

**Le**



**Manuel.**

Une expérience partagée entre entreprises de propreté du Bas Rhin & clients publics et privés.

# LES ÉDITOS

- 
- Anne-Marie JEAN
  - Pascal NOWAK
- 



# ÉDITO

---

Anne-Marie JEAN

**Présidente**

de la Maison de l'Emploi de Strasbourg

**Vice-Présidente**

de l'Eurométropole de Strasbourg

---

Le secteur de la propreté dans le Bas-Rhin représente de nombreuses entreprises et salariés qui œuvrent au quotidien pour **garantir les conditions d'hygiène et de sécurité sanitaire** indispensables à l'ensemble de la population.

Ce secteur contribue fortement, pour une majorité de Français, à l'amélioration du **bien-être** et de la **qualité de vie au travail** comme le révèle l'enquête BVA – Monde de la Propreté 2023.

Le secteur de la propreté est résolument inclusif et propose des emplois **accessibles à tous**, et pourtant ses métiers souffrent d'un certain nombre de préjugés qui les rendent peu attirants. Pour comprendre et résoudre cette contradiction, la Maison de l'Emploi et la Fédération des entreprises de propreté avec le Fare propreté se sont associés pour **répondre ensemble aux enjeux d'attractivité** de ce secteur essentiel et indispensable à tous les autres.

L'originalité de ce travail se situe dans une dynamique d'intelligence collective associant les entreprises de propreté et leurs clients ainsi que les acteurs de l'emploi du territoire. Ce parti pris donne à cette démarche locale un ancrage résolument concret, car les actions menées répondent aux besoins exprimés sur le terrain. C'est grâce à cette initiative multi-partenariale que la volonté d'expérimenter des transformations concrètes des conditions de travail a pu voir le jour.

L'édition du manuel «**J'irai travailler chez vous!**» est le premier résultat de ces travaux en **intelligence collective**, d'autres actions vont suivre. **Audacieusement pratique**, il compile l'**opérativité de procédures** et **outils RH**. Il est ce qu'on peut garder à portée de main pour être **directement opérationnel dans ses missions**. Destiné aux dirigeants des entreprises de propreté, aux managers intermédiaires et aux responsables propreté des entreprises clientes, le **manuel accompagne celles et ceux qui ont pour mission de recruter, accueillir et intégrer durablement et dignement les salariés — agents de propreté — qui veillent à nous assurer de bonnes conditions d'hygiène au quotidien.**

# ÉDITO

---

Pascal NOWAK

**Président Fédération**  
des entreprises de Propreté  
du GRAND EST

---

**« J'irai travailler chez vous », pour une expérience partagée entreprises de propreté et clients... un manuel à découvrir d'urgence.**

La qualité du processus de recrutement, d'intégration et de fidélisation des collaborateurs représente un enjeu majeur pour construire les entreprises de propreté de demain.

Renforcer l'adéquation entre les postes offerts et les profils recrutés tels est l'ambition de ce manuel. Cette ambition nécessite, pour les entreprises de propreté, d'être en capacité d'identifier les candidats les plus motivés et d'organiser le processus de recrutement, d'intégration et de fidélisation de manière efficace, portée par une fonction RH optimisée.

C'est pourquoi, la Fédération des Entreprises de Propreté du Grand Est avec le Fare Propreté et la Maison de l'Emploi de Strasbourg se sont associés pour construire, en partenariat avec les entreprises de la propreté, les entreprises acheteuses de prestations de propreté et l'ensemble des acteurs de l'insertion et de l'emploi, une Démarche de Progrès Bas-Rhinoise spécifique au secteur de la propreté.

Ainsi, le présent manuel intitulé « j'irai travailler chez vous » a été formalisé dans le cadre de la Démarche de Progrès 67, initiée dès 2022.

Cette dynamique territoriale a permis d'organiser différents ateliers réunissant dans un cadre innovant des entreprises de propreté du Bas-Rhin et des clients publics et privés parties prenantes du Club « Les Entreprises s'engagent, Bas-Rhin ».

En formalisant ce manuel, chacun des participants avait pour objectif de décloisonner les échanges entre les différents acteurs, et renforcer l'expertise des entreprises de propreté avec la collaboration de leurs clients en fournissant une méthode, des outils et des exemples.

**Le manuel se veut pratique et pragmatique, unique et nous l'espérons... innovant.**

---

# TÉMOIGNAGES

---

Dialogues croisés, entreprises  
& entreprises de propreté

---





## Anor BOUCHENKA

Gestionnaire Administratif et Technique  
SARL SAUBER EST

Je tiens à remercier l'ensemble des membres du groupe de travail, qui n'ont ménagé aucun effort, tout au long des travaux des ateliers, pour apporter des connaissances et expériences professionnelles novatrices et applicables sur le terrain. Une valeur ajoutée qui transcende les exigences contextuelles en matière de recrutement. Ce guide qui constitue, sans nul doute, le socle d'un nouveau processus de gestion donnera aux gestionnaires une nouvelle approche aux dimensions plus techniques, rationnelles, mais surtout humaines. Ce guide dispose des aspects fondamentaux conduisant à une meilleure fidélisation des salariés.



