



15 propositions pour améliorer l'attractivité des métiers de la propreté et fidéliser le personnel

**Guide pour progresser dans la
qualité de vie au travail,**
l'évolution des compétences et les relations
dans les métiers de la propreté

PARTIE 1

Pourquoi être attractif ?

Être attractif, c'est poursuivre des enjeux importants, par exemple attirer des collaborateurs et les fidéliser, réussir l'adaptation de l'entreprise à son marché ou encore développer sa clientèle. Il s'agit ainsi de renforcer la pérennité des entreprises et de valoriser l'image de la profession.

PARTIE 2

L'explication des départs

Pourquoi de nombreux salariés quittent la profession ? Les résultats du diagnostic montrent que c'est le cas lorsque la santé se dégrade, les compétences stagnent ou encore quand la motivation s'estompe.

PARTIE 3

Les leviers de l'attractivité

Des réponses existent ! Pour aller au-delà des constats, 15 propositions sont décrites pour permettre d'agir concrètement dans votre entreprise. Les recommandations s'appuient sur des exemples éprouvés.

PARTIE 4

Dans notre entreprise, où en sommes nous ?

Avons-nous engagé les bonnes mesures pour fidéliser les salariés ? Un outil d'auto-diagnostic vous permet d'évaluer votre situation. Répondez aux questions, repérez vos points forts, discutez avec vos salariés des axes d'amélioration et mettez en œuvre des réponses appropriées.

Retrouvez notre test page 15



UNE PRÉOCCUPATION COMMUNE

« Même si toutes les entreprises ne sont pas touchées de la même manière, le turn-over est une réalité dans notre profession. Ces départs fragilisent le fonctionnement de nos entreprises et favorisent la pénurie de main d'œuvre.

Dans les années à venir, il s'agira de faire face aux nombreux départs à la retraite. Dans ce contexte, l'attractivité de la profession et la fidélisation des salariés apparaissent comme des enjeux stratégiques. Il y a là un véritable défi à relever !

Ce défi, nous devons le réussir tous ensemble parce que le succès de nos entreprises passe par la mobilisation de nos personnels. Ils tiennent une place essentielle pour réaliser avec qualité nos prestations. Le savoir-faire, la capacité d'adaptation, le sens de la relation client sont des atouts indispensables à nos activités.

Mais alors, comment mieux attirer et mieux fidéliser le personnel ?

Cela passe d'abord par la promotion de nos métiers et des parcours professionnels : ils sont concrets, accessibles à tous et à tous les âges. Par la formation, ils offrent des opportunités d'évolutions et sont sources de réussites. Il faut combattre les préjugés !

Cela passe aussi par la qualité des conditions de travail. Limiter la pénibilité, concilier activité professionnelle et vie personnelle, favoriser l'esprit d'équipe, reconnaître l'engagement sont autant d'actions qui, lorsqu'elles sont mises en œuvre, contribuent à l'épanouissement et au bien-être au travail.

Ce guide aborde ces sujets de façon concrète et permet à l'entreprise de formaliser ses principaux enjeux en matière d'attractivité et de fidélisation de ses salariés. Il s'adresse aux salariés, personnels d'encadrement et dirigeants, désireux de faire progresser leur entreprise en misant sur des relations de travail gagnant-gagnant. Bonne lecture ! »

Liliane Zanchi, Présidente de la corporation des entreprises de propreté de la Moselle
Bruno Zamora, Président Fep Grand-Est

Pourquoi ce guide ?

Ce guide est le résultat d'une démarche menée par la Corporation des entreprises de propreté de la Moselle, du Fare Propreté, de la Fep Grand-Est et avec l'appui de l'INHNI. Il défend le principe que l'attractivité des métiers de la propreté est un levier de développement des entreprises et de la profession tout entière.

Des recommandations formulées par des professionnels

10 entreprises de propreté ont participé à l'action. Des échanges de pratiques ont permis de repérer des réponses pour améliorer l'attractivité des métiers et pour mieux fidéliser les salariés. À ce terme, 15 propositions sont décrites et vous orienteront dans vos démarches.

Au plus près des réalités du terrain

Des salariés, des chefs d'équipes et des dirigeants ont été mobilisés pour apporter leurs regards et leurs intelligences d'analyse. Des situations concrètes de travail ont été étudiées et discutées.

Un appui à tout le secteur professionnel

Pour être utile à tous, ce guide met à votre disposition un outil d'auto-évaluation. À partir de vos propres scores, construisez les actions qui vous permettront d'améliorer vos pratiques, que ce soit en matière d'intégration, de management ou de prévention. Selon le besoin, sollicitez l'appui de votre profession ou de relais adaptés.



5 raisons d'agir pour l'attractivité et la fidélisation

Pourquoi développer l'attractivité et fidéliser ses collaborateurs ? Les réponses sont multiples et renvoient aux aspects économiques, stratégiques et sociaux. Elles peuvent être résumées par ces 5 motifs :

➔ Attirer les jeunes dans la profession

Le manque d'attractivité de la profession est à la base des difficultés des entreprises pour attirer des candidats et des jeunes en particulier. Cela se traduit par une pyramide des âges révélant que les jeunes sont en minorité dans les effectifs. Pourtant, il faudrait changer cette situation pour anticiper les nombreux départs à la retraite à venir. Être attractif, notamment auprès des plus jeunes, c'est leur permettre de se projeter dans la diversité des activités et des parcours, améliorer la qualité de vie au travail, développer l'emploi à temps plein et en journée, ou encore concilier vie professionnelle et vie personnelle.

➔ Limiter les coûts du turn-over

Les journées sont souvent trop courtes pour les dirigeants et l'encadrement. Leur champ de compétences s'amplifie et ils témoignent d'un manque cruel de temps. Recruter et former les salariés représente un investissement important qui s'alourdit lorsque les départs se répètent. C'est ce que confirme ce dirigeant lorsqu'il nous dit que *« lorsqu'un agent nous quitte, c'est toujours très difficile de le remplacer. Même si le remplaçant a de l'expérience, il lui faut du temps pour prendre ses marques. Tout ça peut coûter cher »*. Attirer et fidéliser les salariés, c'est économiser du temps et de l'argent.

➔ Développer les compétences

Dans un contexte de forte concurrence, de montée en puissance des normes qualité ou encore d'évolutions techniques, le capital de compétences dont dispose l'entreprise s'avère essentiel. Il permet au dirigeant d'adapter son offre de services aux contraintes et aux besoins de ses clients. Par ailleurs, pour être efficace, un agent de propreté doit mobiliser des compétences

techniques mais aussi relationnelles. Maîtriser la langue, s'intégrer à différents environnements, gérer la relation aux usagers sont des compétences importantes pour être à l'aise et évoluer dans son métier. La fidélisation des salariés passe également par le développement des compétences et la professionnalisation.

