

Mars 2022

# SOMMAIRE



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

# REMERCIEMENTS

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

## Responsable du projet :

**Dominique Dodier**, directrice générale  
*EnviroCompétences*

## Directrice du projet :

**Stéphanie Trudelle**, directrice de la formation  
et des projets  
*EnviroCompétences*

## Chargée du projet :

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

## Élaboration du contenu :

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

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

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

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

**Élodie Larochelle**, réviseuse linguistique  
*Groupe DDM*

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

## Comité de suivi :

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

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

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

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

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

Avec la contribution financière de :



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

ISBN : 978-2-925023-13-5

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

Dépôt légal – Bibliothèque et Archives Canada, 2022.

## MOT DE LA DIRECTRICE



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

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

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

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

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

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

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

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

---

Dominique Dodier, directrice générale d'EnviroCompétences

# AVANT-PROPOS

L'Enquête sur les besoins de main-d'œuvre du secteur de l'entretien ménager 2021-2022 a permis de dresser un portrait l'industrie et de la main-d'œuvre au Québec et de mettre à jour les connaissances sur le secteur. Plus précisément, cette étude a permis de :

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

Le document présente les principales analyses ressorties de l'étude. Les résultats s'appuient sur des documents fournis par le Comité paritaire de l'entretien d'édifices publics (CPEEP), des données de Statistique Canada et d'autres banques de données publiques, ainsi que sur l'enquête en ligne et les entrevues de fond menées auprès des employeurs en entretien ménager à la fin de l'année 2021.



# FAITS SAILLANTS DU RAPPORT

## INDUSTRIE

Depuis les dernières années, le secteur de l'entretien ménager au Québec est généralement en croissance. La situation à l'égard des entreprises, des emplois et de la rémunération est toutefois différente selon la région du CPEEP.

### CPEEP MONTRÉAL

Le **nombre d'entreprises** a diminué de 1,8 %, passant de 1 360 à 1336 entreprises (2015-2020).

Le **nombre d'emplois** a crû de 15,8 %, passant de 13 549 à 15 689 emplois (2015-2020).

### CPEEP QUÉBEC

Le **nombre d'entreprises** a augmenté de 6 %, passant de 812 à 861 entreprises (2018-2021).

Le **nombre d'emplois** a progressé de 51,6 % passant de 9 342 à 14 164 emplois (2018-2020).

**Au Québec, 98,1 % des entreprises en entretien ménager sont des petites entreprises (moins de 100 employés) (2020).**

**Au total, 58,8 % de la main-d'œuvre en entretien ménager se trouve dans les régions administratives de Montréal, de la Montérégie et de la Capitale-Nationale (2021).**

Le **salaires horaires** des préposés à l'entretien ménager a augmenté de 18 % (classe A) et 19 % (classe B) (2012-2020). En comparaison, le salaire horaire moyen des employés rémunérés à l'heure dans l'ensemble des industries au Québec a augmenté de 26 % pour la même période.

Le taux horaire des chefs d'équipe supervisant au moins 4 salariés est bonifié minimalement de 2 %.

Le **salaires horaires** des préposés à l'entretien ménager (classe A et B) a augmenté de 27 % (2012 à 2020) à la suite de l'adoption d'un décret octroyant une augmentation salariale de 2,6 % annuellement pour la période de mars 2020 à novembre 2025.

Le taux horaire des chefs d'équipe est bonifié de 0,61 \$ à 0,93 \$ selon le nombre de salariés sous leur responsabilité durant un quart de travail.

**Le Décret sur le personnel d'entretien d'édifices publics restreint les possibilités d'octroyer des augmentations de salaire dans sa forme actuelle et n'inclut pas de progression salariale en fonction de l'ancienneté. Celui de la région de Montréal est peu compétitif avec la montée des salaires au Québec. De plus, les bonifications salariales des chefs d'équipe ne sont pas conséquentes avec l'ajout de responsabilités et ne représentent pas un incitatif pour occuper ce poste.**

**La majorité du personnel à l'entretien ménager travaille à temps partiel (moins de 30 heures par semaine) (2018).**

## MAIN-D'OEUVRE

Le personnel à l'entretien ménager est composé à 51 % d'hommes et 49 % de femmes (2021).

