

# La collaboration entre PROPRET et Entretien d'édifices Nitor Inc

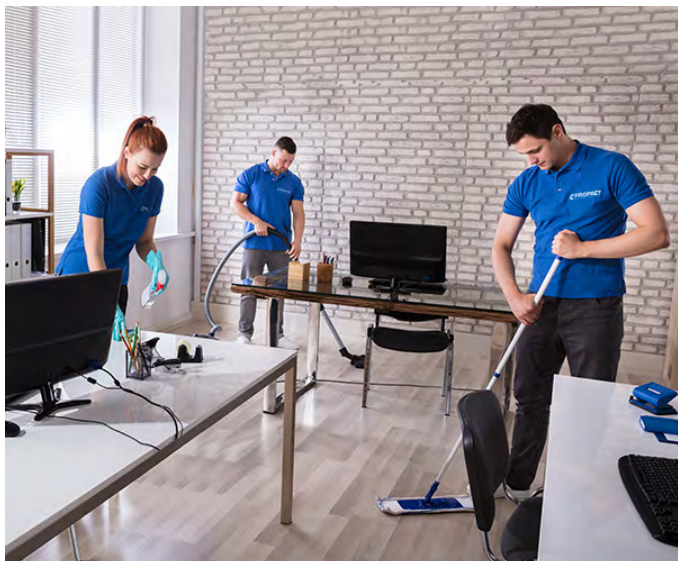
## Résumé

Ce portrait illustre l'expérience de collaboration entre le programme de formation de préposée aux chambres de l'entreprise d'insertion PROPRET et l'employeur Entretien d'édifices Nitor Inc. Cette collaboration se caractérise par le développement de stage d'exploration de courte durée et de référencement direct de candidates auprès de l'employeur.

## Le contexte régional et sectoriel

### Montréal, le poste d'entretien ménager dans le secteur de l'hôtellerie

Les préposés à l'entretien ménager dans le secteur de l'hébergement travaillent principalement dans les hôtels, auberges et pourvoires.<sup>1</sup> La fonction exige souvent de travailler les fins de semaine, les jours fériés et parfois les soirs. Les tâches nécessitent une bonne forme physique. En période d'achalandage, les quotas de chambres à nettoyer peuvent être plus élevés. L'étude sectorielle en hôtellerie a révélé que 26 % des hôteliers considèrent que le poste de préposés à l'entretien ménager présente les plus grandes difficultés de recrutement.<sup>2</sup>



## Les collaborateurs

**L'entreprise d'insertion PROPRET** : fondée en 1988, à Montréal, l'entreprise d'insertion a pour mission de : « favoriser l'insertion et le développement socioprofessionnels, grâce au développement d'activités économiques. La finalité sociale de l'organisation est de faire lutte à la pauvreté et travailler à l'inclusion sociale en créant et donnant accès à des emplois de qualité et durables ». <sup>3</sup> L'entreprise d'insertion compte actuellement 126 employés permanents.

**L'entreprise employeur** : fondée en 2001, Entretien d'Édifices Nitor inc. « est une entreprise chargée de l'entretien ménager de plusieurs hôtels de luxe dans la grande région métropolitaine de Montréal ». <sup>4</sup> L'entreprise familiale de deuxième génération compte une centaine d'employés.

## La démarche de référencement direct des candidats

**Déterminer les besoins de l'employeur :** les besoins des employeurs diffèrent selon les contextes organisationnels et sectoriels. Par exemple, certains employeurs privilégient le niveau de productivité et de rapidité, alors que d'autres privilégient le service à la clientèle. Cette analyse des besoins est favorisée par la connaissance du secteur de l'entretien ménager que PROPRET a développé au fil des années.

**Déterminer les besoins du candidat :** les besoins des candidats sont différents d'une personne à l'autre. Certaines personnes ont des profils qui nécessitent un accompagnement plus serré, tandis que d'autres sont plus autonomes.

**Analyser l'adéquation entre les besoins du candidat et les besoins de l'employeur :** l'entreprise d'insertion s'assure d'une adéquation entre le profil du candidat et les besoins de l'employeur. C'est très important afin d'assurer la crédibilité de la qualité de son référencement auprès des employeurs. On laisse le travailleur en formation effectuer lui-même toutes ses démarches de recherche d'emploi, mais en parallèle, on envoie le curriculum vitae au service des ressources humaines de l'employeur lorsque celui-ci en fait la demande.

