

Étude préliminaire

Opératrice, opérateur en nettoyage industriel

Secteur
de formation

6

Chimie et biologie

Décroche
tes **rêves**

Québec 



Étude préliminaire

Opératrice, opérateur en nettoyage industriel

Secteur
de formation

6

Chimie et biologie

Formation professionnelle et technique
et formation continue

Direction générale des programmes
et du développement

Équipe de production

Responsabilité du projet au ministère de l'Éducation

François Vézina-Roy
Responsable de la formation sectorielle
Direction générale des programmes et du développement

Guy Mercure
Conseiller en planification
Direction générale des programmes et du développement

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

Éric Charbonneau
Responsable de projet

Recherche, analyse et rédaction

Groupe DBSF inc.
Simon Bastien, direction du projet
Daniel Mathieu et Catherine Séguin, recherche, analyse et rédaction
Michelle Brisebois, Daniel Mathieu et Catherine Séguin, entrevues

Collaboration

James Haley
Conseiller pédagogique
Service aux entreprises, Commission scolaire du Lac-Saint-Jean (Forgescom)

Révision linguistique

Sous la responsabilité de la Direction des communications
du ministère de l'Éducation

TABLE DES MATIÈRES

	Page
SOMMAIRE	I
1 INTRODUCTION	1
2 PRÉSENTATION DE L'ÉTUDE	3
2.1 OBJECTIFS.....	3
2.2 DÉLIMITATION DU CHAMP DE RECHERCHE	3
2.2.1 Fonction de travail à l'étude.....	3
2.2.2 Programmes de formation rattachés à la fonction de travail à l'étude.....	3
2.3 MÉTHODOLOGIE.....	4
2.4 PORTÉE ET LIMITES DE L'ÉTUDE	6
SECTION A : MONDE DU TRAVAIL.....	7
3 PORTRAIT DU SOUS-SECTEUR DU NETTOYAGE INDUSTRIEL	9
3.1 PORTRAIT ÉCONOMIQUE	9
3.1.1 Industrie visée (ou secteur d'activité)	9
3.1.2 Nombre d'entreprises	10
3.1.3 Activités des entreprises.....	10
3.1.4 Chiffre d'affaires	14
3.1.5 Répartition par région administrative.....	15
3.2 PORTRAIT DE LA MAIN-D'ŒUVRE	16
3.2.1 Nombre d'employés.....	16
3.2.2 Recrutement.....	17
3.2.3 Politique de gestion des ressources humaines	20
4 FONCTION DE TRAVAIL OPÉRATRICE, OPÉRATEUR EN NETTOYAGE INDUSTRIEL	23
4.1 AVANT-PROPOS	23
4.2 DESCRIPTION DE LA FONCTION DE TRAVAIL.....	24
4.3 CARACTÉRISTIQUES SOCIODÉMOGRAPHIQUES	27
4.4 RECRUTEMENT	30
4.5 SALAIRE ET POSSIBILITÉS D'AVANCEMENT	32
4.6 ÉVOLUTION DE LA FONCTION DE TRAVAIL	33
4.7 PRINCIPAUX CONSTATS.....	39
SECTION B : MONDE DE L'ÉDUCATION	41
5 FORMATION	43
5.1 PROGRAMME D'APPRENTISSAGE EN MILIEU DE TRAVAIL.....	43
5.1.1 Données sur le programme	43
5.1.2 Objectif du programme	45
5.1.3 Contenu du programme.....	47
5.1.4 Perspectives professionnelles	49
5.1.5 Inscription et évolution des effectifs.....	49

5.1.6	Placement.....	49
5.1.7	Types d'emplois obtenus.....	49
5.1.8	Satisfaction obtenue et principales suggestions apportées.....	49
5.2	PROGRAMME NETTOYAGE INDUSTRIEL ET ENVIRONNEMENTAL	50
5.2.1	Contexte de création du programme	50
5.2.2	Objectif du programme	50
5.2.3	Contenu du programme.....	51
5.2.4	Perspectives professionnelles	55
5.2.5	Inscription et évolution des effectifs.....	55
5.2.6	Placement.....	55
5.2.7	Types d'emplois obtenus.....	55
5.2.8	Satisfaction obtenue et principales suggestions apportées.....	55
6	ADÉQUATION ENTRE LES BESOINS DU MARCHÉ DU TRAVAIL ET LA FORMATION	57
6.1	ADÉQUATION ENTRE LES BESOINS DU MARCHÉ DU TRAVAIL ET LA FORMATION	57
6.1.1	Programme d'apprentissage en milieu de travail	57
6.1.2	Programme Nettoyage industriel et environnemental	57
6.2	HARMONISATION ENTRE LES PROGRAMMES DE FORMATION	58
7	PISTES D'ACTION	59
7.1	PROGRAMME D'APPRENTISSAGE EN MILIEU DE TRAVAIL	59
7.2	FORMATION INITIALE EN NETTOYAGE INDUSTRIEL	60
	ANNEXE 1 : BIBLIOGRAPHIE	63
	ANNEXE 2 : LISTE DES ENTREPRISES ET DES MUNICIPALITÉS INTERROGÉES	65
	ANNEXE 3 : QUESTIONNAIRE D'ENTREVUE	66

LISTE DES TABLEAUX

	Page
Tableau 1 Services offerts par les établissements indépendants de nettoyage industriel, 2000	11
Tableau 2 Matières dangereuses résiduelles manutentionnées ou transportées par les établissements de nettoyage industriel, selon la catégorie, 2000	12
Tableau 3 Secteurs d'activité des entreprises clientes des établissements de nettoyage industriel, 2000	13
Tableau 4 Répartition des établissements de nettoyage industriel selon le chiffre d'affaires, 2000	14
Tableau 5 Proportion du chiffre d'affaires des établissements de nettoyage industriel selon les catégories de services offerts, 2000	14
Tableau 6 Répartition des établissements selon la catégorie d'entreprises et la région administrative, 2000	15
Tableau 7 Répartition de la main-d'œuvre selon les catégories de personnel, 2000	17
Tableau 8 Répartition de la main-d'œuvre affectée à l'exploitation selon la catégorie d'entreprises, 2000	17
Tableau 9 Difficultés de recrutement du personnel, 2000	18
Tableau 10 Difficulté de recrutement selon les catégories de personnel, 2000	18
Tableau 11 Prévision concernant l'augmentation des effectifs, 2000	19
Tableau 12 Prévision d'augmentation des effectifs de 2000 à 2003 selon les catégories de personnel, 2000	19
Tableau 13 Existence d'une politique de gestion des ressources humaines, 2000	20
Tableau 14 Existence d'une politique au regard de certains aspects de la gestion des ressources humaines, 2000	21
Tableau 15 Répartition des opératrices et opérateurs en nettoyage industriel selon le sexe, 2000	27
Tableau 16 Répartition des opératrices et opérateurs en nettoyage industriel selon la catégorie d'âge, 2000	27
Tableau 17 Répartition des opératrices et opérateurs en nettoyage industriel selon le statut d'emploi, 2000	28
Tableau 18 Répartition des opératrices et opérateurs en nettoyage industriel selon la scolarité, 2000	29
Tableau 19 Critères de sélection considérés par les établissements au moment de l'embauche d'opératrices et opérateurs en nettoyage industriel, 2000	31

Tableau 20	Salaire horaire moyen des opératrices et opérateurs en nettoyage industriel, 2000	33
Tableau 21	Répartition des opératrices et opérateurs en nettoyage industriel selon le nombre d'années d'expérience de travail, 2000	34
Tableau 22	Importance des besoins de formation du personnel affecté à l'exploitation identifiés par les établissements de nettoyage industriel, 2000	36
Tableau 23	Formations hors production exigées pour la certification du métier <i>opératrice, opérateur en nettoyage industriel</i>	44
Tableau 24	Compétences et éléments de compétence nécessaires pour la certification du métier <i>opératrice, opérateur en nettoyage industriel</i>	46
Tableau 25	Liste des modules obligatoires pour la certification du métier <i>opératrice, opérateur en nettoyage industriel</i> selon la spécialité visée	47
Tableau 26	Attitudes et comportements professionnels associés aux six modules de la certification du métier <i>opératrice, opérateur en nettoyage industriel</i>	48
Tableau 27	<i>Nettoyage industriel et environnemental</i> : modules et contenu des modules du programme de 460 heures	51
Tableau 28	<i>Nettoyage industriel et environnemental</i> : compétences et objectifs de formation, modules 1 à 4	52
Tableau 29	<i>Nettoyage industriel et environnemental</i> : compétences, objectifs des compétences et objectifs des cours, module 5	53
Tableau 30	<i>Nettoyage industriel et environnemental</i> : compétences et objectifs des compétences, modules 6 à 8	54
Tableau 31	<i>Nettoyage industriel et environnemental</i> : compétences et objectifs des compétences, modules 9 et 10	55

SOMMAIRE

La présente étude préliminaire porte sur les besoins de formation liés à la fonction de travail *opératrice, opérateur en nettoyage industriel*. Dans le cadre de cette étude, deux programmes ont été examinés, soit le Programme d'apprentissage en milieu de travail (PAMT) et le programme d'études *Nettoyage industriel et environnemental*.

Le sous-secteur du nettoyage industriel regroupe les entreprises qui nettoient, récupèrent, transportent, entreposent et recyclent les résidus industriels de tout genre ou les matières dangereuses résiduelles.

Selon des données recueillies en 2001, environ 1 040 personnes exercent le métier d'opératrice ou opérateur en nettoyage industriel, soit 86 % du personnel de l'exploitation ou 53 % de l'effectif total des entreprises de ce sous-secteur. Ces personnes sont essentiellement des hommes et travaillent à temps plein dans près de 50 % des cas. Il s'agit d'une main-d'œuvre assez jeune et relativement peu scolarisée.

Les principales appellations employées pour désigner cette fonction de travail sont *opératrice, opérateur* et *aide-opératrice, aide-opérateur*. Sur le plan des tâches, on trouve deux situations de travail bien distinctes : le nettoyage au jet d'eau sous pression et le nettoyage par pompage à vide (camion aspirant).

En général, les entreprises n'ont pas d'exigences particulières lors de l'embauche en ce qui concerne le diplôme et l'expérience. Cependant, plusieurs entreprises exigent de la candidate ou du candidat les compétences, les qualités ou les aptitudes suivantes : permis de conduire de classe 1 ou 3, autonomie et débrouillardise, bonne santé physique, absence de vertige et de claustrophobie, flexibilité dans les heures de travail, connaissance de base en lecture, en écriture et en arithmétique.

Le degré de difficulté pour ce qui est de recruter du personnel qualifié est élevé. On note en effet, dans ce métier, un taux de roulement important, attribuable au danger omniprésent, à la malpropreté des lieux de travail, à l'effort physique requis et aux horaires de travail irréguliers (temps partiel, fins de semaine, saisonnalité). La moitié des entreprises interrogées envisagent, pour les prochaines années, une augmentation de leurs effectifs pour le poste d'opératrice ou opérateur en nettoyage industriel.

Les formations le plus fréquemment données à l'interne aux opératrices et opérateurs en nettoyage industriel portent sur l'équipement de nettoyage ainsi que sur la santé et la sécurité au travail. À l'externe, les formations les plus fréquentes sont liées au Système d'information sur les matières dangereuses utilisées au travail (SIMDUT), au transport des marchandises dangereuses, au travail en espace clos, au détecteur multigaz et au cadenassage (énergie zéro).

Compte tenu de l'évolution prévisible dans le domaine du nettoyage industriel (augmentation de la puissance des pompes, utilisation de pompes à jet d'eau dont la pression est très élevée, utilisation de robots, etc.), la fonction de travail *opératrice, opérateur en nettoyage industriel* est appelée à évoluer. Cette évolution se traduira par le besoin d'améliorer ou d'acquérir certaines compétences et qualifications et par de nouvelles activités de formation ou de perfectionnement portant principalement sur les matières dangereuses, la santé et la sécurité, la rédaction de rapports et les techniques d'utilisation du nouvel équipement.

Le nouveau Programme d'apprentissage en milieu de travail (PAMT), d'une durée moyenne d'une année, vise à répondre à un objectif de formation en entreprise pour le personnel déjà en exercice. La personne qui l'a suivi peut obtenir un certificat de qualification professionnelle. D'après les entreprises interrogées, ce programme permet de donner une formation qualifiante aux opératrices et opérateurs en nettoyage industriel. La plupart de ces entreprises ont indiqué qu'elles allaient former l'ensemble ou une partie de leurs opératrices et opérateurs en nettoyage industriel, tandis que près de la moitié ont déjà amorcé le processus de formation de leurs futurs compagnons et compagnes d'apprentissage.

Par ailleurs, le programme d'études *Nettoyage industriel et environnemental*, offert par la Commission scolaire du Lac-Saint-Jean et d'une durée moyenne de 460 heures, est conçu sur mesure pour les entreprises en vue de répondre à un besoin urgent et pointu, soit principalement la formation rapide de personnes nouvellement employées ou déjà en exercice. Ce programme mène à une reconnaissance d'établissement et non à une reconnaissance officielle. L'entreprise dont les employés ont terminé cette formation s'est déclarée très satisfaite de son contenu.

Chacun de ces deux programmes apporte une réponse satisfaisante à une situation particulière. Il y a donc harmonisation de l'offre de formation dans le sens où l'on ne constate pas de dédoublement sur le plan des objectifs, du besoin à combler et du contexte dans lequel on fait appel à chaque programme.

Cette étude confirme la pertinence d'offrir et de maintenir le Programme d'apprentissage en milieu de travail. Une première piste d'action suggère de promouvoir ce programme auprès des entreprises du sous-secteur du nettoyage industriel et des entreprises clientes. Une autre piste d'action considère la possibilité d'offrir un programme de formation initiale qualifiante et transférable en nettoyage industriel. Il revient toutefois au ministère de l'Éducation d'évaluer à quel type de sanction cet éventuel programme pourrait conduire.

1 INTRODUCTION

En décembre 2003, la Direction générale des programmes et du développement du ministère de l'Éducation du Québec (MEQ) confiait au Groupe DBSF le mandat de réaliser une étude préliminaire portant sur la fonction de travail *opératrice, opérateur en nettoyage industriel*.

En conformité avec le mandat du MEQ, la présente étude vise, dans un premier temps, à établir un portrait du monde du travail. Cette partie comporte un chapitre présentant le sous-secteur du nettoyage industriel et un chapitre décrivant la fonction de travail dans la diversité de son contexte d'exercice. Dans un deuxième temps, l'étude vise à établir un portrait du monde de l'éducation. Cette partie comporte un chapitre dans lequel on dresse le portrait actuel de l'offre de formation relative à la fonction de travail à l'étude et un chapitre où l'on analyse l'adéquation entre les besoins du marché du travail et la formation offerte. Dans un troisième temps, des pistes d'action sont formulées quant aux programmes d'études à modifier, à adapter ou à élaborer.

Les résultats de l'étude préliminaire permettent un réalignement de la formation liée à la fonction de travail *opératrice, opérateur en nettoyage industriel*. Le MEQ dispose ainsi d'un outil stratégique favorisant la prise de décisions éclairées pour répondre de façon optimale aux besoins du marché du travail.

2 PRÉSENTATION DE L'ÉTUDE

2.1 Objectifs

La présente étude préliminaire vise à répondre aux objectifs suivants :

- Décrire la fonction de travail *opératrice, opérateur en nettoyage industriel*, les tâches et les responsabilités qui s'y rapportent, de même que ses caractéristiques et ses conditions d'exercice.
- Établir et décrire la formation initiale des personnes occupant cette fonction de travail.
- Préciser les besoins de formation au regard de l'acquisition des connaissances et des habiletés nécessaires à l'exercice de la fonction de travail.
- Relever les attentes du marché du travail (entreprises qui embauchent des opératrices et opérateurs en nettoyage industriel) en ce qui a trait aux compétences recherchées et à développer pour cette fonction de travail.
- Analyser l'incidence des attentes du marché du travail sur l'offre de formation menant ou pouvant mener à cette fonction de travail et sur les programmes à mettre en place ou à modifier.
- Déterminer s'il y a adéquation ou chevauchement dans l'offre de formation actuelle.
- Formuler des pistes d'action pour la poursuite des travaux visant à assurer une adéquation optimale entre l'offre de formation et les besoins de formation de la main-d'œuvre.

2.2 Délimitation du champ de recherche

2.2.1 FONCTION DE TRAVAIL À L'ÉTUDE

Cette étude porte sur la fonction de travail *opératrice, opérateur en nettoyage industriel*. Les personnes occupant cette fonction effectuent du nettoyage au jet d'eau sous haute pression et du pompage à vide. Elles sont également chargées de la récupération, du transport et de l'entreposage de résidus industriels et de matières dangereuses.

2.2.2 PROGRAMMES DE FORMATION RATTACHÉS À LA FONCTION DE TRAVAIL À L'ÉTUDE

Il a été convenu avec le ministère de l'Éducation que deux programmes seraient analysés dans le cadre de cette étude :

- le Programme d'apprentissage en milieu de travail;

- le programme d'études *Nettoyage industriel et environnemental*, offert par la Commission scolaire du Lac-Saint-Jean.

2.3 Méthodologie

Les résultats présentés dans cette étude sont le fruit d'une méthodologie comportant quatre étapes.

Étape 1 : Établissement de la démarche

Cette étude a débuté par une rencontre avec un comité de suivi composé de représentants du ministère de l'Éducation et du Comité sectoriel de main-d'œuvre de l'environnement (CSMOE). Cette rencontre a permis de déterminer la fonction de travail et les activités de formation qui sont offertes au Québec. Elle a également permis d'identifier les différents intervenants clés du marché et de dresser la liste des entreprises du sous-secteur à contacter dans le cadre de l'enquête.