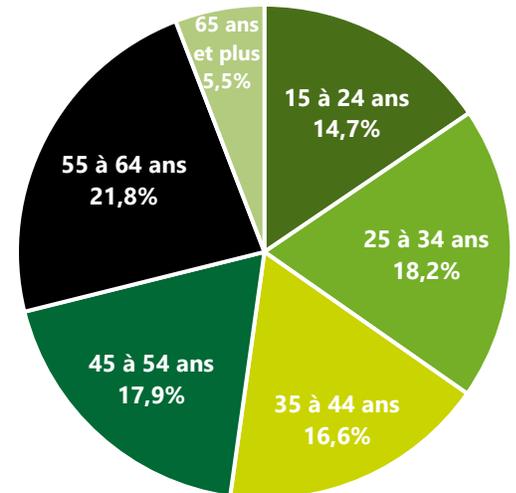
Le niveau de scolarisation des préposés à l'entretien ménager et au nettoyage est moins élevé que la moyenne québécoise : 83 % des personnes qui occupent ce métier ont un niveau de scolarité inférieur au collégial, comparativement à 49 % dans la population québécoise (2016).

Les travailleurs de la nouvelle génération (15 à 24 ans) représentent 14,7 % du personnel à l'entretien ménager, soit une proportion similaire dans l'ensemble de la population active occupée au Québec (13,1 %) (2021).

Les travailleurs âgés de 55 ans et plus sont surreprésentés dans cette profession : ils représentent 27,3 % de la main-d'œuvre en entretien ménager, comparativement à 21,7 % dans l'ensemble de la population en emploi au Québec (2021).

Les nouveaux arrivants sont surreprésentés dans la profession de préposé à l'entretien ménager et au nettoyage : ils représentent 23 % des travailleurs du secteur, comparativement à 14 % de la main-d'œuvre en emploi au Québec. Cette proportion grimpe à 41 % pour les entreprises de la région métropolitaine de recensement de Montréal.

RÉPARTITION DES EMPLOYÉS PAR TRANCHE D'ÂGE (2021)



### D'importants enjeux de main-d'œuvre attendent le secteur de l'entretien ménager dans les prochaines années :

**Travailleurs de 55 ans et plus :** Un travailleur sur trois est âgé de 55 ans et plus parmi les préposés à l'entretien ménager. Pour 10 % des entreprises ayant répondu à l'Étude sur les besoins de main-d'œuvre du secteur de l'entretien ménager 2021-2022, les travailleurs de 55 ans et plus constituent une très grande proportion de leur main-d'œuvre (75 % et plus). Ces employeurs devront remplacer près de la totalité de leur personnel lors des départs à la retraite. De plus, le travail en entretien ménager est exigeant physiquement, ce qui limite le maintien en emploi à un âge avancé. Il sera difficile de remplacer tous les travailleurs en contexte de pénurie de main-d'œuvre.

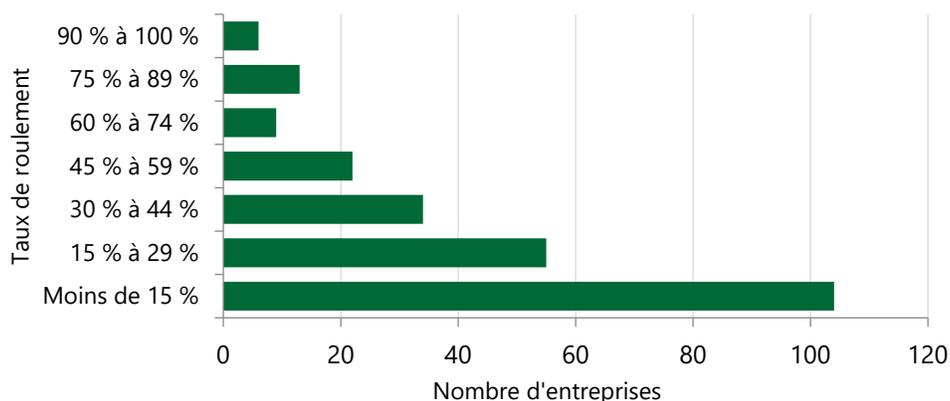
**Travailleurs de la nouvelle génération :** La profession de préposé en entretien ménager est peu attrayante aux yeux des travailleurs de la nouvelle génération et ils semblent moins enclins à accepter des postes de soir ou de nuit. Ces travailleurs ont des exigences élevées et changent aisément d'emploi pour obtenir ce qu'ils souhaitent. De plus, les employeurs éprouvent des difficultés à comprendre leur vision du travail et à s'adapter à leurs attentes en emploi (choc des générations).

