

# Propreté, Hygiène

et Services Associés



20  
22

Chiffres clés &  
actions prioritaires



ÉDITO

PHILIPPE JOUANNY

**La crise sanitaire a mis en lumière l'importance des métiers de la propreté et de l'hygiène pour le bon fonctionnement de notre économie et de notre société**

et elle a révélé l'évidence de sa dimension stratégique en permettant la reprise et la continuité des activités. Un sondage réalisé par l'institut BVA Opinion en 2020 a ainsi montré que pour 87% des Français interrogés, l'hygiène et la propreté vont devenir des critères déterminants pour assurer leur santé et leur sécurité, sur les lieux de travail comme dans tous les espaces de vie au quotidien (immeubles d'habitation, transport, commerces, loisirs, etc.).

Cette nouvelle édition des chiffres clés de la Propreté est l'occasion d'évaluer la place de nos métiers de service et de mieux appréhender les caractéristiques des entreprises de propreté et de leurs salariés, de présenter toutes les actions, dispositifs sectoriels et résultats en termes de formation, de RSE, etc., en réponse aux enjeux majeurs auxquels le secteur fait face, notamment suite à cette crise sanitaire.

Pour la FEP, faire reconnaître et valoriser un secteur économique et social stratégique de plus de 15 000 entreprises et 570 000 emplois constitue l'enjeu central, dans le cadre d'une activité qui, se déployant sur les sites des clients, ne peut évoluer qu'en partenariat étroit avec ceux-ci. C'est en conscience de cette dimension que la FEP a pris l'initiative d'organiser le 8 Septembre 2021 à Paris une Conférence de Progrès, sous le parrainage du gouvernement et du Ministère du Travail, dans le cadre d'une concertation large associant l'ensemble des parties prenantes internes et des partenaires externes, pour permettre notamment l'émergence de pratiques d'achat de services de propreté plus efficaces et responsables de la part des acteurs publics comme privés.

Je vous souhaite une bonne lecture de ce document, en espérant qu'elle vous permettra de mieux vous familiariser avec les enjeux et les acteurs de ce secteur d'activité essentiel.

Philippe Jouanny  
Président de la Fédération des Entreprises de Propreté,  
d'Hygiène et services associés

# SOMMAIRE

**Les principaux repères du secteur de la propreté et des services associés** p.05

1

**LES ENTREPRISES** p.08

**1. Les caractéristiques des entreprises du secteur** p.09

**2. L'activité et le chiffre d'affaires** p.11

**3. La RSE et la transition écologique** p.15

2

**LES EFFECTIFS** p.18

**1. Les caractéristiques sociales des salariés du secteur** p.19

**2. Les conditions d'emploi des salariés** p.24

**3. La formation initiale et continue des salariés** p.32

3

**LES ENJEUX STRATÉGIQUES DU SECTEUR** p.36

**1. Donner de la valeur aux prestations de propreté, agir auprès des clients** p.37

**2. Recruter, former, qualifier les salariés** p.38

**3. Professionnaliser les dirigeants et les encadrants** p.39

**4. Engager les entreprises dans la RSE et la transition écologique** p.40

**5. Faire évoluer l'organisation du travail, améliorer les conditions de travail** p.41

**6. Développer l'innovation servicielle** p.43

**Annexe méthodologique** p.46

# LA PROPRETÉ EN CHIFFRES



**570 000 emplois**

+ de 105 000 emplois nets  
créés en 10 ans



**81%** de CDI



**17 mds d'€**

de chiffre d'affaires



**80%** des entreprises  
ont moins de 20 salariés



Plus de  
**15 000 entreprises**

emploi au moins  
1 salarié



**47%** des salariés  
travaillent dans  
plusieurs entreprises



Plus de  
**50% des salariés**

travaillent 24H/semaine  
ou plus



Près de  
**6 000**  
personnes  
en formation initiale



La Branche investit  
tous les ans  
**100 M d'€**  
dans la formation, la RSE,  
la prévention des risques  
professionnels



**64%**  
de femmes



# LE SECTEUR DE LA PROPRETÉ ET DES SERVICES ASSOCIÉS

Les entreprises de propreté interviennent dans tous lieux de vie et de travail

Bureaux



Commerces et centres commerciaux



Établissements de santé



Hôtels et restaurants



Industries : auto, agro-alimentaire...



Loisirs et événementiel



Crèches, établissements scolaires

## CHAQUE JOUR,

les professionnels de la propreté travaillent pour tous, partout, pour rendre le quotidien de chacun sain et agréable, favoriser la qualité de vie au travail et la performance globale des activités.

Les entreprises de propreté interviennent en soutien de l'activité dans de nombreux environnements : bureaux tertiaires, locaux administratifs, services publics, copropriétés, commerces, hôpitaux, sites industriels, établissements scolaires, transports, hôtellerie-restauration, etc.

Elles développent avec leurs clients une large gamme de services associés (préparation des salles de réunion, gestion du courrier, manutention, gestion des déchets, entretien du bâtiment et des espaces verts, etc.).