## Laure BUCKEL

Coordinatrice Alsace  
GEIQ Propreté Grand Est

Entreprises de propreté, entreprises clientes et partenaires, nous avons tous été d'accord pour dire que le recrutement et l'intégration d'un salarié ne sont pas une sinécure. Lors de nos groupes de travail et ateliers, nous avons réfléchi collectivement à des outils pour améliorer notre quotidien. La naissance de ce guide permettra à chacun de l'utiliser et de l'interpréter à sa manière.



## Jean-François HARTMANN

Directeur  
ELSAU'NET

Une co-construction réalisée dans le respect, avec efficacité, et qui a permis des prises de conscience et des avancées majeures pour la profession sur cette thématique hautement importante pour nos entreprises.



## Carmen WIRTZ

Gérante  
AKTIV'PROP

Nous sommes tous d'accord pour dire que le recrutement n'est pas une sinécure de nos jours. Il est donc important de mettre tout en œuvre pour que l'accueil et l'intégration se passent bien. Ces ateliers nous ont permis d'élaborer des outils pour faire face à ces manques. Les échanges avec les animateurs et les entreprises ont été très enrichissants.



## Vincent HOERNE

---

Chef d'Établissement  
SAMSIC

En tant que membre du groupe de travail, j'ai eu l'opportunité de vivre une expérience enrichissante au cours de chacune de nos rencontres. L'une des principales forces de ce groupe de travail a été la diversité de ses participants. Les différents horizons professionnels ont créé un environnement propice à la créativité et à l'innovation. Les partages d'expertise et les échanges de bonnes pratiques ont grandement contribué à la qualité de nos résultats. Cette participation a influencé ma compréhension des défis et des opportunités auxquels nous sommes confrontés dans le domaine de la propreté.



## Sonay KARTAL

---

Directrice  
KARTAL Propreté

Dans un contexte où la compétition pour attirer les meilleurs talents est rude, réussir leur intégration devient primordial pour valider un bon recrutement. Il existe de nombreux moyens d'offrir à nos nouvelles recrues une expérience d'intégration accueillante et originale.

C'est avec une immense fierté que nous avons participé à la création de cet outil novateur, conscient de son importance dans le domaine du recrutement. En contribuant à son développement, nous avons pu apporter notre expertise et notre passion pour offrir une solution qui révolutionne les pratiques traditionnelles de recrutement.

Cet outil offrira une approche innovante et une feuille de route précieuse pour nous guider et améliorer notre processus de recrutement. Doté d'une mine d'informations et d'outils pratiques, ce manuel constitue une ressource inestimable pour optimiser nos pratiques de recrutement et atteindre vos objectifs en matière de gestion des talents.



## Eric DE ANGELIS

---

Directeur d'établissement Alsace Réhabilitation  
EIFFAGE CONSTRUCTION

Il est essentiel de pouvoir accompagner les entreprises de propreté vers une politique d'achats plus responsable, que ce soit du côté de l'acheteur ou du côté de l'entreprise. La confiance et la cohérence sont deux critères prioritaires dans le choix de nos partenaires.

La synergie avec l'entreprise de propreté, associée à la transparence de nos valeurs, permet de définir des missions plus concrètes et une intégration bien mieux respectée sur nos différents sites d'intervention.

L'accompagnement dans le développement de la démarche RSE des entreprises de propreté est un vecteur pour mieux recruter et mieux intégrer les salariés.

# Le Manuel.

07 Processus de recrutement

---

19 Processus d'accueil et d'intégration

---

27 Processus d'intégration durable

---

*«J'irai travailler chez vous»*

«J'irai travailler chez vous»

Un binôme, une expérience partagée

# Processus de recrutement

## Soigner sa communication & travailler sa « Marque employeur »

- Valoriser l'image de l'entreprise : travailler sa visibilité, sa culture et ses valeurs
- Faire connaître son entreprise, ses métiers
- Assurer une veille sur son image employeur
- Développer son réseau professionnel
- Animer sa présence sur les réseaux sociaux
- Favoriser ses relations avec les partenaires emploi
- Développer ses relations avec les écoles / CFA
- Soigner sa communication

## Identifier & Analyser le besoin en recrutement

- Identifier et analyser le besoin en recrutement ..... **Fiche 1**
- Définir le profil recherché / le poste à pourvoir
- Identifier les compétences / les pré-requis attendus
- Rédiger une offre d'emploi : attractive pour vendre le métier ..... **Fiche 2** & **Fiche 3**  
et ses avantages plutôt que le profil de poste (horaires, valeurs et sens au travail, avantages, ambiance de travail, formation, etc.)  
Donner au candidat l'envie de postuler.

### RECOMMANDATIONS

- Prendre le temps nécessaire
- Impliquer l'encadrant dans le recrutement
- Les missions doivent être claires et représentatives du poste

## Rechercher les candidats

- Communiquer en interne auprès des salariés ..... 
- Favoriser la cooptation par les salariés
- Identifier les canaux de diffusion
- Diversifier les supports de diffusion ..... 
- Diffuser l'offre

## Faire son choix

- Réceptionner, trier et sélectionner les CV
- Impliquer un encadrant dans le tri des CV ou le solliciter pour un avis technique
- Effectuer une pré-sélection téléphonique ..... 
- Convier les candidats à un entretien
- Préparer l'entretien de recrutement : réserver le temps nécessaire et le lieu, étudier les CV, préparer les questions à poser
- Accueillir le candidat lors de l'entretien
- Conduire l'entretien : temps, lieu, déroulé ..... 
- Impliquer un encadrant lors de la tenue de l'entretien de recrutement
- Évaluer le candidat ..... 
- Conclure l'entretien et annoncer les étapes à venir (recueillir son avis, indiquer le nombre de candidats à rencontrer, délai de réponse, etc.)
- Choisir le candidat (voire impliquer un encadrant dans le choix du candidat)
- Valider le recrutement : profil, rémunération, démarrage
- Assurer le suivi de toutes les candidatures
- Répondre aux les candidats non retenus (téléphone ou mail) ..... 
- Confirmer l'embauche au candidat

