

Papyrus, ou comment rendre visibles des salarié-e-s invisibles

Le projet PAPHYRUS, du nom de cette plante qui nettoie et purifie les zones marécageuses, a été conduit par l'Agence de Périgueux de l'INFREP en collaboration avec les agences de Cherbourg, Lourdes, Orléans Carpentras et Montpellier. Il concerne des adultes salarié-e-s demandeurs d'emploi dans le secteur de la propreté.

Ce secteur représente en Europe quelques 132 000 entreprises de taille très variable, et emploie 3,5 millions de salarié-e-s. Trois éléments le caractérisent : 70 % du temps de travail est à temps partiel souvent décalé (tôt le matin ou tard le soir) ; 77 % des emplois sont occupés par des femmes et les emplois sont de faible niveau de qualifications.

On retrouve cette même problématique en Europe. D'où la mise en œuvre d'un projet transnational pour aller « voir comment ça se passe chez nos voisins » et examiner les autres modalités de travail.

Ce secteur continue d'offrir des emplois, constituant ainsi une réponse possible à l'insertion sociale et professionnelle des personnes de bas niveau de qualification. Pourtant il souffre d'un manque de main-d'œuvre et peine à recruter. Ce paradoxe s'explique entre autre par des conditions de travail difficiles, en particulier du fait des horaires décalés, qui contribuent à un déficit d'image du secteur. En outre, ces métiers sont principalement perçus comme féminins, ce qui constitue un frein supplémentaire pour les hommes demandeurs d'emploi.

Le secteur est composé de deux types d'entreprises :

■ Les entreprises de propreté recrutent une grande partie de leurs salariés parmi les publics en difficulté, pour lesquels adapter son attitude à son environnement professionnel peut poser des problèmes. Il peut alors être jugé préférable de les faire intervenir en dehors de la présence des publics dans les bâtiments.

■ Les entreprises clientes du service propreté : elles ont pour usage de commander ce type de prestation en dehors de leurs heures de fonctionnement en journée, sur des créneaux horaires courts,

Faire évoluer les horaires de travail dans le secteur de la propreté

L'organisation du travail dans le secteur impose de travailler le plus souvent en dehors des heures de travail de la majorité des autres salariés : soit le matin tôt, soit tard le soir. Ce travail est en quelque sorte un travail caché, invisible mais que peut être on ne veut pas voir non plus ; C'est sur cette question que s'est penché l'INFREP avec le projet PAPHYRUS. Au delà d'améliorer la formation professionnelle dans ce secteur, le projet veut tenter d'agir sur la question des horaires décalés, synonymes de précarité, et de difficultés à concilier la vie sociale, professionnelle, familiale.

Outre certains freins à la mise en œuvre d'horaires « normaux » tels que, par exemple le dérangement ou le bruit occasionné, ces horaires résultent de pratiques bien identifiées et intimement liées :

■ En France, tout comme dans de nombreux pays européens, il est d'usage pour les entreprises clientes de demander ce type de prestation en dehors de leurs heures de fonctionnement en journée, sur des créneaux horaires courts. Ce type d'horaires est donc ancré dans les habitudes.

Compte tenu de la très forte féminisation de ces emplois, de son faible niveau de qualification et de ses fréquentes difficultés de vie, l'INFREP voudrait amener le secteur à réfléchir sur les possibilités d'évolution de ces questions.

A terme, l'objectif est de faire évoluer le rythme et les horaires de travail dans le secteur de la propreté en s'appuyant sur 3 leviers :

- les salarié-e-s eux mêmes /elles mêmes
- les entreprises clientes des entreprises de propreté
- les entreprises de propreté

Afin d'agir sur ces pratiques d'horaires décalés et par là sur l'attractivité du secteur, le projet PAPHYRUS s'est fixé deux axes de travail, correspondant à ses deux publics cibles :

- Les demandeurs d'emploi et salariés du secteur de la propreté : le projet vise à élaborer un module de formation « attitudes de service », spécifique à ce secteur et à ces publics. L'objectif pédagogique de ce module est de permettre aux stagiaires d'adopter un comportement et une communication professionnelle dans l'entreprise. Les différents métiers du nettoyage sont abordés à travers ce module, et à travers eux la question du genre, afin de restaurer l'image de ces métiers dits « féminins », non seulement auprès des hommes mais également auprès des femmes.

