



LES ENQUÊTES  
DE L'OBSERVATOIRE  
DE LA PROPRETÉ

n°5 Synthèse  
Décembre 2010

Insertion et Recrutement

# le contrat de professionnalisation



Depuis 2005, sous l'impulsion du FAF Propreté, les contrats de professionnalisation ont enregistré une forte progression jusqu'à la crise économique actuelle. Mais, au-delà des chiffres, la Profession bénéficie-t-elle durablement de ce dispositif ? Les salariés bénéficiaires intègrent-ils l'entreprise initiatrice à l'issue de leur contrat ? De manière pérenne ou non ? Les entreprises ont-elles intégré le contrat de professionnalisation à leurs pratiques de recrutement ? En font-elles une opportunité ou une étape préalable souhaitée pour le recrutement ? Comment les CQP Propreté ont-ils participé au développement des contrats de professionnalisation ?

## Enquête en deux volets...

La 5<sup>e</sup> étude de l'Observatoire des Métiers et des Qualifications de la Propreté s'est déroulée sur huit mois (de juin 2009 à février 2010), en deux étapes :

- La première renseigne sur le **devenir des professionnels** ayant terminé leur contrat de professionnalisation entre septembre 2008 et juin 2009. Notons le nombre exceptionnel de retours (40 %) mais aussi la représentativité des répondants par rapport à la population mère.
- La seconde permet, grâce à une trentaine d'entretiens réalisés auprès des entreprises, des organismes de formation, des opérateurs de branche et des conseillers FAF Propreté, de cerner les besoins et **pratiques de recrutement** dans le secteur.



## Synthèse Insertion

# Quel avenir pour les salariés ?

### Avant le contrat

Avant de signer leur contrat de professionnalisation, 51 % des bénéficiaires répondants sont chercheurs ou demandeurs d'emploi. Ce sont **majoritairement des hommes** (53,3 % contre 46,7 % pour les femmes), de **plus de 26 ans** (65 % d'entre eux).



“ Ma tutrice a été d'un très bon soutien et de bon conseil... ”

### Pendant le contrat

#### Profil des répondants

53 % des répondants à l'étude sont des hommes et près de **87 % sont des ouvriers**.  
**65 % ont plus de 26 ans.**

OUVRIERS ET OUVRIERS QUALIFIÉS	EMPLOYÉS	TAM
86,8	11,1	2,2

### Pour **69,5 %** une mission d'agent de Propreté

Durant leur contrat de professionnalisation, 84,5 % des répondants ont travaillé à des postes représentant le **cœur de métier du secteur** (agents, chefs d'équipe, remise en état et entretien, laveurs de vitres...), dont 69,5 % en tant qu'agents de service. Une très faible minorité (moins de 15 %) travaillent à des postes transversaux (assistantes administrative ou polyvalente, commerciaux, assistant ressources humaines, hôtesse d'accueil, responsable qualité...).

## 66 % des bénéficiaires ont obtenu un titre ou un diplôme

dont, pour 43 % d'entre eux, un Certificat de Qualification Professionnelle de la Propreté (CQP). **Élément déterminant de la réussite** : la plupart des répondants ayant bénéficié d'un tuteur soulignent son implication (57 %) et **l'importance de cet accompagnement** dans le contrat.

## 85 % satisfaits par la formation

Un taux très important justifié par la qualité des relations nouées avec les formateurs et l'intérêt éprouvé dans l'apprentissage et la mise en œuvre des techniques professionnelles.

### À l'issue du contrat

## 86 % satisfaits par leur emploi

	Oui Satisfait	Non Satisfait	Total
Homme	44,3	7,5	51,8
Femme	41,6	6,6	48,2
Total	85,9	14,1	100,0

Le fort taux de satisfaction (tant pour la formation que pour l'emploi) révèle une appétence certaine pour l'acquisition de savoirs. Il nous indique aussi peut-être que la satisfaction finale n'est pas constitutive de la seule insertion à l'issue du contrat.

“ J'ai découvert un métier intéressant et divers ”

## 61 % fidèles à la Propreté

Au moment de l'étude, **61 % des personnes interrogées** travaillent toujours dans le secteur de la Propreté dont 47 % dans l'entreprise qui les a accueillies. **Parmi ces dernières, 82 % ont un contrat en CDI** et 57 % travaillent désormais à temps plein. A noter : dans le secteur, la probabilité de travailler en CDI et/ou à temps plein est nettement plus forte pour les “plus de 26 ans” (58 % et 39 %) que pour les jeunes. Le second volet de l'enquête nous éclaire sur ce point.

