



# Les métiers de la propreté

LE PANORAMA ÉCONOMIQUE  
D'UN SECTEUR DYNAMIQUE  
pages II & III

« LA PROPRETÉ A PULVÉRISÉ  
TOUTES LES PRÉVISIONS  
DE DÉVELOPPEMENT ! »  
pages IV & V

LES EMPLOIS  
ET LES MÉTIERS  
pages VI à IX

DU CAP AU MASTER,  
UNE FILIÈRE COMPLÈTE  
DE FORMATION  
pages X à XIII

UNE OFFRE  
DE FORMATION DIVERSIFIÉE  
page XIV

UNE INITIATIVE  
POUR FAIRE DIALOGUER  
LES JEUNES ET LES ENTREPRISES  
page XV

CARNET D'ADRESSES  
page XVI



© FEP

*Dossier préparé par Marthe Burckenstock, Danielle Legay, Yveline Ravary à partir des documents produits et fournis par la Fédération des entreprises de propreté et des services associés (FEP).  
Remerciements à Mme Estrampes, à M. Bouchada et à leur équipe.*

*Le secteur de la propreté regroupe des entreprises aux compétences souvent méconnues et peu reconnues ; elles interviennent dans des environnements très diversifiés pour assurer un cadre de vie et de travail agréable aux personnes.*

*Les professionnels de la propreté sont devenus des acteurs incontournables dans la mesure où ils participent activement à préserver les hommes des risques sanitaires, avec des normes toujours plus nombreuses à respecter.*

*Dans des environnements particuliers, ils contribuent à la sécurité des personnes et à la qualité des produits.*

*Intervenant dans tous les espaces, publics ou privés, les entreprises de propreté sont un acteur du développement durable.*

© FEP



# LE PANORAMA ÉCONOMIQUE D'UN SECTEUR DYNAMIQUE

La propreté est une activité de services aux entreprises et aux collectivités.

Les entreprises de propreté interviennent dans des environnements très diversifiés :

- bureaux, locaux administratifs,
- parties communes d'immeubles,
- distribution (commerce, grandes surfaces...),
- santé (hôpitaux, cliniques, laboratoires, maisons de retraite...),
- industrie (agroalimentaire, automobile, nucléaire...),
- locaux et matériel de transports (bus, gares, aéroports...),
- hôtellerie,
- milieu scolaire,
- équipements collectifs, etc.

- la gestion et le recyclage des déchets,
- la dératisation, désinsectisation, désinfection,
- le nettoyage réalisé par les salariés du secteur public sauf lorsqu'il est externalisé et réalisé par une entreprise privée.

### Quatre grands secteurs d'activités

Ce sont principalement :

- les bureaux qui représentent près de 40 % du chiffre d'affaires du secteur,
- les immeubles 18 %,
- l'industrie 15%,
- la santé : 8 %.

Ces secteurs représentent à eux seuls plus de 80% du chiffre d'affaires des entreprises.

Les activités liées à la propreté représentent 93,5 % du chiffre d'affaires des entreprises, les services associés couvrent 6,5 %.

Les trois quarts du chiffre d'affaires des entreprises de propreté concernent le marché privé, le quart restant portant sur les marchés publics alors que le marché des grandes entreprises représente 40 % du chiffre d'affaires.

### La création d'entreprise reste assez dynamique dans le secteur

En 2009, le secteur rompt avec la dynamique de croissance qui le caractérisait depuis plusieurs années mais voit apparaître une nouvelle forme d'entreprise individuelle, avec le régime d'auto-entrepreneur.

Le secteur de la propreté témoigne d'une attractivité forte pour ce nouveau statut puisqu'en 2009, ce sont près de 5 500 auto-entrepreneurs qui sont enregistrés mais un tiers environ a eu, cette année-là, un chiffre d'affaires positif.

Hors auto-entrepreneurs, plus de 2 600 entreprises ont été créées en 2010, même si ce nombre est inférieur à celui des années précédentes (certains créateurs ayant opté pour le statut d'auto-entrepreneur).

Malgré la crise, bien que les clients aient réaménagé leurs prestations « propreté » par une réduction des volumes, les réinternalisations sont restées assez rares.

L'activité sectorielle est conditionnée par la taille de l'entreprise :

- dans les bureaux, la répartition entre grandes entreprises et très petites entreprises (TPE), petites et moyennes entreprises (PME) est équilibrée ;
- dans les immeubles, ce sont majoritairement les TPE/PME qui interviennent ;
- dans l'industrie, plutôt les grandes entreprises ainsi que dans la santé, les transports...

... de même le développement des services associés est relativement plus développé dans les grandes entreprises (9 % du chiffre d'affaires en 2009) et dans les TPE (6 % du chiffre d'affaires en 2009).

### Les chiffres du secteur

- 19 639 entreprises pour un chiffre d'affaires de 11 milliards d'euros
  - 428 411 salariés dont :
    - 34 % en Ile de France
    - 10 % en Rhône-Alpes
    - 8 % en Provence-Alpes-Côte d'azur (PACA)
- Ce sont dans ces régions que sont concentrées les grandes zones urbaines.
- 67 % de femmes (taux stable depuis 15 ans)
  - 80 % de personnel en CDI
  - 69 % de nationalité française
  - 74 % de salariés à temps partiel (ne tiennent pas compte de la possibilité d'avoir plusieurs employeurs)

### Taille des entreprises

- 70 % des entreprises ont entre 1 et 9 salariés et emploient 7 % de l'effectif
  - 22 % des entreprises ont entre 10 et 49 salariés et représentent 16 % de l'effectif
  - 7 % des entreprises ont entre 50 et 499 salariés et emploient 27 % de l'effectif
  - 1 % des entreprises ont plus de 500 salariés qui représentent 50 % de l'effectif
- Il faut remarquer que un tiers des entreprises ont plus de 10 ans d'ancienneté (auto-entrepreneurs exclus)

### EN BREF

A l'occasion de l'ouverture du salon Pollutec et en présence de Delphine Batho, ministre de l'Écologie, la Fédération des entreprises de propreté a reçu mardi 27 novembre 2012, le 1er Prix Entreprises & Environnement dans la catégorie « Management et Initiatives pour le développement durable », décerné par le ministère de l'Écologie, du Développement durable et de l'Énergie (Medde) et l'Ademe.



# INTERVIEW

## « La propreté a pulvérisé toutes les prévisions de développement ! »

**Christophe Pons,**  
directeur  
de la formation  
Groupe Onet  
et président  
de la Commission  
paritaire nationale  
de l'emploi  
et de la formation  
professionnelle  
de la propreté  
dresse le tableau  
d'un secteur porteur  
de promesses  
pour l'avenir.  
Interview.

**Que représentent, les entreprises du secteur de la propreté sur les plans économique et social ?**

La propreté, c'est plus de 430 000 salariés au sein de 22 000 entreprises (autoentrepreneurs inclus) pour un chiffre d'affaires général de plus de 11 milliards d'euros. Les activités de propreté existent depuis toujours, pourtant, c'est un secteur qui s'est structuré dans l'espace économique il y a à peu près cinquante ans. C'est donc un secteur qui a conquis sa place récemment, dans la tertiarisation de l'économie dite des Services, grâce à son dynamisme et à sa réactivité. Sur la première décennie du XXI<sup>e</sup> siècle, la propreté a pulvérisé toutes les prévisions de développement : le chiffre d'affaires a doublé en 10 ans, le nombre d'entreprises est passé de 15 000 en 2006 à près de 20 000 en 2009 soit une progression de plus de 30 % en 3 ans, et le nombre de salariés est passé de 260 000 en 1995 à 430 000 aujourd'hui.

