



LES ENQUÊTES
DE L'OBSERVATOIRE
DE LA PROPRETÉ

n°6 Synthèse
Décembre 2011

Gros plan sur un nouveau
dispositif de certification

les CQP Propreté





C'est en 2007 que, fidèle à la volonté des partenaires sociaux, le FAF Propreté (aujourd'hui OPCALIA Propreté) expérimente un nouveau dispositif de certification, les Certificats de Qualification Professionnelle ou CQP Propreté. L'objectif est de valoriser l'expérience « terrain » des professionnels les moins qualifiés, d'ouvrir au plus grand nombre de nouvelles possibilités professionnelles, autrement dit de sécuriser les parcours professionnels. 4 ans plus tard, la Propreté compte plus de 5 500 CQP délivrés. Mais quels sont, au regard des ambitions initiales, les bénéfices réels de la démarche ? Qu'apporte-t-elle concrètement à l'entreprise comme au salarié ? Préciser les effets directs ou indirects en confrontant les points de vue, tel est l'objet de cette nouvelle étude de l'Observatoire des métiers de la Propreté.

Réalisée de janvier à octobre 2011, la 6^e étude de l'Observatoire des métiers et des qualifications de la Propreté, intègre les informations recueillies par :

- l'analyse d'un questionnaire adressé à 1105 salariés de la branche ayant validé ou non leur CQP Propreté en 2010 et à 370 responsables d'entreprises, d'agences ou d'établissements, avec un taux de réponse respectif de 34 et 37 %.
- l'interview semi-directive d'une quarantaine de personnes impliquées à différents titres dans la démarche.

La certification : nouvelle filière, nouvel outil

En 2007, en complément des dispositifs de formation initiale (7 diplômes, du CAP au Master) la Propreté crée la filière CQP (Certificat de Qualification Professionnelle). **Aujourd'hui inscrits au RNCP***, ces diplômes professionnels qui viennent **reconnaître officiellement le savoir-faire** des professionnels du secteur concernent **6 métiers** (agent machiniste classique, agent d'entretien et de rénovation en propreté, laveur de vitres avec moyens spécifiques, chef d'équipe Propreté, chefs d'équipe et aux agents en Propreté et maintenance multi technique immobilière). Pour se préparer à l'évaluation finale (4 heures d'épreuves, essentiellement des mises en situations professionnelles), **une formation spécifique** est proposée aux salariés. Transmis par le jury, les résultats obtenus sont alors étudiés par la Commission Paritaire Nationale de l'Emploi et de la Formation Professionnelle (CPNEFP), seul organisme habilité à délivrer les CQP Propreté.

*Répertoire National des Compétences Professionnelles

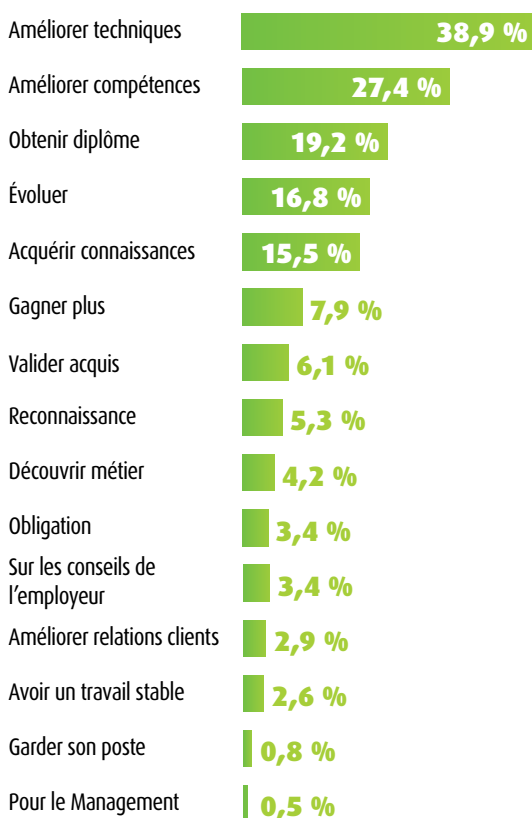
Les motivations

Plus de professionnalisation, plus de technicité

C'est la principale attente des entreprises comme celles des salariés qui s'engagent dans la voie des CQP Propreté. Notons que, parmi les salariés ayant répondu à l'enquête, la quasi-totalité s'est présentée à l'examen et 90 % d'entre eux ont obtenu leur CQP.