# Exemple de définition de fonction



## Poste : Agent de Propreté

### Métier

- L'agent de Propreté réalise des prestations d'entretien courant manuel : dépoussiérage, lavage, séchage et désinfection sur tous types de sols et de mobiliers.
- Il utilise des matériels et produits professionnels tels que balais professionnels, aspirateurs, chariots, produits de nettoyage.
- Il intervient notamment dans des bureaux, centres commerciaux, théâtres, musées, aéroports... Ses principaux interlocuteurs sont le chef d'équipe, les clients, les publics présents sur le chantier.

### Activités

Entretien courant des bâtiments :

- Balayage, lavage de sols
- Dépoussiérage, détachage des surfaces et équipements
- Nettoyage des installations sanitaires
- Contrôle de la bonne exécution de son travail
- Préparation et entretien du matériel
- Transmission des demandes et/ou réclamations des clients

### Qualités

Technicité, esprit d'équipe, adaptabilité

### Environnement

- Bureaux, bâtiments administratifs, équipements collectifs
- Résidences, bâtiments d'habitation
- Surfaces commerciales
- Résidences hôtelières et annexes

### Perspectives

Grâce au CAP Agent de Propreté et d'Hygiène, il pourra évoluer vers des métiers tels que Agent Machiniste Classique (AMC) ou Chef d'équipe (CE)

# Exemple d'offre d'emploi « classique »



## Nom de l'entreprise

Présentation succincte, culture d'entreprise et valeurs

## Nous recrutons un Agent de propreté F/H

Accompagné de votre responsable, votre mission consiste à :

- Préparer votre matériel et vos produits en vue de réaliser la prestation dans les locaux du client
- Nettoyer et désinfecter les sols, les surfaces et les sanitaires avec les techniques et le matériel appropriés
- Vider les poubelles et respecter les protocoles de nettoyage et d'hygiène
- Respecter les consignes et porter vos équipements de protection individuels
- Utiliser du matériel de nettoyage professionnel

## Profil :

Si vous êtes motivé et travailleur, vous disposez déjà de sérieux atouts pour occuper ce poste. Votre discrétion sera également très appréciée.

## Formation – qualification :

Être titulaire d'un CAP et/ou Bac Pro en hygiène/propreté ou équivalent ainsi que d'une première expérience sur un poste similaire sont la bienvenue, mais tous les profils sont étudiés.

## Informations complémentaires :

Indemnités de transport :

(précisez le % de prise en charge & notifiez quel type de transport)

Tenue de travail fournie :

Localisation du poste :

Contrat : CDI ou CDD

Rémunération :

Nous portons une attention toute particulière à entretenir un bon esprit d'équipe, à soigner la satisfaction de nos clients, la qualité de nos prestations et du service que nous offrons. Votre rôle est important, car vous êtes le garant d'un environnement sain et propre.

Nous vous accompagnerons dès le démarrage pour vous faire progresser.

Alors, si vous êtes rigoureux, exigeant dans votre travail, et avez à cœur de satisfaire au mieux le client, venez rejoindre notre équipe dynamique et envoyez-nous votre candidature !

Pour candidater, envoyez-nous votre CV à l'adresse suivante : \_\_\_\_\_

# Exemple d'offre d'emploi « innovante »



Document remis par Elsau'NET

## ELSAU'NET RECRUTE: AGENT D'ENTRETIEN QUALIFIE H/F



Et devine quoi... C'est un CDI !

- 01 Tu as des super-pouvoirs ?**  
Le domaine de la propreté n'a aucun secret pour toi
- 02 Tu partages nos valeurs ?**  
Bienveillance, respect, excellence, adaptabilité
- 03 Ce métier a du sens pour toi ?**  
L'être humain est au cœur de nos actions, et nous valorisons le secteur de la propreté

### ALORS, REJOINS-NOUS !

Envoie ton CV à :  
[contact@elsaunet.fr](mailto:contact@elsaunet.fr)



[Détails de l'offre dans la publication]

# Témoignage de mon métier

Fiche 4

## Nom de l'entreprise

Support de préparation destiné à tout salarié de l'entreprise étant amené à témoigner de son métier auprès de candidats, collégiens, lycéens, étudiants, conseillers emploi, etc, ou lors d'informations collectives.

Questions	Réponses
Pouvez-vous me décrire votre métier ? Quelle est votre mission ? Quelles sont vos <b>principales activités</b> ?	
Quelles sont les <b>principales compétences</b> requises (savoir, savoir-faire, savoir-être) ?	
Quelles sont les <b>aptitudes personnelles</b> les plus importantes pour exercer votre métier ? (rigueur, ponctualité, sérieux...)	
Quel est le <b>niveau d'étude</b> requis pour exercer ce métier ? Quel <b>cursus de formation</b> est le plus adapté ? (diplôme / qualification / formation externe / interne)	
Quelle est l' <b>expérience</b> requise pour exercer ce métier ?	
Quelles sont les <b>conditions de travail</b> : horaires / jours travaillés, travaux en extérieur, etc.	
Quels sont les <b>avantages</b> de votre métier selon vous ?	
Quelles <b>contraintes personnelles</b> faut-il envisager pour accéder à ces métiers (financières, familiales, géographiques, etc.) ?	
Comment se déroule une <b>semaine de travail « type »</b> ?	
<b>Qu'aimez-vous le plus dans votre métier</b> ? Quelles sont vos principales satisfactions ?	
Quels <b>conseils</b> donneriez-vous pour accéder à ce métier ?	