*Le secteur de la Propreté ne comprend pas : le service aux particuliers, le nettoyage de la voie publique, la gestion et le recyclage des déchets et les activités de dératisation et de désinsectisation.*

## LES PROFESSIONNELS DE L'HYGIÈNE ET DE LA PROPRETÉ, des acteurs plus que jamais essentiels

Face à l'épidémie de la Covid-19, les professionnels du secteur ont joué et continuent de jouer un rôle décisif et de premier plan pour lutter contre la propagation du virus et permettre le plein usage des environnements de travail et de vie. La crise sanitaire a révélé le caractère essentiel de l'activité des entreprises de propreté pour garantir la sécurité des français et permettre les conditions de la continuité de l'ensemble de l'économie.

**9 Français sur 10 estiment que la propreté et l'hygiène vont devenir des critères déterminants pour assurer leur santé et leur sécurité.**

- > 99% des Français considèrent la propreté comme nécessaire et indispensable dans les lieux accueillant du public.
- > 7 Français sur 10 reconnaissent qu'ils ont pris, grâce à la crise, davantage conscience du rôle important joué par les agents et les entreprises de propreté.
- > 84% reconnaissent que les agents et les entreprises de propreté ont permis de lutter efficacement contre la propagation du virus.

Source : enquête BVA-Le Monde de la Propreté 2020

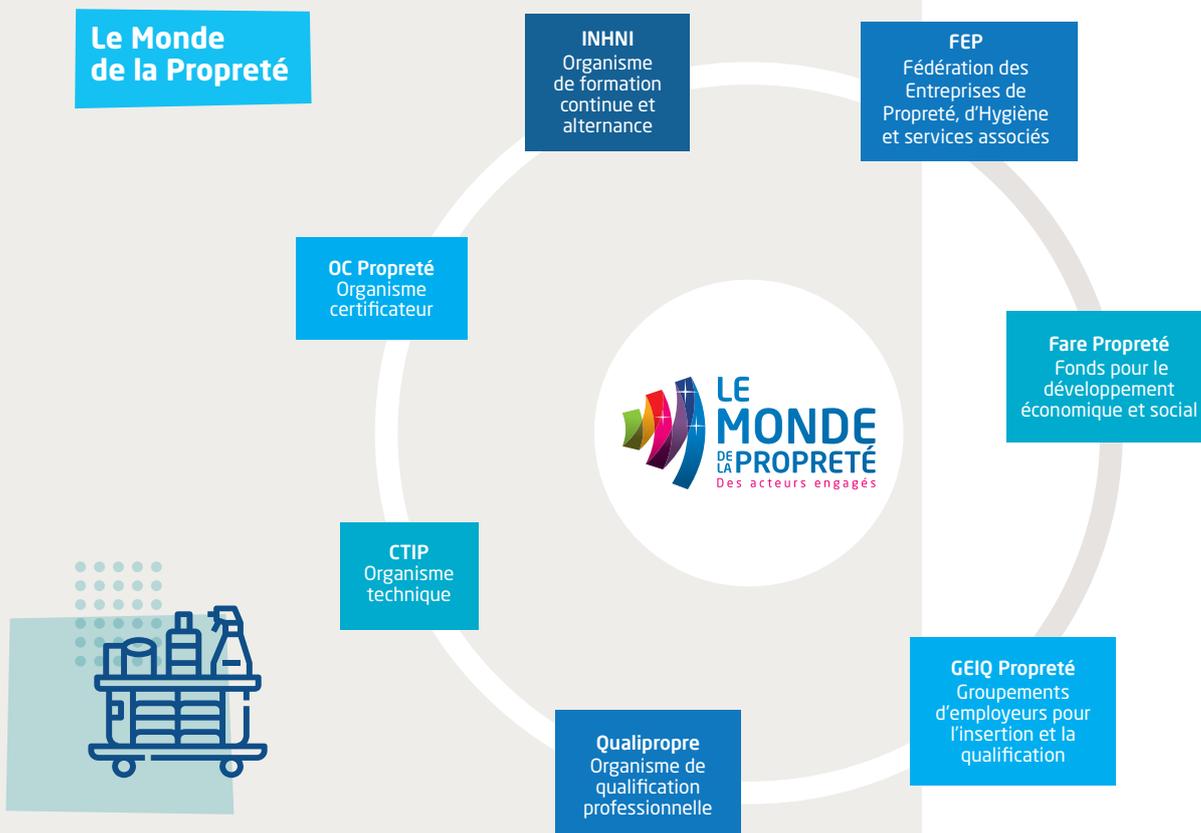
## LE MONDE DE LA PROPRETÉ, l'organisation de la profession

La Fédération des Entreprises de Propreté, d'Hygiène et services associés (FEP) est l'organisation historique représentative des entreprises du secteur. Au service des entreprises de toute taille, la FEP est présente sur l'ensemble du territoire via ses 9 Chambres patronales qui constituent la force de son réseau de proximité et 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 du secteur.