**Quels sont les différents segments de l'activité, quelles en sont les dynamiques ?**

La propreté, c'est plusieurs grands types de marchés : l'entretien courant, la rénovation et les services associés à la propreté. Plus simplement, la propreté, c'est l'entretien des espaces de vie et des outils de production, qu'ils soient intérieurs ou extérieurs ; c'est rendre propre un lieu qui ne l'est plus du fait du passage de l'homme ou de l'usure du temps. Par nature, la propreté intervient dans tous les univers, c'est-à-dire locaux administratifs, centres commerciaux, hôpitaux, industries de pointe, salles de spectacles, aéroports, centrales nucléaires, etc. L'entretien courant de chaque univers requiert des spécificités avec des exigences particulières. Par exemple, les exigences en matière d'hygiène sont évidemment très différentes selon que le nettoyage se réalise dans un hall d'aéroport ou qu'il se réalise dans le bloc opératoire d'une clinique. Les prestations sont donc diversifiées, en termes de protocole, de produits et de matériels, de fréquence d'intervention, d'organisation des équipes, et in fine les qualifications exigées pour les remplir le sont également. Le marché de l'entretien courant se segmente donc selon les milieux d'intervention. En termes de chiffres, il se répartit en 40 % dans les bureaux, 18 % dans les copropriétés, 15 %

dans l'industrie, 12 % dans le médical et paramédical, pour ses plus gros pôles d'activités. La propreté c'est aussi des travaux de remise en état ou de rénovation. C'est aussi l'entretien des espaces extérieurs : enlever des graffitis sur les murs, la taille des espaces verts, à titre d'exemples. Pour servir de tels enjeux, les activités de la propreté se sont élargies à des prestations de services associées à la propreté, c'est-à-dire la toute petite maintenance du bâtiment : réparer un robinet qui fuit, changer une dalle de moquette tachée, changer des ampoules grillées, repeindre un pan de mur écaillé, etc. Aujourd'hui, ces nouveaux services représentent entre 10 % à 30 % du chiffre d'affaires, selon les entreprises. Enfin, la propreté agissant pour les hommes et sur notre environnement est un secteur qui s'est très vite saisi des questions de développement durable. Ainsi donc notre profession s'est lancée dans un programme ambitieux et c'est quelques 300 entreprises, qui aujourd'hui ont construit un véritable plan pluriannuel sur les trois piliers économique, social et écologique. Elle a d'ailleurs reçu en novembre 2012 le 1<sup>er</sup> prix « Entreprise et Environnement » décerné par le ministère de l'écologie.

**Qu'en est-il en termes d'emploi, de qualification et de perspectives d'embauches ?**

Compte tenu de la diversité de nos activités, la propreté recouvre des métiers multiples faisant appel à des professionnels qualifiés. Nous avons conçu au sein de la profession un répertoire des compétences, qui met en évidence quelque 250 compétences nécessaires à l'exercice de nos activités : des compétences techniques, organisationnelles, de management et d'innovation. La propreté, c'est 13 métiers ! Nous avons donc besoin de personnels formés et qualifiés pour assurer le devenir de nos entreprises. De plus, un certain nombre de nos chefs d'entreprises ont l'âge ou vont bientôt avoir l'âge du départ à la retraite et nous avons besoin de successeurs ! Nous embauchons 25 000 personnes en CDI par an, à partir du mi-temps, dont 12 000 à temps plein. C'est donc une profession qui continue d'embaucher, malgré la conjoncture difficile. De plus, il est important de souligner que les évolutions professionnelles des salariés dans nos entreprises

sont des pratiques usuelles qui laissent entrevoir aux personnels compétents et motivés de belles carrières ! Notons que dans nos entreprises de propreté, 85 % des salariés sont en CDI. Enfin, la propreté, c'est un secteur très ouvert à la création d'entreprises : 78 % des entreprises ont moins de 10 salariés et environ 2400 entreprises sont créées chaque année pour 400 qui disparaissent, soit un solde largement positif.

**Quels sont les formations et les dispositifs d'accès à l'emploi et à la qualification ?**

Pour intégrer nos entreprises, nous disposons de deux filières complémentaires :

La première est une filière entière de formation initiale allant du CAP au bac+5, accessible en lycée professionnel sous statut scolaire ou en CFA par apprentissage. Environ 120 établissements répartis sur la France, proposent ces diplômes aux jeunes. Ainsi donc avec un CAP Maintenance et Hygiène des locaux (MHL), on va d'abord entrer dans l'entreprise pour se familiariser avec des prestations courantes, manuelles, puis mécanisées, comme agent de services puis comme agent machiniste et une fois que la compétence et la motivation ont été bien éprouvées, il sera possible très vite de devenir agent d'entretien et de rénovation, pour réaliser des prestations techniques très spécialisées qui requièrent un niveau d'exigence et de qualité assez élevé. Avec un bac pro Hygiène Propreté Stérilisation (HPS), le cheminement requiert toujours et d'abord d'éprouver les acquis de la formation par une expérience professionnelle, puis l'évolution s'envisagera vers l'animation d'équipes. Avec un BTS Métiers des services à l'environnement (MSE) les perspectives s'envisagent vers l'encadrement, pour piloter des équipes allant jusqu'à une centaine de salariés. Le BTS ouvrira également des portes vers des métiers comme technicien RSE (responsabilité sociétale des entreprises) par exemple.

Nous avons également construit une filière complète de certifications de la profession, les certificats de qualification professionnelle (CQP), en complémentarité avec la filière de diplômes en formation initiale, accessible par les contrats de professionnalisation pour des jeunes ou des adultes

demandeurs d'emploi, ou par la période de professionnalisation lorsqu'il s'agit des salariés. Ces certificats de la profession ont une équivalence avec un titre professionnel d'État, le titre agent propreté hygiène du ministère de l'Emploi. On peut donc dire que nos certifications professionnelles ont la même valeur qu'un « diplôme » d'État ! Nous avons également construit des leviers d'accès aux savoirs de base pour les salariés ou les nouveaux entrants dans les entreprises visant à élever les possibilités des salariés les plus faiblement qualifiés, que l'on trouvera beaucoup parmi les agents d'entretien manuel courant. Nous délivrons aussi un certificat : la maîtrise des compétences clés de la propreté. L'ensemble de cette offre, aussi bien en formation initiale qu'en formation continue, constitue une filière complète de formation tout au long de la vie. J'en terminerai pour dire que la profession, la FEP, a lancé un nouveau grand projet visant l'intégration des jeunes dans nos entreprises : « Propreté 2015 – Ambition Jeunes ». Ce plan vise, d'une part, à mobiliser et accompagner les entreprises pour insérer plus de jeunes et, d'autre part, à améliorer la qualité des centres de formation en initial et en continu pour être en plus grande adéquation avec le besoin du jeune et de l'entreprise. Nous attendons donc beaucoup de jeunes au sein de nos entreprises pour cette année et les prochaines !



© FEP

### La Fédération des entreprises de propreté et services associés

La Fédération des entreprises de propreté et services associés (FEP) est au service des entreprises de toute taille, elle est présente sur l'ensemble du territoire via ses 8 chambres syndicales qui constituent la force de son réseau de proximité. Réparties sur tout le territoire, elles accompagnent les entreprises au quotidien en leur offrant une large gamme de services.

Ancrées dans la réalité économique et sociale régionale, elles sont les ambassadrices de la profession auprès des pouvoirs publics locaux et déploient la politique de la branche. La Fédération des entreprises de propreté et services associés défend les intérêts de l'ensemble des entreprises du secteur ; elle est l'unique organisme habilité à représenter la branche auprès des pouvoirs publics et des instances interprofessionnelles. Elle informe et conseille également ses adhérents sur des questions d'ordre juridique, économique et technique mais aussi dans le domaine de la formation.

# LES EMPLOIS ET LES MÉTIERS

*Pour répondre aux défis économiques, sociaux et environnementaux, les entreprises de propreté proposent une diversité de métiers en constante évolution au regard des exigences des clients. Pour cela, elles se spécialisent et mettent en œuvre des techniques de plus en plus exigeantes en compétences, tout en respectant les normes environnementales et la sécurité des personnes et des biens.*

## Un secteur où la main-d'œuvre est primordiale

La répartition des effectifs par catégorie professionnelle dans le secteur montre :

- 90 % d'agents de service dont les compétences techniques sont adaptées aux exigences du marché ;
- 4,8 % de chefs d'équipe ;
- 1,8 % de maîtrise d'exploitation ;
- 1,7 % cadres ;
- 1,2 % d'employés ;
- 0,5 % de maîtrise administrative.

