

# Guide pour sensibiliser des publics peu qualifiés à l'approche par la compétence - l'exemple du secteur de la propreté



initié et dirigé par

dans 7 pays européens

Projet Leonardo da Vinci n° 2012-1-CH1-LEO05-00381



, partenaire français &



la cité des métiers  
un lieu **universcience**

pour l'expérimentation en France



# Sommaire

## 1. Contexte : un projet européen – Valbuk

un projet Leonardo da Vinci - 2012 à 2014- programme Former et Eduquer tout au long de la vie & partenariat

## 2. Objet & objectifs du projet Valbuk

Objet du projet Valbuk – qualifier la main d'œuvre dans le secteur de la propreté & chiffres clés du secteur de la propreté

## 3. L'approche par la compétence proposée par le projet Valbuk

Une matrice en 12 compétences génériques & Esprit et utilisation de la matrice

## 4. Expérimentation en France du projet Valbuk

4.1 Cadre de l'expérimentation & partenaires français : Cité des Métiers & Maisons de l'emploi en Ile de France

4.2 Profil des publics concernés & organismes professionnels chargés du secteur de la propreté en France

4.3 Principales difficultés rencontrées & principales catégories du secteur de la propreté en France

## 5. Une meilleure information sur les possibilités de formation

Améliorer l'accès de publics peu qualifiés à la formation & les possibilités de formation dans le secteur de la propreté en France

## 6. organisations ayant participé au projet Valbuk en France

## 7. Bibliographie et contacts

## 1. Contexte du projet Valbuk

**Former et Eduquer tout au long de la vie** Le projet Valbuk s'inscrit dans le programme "Former et éduquer tout au long de la vie" dédié à l'apprentissage tout au long de la vie. C'est un enjeu clé du secteur de la propreté en Europe. Le programme pour l'éducation et la formation tout au long de la vie de la Commission européenne permet aux personnes, à tous les stades de leur vie, de participer à des expériences d'apprentissage stimulantes et contribue à développer le secteur de l'éducation et de la formation en Europe. Il comprend quatre sous-programmes: **Comenius** fait participer des millions d'élèves à des activités éducatives conjointes; **Erasmus** a atteint le chiffre de trois millions de participants aux actions de mobilité des étudiants depuis le début du programme; **Leonardo da Vinci** a fait passer les stages en entreprise à 80 000 par an; **Grundtvig** a permis de soutenir la mobilité de plusieurs milliers d'individus impliqués chaque année dans l'éducation des adultes.

**Leonardo da Vinci** Le programme **Leonardo da Vinci** a pour objectifs de soutenir les participants à des activités de formation et de perfectionnement professionnel dans l'acquisition et l'utilisation de connaissances, compétences et qualifications, afin de faciliter le développement personnel ; favoriser l'amélioration de la qualité et de l'innovation des systèmes, institutions et pratiques de l'enseignement et de la formation professionnels ; améliorer l'attrait de l'enseignement et la formation professionnels ainsi que la mobilité des employeurs et des employés, et faciliter la mobilité des stagiaires.

### Les partenaires européens du projet

**ECAP Schweiz** leader (Suisse) - <http://www.ecap.ch>

**Maison romande de la propreté** (Suisse)-  
<http://www.maisondelaproprete.ch>

**Unia**- (Suisse)- [www.unia.ch](http://www.unia.ch)

**Alice** (Suisse)- [www.alice.ch](http://www.alice.ch)

**F-BB** (Allemagne)- <http://www.f-bb.de/>

**3S** (Autriche)- <http://3s.co.at/>

**iriv conseil** (France)- <http://www.iriv.net>

**Studio Meta (Italie)** - <http://www.studiometa.org/>

**Inholland** (Pays-Bas) - Université de Sciences appliquées, leader - <http://www.inholland.nl>

**CPZ International** (Slovénie)- <http://www.cpz-int.si>

**Sources** :[http://ec.europa.eu/education/lifelong-learning-programme/doc78\\_fr.htm](http://ec.europa.eu/education/lifelong-learning-programme/doc78_fr.htm) & <http://www.europe-education-formation.fr/>

& site du projet - [www.valbuk.ch](http://www.valbuk.ch)