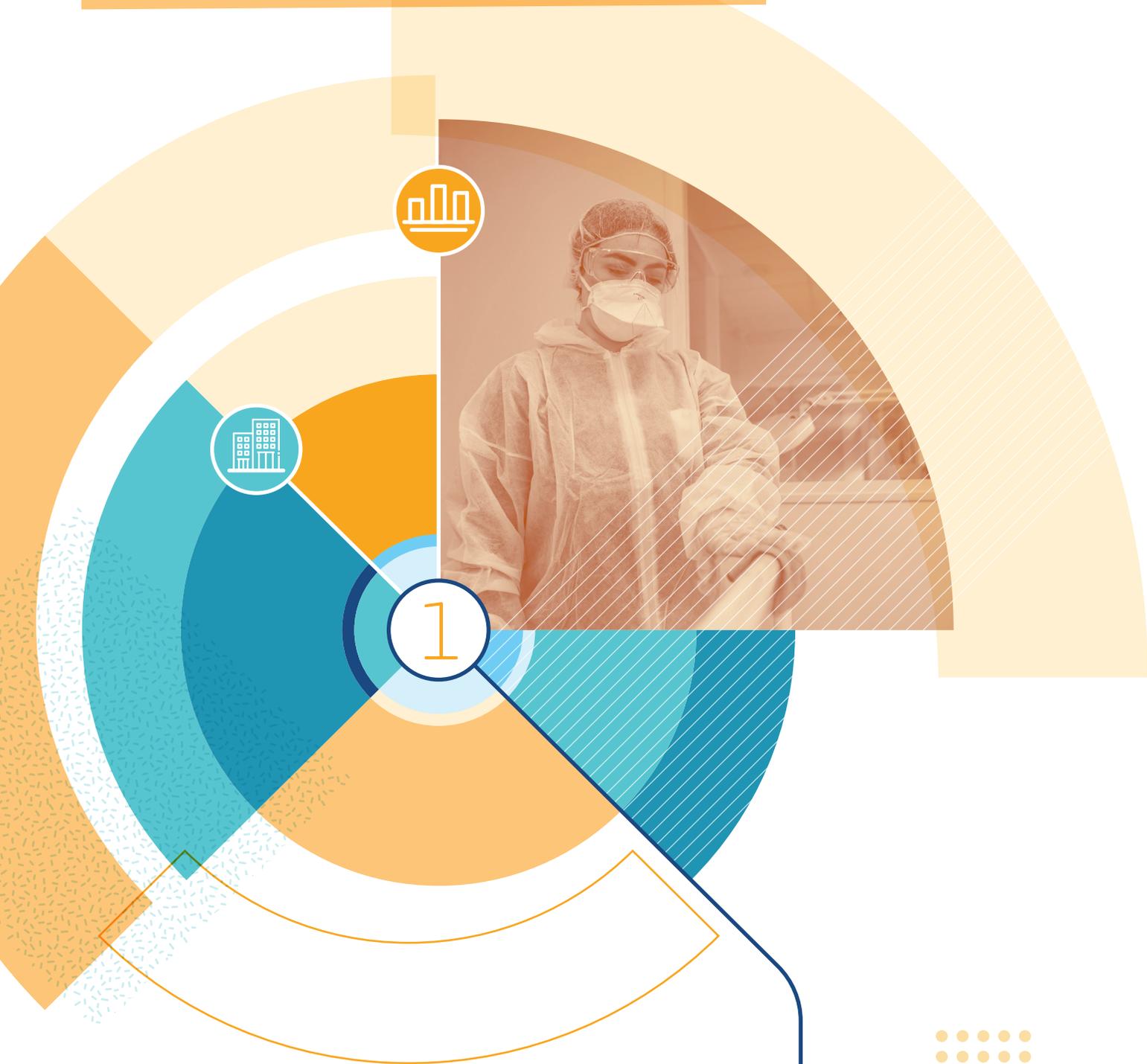
La Fédération des Entreprises de Propreté, d'Hygiène et services associés promeut le développement de l'ensemble des entreprises du secteur ; elle représente celles-ci auprès des parties prenantes, des pouvoirs publics et des instances interprofessionnelles. Elle informe, conseille, outille et oriente ses adhérents, notamment sur les questions juridiques, économiques et techniques auxquelles elles peuvent être confrontées, ainsi que dans le domaine de la formation.



Les acteurs du secteur de la propreté et des services associés se sont structurés et organisés autour d'une dynamique commune : le Monde de la Propreté, s'appuyant sur différents opérateurs.



# LE SECTEUR DE LA PROPRETÉ ET DES SERVICES ASSOCIÉS



Les entreprises

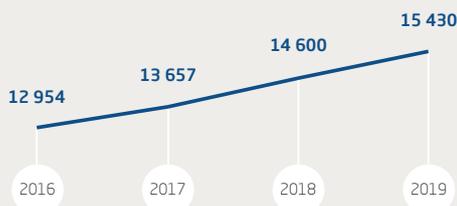
1

# LES CARACTÉRISTIQUES DES ENTREPRISES DU SECTEUR

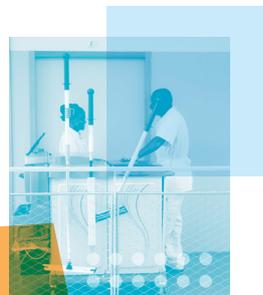
## UN NOMBRE D'ENTREPRISES EN HAUSSE

Le secteur compte 15 430 entreprises employant au moins un salarié, soit une hausse de 5,7 % par rapport à 2018.

Présentes sur l'ensemble du territoire national avec plus de 16 422 implantations, les entreprises de propreté contribuent, au quotidien, au dynamisme de leur territoire et à l'emploi local.

