



Une expérience pilote régionale dans une profession en mutation

UNE DEMARCHE DE PROGRES POUR LES PME DU SECTEUR PROPLETE

OBJECTIFS

La démarche de progrès est une réponse aux constats établis par le Contrat d'Etudes Prospectives (CEP) de la Branche Propreté. Elle tend à :

- Lutter contre une pratique dangereuse du moins-disant par une orientation qualitative des pratiques professionnelles
- S'adapter à une concurrence exacerbée par un développement du professionnalisme
- Faire face au phénomène de concentration sur le marché par la création de « lieux ressources » collectifs.

Ainsi, en Alsace, des entreprises se mobilisent autour d'un projet collectif socio-économique pour :

- Créer un espace de travail, de réflexion et de concertation commun aux TPE et aux PME
- Partager les vécus, les expériences, favoriser les échanges de savoir-faire
- Promouvoir le dialogue social au sein des entreprises
- Doter les PME d'outils et de méthodes de travail
- Adapter les comportements aux évolutions du marché, se positionner comme force de proposition
- Développer le professionnalisme des salariés.

Tels sont les objectifs que s'est fixé le FAF Propreté de l'Est en associant les TPE et les PME locales de son secteur professionnel dans une démarche collective de progrès, où l'esprit de partenariat est de mise et le pragmatisme de rigueur. L'opération n'étant pas une action ponctuelle mais une construction évolutive d'un plan d'actions pluriannuel d'entreprises locales qui viennent y adhérer.

ACTEURS

S'appuyant sur son expérience méthodologique et sectorielle, l'agence FAF PROPLETE de Strasbourg pilote l'opération en coopération avec des partenaires pouvant contribuer activement à la dynamique du projet :

- Des entreprises alsaciennes ayant un véritable sens de l'engagement (tout le personnel de l'entreprise est mobilisé, du dirigeant aux agents d'exploitation en passant par l'encadrement de terrain)

Mais aussi...

- Des experts chargés de l'accompagnement des entreprises (cabinets conseil, organismes de formation...)
- Les services publics régionaux qui apportent leur soutien financier (avec, par exemple, les dispositifs du FSE et de l'EDDF...)
- La presse professionnelle (Service 2000) et régionale (DNA et l'Alsace) qui, par des reportages ponctuels et ciblés sur l'opération, donnent un éclairage nouveau sur une profession et les enjeux d'une coopération territoriale.

MODALITES DE REALISATION

Le processus de la démarche repose sur un concept spécifique :

- Conjuguer alternativement un travail collectif en séminaire inter-entreprises et une application individualisée dans l'entreprise.
- Appliquer un plan d'actions modulaires sur plusieurs axes stratégiques afin de **structurer** les entreprises adhérentes.
- Réfléchir, décider, appliquer et **faire vivre** au sein des entreprises adhérentes :
 - Une politique de management de la qualité : deux options sont possibles à ce stade : la certification ISO ou la qualification professionnelle QUALIPROPRE, toutes deux ayant comme objectif, bien au-delà du certificat visé, d'optimiser le fonctionnement interne de l'entreprise
 - Une politique de gestion des ressources humaines avec des outils sur mesure élaborés par la branche professionnelle (OASIS pour le recrutement, ODYSSEE pour le diagnostic formation, un plan de lutte contre l'illettrisme...)
 - Une politique de sécurité : le but étant à moyen terme de doter la PME d'un référent sécurité chargé de faire vivre une démarche globale de prévention.
 - Une politique de formation significative et contractualisée au sein de l'entreprise : c'est l'une des actions pilotes de la démarche de progrès (Par exemple à travers le Kit LIBERO conçu par l'Institut National de l'Hygiène et du Nettoyage Industriel, organisme de formation de la branche professionnelle et le FAF Propreté)

- Un système de pilotage économique de la PME : élaboration de tableaux de bord spécifiques pour ce secteur d'activité et cursus de formation à programmer
- Un positionnement commercial optimisé où la relation avec le client sera non plus subie mais rééquilibrée et constructive.

Bien entendu, ce plan d'actions, loin d'être figé, évolue dans le temps avec et en fonction des besoins des entreprises partenaires.

RESULTATS ATTENDUS OU ATTEINTS

Initiée fin 2001 par l'agence de la région Est du FAF PROPLETE, en contact permanent avec le tissu économique local, cette démarche confirme son succès depuis bientôt 2 ans par un nombre croissant d'entreprises locales intéressées . Ainsi, aujourd'hui :

- Une quarantaine de PME adhèrent à la démarche de progrès
- Le dialogue social est (ré)activé au sein de ces entreprises, notamment grâce à la mise en place d'une politique contractualisée de formation : 42 formateurs ont ainsi été labellisés dans le cadre du système LIBERO. Ils peuvent à présent transmettre leur savoir faire technique aux agents de service et valoriser leur personnel. En 2003, près de 250 salariés vont en bénéficier.
- Une attitude « qualité » s'ancre dans les pratiques professionnelles de ces PME (qu'il s'agisse de l'accueil, de l'intégration et de la formation, du positionnement de l'entreprise et des prestations proposées) mais aussi un esprit de confraternité qui permet de regarder l'avenir avec confiance et résolution.

A NOTER

Cette action expérimentée en Alsace est, depuis 2003, en démultiplication en Rhône-Alpes, en Ile-de-France et en Aquitaine. Le but étant de l'étendre à toutes les régions, en appui avec les institutionnels locaux.

Service de Presse FAF Propreté

Danièle Sabathé – Tél : 01 46 77 21 21 – Fax : 01 46 46 77 63 36 – email : dsabathe@faf-proprete.fr