**Échanger et partager de l'information pour favoriser une bonne intégration du candidat :** dans le cadre de certaines relations, l'entreprise d'insertion va guider l'employeur pour l'aider dans son processus d'accueil et d'intégration. Par exemple, pour une personne dysphasique on lui expliquera comment valider la compréhension de la personne dans le cadre de sa formation. Cet échange d'informations favorise la réussite des intégrations et donc du maintien en emploi des candidats.

### La relation employeur chez PROPRET : une approche personnalisée et une responsabilité partagée

La gestion de la relation avec les employeurs chez PROPRET est assumée par l'ensemble de l'équipe de conseillers en emploi en collaboration avec la coordonnatrice de l'insertion. De façon générale, lorsqu'un nouvel employeur contacte l'entreprise d'insertion, un premier contact est fait par la coordonnatrice de l'insertion. On présente alors la mission de PROPRET et les caractéristiques de la clientèle desservie. Ce premier contact vise à présenter la diversité de services aux employeurs, tels que : l'impartition de main-d'œuvre, la formation en entreprise, le référencement direct de candidats, etc.

C'est la personne qui a développé le contact direct dans l'entreprise partenaire qui joue le rôle d'intermédiaire auprès de l'employeur. Un courriel personnalisé est envoyé lorsque qu'un candidat a le profil recherché par l'employeur.

### Une vision partenariale

Les employeurs partenaires sont ceux qui démontrent une ouverture et qui offrent des conditions de travail intéressantes. Ceux-ci connaissent la mission et les activités de PROPRET et c'est ce qui fait que la relation perdure et réussit selon l'entreprise d'insertion. C'est pourquoi l'entreprise d'insertion visite d'abord l'employeur avant d'initier un partenariat. Cette étape lui permet d'apprendre à connaître ses partenaires et d'analyser leurs besoins, et de faire de bons jumelages.



## L'émergence et la mise en œuvre de la collaboration

En 2007, PROPRET développe un nouveau programme de formation de préposée aux chambres. Cette formation d'une durée de 13 semaines s'adresse à des femmes sans emploi et leur offre la possibilité d'obtenir une reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre (RCMO). Suite à quelques défis rencontrés et dans une optique d'amélioration du programme, l'entreprise d'insertion met sur pied en 2011 une table d'employeurs.

Celle-ci est composée de plusieurs représentants du monde syndical, de l'entreprise privée et d'associations d'employeurs. Le contact que PROPRET possède chez Nitor, était présent à cette table d'employeur. Depuis deux ans, cette personne est responsable du recrutement en entretien ménager chez Nitor.

### Une collaboration à plusieurs niveaux

La collaboration entre les deux entreprises se joue à plusieurs niveaux. En effet, Nitor participe aux visites d'employeurs, organisées par PROPRET, visant à faire découvrir différents milieux de travail aux candidates.

Dans le cadre de collaboration visant l'embauche, des stages de deux jours sont effectués en fin de parcours. C'est l'occasion pour l'employeur d'évaluer les attitudes et les aptitudes des candidates sur le terrain. Ces stages exploratoires, de courte durée, permettent également à la personne en stage d'évaluer si le milieu de travail répond à ses besoins.

## Le processus d'accueil et d'intégration chez l'employeur

Le processus d'accueil et d'intégration chez l'employeur est soutenu par un plan de formation pour les préposées aux chambres. Celui-ci a été développé par l'employeur, et validé par plusieurs partenaires de l'entreprise, dont PROPRET. Afin de soutenir la personne embauchée dans son intégration, un guide de l'employé composé des politiques de l'entreprise et un guide de formation de préposée aux chambres lui sont fournis.

À leur arrivée dans l'entreprise, le nouvel employé est accompagné par un formateur durant une semaine : on lui montrera les méthodes de travail et les standards de qualité attendus. L'employeur mentionne que l'un des défis est non seulement de bien former le nouvel employé, mais également de bien former les formateurs. À ce sujet, des discussions sont présentement en cours afin d'évaluer la possibilité que PROPRET offre des formations aux formateurs de l'entreprise partenaire.