**Nouveaux arrivants :** Pour 72 % des entreprises sondées, les nouveaux arrivants constituent une faible proportion des préposés à l'entretien ménager (moins de 15 %). Ils constituent un bassin de main-d'œuvre intéressant pour pourvoir les postes vacants. Cependant, plusieurs obstacles entravent leur intégration : adaptation au savoir-être et à l'éthique de travail du Québec, barrière de la langue, choc culturel, manque d'accès à un véhicule, etc. D'ailleurs, environ 5 à 6 % des préposés à l'entretien ménager ne maîtrisent pas assez bien le français pour avoir une conversation de base.

## RÉTENTION

Dans l'Enquête sur les besoins de main-d'œuvre du secteur de l'entretien ménager 2021-2022, 57 % des entreprises sondées connaissent un **taux de roulement annuel** problématique (plus de 15 %). Environ une entreprise du secteur sur cinq déplore devoir remplacer plus de la moitié de son personnel chaque année.

### ROULEMENT ANNUEL DES PRÉPOSÉS À L'ENTRETIEN MÉNAGER DANS LES ENTREPRISES SONDÉES



### Les principaux motifs de départ évoqués concernent les horaires et le salaire.

**Horaire de travail :** Les employés sont à la recherche d'un horaire de jour, d'une absence de quarts de travail coupés, d'un certain nombre d'heures garanties, idéalement à temps plein, et d'une flexibilité d'horaire offrant la possibilité de commencer et de finir à des heures variables. Leurs attentes ne correspondent pas à la réalité du travail en entretien ménager.

**Salaire :** Le salaire horaire du Décret sur le personnel d'entretien d'édifices publics n'est pas assez compétitif comparativement à la situation qui prévalait il y a dix ans. D'autres emplois peu spécialisés offrent un salaire horaire égal, voire supérieur. De plus, les retenues sur la paie sont considérables. Pour les employeurs, l'augmentation des salaires n'est parfois pas une solution possible en fonction des ressources de l'entreprise, de la compétition et de la nécessité d'offrir la plus basse soumission dans les appels d'offres publics.

Les principales **stratégies de rétention** mises en place par les entreprises répondantes sont d'offrir des cadeaux d'entreprise, des repas et de la formation ainsi que d'adapter les horaires, lorsque possible.

Pour favoriser l'**intégration en emploi des nouveaux arrivants**, les principales stratégies utilisées par les répondants sont la conciliation des horaires et les stratégies langagières (apprendre et communiquer dans la langue maternelle de l'employé, adopter des exigences de maîtrise du français faibles, voire nulles et offrir de la francisation). Les résultats de l'enquête laissent toutefois croire que peu d'employeurs ont développé des programmes d'intégration spécifique à ces travailleurs.

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

– Un participant aux groupes de discussion

## RECRUTEMENT

Les **difficultés de recrutement** se sont accentuées dans les trois à cinq dernières années. Les entreprises ayant participé à l'Enquête sur les besoins de main-d'œuvre du secteur de l'entretien ménager 2021-2022 affirment que les candidatures ont diminué en termes qualitatifs et quantitatifs au fil des années. Devant le manque de candidatures qualifiées, les employeurs ne savent plus où chercher les candidats et doivent se résoudre à embaucher tous ceux qui se présentent :

- Certains secteurs d'activités en entretien ménager éprouvent davantage de difficultés à recruter en raison de la nature des travaux de nettoyage ou des horaires de travail.
- Les entreprises en régions éloignées éprouvent plus de difficultés à recruter à cause du bassin de main-d'œuvre plus restreint et du faible afflux de personnes issues de l'immigration
- Il est plus difficile pour les petites et moyennes entreprises (PME) de rivaliser avec les grandes entreprises qui ont plus de ressources pour investir dans le recrutement.