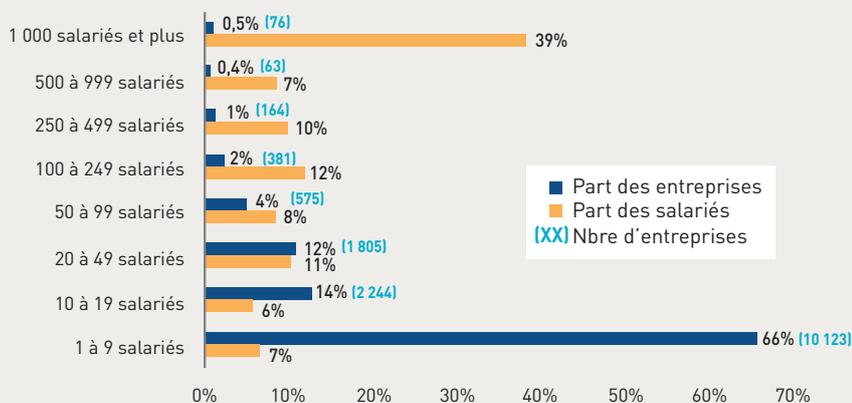


Plus de  
**15 000**  
entreprises employant  
au moins un salarié



Source : INSEE DADS, entreprises employant au moins un salarié, hors auto-entreprise

## DE NOMBREUSES PME ET QUELQUES GRANDES ENTREPRISES



La répartition des entreprises et des emplois est globalement stable depuis plusieurs années et reste très polarisée. Les entreprises de moins de 50 salariés représentent 90% des entreprises du secteur. Les entreprises de plus de 250 salariés concentrent une part plus importante de l'emploi avec 56% des salariés du secteur.

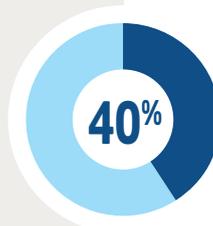
Source : INSEE DADS et REE fichier SIRENE

Nota : ne sont représentées dans ce graphique que les entreprises employant au moins un salarié, hors auto-entreprises. Selon les chiffres de l'ACOSS, il y aurait dans le secteur entre 30 et 40 000 auto-entrepreneurs économiquement actifs.

• Les 50 premières entreprises représentent :



**6,9 milliards d'€**  
du chiffre d'affaires



du chiffre  
d'affaires  
du secteur

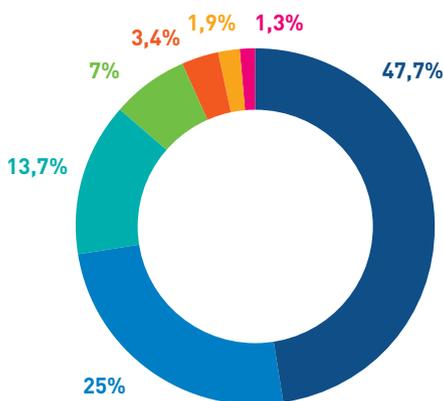
Source : Classement des entreprises du Monde de la Propreté 2021 (exercice 2020) - INSEE Esane

## BEAUCOUP D'ENTREPRISES DE LA PROPRETÉ SONT DES ENTREPRISES FAMILIALES



La plupart des entreprises de propreté sont des entreprises familiales et patrimoniales au sein desquelles le pouvoir de décision est principalement détenu par la famille fondatrice. Elles sont souvent transmises de génération en génération. Cette situation est également vraie pour les très grandes entreprises du secteur, aujourd'hui présentes à l'échelle européenne et internationale, qui ont, pour la majorité d'entre elles, gardé dans leur développement une gouvernance familiale. Cela concourt à une relative stabilité dans la gouvernance et les stratégies d'entreprises qui sont de manière générale moins sujettes à la fluctuation d'investisseurs recherchant une rentabilité de court terme.

## LES ÉTABLISSEMENTS DU SECTEUR ONT EN MOYENNE 10 ANS D'ANCIENNETÉ



- Moins de 5 ans
- De 5 à moins de 10 ans
- De 10 à moins de 15 ans
- De 15 à moins de 20 ans
- De 20 à moins de 25 ans
- De 25 à moins de 30 ans
- 30 ans et plus

Avec à la fois de nombreuses jeunes entreprises et des entreprises ayant pour certaines plusieurs dizaines d'années d'existence, le secteur présente une répartition variée d'entreprises. Le taux de pérennité à cinq ans des entreprises du secteur se situe dans la moyenne (environ 60% selon l'INSEE). En contraste, les entreprises du secteur de l'enseignement, de la santé et de l'action sociale affichent une longévité plus forte (74% sont pérennes au moins cinq ans) tandis que les entreprises du commerce, de l'hébergement et de la restauration ont une pérennité plus faible (54%).

Source : AKTO 2020

## MALGRÉ LA CRISE, UNE IMPORTANTE CRÉATION D'ENTREPRISES

En 2020, le nombre total de créations d'entreprises de propreté marque une hausse record avec 24 805 créations, soit 10 000 de plus qu'en 2019, et ce malgré la crise sanitaire liée à la pandémie de Covid-19. 31% des nouvelles entreprises de propreté sont créées par des femmes<sup>1</sup>.

Cette forte évolution des créations est également observable sur l'ensemble des secteurs d'activité. En 2021, ce sont ainsi près d'un million de créations qui ont été enregistrées, en intégrant les immatriculations d'entreprises individuelles et les auto-entrepreneurs.

Dans le secteur, ce dynamisme s'explique par l'absence de barrière à l'entrée et la croissance continue, en partie tirée par le développement de l'externalisation.

