

Égal'♀♂ Centre

Prémices d'une conciliation des temps de vie dans le secteur de la propreté



Expérimentation dans le cadre des territoires d'excellence :

Signée par la Région et l'État le 19 novembre 2012, la Convention cadre pour l'égalité professionnelle identifie la région Centre comme un territoire d'excellence expérimental. L'expérimentation engagée en région Centre pour concrétiser l'égalité professionnelle est construite de façon systémique, en additionnant un volet individuel et un volet collectif : elle vise à modifier le quotidien tant des salariés que celui des entreprises.

Elle se déploie sur 4 territoires : Tours, Montargis, Bourges, Châteauroux/La Châtre/Leblanc. Cette expérimentation est financée par la Direction Régionale aux Droits des Femmes et à l'Égalité ainsi que par le FSE.

Dans le cadre de l'expérimentation, l'Aract Centre a confié au cabinet Arc en ciel la réalisation d'une étude-action régionale sur la conciliation des temps dans le secteur de la propreté.



En France, le secteur de la propreté en quelques chiffres* :

Nombre d'entreprises	29 333
Nombre d'auto-entreprises	6 495
Nombre de salariés	469 026
Entreprises < à 10 salariés	66 %
Entreprises > à 500 salariés	1 %
Population féminine	67 %
Femmes sans diplôme	58,9 %
Salariés de moins de 26 ans	10 %
Salariés de plus de 45 ans	45 %
Contrats à durée indéterminée	80 %
Contrats à temps partiel	75 %
Salariés multi-employeurs	53 %
Travail en horaires décalés	43 %
Travail en horaires fixes	80 %
Salariés travaillant 35 h et plus	25 %

* Source « Les chiffres clés » édition 2013. Chiffres INSEE 2011 et 2012.

L'État se doit d'être exemplaire et d'aider à limiter la précarisation des salarié-e-s des entreprises de propreté en intégrant et promouvant, en tant que donneur d'ordre, dans ses appels à projet, le travail en journée pour favoriser des temps pleins, du travail en continu et une pleine reconnaissance des agents de propreté.

En région Centre, 306 entreprises emploient plus de 14 000 personnes dans le secteur de la propreté. Près de 80 % d'entre elles sont des femmes.

Si les emplois y sont majoritairement pérennes (80 % en CDI), ils sont aussi essentiellement à temps partiel, très fragmentés, avec des amplitudes horaires marquées et des horaires décalés : tôt le matin et/ou tard le soir.

Cette organisation du travail a des incidences fortes sur la vie quotidienne de ces femmes : salaire faible (salaire moyen autour de 657 € en 2008), vie de famille perturbée, accès aux transports en commun difficile, fatigue avec beaucoup de déplacements et des nuits courtes, invisibilité du travail, solitude dans le travail car elles interviennent en l'absence des occupants des lieux nettoyés.

Je suis très attaché à ce que ces salarié-e-s de l'invisible, mais ô combien indispensables au bon fonctionnement de notre organisation, occupent toute la place qui leur revient ; je porte donc une attention toute particulière à ce que les services de l'État en région Centre modifient durablement leurs pratiques pour prendre en compte les caractéristiques de cette profession.

Le Préfet de région
Pierre-Etienne BISCH

Pourquoi avoir choisi ce secteur d'activité ?

Les conditions de travail précaires, peu favorables à la vie de famille, rendent peu attractive cette profession et constituent des freins pour attirer et fidéliser des salariés, en particulier des jeunes alors que la profession souhaite développer et valoriser les métiers de la propreté.

La réorganisation du temps de travail pour une meilleure conciliation des temps de vie professionnelle et familiale s'intègre dans une problématique plus large qui, outre l'égalité professionnelle entre les hommes et les femmes, doit aussi tenir compte de la pénibilité, la gestion des âges et le développement des compétences.

Favoriser l'égalité professionnelle dans le secteur de la propreté passe obligatoirement par un allongement des temps de travail des agents de propreté et implique une réorganisation des prestations proposées aux clients. Accroître les temps de travail ne peut se faire sans un allongement des plages horaires d'intervention, le recours au temps d'intervention hors temps de travail étant synonyme de multiplication de contrats de travail de courte durée.

Aussi, pour lutter contre les inégalités professionnelles entre les femmes et les hommes, l'État s'est engagé vis-à-vis du secteur de la propreté et de la ministre aux droits des femmes par sa circulaire du 6 novembre 2013, à devenir exemplaire en sa qualité d'acheteur public et ainsi promouvoir le travail en continuité et dans la mesure du possible à temps plein.

