre l'entreprise cliente et l'entreprise de services

6 Les conclusions du diagnostic

En conformité avec le but poursuivi dans le présent projet, il est intéressant d'examiner les conclusions qui se dégagent du résultat d'ensemble de l'analyse. Pour ce faire, sont exposées, tout d'abord, les principales constatations établies au cours de l'analyse et, ensuite, les pistes d'action à privilégier en réponse aux besoins soulevés.

6.1 Les principales constatations établies au cours de l'analyse

Les principales constatations établies au cours de l'analyse peuvent être résumées selon les points suivants :

- le développement de la main-d'œuvre;
- l'amélioration de l'organisation du travail;
- la promotion de la santé et de la sécurité du travail et de la protection de l'environnement;
- l'amélioration de la relation d'affaires entre les entreprises clientes et les entreprises de services.

Le développement de la main-d'œuvre

Eu égard aux principales constatations établies au cours de l'analyse, force est de retenir qu'elles visent la mise en place de moyens propres à développer une main-d'œuvre qualifiée et à assurer la mise à jour régulière des compétences de cette dernière. En effet, le développement d'une main-d'œuvre qualifiée constitue la meilleure voie pour la mise en œuvre de techniques de travail propres à favoriser le respect des règles relatives à la protection de la santé et la sécurité du travail et de celles relatives à la protection de l'environnement. En outre, la mise en œuvre d'une stratégie visant à développer une main-d'œuvre qualifiée constitue également une voie propre à valoriser les métiers liés au nettoyage industriel, de même que ceux liés au transport, à la manutention (tri, entreposage) et à l'élimination des matières dangereuses résiduelles, laquelle valorisation a été décrite par la main-d'œuvre visée comme étant l'un des besoins importants dans le contexte actuel de travail.

L'amélioration de l'organisation du travail

Les besoins soulevés au cours de l'analyse se rapportent également à l'amélioration de l'organisation du travail. En effet, l'analyse, d'une part, du processus de travail en vigueur au sein des entreprises de

services et, d'autre part, de la relation d'affaires établie entre ces dernières et les entreprises clientes et des processus de travail qui lui sont associés, a mis en évidence un certain nombre d'éléments qui sont la source de problèmes particuliers pour les équipes d'intervention. Les besoins visent la nécessité de définir des normes et de mettre au point des procédures de travail dans les entreprises de services. Les besoins consistent également à la nécessité d'assurer l'harmonisation entre les entreprises clientes et les entreprises de services au sujet de leurs exigences et de leurs pratiques liées aux différentes situations de travail.

La promotion de la santé et de la sécurité du travail et de la protection de l'environnement

Les besoins soulevés au cours de l'analyse se rapportent aussi à l'amélioration des conditions propres à favoriser la santé et la sécurité du travail et la protection de l'environnement. À cet égard, il faut voir que l'un des défis majeurs auquel le sous-secteur des matières dangereuses doit faire face est présentement celui de créer des conditions propres à améliorer la gestion de la santé et de la sécurité du travail. Par ailleurs, il faut voir également que les entreprises du sous-secteur en cause travaillent pour les entreprises clientes et que ces dernières ont un rôle important à jouer en matière de protection de l'environnement et de protection de la santé et de la sécurité des membres des équipes d'intervention des entreprises de services. À ce sujet, la sensibilisation des gestionnaires aux questions de protection de l'environnement et à celles de la santé et de la sécurité du travail constitue certainement une voie d'action à privilégier aussi bien pour ce qui est des entreprises clientes qu'en ce qui concerne les entreprises de services. La sensibilisation doit également viser les travailleuses et les travailleurs des entreprises de services qui doivent être mis au cœur de la définition de toute stratégie efficace d'intervention en vue d'améliorer les conditions relatives à la protection de la santé et de la sécurité du travail et celles liées à la protection de l'environnement.