## .... conjuguant technicité et polyvalence

Chaque année, les entreprises de propreté ont besoin de 25 000 postes (à partir du mi-temps) à pourvoir en contrat à durée indéterminée dont 12 000 CDI à temps plein.

Les métiers souvent méconnus et peu valorisés se sont très fortement professionnalisés exigeant de véritables formations (voir plus loin).

L'évolution des matériaux (revêtement de sols, de parois...), le développement des surfaces vitrées, l'adaptation des matériels et des équipements utilisés pour l'entretien, la rénovation de grandes surfaces, les exigences d'environnements spécifiques (hospitaliers, agro-alimentaires, informatiques...), l'extension du secteur à des services associés ont imposé le développement de véritables compétences techniques et des spécialisations structurant ainsi une offre de métiers tels que

- agent de propreté
- agent de propreté qualifié en milieu hospitalier
- agent en ultra propreté
- agent machiniste
- agent d'entretien et de rénovation
- laveur de vitres spécialisé Travaux en hauteur
- agent de petite maintenance
- agent en espaces verts

Les contraintes techniques, organisationnelles et environnementales liées à ces métiers impliquent un encadrement et un management des équipes avec des emplois tels que :

- chef d'équipe
- chef de site
- technicien de qualité, sécurité et développement durable
- responsable de secteur
- directeur d'agence

## ... avec des possibilités d'évolution dans les emplois

Plus de 11 % des agents de service du secteur ont gravi les échelons pour accéder à des niveaux supérieurs souvent via la formation continue.

Un agent de propreté peut donc s'il en a les compétences et avec une formation spécifique, devenir chef d'équipe.

38 % des agents ont dépassé aujourd'hui leur niveau de base pour accéder à plus de qualification et de responsabilités.

## ... et des métiers aux exigences élevées et de plus en plus diversifiés

Quel que soit le métier, le professionnel de la propreté est souvent en contact avec le client (celui qui commande la prestation) et avec l'utilisateur des lieux où il exerce son activité parfois seul ou dans le cadre d'une équipe. Ces métiers exigent donc des compétences qui nécessitent de véritables formations en raison de la technicité requise (évolution des machines, des matériaux, des normes de qualité d'hygiène, de sécurité...) mais aussi des exigences des clients. De façon générale, ces métiers requièrent donc une bonne présentation, un esprit d'équipe, de l'autonomie et un respect des protocoles et des consignes. Ils impliquent des qualités de discrétion, de confidentialité et de savoir-être.

On peut les répartir en trois catégories.

## Agents de service

### AGENT DE PROPRETÉ

Parfois recruté sans diplôme mais après avoir reçu les bases du métier, il exécute des travaux d'entretien courant manuel à partir de consignes, de méthodes de travail et en respectant les consignes de sécurité sous la responsabilité du personnel d'encadrement. Il intervient principalement en milieu tertiaire – bureaux, centres commerciaux, théâtres, musées.

Un bon professionnel peut accéder à des emplois faisant appel à plus de technicité après formation diplômante puis à plus de responsabilités après expérience.

### AGENT DE PROPRETÉ QUALIFIÉ/E EN MILIEU HOSPITALIER

Il effectue l'entretien courant des établissements de santé. Il réalise l'entretien des couloirs et des chambres des patients jusqu'aux blocs opératoires en respectant des protocoles très stricts. Il agit en respectant les règles de sécurité et les mesures de prévention des contaminations.

Il travaille à tout moment de la journée et est en relation avec beaucoup de personnes : patients, infirmiers, médecins, visiteurs...

Le CAP Maintenance et hygiène des locaux complété d'une formation spécifique au milieu hospitalier permet d'accéder à ce métier. Après quelques années d'expérience, il peut évoluer vers un poste de chef d'équipe.

### AGENT EN ULTRA-PROPRETÉ

Opérations de décontamination, de désinfection et de bio-nettoyage sont les principales missions de l'agent qualifié en ultra-propreté. Il intervient dans les milieux agroalimentaires et à empoussièrisme contrôlé (production de médicaments ou de puces électroniques par exemple) et suit des protocoles adaptés en fonction des zones à risques.

L'agent en ultra-propreté est autonome sur la préparation du travail et sur l'intervention nécessaire à la bonne exécution du cahier des charges du client. Il gère également l'entretien et le rangement de son matériel.

Outre le diplôme de CAP Maintenance et hygiène des locaux, il a suivi une formation spécialisée

Après quelques années d'expérience, l'agent qualifié en ultra-propreté peut évoluer vers un poste de chef d'équipe.

### AGENT MACHINISTE

L'agent machiniste entretient les sols de grandes superficies grâce à une monobrosse et si besoin d'une laveuse. La machine va l'aider à décaper les sols ou encore à nettoyer des revêtements (moquettes, sols en plastique...).

Il travaille principalement en milieu tertiaire dans des centres commerciaux, halls d'aéroports...

Tout en étant sous les ordres d'un chef d'équipe, il agit de manière autonome, gère son matériel et ses produits et doit entretenir sa machine pour laver dans de bonnes conditions.

Le CAP Maintenance et hygiène des locaux ou le certificat de qualification professionnelle (CQP) Agent machiniste classique permettent d'accéder à ce métier.

L'agent machiniste peut évoluer vers un poste d'agent d'entretien et de rénovation en propreté, ou bien de chef d'équipe s'il développe des qualités d'encadrement d'équipe.

### AGENT D'ENTRETIEN ET DE RÉNOVATION

L'agent d'entretien et de rénovation en propreté maîtrise les techniques d'entretien de tous types de sols (moquette, carrelage, parquet, pierre naturelle...) à l'aide de tout le matériel nécessaire tels qu'une monobrosse ou un injecteur-extracteur.

Il procède à la remise en état par les méthodes de détachage, décapage, injection-extraction... Il travaille principalement en milieu tertiaire, seul ou en équipe. Même s'il est sous la responsabilité d'un chef d'équipe, il intervient de manière autonome sur la préparation, l'organisation du travail et la mise en place des règles de sécurité.

Le CAP Maintenance et hygiène des locaux ou le CQP Agent d'entretien et de rénovation permettent d'accéder à ce métier.

Ce professionnel peut évoluer vers un poste de chef d'équipe.

### LAVEUR DE VITRES SPÉCIALISÉ « TRAVAUX EN HAUTEUR »

Il est sollicité sur des bâtiments qui sont difficiles d'accès, en utilisant les moyens d'élévation spécifiques -plateformes élévatrices, nacelles, cordes- et travaille avec un co-équipier. Il intervient uniquement sur des vitres et des glaces. Il doit respecter des règles de sécurité très strictes puisqu'il travaille à des dizaines, voire des centaines de mètres au-dessus du sol. Avoir l'esprit d'équipe, aimer travailler en extérieur et en hauteur, être autonome et rigoureux dans les consignes et avoir une bonne condition physique, telles sont les qualités requises

Il est titulaire d'un CQP Laveur de vitres avec moyens spécifiques

Après quelques années d'expériences, il peut évoluer vers un poste de chef d'équipe spécifique vitrerie.



© FEP





© FEP

## TÉMOIGNAGES

### CLAIRE, 45 ans, agent d'entretien et de rénovation

Auparavant, au sein d'une entreprise de location de voiliers, j'ai accompli des tâches diverses (peinture, couture des voiles, réception de la clientèle, nettoyage). Cette entreprise a dû se séparer d'une partie de ses salariés.

C'est alors que j'ai rencontré une entreprise de propreté dans un salon pour l'emploi.

Après un entretien, elle m'a proposé de m'embaucher et de me former. J'ai alors suivi une formation puis passé mon CQP d'agent d'entretien et de rénovation.

Je fais beaucoup de remises en état de pavillons, d'appartements ou d'écoles et procède au décapage de sol, lustrage, cristallisation. Nos clients sont des sociétés de location qui font appel à nos services entre deux locataires ou des particuliers qui veulent remettre en état leur logement avant une vente.