## 2. Objet et objectifs du projet Valbuk

### Objet & objectifs

Les objectifs du projet Valbuk sont les suivants :

- qualifier le personnel travaillant dans le secteur de la propreté à partir d'une matrice de compétences en s'adressant à une main d'œuvre féminine, peu qualifiée et souvent étrangère
- proposer une procédure de qualification modulaire
- élaborer un guide et un outil pour valoriser les apprentissages non formels et informels ainsi qu'un manuel de formation
- inscrire la matrice dans le système de crédits académiques
- développer un réseau européen d'experts

### Résultats attendus

1. Une matrice de compétences pour les professionnels du secteur de la propreté et du nettoyage ;
2. une procédure de qualification modulaire dans le secteur de la propreté
3. un guide et un outil pour valoriser les apprentissages non formels et informels ;
4. un manuel de formation pilote pour la procédure de qualification ;
5. un réseau Valbuk de chercheurs, de professionnels, de praticiens sur la VAE et la formation dans le secteur de la propreté ;
6. une meilleure connaissance du système européen de qualification des salariés dans le secteur de la propreté ;
7. un site web : [www.valbuk.ch](http://www.valbuk.ch)

### Chiffres clés sur le secteur de la propreté en France :

1. Chiffre d'affaires 2011 : 11,83 milliards d'euros (+5,13% par rapport à 2010) pour 29 333 entreprises (au 1er janvier 2012) soit une augmentation de 1747 par rapport au 1er janvier 2011
2. Les auto-entrepreneurs, comptabilisés dans le nombre d'entreprises depuis 2010, explique l'augmentation importante du nombre d'entreprises depuis 2010.
3. en 2011, 2 387 entreprises « classiques » ont été créées dans le secteur (- 10 %), mais celui-ci attire toujours les auto-entrepreneurs avec 6 495 créations sous ce statut.
4. 1% des entreprises emploient plus de la moitié des salariés du secteur ; au moins une soixantaine d'entreprises disposent de 1000 salariés ou plus.
5. le secteur est concentré autour de 50 entreprises qui représentent 48% du chiffre d'affaires de la profession et emploient 65% des salariés (INSEE DSD 2010). Elles ont augmenté leur poids de 2 points par rapport à 2009.
6. un tiers des entreprises de propreté (30%) ont plus de 10 ans d'existence. Moins d'1 an : 21% (surtout des auto-entrepreneurs)
7. Les augmentations de salaires et de charges cumulées sont comprises entre 2,5% et 4,5% par an depuis 5 ans (estimations du service économique de la Fédération des entreprises de propreté et services associés, FEP)
8. le taux des marges des entreprises de propreté a baissé pour tomber à 2,4 % en 2011 (contre 3 % en 2012).

**Source :** Fédération de la Propreté, « Les chiffres clés ». Économie. *Le monde de la propreté*, Paris, Édition 2013.

### 3. L'approche par la compétence du projet Valbuk

#### 12 compétences génériques

1. Réaliser des tâches classiques et régulières de nettoyage dans des bureaux, entreprises (vider les corbeilles, faire la poussière, aspirateur...)
2. Réaliser des tâches périodiques de nettoyage nécessitant un traitement spécial avec l'utilisation de machines ou de matériaux particuliers
3. Réaliser des tâches de nettoyage dans des infrastructures sanitaires (toilettes, douches...)
4. Nettoyer et désinfecter dans des établissements sanitaires (hôpitaux...)
5. Nettoyer, désinfecter et stériliser des établissements sanitaires (salles d'opération...)
6. Nettoyer des surfaces et revêtements nécessitant l'utilisation de machines et matériels spéciaux
7. Nettoyer des façades en pierre ou métalliques et des surfaces en utilisant un matériel spécial
8. Laver les vitres d'immeubles nécessitant un savoir-faire et des machines spéciales (dont escalades)
9. Nettoyer des chambres d'hôtel, restaurants, cafés...
10. Nettoyer dans l'industrie alimentaire
11. Nettoyer les rues et les espaces publics (stations de bus et train, aéroports, métro...)
12. Nettoyage en profondeur et recyclage, par exemple après des catastrophes naturelles (feu, inondation...) ou du vandalisme (graffiti...) ou des travaux (encombrants, débris...)