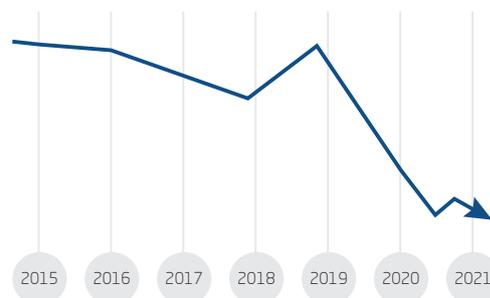
1-INSEE - Enquête SINE 2020



## LE NIVEAU DES DÉFAILLANCES D'ENTREPRISES AU PLUS BAS

Si la crise sanitaire et économique débutée en 2020 a augmenté significativement le nombre d'entreprises en difficulté (en avril 2020, face à l'ampleur de la crise sanitaire, 5% des dirigeants estimaient que leur entreprise ne résisterait pas à la crise), pour le moment, cela n'est pas mesurable dans les chiffres. Au contraire, le niveau des défaillances a été au plus bas en raison des mesures de soutien accordées à l'ensemble des entreprises. Sur l'ensemble des activités de service aux entreprises, la Banque de France a mesuré une baisse des défaillances de -35% entre janvier 2020 et janvier 2021.

Source : INSEE, Défaillances d'entreprises, catégorie Activités spécialisées, scientifiques et techniques et activités de services administratifs et de soutien

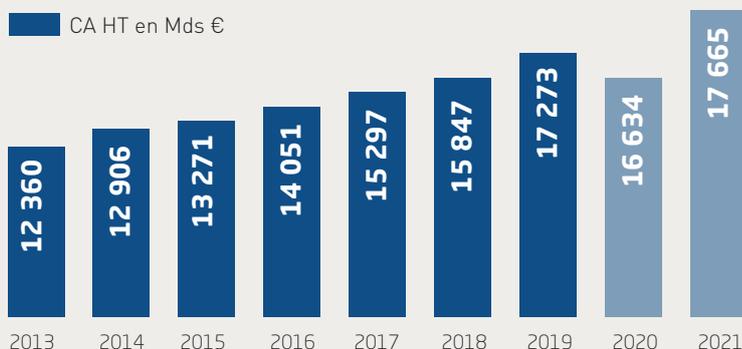


## L'ACTIVITÉ

2

## ET LE CHIFFRE D'AFFAIRES

En 2021, l'activité des entreprises retrouve le chemin de la croissance



Source : INSEE - ESANE (2013 - 2019) & Baromètre de conjoncture XERFI Specific - Monde de la Propreté (2020 - 2021)

L'activité des entreprises de propreté a été directement impactée par la crise sanitaire et économique causée par la propagation de l'épidémie de la Covid-19. Après plus de dix ans de croissance ininterrompue et pour la première fois depuis la crise économique mondiale de 2009, le chiffre d'affaires du secteur a connu une baisse d'environ 4 % en 2020. Face à cette situation sanitaire inédite, les professionnels du secteur ont joué un rôle primordial pour garantir la sécurité des Français et assurer les conditions d'hygiène nécessaires à la continuité puis à la reprise des activités. Cette mobilisation a pu quelque peu limiter la contraction du marché, alors que l'économie nationale subissait un effondrement de 8,3 % du PIB sur l'année 2020.

Sur l'année 2021, la levée progressive des restrictions et la reprise de l'activité économique ont permis au chiffre d'affaires réalisé par les entreprises de retrouver le chemin de la croissance (+6,2 %), bien que certains secteurs d'intervention restent encore touchés du fait des limitations d'accès, annulation ou reports (événementiel, hôtellerie, restauration).