Je réalise également des rénovations complètes d'écoles, l'été.

Je travaille seule ou en équipe, mais je préfère travailler à deux car c'est plus convivial.

En ce moment, je forme une jeune apprentie : j'aime lui transmettre mon savoir-faire.

Ce que je regrette c'est l'image de ce métier ! Beaucoup de personnes nous considèrent comme de simples « femmes de ménage » et pourtant, nous sommes qualifiées avec un vrai savoir-faire. A mon embauche, j'ai suivi une formation qualifiante : on ne devient pas agent d'entretien et de rénovation du jour au lendemain ; il y a des techniques à apprendre, il faut savoir utiliser des machines. Et de plus, de nouvelles techniques se développent avec les nouveaux matériaux qui apparaissent.

Le plus : la diversité ! Mes journées ne se ressemblent pas : je ne fais jamais la même chose, je ne travaille jamais au même endroit et mes horaires varient. J'apprécie aussi les relations avec nos clients. Il m'arrive de repérer des dysfonctionnements lors d'interventions (une fuite sous un évier, des dalles cassées) que je leur signale et ils apprécient d'être informés.

Il faut être motivé et travailleur. C'est un secteur qui permet d'évoluer rapidement vers des postes à responsabilités.

### THIERRY, agent en ultra propreté

Après une douzaine d'années comme bagagiste puis chef d'équipe à Roissy, j'ai passé le CAP Maintenance et hygiène des locaux. Le métier m'a plu car il nécessite une vraie autonomie et correspond bien à mon goût pour l'indépendance.

Je travaille essentiellement pour un laboratoire pharmaceutique. A chaque fois que le laboratoire entame la fabrication d'un nouveau médicament, il faut nettoyer les salles de production du sol au plafond pour éliminer tout résidu de poussière puis désinfecter. On appelle cela « faire la mise à blanc ». Cela nécessite de respecter des protocoles très précis et d'être extrêmement méticuleux, un travail confié à une équipe de plusieurs agents dont je fais partie et que j'encadre aujourd'hui. C'est moi qui suis le garant de la qualité de notre intervention.

## Agents multiservices

Ces professionnels répondent aux services proposés par les entreprises de propreté, en complément de l'activité principale d'entretien des locaux. Cette activité se développe car les clients apprécient d'avoir un seul interlocuteur qui s'occupe de tout : propreté, petite maintenance et espaces verts.

### AGENT DE PETITE MAINTENANCE

Il travaille principalement en milieu tertiaire (bureaux, musées, copropriétés...).

Il vérifie le bon état des locaux et réalise les travaux nécessaires de petite maintenance du bâtiment : remplacer des ampoules électriques, des joints de robinet qui fuient, des poignées de porte cassées...

Il peut intervenir sur les sols en remplaçant une dalle de moquette usagée ou sur les murs en remettant en état la peinture écaillée.

L'agent de petite maintenance intervient le plus souvent seul sur les sites tout en veillant aux règles de sécurité.

Il possède un certificat reconnu par la profession : le CQP Agent de petite maintenance multi-technique immobilière.

### AGENT EN ESPACES VERTS

Il s'occupe de tous les travaux liés aux espaces verts ; il entretient les massifs, désherbe et tond la pelouse, taille les haies et les arbres, apporte des traitements phytosanitaires et arrose.

Il doit avoir les qualités suivantes : autonomie, respect des consignes, bon relationnel et goût de l'environnement extérieur.

Il a une formation en espaces verts mais travaille au sein d'une entreprise de propreté qui propose ce service à ses clients.

Après quelques années d'expérience, l'agent qualifié peut suivre une formation pour passer le CQP de chef d'équipe qui lui permettra d'encadrer des agents en espaces verts.

## Métiers d'encadrement et de technicien

Ces métiers requièrent de la technicité, de la rigueur, des compétences relationnelles dans la mesure où ces professionnels sont à la fois en relation avec le client et avec les équipes d'exécution. Ces métiers exigent une capacité d'adaptation indispensable pour l'organisation du travail et le management des équipes dans des contextes professionnels variés.

### CHEF D'ÉQUIPE

Le chef d'équipe participe aux travaux de nettoyage, d'entretien et/ou de prestations associées. Il organise le travail de son équipe, en relation avec son responsable hiérarchique, en tenant compte des demandes spécifiques du client. Les tâches sont attribuées en fonction des compétences de chacun ; il veille à leur bonne exécution, dans les délais impartis et en respectant les conditions de sécurité. Le chef d'équipe peut évoluer vers un poste de chef de site.

La formation de chef d'équipe Propreté est sanctionnée par un certificat de qualification professionnelle (CQP).

### CHEF DE SITE

Le chef de site organise, contrôle et anime le travail des équipes et les moyens à mettre en œuvre pour assurer la bonne marche des travaux. Il participe également au nettoyage et s'emploie à la gestion de son personnel : formations de son équipe, congés payés, remplacements... Il assure le rôle d'expert technique et propose des solutions adaptées à chaque lieu d'intervention.

Le chef de site peut évoluer vers un poste de responsable de secteur.

Le baccalauréat professionnel Hygiène et environnement (bac pro HE) aujourd'hui bac pro HPS (Hygiène, propreté et stérilisation) permet d'accéder à ce métier.

### TECHNICIEN QUALITÉ SÉCURITÉ ET DÉVELOPPEMENT DURABLE

Le technicien « qualité » étudie et propose les moyens à mettre en œuvre pour adapter les produits, les équipements, les méthodes afin de satisfaire au mieux les attentes du client. Il met en place un suivi qualité en réalisant des contrôles de sites et en observant le personnel au travail. Il analyse les résultats et s'efforce de rendre la prestation au client en adéquation avec le cahier des charges. Il est également chargé de gérer les questions de sécurité. Pour ce faire, il conçoit un plan de prévention dans lequel sont indiqués les risques et les solutions pour y remédier.

Ce type d'emploi nécessite un niveau de formation solide, sanctionnée par le brevet de technicien supérieur Hygiène, propreté, environnement (BTS HPE) aujourd'hui Métiers des services à l'environnement (BTS MSE). Ce métier nécessite une grande autonomie et d'être très méthodique.

### RESPONSABLE DE SECTEUR

Le responsable de secteur assure le suivi des travaux et coordonne l'organisation de plusieurs sites. Ce métier relationnel le met en contact avec de nombreux interlocuteurs : fournisseurs de produits et de matériels, clients des entreprises de propreté, responsables des services généraux et enfin, avec les équipes de propreté et de services. Il est le bras droit du directeur d'agence.

C'est lui qui rédige le cahier des charges, établit les devis, assure le suivi des travaux, participe à la gestion du personnel. Il définit les techniques à utiliser, les moyens à employer avec pour objectif d'atteindre le résultat attendu. Il peut aussi apporter ses compétences en matière de gestion de budgets. Le responsable de secteur peut envisager des perspectives d'avenir pour évoluer vers la fonction de chef ou directeur d'agence.

C'est un excellent « relationnel » qui possède une capacité d'initiative et d'analyse exercée en matière de résolution de problèmes techniques et relationnels.

La formation souhaitée pour accéder à ce poste à responsabilités s'envisage dans le cadre d'un diplôme de niveau III ou II, soit :

- le brevet de technicien supérieur Hygiène, propreté, environnement (BTS HPE).
- le titre certifié de niveau 2, Responsable de service hygiène et propreté (TCN2)

### DIRECTEUR D'AGENCE

Il dirige son agence comme une véritable entreprise. A ce titre, il met en œuvre les objectifs commerciaux définis par sa direction ainsi que la stratégie pour les atteindre. Garant de la qualité des prestations de services, il rencontre des clients pour commercialiser des prestations. Responsable du budget et du personnel de l'agence, il délègue et assure la répartition des différentes tâches. Des compétences en management, gestion commerciale sont incontournables. La fonction exige des qualités de rigueur, de bonne présentation. C'est un manager.

Pour accéder à ce poste, deux diplômes y préparent :

- le titre certifié de niveau 2 Responsable de service Hygiène et propreté (TCN2)
- Un bac +5 Manager du développement du multiservice.