Étape 2 : Rencontre préliminaire

Étant donné le caractère particulier de cette étude et des conditions de formation des opératrices et opérateurs en nettoyage industriel, une entrevue préliminaire a été réalisée avec M. James Haley, conseiller pédagogique à la Commission scolaire du Lac-Saint-Jean. Cette entrevue visait principalement à mieux comprendre la situation du nettoyage industriel au Saguenay–Lac-Saint-Jean ainsi que la seule formation initiale en nettoyage industriel offerte au Québec.

Étape 3 : Recherche documentaire et collecte de données statistiques

Une recherche documentaire et une collecte de données ont ensuite été effectuées au regard des aspects suivants.

- Sous-secteur du nettoyage industriel : documentation permettant d'approfondir l'information recueillie lors de la rencontre préliminaire.
- Fonction de travail à l'étude : données provenant des études réalisées par le Comité sectoriel de main-d'œuvre de l'environnement, données de la Classification nationale des professions (CNP) et données statistiques provenant d'Emploi-Québec.
- Offre de formation à l'étude : documentation sur le programme d'études *Nettoyage industriel et environnemental* (données de base, contenu, objectifs, etc.) et sur le Programme d'apprentissage en milieu de travail (*Carnet d'apprentissage*, *Guide à l'intention du compagnon ou de la compagne d'apprentissage*).

Étape 4 : Enquête téléphonique auprès des entreprises

Un questionnaire d'entrevue a été élaboré puis validé avec le comité de suivi. L'objectif premier de ce questionnaire consistait à établir un diagnostic précis portant sur les besoins de formation et de perfectionnement de la main-d'œuvre du sous-secteur du nettoyage industriel au Québec.

Par la suite, des entrevues téléphoniques en profondeur (durée moyenne de 20 minutes) ont été menées auprès d'entreprises ciblées lors des étapes 1 et 2. L'univers de départ comportait une liste de 29 entreprises à contacter. Les résultats de cette opération sont les suivants :

- 15 entrevues terminées;
- 7 doublons (plusieurs succursales d'une même entreprise, deux noms différents pour une même entreprise);
- 1 entreprise dont la personne responsable n'a pu être jointe malgré plusieurs tentatives (en moyenne 5);
- 1 refus de participer;
- 3 entreprises non valides (ne faisant pas de nettoyage industriel);
- 2 entreprises dont les coordonnées étaient erronées.

Si l'on exclut les doublons et les entreprises non valides, l'univers valide comprend 17 entreprises offrant des services de nettoyage industriel. Les 15 entrevues réalisées ont donc permis d'obtenir un taux de réponse de plus de 88 %.

Par ailleurs, cinq appels ont été effectués auprès de grandes entreprises manufacturières et de municipalités ciblées afin de déterminer celles ayant comme employés des opératrices et opérateurs en nettoyage industriel. Ces appels nous ont appris que le nettoyage industriel est presque toujours confié à une entreprise offrant des services spécialisés en la matière. Certaines grandes entreprises et municipalités possèdent des services d'entretien pouvant s'apparenter aux tâches des opératrices et opérateurs en nettoyage industriel. Néanmoins, dans des situations d'urgence (déversement, fuite, etc.), elles font appel à une entreprise spécialisée en nettoyage industriel et en gestion des matières dangereuses résiduelles.

Les entrevues téléphoniques ont porté sur :

- la fonction de travail dans l'entreprise;
- les appellations d'emploi;
- les tâches à remplir, actuellement et d'ici cinq ans;
- les exigences à l'embauche;
- les compétences d'ici cinq ans;
- la formation de la main-d'œuvre, actuellement et d'ici cinq ans;
- la formation des opératrices et opérateurs à l'aide du Programme d'apprentissage en milieu de travail;
- l'appréciation de la formation par les employeurs;

- le cheminement de carrière des opératrices et opérateurs;
- le recrutement;
- l'évolution des effectifs;
- l'échelle salariale.

La liste des entreprises et des municipalités interrogées de même que le questionnaire d'entrevue sont présentés respectivement à l'annexe 2 et à l'annexe 3.

2.4 Portée et limites de l'étude

La méthodologie retenue dans le cadre de cette étude nous a permis de dresser un portrait des entreprises faisant partie du sous-secteur du nettoyage industriel au Québec, en particulier des personnes occupant, dans ces entreprises, un poste d'opératrice ou opérateur en nettoyage industriel.

Les entreprises ciblées pour la réalisation des entrevues de même que le taux de réponse obtenu ont fait en sorte que l'échantillon interrogé est représentatif de l'ensemble des entreprises du sous-secteur du nettoyage industriel. Cette représentativité est d'ailleurs confirmée par la grande similitude entre les résultats obtenus lors de cette enquête et les résultats de l'*Étude diagnostique sur la main-d'œuvre et les entreprises du sous-secteur des matières dangereuses résiduelles*, réalisée en 2001.

SECTION A : MONDE DU TRAVAIL

3 **PORTRAIT DU SOUS-SECTEUR DU NETTOYAGE INDUSTRIEL**

Ce chapitre présente un portrait succinct du sous-secteur du nettoyage industriel au Québec. Il met en lumière les principales caractéristiques de ce marché en dressant un portrait économique ainsi qu'un portrait de sa main-d'œuvre.

3.1 **Portrait économique**

3.1.1 **INDUSTRIE VISÉE (OU SECTEUR D'ACTIVITÉ)**

Le sous-secteur du nettoyage industriel regroupe les entreprises qui nettoient, récupèrent, transportent, entreposent et recyclent les résidus industriels de tout genre ou les matières dangereuses résiduelles (MDR¹). Il se définit comme un sous-secteur du domaine des matières dangereuses résiduelles.

Les services de nettoyage industriel sont compris à l'intérieur des groupes 5621 *Collecte des déchets* et 5622 *Traitement et élimination des déchets* du Système de classification des industries de l'Amérique du Nord (SCIAN) 2002².

Le **groupe 5621** comprend les établissements dont l'activité principale consiste à collecter et à transporter des déchets non dangereux ou dangereux dans les limites d'une région locale. Les établissements dont l'activité consiste à collecter des déchets dangereux peuvent avoir la responsabilité de traiter et d'emballer les déchets pour le transport. Sont aussi incluses les stations de transfert des déchets.

Le **groupe 5622** comprend les établissements dont l'activité principale est l'exploitation de sites de décharge, d'incinérateurs et d'autres installations de traitement ou d'élimination de déchets non dangereux ou dangereux. Sont inclus les établissements qui intègrent les activités de collecte, de traitement et d'élimination des déchets.

Comme on peut le constater dans la description des groupes établie par le SCIAN, aucun code particulier ne fait la distinction entre les déchets dangereux et les déchets non dangereux ou entre les déchets domestiques et les déchets industriels. On ne peut donc pas utiliser les données statistiques du SCIAN pour dresser un portrait précis du sous-secteur du nettoyage industriel. Pour cette raison, les données de l'*Étude diagnostique sur la main-d'œuvre et les entreprises du sous-secteur des matières dangereuses résiduelles* seront privilégiées.

¹ COMMISSION DE LA SANTÉ ET DE LA SÉCURITÉ DU TRAVAIL, *LE NETTOYAGE INDUSTRIEL, UN TRAVAIL DANGEREUX. RENDONS-LE SÉCURITAIRE!*, 2002.

² SITE INTERNET DE STATISTIQUE CANADA, *LE SYSTÈME DE CLASSIFICATION DES INDUSTRIES DE L'AMÉRIQUE DU NORD (SCIAN)*, 2002.

3.1.2 NOMBRE D'ENTREPRISES

En 2000, on dénombrait au Québec 68 établissements³ offrant des services de nettoyage industriel, de transport, de manutention et d'élimination des matières dangereuses résiduelles. Ces établissements se répartissaient de la manière suivante :

- 29 établissements indépendants;
- 39 établissements liés à trois grandes entreprises.

3.1.3 ACTIVITÉS DES ENTREPRISES

Selon l'étude diagnostique de 2001, les trois grandes entreprises répertoriées offrent un ensemble de services intégrés allant du nettoyage industriel à la gestion des matières résiduelles dangereuses, en passant par le transport par camion et la manutention (tri, entreposage). De plus, advenant le cas où l'une de ces entreprises ne disposerait pas des installations nécessaires pour accomplir une certaine portion de la prestation du service, elle achèterait alors celui-ci d'une entreprise concurrente.

Le tableau 1 présente les services offerts par 25 des 29 établissements indépendants. On constate que les principaux services sont liés, en premier lieu, au nettoyage industriel, principalement au pompage de matières liquides ou semi-solides (68 % des établissements) et au nettoyage sous haute ou basse pression (64 % des établissements). En second lieu, le transport par camion de matières dangereuses résiduelles constitue un autre service fréquemment offert par les établissements indépendants (plus de 40 %). Mentionnons enfin les services de recyclage de matières dangereuses résiduelles et les services-conseils en environnement, offerts par 40 % des établissements indépendants.

³ COMITÉ SECTORIEL DE MAIN-D'ŒUVRE DE L'ENVIRONNEMENT, *RÉSULTAT D'UNE ÉTUDE DIAGNOSTIQUE SUR LA MAIN-D'ŒUVRE ET LES ENTREPRISES DU SOUS-SECTEUR DES MATIÈRES DANGEREUSES RÉSIDUELLES*, 2001.

Tableau 1 Services offerts par les établissements indépendants de nettoyage industriel, 2000

Services offerts	R [1]	%
Services de nettoyage industriel		
- Nettoyage sous haute ou basse pression	16	64,0%
- Pompage de matières liquides ou semi-solides (<i>vacuum</i>)	17	68,0%
- Pompage de matières solides (<i>Super Sucker</i>)	12	48,0%
- Autres services de nettoyage industriel	7	28,0%
Services de transport par camion de matières dangereuses résiduelles		
- Transport de liquides et de solides en contenants	11	44,0%
- Transport de liquides en vrac	11	44,0%
- Transport de solides en vrac	11	44,0%
- Transport sur de longues distances de liquides ou de solides en vrac	7	28,0%
- Transport sur de longues distances de liquides ou de solides en contenants	8	32,0%
- Autres services de transport	2	8,0%
Services de tri et d'entreposage de matières dangereuses résiduelles		
- Réception et entreposage de matières solides en vrac	5	20,0%
- Réception et entreposage de matières solides en contenants	8	32,0%
- Réception et entreposage de matières liquides ou semi-solides en vrac	7	28,0%
- Réception et entreposage de matières liquides ou semi-solides en contenants	8	32,0%
- Tri de matières liquides ou solides en contenants (<i>lab pack</i> , autres)	7	28,0%
- Tri de matières liquides, semi-liquides ou solides en vrac	6	24,0%
- Autres services liés au tri et à l'entreposage	1	4,0%
Autres services liés à la gestion des matières dangereuses résiduelles		
- Traitement et élimination	9	36,0%
- Incinération	2	8,0%
- Enfouissement	5	20,0%
- Recyclage	10	40,0%
- Services-conseils en environnement	10	40,0%
- Autres services liés au traitement de matières dangereuses résiduelles	1	4,0%
N [2]	25	-

Source : Données tirées de l'*Étude diagnostique sur la main-d'œuvre et les entreprises du sous-secteur des matières dangereuses résiduelles*, CSMOE, 2001.

1. Pour tous les tableaux de cette étude, l'abréviation **R** représente le nombre de réponses obtenues à chacun des éléments de la question, tandis que **N** désigne le nombre d'établissements différents ayant répondu à la question. Pour cette raison, la somme de tous les **R** est supérieure à **N** puisque chacun des établissements a pu répondre à plus d'un élément de la question.

2. Sur les 29 entreprises indépendantes répertoriées, 25 ont répondu à cette question.

À la lumière des données du tableau 2, qui énumère les matières dangereuses résiduelles manutentionnées ou transportées par les établissements de nettoyage industriel, on constate que ces établissements ne sont pas spécialisés dans une ou quelques-unes des catégories de MDR, mais qu'ils offrent plutôt des services pour la plupart de ces catégories. En effet, 12 catégories de MDR font partie des services offerts par au moins les trois quarts des établissements et 6 catégories font partie des services offerts par au moins 85 % des établissements.

Tableau 2 Matières dangereuses résiduelles manutentionnées ou transportées par les établissements de nettoyage industriel, selon la catégorie, 2000

Catégorie de matières dangereuses résiduelles [1]	R	%
Huiles et graisses minérales ou synthétiques	52	96,3%
Solides et boues organiques	48	88,9%
Solvants organiques	46	85,2%
Solutions organiques	44	81,5%
Solides et boues inorganiques	47	87,0%
Solutions aqueuses inorganiques	43	79,6%
Matières dangereuses acides (pH < 2)	47	87,0%
Matières dangereuses caustiques (pH < 12,5)	45	83,3%
Matières et objets contenant du BPC ou contaminés par des BPC	41	75,9%
Matières dangereuses provenant d'un laboratoire	42	77,8%
Matières dangereuses contaminées	49	90,7%
Autres matières dangereuses	41	75,9%
Mélanges [2]	31	57,4%
Autres matières composant un mélange [2]	30	55,6%
N	54	-

Source : Données tirées de l'*Étude diagnostique sur la main-d'œuvre et les entreprises du sous-secteur des matières dangereuses résiduelles*, CSMOE, 2001.

1. Les catégories de matières dangereuses résiduelles proviennent de l'annexe 4 du Règlement sur les matières dangereuses (ministère de l'Environnement, L.R.Q., c. Q-2, r. 15.2).

2. Catégories réservées aux titulaires d'un permis visés à l'article 70.9 de la Loi sur la qualité de l'environnement.

Le tableau 3 présente les secteurs d'activité des entreprises clientes des établissements de nettoyage industriel. On constate que ces entreprises se répartissent dans une panoplie de secteurs. Bonne première, l'industrie des pâtes et papiers est cliente de 80 % des établissements. Il faut également souligner que, dans l'industrie manufacturière, les entreprises de première transformation des métaux et de fabrication des produits métalliques ou des produits du pétrole et du charbon ainsi que l'industrie chimique sont clientes de 63 % à 66 % des établissements de nettoyage industriel.

On constate aussi que les services de production et de distribution d'électricité (68 %) de même que les services d'enseignement et les services gouvernementaux (de 64 % à 70 % selon les sous-groupes) sont clients d'une part importante des établissements.

Tableau 3 Secteurs d'activité des entreprises clientes des établissements de nettoyage industriel, 2000

Secteur d'activité économique	R	%
Les mines		
- Mines et métaux	30	53,6%
L'industrie manufacturière		
- Industrie du cuir et des produits connexes	24	42,9%
- Industrie de la préservation du bois	28	50,0%
- Industrie des panneaux agglomérés	28	50,0%
- Industrie des pâtes et papiers	45	80,4%
- Industrie de la première transformation des métaux	37	66,1%
- Industrie de la fabrication des produits métalliques	36	64,3%
- Industrie des produits électriques et électroniques	27	48,2%
- Industrie des produits du pétrole et du charbon	35	62,5%
- Industrie chimique	35	62,5%
Les communications et services publics		
- Télégraphique et téléphonie	26	46,4%
- Production et distribution d'électricité	38	67,9%
Les services de l'enseignement et les services gouvernementaux		
- Services de l'administration fédérale et provinciale	37	66,1%
- Services des administrations locales (municipalités)	39	69,6%
- Services d'enseignement (universitaire, collégial, secondaire)	36	64,3%
La santé et les services sociaux		
- Laboratoires médicaux (publics, privés)	33	58,9%
Autres secteurs d'activité		
- Autres secteurs d'activité	28	50,0%
N	56	-

Source : Données tirées de l'*Étude diagnostique sur la main-d'œuvre et les entreprises du sous-secteur des matières dangereuses résiduelles*, CSMOE, 2001.

3.1.4 CHIFFRE D'AFFAIRES

Selon les données du tableau 4, la moitié des établissements de nettoyage industriel ont un chiffre d'affaires se situant entre 1 million et 5 millions de dollars. Cependant, pour près du quart des établissements, le chiffre d'affaires se situe entre 5 millions et 10 millions de dollars. Il s'agit donc, pour une forte majorité, de petites entreprises.

Tableau 4 Répartition des établissements de nettoyage industriel selon le chiffre d'affaires, 2000

Chiffre d'affaires	N	%
Moins de 500 000 \$	2	6,1%
De 500 000 \$ à 999 999 \$	2	6,1%
De 1 000 000 \$ à 4 999 999 \$	17	51,5%
De 5 000 000 \$ à 9 999 999 \$	8	24,2%
De 10 000 000 \$ à 24 999 999 \$	2	6,1%
25 000 000 \$ ou plus	2	6,1%
Total	33	100,0%

Source : Données tirées de l'*Étude diagnostique sur la main-d'œuvre et les entreprises du sous-secteur des matières dangereuses résiduelles*, CSMOE, 2001.

Le tableau 5 indique la proportion du chiffre d'affaires des établissements de nettoyage industriel selon les catégories de services. On note que les services de nettoyage industriel représentent en moyenne 55 % du chiffre d'affaires de ces établissements, tandis que les services de transport par camion de MDR représentent en moyenne 22 % du chiffre d'affaires.

Tableau 5 Proportion du chiffre d'affaires des établissements de nettoyage industriel selon les catégories de services offerts, 2000

Catégorie de services	R	Pourcentage moyen [1]
Services de nettoyage industriel	44	54,9%
Services de transport par camion de MDR	45	21,6%
Services de tri et d'entreposage de MDR	33	18,9%
Autres services liés à la gestion des MDR	35	18,0%
Autres activités industrielles et commerciales	33	17,0%
N	52	-

Source : Données tirées de l'*Étude diagnostique sur la main-d'œuvre et les entreprises du sous-secteur des matières dangereuses résiduelles*, CSMOE, 2001.