L'amélioration de la relation d'affaires entre les entreprises clientes et les entreprises de services

Enfin, les besoins soulevés se rapportent à l'amélioration de la relation d'affaires entre les entreprises clientes et les entreprises de services. À ce sujet, l'analyse du processus de travail établi entre les entreprises clientes et les entreprises de services a permis de mettre au jour un certain nombre de points dits critiques, à savoir des éléments du processus de travail qui doivent faire l'objet d'une attention particulière parce qu'ils peuvent constituer une source de difficultés pour les membres des équipes d'intervention. Parmi les principaux points critiques, signalons l'évaluation des besoins relatifs au

chargement et au transport des matières dangereuses résiduelles, de même que ceux relatifs au nettoyage industriel (nettoyage à l'aide d'un jet d'abrasif sous pression, nettoyage à l'aide d'un camion aspirant). Signalons également l'amélioration des pratiques de gestion des entreprises clientes eu égard à la sélection des entreprises de services. Signalons enfin l'amélioration des pratiques et des outils de gestion dans les entreprises clientes et dans les entreprises de services en ce qui a trait aux différentes étapes liées à la prestation de services (planification de l'intervention, temps accordé à l'équipe d'intervention pour se préparer, supervision de l'équipe d'intervention, etc.).

6.2 Les pistes d'action à privilégier en réponse aux besoins soulevés

En lien avec les principales constatations établies au cours de l'analyse, les pistes d'action à privilégier pour répondre aux besoins soulevés s'articulent autour des axes d'intervention suivants :

- le développement de la main-d'œuvre;
- l'amélioration de l'organisation du travail;
- la promotion de la santé et de la sécurité du travail et de la protection de l'environnement;
- l'amélioration de la relation d'affaires entre les entreprises clientes et les entreprises de services.

Le développement de la main-d'œuvre

En ce qui concerne le développement de la main-d'œuvre, les pistes d'actions énoncées visent :

- les références nécessaires à l'exercice des métiers liés à l'exploitation;
- la formation en début d'emploi et l'entraînement à la tâche;
- la valorisation des métiers et de la formation de la main-d'œuvre;
- la reconnaissance professionnelle des métiers et la formation manquante;
- la mise au point d'une formation préparatoire à l'exercice des métiers visés dans le sous-secteur des matières dangereuses résiduelles;
- la formation spécialisée offerte par les entreprises.

Les références nécessaires à l'exercice des métiers liés à l'exploitation

- Produire une analyse des fonctions, des tâches et des activités pour chacun des métiers liés à l'exploitation dans le domaine du

nettoyage industriel, du transport, de la manutention (tri, entreposage) et de l'élimination des matières dangereuses résiduelles, ce qui inclut la description de l'environnement de travail (environnement physique, environnement organisationnel), de même que des ressources utilisées pour exécuter le travail (outils, machines, matériel, équipement de protection individuel, nature de produits manutentionnés, documentation, etc.).

- Établir les références précises en ce qui a trait aux compétences (savoir-connaissance, savoir-faire, savoir-être) que devraient maîtriser les personnes au regard de l'exercice des différents métiers.
- Déterminer ce qui devrait constituer les compétences de base essentielles à l'exercice des métiers visés, et ce, dans le domaine de la langue (lecture, écriture), dans le domaine de l'arithmétique et dans celui de la science et de la technologie.
- Déterminer ce qui devrait constituer un corpus de connaissances essentielles dans le domaine de la chimie pour l'exercice des métiers liés au nettoyage industriel (connaissances de base en chimie (base, acide, etc.), propriétés des produits chimiques et physico-chimiques des substances chimiques (tension de vapeur, point d'éclair, etc.), compatibilité des produits chimiques, risques associés aux produits chimiques (inflammabilité, explosibilité, etc.), risques pour la santé (toxicité, etc.), etc.
- Évaluer les besoins du personnel en matière de mise à jour de leurs compétences de base dans le domaine de la langue (lecture, écriture), dans le domaine de l'arithmétique et dans celui de la science et de la technologie.
- Intégrer dans la formation offerte au personnel, les volets traitant d'analyse de risques, d'identification de situations d'urgence, et de premiers soins/premiers secours.
- Intégrer dans la formation offerte au personnel, des volets tels : risques liés aux mélanges des produits, classification SIMDUT versus RTMD, etc.

La formation en début d'emploi et l'entraînement à la tâche

- Inciter les entreprises à mettre en place des mécanismes de formation de la main-d'œuvre qui sont bien structurés et qui permettent l'évaluation de leur efficacité.

- Favoriser la mise en place dans les entreprises de mécanismes efficaces pour mener à bien la formation en début d'emploi et, en particulier, l'entraînement à la tâche.
- Déterminer les moyens utiles pour soutenir les entreprises et le personnel dans les activités de formation de la main-d'œuvre en début d'emploi, et à ce sujet, entre autres choses, établir la pertinence de mettre au point un Régime de qualification pour les métiers relatifs à l'exploitation.