# Adresses utiles & Sourcing



Emplois  
Propreté



Métiers  
Propreté



Geiq Propreté  
Grand Est



INHNI



France Travail



Missions Locales  
pour l'Emploi



Chambre des  
métiers



Écoles  
CFA  
Centre de formation

Offres déposées dans  
les commerces - lieux  
publics

Indeed  
Facebook  
Instagram

# Pré-sélection téléphonique



Nom-Prénom du ou de la candidat(e) : _____	Si absent, message répondeur ou SMS :  <input type="checkbox"/> OUI <input type="checkbox"/> NON  Date : _____
Poste proposé : _____	
Téléphone : _____	
Date et heure de l'entretien téléphonique : _____	

<b>Situation actuelle :</b> Êtes-vous actuellement en poste ? Pour quelle raison souhaitez-vous en changer ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>Date de disponibilité :</b> Quand êtes-vous disponible ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>Contraintes particulières :</b> Horaires d'indisponibilité, multi-employeurs, etc...	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>Évoquer succinctement le poste :</b> Le poste / les horaires / la localisation / le type de prestation	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>Remarques complémentaires :</b>				

**Moyens de déplacement :**

Vélo     Transports en commun     Véhicule motorisé (voiture, moto, scooter)     Trottinette

Candidat(e) à rencontrer :  OUI     NON

Date et heure du rendez-vous : \_\_\_\_\_

Très satisfaisant	Satisfaisant	Peu satisfaisant	Pas du tout satisfaisant
-------------------	--------------	------------------	--------------------------

# Conduite et synthèse de l'entretien de recrutement



Nom-Prénom du ou de la candidat(e) : _____	Date et heure de l'entretien : _____
Poste proposé : _____	_____
Téléphone : _____	Entretien réalisé par : _____
Disponibilité : _____	_____
Niveau français : _____	
Permis B : <input type="checkbox"/> OUI <input type="checkbox"/> NON	
Candidature retenue : <input type="checkbox"/> OUI <input type="checkbox"/> NON	
Réponse donnée le : _____	

## Préparer l'entretien (en amont)

- 1 Rassembler les informations (définition de poste et profil/CV) organiser son emploi du temps

## Introduire l'entretien

- 2 Mettre à l'aise, proposer de l'eau, du café, s'assurer qu'il a trouvé facilement les locaux. Se présenter, exposer de façon succincte le déroulé de l'entretien, rappeler les objectifs de l'entretien

## Présenter l'entreprise et le poste

- 3 Décrire le cadre de travail

## Demander au candidat de se présenter et le questionner

- 4 Parcours / motivation pour le poste

## Conclure l'entretien

- 5 Indiquer le délai de réponse (qui doit être court), recueillir son intérêt, annoncer les prochaines étapes

# Conduite et synthèse de l'entretien de recrutement

Questionner le.la candidat.e				
Pouvez-vous vous présenter ainsi que votre parcours ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Quelles sont vos expériences professionnelles ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Pourquoi avez-vous ou souhaitez-vous quitter votre ancien / actuel employeur ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Que connaissez-vous de notre entreprise ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Comment vous représentez-vous le poste que nous proposons ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Avez-vous d'autres contrats de travail en cours ? (horaires...)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
En quoi, vous sentez-vous le plus compétent - le plus à l'aise ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Remarques complémentaires :				

 Très satisfaisant	 Satisfaisant	 Peu satisfaisant	 Pas du tout satisfaisant
---	--	--	--

# Les compétences transversales exigées

Présentation de l'entreprise, du contexte d'emploi

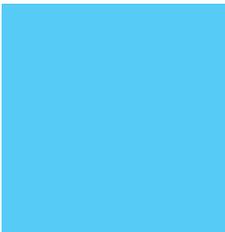
Nom de l'entreprise :



Compétence générale	Compétence contextualisée	Niveau d'exigence				Auto-évaluation				Évaluation formatrice				Évaluation intervenants de l'atelier				Observations												
		--	+ -	+	++	--	+ -	+	++	--	+ -	+	++	--	+ -	+	++													
Gérer son temps																														
S'organiser dans l'espace																														
Communiquer efficacement																														
Adapter son comportement à un milieu																														
Avoir confiance en soi Travailler en autonomie																														
Coopérer																														
Gérer ses émotions																														
Faire preuve de curiosité																														
Faire preuve de persévérance																														
Remettre en question ses manières de faire																														

Découvrez le tutoriel d'utilisation de cette fiche outil.

Scannez ici



# Exemple de mail à personnaliser pour décliner une candidature



Madame .... / Monsieur .....,

Merci beaucoup pour votre intérêt !

Nous faisons suite à votre candidature pour le poste de (préciser).