1. Le pourcentage moyen est calculé selon le nombre d'établissements ayant signalé qu'ils offraient des services dans la catégorie désignée. Cela signifie que, par exemple, pour les 44 établissements ayant dit offrir des services de nettoyage industriel, cette catégorie de services représente une proportion moyenne de 54,9 % du chiffre d'affaires.

3.1.5 RÉPARTITION PAR RÉGION ADMINISTRATIVE

Le tableau 6 présente la répartition des établissements selon la catégorie d'entreprises (entreprise indépendante ou établissement lié à une grande entreprise) et la région administrative. On note que près du tiers des établissements sont situés en Montérégie, tandis que la région de Montréal en accueille 18 %, celle du Saguenay–Lac-Saint-Jean, 7 % et la Côte-Nord, 7 % également. De plus, on remarque que les 29 entreprises indépendantes sont présentes dans 10 des 17 régions du Québec, tandis que les 3 grandes entreprises sont présentes dans 13 régions. Enfin, on note la quasi-absence d'établissements dans les régions situées dans la couronne nord de Montréal (Laval, Laurentides et Lanaudière).

Tableau 6 Répartition des établissements selon la catégorie d'entreprises et la région administrative, 2000

Région administrative	Établissements liés aux 29 entreprises indépendantes		Établissements liés aux 3 grandes entreprises		Ensemble des établissements	
	N	%	N	%	N	%
01 - Bas-Saint-Laurent	1	3,4%	2	5,1%	3	4,4%
02 - Saguenay - Lac-Saint-Jean	1	3,4%	4	10,3%	5	7,4%
03 - Québec	1	3,4%	2	5,1%	3	4,4%
04 - Mauricie	0	-	3	7,7%	3	4,4%
05 - Estrie	0	-	2	5,1%	2	2,9%
06 - Montréal	6	20,7%	6	15,4%	12	17,6%
07 - Outaouais	0	-	2	5,1%	2	2,9%
08 - Abitibi-Témiscamingue	0	-	3	7,7%	3	4,4%
09 - Côte-Nord	2	6,9%	3	7,7%	5	7,4%
10 - Nord-du-Québec	0	-	1	2,6%	1	1,5%
11 - Gaspésie - Îles-de-la-Madeleine	2	6,9%	1	2,6%	3	4,4%
12 - Chaudière-Appalaches	2	6,9%	1	2,6%	3	4,4%
13 - Laval	0	-	0	-	0	-
14 - Lanaudière	0	-	0	-	0	-
15 - Laurentides	1	3,4%	0	-	1	1,5%
16 - Montérégie	12	41,4%	9	23,1%	21	30,9%
17 - Centre-du-Québec	1	3,4%	0	-	1	1,5%
Ensemble	29	100,0%	39	100%	68	100,0%

Source : Données tirées de l'*Étude diagnostique sur la main-d'œuvre et les entreprises du sous-secteur des matières dangereuses résiduelles*, CSMOE, 2001.

3.2 Portrait de la main-d'œuvre

3.2.1 NOMBRE D'EMPLOYÉS

Comme l'illustre le tableau 7, le sous-secteur du nettoyage industriel comptait environ 2 000 employées et employés en 2000, toutes catégories de personnel confondues. Cette donnée représente 64 des 68 établissements offrant des services de nettoyage industriel. En extrapolant le nombre moyen d'employées et employés des 4 établissements indépendants n'ayant pas participé à l'étude, on peut estimer le nombre total à près de 2 100.

En 2000, le personnel de l'exploitation comptait à lui seul plus de 1 200 personnes ou 62 % de l'effectif total. Cette catégorie de personnel comprend quatre postes : *chauffeuse, chauffeur de camion; opératrice, opérateur, aide-opératrice, aide-opérateur* et *manœuvre*. Les sept autres catégories de personnel (personnel de direction, personnel de soutien administratif, personnel des ventes et personnel du marketing, etc.) sont numériquement beaucoup moins importantes et représentent chacune entre 3 % et 8 % de l'effectif.

Au sein du personnel de l'exploitation, deux des quatre postes mentionnés ci-dessus peuvent être considérés comme faisant entièrement partie de la fonction de travail *opératrice, opérateur en nettoyage industriel* : *opératrice, opérateur* et *aide-opératrice, aide-opérateur*. Ces deux postes représentent ensemble plus de 860 personnes, soit 71 % du personnel de l'exploitation et 44 % de l'effectif total des établissements. Notons que la principale différence entre ces deux postes réside dans le fait que l'aide-opératrice ou l'aide-opérateur ne possède pas de permis de conduire de classe 1 ou 3, contrairement à l'opératrice ou l'opérateur.

Par ailleurs, selon le Comité sectoriel de main-d'œuvre de l'environnement, environ 50 % des chauffeuses et chauffeurs de camion de même que des manœuvres exercent une partie importante des tâches reliées à la fonction de travail *opératrice, opérateur en nettoyage industriel*. Une fois ces données prises en compte, on constate que les opératrices et opérateurs en nettoyage industriel représentent 1 040 personnes, soit 86 % du personnel de l'exploitation ou 53 % de l'effectif total des établissements de nettoyage industriel.

Tableau 7 Répartition de la main-d'œuvre selon les catégories de personnel, 2000

Catégorie de personnel	Nombre d'employés	%
Personnel de direction	123	6,2%
Personnel de soutien administratif	121	6,1%
Personnel du service des ventes et du marketing	98	5,0%
Personnel professionnel et technique	131	6,6%
Personnel du service d'entretien	78	4,0%
Personnel de répartition	53	2,7%
Personnel d'encadrement de la production	152	7,7%
Personnel de l'exploitation	1214	61,6%
- Chauffeuse, chauffeur de camion	161	13,3%
- Opératrice, opérateur	524	43,2%
- Aide-opératrice, aide-opérateur	341	28,1%
- Manœuvre	188	15,5%
Total [1]	1970	100,0%

Source : Données tirées de l'*Étude diagnostique sur la main-d'œuvre et les entreprises du sous-secteur des matières dangereuses résiduelles*, CSMOE, 2001.

1. En tout, 64 établissements sur 68 ont répondu à cette question.

Comme le démontre le tableau 8, 68 % du personnel affecté à l'exploitation est employé par les 3 grandes entreprises, ce qui représente une moyenne de 21,1 personnes par établissement (rappelons que ces 3 entreprises comptent 39 établissements) contre une moyenne de 15,7 personnes par établissement d'une entreprise indépendante.

Tableau 8 Répartition de la main-d'œuvre affectée à l'exploitation selon la catégorie d'entreprises, 2000

Catégorie d'entreprise	Effectif du personnel affecté à l'exploitation	
	N	%
Les 3 grandes entreprises (39 établissements)	822	67,7%
Les 25 entreprises indépendantes (25 établissements)	392	32,3%
Total	1214	100,0%

Source : Données tirées de l'*Étude diagnostique sur la main-d'œuvre et les entreprises du sous-secteur des matières dangereuses résiduelles*, CSMOE, 2001.

3.2.2 RECRUTEMENT

Les données provenant de l'étude diagnostique de 2000 et présentées aux tableaux 9 et 10 révèlent que la grande majorité des établissements de nettoyage industriel (89 %) éprouvent des difficultés à recruter du personnel.

Le recrutement est particulièrement difficile pour le personnel de l'exploitation, en particulier en ce qui concerne les postes de chauffeuse ou chauffeur de camion (90 % des établissements), d'opératrice ou opérateur (89 %) et d'aide-opératrice ou aide-opérateur (57 %). Il est également difficile pour le personnel d'encadrement de la production (66 %).

La fonction de travail *opératrice, opérateur en nettoyage industriel* est donc problématique sur le plan du recrutement.

Tableau 9 Difficultés de recrutement du personnel, 2000

Établissements éprouvant des difficultés pour recruter du personnel	N	%
Oui	49	89,1%
Non	6	10,9%
Total	55	100,0%

Source : Données tirées de l'*Étude diagnostique sur la main-d'œuvre et les entreprises du sous-secteur des matières dangereuses résiduelles*, CSMOE, 2001.

Tableau 10 Difficulté de recrutement selon les catégories de personnel, 2000

Catégorie de personnel	N	Aucune difficulté	Un peu de difficulté	Assez, beaucoup ou énormément de difficulté
		%	%	%
Personnel de direction	27	19,0%	55,5%	25,5%
Personnel de soutien administratif	37	29,7%	54,1%	16,2%
Personnel du service des ventes et du marketing	26	15,4%	65,4%	19,2%
Personnel professionnel et technique	31	12,9%	67,7%	19,4%
Personnel du service d'entretien	32	28,1%	56,3%	15,6%
Personnel de répartition	33	27,3%	54,6%	18,1%
Personnel d'encadrement de la production	38	18,4%	15,8%	65,8%
Personnel de l'exploitation				
- Chauffeuse, chauffeur de camion	42	4,8%	4,8%	90,4%
- Opératrice, opérateur	46	2,2%	8,7%	89,1%
- Aide-opératrice, aide-opérateur	44	15,9%	27,3%	56,8%
- Manœuvre	44	25,0%	31,8%	43,2%

Source : Données tirées de l'*Étude diagnostique sur la main-d'œuvre et les entreprises du sous-secteur des matières dangereuses résiduelles*, CSMOE, 2001.

Le tableau 11 démontre que, malgré les difficultés de recrutement constatées, 80 % des établissements préoyaient augmenter leur effectif de 2000 à 2003.

Tableau 11 Prvision concernant l'augmentation des effectifs, 2000

Établissements prévoyant augmenter leur effectif au cours des trois prochaines années	N	%
Oui	43	79,6%
Non	11	20,4%
Total	54	100%

Source : Données tirées de l'*Étude diagnostique sur la main-d'œuvre et les entreprises du sous-secteur des matières dangereuses résiduelles*, CSMOE, 2001.

Comme on peut le constater au tableau 12, la croissance prévue pour les effectifs de ces établissements est particulièrement forte pour le personnel de l'exploitation (32 % de façon globale), en particulier pour les postes de chauffeuse ou chauffeur de camion (54 %), de manœuvre (42 %) et d'aide-opératrice ou aide-opérateur (37 %). Cette croissance prévue est également importante pour le personnel d'encadrement de la production (32 %).

On remarque donc un lien apparent entre la difficulté de recrutement pour une catégorie de personnel et l'importance de l'augmentation prévue pour les effectifs de cette catégorie de personnel.

Tableau 12 Prvision d'augmentation des effectifs de 2000 à 2003 selon les catégories de personnel, 2000

Catégorie de personnel	Nombre d'employés 2000	Augmentation prévue	Nombre d'employés prévu en 2003	Variation
Personnel de direction	123	5	128	4,1%
Personnel de soutien administratif	121	18	139	14,9%
Personnel du service des ventes et du marketing	98	14	112	14,3%
Personnel professionnel et technique	131	15	146	11,5%
Personnel du service d'entretien	78	9	87	11,5%
Personnel de répartition	53	6	59	11,3%
Personnel d'encadrement de la production	152	17	169	11,2%
Personnel de l'exploitation	1 214	386	1 600	31,8%
- Chauffeuse, chauffeur de camion	161	87	248	54,0%
- Opératrice, opérateur	524	94	618	17,9%
- Aide-opératrice, aide-opérateur	341	126	467	37,0%
- Manœuvre	188	79	267	42,0%
Total	1 970	470	2 440	38,7%

Source : Données tirées de l'*Étude diagnostique sur la main-d'œuvre et les entreprises du sous-secteur des matières dangereuses résiduelles*, CSMOE, 2001.

3.2.3 POLITIQUE DE GESTION DES RESSOURCES HUMAINES

En 2000, 82 % des établissements de nettoyage industriel affirmaient posséder une politique globale écrite ou encore des éléments d'une politique en matière de gestion des ressources humaines (tableau 13).

Le tableau 14 fait ressortir les aspects de la gestion des ressources humaines pour lesquels les établissements possèdent le plus souvent une politique écrite, soit l'accueil et l'entraînement à la tâche (79 %), la santé et la sécurité au travail (77 %), la description des tâches (74 %), le recrutement et la sélection (69 %), la formation et le perfectionnement (67 %) ainsi que l'évaluation du rendement (63 %).

Inversement, les aspects pour lesquels les établissements ne possèdent aucune politique officielle concernent la retraite (47 %), la promotion et la mutation (32 %), les mesures disciplinaires (22 %) et l'amélioration des conditions de travail (21 %). Notons que 13 % des établissements n'ont pas de politique officielle sur la formation et le perfectionnement.

Tableau 13 Existence d'une politique de gestion des ressources humaines, 2000

Établissements ayant une politique globale écrite ou des éléments écrits d'une politique en matière de gestion des ressources humaines	N	%
Oui	45	81,8%
Non	10	18,2%
Total	55	100,0%

Source : Données tirées de l'*Étude diagnostique sur la main-d'œuvre et les entreprises du sous-secteur des matières dangereuses résiduelles*, CSME, 2001.

Tableau 14 Existence d'une politique au regard de certains aspects de la gestion des ressources humaines, 2000

Au regard...	N	L'établissement a		L'établissement applique		Aucune politique officielle
		une politique écrite	une politique non écrite	les normes du travail	la convention collective	
- De la description des tâches	54	74,1%	11,1%	40,7%	59,3%	3,4%
- De l'organisation du travail	53	49,1%	22,6%	45,3%	62,8%	7,5%
- Des horaires de travail	54	46,3%	18,5%	48,1%	61,1%	5,6%
- Des heures supplémentaires	54	50,0%	18,5%	44,4%	59,3%	9,3%
- Du recrutement et de la sélection	54	68,5%	18,5%	27,8%	37,0%	7,4%
- De l'accueil et de l'entraînement à la tâche	53	79,2%	13,2%	28,3%	37,7%	5,7%
- Du mode de rémunération et des avantages sociaux	54	61,1%	14,8%	37%	64,8%	5,6%
- De l'évaluation du rendement du personnel	54	63,0%	16,7%	25,9%	48,1%	20,4%
- Des mesures disciplinaires	54	51,9%	16,7%	25,9%	57,4%	22,2%
- De la formation et du perfectionnement	54	66,7%	18,5%	29,6%	48,1%	13,0%
- De la promotion et de la mutation	53	39,6%	20,8%	26,4%	50,9%	32,1%
- Des mises à pied et du congédiement	53	54,7%	9,4%	45,3%	62,3%	9,4%
- De la retraite	51	41,2%	9,8%	35,3%	39,2%	47,1%
- De la santé et de la sécurité au travail	53	77,4%	7,5%	49,1%	54,7%	1,9%
- Des relations de travail	53	56,6%	17,0%	32,1%	58,5%	15,1%
- De l'amélioration des conditions de travail	52	46,2%	25,0%	30,8%	48,1%	21,2%

Source : Données tirées de l'*Étude diagnostique sur la main-d'œuvre et les entreprises du sous-secteur des matières dangereuses résiduelles*, CSMOE, 2001.

4 FONCTION DE TRAVAIL OPÉRATRICE, OPÉRATEUR EN NETTOYAGE INDUSTRIEL

4.1 Avant-propos

Il faut préciser d'emblée que, dans la Classification nationale des professions (CNP), la fonction de travail *opératrice, opérateur en nettoyage industriel* est incluse dans une fonction de travail plus large, soit 6662 *Nettoyeuse spécialisée, nettoyeur spécialisé*. Selon la CNP, les nettoyeuses spécialisées et nettoyeurs spécialisés sont chargés de nettoyer et de remettre à neuf l'extérieur d'édifices, des tapis, des cheminées, de l'équipement industriel, des systèmes de ventilation, des fenêtres ou une autre surface en utilisant des techniques et de l'équipement spécialisés. On trouve plusieurs appellations d'emploi pour ces personnes, dont les suivantes :

- Laveuse, laveur d'automobiles
- Laveuse, laveur de camions-citernes
- Laveuse, laveur de vitres
- Laveuse, laveur de cuves
- Nettoyeuse, nettoyeur au jet de sable
- Nettoyeuse, nettoyeur au jet de vapeur
- Nettoyeuse, nettoyeur d'extérieurs de bâtiments
- Nettoyeuse, nettoyeur de bacs à acide
- Nettoyeuse, nettoyeur de fosses septiques
- Nettoyeuse, nettoyeur de fournaies
- Nettoyeuse, nettoyeur de foyers
- Nettoyeuse, nettoyeur de matériel de laboratoire
- Nettoyeuse, nettoyeur de meubles rembourrés
- Nettoyeuse, nettoyeur de systèmes de ventilation
- Nettoyeuse, nettoyeur de tapis
- Nettoyeuse, nettoyeur de véhicules
- Nettoyeuse, nettoyeur de wagons de marchandises

Comme on pourra le constater dans la section suivante en prenant connaissance des appellations d'emploi et de la description des tâches, bon nombre des travailleuses et travailleurs faisant partie de ce vaste groupe n'ont aucun lien avec la fonction de travail *opératrice, opérateur en nettoyage industriel*, visée dans cette étude. Ajoutons également que le nombre d'opératrices et d'opérateurs en nettoyage industriel s'élevait à environ 1 040 en 2000⁴, ce qui représente à peine 17 % des 6 000⁵ nettoyeuses

⁴ COMITÉ SECTORIEL DE MAIN-D'ŒUVRE DE L'ENVIRONNEMENT, *RÉSULTAT D'UNE ÉTUDE DIAGNOSTIQUE SUR LA MAIN-D'ŒUVRE ET LES ENTREPRISES DU SOUS-SECTEUR DES MATIÈRES DANGEREUSES RÉSIDUELLES*, 2001.

spécialisées et nettoyeurs spécialisés tels qu'ils sont décrits dans la CNP, au paragraphe 6662. On ne peut donc, sans risque important d'erreur, appliquer les données disponibles sur la fonction de travail *nettoyeuse spécialisée, nettoyeur spécialisé* (description de tâches, formation exigée, expérience et compétences, données sociodémographiques, etc.) à la fonction de travail *opératrice, opérateur en nettoyage industriel*.