Les **méthodes de recrutement** plus traditionnelles (banque de candidats, journaux, publicités à la radio et à la télévision, agence de placement, etc.) sont moins utilisées. Elles ont été remplacées dans l'enquête par l'affichage de postes sur les réseaux sociaux de l'entreprise (70 %), sur le site d'Emploi-Québec (61 %) et sur les sites privés de recherche d'emploi comme Jobboom, Jobillico et Indeed (35 %). Chacune des méthodes comporte son lot d'avantages et de désavantages. Les entreprises doivent faire preuve de créativité dans leurs méthodes de recrutement pour trouver et attirer les bons candidats. Cependant, la majorité des employeurs mentionnent méconnaître les méthodes de recrutement innovantes.

### **Les principales difficultés de recrutement rencontrées par les entreprises répondantes concernent les conditions de travail, le savoir-être et le lieu de travail.**

**Conditions de travail :** Au total, 59 % des entreprises ont de la difficulté à trouver des candidats qui acceptent les conditions de travail. Les horaires de soir, de nuit et de fin de semaine ou les quarts de travail coupés, qui sont fréquents en entretien ménager, rendent les postes très peu attrayants aux yeux des candidats. Les tâches physiques, accentuées pendant l'hiver à cause du calcium, sont aussi un frein à l'embauche.

**Savoir-être :** Dans l'ensemble, 59 % des entreprises parviennent difficilement à trouver des candidats qui ont le savoir-être demandé. Le savoir-être minimalement exigé en emploi concerne surtout la ponctualité, l'assiduité, la fiabilité et le respect de l'éthique de travail (normes, valeurs et attitudes). Plusieurs candidats sélectionnés ne se présentent simplement pas aux entrevues ou ne donnent pas suite aux appels. Une quantité significative de candidats cesse également de se présenter au travail durant le premier mois, soit dès qu'ils ont réussi à se trouver un autre emploi.

**Lieu de travail :** Le lieu de travail est un obstacle au recrutement pour 26 % des entreprises. Cela s'explique par le fait que certaines entreprises, devant réaliser plusieurs petits contrats, n'offrent pas un emplacement de travail unique : 87 % des entreprises sondées affectent leur personnel à différents emplacements au cours d'une semaine de travail.

## FORMATION

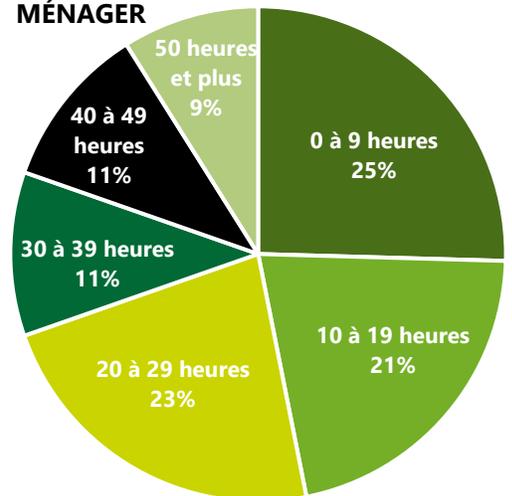
Un seul programme scolaire est partiellement lié au domaine de l'entretien ménager, soit le **DEP en entretien général d'immeubles**. La formation dure 900 heures et seulement un module de 120 heures est pertinent au métier de préposé à l'entretien ménager. Cette formation n'est pas considérée comme pertinente par les entreprises ayant participé à l'Enquête sur les besoins de main-d'œuvre du secteur de l'entretien ménager 2021-2022, puisqu'elle est jugée trop longue pour accéder à la profession. Très peu de travailleurs ont complété une formation scolaire dans le domaine et ils sont plutôt formés en emploi.