Nous avons bien étudié votre profil et malheureusement, vous ne possédez pas les (préciser : compétences / l'expérience) dont nous avons absolument besoin pour ce poste.

Ou

Nous avons bien étudié votre profil et malheureusement, le poste est déjà pourvu.

Nous vous souhaitons une pleine réussite dans votre recherche d'emploi.

Bien cordialement,

Nom - Prénom - Fonction

(Vous bénéficiez d'un droit de rectification ou de suppression des données collectées à caractère personnel, à tout moment, en nous adressant une simple demande par mail, conformément à la loi dite « informatique et libertés »)

«J'irai travailler chez vous»

Un binôme, une expérience partagée

# Processus d'accueil et d'intégration

## Phase préparatoire

- Confirmer l'embauche au/ à la nouvel.le agent.e et demander les documents administratifs nécessaires
- Informer le nouvel.le agent.e de l'heure, du lieu d'accueil et de la personne qui l'accueillera
- Rédiger son contrat de travail
- Préparer son dossier de bienvenue et les documents nécessaires
- Préparer son parcours d'intégration (visite sur le site du client, formation au poste de travail...)
- Commander / prévoir en amont les équipements nécessaires (EPI, tenue de travail)
- Préparer son planning
- Prévenir son encadrant et l'équipe de l'arrivée d'un.e nouvel.le agent.e
- Impliquer le « référent » ou « l'encadrant » lors de la phase d'accueil du.de la nouvel.le agent.e

### RECOMMANDATIONS

- Prendre le temps nécessaire
- Adapter le canal de communication en fonction de l'interlocuteur
- Privilégier les remarques positives et axes d'amélioration
- Donner du sens au travail de l'agent et développer la notion d'unité de son rôle

«J'irai travailler chez vous»

## Intégrer — les premiers pas

- Présenter l'entreprise : organisation, livret d'accueil, organigramme
- Accueillir et créer un moment de convivialité si possible dans les locaux de l'entreprise de propreté (visite de l'entreprise)
- Visionner les cas échéants avec lui/elle une vidéo de présentation
- Relire et faire signer son contrat de travail, l'informer de la convention collective applicable
- Rappelez les avantages mis en place par l'entreprise (CSE, primes,...)
- Présentez sa fiche de poste/fonction ..... 
- L'informer de ses droits et devoirs
- L'informer des différentes étapes de son intégration :
  - Formation aux produits, utilisation de matériels, protocoles de nettoyage et d'hygiène
  - Formation santé, sécurité, gestes et postures, parcours d'intégration, etc...
- Valider qu'il/qu'elle a bien compris les informations communiquées
- Remettre ses équipements et outils de travail :
  - Tenue de travail
  - EPI
  - Planning
  - Badges, clés, codes
  - Etc...

Un binôme, une expérience partagée

## Prise de poste

- Informer le client de l'arrivée d'un.e nouvel.le agent.e
- Présenter son encadrant et/ou son tuteur à l'agent
- Présenter l'agent.e à l'équipe et lui faire visiter le site d'intervention, accès...
- Présenter si possible le/la nouvel.le agent.e au client
- Présenter et commenter avec ou sans le client le cahier des charges des prestations à réaliser, fréquences, ...
- L'informer des modalités de mise en œuvre .....  de sa formation, de son parcours d'intégration et du suivi de sa prestation
- Réaliser la formation santé, sécurité
- L'accompagner sur toute la période d'essai : former, évaluer, améliorer, expliquer
- Respecter les phases d'apprentissage « Je fais, je fais faire, je laisse faire » et adapter le temps de formation en fonction du site et de la prestation à réaliser
- Faire un premier point lors de la première journée d'intégration
- Adapter le travail et accompagner l'agent.e en fonction des retours de l'entreprise cliente
- Demander à l'agent.e un feedback de son premier mois d'intégration (rapport d'étonnement qui peut être complété avec lui/elle si besoin) ..... 

- Faire un point chaque semaine lors de .....  l'intégration, revoir les modalités d'accompagnement si besoin : outils, informations, formation, tutorat, etc.
- Réaliser un entretien individuel en face .....  à face avec l'agent.e pour lui confirmer sa période d'essai et son embauche de façon positive : employeur vs collaborateur (avec feedbacks des clients – axes d'amélioration)
- En cas de rupture de la période d'essai à l'initiative de l'agent.e, le/la rencontrer pour comprendre la raison et confirmer par courrier
- En cas de rupture de la période d'essai à l'initiative de l'employeur, le/la rencontrer pour lui exposer la raison et confirmer par courrier
- Période d'essai : respecter systématiquement le délai de prévenance

*«J'irai travailler chez vous»*

## Côté entreprises clientes

### Recommandations

- Sensibiliser les usagers au travail des agent.e.s de propreté et à leur mission
  - Actions de communication et d'information sur le rôle des agent.e.s de propreté / leur mission dans l'entreprise cliente
  - Capsules de communication « prêtes à l'emploi » (affiche, diaporama, ou supports plus sophistiqués type petite vidéo), simples à reprendre et à intégrer dans un intranet, à destination des communautés de travail
- Se soucier de la relation de l'agent.e avec les usagers
  - Actions de communication et d'information sur le rôle des agent.e.s de propreté / leur mission dans l'entreprise cliente
- Rédiger ou adapter un livret d'accueil spécifique " client " pour l'agent.e (plan du site, signalétique, affichages au vestiaire, etc.)
- Informer les usagers de l'arrivée d'un.e nouvel.le agent.e (note d'information interne, intranet, newsletter, etc.)
- Préparer avec son encadrant, un parcours d'accueil et d'intégration sur mesure pour l'agent.e de propreté
- Préparer l'accueil de l'agent.e et réserver un emplacement au vestiaire
- Se présenter à l'agent.e comme « contact » interne pour toute question afin de faciliter la communication
- Remettre à son encadrant les clés et/ou badge à son nom
- Avec le référent, présenter l'agent.e aux usagers
- Réaliser un point d'étape à 2 semaines avec l'agent.e et l'entreprise de propreté et/ou son référent (puis tous les 15 jours le cas échéant)