Pour ces raisons, les données relatives à la fonction de travail *opératrice, opérateur en nettoyage industriel* et présentées dans ce chapitre proviennent de l'*Étude diagnostique sur la main-d'œuvre et les entreprises du sous-secteur des matières dangereuses résiduelles*⁶ ainsi que des entrevues effectuées par le Groupe DBSF au cours des mois de février et de mars 2004.

4.2 Description de la fonction de travail

Définition

Les opératrices et opérateurs en nettoyage industriel font du nettoyage au jet d'eau sous pression et du pompage à vide. Ils s'occupent également de récupérer, de transférer et d'entreposer les matières résiduelles. Pour ce faire, ils utilisent des outils fonctionnant à vide ou sous haute pression. Ils doivent souvent travailler en espace clos et sont exposés à de nombreux produits chimiques nocifs.

Types d'entreprises

Les personnes exerçant la fonction *opératrice, opérateur en nettoyage industriel* travaillent dans des établissements offrant des services spécialisés liés à la gestion des matières dangereuses résiduelles et au nettoyage industriel.

L'enquête téléphonique a démontré que ces personnes sont présentes dans très peu d'entreprises manufacturières et qu'elles ne se trouvent dans aucune des principales municipalités du Québec. Pour leurs activités de nettoyage industriel et d'élimination des matières dangereuses, les entreprises manufacturières et les municipalités font plutôt appel à des firmes spécialisées.

Appellations courantes

Selon les établissements interrogés, les appellations d'emploi courantes de la fonction de travail sont les suivantes :

- Opératrice, opérateur en nettoyage industriel

⁵ STATISTIQUE CANADA, RECENSEMENT DE 2001, DONNÉES TRAITÉES PAR EMPLOI-QUÉBEC.

⁶ COMITÉ SECTORIEL DE MAIN-D'ŒUVRE DE L'ENVIRONNEMENT, *RÉSULTAT D'UNE ÉTUDE DIAGNOSTIQUE SUR LA MAIN-D'ŒUVRE ET LES ENTREPRISES DU SOUS-SECTEUR DES MATIÈRES DANGEREUSES RÉSIDUELLES*, 2001.

- Aide-opératrice, aide-opérateur
- Opératrice, opérateur haute pression
- Opératrice, opérateur *vacuum*
- Chauffeuse-opératrice, chauffeur-opérateur
- Opératrice, opérateur de camion aspirant et de jet d'eau sous pression (classe de compétence A)
- Opératrice, opérateur de camion aspirant (classe de compétence B)
- Opératrice, opérateur de jet d'eau sous pression (classe de compétence C)

Description des tâches

La quasi-totalité des établissements interrogés ont indiqué que leurs opératrices et opérateurs en nettoyage industriel accomplissent effectivement les fonctions et les tâches décrites dans le document *Analyse du métier Opératrice ou opérateur en nettoyage industriel*⁷ du Comité sectoriel de main-d'œuvre de l'environnement. Aucune autre tâche n'a été mentionnée lors des entrevues.

La liste de ces fonctions et de ces tâches, présentée ci-après, couvre deux situations de travail, à savoir le nettoyage industriel à l'aide d'un jet d'eau sous pression et le nettoyage industriel à l'aide d'un camion aspirant. Lorsqu'une tâche est commune aux deux situations de travail mais qu'elle diffère dans sa réalisation, elle est suivie d'un astérisque (*).

Fonctions et tâches des opératrices et opérateurs en nettoyage industriel au jet d'eau sous pression

- Préparation de la journée de travail :
 - préparer l'intervention dans l'entreprise cliente;
 - inspecter et préparer le camion.
- Préparation de l'intervention dans l'entreprise cliente :
 - se présenter dans l'entreprise cliente;
 - recueillir les renseignements utiles à la santé et à la sécurité au travail;
 - préparer le chantier ou les lieux de travail*;
 - coordonner le travail de l'équipe au cours de la préparation de l'intervention, le cas échéant.
- Prestation du service dans l'entreprise cliente :
 - exécuter les activités de nettoyage*;
 - fermer le chantier;

⁷ COMITÉ SECTORIEL DE MAIN-D'ŒUVRE DE L'ENVIRONNEMENT, *ANALYSE DU MÉTIER OPÉRATRICE OU OPÉRATEUR EN NETTOYAGE INDUSTRIEL – RÉSULTAT D'UNE ANALYSE DE MÉTIER DANS LE SOUS-SECTEUR DES MATIÈRES DANGEREUSES RÉSIDUELLES (MDR)*, 2002, P. 23-32.

- poursuivre le travail en se rendant dans une autre entreprise cliente ou alors rentrer à l'entreprise de services.
- Autres tâches reliées à l'entretien du camion et du matériel ou tâches à caractère administratif :
 - faire les vérifications mécaniques sur le camion et sur le matériel ou voir à ce que cela soit fait;
 - transmettre les renseignements pertinents à la personne intéressée;
 - mettre à jour ses compétences et participer à l'entraînement du personnel.

Fonctions et tâches des opératrices et opérateurs en nettoyage industriel par pompage à vide (camion aspirant)

- Préparation de la journée de travail :
 - préparer l'intervention dans l'entreprise cliente;
 - inspecter et préparer le camion.
- Préparation de l'intervention dans l'entreprise cliente :
 - se présenter dans l'entreprise cliente;
 - recueillir les renseignements utiles à la santé et à la sécurité au travail;
 - préparer le chantier ou les lieux de travail*;
 - coordonner le travail de l'équipe au cours de la préparation de l'intervention, le cas échéant.
- Prestation du service dans l'entreprise cliente :
 - exécuter les activités de nettoyage*;
 - fermer le chantier.
- Transport des matières dangereuses résiduelles vers un centre de transfert, un centre d'élimination ou un autre lieu désigné par l'entreprise cliente :
 - conduire le camion jusqu'à la destination prévue;
 - s'inscrire au poste d'accueil du centre de transfert, du centre d'élimination ou du lieu désigné par l'entreprise cliente;
 - vidanger la citerne du camion aspirant;
 - poursuivre le travail en se rendant dans une autre entreprise cliente ou rentrer à l'entreprise de services.
- Autres tâches reliées à l'entretien du camion et du matériel ou tâches à caractère administratif :
 - faire les vérifications mécaniques sur le camion et sur le matériel ou voir à ce que cela soit fait;
 - transmettre les renseignements pertinents à la personne intéressée;
 - mettre à jour ses compétences et participer à l'entraînement du personnel.

4.3 Caractéristiques sociodémographiques

Répartition selon le sexe

Comme on peut le constater au tableau 15, la quasi-totalité des opératrices et opérateurs en nettoyage industriel sont des hommes, soit 1 200 sur 1 214.

Tableau 15 Répartition des opératrices et opérateurs en nettoyage industriel selon le sexe, 2000

Catégorie de personnel affectée à l'exploitation [1]	Total	Hommes	Femmes
	n	%	%
Chauffeuse, chauffeur de camion	161	100,0%	-
Opératrice, opérateur	524	100,0%	-
Aide-opératrice, aide-opérateur	341	99,1%	0,9%
Manœuvre	188	94,1%	5,9%
Total	1 214	98,8%	1,2%

Source : Données tirées de l'*Étude diagnostique sur la main-d'œuvre et les entreprises du sous-secteur des matières dangereuses résiduelles*, CSMOE, 2001.

1. En tout, 64 établissements ont répondu à cette question.

Répartition selon l'âge

Le tableau 16 présente la répartition des opératrices et opérateurs en nettoyage industriel selon la catégorie d'âge en 2000. On remarque qu'il s'agit d'une main-d'œuvre assez jeune et concentrée dans la tranche des 25-34 ans (environ 39 %). Les employées et employés de 45 ans ou plus ne représentent que 13 % des personnes qui occupent cette fonction de travail.

On note également que l'âge est directement proportionnel au niveau hiérarchique du poste occupé. Ainsi, les chauffeuses et chauffeurs de camion sont les plus âgés, tandis que les manœuvres sont les plus jeunes.

Tableau 16 Répartition des opératrices et opérateurs en nettoyage industriel selon la catégorie d'âge, 2000

Catégorie de personnel affectée à l'exploitation [1]	Total	25 ans ou moins	De 25 à 34 ans	De 35 à 44 ans	De 45 à 54 ans	55 ans ou plus
	n	%	%	%	%	%
Chauffeuse, chauffeur de camion	106	0,9%	25,5%	51,9%	19,8%	1,9%
Opératrice, opérateur	231	8,2%	42,9%	34,2%	13,0%	1,7%
Aide-opératrice, aide-opérateur	115	20,9%	44,3%	22,6%	11,3%	0,9%
Manœuvre	85	30,6%	44,7%	21,2%	3,5%	-
Total	537	15,2%	39,3%	32,5%	11,9%	1,1%

Source : Données tirées de l'*Étude diagnostique sur la main-d'œuvre et les entreprises du sous-secteur des matières dangereuses résiduelles*, CSMOE, 2001.

1. En tout, 30 établissements ont répondu à cette question. Ces données représentent 44,2% de l'effectif des catégories de personnel affectées à l'exploitation.

Répartition selon le statut d'emploi

Le tableau 17 présente la répartition des opératrices et opérateurs en nettoyage industriel selon le statut d'emploi en 2000. On constate que 45 % d'entre eux ont un statut de travail à temps plein. On note cependant, selon le poste occupé, une différence importante directement proportionnelle au niveau hiérarchique. Ainsi, la proportion de travailleuses et travailleurs à temps plein atteint 63 % chez les chauffeuses et chauffeurs de camion, 57 % chez les opératrices et opérateurs, mais seulement 22 % chez les manœuvres.

Tableau 17 Répartition des opératrices et opérateurs en nettoyage industriel selon le statut d'emploi, 2000

Catégorie de personnel affectée à l'exploitation [1]	Total	Temps plein	Temps partiel
	n	%	%
Chauffeuse, chauffeur de camion	127	63%	37,0%
Opératrice, opérateur	286	57%	42,7%
Aide-opératrice, aide-opérateur	157	37,6%	62,4%
Manœuvre	124	21,8%	78,2%
Total	694	44,9%	55,1%

Source : Données tirées de l'*Étude diagnostique sur la main-d'œuvre et les entreprises du sous-secteur des matières dangereuses résiduelles*, CS MOE, 2001.

1. En tout, 34 établissements ont répondu à cette question. Ces données représentent 57,2% de l'effectif des catégories de personnel affectées à l'exploitation.

Par ailleurs, les entrevues réalisées auprès des établissements faisant partie du sous-secteur du nettoyage industriel corroborent généralement l'étude réalisée en 2000. Ces entrevues ont mis en lumière les données suivantes :

- 46 % des emplois d'opératrice ou opérateur en nettoyage industriel sont à temps plein;
- 40 % des établissements interrogés emploient uniquement des opératrices et opérateurs en nettoyage industriel à temps partiel;
- certains postes offerts correspondent à du travail la fin de semaine à temps partiel.

De plus, au cours de ces entrevues téléphoniques, la majorité des établissements ont mentionné la présence d'une saisonnalité au regard des activités du sous-secteur du nettoyage industriel. Ce phénomène a déjà été souligné dans le *Résultat de l'étude diagnostique sur la main-d'œuvre et les entreprises du sous-secteur des matières dangereuses résiduelles*⁸. En effet, ce document explique que le cycle annuel d'un établissement se subdivise en une « basse saison », habituellement de janvier à mars, et une « haute

⁸ COMITÉ SECTORIEL DE MAIN-D'ŒUVRE DE L'ENVIRONNEMENT, *RÉSULTAT D'UNE ÉTUDE DIAGNOSTIQUE SUR LA MAIN-D'ŒUVRE ET LES ENTREPRISES DU SOUS-SECTEUR DES MATIÈRES DANGEREUSES RÉSIDUELLES*, 2001, P. 87, 88 ET 90.

saison », d'avril à décembre. La haute saison est caractérisée par deux périodes d'activité plus importantes, lesquelles correspondent, chez les entreprises clientes, aux arrêts planifiés (dits *shutdowns*) se déroulant généralement aux mois d'avril et de décembre. Cette situation est le fait de 76 % des établissements du sous-secteur du nettoyage industriel, selon cette étude.

Cette propension à la saisonnalité a une influence sur le statut d'emploi du personnel affecté à l'exploitation, donc des opératrices et opérateurs en nettoyage industriel, et explique la proportion élevée de personnes travaillant à temps partiel. Elle affecte également la gestion des ressources humaines. En effet, durant la basse saison, une certaine proportion de la main-d'œuvre quitte définitivement le sous-secteur, ce qui entraîne une perte de travailleuses et de travailleurs expérimentés. Cette situation aggrave le problème de la pénurie de main-d'œuvre et de la difficulté de recrutement, expliqué à la section 3.2.2.

Répartition selon la scolarité

Le tableau 18 présente la répartition des opératrices et opérateurs en nettoyage industriel selon le niveau de scolarité en 2000.

De façon générale, ces personnes possèdent une faible scolarité : plus de la moitié (51 %) n'ont pas terminé leurs études secondaires, tandis que moins de 4 % ont fait des études postsecondaires.

Tableau 18 Répartition des opératrices et opérateurs en nettoyage industriel selon la scolarité, 2000

Catégorie de personnel affectée à l'exploitation [1]	Total	Études secondaires non terminées	Études secondaires terminés	Études collégiales terminées ou non	Études universitaires terminées ou non
	n	%	%	%	%
Chauffeuse, chauffeur de camion	80	47,5%	52,5%	-	-
Opératrice, opérateur	142	47,2%	47,9%	4,2%	0,7%
Aide-opératrice, aide-opérateur	68	55,9%	35,3%	5,9%	2,9%
Manœuvre	48	54,2%	43,8%	2,1%	-
Total	338	51,2%	44,9%	3,0%	0,9%

Source : Données tirées de l'*Étude diagnostique sur la main-d'œuvre et les entreprises du sous-secteur des matières dangereuses résiduelles*, CSMOE, 2001.

1. En tout, 15 établissements ont répondu à cette question. Ces données représentent 27,8% de l'effectif des catégories de personnel affectées à l'exploitation.

4.4 Recrutement

Formation théoriquement exigée

À une exception près, aucun des établissements interrogés n'exige de diplôme à l'embauche des opératrices et opérateurs en nettoyage industriel. Un seul établissement a déclaré qu'il exigeait un diplôme de 5^e secondaire.

Par ailleurs, la norme professionnelle⁹ relative à cette fonction de travail indique les conditions suivantes au regard de l'accès au métier :

- un examen médical permettant d'établir un bilan de santé est requis lorsqu'une personne doit porter un appareil respiratoire autonome ou conduire un véhicule lourd;
- des certifications sont exigées en ce qui concerne la réanimation cardiorespiratoire (RCR), le Système d'information sur les matières dangereuses utilisées au travail (SIMDUT) ou le transport de matières dangereuses (TMD);
- un permis de classe 1 ou 3 est exigé pour la conduite de véhicules lourds.

Formation réelle

La formation réelle des opératrices et opérateurs en nettoyage industriel est supérieure à celle qui est théoriquement exigée. En effet, les établissements interrogés ont indiqué que près de la moitié de leurs opératrices et opérateurs en nettoyage industriel sont titulaires d'un diplôme de 5^e secondaire (DES), qu'un peu moins de la moitié n'ont aucun diplôme et qu'une très faible proportion possèdent un diplôme d'études collégiales (DEC). Ces données viennent appuyer les résultats de l'étude de 2000, présentés à la section 4.3.

Expérience et compétences

Presque tous les établissements interrogés ont indiqué qu'ils ne demandaient aucune expérience en tant qu'opératrice ou opérateur en nettoyage industriel aux candidates et candidats à ce poste, étant donné la difficulté de recrutement. Un seul établissement exige au minimum une année d'expérience.

La compétence la plus importante aux yeux des employeurs interrogés est le permis de classe 3. Rappelons que ce permis autorise la conduite d'un camion porteur, c'est-à-dire d'un camion ayant 2 essieux et dont la masse nette est de 4 500 kg ou plus ou encore de tout camion ayant 3 essieux ou plus.

Les employeurs ont également identifié d'autres compétences, qualités, habiletés ou aptitudes qu'ils recherchent lors de l'embauche d'une opératrice

⁹ COMITÉ SECTORIEL DE MAIN-D'ŒUVRE DE L'ENVIRONNEMENT, *NORME PROFESSIONNELLE OPÉRATEUR OU OPÉRATRICE EN NETTOYAGE INDUSTRIEL*, 2003, p. 9-10.

ou d'un opérateur en nettoyage industriel. Celles qui sont mentionnées le plus fréquemment sont les suivantes :

- autonomie et débrouillardise;
- bonne santé physique;
- absence de vertige;
- absence de claustrophobie;
- flexibilité dans les heures de travail;
- connaissances de base en lecture, en écriture et en arithmétique.

Les compétences, qualités, habiletés ou aptitudes mentionnées le moins fréquemment sont les suivantes :

- intérêt pour la performance;
- bonne volonté;
- entregent;
- familiarité avec la machinerie lourde;
- connaissance des chantiers;
- expérience en tant que chauffeuse ou chauffeur.