Un minimum d'expérience professionnelle est demandé pour exercer ce niveau de responsabilité.

**Le secteur de la propreté offre donc de réelles opportunités d'emplois évolutifs à des jeunes ou à des adultes : de l'agent de propreté au poste de management chargé du développement commercial ou de directeur d'agence ou de chef d'entreprise indépendant.**

## TÉMOIGNAGES

### CONSTANCE, technicienne qualité et sécurité

Pendant un stage dans un laboratoire de recherche, j'ai réalisé des travaux sur la qualité de celui-ci : présence bactériologiste, propreté des locaux... Cela m'a passionné et j'ai décidé d'intégrer un BTS Hygiène propreté environnement. Une fois diplômée, j'ai été engagée par une entreprise de propreté qui voulait créer un poste de technicienne qualité. Mon arrivée a permis de mettre en place une organisation de l'entreprise plus cohérente et grâce à cela nous avons eu des contrats avec de gros clients car nous devenions plus crédibles à leurs yeux.

Je dois être rigoureuse dans la formalisation des procédures pour répondre aux attentes du client. Pour superviser les agents de propreté, je les sensibilise à certaines problématiques. Par exemple, pour les entreprises agro-alimentaires qui requièrent des contrôles bactériologiques, chaque agent dispose d'un cahier de suivi où il doit valider toutes ses opérations. Quand je leur explique pourquoi certaines tâches sont spécifiques et à quoi elles servent, ils comprennent l'importance de leur métier et le font d'autant mieux.

### OLIVIER, chef d'entreprise

J'ai obtenu un bac pro Hygiène environnement en alternance. J'ai ensuite passé un équivalent bac + 3 (aujourd'hui titre certifié de niveau 2 – TNC2) en travaillant dans une entreprise qui faisait de l'entretien de bureaux. J'y ai pris rapidement des responsabilités puisque je gérais un portefeuille de 60 clients et une équipe de 40 agents... J'ai intégré une autre entreprise de nettoyage au poste de responsable d'exploitation puis de directeur. Après un master du développement du multiservice effectué à l'Idrac\* et à l'Inhni\*\*, j'ai eu envie en 2011 de créer ma propre société, spécialisée dans l'entretien de bureaux et de maisons de retraite. Mon entreprise compte aujourd'hui une dizaine de salariés mais nous sommes encore en plein développement.

\* Institut de recherche et d'action commerciale  
\*\* Institut national de l'hygiène et du nettoyage industriel





© FEP

Après avoir été représentée par deux diplômes, le CAP Entretien et hygiène des locaux et le BEP Maintenance et hygiène des locaux, une filière de formation diplômante « propreté » a été mise en place depuis les années 1990. La branche professionnelle a structuré, avec l'aide de l'Éducation nationale, dans un premier temps, une filière du niveau V (CAP/BEP) au niveau III (BTS). Des formations supérieures sont venues compléter ce dispositif (TCN2 et master MDM). Depuis 2006, une offre de certification de branche, complémentaire de la filière diplômante, a été créée pour :

- renforcer le professionnalisme des salariés,
- établir des parcours de progression,
- favoriser le recrutement et l'intégration de nouveaux embauchés,
- améliorer l'image du métier sur les premiers niveaux de qualification.

## DU CAP AU MASTER, UNE FILIÈRE COMPLÈTE DE FORMATION



© FEP

### Une filière diplômante structurée pour tous les niveaux d'emplois

Elaborés avec l'Éducation nationale, les diplômes du secteur de la propreté ont évolué en nombre et en contenus pour être adaptés aux évolutions du marché de la branche professionnelle.

Sources (Répertoire national des certifications professionnelles)

### CAP MAINTENANCE ET HYGIÈNE DES LOCAUX (MHL)

Professionnel qualifié, le titulaire de ce CAP exerce 3 fonctions principales :

- préparation d'un chantier, exécution d'opération d'entretien, de remise en état ou de rénovation de surface de toutes natures ;
- contrôle de la qualité de la prestation réalisée : ménage, nettoyage, désinfection ;
- maintenance des matériels utilisés.

Il est capable de :

- s'informer des différentes tâches à accomplir et de transmettre une information en cas de dysfonctionnement ;
- identifier et inventorier les salissures et les dégradations ;
- choisir le produit d'entretien à utiliser ;
- contrôler le matériel et les équipements avant et après utilisation ;
- préparer et effectuer les opérations d'entretien courant : dépoussiérage, lavage, séchage, lustrage, désinfection, détachage, nettoyage, shampooing ;
- assurer les relations avec la clientèle, les usagers et les entreprises.

Le CAP MHL se prépare en formation initiale sous statut scolaire en lycée professionnel ou par apprentissage dans un CFA et une entreprise.

Il est accessible après une classe de 3e. La préparation dure 2 ans.

Le CAP permet de s'insérer dans une entreprise de propreté au sein de laquelle son titulaire pourra progresser par la formation continue.

Le CAP MHL permet aux élèves motivés par la poursuite d'études d'accéder en 2e année du baccalauréat professionnel ci-dessous.

### BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL HYGIÈNE - ENVIRONNEMENT

Ce baccalauréat construit en 1997 couvre différents secteurs d'activités liées à l'environnement puisque le titulaire de ce baccalauréat professionnel peut être responsable de chantiers d'assainissement, de nettoyage industriel, de décontaminations biologiques et chimiques.

Il peut exercer les fonctions suivantes :

- inspecteur ou chef de chantier dans le secteur de la maintenance et de l'hygiène des locaux,
- conducteur de travaux dans le secteur de l'assainissement,
- agent d'exploitation dans le secteur du nettoyage.

Dans les différents secteurs il exerce les activités suivantes :

- conseil technique auprès du client,
- expertise technique,
- participation à l'élaboration du cahier des charges,
- gestion du chantier,
- contrôle de la qualité,
- participation à la gestion du personnel.

Le titulaire du baccalauréat professionnel est souvent amené à avoir la responsabilité d'une équipe d'ouvriers qualifiés.

Une évolution vers le nouveau baccalauréat professionnel Hygiène – Propreté – Stérilisation

La diversification des activités de propreté et l'évolution des emplois ont conduit à la création d'un baccalauréat professionnel Hygiène – Propreté – Stérilisation mettant en évidence un nouveau secteur d'activité, celui de la stérilisation.

Par ailleurs, a été créé un baccalauréat professionnel Gestion des pollutions et protection de l'environnement adapté aux secteurs de l'assainissement et du nettoyage industriel, de la propreté urbaine et de la collecte/traitements des déchets.

Le titulaire de ce baccalauréat professionnel Hygiène – Propreté – Stérilisation est responsable de chantiers dans les secteurs de la propreté et de l'hygiène.

Il exerce son activité dans les secteurs suivants :

- locaux commerciaux, administratifs, culturels,
- établissements de soins, laboratoires, cliniques vétérinaires,
- entreprises à contraintes de contaminations particulières, biologiques ou chimiques (secteurs agroalimentaire, pharmaceutique, cosmétique...),
- entreprises de stérilisation et/ou services assurant la stérilisation pour les établissements de soins.

Il peut exercer les fonctions suivantes :

- chef de chantier, chef d'équipe ou de site dans les secteurs de la propreté et de l'hygiène,
- agent qualifié en service de stérilisation ou en entreprise de stérilisation,
- agent qualifié ou chef d'équipe en entretien des salles «propres» et environnements maîtrisés.

Dans ces différents secteurs il exerce les activités suivantes :

- organisation des interventions,
- élaboration et/ou mise en œuvre des procédures et modes opératoires,
- conduite d'une équipe,
- gestion des opérations de maintenance,
- communication en situation professionnelle.

Le titulaire du baccalauréat professionnel est souvent amené à avoir des relations avec les équipes de travail, les clients, les usagers, les fournisseurs....

Ce nouveau baccalauréat professionnel se mettra en place à la rentrée 2013 (classe de seconde) pour une première session en 2016 et remplacera l'actuel baccalauréat professionnel Hygiène Environnement.