La valorisation des métiers et de la formation de la main-d'œuvre

- Prendre les moyens utiles pour instituer une culture de formation auprès des gestionnaires et du personnel qui exercent les métiers visés.
- Prendre les moyens utiles pour valoriser les métiers rattachés à l'offre de services dans le domaine du nettoyage industriel, du transport, de la manutention et de l'élimination des matières dangereuses résiduelles.

La reconnaissance professionnelle des métiers et la formation manquante

- Établir la stratégie visant à mettre en place un Programme de reconnaissance professionnelle (PRP) des métiers liés à l'exploitation, à savoir un Système d'évaluation et de reconnaissance des compétences des personnes en emploi (SERCPE).
- Mettre au point, pour le personnel présentement en emploi, un programme de formation d'appoint pour combler la formation manquante, et ce, en tenant compte de ce qui aura été établi dans le domaine des compétences de base, dans le domaine des connaissances jugées essentielles en chimie et dans le domaine des compétences particulières liées à l'exercice des métiers visés.

La mise au point d'une formation préparatoire à l'exercice des métiers visés dans le sous-secteur des matières dangereuses résiduelles

- Établir les caractéristiques que devraient prendre la formation préparatoire à l'exercice des métiers visés (formation professionnelle [DEP], autre forme).

La formation spécialisée offerte par les organismes et les entreprises

- Prendre les moyens utiles pour vérifier si le contenu et la qualité de la formation donnée au sujet de l'utilisation de l'équipement de protection respiratoire, notamment l'appareil respiratoire autonome, satisfait aux exigences du sous-secteur des matières dangereuses résiduelles et aux normes en vigueur.
- Favoriser la mise en place d'une offre de formation adaptée à la situation et aux besoins du sous-secteur des matières dangereuses résiduelles dans les organismes et les entreprises qui offrent de la formation spécialisée.
- Inciter les organismes et les entreprises qui offrent de la formation spécialisée à adopter des stratégies pédagogiques adaptées aux caractéristiques de la main-d'œuvre.

L'amélioration de l'organisation du travail

Pour ce qui est de l'amélioration de l'organisation du travail, les pistes d'actions énoncées visent :

- les normes relatives aux éléments essentiels à la gestion de la santé et de la sécurité du travail;
- l'utilisation des normes et des procédures de travail dans les entreprises clientes;
- la production d'outils de référence pour la main-d'œuvre.

Les normes relatives aux éléments essentiels à la gestion de la santé et de la sécurité du travail

- Préciser, parmi les normes existantes, celles qui devraient être utilisées par les entreprises de services, et ce, en ce qui concerne les éléments que tous les intervenants (entreprises de services, syndicats, entreprises clientes, CSST, ASTE, ministères, etc.) jugeront essentiels à la gestion de la santé et de la sécurité du travail (matériel [camion aspirant, matériel pour le nettoyage sous pression, etc.], équipement de protection individuel, travail en espace clos [définition de l'espace clos, cadenassage, échantillonnage, techniques de travail, etc.], etc.).
- Définir, au besoin, de nouvelles normes qui devraient être utilisées par les entreprises de services, et ce, en ce qui concerne les éléments que tous les intervenants (entreprises de services, syndicats, entreprises clientes, CSST, ASTE, ministères, etc.) jugeront essentiels à la gestion de la santé et de la sécurité du

travail (matériel [camion aspirant, matériel pour le nettoyage sous pression, etc.], équipement de protection individuel, travail en espace clos [définition de l'espace clos, cadenassage, échantillonnage, techniques de travail, etc.], etc.).

- Mettre au point des procédures types de travail, claires et précises, incluant le programme d'entretien préventif, qui satisfont aux normes adoptées par les entreprises de services du sous-secteur des matières dangereuses résiduelles, de même qu'aux exigences de la réglementation.
- Favoriser la mise au point de l'équipement de protection individuelle approprié aux activités de travail liées au nettoyage industriel, notamment le nettoyage à l'aide d'un jet d'eau ou d'abrasif sous pression (bottes, protection des jambes, gants, visière, etc.).