La **formation initiale en emploi** est répartie sur plusieurs semaines, voire plusieurs mois, et bonifiée selon les besoins des employés et les tâches à effectuer pour un contrat en particulier :

- Le nombre d'heures consacrées à la formation initiale des nouveaux préposés à l'entretien ménager varie entre 0 et 150 heures selon l'entreprise. Les quelques entreprises offrant plus de 80 heures de formation initiale sont surtout les entreprises d'économie sociale.
- En moyenne, les entreprises offrent une formation initiale de 20 heures en excluant les entreprises d'économie sociale.
- Au total, 25 % des entreprises offrent moins de 10 heures de formation initiale. Plus encore, 12 % consacrent moins de 5 heures de formation initiale, voire aucune formation.

Un peu plus du tiers des répondants (36 %) disent avoir recours à la **formation continue en cours d'emploi**. Les thèmes abordés concernent principalement la santé et la sécurité et les méthodes de travail, le Système d'information sur les matières dangereuses utilisées au travail (SIMDUT) et les produits, la formation sur les tâches et le suivi par le superviseur, ainsi que le savoir-être et l'éthique en emploi.

**TEMPS CONSACRÉ À LA FORMATION INITIALE DES PRÉPOSÉS À L'ENTRETIEN MÉNAGER**



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

– Un participant aux groupes de discussion

**La formation en entretien ménager est essentiellement prise en charge par les employeurs qui n'ont pas toujours les ressources pour répondre aux besoins des employés :**

**Formation initiale :** Environ la moitié des entreprises offrant moins de 10 heures de formation doivent recommencer continuellement le processus de formation à cause du taux de roulement, ayant pour conséquence un investissement de temps et d'argent démesuré. Le manque de personnel oblige aussi à mettre rapidement en emploi un nouvel employé.

**Formation continue :** Les formations existantes ne correspondent pas aux besoins des employés en entretien ménager. De plus en plus, les thèmes sur le savoir-être et l'éthique en emploi doivent être intégrés à la formation initiale. En plus des thèmes susmentionnés, la formation des chefs d'équipe interpelle les employeurs pour de la formation continue.

## BESOINS DE MAIN-D'OEUVRE

Entre le deuxième trimestre de 2015 et le troisième trimestre de 2021, le nombre de **postes vacants** pour la profession de préposé à l'entretien ménager et au nettoyage a augmenté de 265 %, passant respectivement de 1 005 à 3 670. Concernant les entreprises sondées dans l'Enquête sur les besoins de main-d'œuvre dans le secteur de l'entretien ménager 2021-2022 :

- Le taux de postes vacants est de 10 %, soit plus du double comparativement à l'ensemble du marché québécois (4,5 %).
- À la suite des départs à la retraite d'ici la fin de 2022, le taux de postes vacants grimpera à 14 %.
- La qualité de la main-d'œuvre a diminué au fil des années. Il y a donc peu de relève qualifiée pour occuper les postes de chefs d'équipe ou pour prendre la relève des entreprises parmi les bassins de préposés actuellement à l'emploi.

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

– Un participant au groupe de discussion

Les employeurs utilisent principalement des stratégies passives pour pallier les besoins de main-d'œuvre.

**Critères de sélection :** Dans l'ensemble, 50 % des entreprises ont révisé à la baisse leurs critères de sélection à l'embauche. Les employeurs élargissent ainsi leur bassin de mains-d'œuvre en considérant des candidats qu'ils auraient normalement écartés. En contrepartie, l'assouplissement des critères d'embauche diminue la qualité de la main-d'œuvre et augmente le temps accordé à la formation et à la surveillance.

**Salaire et conditions de travail :** Au total, 31 % des répondants ont augmenté les salaires et 30 % ont amélioré les autres conditions de travail. Les employeurs expliquent que ces moyens permettent de satisfaire les exigences de plus en plus élevées des candidats, car ces derniers peuvent facilement trouver un autre emploi offrant les conditions de travail et le salaire recherchés sans avoir de l'expérience.