#### Esprit de la matrice

La matrice décrit les compétences qui peuvent être acquises ou développées par les salariés travaillant dans le secteur de la propreté.

- Elle est organisée en fonction de 12 compétences-clés (génériques),
- Elle décrit les tâches accomplies et précise le contexte dans lequel elles sont réalisées (bureaux, industrie, hôtels...)
- Elle envisage plusieurs niveaux de compétences en fonctions des responsabilités exercées: basiques, plus spécialisées, tâches de coordination & supervision, profil d'expertise

Un manuel et un guide permettent de combiner

- les apprentissages formels (acquis lors de la formation/qualification)
- avec les apprentissages non formels et informels (acquis sur le terrain).

La matrice peut être utilisée par les professionnels du secteur dans le cadre de formations qui proposent une procédure de qualification modulaire.

**Source :** matrice proposée par le partenaire autrichien 3S et complétée par les autres partenaires dans le cadre du projet Valbuk ([www.valbuk.ch](http://www.valbuk.ch))

## 4. Expérimentation en France du projet Valbuk

L'expérimentation en France s'adresse à des publics peu qualifiés, souvent des femmes, avec une origine étrangère

L'expérimentation du projet Valbuk a eu lieu à la Cité des métiers (Paris) et auprès des Maisons de l'Emploi d'Ile de France (Seine et Marne & Yvelines)

- A la Cité des Métiers, l'iriv propose depuis 2012 des ateliers & clubs « Valoriser son parcours migratoire, de l'expérience à la compétences »
- Dans les Maisons de l'emploi en Seine et Marne (Melun et Montereau), l'iriv a organisé des séminaires en 2013 pour favoriser l'accès au marché du travail

Dans ce cadre, l'iriv a sensibilisé :

- des femmes peu qualifiées d'origine étrangère
- des professionnels chargés de la formation et de l'orientation professionnelle de publics peu qualifiés

aux possibilités offertes dans le secteur de la propriété en France, et l'approche particulière proposée par le projet Valbuk à l'approche par la compétence ( processus de Copenhague et de Bologne). Elle consiste à identifier des expériences, pour valoriser des compétences en partant d'apprentissages formels et en les complétant par des apprentissages non formels et informels. L'expérience migratoire est présentée comme un exemple d'apprentissage informel et non formel ; une expérience bénévole est considérée en France comme une expérience professionnelle à part entière depuis la loi de modernisation sociale de 2002 qui a consacré la Validation des acquis de l'expérience (VAE). Ces apprentissages sont des atouts dans le marché du travail.

## Partenaires français de l'expérimentation en Ile de France : Cité des Métiers & Maisons de l'emploi en Ile de France

**La "Cité des métiers" a été créée en 1993 au sein de la Cité des sciences et de l'industrie**, partant du constat que l'évolution des sciences, des techniques et des industries modifie l'ensemble des qualifications et des métiers. Elle a associé depuis vingt ans douze partenaires dans les secteurs de l'orientation, de l'insertion et de l'évolution professionnelle au sein d'une plate-forme incluant tous les aspects de la vie professionnelle, quel que soit le secteur d'activité concerné. Depuis 2006, la Cité des Métiers propose des ateliers et des clubs pour accompagner de manière collective les personnes venues chercher une information (recherche d'emploi, formation, reconversion professionnelle, VAE, création d'activité...). Les ateliers accueillent des participants « une fois » ; les clubs accompagnent de manière plus régulière les participants et sont dédiés à l'échange de pratiques et d'expériences..

Source : <http://www.cite-sciences.fr/fr/cite-des-metiers>

**Les Maisons l'Emploi s'adressent aux** demandeurs d'emploi. Espaces d'information et de conseil sur les dispositifs d'aide à l'emploi ou à la création d'entreprises ils proposent : un accueil et une orientation, des sessions de pré-recrutement par secteur et par métier, un accès gratuit à Internet et des formations, une aide à la création d'entreprise. Elles renseignent sur les différentes formations, les métiers, les secteurs d'activité, mais également sur le développement économique et les ressources locales (structures et associations intervenant dans le champ de l'emploi et de l'insertion). Elles organisent des forums pour l'emploi dans les bassins d'emploi concernés (communauté urbaine, département, arrondissement de grande ville...)