➔ Faciliter la transmission de l'entreprise

Le capital de l'entreprise est matériel, financier mais aussi humain. Image de l'entreprise, autonomie des salariés, ambiance au sein des équipes sont autant d'atouts à valoriser au moment de la transmission de l'entreprise. *« C'est une entreprise que j'ai reprise avec confiance. Elle avait bonne réputation et je me suis rendu compte que le personnel y était attaché. Cela a également compté dans ma décision »* (un dirigeant). Faciliter la continuité des activités avec des équipes engagées, stables et compétentes, c'est se donner les moyens de transmettre son entreprise dans les meilleures conditions.

➔ Valoriser l'image des métiers de la propreté

« Je travaillais dans le commerce et après la perte de mon emploi, c'est par nécessité que je suis arrivée dans la profession. J'en avais une mauvaise image. Finalement, ce travail me plaît et surtout, je sais qu'en m'investissant et en me formant, je peux évoluer. C'est pour moi un nouveau départ ! » (une salariée débutante). Qu'ils soient expérimentés ou débutants, les salariés sont plus attirés par les entreprises et métiers qui jouissent d'une bonne image. Fidéliser les salariés parce qu'ils vivent bien leur métier et qu'ils sont fiers de leur entreprise, c'est pouvoir compter sur eux pour promouvoir le secteur professionnel auprès de leur entourage et de leurs réseaux.

Difficultés de recrutement et départs : les 3 causes majeures



Un temps de recul, des clés de réponse

Le plus souvent, le dirigeant d'une petite entreprise cumule à la fois une activité de production et gère en parallèle un ensemble d'activités nécessaires au fonctionnement de son entreprise. Pris par ses activités, il manque parfois de recul pour mieux appréhender les questions humaines ou d'organisation. Pourtant, le dirigeant est la clé de voûte d'une fidélisation réussie des salariés. Il s'attachera donc à marquer une pause et à s'accorder du temps pour analyser la situation de son entreprise et ses pratiques.

Pour agir sur la fidélisation, intéressons-nous aux motifs des départs. Ces causes peuvent être de natures différentes et peuvent se combiner. Elles peuvent être regroupées en trois grandes familles : la santé, les compétences et la motivation. Voici les chiffres-clés et les explications qui renseignent sur l'ensemble de la profession.

Quand la motivation n'est plus entretenue ...

Même lorsqu'elle existe, la motivation au travail doit être stimulée pour être préservée tout au long de la vie professionnelle. Avec le temps qui passe, chaque personne évolue tout comme ses attentes et ses motivations. Parfois, dans l'entreprise, l'adéquation entre les aspirations et les évolutions ne se fait plus bien. Gagner en autonomie ou en responsabilité, être mieux reconnu et impliqué, acquérir de nouvelles compétences sont des besoins à identifier et auxquels il faut répondre. Lorsque ce n'est pas le cas, la routine et le découragement s'installent au fil du temps.

Quand la santé se dégrade ...

Dirigeant et salariés s'exposent aux risques professionnels liés à l'exercice du métier. Lorsque la prévention n'est pas suffisante ou inefficace, la santé peut se dégrader. C'est particulièrement vrai en ce qui concerne les troubles musculosquelettiques. *« C'est un travail physique. Il faut travailler vite, on se déplace beaucoup et on porte des charges. Parfois c'est stressant parce qu'on ne sait pas si on va terminer tout ce qu'on doit faire » (une salariée expérimentée).* Par ailleurs, l'impact des contraintes du travail sur la santé est perçu très différemment selon l'âge.

Quand l'équilibre entre vie professionnelle et personnelle est compliqué ...

Au fil de la vie professionnelle et familiale, les attentes et les priorités évoluent. L'articulation entre les temps de la vie personnelle et professionnelle se construit plus ou moins bien selon le parcours de chacun. Parfois, des difficultés apparaissent : *« je travaille presque tous les week-ends et c'est difficile. J'ai du mal à m'occuper de ma fille qui est adolescente. Cela me ronge. Si je trouve un autre emploi, je change immédiatement » (une salariée expérimentée).* Rechercher une meilleure articulation entre les besoins de l'entreprise et les contraintes des salariés est perçu comme un signe de reconnaissance par les salariés. Lorsque l'équilibre est trouvé, c'est l'attractivité du poste comme de l'entreprise qui en est renforcée.

Quand les chiffres parlent

La démographie

- Les moins de 26 ans ne représentent que 9 % de la population. Ce chiffre illustre la difficulté à attirer et fidéliser les salariés les plus jeunes.
- Seulement 4 salariés sur 10 sont des hommes. Pourtant, ils occupent 70 % des postes d'encadrement.
- 30 % des salariés sont de nationalité étrangère (*Enquête de branche 2014*) et 60 % des salariés sont sans diplôme de formation initiale (*INSEE - Enquête emploi*).
- 75 % des contrats sont à temps partiel et 53 % des salariés ont plusieurs employeurs (*phénomène renforcé par l'Article 7 de la CCN*).

La santé et la sécurité

En regardant les accidents du travail et toutes entreprises confondues, la profession est confrontée à une sinistralité plus forte que la moyenne nationale (taux de fréquence de 31,3 contre 22,9 en moyenne nationale en 2014).

Différents risques concernent la profession, parmi lesquels :

- Les troubles musculosquelettiques : ils s'expliquent par la combinaison de facteurs comme la charge de travail, les manutentions et postures, la répétition de gestes, la qualité des matériels.
- Le risque chimique : les produits utilisés peuvent contenir des substances chimiques nocives.
- Le risque de chute : le travail en hauteur comme les déplacements à pied peuvent occasionner des chutes.
- Le risque infectieux : dans certains milieux, la manipulation de déchets peut occasionner des piqûres ou des coupures.
- Le risque routier : les déplacements pour se rendre chez les clients exposent les professionnels aux risques d'accidents.

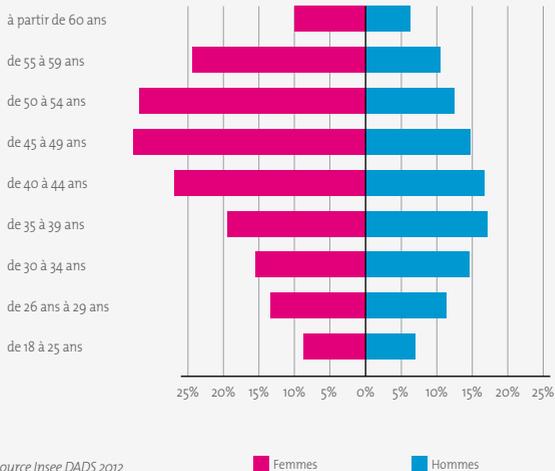
Sources : données sinistralité AT/MP assurance maladie, enquête de branche, fiche métier ministère du travail, enquête Evrest.