## TRAVAIL NON DÉCLARÉ

Le **travail non déclaré** est un enjeu majeur pour le secteur de l'entretien ménager. Il arrive fréquemment que les candidats en entrevue demandent explicitement cette forme de rémunération et il semble que les plus petites entreprises doivent davantage conjuguer avec cette réalité :

- 59 % des employeurs sondés reçoivent cette demande régulièrement ;
- 47 % jugent que le travail non déclaré a un impact moyen à élevé sur leur entreprise.

## COVID-19

Malgré un ralentissement initial des activités, les entreprises en entretien ménager ont rapidement été sollicitées pour freiner la propagation de la COVID-19. La moitié des employeurs ayant participé à l'enquête ont vu leur volume de travail doubler.

La situation sanitaire a entraîné plusieurs **modifications dans le travail quotidien** des préposés à l'entretien ménager :

-  Pour 63 % des répondants, la COVID-19 a amené un ajustement des tâches ;
-  21 % ont augmenté l'offre de formation pour enseigner les nouvelles pratiques et s'assurer que les employés comprennent l'importance de respecter les mesures sanitaires imposées ;
-  10 % ont vu une diminution de la clientèle surtout causée par les établissements fermés ;
-  6 % ont créé des postes spécialisés en désinfection et 6 % ont ajouté de ces tâches à la charge de travail. Ces nouvelles tâches ont permis d'offrir un travail à temps plein à des employés qui occupaient un poste à temps partiel et de combler des quarts de travail en journée pleine, en plus d'offrir des tâches moins physiques et majoritairement des horaires de jour.

La **reconnaissance gouvernementale** des préposés à l'entretien ménager comme étant des travailleurs essentiels a permis de valoriser le métier et de démontrer l'importance de leur travail aux yeux de la société. Certains employeurs ont noté un regain de motivation et de fierté des préposés à l'entretien ménager.

Un employeur sur quatre a offert une **augmentation de salaire temporaire** en lien avec la COVID-19.

Le **taux de roulement annuel** des préposés à l'entretien ménager a augmenté pour 47 % des entreprises sondées avec l'arrivée de la COVID-19. Les répondants sont d'avis que les difficultés de recrutement et de rétention se sont accentuées pendant la pandémie en atteignant un pic lors des prestations canadiennes d'urgence (PCU). Plusieurs employés et candidats potentiels préféreraient ne pas travailler et avaient accès à une rémunération à peine inférieure avec la PCU, alors que les entreprises étaient en forte demande. Toutefois, des études laissent entrevoir que ces prestations n'auraient pas accéléré la pénurie de main-d'œuvre. Elles ont certes eu un effet démotivant pour les travailleurs touchant une faible rémunération, mais des facteurs structurels déjà présents avant la pandémie, comme le vieillissement de la population, seraient davantage en cause.

Le gouvernement du Québec a modifié son **Programme d'embauche des travailleurs étrangers temporaires (PTET)** durant la pandémie en assouplissant les critères de sélection et en donnant priorité à certaines professions plus sollicitées et essentielles. La profession de préposé à l'entretien ménager et au nettoyage a été non seulement priorisée, mais aussi exempte des exigences minimales de recrutement.