17

Milliards d'euros  
de chiffre d'affaires

ANALYSE DE CONJONCTURE

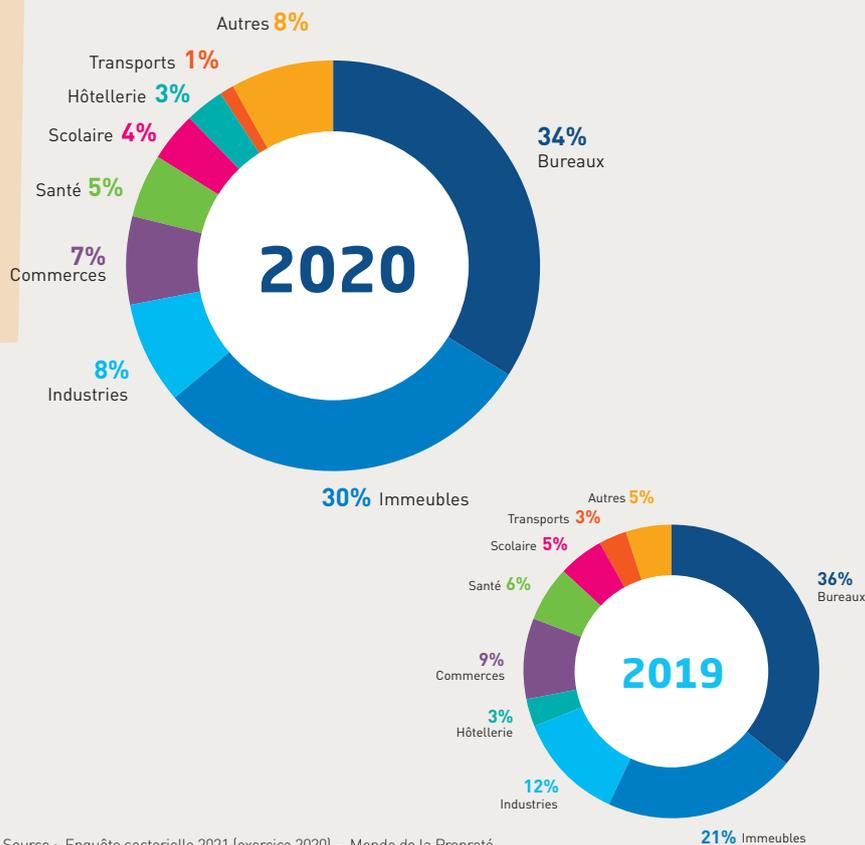


La croissance provisoire sur l'année 2021 par rapport à 2020 (+6,2 %) est légèrement inférieure à la croissance générale du PIB français sur la même période (+7%). Cependant, ce chiffre doit être mis en relation avec le fait qu'en 2020, le secteur avait globalement mieux résisté que l'ensemble de l'économie à la crise (-3,7% d'activité dans la propreté, contre -8% au niveau national). Il est ainsi logique que les entreprises de propreté aient eu une croissance (très) légèrement inférieure à la moyenne, l'effet de rattrapage étant moindre.

Sur l'ensemble de la période couvrant les années 2020 et 2021, la croissance dans le secteur de la propreté a été de + 2,2 %, alors que l'évolution de l'ensemble du PIB reste négative (-1,7%). En 2021, l'économie française n'avait pas encore retrouvé son niveau d'avant-crise, néanmoins elle devrait l'atteindre en 2022.

LE SEGMENT DE MARCHÉ DES IMMEUBLES A ÉTÉ L'UN DES MOINS DUREMENT TOUCHÉ PAR LA CRISE

Durant l'année 2020, le segment de marché du nettoyage des parties communes d'immeuble et des copropriétés est celui qui a sans doute été le moins touché par les effets de la crise, à l'inverse des lieux ayant été contraints de fermer temporairement. Ceci explique la part plus importante (+ 9%) qu'il représente cette année-là parmi l'ensemble des segments de marché. L'activité dans le tertiaire reste, malgré tout, le principal segment de marché, bien qu'il soit en recul relatif de 2%. Les activités de nettoyage des vitres représentent en moyenne 10 % du chiffre d'affaires des entreprises.



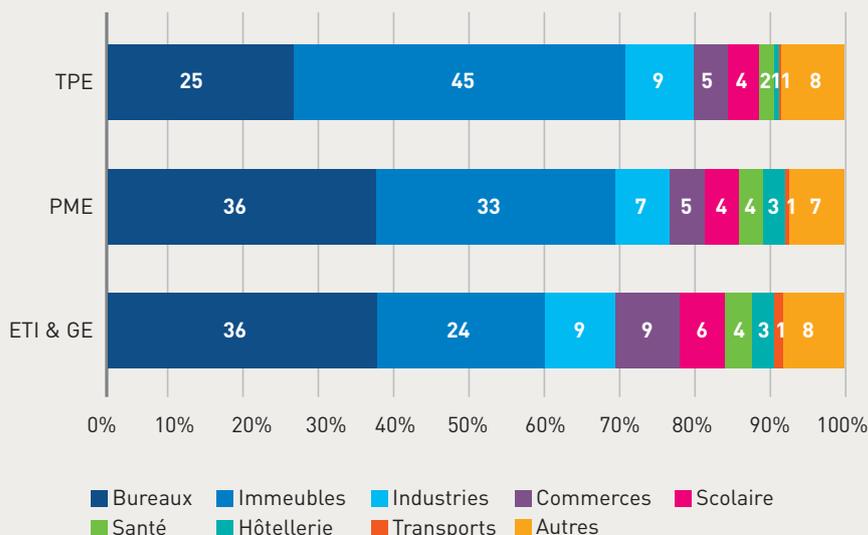
Source : Enquête sectorielle 2021 (exercice 2020) – Monde de la Propreté

La part des entreprises françaises qui confient leurs activités de propreté et de services associés à des entreprises spécialisées est en constante progression depuis plusieurs décennies (68% en 2009, 76% en 2015 et 80% en 2020 - INSEE et Monde de la Propreté). Si certains segments de marché comme les bureaux tertiaires ont presque pleinement externalisé leurs services de propreté, le phénomène continue de progresser notamment dans le secteur public, la santé et l'industrie.

Source : Monde de la Propreté



La part de chaque segment de marché varie selon la taille des entreprises. Pour les TPE de moins de 10 salariés, les prestations dans les immeubles d'habitation et le tertiaire représentent l'essentiel de l'activité. Les entreprises de taille intermédiaire et les grandes entreprises sont quant à elles davantage présentes sur les marchés du tertiaire, des commerces, de l'hôtellerie, de la santé et des établissements scolaires.



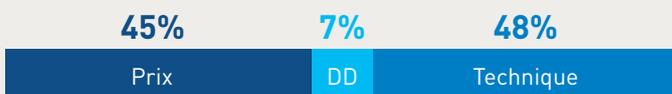
Source : Enquête sectorielle 2021 (exercice 2020) – Monde de la Propreté

## 25% DU CHIFFRE D'AFFAIRES RÉALISÉ DANS LES MARCHÉS PUBLICS

Le secteur public constitue une part importante du chiffre d'affaires des entreprises de propreté avec près de 1 500 marchés publiés chaque année.