Les chiffres-clés

66 % des salariés sont des femmes (*INSEE - DADS 2013*)

50 % des salariés ont plus de 45 ans (*Enquête de branche 2014*)

42 % des salariés ont moins de 4 ans d'ancienneté (*fiche médico-professionnelle*)



La tension sur l'emploi

En 2015, « l'enquête en Besoins de main d'œuvre » de Pôle Emploi fait apparaître que les entreprises de propreté sont en tête des besoins en recrutement, y compris dans les années à venir. Le métier « agent d'entretien de locaux » figure parmi le métier le plus recherché, avec près de 60 000 postes à pourvoir.

Cette forte tension est le résultat d'un marché en constant développement, malgré la conjoncture générale difficile, au regard d'un manque de candidats qualifiés et d'un turn-over dont les principales causes sont :

- Les contraintes du métier : horaires décalés et fragmentés, travail physique...
- La rareté des emplois à temps plein.
- Le métier de la propreté vécu comme métier de transition.
- La mauvaise image du secteur.

15 actions : les leviers de la fidélisation



Fidéliser les salariés, c'est agir concrètement sur...

1 ... la santé

La préservation de la santé passe notamment par la qualité des matériels professionnels, l'usage de produits sains, la bonne gestion de la charge de travail, la qualité des relations clients.

2 ... les compétences

Le développement des compétences concerne toutes les étapes de la vie professionnelle des salariés : l'accueil et l'intégration, l'accompagnement dans le poste occupé, les évolutions professionnelles visées. C'est aussi le développement de compétences transversales favorisant l'employabilité et/ou la polyvalence et les transitions professionnelles, dans ou hors de l'entreprise.

3 ... l'engagement

Le maintien de l'engagement professionnel passe par l'ambiance de travail, l'équilibre entre vie personnelle et professionnelle, la valorisation du travail réalisé, le projet d'entreprise, la reconnaissance du travail accompli.

Agir de manière simultanée sur la santé, les compétences tout au long de la vie professionnelle et l'engagement au quotidien, c'est la réponse pour fidéliser et sécuriser les parcours professionnels. Pour cela, le rôle du dirigeant est primordial. S'accorder du temps, pour analyser la situation de son entreprise et définir un plan d'actions adapté, contribuera à améliorer la qualité de vie au travail des salariés comme de l'encadrement et des dirigeants.

Les pages suivantes présentent 15 actions concrètes et illustrées, rassemblées dans les 3 thèmes : santé, compétences et engagement. Elles sont tirées de l'expérience d'entreprises de propreté. Elles sont à choisir et à adapter selon votre contexte, mais dans tous les cas, elles sont utiles à connaître et génératrices de progrès. À vous d'agir !

Préserver la santé au travail par...



Le métier présente des risques pour la santé des salariés et du dirigeant : lombalgie, troubles musculosquelettiques, stress et fatigue chronique... Lorsque la maladie se déclare ou lorsque l'accident arrive, c'est toute l'entreprise qui doit faire face et qui en souffre. Agir chaque jour de manière préventive, c'est s'assurer de ne pas exclure ou de s'exclure soi-même du métier. Engager des actions pour limiter les manutentions ou les postures contraignantes permet d'éviter les risques et de préserver la santé des intervenants. Le travail se fait alors plus efficacement en limitant les dysfonctionnements.



Un travail facilité

L'exercice des métiers de la propreté implique des manutentions, des déplacements continus, des gestes répétés, l'adoption de postures parfois difficiles. En fonction des sites, les prestations sont réalisées sous contraintes de temps, en horaires décalés et avec des exigences de qualité plus ou moins importantes.

L'usage de matériels inadaptés ou non entretenus peut être la cause de manutentions superflues, de sollicitations physiques excessives, de temps d'exécution plus longs ou de coopérations plus difficiles. Sur le plan physique, des douleurs peuvent être ressenties, tandis qu'au plan psychologique ce sont les sentiments de mal faire son travail ou de ne pas être considéré qui dominent.

Pour préserver la santé de tous et pour gagner en efficacité, le dirigeant portera attention à la qualité des matériels, à leur entretien ou encore aux espaces de stockage.

L'action sur les matériels concerne particulièrement :

- Le choix et l'achat. L'investissement dans des matériels de qualité est profitable à tous du fait des gains de productivité et d'un travail facilité. S'il faut être vigilant au coût et à la performance des matériels, il faut l'être aussi sur le plan du confort d'usage. Émission sonore, poids, maniabilité et facilité d'usage sont des critères à intégrer pour préserver la santé. Le choix du matériel dépend aussi du contexte d'intervention comme l'explique ce dirigeant : *« Intervenir en journée dans les bureaux imposait de travailler avec du matériel plus silencieux. J'ai par exemple remplacé ma gamme d'aspirateurs. Dans ce cas, intervenir de façon moins bruyante est un avantage pour tous ».*

- L'entretien régulier. Tous les matériels, qu'ils soient mécanisés ou non, nécessitent un entretien régulier pour favoriser leur longévité et pour limiter les dysfonctionnements. Une auto-laveuse en panne ou une roulette de chariot bloquée ralentissent le travail, le rendent plus pénible et génèrent de l'insatisfaction, comme en témoigne ce salarié expérimenté : *« L'auto-laveuse appartient au supermarché. Elle laissait souvent des traces au sol que je devais reprendre. Mon chef en a parlé au client pour qu'elle soit mieux entretenue. À présent, j'ai moins de soucis ».*

L'action sur les espaces de travail concerne :

- Les zones de stockage des matériels : que ce soit chez le client ou au dépôt de l'entreprise, ces espaces doivent être faciles d'accès, correctement éclairés, sécurisés, adaptés aux produits stockés. En fonction du besoin, ces aménagements doivent être discutés avec le client comme le relate ce salarié : *« Je n'avais pas de chariot à l'étage de la banque. C'était fatigant de transporter mon matériel par les escaliers. Il ne fallait rien oublier ! Après en avoir discuté avec le client, un espace a été trouvé pour en stocker un second, sans que cela ne dérange le personnel ».*

- Les locaux de l'entreprise : ils permettent de jouer un rôle de centralité et de lien entre les personnels. Leur aménagement doit prendre en compte les besoins de la vie courante et offrir du confort aux salariés : espace de repos ou de repas, les toilettes et douches...

Tout projet de réaménagement au sein de l'entreprise ou chez le client est l'occasion d'intégrer ces meilleures modalités. Elles seront abordées avec le client pour le sensibiliser aux besoins des personnels d'entretien et trouver des réponses en conception.



Des produits sains

Pour laver, détartrer, décaper ou encore désinfecter les surfaces, les entreprises choisissent et achètent des produits parmi de nombreuses références aux prix et aux compositions variables. Certains peuvent se révéler plus ou moins efficaces mais également plus ou moins dangereux pour la santé. Avec des expositions répétées et même à de faibles doses, les effets sur la santé peuvent être graves et différés.

D'où l'importance du repérage des produits, de l'analyse de leur dangerosité et de la mise en place d'un plan de prévention.

