

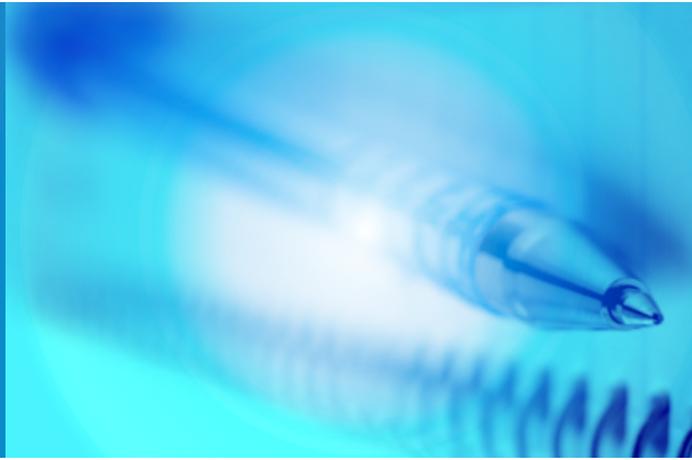


LES ENQUÊTES
DE L'OBSERVATOIRE
DE LA PROPRETÉ

n° 4 Synthèse
Juin 2010

Lutte contre l'illettrisme

Maîtrise des écrits professionnels Déjà 10 ans !



Il y a dix ans la Propreté s'engageait dans la lutte contre l'illettrisme à travers un dispositif nouveau adapté aux spécificités de la Profession. Soutenue par les partenaires sociaux, cette action exigeait réflexion, moyens et beaucoup d'énergie pour impliquer sur le terrain tous les professionnels concernés. Dix ans plus tard, qu'en est-il de cet ambitieux défi ? Le profil des salariés formés est-il fidèle au public visé ? Comment le dispositif a-t-il évolué ?



Une démarche vivante

Des problèmes d'illettrisme mesurés dans la Profession lors de la réalisation du Contrat d'Études Prospectives et de la nécessité d'accompagner l'évolution des compétences est née une démarche alors totalement novatrice. Conçue en 1999 dans le cadre d'une **action paritaire**, la formation dite "maîtrise des écrits professionnels" s'appuie sur deux piliers :

- une ingénierie pédagogique spécifique utilisant les écrits de la Profession (cahier de liaison, fiche produits, consignes de sécurité...), d'une part
- l'animation d'un réseau d'organismes de formation partageant les outils et les expériences, d'autre part.

Anticipant les difficultés de mise en œuvre, la démarche intègre la création en amont d'un **comité de pilotage** pour identifier et suivre les objectifs mais aussi pour faire vivre un véritable projet d'entreprise.

Réparti sur 10 à 14 mois, le programme de formation comprend 250 heures de formation d'une à deux séances par semaine, entièrement prises en charge dans le cadre des fonds mutualisés de la Branche.

En effet, dans le cadre de l'accord de branche (oct 2004) les partenaires sociaux, soucieux de promouvoir le dispositif, ont décidé d'affecter annuellement **5 % des fonds de la Professionnalisation** à la lutte contre l'illettrisme.

1999-2006 : un bilan très positif

En 2005, la CPNEFP* confie à l'Observatoire des Métiers et des Qualifications de la Propreté la réalisation d'une vaste enquête sur le dispositif. **L'objectif est triple** : analyser le profil des salariés formés et/ou en formation, dresser un bilan quantitatif, éclairer les résultats obtenus dans le cadre de la formation aux écrits Professionnels... Réalisée en deux volets à partir des données quantitatives 1999/2006 du fichier FAF Propreté et de près de 90 interviews, cette étude sera validée en juin 2007. En voici une synthèse.