À ce sujet, les données de l'étude réalisée en 2000 (tableau 19) révèlent qu'en ce qui concerne les critères de sélection utilisés au moment de l'embauche d'opératrices et d'opérateurs en nettoyage industriel, les établissements privilégient l'expérience dans le domaine du nettoyage industriel (entre 71 % et 92 % selon le poste). Le critère de l'esprit d'initiative et de l'autonomie est également très important (entre 69 % et 89 %). On remarque que l'importance de ces deux critères varie selon la hiérarchie du poste. Ainsi, l'expérience est plus importante chez les chauffeuses et chauffeurs de camion que chez les manœuvres. Inversement, l'esprit d'initiative et l'autonomie sont plus importants chez les manœuvres que chez les chauffeuses et chauffeurs de camion. Enfin, on note que très peu d'établissements considèrent le diplôme d'études secondaires comme un critère de sélection.

Tableau 19 Critères de sélection considérés par les établissements au moment de l'embauche d'opératrices et opérateurs en nettoyage industriel, 2000

Catégorie de personnel affectée à l'exploitation	N	Expérience de la personne dans le domaine	Diplôme d'études	Esprit d'initiative et autonomie de la personne	Autres critères
		%	%	%	%
Chauffeuse, chauffeur de camion	48	91,7%	10,4%	68,8%	45,8%
Opératrice, opérateur	50	90,0%	10,0%	70,0%	44,0%
Aide-opératrice, aide-opérateur	45	80,0%	4,4%	84,4%	44,0%
Manœuvre	45	71,1%	4,4%	88,9%	44,4%

Source : Données tirées de l'*Étude diagnostique sur la main-d'œuvre et les entreprises du sous-secteur des matières dangereuses résiduelles*, CSMOE, 2001.

Difficultés de recrutement

Sur une échelle de 1 à 4, 1 correspondant à « très difficile » et 4, à « très facile », la très grande majorité des établissements consultés ont répondu qu'il est très difficile (la majorité, réponse 1) ou difficile (réponse 2) de recruter des opératrices et opérateurs en nettoyage industriel, principalement en raison des conditions difficiles au regard de l'exercice du métier. Ces conditions sont le danger omniprésent, la malpropreté des lieux de travail, l'effort physique requis de même les horaires de travail irréguliers (temps partiel, fins de semaine, saisonnalité). Ces données corroborent les conclusions de l'étude de 2000 sur la difficulté de recrutement, qui sont présentées à la section 3.2.2.

Notons que le tiers des établissements interrogés ont indiqué qu'entre un et trois postes en relation avec la fonction *opératrice, opérateur en nettoyage industriel* étaient vacants, une situation attribuable à cette difficulté de recrutement. Il faut toutefois nuancer cette donnée. En effet, les entrevues ont été réalisées au cours de la basse saison et, par conséquent, la question des postes vacants ne reflète pas la situation vécue durant la haute saison, où la plupart des entreprises comptent plusieurs postes vacants en relation avec la fonction *opératrice, opérateur en nettoyage industriel*.

4.5 Salaire et possibilités d'avancement

Salaire

Le salaire horaire moyen des opératrices et opérateurs en nettoyage industriel travaillant dans les établissements interrogés varie selon les échelles suivantes :

- échelle minimum : de 10 \$ à 15 \$;
- échelle moyenne : de 16 \$ à 17 \$;
- échelle maximum : de 18 \$ à 20 \$.

Ces chiffres corroborent les données de l'étude de 2000, présentées au tableau 20. On constate que le salaire horaire moyen du personnel effectuant à la fois des tâches de nettoyage et de transport (chauffeuse ou chauffeur de camion, opératrice ou opérateur) est plus élevé, se situant entre 16,13 \$ et 16,26 \$. Quant au salaire du personnel occupant les postes d'aide-opératrice ou aide-opérateur et de manœuvre, il est plus bas, se situant respectivement à 13,83 \$ et à 12,15 \$.

Tableau 20 Salaire horaire moyen des opératrices et opérateurs en nettoyage industriel, 2000

Catégorie de personnel affectée à l'exploitation	N	Salaire horaire moyen (\$)
Chauffeuse, chauffeur de camion	25	16,13
Opératrice, opérateur	24	16,26
Aide-opératrice, aide-opérateur	22	13,83
Manœuvre	24	12,15

Source : Données tirées de l'*Étude diagnostique sur la main-d'œuvre et les entreprises du sous-secteur des matières dangereuses résiduelles*, CSMOE, 2001.

Possibilités d'avancement

L'enquête menée auprès des établissements a permis d'identifier les possibilités d'avancement suivantes pour les opératrices et opérateurs en nettoyage industriel qui y travaillaient :

- Contremaîtresse, contremaître
- Superviseure, superviseur
- Chef d'équipe
- Répartitrice, répartiteur
- Chauffeuse, chauffeur
- Opératrice, opérateur (classe de compétence A)
- Opératrice, opérateur (classe de compétence B)
- Opératrice, opérateur (classe de compétence C)
- Opératrice, opérateur basse pression
- Opératrice, opérateur (pour les personnes occupant le poste d'aide-opératrice ou aide-opérateur)

4.6 Évolution de la fonction de travail

Évolution de l'effectif

On trouve un taux de roulement assez élevé chez les opératrices et opérateurs en nettoyage industriel. Les entrevues téléphoniques ont en effet révélé qu'environ la moitié des personnes exerçant cette fonction de travail demeurent en poste moins de cinq ans.

Par ailleurs, les données du tableau 21 corroborent cette constatation : 45 % du personnel affecté à l'exploitation possède moins de 5 ans d'expérience dans le secteur, tandis que seulement 22 % possède plus de 10 ans d'expérience. Encore une fois, on note une nette différence entre les catégories de personnel selon que la personne est titulaire ou non d'un permis de conduire de classe 1 ou 3. Chez ceux qui possèdent ce permis (chauffeuses et chauffeurs de camion, opératrices et opérateurs), environ le

tiers ont plus de 10 ans d'expérience. Chez ceux qui ne possèdent pas ce permis (aides-opératrices et aides-opérateurs, manœuvres), entre 9 % et 13 % ont plus de 10 ans d'expérience.

Tableau 21 Répartition des opératrices et opérateurs en nettoyage industriel selon le nombre d'années d'expérience de travail, 2000

Catégorie de personnel affectée à l'exploitation [1]	Total	5 ans ou moins	De 5 à 9 ans	De 10 à 19 ans	De 20 à 29 ans	30 ans ou plus
	N	%	%	%	%	%
Chauffeuse, chauffeur de camion	127	22,0%	44,9%	26,8%	6,3%	-
Opératrice, opérateur	239	30,1%	37,7%	23,4%	8,8%	-
Aide-opératrice, aide-opérateur	137	58,4%	28,5%	8,8%	4,4%	-
Manœuvre	120	67,5%	23,3%	5,8%	3,3%	-
Total	623	44,5%	33,6%	16,2%	5,7%	-

Source : Données tirées de l'*Étude diagnostique sur la main-d'œuvre et les entreprises du sous-secteur des matières dangereuses résiduelles*, CSMOE, 2001.

1. En tout, 31 établissements ont répondu à cette question. Ces données représentent 51,3% de l'effectif des catégories de personnel affectées à l'exploitation.

Mentionnons également qu'environ la moitié des établissements interrogés ont déclaré qu'ils prévoyaient une augmentation de leur effectif concernant la fonction d'opératrice ou opérateur en nettoyage industriel au cours des trois, des quatre ou des cinq prochaines années. Les autres établissements interrogés prévoient une stabilité de cet effectif.

Enfin, notons que les opératrices et opérateurs suivent généralement l'attribution des contrats. Donc, si une entreprise perd un contrat important au profit d'une autre, la main-d'œuvre se déplace en conséquence.

Activités de formation et de perfectionnement dans l'entreprise

Formations à l'interne (y compris chez l'entreprise cliente)

Les établissements interrogés ont indiqué que les travailleuses et travailleurs exerçant cette fonction de travail ont reçu à l'interne, au cours des deux dernières années, des activités de formation ou de perfectionnement liées aux aspects suivants :

- formation sur l'équipement de nettoyage pour le personnel nouvellement en poste (de loin la formation la plus fréquente);
- nettoyage par pompage à vide;
- nettoyage au jet d'eau sous haute pression;
- formation spécifique pour les personnes appelées à porter un équipement individuel de protection respiratoire ou à travailler dans un espace clos;
- ajustement de certaines composantes des camions;
- caractéristiques et besoins des entreprises clientes.

De plus, une formation sur les règles de santé et de sécurité en vigueur et sur les risques liés à l'environnement de travail est habituellement offerte en cours d'emploi par les entreprises clientes.

Formations à l'externe

Un peu plus de la moitié des établissements interrogés ont mentionné que toutes les formations suivantes avaient été données à l'externe à une partie de leurs opératrices et opérateurs en nettoyage industriel :

- Système d'information sur les matières dangereuses utilisées au travail (SIMDUT);
- transport des marchandises dangereuses (TMD);
- travail en espace clos;
- détecteur multigaz;
- cadenassage ou énergie zéro.

Quelques établissements ont également mentionné que certaines personnes exerçant cette fonction de travail avaient suivi les formations suivantes :

- premiers soins (Commission de la santé et de la sécurité du travail [CSST]);
- travail en aire autonome;
- travail en pétrochimie (certification);
- appareil respiratoire autonome;
- utilisation de la nacelle;
- béryllium;
- cours de conduite en vue de l'obtention d'un permis de classe 1 ou 3.

Par ailleurs, interrogés en 2000 sur les besoins de formation de leur personnel, entre 72 % et 89 % des établissements estimaient que les opératrices et opérateurs en nettoyage industriel avaient réellement des besoins de formation.

Le tableau 22 présente l'importance des besoins de formation identifiés par les établissements en nettoyage industriel pour leur personnel affecté à l'exploitation.

Tableau 22 Importance des besoins de formation du personnel affecté à l'exploitation identifiés par les établissements de nettoyage industriel, 2000

Objets de formation	R	%
Les activités de formation liées à l'utilisation du matériel se rapportent...		
- aux pratiques sécuritaires liées à l'utilisation du matériel de pompage à vide (risques et moyens de prévention)	35	77,8%
- aux pratiques sécuritaires liées à l'utilisation du matériel de nettoyage au jet d'eau (risques et moyens de prévention)	34	75,6%
- aux aspects techniques de l'utilisation du matériel de nettoyage au jet d'eau	33	73,3%
- aux aspects techniques de l'utilisation du matériel de pompage à vide (<i>vacuum, Super Sucker</i>)	33	73,3%
- à d'autres thèmes de formation liés à l'utilisation du matériel	6	13,3%
Les activités de formation liées au transport des MDR se rapportent...		
- aux vérifications à faire sur le véhicule avant le départ par la conductrice ou le conducteur	28	62,2%
- au transport des matières dangereuses (réglementation, classification [dangers associés aux classes], indication de danger, responsabilités des conductrices et des conducteurs, etc.)	27	60,0%
- au règlement sur les heures de conduite et de travail des conductrices et des conducteurs	25	55,6%
- à la préparation des matières dangereuses résiduelles en vue de les expédier (règles de classification, indications de danger, normes d'emballage, etc.)	18	40,0%
- à la conduite de véhicules routiers transportant une citerne	17	37,8%
- à la conduite de véhicules lourds (semi-remorque, camion porteur)	15	33,3%
- à d'autres thèmes de formation liés au transport des matières dangereuses résiduelles	5	11,1%
Les activités de formation liées à la santé et la sécurité du travail se rapportent...		
- à l'utilisation sécuritaire d'un appareil de protection respiratoire (appareil autonome, masque à cartouche)	34	75,6%
- à la santé et à la sécurité au travail (formation de base)	32	71,1%
- aux méthodes de premiers soins (secourisme)	28	62,2%
- aux pratiques sécuritaires de travail en espace clos	28	62,2%
- aux mesures de sécurité sur un chantier de construction en vue de l'obtention du certificat de qualification en sécurité sur les chantiers de construction	10	22,2%
- à d'autres thèmes de formation liés à la santé et à la sécurité du travail	7	15,6%
Les activités liées à d'autres domaines de formation se rapportent...		
- à l'utilisation d'un détecteur de gaz (détecteur multigaz)	30	66,7%
- aux normes et aux lois en vigueur dans le secteur de l'environnement	30	66,7%
- au Système d'information sur les matières dangereuses utilisées au travail (SIMDUT)	25	55,6%
- à la politique et aux normes en matière de qualité en vigueur dans l'entreprise	24	53,3%
- à l'entreposage des matières dangereuses	20	44,4%
- à la prise d'échantillon	13	28,9%
- à des notions de chimie élémentaire	12	26,7%
- à la conduite préventive des chariots élévateurs	9	20,0%
- à d'autres thèmes	3	6,7%
N	45	-

Source : Données tirées de l'*Étude diagnostique sur la main-d'œuvre et les entreprises du sous-secteur des matières dangereuses résiduelles*, CSMOE, 2001.

Les principaux besoins de formation mentionnés (par plus de 60 % des établissements) sont les suivants :

- pratiques sécuritaires liées à l'utilisation du matériel de pompage à vide (risques et moyens de prévention) (78 %);
- pratiques sécuritaires liées à l'utilisation du matériel de nettoyage au jet d'eau (risques et moyens de prévention) (76 %);
- utilisation sécuritaire d'un appareil de protection respiratoire (appareil autonome, masque à cartouche) (76 %);
- aspects techniques de l'utilisation du matériel de nettoyage au jet d'eau (73 %);
- aspects techniques de l'utilisation du matériel de pompage à vide (*vacuum*, *Super Sucker*) (73 %);
- santé et sécurité au travail (formation de base) (71 %);
- utilisation d'un détecteur de gaz (détecteur multigaz) (67 %);
- normes et lois en vigueur dans le secteur de l'environnement (67 %);
- méthodes de premiers soins (secourisme) (62 %);
- pratiques sécuritaires de travail en espace clos (62 %);
- transport des matières dangereuses (60 %).

On constate que la majorité des besoins de formation considérés comme importants et mentionnés par les établissements en 2000 avaient effectivement fait l'objet d'une formation, ou bien à l'interne ou bien à l'externe, par les établissements interrogés lors de l'enquête téléphonique de 2004.

Changements à envisager dans la fonction de travail

Compte tenu des changements et des développements prévisibles dans le domaine du nettoyage industriel, les établissements interrogés estiment qu'il est difficile de prévoir les **nouvelles tâches** qui seront exercées par les opératrices et opérateurs en nettoyage industriel d'ici cinq ans. Certains estiment possible que des changements surviennent relativement à ces tâches si des modifications sont apportées au Règlement sur les matières dangereuses. Cependant, ne connaissant pas ces modifications potentielles, ils ne peuvent évaluer de quelle façon les tâches évolueront.

Néanmoins, les établissements prévoient, pour les cinq prochaines années, les changements suivants relativement aux tâches des opératrices et opérateurs en nettoyage industriel :

- un plus grand nombre de rapports écrits à remettre aux clients;
- de plus en plus de projets de nettoyage au jet d'eau à très forte pression.

Toujours compte tenu des changements et des développements prévisibles dans le domaine du nettoyage industriel, les établissements interrogés

prévoient que les opératrices et opérateurs en nettoyage industriel devront améliorer certaines compétences et qualifications ou en posséder de nouvelles, ce qui devrait se traduire par des besoins relatifs aux **nouvelles activités de formation ou de perfectionnement** suivantes :

- matières dangereuses (CSST);
- Programme d'apprentissage en milieu de travail, puis obtention du certificat de qualification professionnelle;
- formation de base en français pour être en mesure de rédiger des rapports;
- opération sécuritaire de machinerie lourde;
- connaissances de base en physicochimie des matières dangereuses.

Plusieurs établissements interrogés ont mentionné qu'ils considéreraient davantage la scolarité acquise (minimalement le diplôme d'études secondaires) lors de l'embauche d'opératrices et opérateurs en nettoyage industriel, étant donné l'évolution des compétences requises.

Dans le même ordre d'idées, une étude sur l'analyse du métier d'opératrice ou opérateur en nettoyage industriel¹⁰ réalisée en 2002 révèle que, d'ici 2007, certains changements sont à prévoir sur le plan de l'exécution des fonctions et des tâches de ce métier. Ces changements proviennent essentiellement :

- de l'augmentation continue de la puissance des pompes utilisées pour le nettoyage par pompage à vide;
- de l'utilisation accrue de pompes produisant des pressions très élevées (30 000 ou 40 000 lb au po²) pour le nettoyage au jet d'eau sous pression;
- de l'utilisation de robots pour effectuer le nettoyage des espaces clos (cuves, réservoirs) au jet d'eau sous pression;
- de l'utilisation de multilances pour effectuer le nettoyage de canalisations groupées au jet d'eau sous pression.

En raison de ces changements, les personnes occupant cette fonction de travail devront acquérir ou améliorer les compétences, techniques ou qualifications reliées aux aspects suivants :

- risques liés à l'utilisation du matériel;
- techniques de travail sécuritaires;
- techniques d'utilisation de robots;
- techniques d'utilisation de multilances;
- techniques d'utilisation de systèmes et de commandes hydrauliques (robots et multilances).

¹⁰ COMITÉ SECTORIEL DE MAIN-D'ŒUVRE DE L'ENVIRONNEMENT, *ANALYSE DU MÉTIER OPÉRATRICE OU OPÉRATEUR EN NETTOYAGE INDUSTRIEL – RÉSULTAT D'UNE ANALYSE DE MÉTIER DANS LE SOUS-SECTEUR DES MATIÈRES DANGEREUSES RÉSIDUELLES (MDR)*, 2002, p. 33.