L'objectif est qu'à l'horizon 2017 « 60 % des sites de chaque

département ministériel devront être concernés par le nettoyage en journée et 30 % des prestations devront être réalisées en journée. Les objectifs intermédiaires pour la fin de l'année 2015 sont fixés respectivement à 50 % et 20 % »

De plus, l'arrêté d'extension de l'avenant n°3 du 5 mars 2014 vise à augmenter la durée minimale du temps partiel à 16 heures hebdomadaires.

Catherine COQUILLAT
Aract centre



Les objectifs de cette démarche

Afin d'accompagner la branche professionnelle, l'étude-action a répondu à plusieurs objectifs :

- Étudier les pratiques de cette profession en matière d'organisation du travail.
- Identifier les freins et les leviers pour la mise en œuvre du travail en journée et/ou en continu.
- Proposer des outils et des démarches facilitant une meilleure conciliation des temps de vie professionnelle et personnelle.

Promouvoir le travail en journée consiste à agir sur les horaires décalés, le temps partiel et les temps de travail fragmentés.

D'où vient cette impulsion ?

La promotion du travail en journée a fait l'objet d'une première recommandation de la FENI (Fédération Européenne du Nettoyage Industriel) et d'UNI Europa (Fédération syndicale européenne des services et de la communication) en 2004.

En mars 2007, ces deux entités ont réalisé une déclaration conjointe sur la promotion du travail en journée.

Au national, la Fédération des Entreprises de la Propreté (FEP) a organisé fin 2007 une conférence de progrès sur le temps partiel, les horaires décalés, le travail fragmenté. Des expérimentations ont été réalisées sur la région parisienne.

Les enjeux de la mise en œuvre

Tout d'abord, l'image de la profession serait plus attractive et limiterait ainsi le turn-over existant. La création de partenariats entre professionnels de la branche favoriserait un élargissement de l'offre de services et encouragerait probablement l'augmentation du temps de travail des salariés, mais aussi une meilleure articulation de leur vie professionnelle et privée.

De plus, le travail en journée limiterait l'isolement de l'agent de propreté aussi bien sur son lieu de travail que sur son trajet pour y arriver, ce dernier ayant la possibilité d'utiliser plus facilement les transports en commun.

Enfin, un élément fondamental : la reconnaissance de l'existence de ces travailleurs de l'ombre et de la réalisation de leur travail.

Cependant, cette mise en place ne peut se faire sans une concertation avec les donneurs d'ordre puisqu'elle impacte chaque organisation du travail. Les avantages à en tirer pour ces derniers sont une visibilité des prestations réalisées, une intégration partagée de la propreté du site, mais aussi une facilité d'accès aux locaux pour les prestataires et une optimisation de la consommation d'énergie.

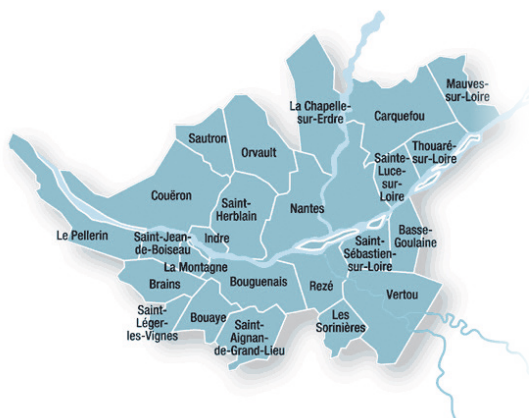
Les facteurs qui rendent complexe cette mise en œuvre

Actuellement, il existe peu de groupements d'employeurs organisés, les salariés du secteur sont généralement multi-employeurs. L'augmentation du temps de travail peut aussi se présenter comme un frein, par la pénibilité du travail et son incompatibilité avec la vie de famille.

Malgré son implication, la branche professionnelle fait face à des réticences de certains de ses adhérents.

L'expérience de Nantes...

Nantes et Rennes ont été étudiées à titre d'exemples pour avoir mené une expérimentation similaire à celle initiée en Région Centre.



En 2008, se crée à Nantes, un groupe territorial « travail en journée » composé d'une quinzaine d'entreprises de propreté et de donneurs d'ordre.

Leur motivation partagée est de rendre plus attractive et visible cette profession créatrice d'emplois et ainsi de limiter un turn-over important.



Une communication est initiée à destination des donneurs d'ordre et de l'ensemble des prestataires. L'idée est la promotion du travail en journée comme étant une action de la responsabilité sociétale de l'entreprise (RSE).