# RECOMMANDATIONS

| THÈME                     | PISTE DE SOLUTION  |
|---------------------------|--|
| <b>Recrutement</b>        | <p><b>Piste de solution 1</b><br/>Doter les entrepreneurs en entretien ménager de méthodes de recrutement plus efficaces :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Piste de solution 1.1</b><br/>Diffuser les méthodes de recrutement innovantes et adaptées aux bassins de main-d'œuvre ciblés.</li><li>• <b>Piste de solution 1.2</b><br/>Faire connaître l'offre de soutiens financiers et le coaching en sélection et recrutement de personnel.</li></ul> <p><b>Piste de solution 2</b><br/>Créer un répertoire facile d'utilisation et spécifique au secteur de l'entretien ménager, en regroupant les offres d'emploi et les banques de candidats.</p>  |
| <b>Horaire de travail</b> | <p><b>Piste de solution 3</b><br/>Adapter les horaires de travail en fonction des besoins des employés. Voici quelques exemples d'initiatives à explorer :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Offrir des rotations d'horaire pour que tous aient accès à des journées de congé pendant la fin de semaine, au moins à l'occasion ;</li><li>• Offrir des heures variables de début et de fin ;</li><li>• Offrir aux employés affectés au même contrat la gestion de leur horaire entre eux ;</li><li>• Prévoir de changer l'horaire de travail aux trois à six mois ;</li><li>• Instaurer des horaires de jour étant donné l'achalandage moins élevé des édifices (télétravail), rendant les travaux d'entretien de jour moins contraignants ;</li><li>• Offrir des horaires de travail coupés aux employés qui occupent un second emploi ;</li><li>• Permettre la séparation d'un même poste entre deux individus (ex. : couple).</li></ul> <p><b>Piste de solution 4</b><br/>Revoir la composition des régimes de travail à l'interne pour limiter le recours au statut sur appel et au travail à temps partiel. Voici quelques exemples d'initiatives à explorer :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Créer des équipes volantes ;</li><li>• Offrir du temps supplémentaire aux employés déjà en poste jusqu'à ce qu'il y ait assez d'heures pour créer un poste à temps plein.</li></ul> |

| THÈME                      | PISTE DE SOLUTION  |
|----------------------------|--|
| <b>Communication</b>       | <p><b>Piste de solution 5</b><br/>Mener une campagne de valorisation des métiers de l'entretien ménager en profitant de la reconnaissance gouvernementale et de la perception positive du public.</p>  |
| <b>Formation</b>           | <p><b>Piste de solution 6</b><br/>Développer une offre de formation en ligne clés en main, conçue par les acteurs du milieu et accessible aux entrepreneurs en entretien ménager :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Formation initiale spécifique au domaine de l'entretien ménager (méthodes de travail, produits d'entretien, santé et sécurité, etc.);</li> <li>• Formation sur le savoir-être et l'éthique en emploi développée en collaboration avec des formateurs externes spécialisés en ressources humaines.</li> </ul> <p><b>Piste de solution 7</b><br/>Faire connaître l'offre de soutiens financiers au développement de formation à l'interne.</p> |
| <b>Transport</b>           | <p><b>Piste de solution 8</b><br/>Offrir aux employés des programmes facilitant le transport.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Piste de solution 8.1</b><br/>Prendre en charge le transport ou organiser du système de navettes.</li> <li>• <b>Piste de solution 8.2</b><br/>Mettre en place des politiques favorisant le covoiturage entre employés en prévoyant l'ajout de prime aux chauffeurs.</li> <li>• <b>Piste de solution 8.3</b><br/>Faire connaître l'offre de programmes et de soutiens financiers sur les mesures de transport offerts aux employeurs et aux employés.</li> </ul>  |
| <b>Travail non déclaré</b> | <p><b>Piste de solution 9</b><br/>Augmenter la surveillance du travail non déclaré par les acteurs du milieu.</p> <p><b>Piste de solution 10</b><br/>Mener une campagne de sensibilisation sur les impacts du travail non déclaré :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Auprès des employeurs pour encourager activement la formulation de plaintes ;</li> <li>• Auprès des clients pour les informer sur la saine concurrence, la qualité des travaux et la protection de la main-d'œuvre ;</li> <li>• Auprès des travailleurs pour les informer sur la mission du CPEEP et du décret, ainsi que les responsabilités de la sous-traitance.</li> </ul>              |