L'utilisation des normes et des procédures de travail dans les entreprises clientes

- Inciter les entreprises clientes à utiliser les normes et les procédures de travail mises au point dans le sous-secteur des matières dangereuses résiduelles relativement aux activités liées à la gestion des matières dangereuses résiduelles et au nettoyage industriel, notamment en ce qui a trait au travail en espace clos (définition de l'espace clos, cadenassage, échantillonnage, technique de travail, etc.) et aux techniques sécuritaires de travail (tri, entreposage, élimination, chargement et déchargement des matières dangereuses résiduelles, etc.).

La production d'outils de référence pour la main-d'œuvre

- Favoriser la production de petits guides (format de poche) qui serviraient de documents de référence pour la main-d'œuvre, lesquels seraient adaptés à la situation particulière du sous-secteur des matières dangereuses résiduelles, et ce, sur les thèmes les plus usuels. De tels documents de référence pourraient consister en un :
 - guide d'intervention en cas de déversement accidentel d'huile;
 - guide de gestion des matières dangereuses résiduelles (ex. : le *Guide* produit par Hydro Québec);
 - guide sur les propriétés, la compatibilité et la toxicité des produits chimiques;
 - guide sur la réglementation relative à l'environnement ou à la santé et à la sécurité du travail.

La promotion de la santé et de la sécurité du travail et de la protection de l'environnement

À propos de la promotion de la santé et de la sécurité du travail et de la protection de l'environnement, les pistes d'action visent :

- la réglementation;
- la santé et la sécurité du travail et la gestion environnementale.

La réglementation

- Définir les moyens d'actions pour soutenir les entreprises de services dans leur capacité d'application de la réglementation.

La santé et la sécurité du travail et la gestion environnementale

- Promouvoir, auprès des gestionnaires et de la main-d'œuvre du sous-secteur des matières dangereuses résiduelles, la santé et la sécurité du travail, et ce, tant sur le plan des pratiques de gestion (formation du personnel, entretien du matériel, durée de la journée de travail, etc.) que sur celui des bonnes pratiques de travail (droits, obligations, bonnes pratiques de travail, utilisation de l'équipement de protection individuel et en particulier celui de protection des voies respiratoires, etc.).
- Favoriser la mise au point et l'application d'un programme de prévention précis et détaillé dans les entreprises du sous-secteur des matières dangereuses résiduelles, et ce, en vue de l'utiliser comme outil en matière de santé et de sécurité du travail et comme outil pour la formation de la main-d'œuvre.
- Favoriser la mise en place d'un comité de santé et de sécurité du travail dans les entreprises, et ce, en vue d'impliquer les personnes concernées dans l'identification et la recherche de solutions aux problématiques de santé et de sécurité du travail.
- Informer les entreprises clientes, de même que les entreprises de services sur leurs responsabilités respectives en matière de gestion des matières dangereuses résiduelles.
- Sensibiliser les entreprises clientes, de même que les entreprises de services à la nécessité d'adopter des attitudes responsables sur le plan de la gestion environnementale, notamment en se donnant une politique et des procédures en matière de gestion des matières dangereuses résiduelles et de gestion des activités liées au nettoyage industriel.

- Sensibiliser la main-d'œuvre en emploi dans les entreprises clientes comme dans les entreprises de services à la nécessité d'adopter des attitudes responsables au regard de la protection de l'environnement.
- Informer les entreprises clientes sur leurs responsabilités au regard de la santé et de la sécurité du personnel des entreprises de services.
- Sensibiliser les entreprises clientes à la nécessité d'adopter des attitudes responsables, de même que des pratiques de gestion responsables (politique, procédure, etc.) sur le plan de la gestion de la santé et de la sécurité du personnel des entreprises de services (gestion des matières dangereuses résiduelles, nettoyage industriel).

L'amélioration de la relation d'affaires entre les entreprises clientes et les entreprises de services

Enfin, au sujet de l'amélioration de la relation d'affaires entre les entreprises clientes et les entreprises de services, les pistes d'action énoncées visent :

- la santé et la sécurité du travail dans les entreprises clientes et les entreprises de services;
- les pratiques d'achat de services dans les entreprises clientes;
- la qualité de l'information transmise au personnel dans les entreprises de services;
- les règles relatives à la supervision du personnel.
- la reconnaissance de la formation et de la qualification de la main-d'oeuvre

La santé et la sécurité du travail dans les entreprises clientes et les entreprises de services

- Inciter les entreprises clientes et les entreprises de services à se transmettre les renseignements utiles à propos de toutes les questions qui peuvent avoir une incidence sur la santé et la sécurité du travail, de même que sur la protection de l'environnement. Cela pourrait prendre la forme non seulement d'échanges de documentation, mais encore d'une participation du personnel d'encadrement, ainsi que du personnel affecté à l'exploitation à des séances d'information ou à des séances de travail sur le sujet. À cet égard, les comités de santé et de sécurité du travail peuvent constituer un lieu à privilégier pour favoriser la réflexion en ce domaine.