Sont alors mis à la disposition des entreprises des outils pour les accompagner dans cette mise en œuvre.

Puis, ce groupe territorial s'est appuyé sur une Charte, afin de sceller les engagements entre prestataires et donneurs d'ordre.

En 2013, 160 entreprises environ sont signataires de cette Charte.

Les acteurs de ce projet, très engagés, et le dynamisme économique de la ville font de cette expérience une réussite. En 2013, 1 336 sites sont identifiés comme pratiquant le travail en journée avec 1 169 agents concernés. Ces chiffres ont doublé entre 2011 et 2013.

... et de Rennes



Sur Rennes, un groupe territorial est constitué en 2012 sur le modèle Nantais.

La mise en place du travail en journée obéit à des enjeux d'insertion.

L'objectif est de proposer des conditions d'embauches plus attractives à des publics demandeurs d'emploi, en insertion ou réinsertion professionnelle.

Les résultats sont aussi très concluants puisqu'en 2013, 1 765 sites pratiquent le travail en journée avec 1 545 agents concernés.

Les agents de propreté sont satisfaits de cette nouvelle organisation du travail.

Ils constatent :

- une augmentation de leurs revenus mensuels,
- une meilleure articulation des temps entre vie professionnelle et personnelle,
- une diminution de leurs déplacements pour se rendre sur leurs lieux de travail.

Les éléments à retenir de cette investigation dans l'ouest

Le travail en journée ne coûte pas plus cher, la productivité est meilleure pour un même prix.

La profession devient plus attractive, le poste d'agent de propreté est reconnu comme un réel métier avec un parcours de formation, une montée en compétences possible. L'absentéisme devient négligeable, les conditions de travail sont améliorées.

La mise en place d'une démarche RSE est vue comme une performance économique.

Les employés et ouvriers non qualifiés sont d'ailleurs de plus en plus rarement sans diplôme (souvent le diplôme existe mais sans lien avec l'activité professionnelle exercée).

En 2007, près de trois quarts d'entre eux ont au moins un diplôme (contre 55 % en 1982) et 21 % ont au moins le baccalauréat (contre 2 % en 1982).

Dépt	Nb Ets	Nb salariés
18	22	1 431
28	60	1 474
36	16	651
37	84	3 285
41	34	2 051
45	90	5 177
Total	306	14 069

* Source ACOSS 2012

difficile aujourd'hui de quantifier les pratiques professionnelles de l'ensemble des prestataires.

9 prestataires et 11 donneurs d'ordre ont été enquêtés. La politique salariale des prestataires varie selon leur taille et leur structure organisationnelle.

Certaines PME bénéficient de services centraux où se réalisent les réponses à appels d'offres. Il existe un poste clé, celui de planificateur, dont le rôle est l'organisation et la planification de l'activité au regard des ressources humaines disponibles. Parfois, il existe aussi un encadrement opérationnel sur sites. A contrario, certaines entreprises disposent de peu de moyens pour organiser le travail.

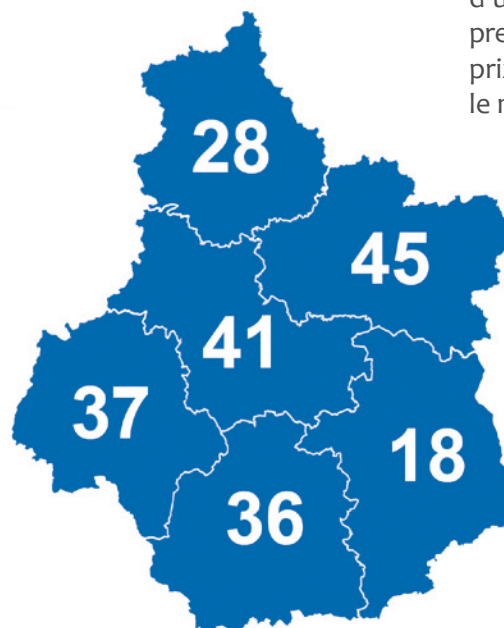
Les donneurs d'ordre, quant à eux, déplorent un défaut de qualité dans la réalisation de la prestation et un fort absentéisme, résultant probablement d'un manque de moyens du prestataire, ce dernier ayant tiré les prix au plus bas pour « décrocher » le marché.