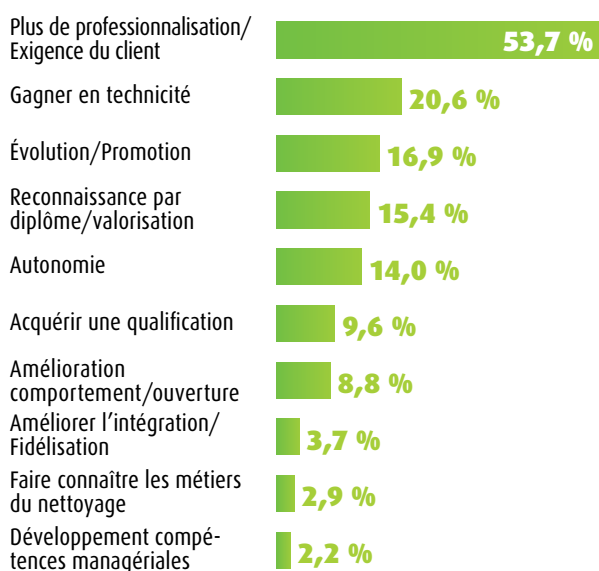
Vos attentes en envoyant ces personnes en formation CQP ?

Pour les salariés



Question à réponses multiples

Pour la direction



Question à réponses multiples

Les entretiens menés parallèlement avec les managers précisent les finalités : valoriser les salariés d'une part, faire de la qualification un faire-valoir auprès des donneurs d'ordre.

Côté salariés, l'obtention d'un diplôme (3^e dans l'ordre des citations) apparaît aussi comme une motivation importante. Il est vrai que pour 1 répondant sur 2, le CQP est le premier diplôme. Pour eux, il s'agit aussi d'**évaluer leurs acquis**, de **donner du sens à leur travail**, d'inspirer confiance aux clients, de gagner en autonomie et en efficacité...

La mise en œuvre

Interrogés sur la mise en œuvre du dispositif, **79 % des managers considèrent qu'ils n'ont pas rencontré de réelles difficultés.**

Pour les 19 % qui ont un avis contraire, les problèmes d'organisation – et notamment le remplacement du salarié en formation (près de la moitié des réponses) – est une difficulté inhérente à toute démarche de longue durée. Tout comme la gestion des plannings (29 %) et la disponibilité des salariés (12 %).

Pour 78 % des salariés, la formation visant le CQP Propreté correspondait parfaitement aux besoins de leur poste. Et pour **¾ d'entre eux** le contenu de la formation **n'a pas posé de difficultés**

particulières. Dans le cas contraire (22 % des répondants), les freins évoqués sont : la gestion du temps entre travail et formation, le temps dédié à l'enseignement des techniques jugé peu suffisant, le passage de l'examen, l'investissement en temps nécessaire (voire la concentration) ou encore les problèmes de compréhension.

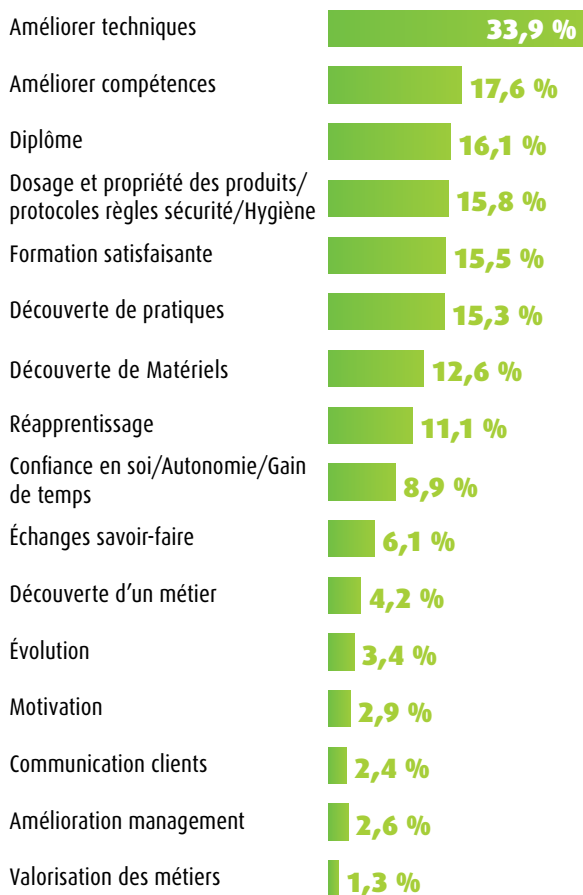
Résultat

Les points positifs du CQP correspondent bien aux aspirations initiales des répondants. Ainsi **le sentiment d'être plus compétent prédomine (51,5 %)** en lien avec l'amélioration des techniques : un point de vue partagé par les employeurs !