Le baccalauréat professionnel se prépare également en formation initiale sous statut scolaire en lycée professionnel ou par apprentissage dans un CFA et une entreprise.

Il est accessible après une classe de 3e. La préparation dure 3 ans.

Le bac pro permet de s'insérer dans une entreprise de propreté au sein de laquelle son titulaire pourra progresser par la formation continue.

Il permet aux élèves motivés par la poursuite d'études d'accéder au BTS HPE (page suivantes).

### L'Institut national de l'hygiène et du nettoyage industriel

L'Institut national de l'hygiène et du nettoyage industriel (Inhni) est l'organisme de formation de la branche professionnelle de la propreté et des services associés. Créé en 1980 par la Fédération des entreprises de propreté et services associés, l'Inhni a pour mission de former les collaborateurs du secteur en proposant une gamme de formation élargie.

Dynamique en termes de recrutement, le secteur de la propreté a créé 140 000 postes depuis 1995. Les contrats de professionnalisation ont été multipliés par 2 en 4 ans et 19% des salariés ont accès à la formation, un taux qui a presque doublé depuis 1996. L'Inhni offre à l'ensemble des collaborateurs du secteur de l'hygiène, propreté, environnement des formations adaptées à leurs niveaux et à leurs fonctions.



© FEP

## BTSHYGIÈNEPROPRETÉENVIRONNEMENT (HPE)

Dans une entreprise de nettoyage industriel, une industrie ou dans le secteur public, ce technicien est responsable de secteur ou de site, chargé de développement, inspecteur d'encadrement ou adjoint au responsable des services généraux. La propreté et l'hygiène des locaux et des équipements, la propreté urbaine, la gestion des déchets et l'assainissement sont les domaines où il intervient.

Outre la recherche et la négociation des marchés, il peut concevoir un produit adapté au besoin du client, organiser le travail sur le site et contrôler la qualité du service. Il peut aussi gérer les moyens d'exploitation (budget, comptes...) et de production (personnel, matériel...).

### Une évolution vers le BTS Métiers des services à l'environnement

Cette création correspond à une rénovation du BTS HPE ; le nouveau BTS sera mis en application à partir de la rentrée 2013 pour une première session en 2015.

Il prépare aux emplois :

- de responsable de secteur, d'inspecteur, de chargé de développement pour rechercher les solutions, réaliser et optimiser les prestations conformément aux objectifs, assurer le suivi des travaux, coordonner l'organisation de plusieurs sites et participer à l'action commerciale ;
- d'adjoint au responsable des services généraux, de chef de projets, de conseiller technique pour gérer des projets techniques, administrer la logistique, étudier la rentabilité, coordonner la qualité, assurer également les relations commerciales.

Le BTS est accessible après un baccalauréat professionnel H/E (ou le futur HPS), un baccalauréat professionnel Gestion des pollutions et protection de l'environnement ou un baccalauréat technologique ou scientifique.

La préparation se fait en 2 ans soit en formation initiale sous statut d'étudiant soit par apprentissage. Le titulaire du BTS peut poursuivre sa formation pour obtenir le titre de responsable de service hygiène propreté.

### TITRE DE RESPONSABLE DU SERVICE HYGIÈNE ET PROPRETÉ

Ce titre inscrit au répertoire national des certifications professionnelles est délivré par l'Institut national de l'hygiène et du nettoyage in-

dustriel (Inhni - voir page précédente) atteste d'un niveau bac+3 (équivalent licence).

Il se prépare essentiellement en apprentissage ou en formation continue après un BTS ou un DUT. Il n'existe pas cependant de DUT spécifique au secteur propreté.

Ainsi il atteste d'une expérience professionnelle et de connaissances en sciences de l'environnement, sécurité, organisation des chantiers, management, droit, comptabilité et gestion.

Ce titre confère au responsable des services de propreté les capacités à exercer les fonctions de :

- responsable d'exploitation,
- responsable commercial,
- inspecteur d'encadrement.

La certification comporte six composantes :

- pôle technique : organisation du nettoyage en milieu spécifique (hospitalier, agro-alimentaire, salles blanches, nucléaire, ferroviaire, études de procédés) et vérification de la conformité du nettoyage,
- pôle exploitation et organisation de chantiers (y compris qualité, législation, sécurité, élaboration de cahier des charges),
- pôle gestion, comptabilité et droit des affaires,
- pôle marketing et négociation commerciale,
- pôle communication et management (y compris anglais),
- pôle projet (mission réalisée dans une entreprise) : mémoire et soutenance.

### MASTER DU DÉVELOPPEMENT DUMULTISERVICEASSOCIÉÀLAPROPRETÉ

Ce diplôme bac + 5 classé niveau 1, se prépare en 1 an après des formations scientifiques ou techniques ou commerciales et s'adresse particulièrement au titulaire du titre de responsable de service hygiène et propreté. Il est aussi accessible à des étudiants d'écoles scientifiques, de commerce, de gestion.

Il prépare les futurs dirigeants des entreprises de propreté ou des agences.

Il élargit le champ des connaissances en :

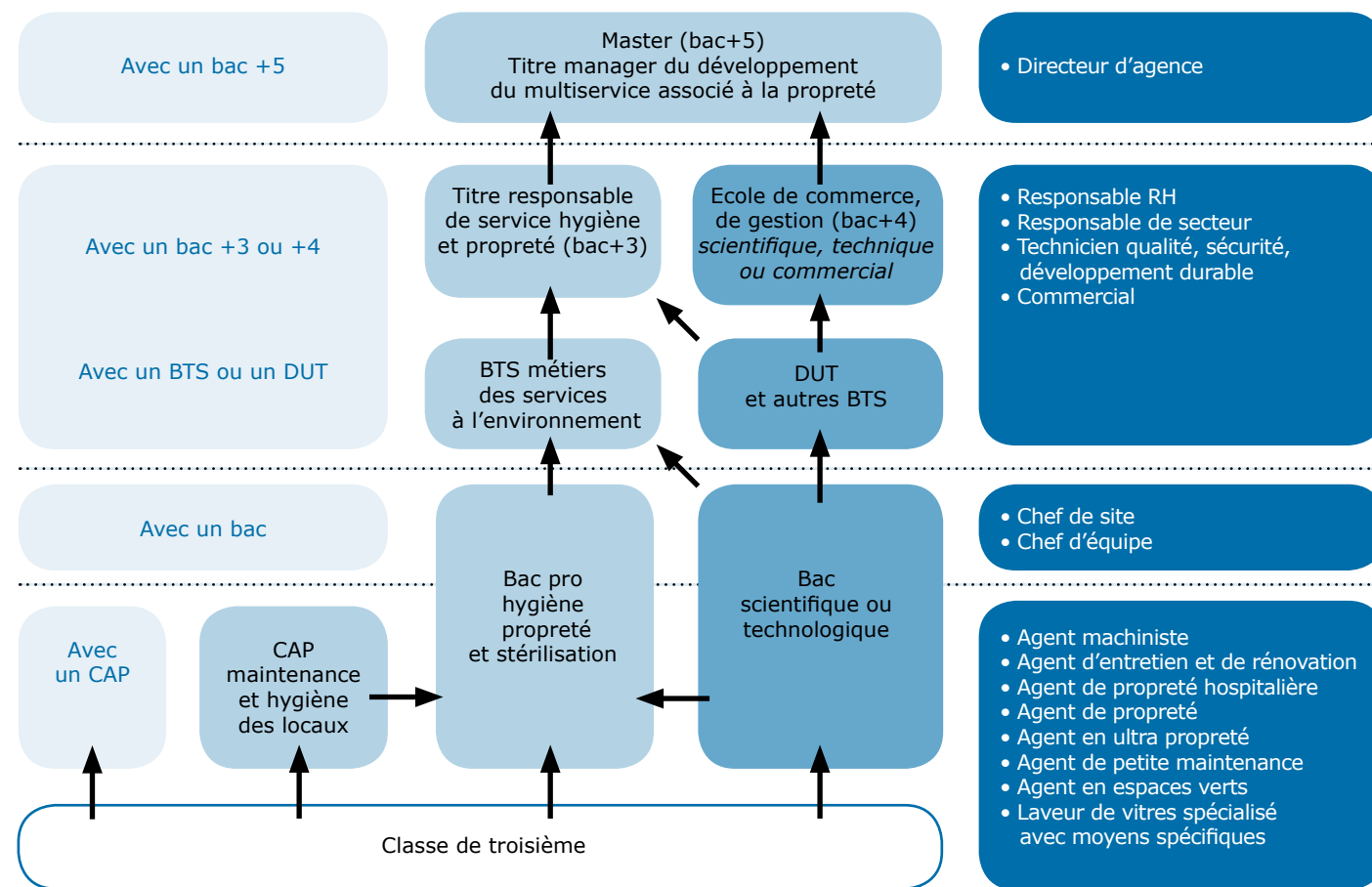
- marketing et techniques commerciales,
  - outils quantitatifs de gestion,
  - environnement de l'entreprise et législation,
  - management,
  - communication,
  - environnement, qualité, sécurité,
  - initiation technique des domaines des services associés (milieux spécifiques, petite maintenance, espaces verts, électricité...).
- Il est préparé par l'Inhni soit en apprentissage soit en formation continue.