## Les retombées de l'initiative

Pour l'employeur, un des avantages à collaborer est la qualité de la formation octroyée par PROPRET qui reflète les besoins réels du marché du travail. PROPRET acquiert de la notoriété dans le secteur et constate une augmentation de l'intérêt des employeurs envers ce type de partenariat.

Des discussions avec l'employeur permettent également de surpasser la première impression en entrevue. En mettant en contexte la réalité du candidat, on permet à ce dernier de surpasser certains obstacles à l'embauche. Prenons l'exemple d'une personne dysphasique pour qui il serait difficile de se vendre en entrevue, le rôle d'intermédiaire de l'entreprise d'insertion prend alors tout son sens. Ces discussions permettent également de contextualiser les réactions du candidat dans la gestion des transitions. On peut alors expliquer à l'employeur que le niveau de productivité de la personne suivra une courbe progressive ascendante durant la période de transition, mais qu'une fois bien intégrée dans son poste de travail, elle sera pleinement productive. Cela permet d'éviter des rejets de candidature précoce.

La rétroaction constante des employeurs face à la formation permet également d'adapter cette dernière en fonction des besoins réels du marché du travail. Le secteur évolue constamment, donc ce rapprochement avec les employeurs permet de récolter l'information précieuse permettant d'améliorer constamment le programme de formation.

De cette collaboration ont découlé 6 embauches et de ces personnes, 3 sont toujours en poste à ce jour. Plusieurs autres employés de longue date chez Nitor ont suivi la formation chez PROPRET.

## Les perspectives de développement de la relation avec les employeurs

Selon PROPRET, l'un des défis de la relation avec les employeurs est de surpasser certains critères de sélection des employeurs institutionnels et cela passe par la légitimation du parcours de formation. Le programme de formation en entretien ménager chez PROPRET est reconnu par une Commission scolaire, via la certification de la formation à un métier semi-spécialisé (CFMS). Cette reconnaissance de la formation offerte par PROPRET a permis aux finissants du programme d'insertion de postuler à la Commission scolaire. Et donc, de surpasser le critère d'embauche habituel exigeant le secondaire 5 complété. Cette collaboration a fait office de première expérience bénéfique et pourrait inspirer d'autres collaborations avec des commissions scolaires sur l'île de Montréal.

L'entreprise d'insertion a également développé des partenariats avec des organismes en employabilité de la région de Montréal afin d'accompagner les finissants ayant davantage de difficultés à s'intégrer sur le marché du travail. Grâce à des contrats d'intégration au travail (C.I.T), la personne peut intégrer un milieu de travail et bénéficier de soutien. Un des enjeux actuels mentionnés par PROPRET est l'évolution des besoins de la clientèle accueillie. La multiplication des facteurs d'éloignements du marché du travail entraîne des modifications au niveau des besoins d'accompagnements et nécessite des adaptations de l'approche de transition sur le marché du travail.

L'accompagnement auprès des employeurs est une activité que l'entreprise d'insertion souhaite explorer, elle réfléchit actuellement aux stratégies de financement d'un tel service.

### Références

<sup>1</sup> Comité sectoriel de main-d'œuvre en tourisme. Portrait statistique des préposés à l'entretien ménager en hébergement touristique. En ligne : [https://cqrht.qc.ca/wp-content/uploads/2018/01/Portrait\\_DemandeOffre\\_Preposes-a-lentretien-menager.pdf](https://cqrht.qc.ca/wp-content/uploads/2018/01/Portrait_DemandeOffre_Preposes-a-lentretien-menager.pdf)

<sup>2</sup> Étude sectorielle en hôtellerie, Conseil québécois des ressources humaines en tourisme (CQRHT), Association hôtellerie Québec (AHQ) et Hôtellerie Champêtre, 2016

<sup>3</sup> PROPRET- Services d'entretien. En ligne : <http://propret.org/a-propos/>

<sup>4</sup> Nitor Entretien d'Édifices. En ligne : <https://www.linkedin.com/company/nitor-entretien-d%27édifices>