4.7 Principaux constats

- On compte environ 1 040 personnes exerçant le métier d'opératrice ou opérateur en nettoyage industriel. Ces personnes sont essentiellement des hommes, travaillent à temps plein pour près de la moitié d'entre elles, sont assez jeunes et ont une scolarité assez faible.
- Les principales appellations employées pour désigner cette fonction de travail sont *opératrice*, *opérateur* et *aide-opératrice*, *aide-opérateur*.
- Deux situations de travail sont présentes dans la fonction des opératrices et opérateurs en nettoyage industriel : nettoyage au jet d'eau sous pression et nettoyage par pompage à vide (camion aspirant).
- Les entreprises interrogées n'ont généralement pas d'exigences particulières en matière de diplôme et d'expérience lors de l'embauche d'une opératrice ou d'un opérateur en nettoyage industriel.
- Parmi les compétences, qualités ou aptitudes requises, mentionnons, entre autres, le permis de conduire de classe 1 ou 3, l'autonomie et la débrouillardise, la bonne santé physique, l'absence de vertige et de claustrophobie, la flexibilité dans les heures de travail ainsi qu'une connaissance de base en lecture, en écriture et en arithmétique.
- Le degré de difficulté à recruter du personnel qualifié pour un poste d'opératrice ou opérateur en nettoyage industriel varie entre « très élevé » (en majorité) et « élevé ».
- Le fonction de travail se caractérise par un taux de roulement important, attribuable au danger omniprésent, à la malpropreté des lieux de travail, à l'effort physique requis et aux horaires de travail irréguliers (temps partiel, fins de semaine, saisonnalité).
- Le salaire horaire moyen versé aux opératrices et opérateurs en nettoyage industriel dans les entreprises interrogées varie de 10 \$-15 \$ (échelle minimum) à 18 \$-20 \$ (échelle maximum).
- Les opératrices et opérateurs en nettoyage industriel ont la possibilité d'occuper d'autres postes, principalement ceux de contremaîtresse ou contremaître, de superviseuse ou superviseur, de chef d'équipe et de chauffeuse ou chauffeur.
- La moitié des entreprises interrogées envisagent une augmentation de leurs effectifs pour le poste d'opératrice ou opérateur en nettoyage industriel, les autres prévoyant plutôt une stabilité à cet égard.
- Les formations le plus fréquemment données à l'interne portent sur l'équipement de nettoyage ainsi que la santé et la sécurité au travail. À l'externe, les formations les plus fréquentes ont trait au Système d'information sur les matières dangereuses utilisées au travail, au transport des marchandises dangereuses, au travail en espace clos, au détecteur multigaz et au cadenassage (énergie zéro).

- Compte tenu de l'évolution prévisible dans le domaine du nettoyage industriel (augmentation de la puissance des pompes, utilisation de pompes à jet d'eau dont la pression est très élevée, utilisation de robots, etc.), la fonction de travail *opératrice, opérateur en nettoyage industriel* est appelée à évoluer. Cette évolution se traduira par le besoin d'améliorer ou d'acquérir certaines compétences et qualifications et par de nouvelles activités de formation ou de perfectionnement. Mentionnons principalement les aspects suivants : rédaction de rapports, matières dangereuses, santé et sécurité au travail, Programme d'apprentissage en milieu de travail (et certificat de qualification), techniques d'utilisation du nouvel équipement.

SECTION B : MONDE DE L'ÉDUCATION

5 FORMATION

5.1 Programme d'apprentissage en milieu de travail

5.1.1 DONNÉES SUR LE PROGRAMME

Le Programme d'apprentissage en milieu de travail (PAMT) en ce qui concerne le métier *opératrice, opérateur en nettoyage industriel*, implanté en 2003, est offert dans l'ensemble des régions du Québec. Il s'agit d'un mode de formation en entreprise où l'apprentie ou l'apprenti « acquiert la maîtrise du métier au moyen d'une intégration organisée dans un milieu de travail sous la direction d'une personne, le compagnon ou la compagne d'apprentissage, exerçant déjà avec compétence ce métier¹¹ ».

Le *Guide à l'intention du compagnon ou de la compagne d'apprentissage* indique ce qui suit :

L'ensemble des dispositions relatives à la structure et à l'organisation de l'apprentissage au sein du régime permet :

- de déterminer les compétences à acquérir en fonction des exigences du métier;
- d'élaborer un plan individuel d'apprentissage qui tient compte des besoins professionnels de l'apprentie ou apprenti mis en situation d'apprendre, tant en production que hors production;
- d'établir une entente relative aux compétences à acquérir en entreprise;
- d'offrir un suivi structuré des apprentissages, à la fois par le compagnon ou la compagne d'apprentissage de l'entreprise et par le représentant d'Emploi-Québec;
- de reconnaître les compétences acquises en cours d'apprentissage¹².

Une fois son apprentissage terminé, l'apprentie ou l'apprenti obtient un certificat de qualification professionnelle délivré par Emploi-Québec. Précisons que cette personne doit nécessairement remplir deux critères pour obtenir sa certification. Premièrement, elle ou il doit avoir réussi les modules d'apprentissage obligatoires en fonction de la classe de compétences désirée. Deuxièmement, elle ou il doit avoir terminé les formations hors production (à l'extérieur de l'entreprise) exigées. Ces formations portent sur des connaissances de base en français et en mathématique, sur la mécanique des équipements ainsi que sur la santé et la sécurité. Le tableau 23 présente ces formations, leur durée et les ressources auxquelles elles font appel.

¹¹ COMITÉ SECTORIEL DE MAIN-D'ŒUVRE DE L'ENVIRONNEMENT, EMPLOI-QUÉBEC, PROGRAMME D'APPRENTISSAGE EN MILIEU DE TRAVAIL - NETTOYAGE INDUSTRIEL, GUIDE À L'INTENTION DU COMPAGNON OU DE LA COMPAGNE D'APPRENTISSAGE, 2003, P. 3.

¹² IBID.

Tableau 23 Formations hors production exigées pour la certification du métier opératrice, opérateur en nettoyage industriel

Formation	Durée	Ressources
Formation relative aux compétences de base pour les opératrices et opérateurs qui ont des besoins de formation		
- Français :		Commissions scolaires
Lecture	20 heures	
Communication écrite	30 heures	
Communication orale	30 heures	
- Mathématique	50 heures	Commissions scolaires
Formation de base en mécanique d'équipement pour tous les opératrices et opérateurs	12 heures	Formateur interne (chef mécanicien ou maître compagnon)
Formations usuelles pour tous les opératrices et opérateurs		
- SIMDUT	7 heures	ASTE
- TMD	4 heures	ASTE
- Espace clos	Selon les	Selon les
- Cadenassage ou énergie zéro	conditions	conditions
- Détecteur multigaz	existantes	existantes

Source : Données provenant de la Direction du développement des compétences en milieu de travail (DDCMT).

L'entreprise, la compagne ou le compagnon de même que l'apprentie ou l'apprenti doivent remplir certains critères avant de s'inscrire au PAMT. Tout d'abord, il doit s'agir d'une entreprise offrant des services de gestion des matières dangereuses résiduelles et réalisant des travaux de nettoyage industriel à l'aide d'un camion aspirant ou d'un jet d'eau sous pression. Ensuite, l'apprentie ou l'apprenti doit avoir 16 ans révolus et être salariée ou salarié de l'entreprise. Enfin, la compagne ou le compagnon doit répondre aux critères de sélection suivants¹³ :

- posséder cinq ans d'expérience au regard de l'ensemble de l'équipement de nettoyage à l'aide d'un camion aspirant (classes de compétences A et B);
- posséder cinq ans d'expérience au regard de l'ensemble de l'équipement de nettoyage à l'aide d'un jet d'eau sous pression (classes de compétences A et C);
- posséder de l'expérience de nettoyage au regard des divers types de matières dangereuses résiduelles;
- posséder de l'expérience de nettoyage dans divers lieux et selon diverses conditions et exigences;
- avoir suivi les formations relatives aux aspects suivants :
 - permis de conduire de classe 1 ou 3;

¹³ SAUF INDICATIONS CONTRAIRES, LES CRITÈRES S'APPLIQUENT AUX TROIS CLASSES DE COMPÉTENCES DU MÉTIER D'OPÉRATRICE OU OPÉRATEUR EN NETTOYAGE INDUSTRIEL (A, B ET C).

- Système d'information sur les matières dangereuses utilisées au travail (SIMDUT);
- transport des matières dangereuses (TMD);
- espaces clos;
- appareils respiratoires;
- cadenassage ou énergie zéro;
- détecteur multigaz;
- compétences de base;
- technique de compagnonnage;
- outils ayant trait au Programme d'apprentissage en milieu de travail.

Enfin, il est recommandé, mais non obligatoire, que les compagnes et les compagnons aient déjà suivi les formations spécifiques du client (par exemple, formation relative à la pétrochimie), une formation en secourisme ainsi qu'une formation portant sur la santé et la sécurité sur les chantiers de construction.

5.1.2 OBJECTIF DU PROGRAMME

Le programme vise à offrir à l'apprentie ou à l'apprenti une formation professionnelle structurée qui lui permettra de développer des compétences recherchées par le marché du travail. Le tableau 24 dresse la liste des modules ainsi que des compétences et éléments de compétence s'y rattachant.

Tableau 24 Compétences et éléments de compétence nécessaires pour la certification du métier opératrice, opérateur en nettoyage industriel

Programme d'apprentissage en milieu de travail - Nettoyage industriel Compétences et éléments de compétence
Module 1 : Préparation de la journée de travail Mettre en place des conditions nécessaires au déroulement d'une journée de travail 1.1 Préparer l'intervention 1.2 Inspecter et préparer le camion avant le départ
Module 2 : Préparation de l'intervention dans l'entreprise cliente Mettre en place des conditions nécessaires au déroulement de l'intervention dans l'entreprise cliente 2.1 Se présenter dans l'entreprise cliente. 2.2 Recueillir les renseignements utiles à la santé et à la sécurité au travail. 2.3 Préparer les lieux de travail.
Module 3 : Pompage à vide Exécuter le pompage à vide à l'aide du camion aspirant 3.1 Exécuter les activités de nettoyage. 3.2 Débloquer un boyau d'aspiration. 3.3 Fermer le chantier.
Module 4 : Nettoyage au jet d'eau sous pression Exécuter le nettoyage au jet d'eau sous pression à l'aide du camion de nettoyage 4.1 Exécuter les activités de nettoyage. 4.2 Fermer le chantier. 4.3 Poursuivre sa journée de travail en se rendant à une autre entreprise cliente ou alors rentrer à l'entreprise de services.
Module 5 : Transport des matières dangereuses résiduelles vers le lieu désigné Réaliser les tâches reliées au transport des marchandises dangereuses ainsi que la vidange de la citerne du camion 5.1 Conduire le camion jusqu'à la destination prévue, si l'opératrice ou l'opérateur en apprentissage (l'apprentie ou l'apprenti) est la conductrice ou le conducteur. 5.2 Faire les démarches avant de vidanger. 5.3 Vidanger la citerne du camion. 5.4 Poursuivre le travail en se rendant à une autre entreprise cliente ou alors rentrer à l'entreprise de services.
Module 6 : Autres tâches liées à l'entretien du camion ou du matériel ou tâches à caractère administratif Réaliser les tâches reliées à l'entretien du camion et du matériel et remplir les documents pertinents 6.1 Faire les vérifications requises sur le camion et sur le matériel ou voir à ce que cela soit fait. 6.2 Transmettre les renseignements pertinents à la personne intéressée.

Source : COMITÉ SECTORIEL DE MAIN-D'ŒUVRE DE L'ENVIRONNEMENT, EMPLOI-QUÉBEC, *Programme d'apprentissage en milieu de travail - Nettoyage industriel, Carnet d'apprentissage*, 2003.

5.1.3 CONTENU DU PROGRAMME

Le programme de formation est composé de six modules. Comme l'indique le tableau 25, les apprenties et apprentis réalisant uniquement des travaux de nettoyage par pompage à vide doivent suivre les modules 1, 2, 3, 5 et 6, tandis que celles et ceux réalisant uniquement des travaux de nettoyage au jet d'eau sous pression doivent terminer les modules 1, 2, 4 et 6. Bien entendu, les apprenties et apprentis réalisant des travaux de nettoyage par pompage à vide et au jet d'eau sous pression doivent faire l'apprentissage de l'ensemble des modules.

Notons que la durée de réalisation de chacun de ces modules n'est pas fixe et que l'apprentissage des tâches peut se faire dans l'ordre convenant à l'entreprise. Ajoutons toutefois que la durée minimale d'apprentissage est de trois mois, tandis que la durée maximale est de deux ans. Le Comité sectoriel de main-d'œuvre de l'environnement estime qu'il faudra en moyenne une année aux apprenties et apprentis pour obtenir leur certification.

Tableau 25 Liste des modules obligatoires pour la certification du métier *opératrice, opérateur en nettoyage industriel* selon la spécialité visée

Programme d'apprentissage en milieu de travail - Nettoyage industriel	
Pompage à vide	Nettoyage au jet d'eau sous pression
Module 1 : Préparation de la journée de travail	Module 1 : Préparation de la journée de travail
Module 2 : Préparation de l'intervention dans l'entreprise cliente	Module 2 : Préparation de l'intervention dans l'entreprise cliente
Module 3 : Pompage à vide	
	Module 4 : Nettoyage au jet d'eau sous pression
Module 5 : Transport des matières dangereuses résiduelles vers le lieu désigné	
Module 6 : Autres tâches liées à l'entretien du camion ou du matériel ou tâches à caractère administratif	Module 6 : Autres tâches liées à l'entretien du camion ou du matériel ou tâches à caractère administratif

Source : COMITÉ SECTORIEL DE MAIN-D'ŒUVRE DE L'ENVIRONNEMENT, EMPLOI-QUÉBEC, *Programme d'apprentissage en milieu de travail - Nettoyage industriel, Carnet d'apprentissage*, 2003.

Les attitudes et comportements professionnels associés à la majorité des modules sont les suivants :

- avoir de l'initiative;
- être autonome;
- être capable de déceler des problèmes;
- être fiable;
- être une personne consciencieuse;
- savoir faire preuve de politesse;

- avoir de l'entregent;
- être souple;
- être une personne vigilante à l'égard de sa santé, de sa sécurité et de celles des autres;
- être capable de prendre la bonne décision au bon moment;
- savoir faire preuve de jugement;
- être efficace;
- savoir faire preuve de prudence;
- avoir une bonne forme physique.

Enfin, le tableau 26 énumère la liste des attitudes et des comportements professionnels associés à chacun des modules.

Tableau 26 Attitudes et comportements professionnels associés aux six modules de la certification du métier *opératrice, opérateur en nettoyage industriel*

Programme d'apprentissage en milieu de travail - Nettoyage industriel Attitudes et comportements associés aux modules
Module 1 : Préparation de la journée de travail Avoir une pensée méthodique
Module 2 : Préparation de l'intervention dans l'entreprise cliente Avoir une pensée méthodique Collaborer avec les membres de l'équipe Être capable d'établir ses limites Se maîtriser
Module 3 : Pompage à vide Avoir une pensée méthodique Collaborer avec les membres de l'équipe Être capable d'établir ses limites Se maîtriser
Module 4 : Nettoyage au jet d'eau sous pression Avoir une pensée méthodique Collaborer avec les membres de l'équipe Être capable d'établir ses limites Se maîtriser
Module 5 : Transport des matières dangereuses résiduelles vers le lieu désigné Collaborer efficacement avec les membres de l'équipe
Module 6 : Autres tâches liées à l'entretien du camion ou du matériel ou tâches à caractère administratif Avoir une pensée méthodique Respecter ses engagements et s'acquitter de ses responsabilités Avoir le souci du travail bien fait : propreté, méthode et précision

Source : COMITÉ SECTORIEL DE MAIN-D'ŒUVRE DE L'ENVIRONNEMENT, *EMPLOI-QUÉBEC, Programme d'apprentissage en milieu de travail - Nettoyage industriel, Carnet d'apprentissage*, 2003.

5.1.4 PERSPECTIVES PROFESSIONNELLES

Les connaissances et les compétences acquises dans ce programme de formation préparent les personnes ayant obtenu la certification à exercer la fonction de travail *opératrice, opérateur en nettoyage industriel*.

5.1.5 INSCRIPTION ET ÉVOLUTION DES EFFECTIFS

Compte tenu de la nouveauté du programme, il n'existe aucune donnée sur le sujet.

5.1.6 PLACEMENT

Pour l'instant, la notion de placement ne s'applique pas puisque l'apprentie ou l'apprenti doit déjà être salariée ou salarié de l'entreprise au moment de son inscription au programme.

5.1.7 TYPES D'EMPLOIS OBTENUS

Une fois la certification obtenue, la personne pourra occuper un poste d'opératrice ou opérateur en nettoyage industriel.

5.1.8 SATISFACTION OBTENUE ET PRINCIPALES SUGGESTIONS APPORTÉES

De façon générale, les deux tiers des entreprises interrogées ont déclaré qu'elles ne connaissaient pas assez bien le programme ou que son implantation était trop récente pour qu'elles puissent se forger une opinion à son sujet et juger des points forts ou des points à améliorer. Un tiers des entreprises ont déclaré que le programme n'avait aucune lacune majeure et qu'il permettrait la formation d'opératrices et opérateurs en nettoyage industriel qualifiés. Notons cependant qu'un répondant a dit regretter que la formation soit scindée (une partie en entreprise, une partie à la commission scolaire et à l'Association sectorielle Transport Entreposage).

Compte tenu de la mise en place du nouveau programme d'apprentissage, 40 % des entreprises interrogées prévoient former l'ensemble de leurs opératrices et opérateurs en nettoyage industriel, tandis qu'un tiers prévoient en former entre 20 % et 90 %.

Enfin, notons que près de la moitié des entreprises ont indiqué que des opératrices et opérateurs en poste suivaient, au moment de l'entrevue, la formation technique de compagnonnage de même que la formation portant sur les outils du Programme d'apprentissage en milieu de travail, soit deux formations constituant des critères de sélection pour devenir compagne ou compagnon d'apprentissage.