Cela implique de :

- Recenser les produits utilisés : tous les produits utilisés par le personnel doivent être connus et recensés, qu'ils soient mis à disposition par le client ou l'employeur. Des contrôles sur le terrain doivent permettre de se rendre compte de la réalité des produits existants et des conditions d'usage.
- Évaluer le risque : pour chaque produit, utiliser la fiche de données de sécurité (FDS) pour connaître la toxicité du produit, les mesures de protection nécessaires, les conditions de stockage et de lutte contre l'incendie.
- Élaborer des mesures de prévention : l'entreprise recherchera d'abord à substituer les produits dangereux par des produits qui ne le sont pas ou qui le sont moins. Lorsque cela n'est pas possible, différentes actions peuvent se combiner : mesures de protections collectives, bonnes pratiques de stockage, fourniture d'équipements de protection adaptés, formation des salariés, affichage des consignes de sécurité.



Des objectifs atteignables

Dans un contexte de forte concurrence et dans lequel la logique du moins disant est prégnante, il y a un véritable risque à vendre des prestations « à tout prix ». Lorsque le prix est sous-évalué, des écarts apparaissent entre les moyens réels mis en œuvre et les objectifs promis au client. Un manque de temps, une charge de travail trop élevée ou du matériel inadapté vont conduire à des situations où le personnel se sent dépassé et dans l'incapacité de bien réaliser sa prestation. Dans ce cas, les risques d'accident, de maladie, d'absentéisme augmentent. Que ce soit sur le plan financier ou sur le volet humain, le pari peut être risqué !

L'action du dirigeant porte sur la « justesse » de la prestation commercialisée. Une dirigeante témoigne : *« Tout se joue au moment de la contractualisation. Je vais moi-même visiter les locaux pour faire mon chiffrage. Je fais attention aux surfaces, aux matériaux, à l'agencement. J'évalue également les priorités du client. Lorsque je fais la mise en place avec l'intervenante, on se rend compte ensemble si c'est réalisable ou pas. Si je me suis trompée, j'en rediscute toujours avec mon client pour trouver une solution ».*

Veiller à l'équilibre entre les objectifs attendus et les moyens déployés permet de préserver la santé et la sécurité des salariés, que ce soit sur le plan physique ou psychique. C'est également un gage de qualité des prestations et de performance économique.



Des salariés protégés

L'activité de nettoyage des locaux administratifs, commerciaux et industriels est le plus souvent externalisée et donc confiée à des entreprises de propreté intervenant dans les locaux de l'entreprise utilisatrice. Ainsi, en fonction du portefeuille de chantiers, le personnel peut intervenir à de multiples endroits au cours de la journée et sur des durées plus ou moins longues.

Dans ces conditions, protéger la santé des salariés c'est à la fois limiter les contraintes liées à l'exercice du métier (manutentions, postures, produits chimiques...) mais c'est aussi les protéger des risques liés à l'activité du client. La prévention doit prendre en compte tous les risques auxquels sont exposés les salariés. Il peut s'agir du bruit dans un atelier, du risque infectieux en milieu hospitalier, du risque de chute ou de collision dans un dépôt...

« Je n'ai pas reçu d'information de la part de mon employeur ni du client en cas d'incendie dans l'hôtel. En cas d'urgence, je ne sais pas trop quoi faire finalement ! » (une salariée expérimentée).

Bien connaître les activités du client et les lieux d'intervention, faire des points réguliers avec les agents permet d'adapter le plan de prévention à la réalité des expositions repérées.



Des déplacements maîtrisés

Zones d'activités non desservies par les transports en communs, horaires atypiques, nécessité de transporter du matériel, déplacements chez de multiples clients... sont autant de motifs qui rendent l'usage d'un véhicule indispensable. Qu'il s'agisse du personnel d'encadrement ou des agents, tous sont concernés.

La conduite est un acte de travail. Dans le cadre de l'évaluation des risques professionnels, le risque routier doit être pris en compte et intégré au document unique d'évaluation des risques professionnels. Un diagnostic adapté permet de faire un état des lieux de la situation et d'identifier les personnels concernés.

Un plan d'actions sera élaboré en conséquence, pour agir par exemple sur :

- Le mode de déplacement prioritaire selon la situation, la répartition des chantiers en fonction des déplacements et le mode de gestion des retards. *« Lors des dernières intempéries, j'ai pris l'initiative d'appeler les agents sous ma responsabilité pour leur demander de rester à leur domicile. J'ai expliqué au client la situation et ma priorité était d'éviter un probable accident » (un chef d'équipe).*
- Les communications durant les trajets : règles d'usage du téléphone portable par l'appelé et l'appelant...
- Les moyens mis à disposition : choix des véhicules, équipements et aménagements de sécurité, périodicité de contrôle et d'entretien...
- La formation : maîtrise de la conduite en mauvaise météo, sensibilisation aux risques de la route...

Développer les compétences par...



Le développement des compétences, celles du dirigeant comme celles des salariés tout au long de leurs parcours professionnels, permet d'acquérir de nouveaux savoir-faire et de se donner les capacités de s'adapter aux évolutions. C'est aussi le moyen d'accroître les responsabilités et l'autonomie des salariés. Bref, les compétences sont un levier de développement pour tous les acteurs de l'entreprise.



L'accueil et l'intégration des nouveaux

Le plus souvent, ces étapes sont réduites aux dimensions administratives (contrat, hiérarchie...) et aux consignes pratiques (accès, planning...). Or, l'accueil et l'intégration sont l'occasion d'identifier les besoins en compétences et d'accompagner et d'évaluer la progression des nouveaux embauchés. Concrètement, l'accueil favorisera chez le nouveau salarié une impression positive et l'encouragera à s'impliquer.

Mais de quel accueil parle-t-on ?

- L'accueil physique : c'est l'occasion de remettre les accessoires de travail (chariot, tenue, EPI...), de visiter le service, de présenter les interlocuteurs utiles (clients, référents, tuteur...).
- L'accueil administratif : il permet une information et un échange sur le règlement intérieur, adresse les supports spécifiques (clés, badges...).
- La remise de supports d'accueil : le livret d'accueil présente les activités, les métiers et les valeurs de l'entreprise. Il fournit des informations pratiques et aborde la sécurité.

Dans le prolongement de l'accueil, l'intégration doit permettre au nouvel arrivant de devenir autonome et de s'impliquer pleinement. Deux modalités sont alors utiles :

- Le tutorat : le tuteur est un référent pour le nouvel arrivant, en charge de l'accompagner dans sa prise de fonction.
- Le parcours d'intégration : il peut comprendre des points de situations, une période de formation, un entretien de fin de période d'essai pour faire un bilan.



La valorisation des parcours

Pour les candidats les plus qualifiés en particulier, un emploi dans les métiers de la propreté est perçu comme une situation de transition. L'image de la profession, les contrats à temps partiel, les horaires décalés n'encouragent pas à projeter son avenir dans ce secteur. Pas de fatalité car il y a des opportunités pour fidéliser ces personnels. Les possibilités de parcours dans l'entreprise, et plus largement dans la profession, sont pour cela de véritables atouts.