- Les employeurs : entreprises de la propreté et leurs clients : afin de favoriser l'insertion dans le secteur, les pratiques doivent évoluer. Pour cela, différentes actions de sensibilisation et interventions « en journée » ont été organisées.

Deux axes, quatre actions

1. Formation d'agents de propreté et d'hygiène pour des salariés et des demandeurs d'emplois.

C'est l'action de base du projet, celle autour de laquelle se greffe tout le projet. L'objectif est de permettre l'acquisition d'un premier niveau de qualification professionnelle à des stagiaires de la formation professionnelle ou à des salariés de la branche professionnelle.

2. Réalisation d'une enquête auprès des utilisateurs des entreprises du secteur de la propreté

Il s'agit ici d'identifier les freins au travail en journée en menant une enquête auprès des clients des services propreté. Pour cette action, toutes les agences INFREP du projet ont été sollicitées pour participer à l'enquête. Les réponses à 45 questionnaires venant des entreprises de propreté, 169 questionnaires des entreprises clientes ainsi que des formateurs ont fait apparaître que le recours à des horaires décalés tient davantage à une pratique non remise en cause qu'à un réel besoin ou souhait. Les formateurs pour leur part estiment qu'il est important de former les publics aux attitudes à adopter durant leur service.

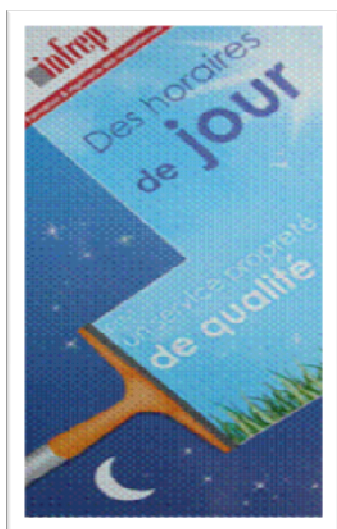
3. Création d'un module de formation

Ce module, qui prend la forme d'une mallette pédagogique appelée « PROP'ATTITUDE » est consacré aux attitudes professionnelles nécessaires pour occuper un emploi d'agent de service appelé à intervenir sur des chantiers propreté en journée, au contact de la clientèle. Il est composé d'un livret pour le formateur et de 10 séquences accompagnées de leurs fiches outil stagiaires, qui peuvent être utilisées séparément, en fonction des besoins et du temps disponible.

« Nous allons nous mêmes utiliser cette mallette pour les gens qui souhaitent travailler dans l'entreprise de nettoyage de BASTA » Kristina Blixt, responsable des programmes européens à BASTA

Sa création s'est appuyée à la fois sur les résultats de l'enquête de l'action 2 : « identification des freins au travail en journée » et sur les méthodes novatrices utilisées par le partenaire suédois « Basta ». Si toutes les fiches sont utilisées, ce module représente environ 30 heures de formation, selon le niveau des stagiaires.

Au total ce sont 109 personnes qui ont bénéficié d'une ou plusieurs séquences issues de la mallette pédagogique « PROP'ATTITUDE ».



4. Sensibilisation des entreprises clientes

Puisque l'étude réalisée pour l'action 2 a démontré qu'il existe une certaine « habitude » chez les clients à recourir aux services de propreté en horaires décalés, il convenait de les sensibiliser afin de faire évoluer leur demande. Une plaquette de sensibilisation a ainsi été produite, et des « petits déjeuners entreprises » ont été organisés.



Mallette pédagogique Papyrus.

Ces moments ont permis aux entreprises « clientes » de prendre du recul sur leurs pratiques et d'envisager un nouveau mode de fonctionnement, en libérant un espace « temps » en journée pour les agents de service qui interviennent dans leurs locaux.