5.2 Programme *Nettoyage industriel et environnemental*

5.2.1 CONTEXTE DE CRÉATION DU PROGRAMME

Le programme d'études *Nettoyage industriel et environnemental* a été élaboré en 2002 par la Commission scolaire du Lac-Saint-Jean à la demande d'Environnement Godin, une entreprise spécialisée en nettoyage industriel. Cette dernière, à la suite de l'obtention d'un contrat avec Alcan, a dû engager un nombre important d'opératrices et d'opérateurs en nettoyage industriel. Cependant, l'une des conditions d'attribution du contrat par Alcan consistait en une formation adéquate de ces travailleuses et travailleurs en nettoyage industriel, tout particulièrement sur le plan de la santé et de la sécurité.

Au cours de l'année 2002, une cinquantaine de personnes nouvellement engagées ont donc suivi la formation nécessaire, tandis qu'environ 50 opératrices et opérateurs d'expérience ont suivi les cours du module 5, qui portent sur la santé et la sécurité inhérentes au secteur industriel. Depuis lors, plusieurs cohortes d'une dizaine de personnes travaillant pour Environnement Godin ont suivi soit la formation sur la santé et la sécurité, soit la formation dans son ensemble. Notons que, lors de l'entrevue téléphonique, Environnement Godin a indiqué qu'elle comptait former ses opératrices et opérateurs en nettoyage industriel au moyen du PAMT pour l'obtention du certificat de qualification professionnelle. Cependant, elle a également indiqué que, pour couvrir la portion des formations hors production exigées en ce qui concerne la santé et la sécurité, elle comptait faire appel à la formation de 84 heures *Santé et sécurité inhérentes au secteur industriel*, du programme *Nettoyage industriel et environnemental*.

Dernièrement, la Commission scolaire du Lac-Saint-Jean, sous le nom de Forgescom Services aux entreprises, a signé une entente avec Matrec-Sita, située à Saguenay. Depuis avril 2004, une nouvelle cohorte constituée de onze personnes travaillant dans cette entreprise et de trois personnes d'Environnement Godin suit la formation.

Actuellement, Forgescom entretient des pourparlers avec la Commission scolaire de Sorel-Tracy, dans l'optique d'une collaboration à titre de consultant afin d'établir un programme de formation pour les opératrices et opérateurs en nettoyage industriel. La Commission scolaire de Sorel-Tracy se trouve dans une situation semblable à celle de la Commission scolaire du Lac-Saint-Jean en 2002. En effet, à la suite de la demande d'une entreprise cliente, une entreprise offrant des services de nettoyage industriel s'adresse à une commission scolaire afin d'obtenir un programme de formation.

5.2.2 OBJECTIF DU PROGRAMME

Le programme vise à former des opératrices et opérateurs en nettoyage industriel pour un client particulier. Ce programme est conçu sur mesure pour répondre aux besoins spécifiques de chaque client.

5.2.3 CONTENU DU PROGRAMME

Le tableau 27 présente la liste des différents modules, les cours s'y rattachant et le nombre d'heures de formation pour chacun des cours, tandis que les tableaux 28 à 31 donnent la liste des compétences et des objectifs reliés à chacun des différents cours de cette formation.

Tableau 27 *Nettoyage industriel et environnemental* : modules et contenu des modules du programme de 460 heures

Nettoyage industriel et environnemental	
Modules et contenu des modules	Durée (heures)
Module 1 : Stratégie de formation et perspectives du métier	12
Module 2 : Principes d'ergonomie et conditionnement physique préventif	12
Module 3 : Législation relative aux normes de santé et de sécurité et aux normes environnementales	8
Module 4 : Travail d'équipe et communication	24
Module 5 : Santé et sécurité inhérentes au secteur industriel	
- Formation sur le SIMDUT	8
- Pompage à vide et travail en espace clos	8
- Transport des matières dangereuses	4
- Cadenassage et énergie 0	8
- Utilisation efficace des détecteurs de gaz	4
- Masque 3m 6000 (essai de l'équipement)	8
- Dangers reliés au bruit	4
- Travail en hauteur et plan de mesure d'urgence (PMU)	4
- Manutention et gréage	8
- Sécurité appliquée en milieu de travail	8
- Formation spécifique ALCAN	-
Module 6 : Notions de mécanique	
- Mécanique de base	32
- Entretien du camion-outil	24
- Entretien du groupe auxiliaire (moteur et pompe)	16
Module 7 : Opération de l'équipement de nettoyage industriel	40
Module 8 : Équipement relatif au nettoyage industriel et environnemental	
- Unité basse pression	16
- Unité haute pression	24
- Unité de pompage à vide et unité de nettoyage à la vapeur	24
Module 9 : Devis et procédure	4
Module 10 : Stage en milieu de travail	160

Source : COMMISSION SCOLAIRE DU LAC-SAINT-JEAN - SERVICES AUX ENTREPRISES (SAE), *Sommaire du programme de formation – Nettoyage industriel et environnemental*.

Tableau 28 Nettoyage industriel et environnemental : compétences et objectifs de formation, modules 1 à 4

Nettoyage industriel et environnemental (460 heures) Compétences visées et objectifs de formation - Modules 1 à 4	
Module 1 - Stratégie de formation et perspectives du métier Se situer au regard de la profession et de la démarche de formation. 1) Connaître la réalité de la profession (visite industrielle). 2) Comprendre le projet de formation. 3) Confirmer son orientation professionnelle.	
Module 2 - Principes d'ergonomie et conditionnement physique préventif Reconnaître l'importance de la bonne forme physique relativement à l'exercice du métier 1) Définir les principes d'ergonomie et leurs applications au travail. 2) Identifier les risques physiques en relation avec la profession. 3) Élaborer et participer à un programme de conditionnement physique de courte durée.	
Module 3 - Législation relative aux normes de santé et de sécurité et aux normes environnementales Identifier les lois et les règles régissant la profession et définir le rôle des différents acteurs en matière de santé et sécurité. 1) Identifier les règles inhérentes aux lois suivantes : - Loi sur la santé et la sécurité au travail, - Règlements sur les produits contrôlés, - Loi sur les contaminants et la pollution atmosphérique, - Loi sur la qualité de l'environnement. 2) Décrire les droits et obligations des travailleurs et des employeurs en matière de santé et de sécurité. 3) Connaître le rôle et les fonctions du comité de santé et de sécurité et du représentant à la prévention. 4) Identifier le rôle de la Commission de la santé et sécurité du travail sur le plan de la prévention, de l'inspection et des mesures correctives.	
Module 4 - Travail d'équipe et communication Communiquer de manière efficace en interrelation avec les différents acteurs (travailleurs, contremaîtres, clients), et ce, de manière verbale ou écrite. 1) Décrire les principes et l'importance d'une communication efficace au travail. 2) Appliquer des principes et des techniques de communication relatifs au travail d'équipe. 3) Communiquer ses attentes et savoir accepter la critique.	

Source : COMMISSION SCOLAIRE DU LAC-SAINT-JEAN - SERVICES AUX ENTREPRISES (SAE), *Sommaire du programme de formation – Nettoyage industriel et environnemental*.

Tableau 29 Nettoyage industriel et environnemental : compétences, objectifs des compétences et objectifs des cours, module 5

Nettoyage industriel et environnemental (460 heures) Compétences visées et objectifs de formation - Module 5
Module 5 - Santé et sécurité inhérentes au secteur industriel Appliquer les méthodes de travail sécuritaires relatives aux risques potentiels en relation avec la profession. 1) Identifier les risques potentiels. 2) Définir les méthodes de travail préventives. 3) Expliquer les connaissances relatives au contenu des différentes formations en santé et en sécurité. SIM DUT Interpréter les éléments du Système d'information sur les matières dangereuses utilisées au travail présents dans le milieu de travail et appliquer les mesures préventives adéquates lors de leur utilisation (manutention et entreposage). Pompage à vide et travail en espace clos Identifier les risques et les dangers concernant le pompage à vide et le travail en espace clos et appliquer les règles et procédures sécuritaires pour chaque situation. Transport de matières dangereuses Connaître la réglementation sur le transport des matières dangereuses et utiliser convenablement le document d'expédition et les indications de dangers. Cadenassage Définir et appliquer correctement la méthode de cadenassage en visée en vigueur dans l'entreprise. Utilisation des détecteurs de gaz Prendre et interpréter correctement les mesures des gaz toxiques, des explosifs et de l'oxygène. Masques 3M 6000 (essai de l'équipement) Déterminer le fonctionnement et le type de protection associés aux masques respiratoires, en faire l'ajustement (<i>fit test</i>) et l'entretien. Dangers reliés aux bruits Se sensibiliser aux impacts du bruit affectant le système auditif et utiliser convenablement les différents types de protecteurs auditifs au travail (ajustement et entretien). Travail en hauteur et plan de mesure d'urgence (PMU) Identifier, contrôler ou éliminer les risques et les dangers lors des travaux en hauteur. Identifier les étapes d'une procédure lors d'une intervention d'urgence et appliquer une procédure d'urgence. Manutention et gréage Identifier les équipements de levage et appliquer les méthodes prescrites d'attache et de manutention de charge. Sécurité appliquée en milieu de travail Démontrer sa capacité de reconnaître une situation ou un environnement à risque en milieu de travail et de prendre les mesures préventives qui s'imposent (mise en situation réelle). Formation spécifique ALCAN S'approprier l'information et la formation générale Alcan lors des sessions d'accueil dans les différentes usines, et ce, avant les stages.

Source : COMMISSION SCOLAIRE DU LAC-SAINT-JEAN - SERVICES AUX ENTREPRISES (SAE), *Sommaire du programme de formation – Nettoyage industriel et environnemental*.

Tableau 30 Nettoyage industriel et environnemental : compétences et objectifs des compétences, modules 6 à 8

Nettoyage industriel et environnemental (460 heures) Compétences visées et objectifs de formation - Modules 6 à 8
Module 6 - Notions de mécanique Mécanique de base Définir le rôle et les caractéristiques des différents composants et systèmes des unités de nettoyage industriel. 1) Identifier les différents composants des unités de nettoyage industriel. 2) Décrire le rôle des différents systèmes (moteur, électricité, freinage pneumatique, hydraulique, etc.) permettant le fonctionnement du camion-outil. 3) Énumérer les défaillances le plus souvent rencontrées et leurs causes. Entretien du camion-outil Définir les anomalies potentielles des éléments mécaniques à observer lors d'une vérification avant départ. 1) Reconnaître les éléments d'importance pour effectuer une vérification avant départ. 2) Décrire les anomalies potentielles le plus souvent rencontrées. 3) Définir la séquence d'une vérification avant départ. 4) Énumérer les points d'entretien du camion-outil. 5) Décrire les perceptions visuelles et auditives relatives à une défaillance concernant le camion-outil. Entretien du groupe auxiliaire (moteur et pompe) Définir le fonctionnement du groupe auxiliaire 1) Définir les principaux composants du groupe auxiliaire et leurs caractéristiques. 2) Décrire les principes de fonctionnement du groupe auxiliaire. 3) Décrire les anomalies potentielles le plus souvent rencontrées. 4) Énumérer les points d'entretien du groupe auxiliaire. 5) Décrire les perceptions visuelles et auditives relatives à une défaillance du groupe auxiliaire.
Module 7 - Opération de l'équipement de nettoyage industriel Opérer les différentes unités de nettoyage industriel. 1) Opérer l'unité de <i>vacuum</i> à eau. 2) Opérer l'unité de <i>vacuum</i> à sec. 3) Opérer l'unité de basse pression. 4) Opérer l'unité de haute pression. 5) Opérer l'unité de nettoyage à la vapeur.
Module 8 - Équipement relatif au nettoyage industriel et environnemental Unités de basse pression, de haute pression, de pompage à vide et de nettoyage à la vapeur Définir les caractéristiques et les principes de fonctionnement des 4 unités (BP, HP VAC, vapeur) et de leur équipement secondaire. 1) Définir les principes de fonctionnement des 4 unités. 2) Décrire les techniques d'utilisation des 4 unités, et ce, selon la méthodologie prescrite (MAT). 3) Reconnaître et sélectionner les différents outils secondaires utilisés (fusil, embouts, boyaux, <i>foot valve</i>, etc.). 4) Déterminer les éléments d'entretien relatifs à ces mêmes outils. 5) Déterminer les défaillances ou le degré d'usure trop prononcé de l'équipement utilisé. Installation, manutention et opération des différents équipements de nettoyage industriel Procéder à l'installation des équipements relatifs au nettoyage industriel et appliquer les méthodes appropriées de travail «MAT» afin d'opérer les différents équipements. 1) Installer les équipements requis préalablement à l'opération. 2) Appliquer les méthodes appropriées de travail lors de l'installation et lors de l'opération de nettoyage.

Source : COMMISSION SCOLAIRE DU LAC-SAINT-JEAN - SERVICES AUX ENTREPRISES (SAE), *Sommaire du programme de formation – Nettoyage industriel et environnemental*.

Tableau 31 *Nettoyage industriel et environnemental* : compétences et objectifs des compétences, modules 9 et 10

Nettoyage industriel et environnemental (460 heures) Compétences visées et objectifs de formation - Modules 9 et 10
Module 9 - Devis et procédure Employer les différents rapports écrits dans l'exercice des fonctions du nettoyeur industriel. 1) Identifier et utiliser les différents rapports dans l'exercice de la profession et compléter ces derniers, le cas échéant (rapport journalier, bon de travail, devis, etc.).
Module 10 - Stage en milieu de travail Appliquer une démarche d'intégration en milieu de travail. 1) Effectuer des activités professionnelles en milieu de travail. 2) Communiquer efficacement en milieu de travail. 3) Travailler de manière méthodique, efficace et en respectant les règles de santé et de sécurité. 4) S'autoévaluer en tant que travailleur du secteur du nettoyage industriel et environnemental.

Source : COMMISSION SCOLAIRE DU LAC-SAINT-JEAN - SERVICES AUX ENTREPRISES (SAE), *Sommaire du programme de formation – Nettoyage industriel et environnemental*.

5.2.4 PERSPECTIVES PROFESSIONNELLES

Les connaissances et les compétences acquises dans ce programme de formation préparent les personnes à exercer le métier d'opératrice ou opérateur en nettoyage industriel.

5.2.5 INSCRIPTION ET ÉVOLUTION DES EFFECTIFS

Compte tenu de la nouveauté du programme, il n'existe aucune donnée sur le sujet.

5.2.6 PLACEMENT

Pour l'instant, la notion de placement ne s'applique pas puisque les personnes sont déjà employées par une entreprise lors de la formation.

5.2.7 TYPES D'EMPLOIS OBTENUS

Une fois le programme de formation réussi, la personne pourra occuper un poste d'opératrice ou opérateur en nettoyage industriel.

5.2.8 SATISFACTION OBTENUE ET PRINCIPALES SUGGESTIONS APPORTÉES

Comme le programme d'études *Nettoyage industriel et environnemental* est conçu sur mesure pour chaque client, il fait l'objet d'une constante révision. Ainsi, la première version avait une durée de 540 heures. Compte tenu des commentaires d'Environnement Godin et des participantes et participants à propos de la formation reçue – c'est-à-dire son coût élevé et le besoin moindre

de connaissances en mécanique que ce que permettait de présager l'évaluation du début – la durée du stage et la durée de la formation en mécanique ont été réduites chacune d'une quarantaine d'heures, pour un total de 460 heures.

Dans un autre ordre d'idées, le coût de la formation, s'élevant à environ 50 000 \$ par cohorte, est en général déboursé par l'entreprise offrant des services de nettoyage industriel, conjointement avec Emploi-Québec par l'entremise de la « mesure de formation en entreprise (MFOR) » ou du centre local d'emploi. Mais, peu importe le scénario concernant la répartition des coûts, certains intervenants consultés estiment que ceux-ci demeurent élevés et constituent un frein à la formation des opérateurs et opératrices en nettoyage industriel.

Les critères d'Emploi-Québec quant à l'admissibilité des participantes et participants à une aide financière pour la formation (personnes ayant quitté l'école depuis au moins deux ans, prestataires de l'assurance-emploi, prestataires de la sécurité du revenu) font en sorte d'en limiter l'accès pour plusieurs catégories de personnes (jeunes venant de terminer l'école, personnes en emploi, etc.). Bon nombre d'entreprises interrogées déplorent cette situation.

6 ADÉQUATION ENTRE LES BESOINS DU MARCHÉ DU TRAVAIL ET LA FORMATION

6.1 Adéquation entre les besoins du marché du travail et la formation

6.1.1 PROGRAMME D'APPRENTISSAGE EN MILIEU DE TRAVAIL

Les personnes répondant aux exigences du Programme d'apprentissage en milieu de travail (PAMT) obtiennent un certificat de qualification professionnelle attestant la maîtrise des compétences exigées par la norme professionnelle du métier. Ce certificat leur permet d'exercer la fonction de travail d'opératrice ou opérateur en nettoyage industriel. Notons que la mise en œuvre complète de ce programme d'apprentissage est un travail impliquant à la fois l'entreprise, la compagne ou le compagnon et l'apprentie ou l'apprenti.

Les personnes ayant leur certification à cet égard peuvent travailler dans des entreprises du sous-secteur du nettoyage industriel et exercer des tâches en relation avec la classe de compétences qu'elles ont choisie dans le cadre du PAMT, soit le pompage à vide, le nettoyage au jet d'eau sous pression ou encore les deux.

La majorité des entreprises interrogées ont déclaré que le programme semblait bien répondre à leurs besoins, mais qu'elles ne le connaissaient pas assez bien ou que son implantation était trop récente pour qu'elles soient en mesure de se faire une opinion arrêtée sur le sujet et de juger de ses points forts ou de ses lacunes.