En 2021, d'après la Cellule des Appels d'offres Publics (CAP, voir encadré page suivante), la notation des marchés publics était composée en moyenne du prix pour 45%, de la technique pour 48% et de clauses dédiées au développement durable (social, sociétal & environnemental) pour 7%. Il est à noter que le développement durable est également régulièrement présent en condition d'exécution. Pour un achat responsable fondé sur le mieux disant plutôt que le moins disant ; la FEP préconise une notation de prix à 40%. 2 marchés sur 3 sont allotés, l'allotissement permettant de scinder le marché et de favoriser l'accès des PME à la commande publique.

### Répartition de la notation des marchés publics

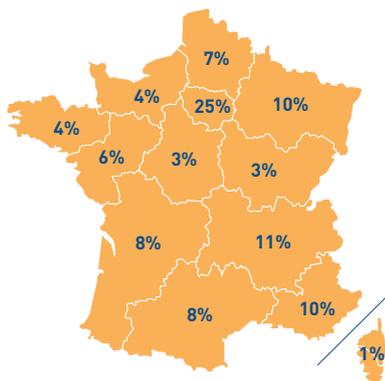


### Pour une meilleure prise en compte de la RSE dans les achats de propreté, la FEP recommande :

- > une approche sectorielle de la RSE, centrée sur les enjeux prioritaires du secteur ;
- > l'utilisation de critères de sélection ou une notation des marchés qui donne une priorité à la technique, et mette en cohérence l'exigence RSE et le prix (Technique > Prix+RSE) ;
- > d'adapter le budget du marché aux investissements mis en œuvre ou attendus en matière de RSE par le prestataire.



### Répartition du nombre d'appels d'offres publics sur le territoire



### La Cellule des Appels d'offres Publics

CAP

Cette cellule, portée par le Fare Propreté, créée en 2018, examine la plupart des marchés publics de Propreté. L'analyse porte sur les aspects socio-économiques des rédactions et la nécessaire prise en compte des spécificités du secteur, comme la reprise du personnel. Cette action systématique se concentre exclusivement sur les problèmes de conformité rencontrés et soulignés par les différents travaux sectoriels. Complètement décorrélée des entreprises soumissionnaires, la CAP peut formuler des remarques dès la parution du marché pour permettre à l'acheteur public de modifier ou compléter la rédaction initiale ou encore le sensibiliser dans la perspective des futurs appels d'offres. En lien avec la FEP, la CAP est également l'observatoire des marchés publics et réalise analyses et prospectives sur les marchés publics pour contribuer à la connaissance des problématiques et à l'amélioration des rédactions des appels d'offres pour un achat responsable.

**4,1 ANS**

Durée moyenne du partenariat sur les marchés privés

**3,1 ANS**

Durée moyenne du partenariat sur les marchés publics

### DES PARTENARIATS DE PLUS COURTE DURÉE DANS LE PUBLIC

Les marchés privés ont une durée en moyenne supérieure aux marchés publics en raison des procédures de renouvellement plus récurrentes de ces derniers.

Source : Enquête sectorielle (2018-2020) - Monde de La Propreté

### LES PRIX DE VENTE ET LES MARGES DES ENTREPRISES ÉVOLUENT PEU

L'évolution des prix de vente est très contenue et suit de manière étroite l'évolution du SMIC. Les deux indices ont précisément augmenté de 15,7 points depuis 2010. La croissance du chiffre d'affaires dans le secteur correspond donc plus à une augmentation des volumes et à une diversification des activités en valeur qu'à une augmentation des prix.



Source : INSEE Indice des prix, au premier trimestre, de vente des services français aux entreprises françaises (BtoB) - Prix de marché - Services de nettoyage - Base 2010.

— SMIC horaire brut — Prix de marché

La proximité de ces courbes s'explique par des frais de personnels qui représentent 89% de la valeur ajoutée des entreprises, un minimum conventionnel qui se situe à +2,6% au-dessus du SMIC en date du 1<sup>er</sup> avril 2022 et des marges faibles pour les entreprises (la marge nette oscille entre 2% et 3% et varie selon la taille de l'entreprise). L'évolution des courbes met en exergue une évolution des prix de marché parfois inférieure à celle du SMIC durant certaines périodes. Cette proximité et cette inversion des courbes est préoccupante, de surcroît en période d'inflation, pour des activités de plus en plus reconnues comme essentielles et stratégiques mais dont la valorisation sociale et économique se voit contrainte par les exigences des prix de marché.



## LA PROPRETÉ EN EUROPE

**Le secteur de la propreté en Europe représente l'une des plus importantes activités de services aux entreprises.**

Source : European Cleaning and Facility Services Industry (EFCI)