## Du CAP au bac+5, une filière complète de formations pour se préparer aux multiples métiers de la propreté

LE TRAVAIL ET L'ÉVOLUTION DANS LES MÉTIERS DE LA PROPRETÉ

LES DIPLÔMES

LES MÉTIERS DU SECTEUR



### Une offre de certification professionnelle spécialisée

Les certificats de qualification professionnelle (CQP) sont conçus autour de compétences spécifiques pour faciliter des parcours de formation et une validation modulaire. Les CQP doivent favoriser les évolutions et la mobilité professionnelles. Les modules sont accessibles de manière indépendante et peuvent être conservés durant 5 ans pour l'accès aux CQP complets. Ils sont accessibles par la validation des acquis de l'expérience (VAE) ou par la formation dans les centres de formation labellisés par la branche propreté qui en est l'organisme certificateur. Ils s'adressent aussi bien aux non diplômés pour lesquels ils représentent une qualification spécialisée qu'aux diplômés dont ils peuvent utilement compléter une formation plus polyvalente par une approche spécialisée d'un métier.

Ils sont inscrits au répertoire national des certifications professionnelles (RNCP).

6 CQP (par ordre décroissant du nombre délivré) :

- CQP agent machiniste classique
- CQP agent d'entretien et de rénovation en propreté
- CQP chef d'équipe en propreté
- CQP laveur de vitres avec moyens spécifiques

- CQP agent en maintenance multi technique immobilière
- CQP chef d'équipe en propreté et en maintenance multi technique immobilière

Les 3 CQP en gras regroupent 90 % des candidats évalués. Les CQP laveur de vitres et agent en maintenance multi-technique immobilière sont peu féminisés actuellement.

Ces certifications se composent au minimum de 5 pôles de compétences accessibles de manière indépendante :

- pôle organisation du chantier,
- pôle réalisation des techniques,
- pôle contrôle des résultats,
- pôle respect des règles d'hygiène et de sécurité,
- pôle relations clients et aptitudes de services.

Pour le **CQP chef d'équipe**, la certification se compose de 6 pôles de compétences :

- pôle organisation du chantier
- pôle animation d'équipe
- pôle réalisation des techniques
- pôle contrôle des résultats
- pôle respect des règles d'hygiène et de sécurité
- pôle relations clients et aptitudes de services

Les compétences liées à chaque pôle intègrent la spécificité des exigences techniques ou relationnelles liées aux emplois correspondants.

Source :  
Fédération  
des entreprises  
de propreté  
et services associés



# UNE OFFRE DE FORMATION DIVERSIFIÉE

*L'accès aux différentes formations du secteur de la propreté se fait principalement par la voie de la formation initiale ou par la formation continue. Ces formations sont implantées sur tout le territoire et une relation entre les établissements de formation avec la branche professionnelle est étroitement entretenue en particulier pour l'accueil dans les entreprises des jeunes en formation.*

## La formation initiale sous statut scolaire et sous statut d'apprentissage

Elle porte sur les formations du CAP au BTS implantées dans des lycées publics ou privés (éventuellement sous contrat) et dans les CFA Propreté ou CFA partenaires de la branche professionnelle.

En 2012, ce sont 112 lycées et 8 CFA qui préparent aux métiers de la propreté, en 2014, ce devrait être 12 CFA.

Ce sont plus de 6000 jeunes qui sont en formation pour ces diplômes dont les trois quarts en formation sous statut scolaire et un quart en apprentissage.

La branche professionnelle a la volonté de développer l'apprentissage. Pour cela, elle a créé 7 CFA Propreté dans différentes régions : Ile de France, Rhône-Alpes, Provence-Alpes-Côte d'Azur, Midi-Pyrénées, Aquitaine, Ouest et Centre et a conventionné avec le CFA de l'Université de Lorraine, premier centre de formation estampillé par la branche propreté.

En 2011, un peu plus d'un quart des élèves de CAP sont issus d'une segpa et un tiers d'une classe de 3e générale. Depuis la réforme de la voie professionnelle en 2009, le baccalauréat professionnel Hygiène - environnement (et bientôt Hygiène - propreté - stérilisation) est accessible en 3 ans à l'issue de la classe de 3e. L'accès au BTS est ouvert à différents profils de bacheliers en raison de la diversité des prérequis possibles : connaissances techniques d'un des secteurs professionnels concernés, de systèmes industriels, de techniques de laboratoires....En 2011, 30 % des étudiants de BTS avaient un baccalauréat STI ou STL.

## La formation continue et la formation tout au long de la vie

La branche professionnelle est particulière-

ment dynamique dans la formation professionnelle continue et a développé dans ce cadre, les certificats de formation professionnelle (CQP) mentionnés ci-dessus.

Elle accompagne les entreprises dans le développement ou l'adaptation des compétences à l'évolution du secteur.

Les formations les plus recherchées par les entreprises sont les « techniques métiers » de la propreté et les techniques d'organisation et de gestion.

## La maîtrise des compétences clés du secteur de la propreté

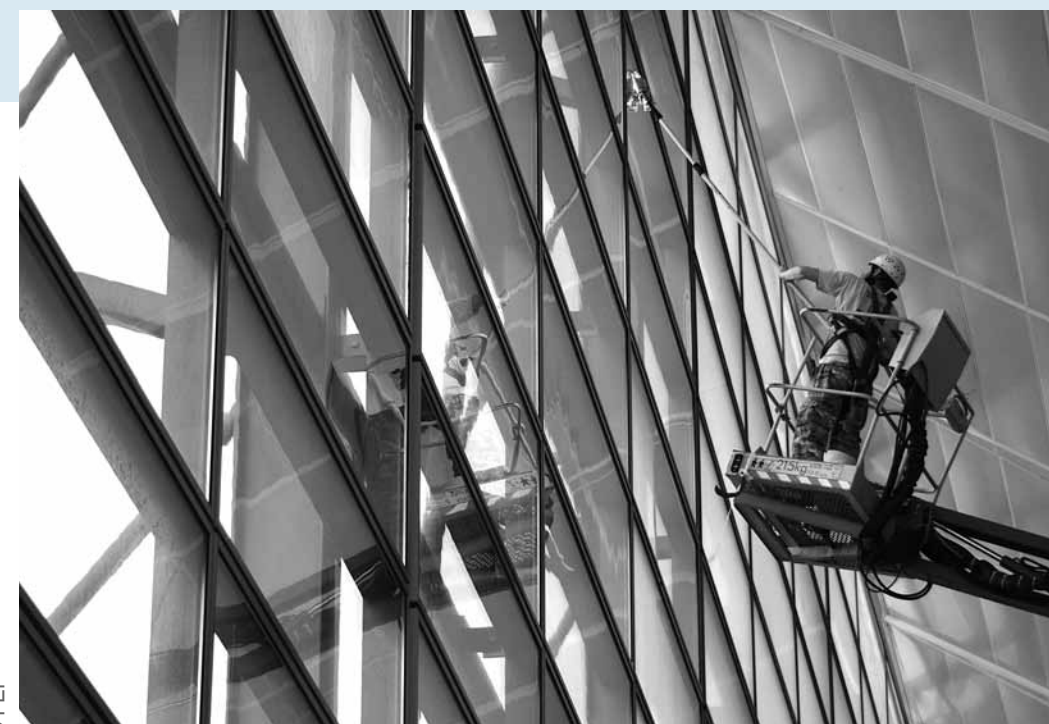
Au-delà des formations professionnelles spécifiques aux métiers, la branche professionnelle s'est engagée dans la lutte contre l'illettrisme pour aider certains salariés à maîtriser les savoirs de base ou pour renforcer des apprentissages incomplets ou oubliés.