De réelles opportunités d'évolutions existent. Après quelques temps, les profils les plus compétents se voient proposer un emploi à temps plein, ainsi que des évolutions en termes de responsabilité. Des parcours qualifiants existent et peuvent être activés pour favoriser tout type d'évolution professionnelle. *« J'ai été embauchée comme agent d'entretien et après environ 3 années, j'ai eu l'opportunité d'évoluer sur un poste de chef d'équipe. Je pense que mon professionnalisme et mon sens du relationnel ont fait la différence. Au début, cela a été très difficile car je n'avais jamais encadré d'équipe. On m'a fait confiance et en parallèle, j'ai intégré une formation pour le personnel d'encadrement » (une chef d'équipe expérimentée).*

En repérant les besoins en compétences et les attentes de chacun, l'encadrement peut s'appuyer sur des parcours de professionnalisation et de qualification adaptés aux besoins de l'entreprise et aux motivations des salariés.



Une stratégie de formation

« (...) mon métier, c'est de faire de la propreté. Ce n'est pas du ménage comme à la maison... ». Ces propos d'un agent illustrent la transformation des métiers de la propreté, au regard des marchés et des exigences clients qui évoluent. Traçabilité, qualité, sécurité ou encore respect des normes environnementales sont des exigences de plus en plus fortes. En parallèle, le secteur professionnel emploie des personnels très hétérogènes sur le plan de leurs connaissances des métiers, de leurs profils et expériences ou de leurs maîtrises de la langue. Dans ce contexte, l'encadrement et les salariés doivent partager des savoir-faire, construire une culture métier commune, faire preuve d'autonomie et avoir la capacité de poser des priorités. La mise en œuvre d'un plan de formation basé sur un diagnostic de situation facilitera la capacité d'adaptation de l'entreprise. Selon le besoin, les actions de formation peuvent être différentes : hygiène et sécurité, techniques de métier, animation de réunions, apprentissage de la langue et communication...



La responsabilité du management de proximité

L'encadrement est à l'interface du client, de l'équipe et de la direction. Face à l'équipe, il a un rôle d'accueil, d'intégration, d'animation, d'évaluation, et d'appui. Il analyse les écarts par rapport aux objectifs attendus, propose et expérimente des solutions. Il est une ressource pour les agents comme pour la direction. Or, la multiplication des chantiers à suivre, l'accroissement des reportings et plus généralement de la charge administrative rendent difficile la proximité entre encadrement et salariés. Cela affaiblit la conduite des équipes et donne moins de lisibilité sur les priorités.

Dans des cas dégradés, le personnel d'encadrement n'est plus en mesure de tenir son rôle régulateur, comme par exemple lorsqu'il s'agit de gérer la charge de travail.

« Tous les chefs d'équipes ne fonctionnent pas de la même façon. J'apprécie ma responsable parce qu'elle est sur le terrain et à notre écoute. Elle anticipe les choses et elle s'intéresse à ce qui ne va pas. Elle discute avec la direction de ce qui peut être amélioré et des problèmes rencontrés. C'est rassurant de savoir qu'on peut compter sur elle » (une salariée expérimentée). Un management « orienté solution » et proche des équipes permet de rendre le travail plus efficace et de limiter le turn-over du personnel.



La transmission des savoir faire

Intervenir efficacement tout en respectant le cahier des charges convenu avec le client implique la mobilisation de savoir-faire. « Balayer à sec avant de nettoyer à l'eau permet de travailler plus efficacement et donc de gagner du temps. Cela, beaucoup ne le comprennent pas. Ils pensent que ça va leur faire perdre du temps. Pourtant c'est le contraire ! » (un agent expérimenté). La transmission des savoir-faire permet d'intégrer les règles du métier et de construire une identité professionnelle. Cela se met en œuvre au travers :

- Des temps d'échanges collectifs : brèves ou prolongées, ces discussions entre salariés et avec encadrement traitent des difficultés rencontrées sur les chantiers et des solutions mises en place.
- L'accompagnement des novices : un travail en binôme avec des expérimentés pédagogues pour promouvoir les modes opératoires en fonction des situations et des milieux.
- Des fiches de travail : c'est une formalisation de repères sur les techniques d'entretien et les modes opératoires, utiles à tous et en particulier aux nouveaux. Elles permettent de capitaliser et de valoriser les pratiques les plus efficaces.

Développer l'engagement de tous par...



Si la préservation de l'engagement est un levier essentiel à la fidélisation, c'est aussi un facteur de performance de l'entreprise. Au sein des équipes, dirigeant et personnels d'encadrement tiennent pour cela un rôle déterminant. Cela justifie qu'ils y consacrent du temps !



Une relation client bien gérée

Agent de propreté, laveur de vitres, agent de propreté hospitalier ou encore responsable de site, tous ont en commun de réaliser leur activité chez le client. Si le plus souvent c'est une source de satisfaction, dans certains cas le contact peut être difficile à entretenir.

Ce peut être lié à :

- La charge de travail : en cas de manque de temps pour réaliser sa prestation, le personnel peut être mis en difficulté. *« Lorsque je ne peux pas tout faire ou que je suis remplacée par quelqu'un qui ne travaille pas aussi vite que moi, le client va me faire des remarques » (une salariée expérimentée).*
- Le comportement de certains bénéficiaires. *« Aux yeux de certains, on a l'impression de ne pas exister. Dès que j'ai fini à un endroit, certains arrivent et salissent derrière. Je ne suis pas respectée ! » (une salariée expérimentée).*
- L'intégration au sein de l'entreprise d'accueil, car lorsque la présentation de l'agent au client est bâclée, la confiance réciproque et l'autonomie sont difficiles à construire !

Bien gérer la relation au client implique une bonne organisation interne, un mode de communication et une maîtrise de la charge de travail. Pour réussir, l'entreprise utilisera la formation, les échanges de pratiques, l'auto-évaluation, les retours clients. L'encadrement de proximité est à la manœuvre dans ces actions car il en connaît les problèmes et les réponses.



Un équilibre entre vie professionnelle et vie personnelle

Le plus souvent, l'entretien des locaux se fait en dehors des heures de fonctionnement de l'entreprise cliente. Ainsi, la plupart des agents travaillent à des horaires atypiques : de nuit, tôt le matin ou tard le soir. Malheureusement, cette organisation du temps a des conséquences nocives sur la santé et la vie personnelle. L'équilibre entre vie professionnelle et personnelle est aussi fonction de sa situation personnelle. Selon les étapes de sa vie, un salarié peut avoir des attentes différentes : travailler davantage pour gagner plus, prendre des responsabilités, disposer de temps pour soi ou sa famille...

Pour concilier ces temps, dirigeant et encadrement ont une écoute des aspirations des salariés et dialoguent, ils négocient avec le client pour concilier les contraintes techniques et les horaires d'intervention. *« Ça sert à rien de faire travailler les gens dans la contrainte. Pour affecter les chantiers, je tiens toujours compte des disponibilités des intervenants. Je travaille aussi avec mes clients pour développer les interventions en journée... Certains agents ne peuvent pas travailler le week-end ou en horaire décalé. Ça ne doit pas rester un problème » (une dirigeante).* Ainsi, dans la plupart des cas, il est possible de concilier les activités du client et celles des agents d'entretien.