Le secteur de la propreté en région Centre (chiffres de 2012) :

Nombre d'entreprises	306
Nombre de salariés	14 069
Entreprises < à 10 salariés	59 %
Entreprises > à 500 salariés	0,7 %
Population féminine	79 %
Ouvrières non qualifiées	81 %
Salariés de moins de 26 ans	11 %
Salariés de plus de 45 ans	46 %

Selon l'INSEE, le terme « non qualifié » ne signifie en aucun cas que le salarié en question ne dispose d'aucun diplôme, ni d'aucune compétence pour exercer son emploi.

Les pratiques en région Centre



La proportion de personnel en ETP se situe entre 50 et 76 %, l'absentéisme varie de 4 à 10 % et le turn-over de 0 à 20 %. Il est très

Il existe peu d'appels d'offres publics en région Centre à destination du secteur de la propreté. De plus, les prestataires sont dépendants de certains critères très sélectifs pour y répondre, tels que leur taille et leur chiffre d'affaires.

Pour contrer ces inconvénients, certains prestataires se sont regroupés pour mutualiser leurs moyens et proposer une offre de services plus attractive. Ils ont acté leurs engagements dans une charte.

Telus Centre et Loire a été créée en début d'année 2014. Cette grande entreprise est le résultat d'un groupement de 5 sociétés de nettoyage situées en région Centre, ayant une philosophie commune. Grâce à la mutualisation des moyens, ce grand groupe emploie 700 salariés et pèse 13 millions de chiffre d'affaires. Tous les associés sont à parts égales.

Témoignage d'un des associés Christophe SIMONET



« La volonté de ce groupement est de pouvoir répondre sur la région Centre aux appels d'offres.

Telus se positionne comme la solution locale, dynamique, réactive et « socialement et économiquement engagée sur le territoire ».

Soutenue par la FEP et la branche professionnelle, Telus impulse, via sa charte, des engagements forts comme la mise en œuvre d'une démarche environnementale chez ses clients et dans ses propres services, le souci du bien-être et de la santé de ses salariés, tout en restant dans une démarche de progrès continu, par la formation professionnelle et les échanges de bonnes pratiques ».

Les freins au travail en journée

À l'issue de cette enquête, les freins rencontrés à la mise en place du travail en journée sont majoritairement de nature économique parce qu'elle demande un encadrement de proximité, une structuration de l'organisation du travail. Par ailleurs, les clients souhaitent que la prestation se réalise avant 8h30 ou bien les occupants des bureaux ne désirent pas cohabiter avec les agents de propreté.

Les avantages du travail en journée

D'une manière générale, le travail en journée présente de nombreux avantages, il réduit l'isolement au travail. En effet, l'article R4543-19 du Code du Travail relatif aux travailleurs isolés indique « Un travailleur isolé doit pouvoir signaler toute situation de détresse et être secouru dans les meilleurs délais ». Mais aussi, il supprime les contraintes liées au travail de nuit, le gardiennage, l'accès aux bâtiments sous alarme.

Plus précisément, les donneurs d'ordre y voient une façon de rendre visible la prestation, de l'ajuster aux besoins du site, de participer à l'amélioration de la qualité de vie des agents de propreté et enfin de réaliser des économies d'énergie.

Les prestataires, quant à eux, perçoivent un meilleur équilibre entre la vie professionnelle et personnelle, une facilité de déplacement grâce aux transports en commun, une reconnaissance du travail accompli. L'agent de propreté sort enfin de l'ombre pour montrer son existence. La profession devient alors plus attractive, les métiers et les personnes sont davantage valorisés.

Témoignage d'un donneur d'ordre Philippe BIDOLET Séfalog



Pour pallier le départ de sa femme de ménage, l'entreprise Séfalog fait appel à un prestataire Pithiviers Nettoyage. M. Simonet, dirigeant de l'entreprise de nettoyage lui propose la réalisation de la prestation durant l'occupation des locaux.

M. Bidolet accepte spontanément puisque son entreprise pratiquait déjà cette organisation avec la personne sortante. C'est alors que débute une collaboration de 20 ans.

« À aucun moment l'entreprise Séfalog n'a dû faire face à des remarques de la part de ses clients sur le fait de croiser le personnel de ménage en journée. Ce dernier sait se faire très discret lors de son intervention.

La réalisation de cette prestation est préférable en journée parce qu'elle permet de proposer des locaux propres en continu à l'ensemble du personnel de l'entreprise.

Concernant les probables nuisances sonores des appareils, ces derniers sont peu bruyants et fréquemment renouvelés. De plus, les collaborateurs ont la possibilité de fermer leur porte de bureau pour en diminuer l'intensité sonore.

Le temps de la prestation, les occupants libèrent leur bureau. Lorsque l'un d'entre eux est au téléphone, la personne respecte ce moment et repasse plus tard.