Source : <http://www.paris.fr>

#### 4.1. publics concernés par l'expérimentation

Les publics sensibilisés au projet Valbuk sont :

1. Les participants aux clubs de la Cité des Métiers : souvent très qualifiés mais dont le diplôme ou la qualification ne sont pas reconnus en France ; quelques personnes peu qualifiées travaillant dans les secteurs de l'aide à la personne (auxiliaires de vie), de la restauration ou du nettoyage ;
2. Les participantes aux séminaires organisés en 2013 dans des maisons de l'Emploi franciliennes : femmes peu qualifiées d'origine étrangère avec peu ou pas d'expérience professionnelle en France ;
3. Les professionnels des Maisons de l'Emploi d'Ile de France : conseillers qui ont été amenés à organiser des forums sur l'emploi dans le secteur de la propreté ;
4. des organismes chargés de la formation intervenant à la Cité des Métiers : formateurs spécialisés dans l'accompagnement de publics peu qualifiés.

Les raisons principales d'assister aux clubs et séminaires sont: identifier et valoriser ses compétences ; améliorer ses techniques de recherche d'emploi ; savoir valoriser son cursus en France ; intégrer des apprentissages non formels et informels (expérience migratoire, expérience bénévole...)

Les raisons principales d'assister aux réunions organisées pour le Valbuk pour les professionnels travaillant avec des migrants sont: connaître des outils et des méthodes nouvelles pour accompagner des publics migrants sur le marché du travail ; être plus familiers avec l'approche par la compétence et les notions d'apprentissages non formels et informels.

#### Organismes encadrant le secteur professionnel de la propreté en France :

1. Les **syndicats** : ils ont signé la convention collective du secteur de la propreté (Convention collective nationale, IDCC: 3043. Convention collective nationale des entreprises de propreté et services associés du 26 juillet 2011). On peut citer : le Syndicat national des professionnels de la propreté et des services associés (SNPRO) ou le Syndicat francilien de la propreté (SFP-CFDT)
2. Les **Organismes paritaires collecteurs agréés (OPCA)** s'occupent de la formation. Structures associatives nationales, elles collectent les contributions financières obligatoires des entreprises dans le cadre de la formation professionnelle continue des salariés des entreprises de droit privé. On peut citer : OPCALIA Propreté ou Uniformation qui compte parmi ses adhérents des associations intervenant dans le secteur de la propreté.
3. Les **branches professionnelles** ont pour objet de défendre les intérêts des entreprises du secteur de la propreté. Elles regroupent : la Fédération des entreprises et propreté et services associés ; le Fare, créé en 1995 à l'initiative de la Fédération des Entreprises de la Propreté (FEP) ; l'Institut national de l'hygiène et du nettoyage industriel (INHNI) ; le Centre technique international de la propreté (CTIP Conseil) ; l'organisme de qualification d'entreprises dans le domaine de la propreté et des services associés à la propreté (Qualiprope).

**source** : Fédération des entreprises de propreté et services associés, Rapport «Les chiffres clés ». Économie. *Le monde de la propreté*. Paris Édition 2013.

## 4.2 Principales difficultés rencontrées

En partenariat avec l'équipe de la Cité des Métiers chargée du projet Ressort (2009-2012), l'iriv a organisé un comité de pilotage qui a rassemblé les professionnels de la formation auprès de publics peu ou pas qualifiés.

Les principales raisons à la faible participation des publics peu qualifiés aux formations qui leur sont proposées sont :

- Une information inadaptée aux besoins de ces publics qui ne sont pas convaincus de l'utilité d'une formation
- Une timidité de ces publics pour participer à des formations proposées par des organismes qu'ils ne connaissent pas et dans des lieux inconnus
- Une information insuffisamment ciblée et souvent noyée dans trop d'informations
- Le problème linguistique a souvent été posé : les formations doivent combiner compétence langagières et compétences métiers
- Des formations trop classiques, trop basées sur l'écrit, l'approche orale et la mise en situation doivent être privilégiées auprès de publics peu qualifiés
- Des formations encore insuffisamment axées sur les compétences transversales qui permettraient à des publics peu qualifiés de pouvoir gagner en autonomie et d'acquérir une plus grande aisance dans la communication orale, dans leur travail mais aussi pour pouvoir tirer profit des formations
- La notion de compétences-clé insuffisamment expliquée alors qu'elles sont déterminantes pour contextualiser en fonction des tâches effectuées applicables à tous les métiers qui favoriseraient un mobilité professionnelle