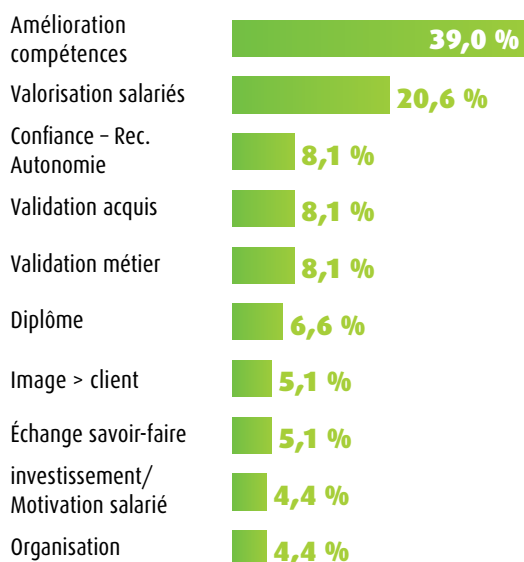
Quels sont les points positifs de cette démarche ?

Pour les salariés



Question à réponses multiples

Pour la direction



Question à réponses multiples



Au cours des entretiens, les managers mettent aussi en avant **l'efficacité accrue des salariés**, une plus **grande autonomie**, plus de réactivité face aux aléas, des attitudes de service renforcées. **Résultat...** Près de **80 %** des entreprises répondantes envisagent d'envoyer d'autres salariés en formation CQP.

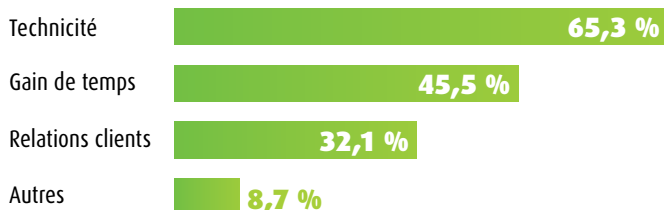
“ Après l’obtention de leur CQP ils ont le sentiment d’avoir « un vrai métier » ... Ils se considèrent après comme des techniciens et ils en sont assez fiers ”

Le changement des pratiques professionnelles

Depuis l'obtention de leur CQP Propreté, 80 % des salariés constatent la transformation de leurs pratiques professionnelles, avec un gain évident dans les domaines suivants :

Si oui, lesquelles

Pour les salariés



Question à réponses multiples

90 % des entreprises confirment la transformation des pratiques professionnelles sur le terrain et, d'une manière élargie, la maîtrise acquise dans le poste.

Maîtrise et confiance retrouvées

Parmi les autres changements cités spontanément par les salariés, notons :

Une meilleure maîtrise du poste, la confiance et l'autonomie, l'évolution du savoir-faire au travers des échanges mais aussi une meilleure compréhension des consignes de sécurité et un gain de temps dans l'action.



“ Ils sont plus structurés,
plus organisés. Ils gagnent
du temps sans s'en rendre
compte finalement ”

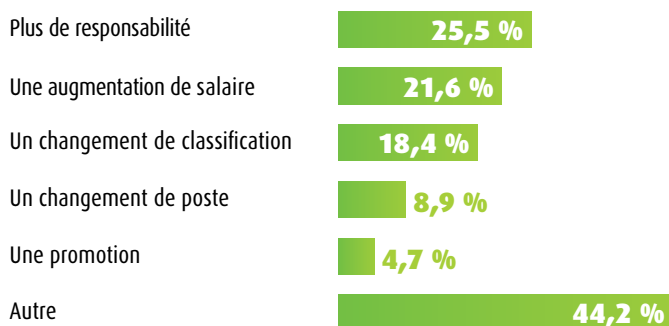
Valorisation du CQP

Par l'entreprise

A l'issue de leurs CQP, la prise de responsabilité, l'augmentation de salaire et/ou le changement de classification figurent parmi les changements majeurs les plus souvent cités par les salariés. Une tendance que confirment les entreprises.

Depuis votre CQP, avez-vous obtenu... ?

Pour les salariés



Question à réponses multiples

Pour les salariés ayant noté d'autres types d'évolution (soit 44 %), les changements évoqués spontanément concernent : **une augmentation du nombre d'heures de travail**, la **prise en charge de chantiers plus importants** et, de manière plus personnelle mais très partagé, le sentiment d'avoir élargi leurs compétences et d'avoir acquis une meilleure maîtrise des techniques.

Et fidélité en retour

Développement du sentiment d'appartenance... **82 % des répondants** déclarent être restés dans l'entreprise après le suivi de leur parcours CQP.

“
Donc une équipe
reconnaissante, soudée,
impliquée un peu plus qu'avant
dans l'entreprise”

En conclusion...

Quatre ans après la création du dispositif, l'enquête confirme :

- **les bénéfices directs** sur le plan du professionnalisme (développement des pratiques, autonomie) et de l'accès à l'évolution interne. Un atout reconnu par les entreprises et largement valorisé auprès des clients.
- **Mais aussi des effets indirects** (motivation, fidélisation mais encore mise en évidence du potentiel de certains salariés) qui font du CQP Propreté un outil stratégique de la politique RH des entreprises et de la Branche.



Observatoire des Métiers et des Qualifications de la Propreté et Services Associés

Pascale Demanche — Tél. : 01 46 77 21 21
email : pascale.demanche@opcalia-proprete.com