*Un binôme, une expérience partagée*

# Exemple de définition de fonction



Poste : Agent de Propreté

## Métier

- L'agent de Propreté réalise des prestations d'entretien courant manuel : dépoussiérage, lavage, séchage et désinfection sur tous types de sols et de mobiliers.
- Il utilise des matériels et produits professionnels tels que balais professionnels, aspirateurs, chariots, produits de nettoyage.
- Il intervient notamment dans des bureaux, centres commerciaux, théâtres, musées, aéroports... Ses principaux interlocuteurs sont le chef d'équipe, les clients, les publics présents sur le chantier

## Activités

Entretien courant des bâtiments :

- Balayage, lavage de sols
- Dépoussiérage, détachage des surfaces et équipements
- Nettoyage des installations sanitaires
- Contrôle de la bonne exécution de son travail
- Préparation et entretien du matériel
- Transmission des demandes et/ou réclamations des clients

## Qualités

Technicité, esprit d'équipe, adaptabilité

## Environnement

- Bureaux, bâtiments administratifs, équipements collectifs
- Résidences, bâtiments d'habitation
- Surfaces commerciales
- Résidences hôtelières et annexes

## Perspectives

Grâce au CAP Agent de Propreté et d'Hygiène, il pourra évoluer vers des métiers tels que Agent Machiniste Classique (AMC) ou Chef d'équipe (CE)



# Grille d'évaluation et de validation de la période d'essai



Nom : \_\_\_\_\_ Prénom : \_\_\_\_\_  
 Date de naissance : \_\_\_\_\_ Fonction : \_\_\_\_\_

Contrat :  CDI  CDD  Alternance (fin le ...../...../.....)

Date de début du contrat : \_\_\_\_\_ Date de fin de période d'essai : \_\_\_\_\_ Date de prévenance : \_\_\_\_\_  
(délai avant lequel le salarié doit être informé en cas de rupture de la période d'essai : voir notice)

## Évaluation du salarié (à compléter par le responsable direct) :

Connaissances professionnelles (application pratique des connaissances théoriques) <small>(vous référer à la grille d'évaluation des compétences transversales)</small>				
Comportement, implication, motivation				
Intégration dans l'équipe, capacité de coopération				
Capacité d'organisation / rapidité d'exécution				
Capacité de prendre des initiatives / force de proposition				
Autonomie au poste				
Ponctualité, respect des horaires de travail				

## Validation / rupture / prolongation de la période d'essai :

### La période d'essai :

- est validée  
 n'est pas validée  
 est prolongée

(conformément aux dispositions légales - voir notice en page 6- en cas de non-validation ou de prolongation, remettre un courrier au salarié)

### Motif :

\_\_\_\_\_

### Actions proposées au collaborateur (le cas échéant) :

\_\_\_\_\_

Date et signature de la direction :

# Exemple de rapport d'étonnement

Fiche 11

**Mon premier mois de travail s'est passé de façon :**

- Très satisfaisante
- Plutôt satisfaisante
- Peu satisfaisante
- Pas du tout satisfaisante

Pourquoi (3 éléments marquants) :

**Les premiers jours de travail, j'étais très étonné par :**

**Pour mieux travailler, j'aurais besoin de (3 axes d'amélioration maximum) :**

**Que dirais-je à un ami pour qu'il vienne travailler dans mon entreprise ?**

# Processus d'intégration durable

## Intégrer durablement

- Développer un parcours d'intégration avec suivi régulier de l'agent.e
- Nommer un tuteur / parrain volontaire comme « facilitateur » ..... 
- Proposer des groupes de pairs pour les tuteurs / parrains : échanges de pratiques en communauté de tuteurs
- Accompagner à la première prise de poste de l'agent.e sur le site client
- Présenter les EPI, les produits, les matériels... et former l'agent.e aux protocoles d'intervention
- Expliquer les tâches, matériels, plannings d'intervention
- Favoriser le travail en binôme lors des premiers jours
- Assurer un suivi réalisé par l'encadrant
- Procéder au retour d'expérience de l'agent.e et ajuster (appréhender les situations de stress liées à la localisation du site / transports / etc.)
  - Retours clients (positifs et dysfonctionnements)
  - Enquête de satisfaction auprès des usagers
- Accompagner pour régler les éventuels freins périphériques : être à l'écoute des questions sociales (logement, rapatriement familial, titres de séjour, garde d'enfant, expliquer la réglementation en France, fiche de paie - cotisations salariales, etc.)