## Secteurs d'activité de la propreté en France:

1. Bureaux et locaux administratifs
2. Parties communes d'immeubles (gérées par les Syndics de copropriété)
3. Distribution (commerces, grandes surfaces, etc.)
4. Santé (hôpitaux, cliniques, laboratoires, maisons de retraite, etc.)
5. Industrie (agroalimentaire, automobile ; nucléaire, etc.)
6. Locaux et matériels de transport (bus, gares, aéroports, etc.)
7. Hôtellerie et restauration
8. Milieu scolaire
9. Équipements collectifs

La répartition du chiffre d'affaires par segment d'activités est la suivante

- 40% Bureaux
- 19% Immeubles
- 12% Industrie
- 7% Commerces
- 7% Santé
- 4% Transports
- 3% Scolaire
- 3% Hôtellerie
- 2% Autres équipements collectifs
- 4% Autres

**Source :** Fédération des entreprises de propreté et services associés, Rapport «Les chiffres clés ». Économie. *Le monde de la propreté*. Paris Édition 2013.

## 5. Une meilleure information pour se former et valider ses compétences pour des publics peu qualifiés

Le secteur de la propreté en France, placé dans le cadre de la convention collective de novembre 2010, propose six principaux Certificats de Qualification Professionnelle. Trois moyens permettent d'y accéder : (1) la Validation des acquis de l'expérience (VAE) ; (2) une formation spécifique adaptée pour les salariés, (3) un contrat de professionnalisation pour les demandeurs d'emploi.

Plusieurs points clés sont à prendre en compte face à la faible participation des publics peu qualifiés aux formations :

1. Expliquer que toute progression professionnelle est étroitement liée à la formation qui permet d'identifier et de valider des compétences ;
2. Simplifier les dispositifs notamment la VAE qui est très compliquée à comprendre pour des publics peu familiers de l'écrit ; une VAE simplifiée est possible pour des qualifications de niveaux plus basiques ;
3. Rendre accessible l'approche par la compétence qui permet de prendre en compte des expériences plus variées : expériences classiques de travail rémunéré, expériences non formelles et informelles comme un engagement associatif ou un parcours migratoire.

Le projet Valbuk permet d'ouvrir des perspectives en proposant une matrice de compétences et des niveaux de responsabilité qui rendent la formation plus intéressante et plus compréhensible.

## Contexte français de la formation dans le secteur de la propreté

Les Opca Opcalia et Forco ont conduit une enquête croisée sur leurs évaluations respectives et sur les dispositifs Préparation Opérationnelle à l'Emploi (POE) en 2013 (POEC *préparation opérationnelle à l'emploi collective* & POEI *préparation opérationnelle à l'emploi individuel*). Les deux dispositifs apparaissent comme d'« excellents outils d'accompagnement des demandeurs d'emploi » :

1. 6 bénéficiaires sur 10 retrouvent un emploi à l'issue des parcours de formation
2. La POE est considérée par les entreprises comme un outil de pré-qualification et de pré-recrutement
3. Taux d'emploi moyen des bénéficiaires (3 mois après la fin de la formation): 68% des bénéficiaires (78% pour la POEI et 58% pour la POEC)
4. Taux de rupture : 6%
5. Taux de satisfaction : 83% (pour les deux Opca)
6. Public jeune : 40% des bénéficiaires
7. 80% des bénéficiaires d'une POE employés ont un emploi conforme à leurs attentes (enquête Opcalia)
8. Dispositif POEC : Un moindre écho des entreprises de moins de 10 salariés où POEI privilégiée (enquête Forco)

**Source :** Opcalia et Forco, Paris, janvier 2014

## 6. Ont participé au projet Valbuk en France

**iriv**– Institut de recherche et d'information sur le volontariat  
[www.iriv.net](http://www.iriv.net)

**Cité des Métiers**,  
<http://www.cite-sciences.fr/fr/cite-des-metiers/>

**DAVA**,  
<http://gipfcip.scola.ac-paris.fr/vae/>

**Uniformation**, OPCA spécialisée dans l'économie sociale et solidaire  
<http://www.uniformation.fr>

**Astrolabe**, organisme de formation  
<http://www.astrolabeformation.org>

**Fonds d'assurance Formation du Travail Temporaire**, très présent dans le secteur de la propreté  
<http://www.faftt.fr>