Les activités techniques impliquent le respect de protocoles écrits, la nécessité de rendre compte, l'obligation de contrôle de qualité... et les savoirs généraux (lire, écrire, compter) sont indispensables. La branche professionnelle a donc développé un dispositif de formation spécifique toujours contextualisée autour de la maîtrise des écrits professionnels.

Pour développer le professionnalisme et permettre l'évolution des salariés, des compétences clés de la propreté ont été également définies incluant les savoirs généraux du dispositif ci-dessus en y ajoutant 6 savoirs appliqués aux métiers de la propreté qui permettent au professionnel de valider des compétences liées aux attitudes et comportements, au vocabulaire professionnel, à la prévention des risques, à travailler ensemble, à l'utilisation de certains dispositifs....

Le salarié peut ainsi par cet accompagnement progressif acquérir les savoirs qui lui permettront d'accéder aux formations techniques du secteur et de progresser dans la hiérarchie des emplois.

© FEP



## Une initiative pour faire dialoguer les jeunes et les entreprises

Pour la troisième édition, la Fédération des entreprises de propreté et services associés (FEP) et le Fare\* organisent les Rencontres de la propreté dans toute la France qui réunissent chefs d'entreprise, jeunes et acteurs de l'éducation et de l'orientation.

À cette occasion, l'événement adopte un nouveau format.

Ces rencontres se déroulent sous la forme d'un « stage dating » : une façon originale de proposer de nombreux entretiens (d'une durée de dix minutes), mais également de dynamiser l'accueil d'élèves et d'étudiants au sein des entreprises de propreté dans le cadre de leurs périodes de formation en milieu professionnel comptant pour l'obtention de leur diplôme.

Première étape en Ile-de-France. Les premières Rencontres de la propreté « nouvelle formule » ont eu lieu le 7 décembre 2012 au lycée Lucie Aubrac à Pantin en Ile-de-France. Elles se sont déroulées en présence de M. Jouanny, président de la FEP Ile-de-France, M. Marois, recteur de l'académie de Créteil et MM. Bodenant et Pinçon, délégués à la formation professionnelle initiale et continue des académies de Paris et Versailles. Au total, 132 personnes étaient présentes. 60 jeunes y ont participé, issus des 10 établissements de la filière Propreté (CAP MHL, bac pro HE et BTS HPE) en Ile-de-France. Ils ont rencontré et échangé avec 18 représentants d'entreprises de propreté. Au cours de plus de 200 entretiens, ceux-ci ont pu proposer des stages aux jeunes et commencer à construire un vivier potentiel de leurs futurs salariés. Les jeunes, préparés aux entretiens par leurs enseignants ont, quant à eux, pu comprendre les attentes des entreprises.

Ce nouveau format des Rencontres de la propreté se déclinera en région tout au long de l'année 2013. Ses enjeux sont multiples : développer le réseau propreté en favorisant le rapprochement entre les lycées dispensant la filière et les entreprises, renforcer le rôle formateur des entreprises de propreté, et faciliter l'insertion des jeunes.

## Les prochains rendez-vous 2013

Pour l'académie de Bordeaux (le 28 février) au lycée Flora Tristan à Camblanes (33), pour l'académie de Strasbourg (le 7 mars) au lycée Amélie Zurcher à Wittelsheim (68), pour l'académie de Nice (le 21 mars) au lycée du Parc St-Jean à Toulon (83), pour l'académie de Nantes (le 7 mai) au lycée Hélène Boucher de Mans (72), pour l'académie de Lyon (date à définir) au lycée Hélène Boucher à Vénissieux (69).

\* Fare : organisme qui accompagne le développement économique et social du secteur de la propreté

(d'après le site [www.fare.asso.fr](http://www.fare.asso.fr))



## CARNET D'ADRESSES

### SITES UTILES

[www.proprete-services-associes.com](http://www.proprete-services-associes.com)

Site de la Fédération des entreprises de propreté et services associés

[www.itineraire-proprete.com](http://www.itineraire-proprete.com)

Site des métiers de la propreté et de la filière complète de formations, du CAP au Master...

<http://obsproprete.fr/>

Site de l'observatoire des métiers et des qualifications de la propreté

[www.inhni.com](http://www.inhni.com)

Organisme de formation de la Branche propreté  
Institut national de l'hygiène et du nettoyage industriel : offres de formation...

[www.lesprosdupropriete.com](http://www.lesprosdupropriete.com)

Campagne de communication sur les métiers et les formations du secteur de la propreté.

[www.fare.asso.fr](http://www.fare.asso.fr)

Organisme de gestion de la formation de la branche propreté

[www.partenaires.onisep.fr](http://www.partenaires.onisep.fr)

Présente un panorama des métiers de la propreté et services associés.

[www.lesmetiers.net](http://www.lesmetiers.net)

Tous les métiers et les formations initiales en Ile de France.

[www.insermet.org](http://www.insermet.org)

Tous les métiers et un espace emploi – métiers. ;

[www.librairie.onisep.fr](http://www.librairie.onisep.fr)

[www.onisep.fr](http://www.onisep.fr)

Office national d'information sur les enseignements et les professions

[www.metiers.webtv.afpa.fr](http://www.metiers.webtv.afpa.fr)

Présente 3 métiers

### CONTACTS UTILES

#### FEP

Fédération des entreprises de propreté et des services associés

34 boulevard Maxime Gorki

94808 Villejuif Cedex

La Fédération est présente sur l'ensemble du territoire

(voir les adresses par région sur le site mentionné ci-dessus)

#### Inhni

Institut national de l'hygiène et du nettoyage industriel

Organisme de formation de la branche professionnelle

de la propreté et des services associés

Siège social : 34 boulevard Maxime Gorki

94808 Villejuif Cedex

14 centres régionaux : Villejuif, Gennevilliers, Lyon, Dijon, Marseille,

Toulouse, Bordeaux, Bayonne, Nantes, Rennes, Tours, Lille, Metz,

Strasbourg



## Les cahiers thématiques de L'enseignement technique

Retrouvez chaque trimestre, dans la revue *L'enseignement technique*, les dossiers thématiques sur une famille de métiers et les filières de formations qui conduisent à ces métiers.

### Les précédents dossiers parus

209	Les métiers du tourisme
210	Les métiers du BTP
211	Les métiers du service à la personne
212	Les métiers de l'aérien
213	Les métiers de la grande distribution
214	Les métiers de l'industrie textile
215	Les métiers du développement durable
216	Les métiers de l'hôtellerie et de la restauration
217	Les métiers des industries chimiques
218	Les métiers de la coiffure et de l'esthétique-cosmétique
219	Les métiers des services de l'automobile
220	Les métiers de l'agriculture
221	Les métiers des industries du bois
222	Les métiers de la performance énergétique
223	Les métiers de la logistique
224	Les métiers des industries pharmaceutique et cosmétique
225	Les métiers de l'informatique
226	Les métiers du design
227	Les métiers de la maintenance
228	Les professions juridiques
229	Les métiers de l'hôpital
230	Les métiers de l'ingénierie
231	Les métiers de la gestion
232	Les métiers du sport
233	Les métiers de l'eau
234	Les métiers du BTP
235	Les métiers des industries technologiques
236	Les métiers de la plasturgie