Le pari de la reconnaissance

La profession note une évolution du rapport à l'emploi. Alors que les salariés étaient auparavant dans une logique d'emploi à temps partiel, un grand nombre d'entre eux souhaite aujourd'hui travailler à temps plein. Or, dans ce secteur, le temps partiel est habituel et a un impact négatif sur la rémunération obtenue. Le salaire reste pourtant déterminant pour attirer et fidéliser les salariés ! En augmentant les heures travaillées, en mettant en place des primes ou bonus... le turn-over sera limité.

Attention, la reconnaissance ne passe pas seulement par la rémunération ! Le dirigeant a d'autres leviers. La responsabilisation, la convivialité, la souplesse dans l'organisation, la qualité des matériels, la promotion interne, la relation positive au client... donnent de la reconnaissance et développent l'intérêt pour son métier et pour son entreprise.

« J'ai installé une relation gagnant-gagnant avec mon équipe. Les agents font des efforts pour respecter les objectifs, être ponctuels et disponibles lorsqu'on en a besoin et ils savent qu'en contrepartie, je vais tout faire pour qu'ils s'y retrouvent aussi. Ça peut être de la souplesse sur les horaires, c'est de la discussion sur les plannings et les congés, c'est partager une pause café ensemble... Je mets de l'humain dans le travail » (une responsable d'équipe).

La satisfaction de réussir ensemble

La qualité des relations de travail entre les agents et l'encadrement est essentielle pour réaliser une prestation de qualité. Le partage des savoir-faire, l'esprit d'équipe, l'information réciproque sont utiles pour y parvenir. « En général, les gens sont plus à l'écoute des autres et plus réceptifs lorsqu'il y a une bonne ambiance. Cela se ressent sur la qualité du travail et sur la gestion des imprévus. Je n'ai aucun mal à trouver des personnes pour faire des remplacements lorsque j'en ai besoin » (une responsable d'équipe).

La qualité du collectif passe par :

- L'implication dans le projet de l'entreprise : définir les objectifs, rappeler les contributions de chacun et favoriser les intérêts communs.
- Les coopérations : les susciter en renforçant la capacité d'agir (rôle d'entraîneur). Un management participatif permet à chacun de développer des compétences, de prendre part aux décisions, de s'organiser pour atteindre les objectifs.
- L'adhésion positive : proposer un cadre de référence reposant sur des valeurs d'équipe, installer des relations équilibrées et équitables en précisant les règles du jeu (rôle d'arbitre) et en valorisant les résultats collectifs (la fierté d'appartenance).

Un projet d'entreprise compris et partagé

Par sa vision du métier, son initiative entrepreneuriale, les orientations qu'il définit, le dirigeant donne un cadre essentiel pour favoriser l'engagement des salariés. Qu'il s'agisse des salariés les plus anciens, des nouveaux embauchés ou de ceux qui intègrent les effectifs par application de l'article 7, tous ont intérêt à être impliqués dans la stratégie de développement et à la culture de l'entreprise. Concrètement, la mise en place de tenues vestimentaires, de procédures qualité, de formations ou encore d'un règlement intérieur... sont des actes traduisant la recherche d'une amélioration continue. Expliquer le projet d'entreprise ou de services aux salariés, c'est lui donner du sens et favoriser sa mise en œuvre. Un dirigeant témoigne de son expérience : « Au départ, quant je reprenais des salariés dans le cadre de l'article 7 et que j'allais sur le site du client pour me présenter, j'avais des salariés qui me disaient "c'est vous le nouveau ?". Là, j'ai compris qu'à chaque reprise, il fallait les recevoir pour faire connaissance, expliquer l'historique et les valeurs de la société ».

NAF, j'évalue mon entreprise et j'agis

Sur quoi agir en priorité ? L'outil présenté dans ces 3 pages est nommé **NAF (Nos Atouts pour Fidéliser)**. Il permet d'évaluer là où nous en sommes, puis de repérer les actions prioritaires pour changer les conditions de travail. Suivons les étapes !

Etape 1 : j'évalue par 30 questions clés

NOTRE ÉVALUATION

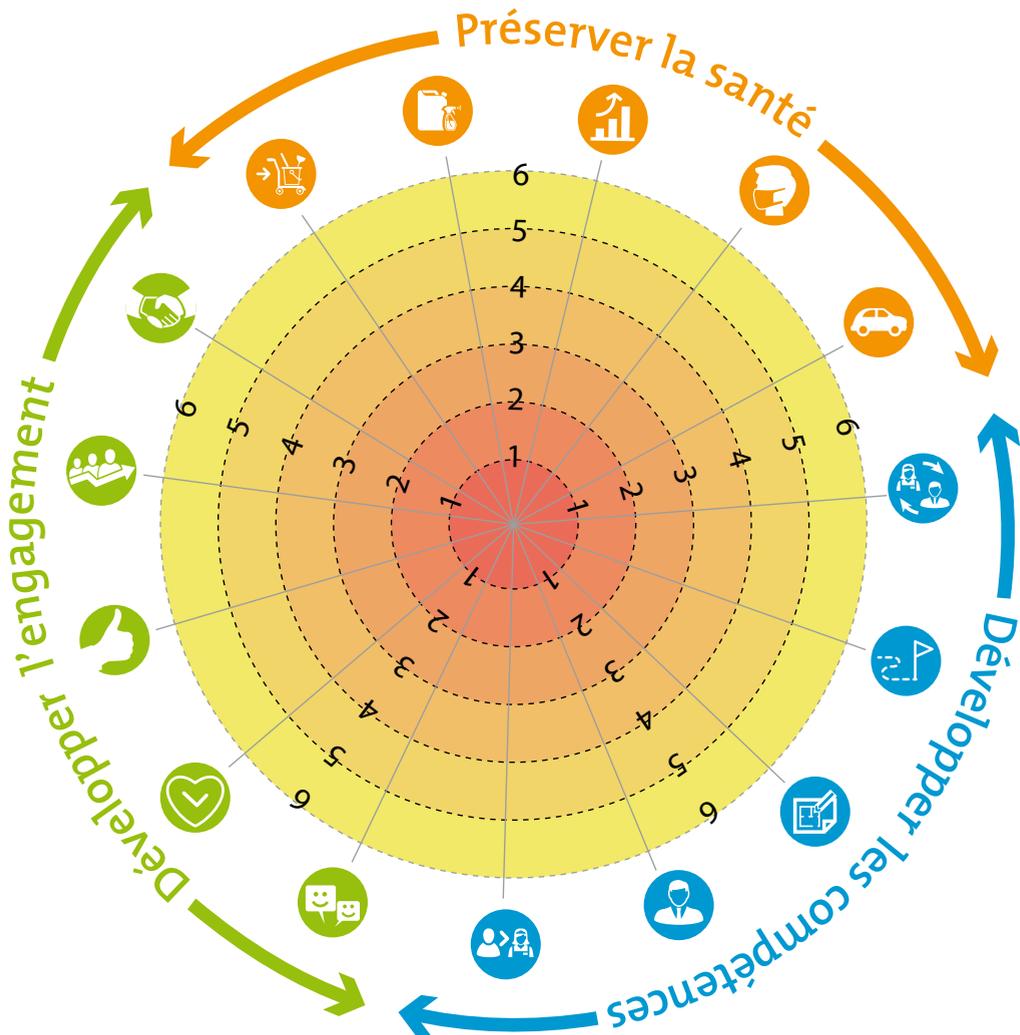
Pour chaque question, je choisis le niveau qui correspond le mieux à la situation dans notre entreprise. Je peux répondre individuellement, dirigeant ou salarié, ou faire cet exercice en groupe. Je reporte en bout de ligne, le score additionné de chaque paire de questions (0 à 6).

