



Dossier de presse

Le tutorat,

Un dispositif pour limiter les effets du vieillissement du personnel d'entretien nettoyage et pour la transmission des savoirs

Contact presse :

Patricia Badets, Directrice des Ressources Humaines et de la Communication : 05 62 44 41 65

Brigitte Delorme, Responsable de la Communication : 05 62 44 41 68

OPH65 – 28, rue des haras 65008 Tarbes cedex

Le vieillissement du personnel de proximité, une véritable préoccupation des organismes de logement social

Une prise de conscience du vieillissement des salariés

Le secteur du logement social est confronté au vieillissement de ses salariés de proximité avec notamment plusieurs particularités :

- Les salariés travaillent et parfois même vivent au cœur du patrimoine HLM avec des populations en difficulté
- L'engagement de la profession pour l'amélioration de la qualité de service entraîne des évolutions de leurs missions.

Cette question du vieillissement des salariés est posée au niveau de l'Union Sociale de l'Habitat, mouvement professionnel regroupant environ 850 organismes de statuts et de tailles différents. Les salariés de proximité, chargés de l'entretien nettoyage, représentent environ 30 000 des 70 000 salariés du Mouvement HLM.

Par ailleurs, les usures professionnelles liées au vieillissement des salariés s'accroissent : augmentation du nombre de congés maladie et d'inaptitudes physiques qui traduisent notamment les usures physiques et psychologiques, la lassitude et la démotivation des salariés de proximité.

Ce phénomène d'usure risque par ailleurs de s'accroître avec l'allongement de la vie professionnelle, l'arrêt des politiques publiques favorisant les préretraites et les nombreux départs à la retraite envisagés dans le secteur professionnel du logement social.

Les enjeux pour le maintien dans l'emploi des salariés de proximité de plus de 45 ans

Pour les organismes, il s'agit de :

- Prévenir les usures physiques et psychologiques de ses salariés,
- Maintenir leur motivation,
- Favoriser le transfert intergénérationnel des savoirs et des savoir-faire,
- Lutter contre le turn-over et développer l'attractivité du secteur professionnel.

Par ailleurs, pour les salariés, il s'agit de :

- Travailler plus longtemps dans de meilleures conditions,
- Préserver leur santé,
- Développer leur employabilité sur le marché de travail,
- Et valoriser leur expérience professionnelle.

L'Union Sociale de l'Habitat a alors souhaité mutualiser les expériences et les approches de différentes structures adhérentes et a mobilisé différents partenaires : l'AFPOLS, l'ANACT, l'ARACT Ile de France, Habitat Formation, le CNLRQ et le Conseil Régional Ile de France

C'est ainsi qu'est né en janvier 2005 le projet **EQUAL** consacré au maintien dans l'emploi des salariés de proximité âgés de plus de 45 ans des organismes de logement social.

A terme, le projet EQUAL vise à mettre en œuvre des dispositifs qui pourront être généralisés à l'ensemble des acteurs de l'Habitat Social.

Le tutorat, la solution déployée par l'OPH65

Equal a proposé aux acteurs du logement social intéressés d'expérimenter une solution en initiant une démarche projet au sein de leur structure, avec l'appui de l'ensemble des partenaires. C'est ainsi que l'Office Public de l'Habitat des Hautes-Pyrénées (OPH65) s'est porté volontaire pour expérimenter la solution du tutorat en initiant une démarche projet.

Quelques chiffres

L'OPH65 a un effectif de 230 salariés et gère 7300 logements dont 64 % en Zone Urbaine Sensible (ZUS) ou en Zone de Revitalisation Rurale (ZRR).

29 % du personnel partiront à la retraite d'ici 8 ans

32 % des salariés sont Agents d'entretien ou Gérants d'Immeuble, 37 % d'entre eux ont plus de 45 ans.

28 accidents du travail en 2006.

Les restrictions d'aptitude voir d'inaptitudes ont été prononcés par le médecin du travail, qui par ailleurs a décelé une mauvaise utilisation des produits ou des outils malgré un effort soutenu de l'OPH65 en matière de formation à la sécurité.