Les pratiques d'achat de services dans les entreprises clientes

- Inciter les entreprises clientes et les entreprises de services à mettre au point une méthode et un outil d'évaluation des besoins en matière de services d'emballage et de transport des matières dangereuses résiduelles et de nettoyage industriel qui tiennent compte des éléments essentiels pour l'exécution des travaux.
- Diffuser la méthode et l'outil d'évaluation des besoins auprès des entreprises clientes et inciter ces dernières à l'utiliser ou, encore, à l'adapter à leur situation particulière.
- Inciter les entreprises clientes à intégrer à leur processus de sélection des entreprises de services, des critères et des considérations liés à la protection de l'environnement et à la santé et la sécurité du travail. Cela veut dire, entre autres choses, que les critères relatifs à la gestion environnementale et à la gestion de la santé et de la sécurité du travail dans les entreprises clientes soient pris en considération dans la sélection des entreprises de services, et ce, pour tous les types de services (transport des MDR, tri, entreposage, élimination, nettoyage industriel).
- Inciter les entreprises clientes à coordonner l'action de tous les services visés (approvisionnement, environnement, production, achats/ventes, etc.) par la sélection des entreprises de services (gestion des matières dangereuses résiduelles, nettoyage industriel).
- Inciter les entreprises clientes à mieux coordonner l'intervention de l'entreprise de services et celle des autres fournisseurs de services, au moment des arrêts planifiés (*shut down*).
- Sensibiliser les entreprises clientes à la nécessité de mieux planifier les appels de services auprès de l'entreprise de services, et ce, en vue d'éviter les appels de dernière minute (service ponctuel, service continu, urgence).

La qualité de l'information transmise au personnel dans les entreprises de services

- Mettre au point un bon de commande type pour la transmission de l'information au personnel affecté aux activités de nettoyage industriel, lequel réunirait de manière synthétique l'ensemble des renseignements utiles à l'exécution des travaux dans une entreprise cliente, incluant les éléments de santé et de sécurité.

- Diffuser le bon de commande type auprès des entreprises de services et inciter ces dernières à l'utiliser ou, encore, à l'adapter à leur situation particulière.

Les règles relatives à la supervision du personnel

- Inciter les entreprises clientes à se donner, en collaboration avec les entreprises de services, des règles précises quant à la supervision du personnel affecté à des activités liées à la gestion des matières dangereuses résiduelles et au nettoyage industriel (moment de la supervision, temps de supervision, information à échanger, etc.).

La reconnaissance de la formation et de la qualification de la main-d'œuvre

- Valoriser auprès des entreprises clientes, l'importance d'une main-d'œuvre qualifiée au sein des entreprises de services, notamment sur le plan des éléments suivants : les techniques sécuritaires de travail et l'analyse des risques pour la santé et la sécurité des personnes comme pour l'environnement associés à une situation de travail.
- Valoriser auprès des entreprises clientes, le mode de reconnaissance officielle de la qualification des personnes mis en place par les entreprises de services pour leur main-d'œuvre.

LISTE DES DOCUMENTS CONSULTÉS

ASSOCIATION CANADIENNE DES FABRICANTS DE PRODUITS CHIMIQUES (ACFPC). *Gestion responsable Le paysage s'éclaircit*, s. l., 1999, sans pag.

ASSOCIATION CANADIENNE DU CAMIONNAGE. *Marchandises dangereuses : guide du camionneur*, s. l., novembre 1995, 482 p.

ASSOCIATION SECTORIELLE TRANSPORT ENTREPOSAGE. *Des rayonnages métalliques sécuritaires : plus qu'un simple jeu de mécano*. Guide de prévention, s. l., © 1997, 46 p.

ASSOCIATION SECTORIELLE TRANSPORT ENTREPOSAGE. *Guide de prévention : Chariots élévateurs*, édition révisée 1995, s. l., © 1986, 156 p.