	Non pas du tout	Non pas vraiment	Oui un peu	Oui tout à fait	Score de 0 à 6	
1. Un travail facilité :						
Les matériels utilisés sont faciles d'usage, peu bruyants et peu encombrants, stockés au plus près des zones de travail.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>		
À l'occasion du renouvellement des matériels, les salariés sont associés au choix réalisés.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>		
2. Des produits sains :						
Les salariés n'utilisent que les produits mis à disposition de l'entreprise. Ceux-ci donnent satisfaction.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>		
L'usage des produits d'entretien n'entraîne ni gêne ni plainte des salariés. Si cela arrive, le produit est remplacé.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>		
3. Des objectifs atteignables :						
Les chantiers sont réalisés dans de bonnes conditions matérielles et temporelles.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>		
Lorsque les objectifs sont difficiles à atteindre, la hiérarchie recherche des solutions avec le client et les salariés.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>		
4. Des salariés protégés :						
Les salariés disposent des équipements de travail adaptés à leur protection. Ceux-ci sont renouvelés régulièrement.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>		
Le salarié est informé des risques auxquels il est confronté sur ses différents lieux d'intervention.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>		
5. Des déplacements maîtrisés :						
L'entreprise connaît les conditions dans lesquelles se réalisent les déplacements des salariés.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>		
Des véhicules adaptés et entretenus sont disponibles. Lorsque ce n'est pas le cas, les véhicules personnels sont contrôlés.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>		
6. L'accueil et l'intégration des nouveaux :						
Les nouveaux salariés sont suffisamment accompagnés pour être autonomes.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>		
Pendant la période d'intégration, un appui est apporté aux nouveaux pour les aider à dépasser les situations difficiles.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>		
7. La valorisation des parcours :						
L'entreprise communique sur les évolutions et les mobilités possibles dans la profession et l'entreprise.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>		
Nous recherchons à enrichir le travail de chacun pour développer la polyvalence et la mobilité dans l'entreprise.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>		
8. Une stratégie de formation :						
Les salariés sont régulièrement interrogés sur leurs besoins en formation.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>		
Les formations proposées permettent d'être plus performant dans son travail.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>		
9. La responsabilité du management de proximité :						
L'encadrement échange régulièrement avec les équipes. Il met en place des solutions lorsque des difficultés apparaissent.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>		
Le manager encourage son équipe, est équitable et exprime sa satisfaction lorsque le travail est bien fait.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>		
10. La transmission des savoir-faire :						
L'encadrement anime des échanges sur les situations difficiles, les méthodes de travail, les produits et les matériels.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>		
Des procédures existent pour faciliter la transmission des modes opératoires et des savoir-faire.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>		
11. Une relation client bien gérée :						
Les salariés sont présentés au client lors du démarrage d'un nouveau chantier. Idem en cas de remplacement.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>		
L'encadrement fait un point régulier avec les agents et les clients. Il régule les difficultés rencontrées.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>		
12. Un équilibre entre vie professionnelle et vie personnelle :						
Les plannings sont concertés périodiquement, tenant compte des attentes des salariés, de leur domicile et transport.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>		
Il existe de multiples initiatives des responsables auprès des clients pour valoriser le travail de jour.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>		
13. Le pari de la reconnaissance :						
L'implication dans le travail est prise en compte pour définir la rémunération des salariés.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>		
Au delà du salaire, le travail bien fait ainsi que les efforts sont reconnus et valorisés.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>		
14. La satisfaction de réussir ensemble :						
L'équipe travaille dans une ambiance positive et dans le respect de chacun.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>		
Des moments d'échanges et de convivialité sont organisés.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>		
15. Un projet d'entreprise compris et partagé :						
L'entreprise communique auprès des personnels sur son projet et ses objectifs.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>		
Les salariés sont rencontrés individuellement pour faire le point sur leur situation et les attentes.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>		

Étape 2 : nous positionnons nos points forts et nos points faibles

Nous inscrivons le résultat de notre évaluation sur la cible. Nous reportons les scores des 15 paires de questions sur le niveau de 0 à 6 de la cible. Nous relient chacun des 15 points pour obtenir ainsi un graphique.

Comment lire le résultat ? La surface du graphique est élevée : notre évaluation est bonne et il faut maintenir le cap. La surface est faible : beaucoup de progrès restent à faire ! Les pics indiquent nos points forts, les creux indiquent les priorités d'action.



Étape 3 : nous définissons les priorités pour agir

Beaucoup reste encore à faire : maintenir le cap... ou changer radicalement ? Comment ne pas se perdre face à ces multiples actions ? Prioriser !

- Des pics et des scores forts ? C'est encourageant. Il s'agit sur ces thèmes de maintenir les pratiques et de s'assurer qu'elles vivent bien avec le temps.
- Des creux révélateurs de scores trop faibles ? Des actions correctives sont donc à mener. Il faudra les prioriser pour être en capacité de les mener une à une jusqu'à leur terme.

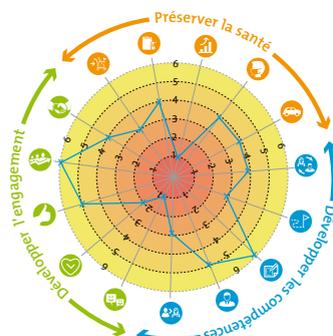
Dans tous les cas, la progression est possible. Pour chacun des thèmes retenus prioritaires, je me reporte au chapitre correspondant du guide.

EXEMPLE DE L'ENTREPRISE « VERINET » :

La très ancienne entreprise « Vérinet », spécialisée dans l'entretien des bureaux, est reprise par une nouvelle dirigeante. Soucieuse de partir sur un bon diagnostic, elle utilise avec les 6 chefs d'équipe et le délégué du personnel l'outil NAF. Chacun a répondu individuellement aux 15 questions, puis tout le groupe a argumenté pour se mettre d'accord sur un seul score par question.