| THÈME  | PISTE DE SOLUTION  |
|--|--|
| <p><b>Décret et appel d'offres public</b></p>  | <p><b>Piste de solution 11</b><br/>           Entreprendre des actions de lobbying pour tenter de modifier les décrets sur le personnel d'entretien d'édifices publics avant leur échéance.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Piste de solution 11.1</b><br/>               Bonifier les conditions salariales des préposés et des chefs d'équipe dans le but de retrouver une attractivité perdue.</li> <li>• <b>Piste de solution 11.2</b><br/>               Réduire le taux horaire spécifiquement durant la période de formation pour alléger les couts associés au fort roulement de personnel.</li> </ul> <p><b>Piste de solution 12</b><br/>           Entreprendre des actions de lobbying pour tenter d'améliorer le système d'appel d'offres public.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Piste de solution 12.1</b><br/>               Explorer la possibilité d'ajouter une cote de qualité.</li> <li>• <b>Piste de solution 12.2</b><br/>               Ajuster les critères pour faciliter l'accès aux PME.</li> </ul> |
| <p><b>Bassins de main-d'œuvre</b></p> <p><b>Travailleurs de la nouvelle génération</b></p> | <p><b>Piste de solution 13</b><br/>           Mener une campagne de valorisation des métiers de l'entretien ménager pour augmenter leur attractivité.</p> <p><b>Piste de solution 14</b><br/>           S'adapter à la vision du travail et aux attentes en emploi des travailleurs de la nouvelle génération.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Piste de solution 14.1</b><br/>               Adopter une gestion des ressources humaines plus humaine et ouverte.</li> <li>• <b>Piste de solution 14.2</b><br/>               Participer à une formation pour mieux comprendre leurs besoins et apprendre à échanger avec eux pour les maintenir en emploi.</li> <li>• <b>Piste de solution 14.3</b><br/>               Organiser des activités informelles pour favoriser leur sentiment d'appartenance.</li> </ul>   |

| THÈME                                     | PISTE DE SOLUTION  |
|---|--|
| <b>Travailleurs de 55 ans et plus</b>     | <p><b>Piste de solution 15</b><br/>Adapter certains équipements de façon ergonomique et technologique ou pour qu'ils soient plus légers afin de favoriser le maintien en emploi des travailleurs de 55 ans et plus.</p>  |
| <b>Nouveaux arrivants</b>                 | <p><b>Piste de solution 16</b><br/>Développer un processus d'accueil et d'intégration spécifique aux nouveaux arrivants à l'interne ou diffusé à tous les entrepreneurs en entretien ménager.</p> <p><b>Piste de solution 17</b><br/>Limiter l'impact de la barrière de la langue pour l'embauche et le maintien en emploi des nouveaux arrivants.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Piste de solution 17.1</b><br/>Faire connaître les programmes de francisation en emploi.</li> <li>• <b>Piste de solution 17.2</b><br/>Offrir un programme de francisation gratuit aux membres des CPEEP.</li> <li>• <b>Piste de solution 17.3</b><br/>Créer des outils visuels de formation.</li> </ul>                     |
| <b>Travailleurs étrangers temporaires</b> | <p><b>Piste de solution 18</b><br/>Diffuser les assouplissements du PTET dans le cadre du projet pilote du Québec.</p>   |
| <b>Personnes en situation de handicap</b> | <p><b>Piste de solution 19</b><br/>Adapter certains équipements pour les personnes en situation de handicap.</p> <p><b>Piste de solution 20</b><br/>Rédiger des outils de référence sur l'embauche de personnes en situation de handicap conçus par les acteurs du milieu et en collaboration avec le Comité consultatif Personnes handicapées (CCPH).</p> <p><b>Piste de solution 21</b><br/>Faire connaître l'offre de soutiens financiers à l'embauche de personnes en situation de handicap.</p>   |
| <b>Travailleurs judiciairisés</b>         | <p><b>Piste de solution 22</b><br/>Limiter l'impact du casier judiciaire pour l'embauche et le maintien en emploi de personnes judiciairisées.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Piste de solution 22.1</b><br/>Entreprendre des actions de lobbying pour alléger l'interdiction d'embaucher ces travailleurs pour certains contrats.</li> <li>• <b>Piste de solution 22.2</b><br/>Accompagner les employés dans le processus de demande de pardon.</li> </ul> <p><b>Piste de solution 23</b><br/>Rédiger des outils de référence sur l'embauche de personnes judiciairisées conçus par les acteurs du milieu et en collaboration avec le Comité consultatif pour la clientèle judiciairisée adulte (CCCJA).</p> |