### RECOMMANDATIONS

- Prendre le temps nécessaire
- Adapter le canal de communication en fonction de l'interlocuteur
  - Accepter l'erreur
- Privilégier les remarques positives et axes d'amélioration
- Être à l'écoute
- Prendre en compte la dimension sociale



*«J'irai travailler chez vous»*



## Communiquer



- Aligner les valeurs affichées et celles vécues dans l'entreprise
- Communiquer régulièrement sur l'actualité de l'entreprise en adaptant la communication en fonction du public salarié ciblé
- Favoriser la communication entre toutes les strates de l'entreprise de propreté (règles de bon usage des outils digitaux)
- Être à l'écoute des agent.e.s (cahier de liaison papier, documents de traçabilité) / Outils de communication digitaux
- Donner l'occasion aux agent.e.s de venir au « siège » ou « bureaux » (lors de formations, de moments de convivialité, etc.)

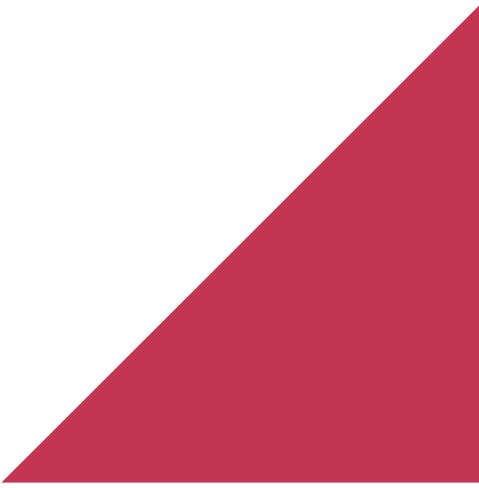
## Développer la convivialité



- Partager des moments d'échange collaborateurs / Direction / et équipes : causeries thématiques, sécurité, utilisation de produits, EPI, etc., réunions triangulaires
- Partager des moments conviviaux avec ou sans l'entreprise cliente
- Créer des actions collectives « motivantes » permettant de créer du lien (jardin partagé, petit-déjeuner lors du démarrage d'un chantier, moment de cohésion, etc.)



*Un binôme, une expérience partagée*



«J'irai travailler chez vous»

## Reconnaître le travail

- Favoriser la « reconnaissance » du travail de chacun
- Donner du sens au travail : s'appuyer sur la culture d'entreprise, développer les valeurs partagées, encourager la notion « d'utilité »
- Valoriser le professionnalisme
- Valoriser la cooptation
- Communiquer sur les retours positifs du client
- Inciter les usagers à respecter les efforts réalisés par les agent.e.s (affichages)
- Proposer des avantages salariaux (chèques vacances, tickets restaurant, avantages CSE, cadeau de fin d'année, etc.)

## Encourager

### l'évolution professionnelle

- Proposer des perspectives en matière de formation
- Favoriser et valoriser l'évolution professionnelle interne
- Expliquer les évolutions possibles
- Mettre en place une évaluation au poste « objectivée » en impliquant le salarié dans sa propre évaluation
- Prendre en compte les attentes des agent.e.s : .....  fiches de souhaits, etc.
- Réaliser les entretiens individuels (une fois par an) et professionnels (tous les 2 ans)
  - Trame d'entretien individuel annuel
  - Trame d'entretien professionnel
- Développer la notion d'évaluation à 360°
- Favoriser les feedbacks managériaux
- Favoriser la mobilité professionnelle (sur les différents sites)

*Un binôme, une expérience partagée*

*«J'irai travailler chez vous»*

## Côté entreprises clientes

### — Recommandations

- Informer les usagers / bénéficiaires en interne : annonce en interne, newsletter...
- Faire un point avec l'encadrant quelques jours après le démarrage de l'agent.e et indiquer rapidement les axes d'amélioration : alerter rapidement pour ne pas laisser la situation se dégrader. Faire part des retours positifs également
- Élaborer et afficher les documents de traçabilité des prestations (fréquence, tâches, etc.)
- Sensibiliser les usagers au travail des agent.e.s de propreté (actions de communication, enquêtes, affichages, etc.)
- Favoriser les actions pédagogiques vis-à-vis des usagers permettant de reconnaître la valeur ajoutée des prestations des agent.e.s
- Nommer un référent côté client à l'écoute des usagers/bénéficiaires de la prestation de propreté
- Favoriser des moments conviviaux avec les agent.e.s (café, etc.)
- Favoriser le travail en continu et en journée (attractivité, bien-être, etc.)
- Disposer d'une « capsule de communication » réalisée par l'entreprise titulaire du marché de propreté et à destination des usagers de l'entreprise cliente (si existante)
- Mettre en avant les agent.e.s, ainsi que les encadrants, qui seront amenés à passer régulièrement dans les services

*Un binôme, une expérience partagée*



# Exemple de rapport d'étonnement

Fiche 11

Mes premiers jours de travail se sont passés de façon :

- Très satisfaisante
- Plutôt satisfaisante
- Peu satisfaisante
- Pas du tout satisfaisante

Pourquoi (3 éléments marquants) :

Les premiers jours de travail, j'étais très étonné par :

Pour mieux travailler, j'aurais besoin de (3 axes d'amélioration maximum) :

Que dirais-je à un ami pour qu'il vienne travailler dans mon entreprise ?

# Fiche de mission tuteur - parrain



Poste : Tuteur - Parrain

## Un tuteur c'est quoi ?

Le tuteur est un collaborateur de l'entreprise dont le rôle est d'accueillir, d'aider, d'informer, de répondre aux éventuelles questions et de guider le nouvel arrivant pendant tout son parcours d'intégration.