Ces intervenants sont discrets, ont un savoir-faire et un savoir-vivre. Il y a un respect mutuel et une reconnaissance du travail des uns et des autres.

Des sympathies se sont créées, une relation existe. Certains s'appellent par leur prénom et parfois, ils s'invitent à partager un petit moment convivial.

Avoir de bons rapports avec les gens qui interviennent, c'est la garantie d'avoir à la fin une bonne prestation.

Le travail en horaire décalé est contraignant pour une entreprise, il faut prévoir une mise sous alarme, des clés... Le travail en journée et en continu est très positif, il permet l'échange. »



Suite de l'étude...

Un groupe de travail regroupant différents acteurs du secteur de la propreté s'est réuni le 19 mai 2014.

À l'issue de cette rencontre, plusieurs axes de progrès ont émergé pour la mise en œuvre du travail en journée et plus précisément du travail en continu.

- Le premier consisterait d'abord à initier une démarche globale, à l'échelle d'un territoire ou de la région Centre.

Le secteur de la propreté développant déjà des actions dans le domaine environnemental, pourrait renforcer le volet sociétal en y intégrant le travail en journée.

- Le second serait de développer des partenariats auprès des acteurs locaux.
- Le troisième consisterait à créer une charte de bonnes pratiques dans le but qu'elle soit diffusée aux décideurs et qu'ils y adhèrent.

Égal'♀♂ Centre

Témoignage de Damien HENAUT Délégué Régional Centre et Ouest



Rôle et constat du travail en journée en région Centre

«Le travail en journée est l'une des actions soutenues par le Fare parce qu'il impacte positivement le bien-être des salariés au quotidien et améliore leurs conditions de travail. C'est un moyen de lutter contre les risques psychosociaux et les TMS, un levier pour envisager une augmentation de la durée du travail des salariés.

Souvent, les salariés sont multi-employeurs, il y a beaucoup d'absentéisme dans la profession. Le travail en journée est envisagé comme une réponse probable à tous ces facteurs et permet ainsi de concilier les temps de vie.

Des entreprises de la région Centre le pratiquent, mais peu d'entre elles communiquent sur le sujet.

Le Fare s'inscrit dans ce projet territorial comme étant un acteur support. Son rôle va être ici la promotion du projet via le financement d'événements comme des actions de communication ou de promotion autour du travail en journée. »



... et perspectives

Après un premier travail avec des donneurs d'ordre et des entreprises de la propreté, il est apparu qu'il était nécessaire de mettre en place un groupe territorial avec les acteurs concernés comme l'ont fait Nantes et Rennes.

En effet, une fois que les freins sont identifiés, comment impulser des actions concrètes pour promouvoir et rendre effectif le travail en journée et en continu ?

La première réunion du groupe territorial a eu lieu le 30 septembre 2014.

Le projet démarre, les participants viennent de définir ensemble une feuille de route avec des grands axes de travail et leurs étapes chronologiques.

Les expériences hors région montrent que l'expérimentation sur site, la communication ainsi que l'engagement de tous sont des leviers à mobiliser pour mettre en œuvre le travail en journée et en continu et aboutir ainsi à une meilleure conciliation des temps de vie dans ce secteur d'activité.



La Fédération des Entreprises de la Propreté

Pour venir en aide à ses membres, la FEP accompagne ses adhérents dans une démarche de développement durable.

Le travail en journée est un axe de ce programme. Elle agit aussi sur la communication, la création d'outils et la proposition d'actions de formation en vue de professionnaliser ses acteurs et développer leurs compétences.



Le FARE

Créé en 1995 à l'initiative de la Fédération des Entreprises de Propreté (FEP), financé par une contribution de toutes les entreprises de la branche professionnelle, le Fare accompagne le développement économique et social du secteur.

Responsabilité sociale et environnementale, image, professionnalisation, qualification, ... autant d'enjeux pour les entreprises de propreté auxquels le Fare apporte des réponses.

Grâce aux fonds qu'il gère, le Fare construit et pilote des actions concrètes à destination des entreprises : développement durable, prévention et santé au travail, handicap, emploi des jeunes, ... Il mène également des actions d'information et de valorisation de la profession et réalise des études permettant une meilleure connaissance du secteur et de ses évolutions.



Le Masséna
122 bis Faubourg Saint Jean
45000 ORLÉANS

Tél. 02 38 42 20 60
Fax 02 38 42 20 69
E-mail : s.delorme@aract.fr

www.centre.aract.fr