ASSOCIATION SECTORIELLE TRANSPORT ENTREPOSAGE. *Livret du cariste : Conduite préventive des chariots élévateurs*, s. l., © 1986, 22 p.

ASSOCIATION SECTORIELLE TRANSPORT ENTREPOSAGE. *Livret de l'opérateur : Utilisation sécuritaire des chariots manuels et des transpalettes électriques*, s. l., © 1988, 31 p.

ASSOCIATION SECTORIELLE TRANSPORT ENTREPOSAGE. *Pompage à vide et espaces clos : Risques et moyens de prévention*, s. l., © 1997, 82 p.

ASSOCIATION SECTORIELLE TRANSPORT ENTREPOSAGE. *Système d'information sur les matières dangereuses utilisées au travail : Guide du participant*, s. l., s. d., 85 p.

BERNARD, Huguette, et autres. *Étude de la formation afin d'obtenir le certificat pour le transport routier des matières dangereuses*, rapport final préparé pour le Laboratoire sur la sécurité des transports, s. l., mai 2000, 34 p.

CENTRE DE RECHERCHE SUR LES TRANSPORTS (C.R.T.). *Étude de la formation afin d'obtenir le certificat pour le transport routier des matières dangereuses*, Montréal, Université de Montréal, École des Hautes études commerciales, École Polytechnique, 9 mai 2000, 52 p. et annexes.

COMITÉ SECTORIEL DE MAIN-D'ŒUVRE DE L'ENVIRONNEMENT. *Diagnostic de main-d'œuvre de l'industrie de l'environnement : Étude du marché du travail et de la main-d'œuvre du sous-secteur des services-conseils en environnement*, rapport final, s. l., juillet 2000, 49 p.

COMITÉ SECTORIEL DE MAIN-D'ŒUVRE DE L'ENVIRONNEMENT. *La gestion environnementale des entreprises au Québec : engagement, pratiques et impacts sur les ressources humaines et l'industrie de l'environnement*, s. l., mai 1999, 28 p.

COMITÉ SECTORIEL DE MAIN-D'ŒUVRE DE L'ENVIRONNEMENT. *Les laboratoires spécialisés de l'industrie de l'environnement : un premier diagnostic*, s. l., septembre 1999, 38 p.

COMITÉ SECTORIEL DE MAIN-D'ŒUVRE DE L'ENVIRONNEMENT. *Mandat A : Étude du marché du travail et de la main-d'œuvre du sous-secteur des matières dangereuses résiduelles*, document d'appel d'offres, Montréal, juin 2000, 22 p.

COMITÉ SECTORIEL DE MAIN-D'ŒUVRE DE L'ENVIRONNEMENT. *Mandat B : État des pratiques Fournisseurs/Donneurs d'ouvrage du sous-secteur des matières dangereuses résiduelles*, document d'appel d'offres, Montréal, juin 2000, 14 p.

COMITÉ SECTORIEL DE MAIN-D'ŒUVRE DE L'ENVIRONNEMENT et NATURE-ACTION-QUÉBEC. *Vers une intégration de la gestion environnementale municipale au Québec : études des pratiques, modes d'organisation et impact sur les ressources humaines*, version préliminaire, s. l., novembre 2000, 41 p. et annexes.

ÉDUONSEIL INC. *Mandat A : Étude du marché du travail et de la main-d'œuvre du sous-secteur des matières dangereuses résiduelles*. Proposition d'une offre de service par la société Éduconseil inc. au Comité sectoriel de main-d'œuvre de l'environnement, Québec, juillet 2000, 27 p.

ÉDUONSEIL INC. *Mandat B : État des pratiques fournisseurs/donneurs d'ouvrage du sous-secteur des matières dangereuses résiduelles*. Proposition d'une offre de service par la société Éduconseil inc. au Comité sectoriel de main-d'œuvre de l'environnement, Québec, juillet 2000, 25 p.

GOULET, Henri. « La face masquée de la protection de l'environnement », *Nouvelles CSN*, n° 461, octobre 1999, p. 1-3.

MINISTÈRE DES TRANSPORTS DU QUÉBEC. *Guide des normes de charges et dimensions des véhicules*, s. l., 1999, 28 p.

MINISTRE D'APPROVISIONNEMENTS ET SERVICES CANADA. *La classification et les indications de danger*, s. l., 1996, 16 p.