* Commission Paritaire Nationale de l'Emploi et de la Formation Professionnelle de la Propreté

Près de 1000 professionnels formés en 7 ans

Parmi les salariés formés aux écrits professionnels :

- **39,4 % sont des hommes.**
- **Plus de 96 % sont des ouvriers** (qualifiés ou non)
- Pour 60,6 % des femmes formées, 60 % sont des ouvrières. Globalement, 1/4 de la population formée aux écrits professionnels est constituée de femmes de plus de 45 ans.
- **Plus de 50 % des stagiaires ont plus de 45 ans** et seulement 19 % ont moins de 35 ans.
- **Dans 82,3 % des cas, la formation s'est déroulée en formation intra entreprise.**

Une préférence qui s'explique, en raison des spécificités du secteur (importance du temps partiel et du personnel multi-sites), par la difficulté de réunir des salariés venant d'entreprises différentes.

Enfin, le plus fort contingent de personnes formées se retrouve en Ile de France (32,9 % des effectifs), en Rhône-Alpes (10,8 %), puis en Haute-Normandie (8,4 %) et en Alsace (7,9 %).

En 2006, de nouvelles précisions sur le profil et les missions des salariés formés viennent enrichir l'enquête. On peut ainsi constater cette année-là que :

- Près de 43 % des salariés formés ont plus de 3 ans d'ancienneté dans l'entreprise, dont 26 % ont même plus de 7 ans.
- Plus de 83 % travaillent sur un chantier unique, majoritairement dans des bureaux (pour 68 %),
- Dans la population formée, comme dans la branche d'une manière générale, les femmes travaillent plus fréquemment à temps partiel que les hommes. Parmi les stagiaires à temps partiel, les femmes représentent en effet plus de 77 %.

La réalisation d'entretiens exploratoires* permet, elle, d'explorer les motivations des entreprises à l'origine du dispositif et les effets perçus dans les mois qui suivent.

* salariés, entreprises, partenaires sociaux, institutionnels, conseillers FAF Propreté et organismes de formation du réseau.



Un engagement social et économique...

Parmi les objectifs cités le plus souvent par les managers à l'entrée de la formation :

- une double préoccupation sociale et économique,
- un engagement mutuel entre le donneur d'ordres et l'entreprise afin d'optimiser le volet relationnel de la prestation de nettoyage,
- une démarche Qualité ou ISO 9000
- la volonté d'optimiser les compétences et/ou de préparer une montée en qualification du personnel.

Des signes tangibles de la progression des salariés

Résolument positifs, les retours d'expérience des salariés confirment :

- une nette amélioration dans la communication personnelle et professionnelle (encadrement/direction/client),
- l'évolution du professionnalisme, notamment dans le choix et la manipulation des produits, synonyme

- de sécurité et d'efficacité,
- le développement de la mobilité géographique (dans les transports en communs par ex),
- la valorisation grâce à une plus grande autonomie professionnelle et personnelle.

D'une manière générale, managers et salariés s'accordent pour reconnaître :

- des signes concrets de la progression des salariés, notamment dans le comportement (plus ouvert, plus autonome...), certains même dès 3 mois,
- des perspectives d'évolution professionnelles conditionnées à la motivation et aux capacités professionnelles. Ainsi, certains salariés à temps partiel ont vu leur nombre d'heures de travail doubler, d'autres ont été affectés sur un chantier plus important, d'autres encore ont été engagés en CDI à un poste de chef d'équipe, ou ont pu accéder à la formation technique et ont ainsi pu passer le Cacès (Certificat d'Aptitude à la Conduite En Sécurité) par exemple.

En conclusion ...

Force est de constater que le dispositif donne **largement satisfaction** aux publics concernés (entreprises/salariés/clients) en apportant une meilleure maîtrise du poste de travail, des possibilités d'affectations sur des chantiers plus importantes (soit pour l'entreprise plus de souplesse) et d'évolution potentielle au sein de l'entreprise et du secteur.

2006-2009 : la montée en puissance du dispositif

D'année en année, le suivi systématique des résultats quantitatifs vient enrichir les données recueillies lors de l'étude initiale et complètent efficacement les informations échangées par les conseillers et, lors des réunions du réseau, par les formateurs. Ainsi pouvons-nous observer le développement de la formation aux écrits professionnels.