**APapp**, Association pour la Promotion du label APP (Atelier de Pédagogie Personnalisée)

**Groupe Service Solidaire**, très actif dans le secteur de la propreté association intervenant dans le champ de l'économie sociale et solidaire

**Maison de l'Emploi de Seine et Marne**, qui organise des journées de sensibilisation aux métiers de la propreté et aux possibilités de se former dans le département

**Maison de l'Emploi des Yvelines**, qui organise des journées de sensibilisation aux métiers de la propreté et aux possibilités de se former dans le département

Participant

## Institutions concernées en France par le projet

**Ministère du Travail , de l'Emploi et de la Formation**  
<http://travail-emploi.gouv.fr/>

**Conseils régionaux (compétents en matière de formation)-**  
<http://www.arf.asso.fr/>

**Fongecif** (antennes régionales) notamment Ile de France

**En Europe : CEDEFOP**- Centre européen pour le développement de la Formation professionnelle <http://www.cedefop.europa.eu/>

### Organisations sensibilisées grâce au réseau Cité des Métiers

**Cité des Métiers**, <http://www.cite-sciences.fr/fr/cite-des-metiers/>

**Boutique de gestion de Paris**, <http://www.bgparif.com/>

**Conservatoire National des Arts et Métiers (CNAM)**,  
<http://www.cnam.fr/>

**Centre National d'Enseignement à Distance (CNED)**,  
<http://www.cned.fr/>

**CESI- Enseignement supérieur & Formation professionnelle** ,  
[www.cesi.fr](http://www.cesi.fr)

**FONGECIF-IDF**, <http://www.fongecif-idf.fr/>

**Pôle EMPLOI**, <http://www.pole-emploi.fr/>

## 7. Bibliographie et sitographie

Halba, Bénédicte, "The Validation of competences- a key issue to enhance access to Higher Education"  
*Journal of Educational Sciences*, Review publié par l'Université de Timisoara et l'Institute of Romania for Education for Adults (IREA) n°2- 2012, Timisoara Roumanie

Halba (Bénédicte), *Gestion du Bénévolat et du volontariat*, De Boeck, Bruxelles, 2006.

Convention collective nationale, IDCC: 3043. Convention collective nationale des entreprises de propreté et services associés du 26 juillet 2011

Fédération des entreprises de propreté et services associés, «Les chiffres clés ». Économie. *Le monde de la propreté*. Paris, Édition 2013.

Opcalia et Forco , « L'analyse croisée des enquêtes Opcalia et Forco sur la POEI et la POEC a permis d'optimiser la valeur des résultats », , du 9 janvier 2014, Paris

Site du projet Valbuk  
[www.valbuk.ch](http://www.valbuk.ch)

Blog français du projet Valbuk:  
<http://valbuk-france.blogspot.fr>

Blog du Club de l'iriv à la Cité des Métiers  
<http://club-iriv-paris.blogspot.fr/>

Blog des projets sur la migration de l'iriv  
<http://www.iriv-migrations.net/>

Fédération des entreprises de propreté et services associés  
<http://www.proprete-services-associes.com>

OPCALIA- OPCA chargé de la propreté  
<http://www.opcalia.com>

Cité des Métiers  
Source : <http://www.cite-sciences.fr/fr/cite-des-metiers>

Ce guide est destiné à une meilleure compréhension de l'approche par la compétence

- Pour des publics peu qualifiés ;
- Pour les professionnels travaillant avec ces publics : organismes formateurs et/ ou OPCA.

Il a été développé dans le cadre du projet européen Valbuk, initié par l'ECAP, dans 7 pays européens, par le partenaire français, l'Institut de recherche et d'information sur le Volontariat (iriv)



L'iriv remercie la Cité des Métiers de lui avoir permis d'expérimenter le projet Valbuk par le biais des clubs proposés par l'iriv chaque 3<sup>ème</sup> mercredi du mois