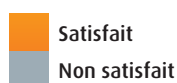
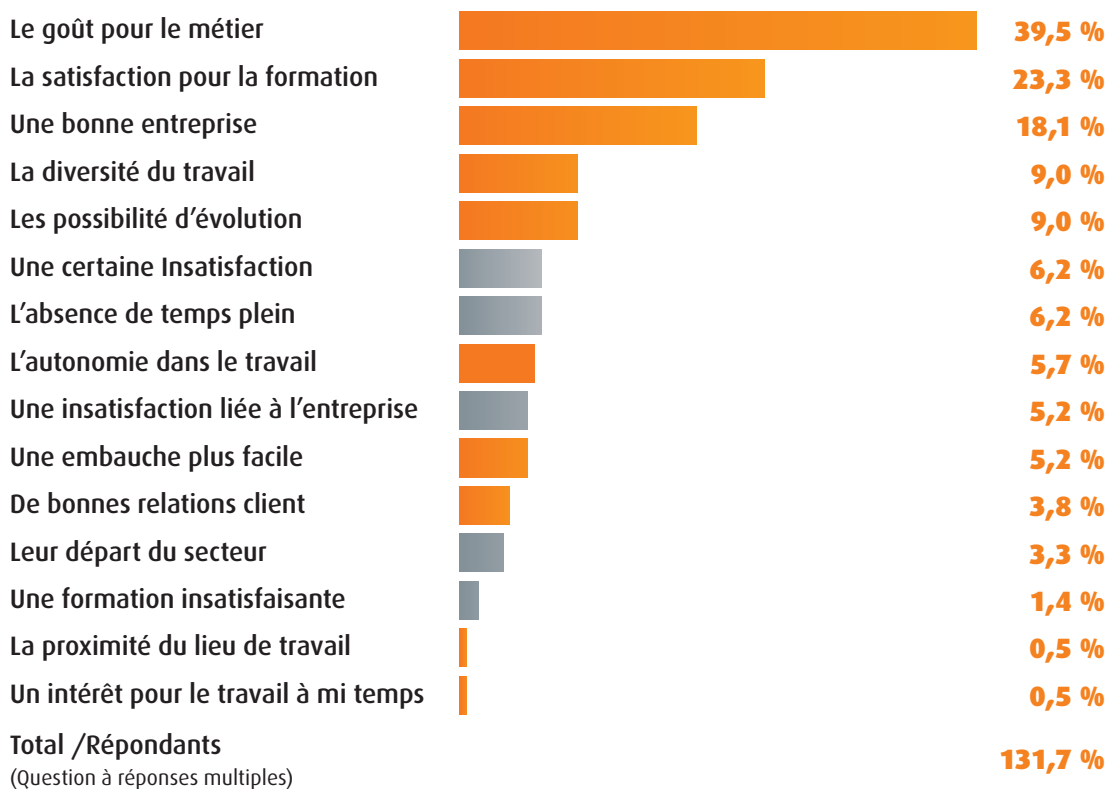
Interrogés sur la nature de leurs chantiers, les professionnels citent les bureaux (pour 40 % des réponses), les parties communes d'immeubles (28 %), les magasins et centres commerciaux (18,3 %), les usines et ateliers (18 %). Ce qui reflète bien la répartition du marché des entreprises de Propreté.

## Le goût pour le métier

Invitées à donner leur avis, les personnes qui se disent satisfaites de leur emploi actuel évoquent spontanément et en premier lieu **le goût pour le métier (39,5 %)**, puis **la formation suivie (23,3 %)** et **l'entreprise (18 %)**.



### Spontanément, les professionnels évoquent ...



## Enquête Entreprises

# Opportunité ou outil de recrutement ?



### Recrutement

On note deux modes principaux de recrutement :

- Par la voie **des ateliers de découverte des métiers** mis en place par Pôle Emploi avec les opérateurs de la Branche,
- Et celle de la **cooptation**, sous l'impulsion d'un responsable d'exploitation, d'un chef d'équipe ou d'un inspecteur : un principe souvent plus utilisé sur le terrain pour répondre aux besoins immédiats.