## Comment choisir un tuteur ?

Le tuteur doit être volontaire pour assurer cette mission.

Pour une intégration facilitée, il est préférable de nommer une personne reconnue par ses pairs et ayant une très bonne connaissance de l'entreprise. Il est utile de former le tuteur à ce nouveau rôle. Le tuteur doit également bien connaître l'entreprise et ses procédures.

Il doit par ailleurs être impliqué au plus tôt dans la phase de pré-intégration pour réussir au mieux sa mission.

## Son rôle

- Faciliter l'intégration du nouveau embauché.
- Améliorer l'intégration des nouveaux embauchés, intérimaires.
- Prendre en compte la diversité des salariés recrutés (inclusion).

## Ses activités

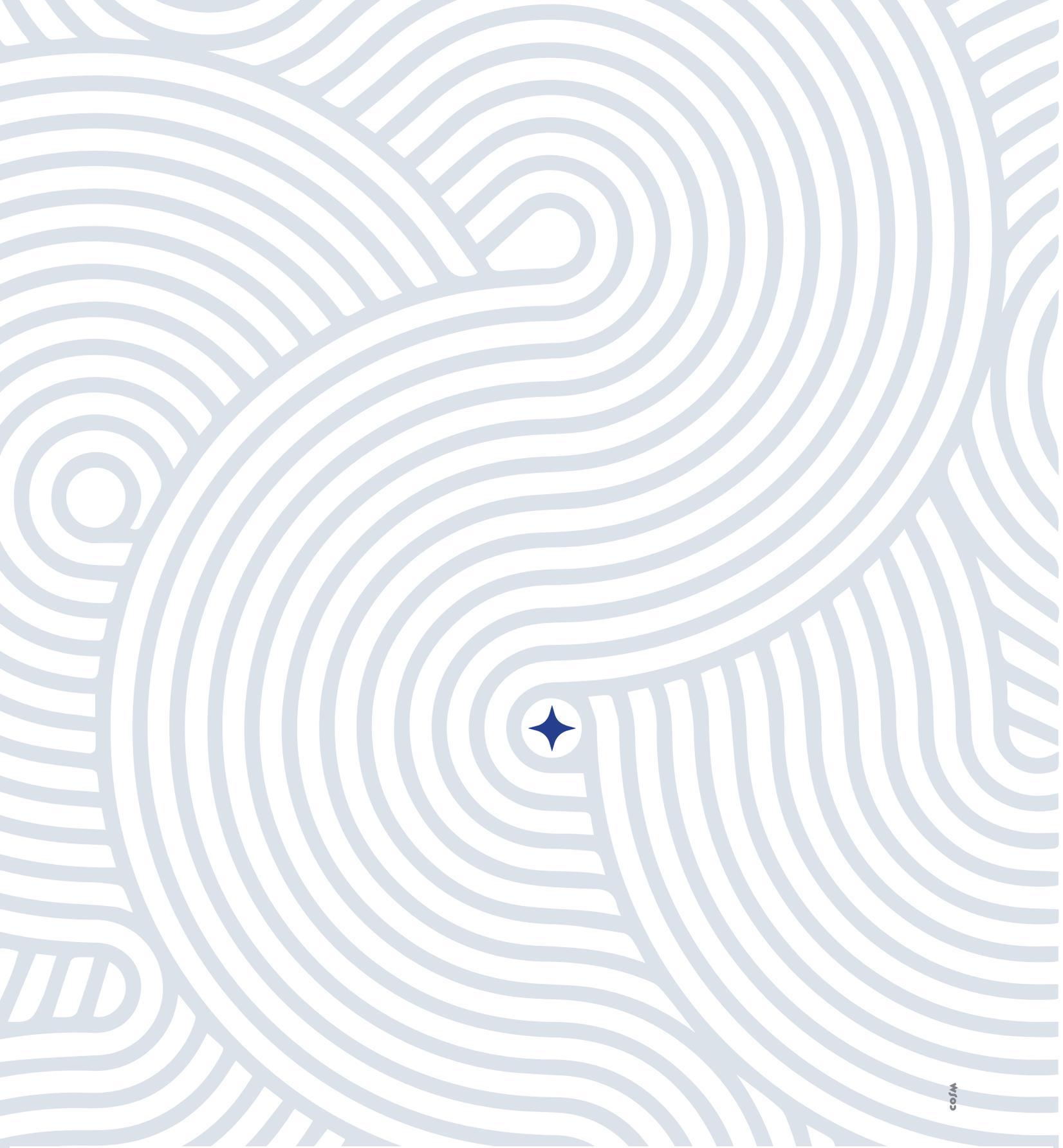
- S'approprier le parcours d'intégration élaboré par l'entreprise et les modes opératoires
- Transmettre les outils et méthodes de travail
- Accompagner dans la montée en compétence de l'apprenant

## Ses qualités

- Écoute
- Empathie
- Envie de transmettre
- Capacité à transmettre les valeurs de l'entreprise
- Pédagogue, doté d'une écoute active et bienveillante
- Expérience du tutorat - parrainage
- Respecté et bien intégré dans l'entreprise

## Documentation

- Parcours d'intégration
- Supports et documents de travail



co/m



[www.monde-proprete.com](http://www.monde-proprete.com) - [www.maisonemploi-strasbourg.org](http://www.maisonemploi-strasbourg.org)