Les femmes, principales actrices dans ce secteur

On le sait, les femmes sont majoritaires dans le secteur. Et le projet, en essayant de faire modifier les horaires de travail vise indubitablement non pas seulement à prendre en compte l'égalité mais surtout à améliorer la conciliation vie familiale /vie professionnelle. A noter les incontournables de ce type d'emploi et qui se retrouvent dans la formation : pas d'accès aux personnes qui n'ont pas de moyen de locomotion (on est en zone rurale), pas d'accès aux travailleurs handicapés (pénibilité, port de matériel, accès dans les entreprises non garanti).

La dimension transnationale

Le problème posé par l'INFREP n'est pas sans écho en Europe. En effet selon son rapport 2006, la FENI (Fédération Européenne du Nettoyage Industriel) relève que dans une grande majorité des pays de l'Union européenne, le travail des salariés des entreprises de propreté se déroule tôt le matin ou en soirée, voire de nuit : France : 97 % ; Autriche : 92 % ; royaume uni : 77% ; Luxembourg : 90% ; république tchèque : 75 %.

Ce rapport signale aussi le manque d'activité en journée chez la clientèle des entreprises de propreté. Enfin, il fait remarquer que trois pays ont développé avec succès et adopté le temps de travail en journée : la Suède = 66 % ; la Norvège = 80 % et le Danemark = 64 %. Faire évoluer les pratiques françaises passait pour l'INFREP par un détour européen et par la question : comment s'y prend-on ailleurs en Europe ? Fait -on mieux ? Différemment ? De là la volonté de candidater au FSE « Actions innovantes transnationales ».



Présentation des méthodes de Basta aux équipes de l'INFREP lors du premier déplacement en

C'est par le service international de l'INFREP que l'INFREP a été mis en contact avec BASTA. Basta est un centre de formation / organisme d'insertion situé à quelques km de Stockholm et qui possède une entreprise de propreté. Basta accueille des personnes en très grande difficulté, souvent en rupture sociale et les accompagne dans leur retour vers la vie professionnelle.

L'intérêt de Basta est qu'il développe exactement le projet que veut mettre en place l'INFREP, à savoir intégrer le travail de l'entretien des locaux dans des horaires « normaux » et le considérer comme un emploi « normal ». Bien que travaillant beaucoup avec des fonds communautaires, BASTA n'a pas eu de financement pour le projet avec l'INFREP. Malgré cela, un travail a pu être conduit qui a été très fructueux pour le projet.

L'INFREP a organisé deux missions en Suède, l'une pour recenser les pratiques et les outils pédagogiques employés auprès des entreprises et des salariés (qui a donné lieu à la production de la mallette pédagogique, traduite par la suite en suédois).

Lors de notre déplacement en Suède, l'INFREP nous a expliqué la démarche envisagée pour la mallette pédagogique. Cela nous a paru intéressant, nous n'imaginions pas qu'elle serait autant en adéquation avec les difficultés que nous rencontrons » Michel Gonthier, dirigeant de société.

4

L'autre mission avait pour objectif de sensibiliser les chefs d'entreprises du secteur à l'organisation du service propreté en Suède et plus particulièrement à la mise en œuvre de l'aménagement du temps de travail en journée pour leurs salariés. Il a permis le déplacement de 3 représentants d'entreprises françaises qui ont ainsi rencontré leurs homologues suédois. BASTA a notamment permis à l'INFREP de confirmer ses vues et de vérifier que « c'était possible » Cela n'a l'air de rien, mais c'est en fait énorme !

Organisme porteur : INFREP, agence de Périgueux
Avenue Georges Pompidou 24750
TRELISSAC
Tél : 05.53.09.78.83
Nom du projet : « Payrus »
(N°2009-G-48-Uo)82
Contact : Roselyne Delapchier
E mail : rdelapchier@infrep.org
Site web : www.infrep.org

Partenaire transnational : Basta Suède
Budget de l'opération en 2009 : 115319€
Part du FSE : 63425€