6.1.2 PROGRAMME NETTOYAGE INDUSTRIEL ET ENVIRONNEMENTAL

Rappelons que le programme d'études *Nettoyage industriel et environnemental* a été élaboré par la Commission scolaire du Lac-Saint-Jean à la demande d'une entreprise spécialisée en nettoyage industriel. Les personnes ayant réussi les différents modules du programme obtiennent une reconnaissance d'établissement et non une reconnaissance officielle. Elles acquièrent la majorité des compétences que possèdent les opératrices et opérateurs qui sont titulaires du certificat de qualification professionnelle découlant du PAMT.

Ce programme est une formation sur mesure dont le coût est entièrement ou en partie déboursé par l'employeur. Les personnes ayant réussi le programme travaillent donc pour un employeur, en l'occurrence une entreprise effectuant des travaux de nettoyage industriel.

À ce jour, des cohortes provenant d'une seule entreprise ont terminé cette formation. Cette entreprise s'est déclarée très satisfaite du contenu, particulièrement en ce qui concerne le module 5, qui porte sur la santé et la sécurité.

6.2 Harmonisation entre les programmes de formation

Les contenus des deux programmes sont adaptés aux besoins spécifiques des opératrices et des opérateurs en exercice chez un employeur particulier. En ce qui concerne le PAMT, les opératrices et opérateurs appelés à réaliser certains travaux (par exemple, le pompage à vide, le nettoyage au jet d'eau sous pression ou les deux) doivent terminer l'apprentissage des modules y correspondant. Pour ce qui est du programme d'études *Nettoyage industriel et environnemental*, son contenu peut être adapté aux besoins spécifiques des employeurs, la durée des modules pouvant varier selon les compétences recherchées.

Il existe trois différences importantes entre les deux programmes :

- Ils ne répondent pas à un même besoin. Ainsi, le PAMT répond à un objectif de formation en entreprise pour le personnel déjà en exercice. Pour sa part, le programme d'études *Nettoyage industriel et environnemental* répond à un besoin urgent et pointu, soit principalement la formation rapide de personnes nouvellement employées ou déjà en exercice, en raison de l'obtention d'un contrat important.
- Le PAMT est de durée variable (entre trois mois et deux ans), mais requiert en moyenne une année. Quant au programme *Nettoyage industriel et environnemental*, son contenu d'environ 460 heures se donne généralement de façon intensive.
- En ce qui concerne la reconnaissance professionnelle, l'opératrice ou opérateur ayant réussi les modules requis du PAMT recevra un certificat de qualification professionnelle. Quant au programme d'études *Nettoyage industriel et environnemental*, il mène à une reconnaissance d'établissement et non à une reconnaissance officielle.

Compte tenu de ces constats, on peut conclure que chacun des deux programmes apporte une réponse à une situation particulière. Il y a donc harmonisation dans le sens où l'on ne constate pas de dédoublement sur le plan des objectifs, du besoin à combler et du contexte pour lequel on fait appel à chaque programme.

7 PISTES D'ACTION

L'analyse de la fonction de travail et des programmes de formation reliés au sous-secteur du nettoyage industriel implique une réflexion sur l'adéquation entre ces deux éléments. Plus précisément, il s'agit de confronter, d'une part, les données relatives au portrait du sous-secteur du nettoyage industriel (chapitre 3) et à la fonction de travail *opératrice, opérateur en nettoyage industriel* (chapitre 4) et, d'autre part, les données relatives aux programmes de formation (chapitre 5) et à l'adéquation entre les besoins du marché du travail et la formation (chapitre 6). La mise en commun de ces données nous amène à proposer des pistes d'action qui seront présentées en deux parties :

- celle qui concerne le Programme d'apprentissage en milieu de travail (PAMT);
- celle qui concerne les besoins de formation d'envergure nationale.

7.1 Programme d'apprentissage en milieu de travail

- Le métier d'opératrice ou opérateur en nettoyage industriel s'exerce dans des conditions dangereuses, où nombre d'accidents sont survenus par le passé, en raison notamment du manque de formation en matière de santé et de sécurité ainsi qu'au regard de l'équipement utilisé.
- Actuellement, certaines opératrices et certains opérateurs en nettoyage industriel en exercice n'ont pas de formation adéquate pour exercer leur métier en toute sécurité.
- Le PAMT a été conçu et élaboré avec des partenaires du sous-secteur du nettoyage industriel.
- Le PAMT vise la formation d'opératrices et d'opérateurs en nettoyage industriel en exercice.
- La fréquentation du PAMT permet l'obtention d'un certificat de qualification professionnelle décerné par Emploi-Québec; le Programme est donc reconnu à travers le Québec.
- Avec la mise en place du PAMT, 40 % des entreprises interrogées prévoient former l'ensemble de leurs opératrices et opérateurs en nettoyage industriel, tandis qu'un tiers prévoient en former entre 20 % et 90 %.
- Près de la moitié des entreprises ont indiqué que des opératrices et opérateurs en exercice suivaient les formations requises pour devenir compagnes ou compagnons d'apprentissage dans le cadre du PAMT.
- Le PAMT semble bien répondre à ses objectifs et les entreprises en sont, à première vue, satisfaites.

À la lumière de ces constats, *on peut conclure à la pertinence d'offrir et de maintenir le Programme d'apprentissage en milieu de travail*. Par conséquent, la piste d'action suivante est proposée :

1 – Promouvoir le Programme d'apprentissage en milieu de travail auprès des entreprises faisant partie du sous-secteur du nettoyage industriel et des entreprises clientes.

7.2 Formation initiale en nettoyage industriel

- La fonction de travail *opératrice, opérateur en nettoyage industriel* se caractérise par un taux de roulement élevé, à cause des conditions difficiles au regard de l'exercice du métier (danger omniprésent, malpropreté des lieux de travail, effort physique requis et horaires de travail irréguliers). Ce peu d'attrait pour le métier fait en sorte qu'il y aura probablement toujours un besoin important de recrutement pour le remplacement des personnes qui quittent.
- Il n'existe pas de bassin de main-d'œuvre qualifiée pour le poste d'opératrice ou opérateur en nettoyage industriel. Les entreprises de ce sous-secteur, qui connaissent une pénurie de main-d'œuvre et présentent des postes vacants, se voient donc dans l'obligation d'embaucher des personnes n'ayant aucune expérience et, souvent, ayant des lacunes majeures sur le plan des compétences.
- Comme conséquence des deux points précédents, il existe un besoin important de main-d'œuvre qualifiée pour la fonction de travail *opératrice, opérateur en nettoyage industriel*.
- Depuis la création d'une norme professionnelle, la fonction de travail *opératrice, opérateur en nettoyage industriel* est maintenant un métier reconnu. Cependant, il n'existe pas de programme de formation initiale qualifiante et transférable pour cette fonction de travail.
- La formation offerte par la Commission scolaire du Lac-Saint-Jean répond à un besoin certain du sous-secteur du nettoyage industriel. Ce programme mène à une reconnaissance d'établissement et non à une reconnaissance officielle. De plus, n'étant pas un programme d'État, il n'est pas ouvert aux étudiantes et étudiants de la formation professionnelle qui voudraient exercer le métier d'opératrice ou opérateur en nettoyage industriel.

À la lumière de ces constats, la piste d'action suivante est proposée :

1 – Considérer la possibilité d'offrir un programme de formation initiale qualifiante et transférable en nettoyage industriel. Il revient toutefois au ministère de l'Éducation d'évaluer à quel type de sanction pourrait conduire ce programme.

La création d'un programme de formation initiale qualifiante et transférable comblerait un besoin important en ce sens qu'elle permettrait de :

- former la main-d'œuvre avant son entrée sur le marché du travail;
- constituer un bassin de main-d'œuvre qualifiée et mobile d'une entreprise à l'autre;
- faire connaître davantage le métier d'opératrice ou opérateur en nettoyage industriel en tant que débouché potentiel sur le marché du travail;
- confirmer l'étudiante ou l'étudiant dans son choix de métier avant son entrée sur le marché du travail;
- offrir une formation éventuellement transférable du nettoyage industriel de matières dangereuses résiduelles à l'entretien et au nettoyage de matières non dangereuses à l'aide d'un jet d'eau et d'un camion aspirant.

En fonction de la piste d'action proposée, il serait opportun que soit réalisée une classification de la fonction de travail *opératrice, opérateur en nettoyage industriel*. Cette classification devrait reposer sur une analyse du métier en vue de bien évaluer la complexité de la fonction de travail et le type de sanction auquel un éventuel programme d'envergure nationale pourrait conduire.

ANNEXE 1 : BIBLIOGRAPHIE

COMITÉ PARITAIRE DE L'ENVIRONNEMENT. *Le nettoyage industriel au jet d'eau sous haute pression, guide de prévention*, 2003.

COMITÉ PARITAIRE DE L'ENVIRONNEMENT. *Le nettoyage industriel par pompage à vide, guide de prévention*, 2003.

COMITÉ PARITAIRE DE L'ENVIRONNEMENT. *Le travail en espace clos – Nettoyage industriel au jet d'eau sous haute pression et par pompage à vide, guide de prévention*, 2003.

COMITÉ SECTORIEL DE MAIN-D'ŒUVRE DE L'ENVIRONNEMENT. *Analyse du métier Opératrice ou opérateur en nettoyage industriel – Résultat d'une analyse de métier dans le sous-secteur des matières dangereuses résiduelles (MDR)*, 2002.

COMITÉ SECTORIEL DE MAIN-D'ŒUVRE DE L'ENVIRONNEMENT. *Les entreprises de services en gestion de matières dangereuses résiduelles – Synthèse des études diagnostiques*, 2001.

COMITÉ SECTORIEL DE MAIN-D'ŒUVRE DE L'ENVIRONNEMENT. *Norme professionnelle Opératrice ou opérateur en nettoyage industriel*, 2003.

COMITÉ SECTORIEL DE MAIN-D'ŒUVRE DE L'ENVIRONNEMENT, EMPLOI-QUÉBEC. *Programme d'apprentissage en milieu de travail – Nettoyage industriel, Carnet d'apprentissage*, 2003.

COMITÉ SECTORIEL DE MAIN-D'ŒUVRE DE L'ENVIRONNEMENT, EMPLOI-QUÉBEC. *Programme d'apprentissage en milieu de travail – Nettoyage industriel, Guide à l'intention du compagnon ou de la compagne d'apprentissage*, 2003.

COMITÉ SECTORIEL DE MAIN-D'ŒUVRE DE L'ENVIRONNEMENT. *Résultat d'une étude diagnostique sur la main-d'œuvre et les entreprises du sous-secteur des matières dangereuses résiduelles*, 2001.

COMMISSION SCOLAIRE DU LAC-SAINT-JEAN, SERVICES AUX ENTREPRISES (SAE). *Sommaire du programme de formation – Nettoyage industriel et environnemental*.

CSST. *Le nettoyage industriel, un travail dangereux. Rendons-le sécuritaire!*, 2002.

DÉVELOPPEMENT DES RESSOURCES HUMAINES CANADA. *Classification nationale des professions – CNP 2001 : Description des professions*, 2001.

Sites Internet

COMITÉ SECTORIEL DE MAIN-D'ŒUVRE DE L'ENVIRONNEMENT
www.csmoe.org

COMMISSION DE LA SANTÉ ET DE LA SÉCURITÉ DU TRAVAIL
www.csst.qc.ca

EMPLOI-QUÉBEC, information sur le marché du travail (IMT) en ligne
http://imt.emploiuebec.net/mtg/inter/noncache/contenu/asp/mtg941_accueil_fran_01.asp

MINISTÈRE DE L'ENVIRONNEMENT DU QUÉBEC
www.menv.gouv.qc.ca

SOCIÉTÉ DE L'ASSURANCE AUTOMOBILE DU QUÉBEC
www.saaq.gouv.qc.ca

ANNEXE 2 : LISTE DES ENTREPRISES ET DES MUNICIPALITÉS INTERROGÉES

Entreprises offrant des services de nettoyage industriel

- Aurèle Harvey et fils inc.
- Campor
- Clean Harbors
- Entretien industriel Rovin Itée
- Environnement Godin
- Environnement PSL inc.
- Matrec-Sita
- Norama industries
- Onyx
- Plante vacuum transport Itée
- Recubec inc.
- Safety Kleen
- Sancovac 2000 inc.
- Sani-Manic inc.
- Sarp

Entreprises et municipalités contactées, mais n'ayant pas employé d'opératrice ni d'opérateur en nettoyage industriel

Entreprises manufacturières

- Abitibi-Consol
- Alcan
- Pétro-Canada

Municipalités

- Montréal
- Québec

ANNEXE 3 : QUESTIONNAIRE D'ENTREVUE

Questionnaire d'enquête

Entreprises ayant à leur emploi des opératrices, opérateurs en nettoyage industriel

Bonjour Madame, Monsieur

Je me présente, _____ du Groupe DBSF. Nous effectuons une étude pour le compte du ministère de l'Éducation concernant les besoins de formation des opérateurs / opératrice en nettoyage industriel. Vous avez été identifié comme un des principaux intervenants en nettoyage industriel au Québec. Nous aimerions solliciter une quinzaine de minutes de votre temps pour évaluer les besoins en formation de certaines catégories de vos employés au regard des activités actuelles et futures de votre entreprise.

*Note : Si la personne accepte de participer, envoyer au répondant par courriel ou télécopieur la fiche informative de la fonction de travail à l'étude **avant** de faire l'entrevue et fixer une date et une heure pour un rendez-vous téléphonique.*

Nom de l'entreprise _____

Répondant _____

Titre _____

Téléphone _____

1) **Activités de l'entreprise.** Identifier la catégorie dans laquelle se situe l'entreprise.

a) Entreprise de service (offre des services de nettoyage à d'autres entreprises) _____

b) Entreprise manufacturière (embauche ses propres employés en nettoyage) _____

c) Décrire brièvement en quoi consistent ses activités (produits, services offerts)

2) Identification des fonctions de travail

Combien avez-vous de personnes qui occupent, à temps plein ou temps partiel, le poste d'opératrice, opérateur en nettoyage industriel ?

Temps plein _____ opérateurs

Temps partiel _____ opérateurs

	Opératrice, opérateur en nettoyage industriel
Titres / appellations 3) Quel est ou quels sont le(s) titre(s) / l'(les)appellation(s) courante(s) de ce métier dans votre entreprise ?	
Tâches 4a) Quelles sont les principales tâches effectuées actuellement par les personnes exerçant ce métier ? (valider liste indiquée dans la fiche informative. 1=où, 2=non. S'il y a d'autres tâches, indiquer dans la case à droite.)	
4b) Compte tenu des besoins actuels, des changements prévisibles et des développements dans le domaine du nettoyage industriel, quelles tâches non réalisées actuellement les personnes exerçant ce métier effectueront-elles d'ici cinq ans ?	
Exigences à l'embauche 5) Quelles sont les exigences à l'embauche <i>actuelles</i> pour combler ce poste 5a) En terme de scolarité (secondaire, collégiale)	
5b) En terme d'expérience (nombre d'années, nature de l'expérience)	
5c) En terme de connaissances requises, savoirs, habiletés, attitudes	
Compétences futures 6) Compte tenu des besoins actuels, des changements prévisibles et des développements dans le domaine du nettoyage industriel, quelles nouvelles compétences ou qualifications devront posséder les personnes exerçant ce métier d'ici cinq ans ?	

	Opératrice, opérateur en nettoyage industriel
Formation et perfectionnement 7a) Quelles activités de formation ou de perfectionnement les personnes exerçant ce métier ont-elles reçues au cours des deux dernières années ? – aucune;	
– formation interne (incluant entraînement lors de l'embauche) : préciser;	
– cours externes : préciser (SIMDUT, TMD, espaces clos, détecteur multigaz, cadenassage / énergie zéro).	
7b) Compte tenu des besoins actuels, des changements prévisibles et des développements dans le domaine du nettoyage industriel, quelles nouvelles activités de formation ou de perfectionnement devraient recevoir les personnes exerçant ce métier d'ici cinq ans ?	
7c) Compte tenu de la mise en place du nouveau programme d'apprentissage en milieu de travail, quelle proportion des personnes exerçant ce métier prévoyez-vous former par ce programme d'ici cinq ans ?	
Diplômes détenus 8) Parmi les personnes exerçant ce métier, combien (en pourcentage) sont diplômées des niveaux suivants :	
8a) – Diplôme d'études secondaires	
8b) – Diplôme d'études collégiales	
8c) – Autre _____ (mentionner le plus fréquent) (si aucun, sauter la question 9c)	

	Opératrice, opérateur en nettoyage industriel
Satisfaction et améliorations souhaitées 9) Quelles sont les lacunes et les améliorations que vous souhaitez à l'offre de formation du ministère de l'Éducation, dans le contexte des besoins actuels et pour les compétences futures mentionnées précédemment (question 6) ?	
Cheminement de carrière 10) Quel est le cheminement de carrière interne normal de la personne exerçant ce métier ? Autrement dit, quel(s) autre(s) métier(s) ou fonction(s) de travail peut-elle avoir occupé dans le passé ou pourra-t-elle occuper dans l'avenir, que ce soit pour une promotion ou une mutation ?	
Recrutement 11) Quel est votre degré de facilité à recruter du personnel qualifié pour exercer ce métier ? (sur une échelle de 1= très difficile à 4= très facile) Et pourquoi ?	
Évolution des effectifs 12a) Combien de postes sont vacants en ce moment dans votre entreprise ?	
12b) En moyenne, ces employés demeurent combien d'années temps à ce poste ?	
12c) Comment évolueront les effectifs exerçant ce métier au cours des trois à cinq prochaines années ? (1 diminution, 2 stabilité ou 3 croissance; si 1 ou 3, de combien ?)	
Salaires 13) Quelle est l'échelle salariale de ce métier ? (taux horaire)	
– minimum	
– moyenne	
– maximum	