PÉTRIN, Hélène. *Vocabulaire des conventions collectives. Terminologie de la gestion. Vocabulaire français-anglais*, Québec, Les Publications du Québec, Cahiers de l'Office de la langue française, 1991, 95 p.

SOCIÉTÉ DE L'ASSURANCE AUTOMOBILE DU QUÉBEC. *Obligations des utilisateurs de véhicules lourds*, s. l., s. d., 84 p.

SOCIÉTÉ DE L'ASSURANCE AUTOMOBILE DU QUÉBEC, ASSOCIATION SECTORIELLE TRANSPORT ENTREPOSAGE. *Vérification avant départ*, s. l., s. d., 82 p.

SOCIÉTÉ QUÉBÉCOISE DE DÉVELOPPEMENT DE LA MAIN-D'ŒUVRE. *Guide de production d'une analyse de métier ou de profession*, Québec, gouvernement du Québec, 1993, pag. mult.

Documents extraits du réseau Internet

ASSOCIATION CANADIENNE DES FABRICANTS DE PRODUITS CHIMIQUES
(ACFPC)
www.ccpa.ca

CATALOGUE ISO
www.iso.ca

CENTRE DE TECHNOLOGIE ENVIRONNEMENTALE
www.etcentre.org

COMMISSION DE LA SANTÉ ET DE LA SÉCURITÉ AU TRAVAIL (CSST)
www.csst.qc.ca

DIRECTION DES RESSOURCES HUMAINES CANADA
www.hrhc-drhc.gc.ca

ENVIRONNEMENT CANADA

www.ec.gc.ca

ÉTABLISSEMENTS D'ENSEIGNEMENT UNIVERSITAIRE

Données extraites du site électronique des différents établissements d'enseignement universitaire

INFOROUTE FPT

www.inforoute.fpt.org

INSTITUT DE RECHERCHE EN SANTÉ ET SÉCURITÉ AU TRAVAIL (IRSST)

www.irsst.gc.ca

MINISTÈRE DE L'ÉDUCATION DU QUÉBEC

www.meq.gouv.qc.ca

MINISTÈRE DE L'ENVIRONNEMENT DU QUÉBEC

www.gouv.qc.ca

TRANSPORTS CANADA

www.tc.gc.ca

Lois et règlements

LOI SUR LA FORMATION ET LA QUALIFICATION PROFESSIONNELLES DE LA MAIN-D'ŒUVRE (L.R.Q., chapitre F-5), à jour au 9 novembre 1999, dernière modification le 22 octobre 1999.

LOI SUR LA QUALITÉ DE L'ENVIRONNEMENT (L.R.Q., c. Q-2)

LOI SUR LA SANTÉ ET LA SÉCURITÉ DU TRAVAIL (L.R.Q., chapitre S-2.1), à jour au 18 avril 2000, dernière modification le 20 décembre 1999.

LOI SUR LE TRANSPORT DES MARCHANDISES DANGEREUSES (S. R., 34)

LOI SUR LES ACCIDENTS DU TRAVAIL ET LES MALADIES PROFESSIONNELLES (L.R.Q., chapitre A-3.001), à jour au 27 juillet 1999, dernière modification le 16 juin 1999.

RÈGLEMENT RELATIF À L'APPLICATION DE LA LOI SUR LA QUALITÉ DE L'ENVIRONNEMENT (Q-2, r.1.001), à jour au 19 janvier 1999, dernière modification le 12 décembre 1997.

RÈGLEMENT SUR LES COMITÉS DE SANTÉ ET DE SÉCURITÉ DU TRAVAIL (S-2.1, r.6.1), à jour au 2 mars 1999, dernière modification le 22 octobre 1983.

RÈGLEMENT SUR LES ÉTABLISSEMENTS INDUSTRIELS ET COMMERCIAUX (S-2.1, r.9), à jour au 14 mars 2000, dernière modification le 24 avril 1997.

RÈGLEMENT SUR LES MATIÈRES DANGEREUSES ET MODIFIANT DIVERSES DISPOSITIONS RÉGLEMENTAIRES (Q-2, r.15.2), à jour au 28 avril 1998, dernière modification le 1^{er} décembre 1997.

RÈGLEMENT SUR LA QUALITÉ DU MILIEU DE TRAVAIL (S-2.1, r.15), à jour au 5 septembre 2000, dernière modification le 20 mai 1999.