Des objectifs clairs : la transmission des savoir-faire au bénéfice des collaborateurs comme de l'organisme

L'OPH65 s'est donc porté volontaire pour expérimenter la solution tutorat du projet Equal afin de limiter les effets du vieillissement du personnel d'entretien nettoyage et de développer chez eux le respect des normes de sécurité, notamment pour le personnel de plus de 45 ans et ainsi limiter les accidents du travail et maladies professionnelles. L'axe de travail a porté essentiellement sur les gestes et postures.

L'OPH65 souhaitait aussi, par ce dispositif :

- mettre en œuvre une formation-action de tutorat à titre expérimental auprès de quelques bénéficiaires volontaires capables de coacher l'activité de nettoyage,
- formaliser la mission de tuteur « hygiène et sécurité, gestes et postures »,
- mesurer les effets de cette expérimentation et parallèlement les aménagements de postes nécessaires,
- et permettre l'acquisition d'automatismes en terme de gestes et postures, d'utilisation des produits et des matériels, d'utilisation des protections réglementaires.

La Méthodologie

Deux groupes de travail ont été constitués :

- Un groupe RH (5 personnes) composé de responsables d'agence et responsables Ressources Humaines
Il a organisé la mise en place du tutorat et ses implications en terme de ressources humaines.
- Un groupe Conception (7 personnes) composé de responsables d'agence, chefs de secteur, représentants du personnel du CHSCT et médecin du travail
Il a conçu le dispositif méthodologique et pédagogique du tutorat.

Par ailleurs, un groupe Tutorat (11 personnes) composé de membres des deux groupes de travail et du Directeur Général a suivi la mise en oeuvre du dispositif et prend les décisions.

A chaque étape, le Comité d'Entreprise et le CHSCT ont été tenus informés de l'avancée du projet. Enfin, les quatre tuteurs et les quatre tutorés ont tous été volontaires participer et s'investir dans le projet.

- L'ensemble de la démarche a été accompagné par l'AFPOLS -

De l'expérimentation à la généralisation

Le projet s'est déroulé en plusieurs phases sur six mois, de juin à novembre 2007 : Présentation et acceptation du projet par la Direction Générale, élaboration du dispositif, formation des tuteurs, expérimentation du tutorat, bilan des acteurs et restitution à la Direction Générale.

Des résultats satisfaisants pour la globalisation du dispositif

Les différents acteurs ont co-produit un véritable dispositif pédagogique avec analyse des séquences de travail faisant l'objet du tutorat, réalisation du « *Guide du tuteur* » comprenant des fiches techniques et des apports pédagogiques.

L'ensemble du personnel concerné a adhéré au projet que ce soit les tuteurs et tutorés, que le personnel d'encadrement et la direction générale.

Par ailleurs, le projet a été soutenu par le Médecin du travail qui y a participé en amont et lors de la conception et de la validation des fiches « gestes et postures, hygiène et sécurité ».

Le coût pour l'OPH65 (hors salaire) est de 6140 euros (2240 euros pour la formation des tuteurs et 3900 euros pour les frais annexes). Le coût d'ingénierie de formation est pris en charge par l'USH et le Fonds Social Européen.

La solution Tutorat se révèle être un dispositif qui s'insère totalement à la politique de l'OPH65 en matière d'hygiène et sécurité et de développement des compétences tout en apportant une richesse humaine indéniable. De véritables relations d'échanges et de coopération se sont créées entre tuteurs et tutorés.

Il a été décidé de généraliser le dispositif avec pour objectifs 2008 d'accompagner par le tutorat 25 % de l'effectif des agents d'entretien nettoyage.

Glossaire

AFPOLS : Association pour la Formation Professionnelle des Organismes du Logement Social

ANACT : Agence Nationale pour l'Amélioration des Conditions de Travail

ARACT : Agence Régionale pour l'Amélioration des Conditions de Travail

CNLRQ : Comité National de Liaison des Régies de Quartier

OPH : Office Public de l'Habitat

USH : Union Sociale pour l'Habitat

ZUS : Zone Urbaine Sensible

ZRR : Zone de Revitalisation Rurale

Contacts Projet

Patricia Badets – Directrice des Ressources Humaines et de la Communication

Tel. 05 62 44 41 65

Jérôme Ledevic – Responsable du développement des Compétences

Tel. 05 62 44 41 24