Voici un extrait du résultat de leur évaluation :

9. La responsabilité du management de proximité :					
L'encadrement échange régulièrement avec les équipes. Il met en place des solutions lorsque des difficultés apparaissent.	0	1	2	3	5
Le manager encourage son équipe, est équitable et exprime sa satisfaction lorsque le travail est bien fait.	0	1	2	3	5
10. La transmission des savoir-faire :					
L'encadrement anime des échanges sur les situations difficiles, les méthodes de travail, les produits et les matériels.	0	1	2	3	3
Des procédures existent pour faciliter la transmission des modes opératoires et des savoir-faire.	0	1	2	3	3
11. Une relation client bien gérée :					
Les salariés sont présentés au client lors du démarrage d'un nouveau chantier. Idem en cas de remplacement.	0	1	2	3	1
L'encadrement fait un point régulier avec les agents et les clients. Il régule les difficultés rencontrées.	0	1	2	3	1
12. Un équilibre entre vie professionnelle et vie personnelle :					
Les plannings sont concertés périodiquement, tenant compte des attentes des salariés, de leur domicile et transport.	0	1	2	3	2
Il existe de multiples initiatives des responsables auprès des clients pour valoriser le travail de jour.	0	1	2	3	2
13. Le pari de la reconnaissance :					
L'implication dans le travail est prise en compte pour définir la rémunération des salariés.	0	1	2	3	5
Au delà du salaire, le travail bien fait ainsi que les efforts sont reconnus et valorisés.	0	1	2	3	5



+ Points positifs

En discutant, management et salariés sont d'accord sur les enseignements de ce graphique. Les points positifs encourageants et pour lesquels ils maintiendront leurs efforts :

- Le collectif a de bonnes habitudes de travail et les régulations avec les chefs d'équipe se passent bien. Scores 4 et 5 aux questions 5 et 9 !
- La reconnaissance est active, le travail bien fait reconnu et les salariés en témoignent. Score 5 à la question 13 !

- Points à travailler

Mais l'exercice fait aussi apparaître des lacunes. Pas facile à reconnaître, mais l'essentiel est d'engager des actions correctives :

- La relation client est trop peu sollicitée pour réguler les difficultés matérielles et les horaires décalés. Scores 1 et 2 aux questions 3 et 12 !
- La reconnaissance de la qualité de la relation aux bénéficiaires peut être nettement améliorée. Score 1 à la question 11 !

Les actions correctives engagées par Vérinet :

- La direction et l'encadrement s'entendent sur les actions à mener auprès des clients pour améliorer les conditions matérielles d'intervention. Ils définissent un référentiel qui sera discuté lors de la passation des contrats.
- Un travail sur les plannings est engagé. Objectif : diminuer le volume d'heures atypiques. Pour cela, montrer au personnel et au client les avantages de cette organisation, puis accompagner ces changements chez le client par les managers.

QUELS POINTS RELAIS POUR NOUS AIDER ?



Pour agir concrètement, les professionnels des métiers de la propreté ne sont pas seuls. Il existe des appuis pour les aider à progresser. Selon l'action recherchée, voici les principaux :

Les points d'appuis pour agir sur la fidélisation...	
... par	... avec
LA SANTÉ	<ul style="list-style-type: none"> • Mon médecin du travail : identifier les risques, les prévenir et aider au maintien en emploi • Ma Caisse d'Assurance Retraite et Santé au Travail (Carsat) et mon Régime Social des Indépendants (RSI) : obtenir des recommandations ou des outils de prévention • Ma fédération professionnelle : mettre à disposition des outils abordant la santé et la sécurité. M'accompagner pour la conception et le pilotage d'une politique de prévention.
LES COMPÉTENCES	<ul style="list-style-type: none"> • Les professionnels de la formation, l'INHNI : aider au bilan des besoins et identifier les offres de formation • Mon groupement professionnel : aider au bilan des besoins et identifier les offres de formation • Ma Chambre de Métiers et de l'Artisanat : m'indiquer des prestataires et m'accompagner
L'ENGAGEMENT	<ul style="list-style-type: none"> • Les professionnels de la formation : développer mes compétences en ressources humaines • Ma fédération professionnelle : faciliter l'inventaire des besoins et me guider • Ma Chambre de Métiers et de l'Artisanat : faciliter l'inventaire des besoins et me guider

Les adresses, outils et conseils en ligne

LE DEVELOPPEMENT

www.monde-proprete.com

Toute l'information pratique pour les entreprises : sécurité, santé, juridique...

www.fare.asso.fr

Accompagne le développement économique et social du secteur de la propreté.

LA SANTÉ

www.inrs.fr

Brochure ED 963 sur la prévention dans les activités de mise en propreté et services associés.

www.travail-et-securite.fr

TS n°701 - Dossier consacré à la prévention des risques professionnels.

www.aractidf.org

Management de la prévention : guide de prévention des risques professionnels.

www.tmspros.fr

Repérer les documents référence sur les troubles musculosquelettiques dans la profession.

www.inhni.com

Propose une démarche de prévention des troubles musculosquelettiques spécifique au secteur de la propreté.

LES COMPÉTENCES

Votre Fédération professionnelle régionale ou départementale

Trouver des conseils et s'informer sur les formations, les organismes, les moyens de financement.

www.inhni.com

L'organisme de formation et de conseil du secteur hygiène, propreté, environnement.

www.geiqproprete.fr

Présent sur 30 bassins d'activité, il organise des parcours d'insertion et de qualification.

www.itineraire-proprete.com

Toutes les informations sur les métiers et les formations de la propreté.

www.opca-transports-services.com

Aide au bilan et à l'élaboration d'un plan de formation adapté à vos besoins.

REMERCIEMENT AUX ENTREPRISES PARTICIPANTES :

CONCEPT PROPRETE SERVICES – Cuvry
CLEAN ET CLAIR – Macheren
ELIOR SERVICES – Jouy-aux-Arches
EST NET – Sarreguemines
EVERCLEAN SERVICES – Maizières-lès-Metz
FZ NETTOYAGE – Montoy-Flanville
MELZER – Saint-Julien-lès-Metz
NECWORK – Metz
ONET – Norroy-le-Veneur
PLAN NET – Yutz
PROMUNDUS PROPRETE – Hageville

AVEC L'APPUI TECHNIQUE DE :

Actions Industrie – Pompey
Valeur Plus – Nancy

DANS LE CADRE D'UNE ACTION COORDONNÉE PAR :

Erfane CHOUIKHA, Aract Lorraine
Yves MOLTER, CMA de la Moselle

REMERCIEMENT PHOTOS :

Fédération des entreprises de propreté

AVEC LA COLLABORATION DE :



AVEC LE CONCOURS FINANCIER DE :



Ce projet est cofinancé par le fond Social Européen dans le cadre du programme national « Emploi et Inclusion » 2014-2020

RÉALISATION ET PUBLICATION :



www.cma-moselle.fr



www.lorraine.aract.fr