Marqué par la crise financière, 2009 s'impose comme une étape particulièrement favorable dans l'évolution du dispositif.

+ 400 % à trois ans d'intervalle

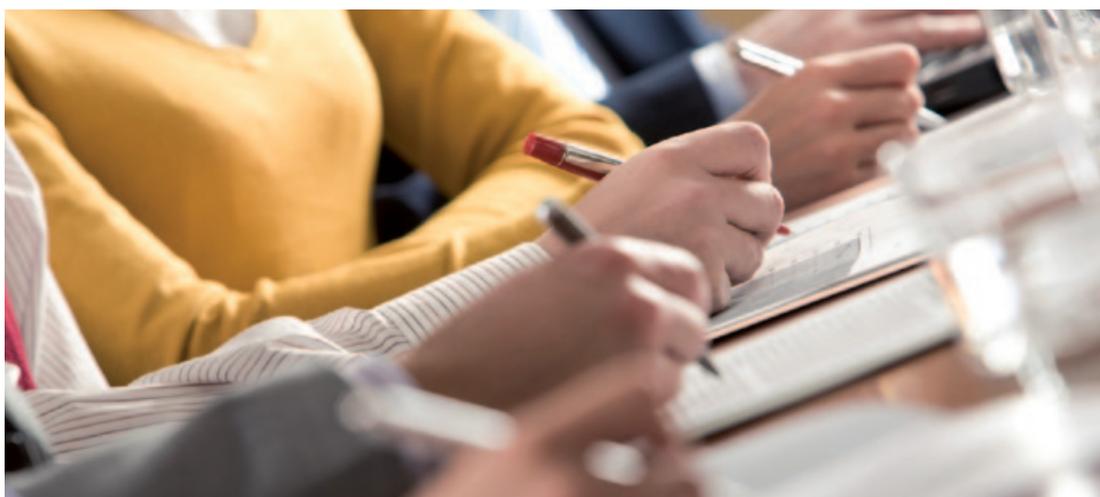
Entre 2008 et 2009, la Propreté a doublé le nombre de salariés formés aux écrits professionnels

Année	2006	2007	2008	2009
Nombre de salariés inscrits(*)	183	292	443	913
Nombre d'entreprises engagées	35	46	70	94
Formation inter entreprises	32,8 %	28,8 %	65,5 %*	26,2 %*
Formation Intra entreprise	97,2 %	71,2 %	30,2 %*	61,1 %*

*Hors plate-forme à entrées et sorties permanentes mises en place par certains organismes de formation du réseau.

Sur le plan qualitatif, on note :

- Dès 2006, des grandes entreprises qui s'engagent dans la démarche mais avec une demande parfois très pointue qui exige de mettre en place une organisation spécifique.
- La nécessité d'impliquer davantage en amont les responsables d'exploitation ainsi que l'encadrement de premier niveau.
- A partir de 2007, la montée en force du dispositif, accélérée sans-doute par le nombre de départs en retraite et les besoins de renouvellement des chefs d'équipe (promotion interne).
- En 2009, sur les 913 inscrits, 139 salariés ont suivi la formation aux écrits professionnels, associée à un autre dispositif de formation (CQP Propreté ou parcours "Agent de Service").



Dans toutes les régions et toutes les structures

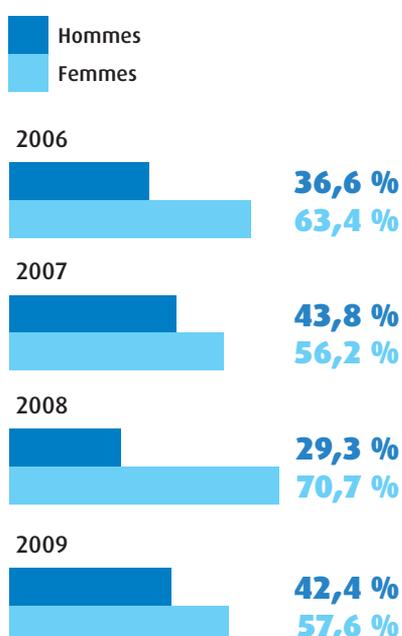
Suivant le rayonnement économique des régions, l'Île de France, suivie par la région Rhône Alpes, apparaissent bien sûr en tête quant au nombre d'actions réalisées. Toutefois certaines régions - telles le Nord Pas de Calais/Picardie, l'Alsace, la Haute-Normandie et la Lorraine, s'investissent aussi considérablement dans la démarche.