“ La priorité c'est de déceler si les gens veulent vraiment un emploi à long terme ”

### En quête de motivation

Les entreprises de Propreté parlent **des difficultés** à recruter les profils qui les intéressent, en particulier pour les agents de service. Elles disent rechercher avant tout **les aptitudes aux relations de service**, le respect des règles et des horaires, la fiabilité et l'autonomie. Pour elles, **l'âge n'a pas vraiment d'importance** car la motivation prime.

### L'opportunité de...

Comblent les postes manquants, avoir du personnel qualifié, “tester” avant l'embauche... mais aussi profiter de certaines exonérations de charges, de la fonction tutorale ou de l'aide au recrutement des opérateurs de branche et/ou des organismes de formation. Si les avis divergent selon les acteurs et les régions, l'enquête fait apparaître que le mode de financement des contrats de professionnalisation, bien qu'attractif de prime abord, ne représente pas le critère essentiel quant au choix du contrat de professionnalisation.

En effet, dans une très grande majorité de cas, l'alternance, atout principal du contrat de professionnalisation, est considérée comme une formule privilégiée **pour insérer un nouvel entrant**, mieux le fidéliser. Pour certaines entreprises, c'est aussi, pour des personnes rencontrant des difficultés, un important **vecteur d'intégration dans leur politique sociale**.

### Taux de rupture

Il est plus important dans les entreprises qui ont **recruté en direct** que dans celles qui sont passées par un organisme de formation ou un GEIQ. À l'initiative du salarié autant qu'à celle de l'employeur, les ruptures de contrat s'expliquent par **des erreurs d'orientation**, des difficultés à s'adapter aux horaires décalés ou aux déplacements, à un manque de motivation voire à des problèmes familiaux trop prégnants.

### Des formations adaptées aux besoins

Les entreprises constatent une évolution du métier qui implique une **réelle exigence professionnelle**. Des agents de service, les clients attendent désormais savoir-faire et savoir-être. Dans la majorité des cas, les entreprises apprécient la souplesse des organismes de formation et du dispositif (programme modulaire, entrées et sorties permanentes...)

“ Ainsi nos inspecteurs passent moins de temps à former les agents aux techniques de base ”

La non maîtrise des savoirs de base est perçue comme un risque, et donc un frein, pour l'entreprise qui souligne néanmoins des difficultés organisationnelles pour mettre en place le dispositif qui allie formation à la fois linguistique et technique.

La formation optionnelle au permis de conduire est, elle, très peu proposée car mener en parallèle la mission sur le(s) chantier(s), la formation technique et l'apprentissage de la conduite représente une charge de travail et un investissement **trop lourds** pour des publics en insertion.

### Une stimulation nouvelle : les CQP

Statistiques et entretiens vont dans le même sens : **le recours aux contrats de professionnalisation est largement stimulé par la montée en puissance des CQP Propreté**. Ces nouveaux diplômes professionnels

proposés dans la Branche depuis 2008 sont reconnus comme **une solution pertinente** permettant d'intégrer et de qualifier tout nouvel arrivant quel que soit son âge. Par ailleurs, les entreprises semblent satisfaites de la durée de la formation des contrats de professionnalisation menant au CQP, un parcours qu'elles estiment assez court, adapté à leurs besoins et à l'acquisition des savoirs techniques de base dans la Propreté.

### La reconnaissance des métiers de la Propreté

Au final, les entreprises considèrent que leurs salariés, ainsi formés (alternance), augmentent leurs chances de pérenniser leur emploi. Elles constatent que cette montée en compétences leur permet **d'augmenter leur efficacité sur les sites de travail**. Dans l'ensemble, tous les acteurs font un lien entre la qualité de la prestation, l'image et l'attractivité du métier.

### Des pistes d'amélioration

Au fil de l'enquête, des pistes ou souhaits se dessinent. Parmi elles : renforcer l'information des inspecteurs, des chefs d'équipe qui jouent un rôle majeur en matière de recrutement, mais aussi sensibiliser les prescripteurs quant aux priorités des recruteurs et profils recherchés.

“ C'est un investissement en temps mais après, le résultat est là ”



## **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](mailto:pdemanche@faf-proprete.fr)