Majoritairement des femmes agents de service

Au fil des ans, le profil des salariés inscrits dans la démarche des Ecrits Professionnels demeure conforme au public cible initialement identifié. Suivant la typologie de la population salariée de la Branche, les salariés formés sont surtout des femmes (avec une progression sensible au cours des deux dernières années) et des ouvriers (qualifiés ou non).

Sexe

Les femmes sont plus représentées dans les groupes de formation comme elles le sont dans la Profession toute entière. Exception faite de la région Ile de France qui note une plus grande proportion d'hommes liée notamment à la nature des chantiers.



Catégorie Socio-Professionnelle

En %	2006	2007	2008	2009
Ouvriers	84,2	79,6	91,8	74,1
Ouvriers qualifiés	14,2	18,9	7,2	14,5
Employés	-	0,4	0,2	9,7
TAM	1,6	1,1	0,7	1,4
Ingénieurs et cadres	-	-	-	0,2

44 % ont plus de 45 ans

Age des stagiaires

En %	2006	2007	2008	2009
- de 25 ans	4,9	3,9	6	7,8
de 25 à 34 ans	18,7	21,1	22,1	17,2
de 35 à 44 ans	31,9	31,2	27,6	28,6
45 ans et +	44,5	43,7	44,4	46,3

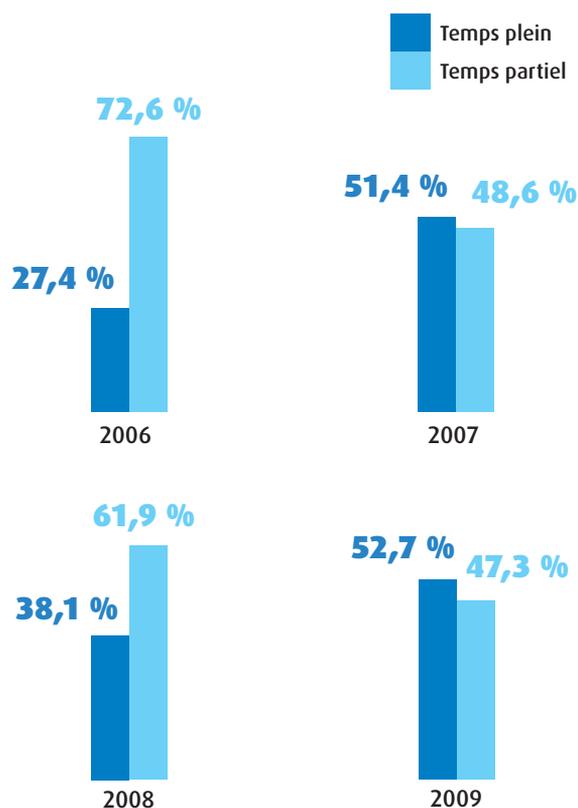
Ancienneté dans l'entreprise

En %	2007	2008	2009
- d'un an	19,2	20,2	23,1
de 1 à 4 ans	48,6	56,9	43,6
de 5 à 7 ans	19,2	11,4	12
de 8 à 10 ans	2,7	5,6	8,9
10 ans et +	10,2	5,9	12,4



Temps de travail

Multi-sites, multi-employeurs, les salariés de la branche professionnelle sont majoritairement considérés comme travaillant à temps partiel. Une tendance que l'on observe de la même manière pour les salariés formés aux écrits professionnels. Exception faite de l'année 2009 qui inverse la tendance.



Type de chantiers

Dans une grande majorité, les salariés formés travaillent au nettoyage des bureaux et des parties communes d'immeubles : une donnée cohérente si l'on considère la répartition du chiffre d'affaires par segment de marché.

L'investissement de la Branche

Au titre de la maîtrise des écrits professionnels et de l'ensemble des actions concourant à la lutte contre l'illettrisme et à l'analphabetisation, l'investissement de la Branche Professionnelle est donc estimé à **près de 4 500 K€**.

	2006	2007	2008	2009
Nombre d'heures formation	18 033	50 706	69 895	113 450
Montant décaissé (euros)	668 000	1 182 604	1 636 000	4 469 000
Pourcentage des fonds décaissés au titre de la professionnalisation	5 %	7 %	8,5 %	21,8 %

Notons qu'en 2009, la lutte contre l'illettrisme a profité de plus de 21 % des fonds de la professionnalisation, soit **4 fois plus que l'engagement prévu** par les partenaires sociaux dans l'accord de branche de 2004.

Amorce d'une étape nouvelle ...

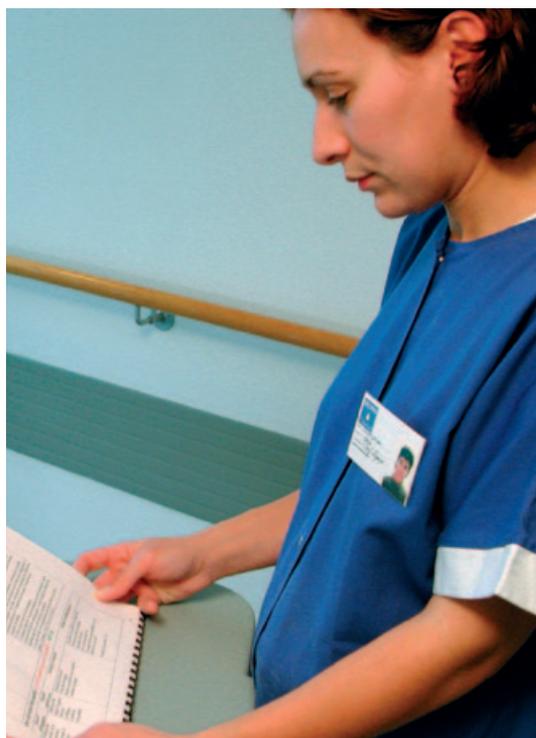
2009 représente assurément une étape clé.

Sur le plan quantitatif tout d'abord si l'on considère l'augmentation considérable du nombre de stagiaires formés mais aussi et surtout sur le plan qualitatif. En effet, l'année est marquée par **un développement nouveau** du dispositif des écrits professionnels.

En premier lieu au sein des entreprises dans laquelle le dispositif prend vraiment sens et s'inscrit dans **une politique globale élargie**.

Mais aussi au sein de la branche professionnelle qui, après avoir combiné plusieurs dispositifs, utilise désormais le cadre méthodologique «dans une version concentrée» visant à optimiser l'expression et renforcer le vocabulaire technique dans le cadre de dispositifs validants (Agent de Service) et même certifiants (Certificats de Qualification Professionnelle de Propreté).

À noter : le mariage réussi des compétences car pour concevoir et animer cette nouvelle formule, les formateurs linguistiques du réseau des écrits professionnels FAF Propreté ont prêté main forte aux formateurs techniques.



Par la maîtrise des écrits
professionnels, ouvrir la porte
de la formation à tous les salariés.

Rendre les parcours techniques
accessibles aux professionnels
les moins préparés.

Mieux, les conduire
jusqu'aux formations certifiantes

L'ambitieux pari d'hier
Est-il en passe de devenir
la réalité de demain ?



**Observatoire des Métiers et des Qualifications
de la Propreté et Services Associés**

Pascale Demanche — Tél. : 01 46 77 21 21
email : pdemanche@faf-proprete.fr