**300 000**

entreprises de propreté

**4 millions**

de salariés

**120 milliards d'€**

de chiffre d'affaires

3

## LA RSE

### ET LA TRANSITION ÉCOLOGIQUE

#### Les entreprises de propreté s'engagent

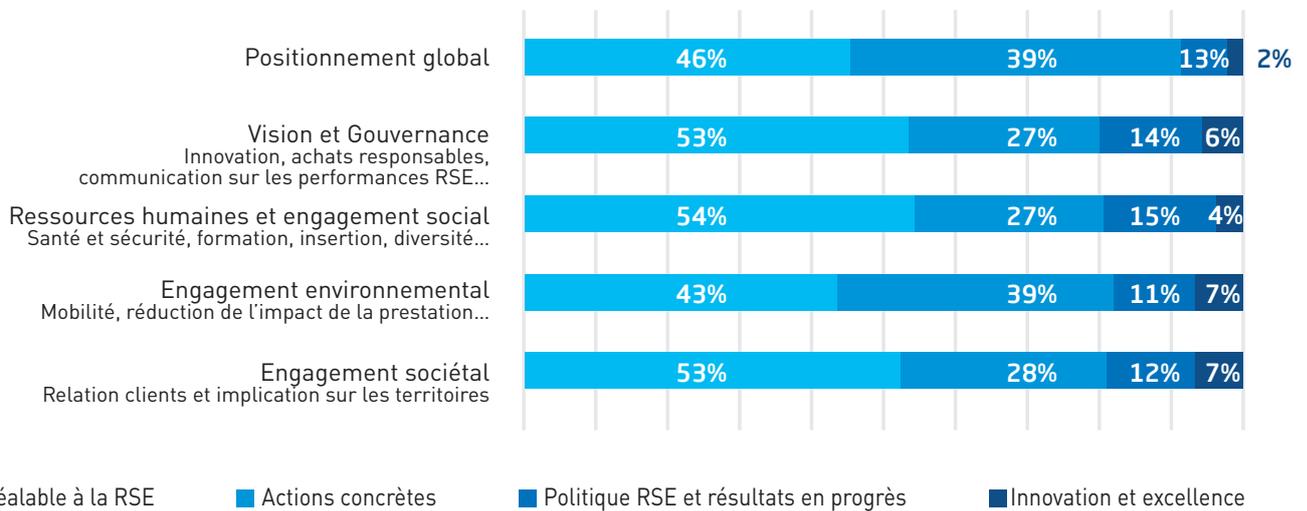
Selon une enquête sectorielle du Monde de la Propreté réalisée en 2021 sur le sujet, 54% des entreprises déclaraient être engagées sur la question de la RSE : 39% avaient mis en place des actions, 13% développaient une politique formalisée et 2% avaient un engagement exemplaire et innovant. Si c'est sur l'axe environnemental qu'elles initient leurs démarches, les entreprises les plus avancées (15 à 20% du secteur) ont une approche équilibrée sur tous les sujets.



**54%**

des entreprises déclaraient être engagées sur la question de la RSE

**Maturité des entreprises de propreté selon le référentiel RSE**



En moyenne à l'échelle du secteur, la maturité des entreprises, selon la méthodologie du référentiel RSE, est de 38/100 points. Cela témoigne de la mise en place d'actions concrètes en faveur de l'atteinte des objectifs de développement durable. On note que les entreprises engagées dans les dispositifs d'accompagnement proposés par le Monde de la Propreté ont une notation moyenne plus élevée de 51/100 points.



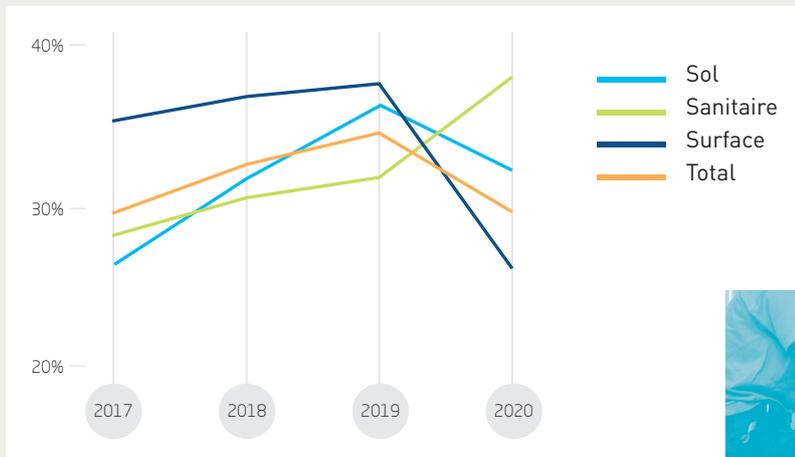
**Un référentiel RSE sectoriel**

Les entreprises de propreté se sont dotées d'un référentiel RSE spécifique au secteur. Rédigé par les entreprises, en concertation avec leurs parties prenantes (plus de 100 contributeurs) et attesté en cohérence avec les lignes directrices de l'ISO 26000 par AFNOR Certification, ce référentiel décrit ce qu'est une entreprise de propreté responsable.

**Ce référentiel permet aux entreprises d'évaluer leur maturité selon différents niveaux :**

- 1 Préalable à la RSE : les obligations réglementaires et les dispositions conventionnelles et contractuelles sont respectées (<30 points/100)
- 2 Mise en place d'actions concrètes : les bonnes pratiques du secteur sont mises en œuvre dans l'entreprise (30 à 59 points)
- 3 Politique RSE et résultats en progrès : une politique formalisée avec des objectifs, un plan d'action, des indicateurs et un pilotage de la démarche sont mis en œuvre (60 à 84 points)
- 4 Innovation et excellence : l'entreprise a généralisé une innovation qui la place à un niveau d'excellence au-delà des pratiques courantes du secteur ( ≥ 85 points).

## ENVIRONNEMENT : L'UTILISATION DES PRODUITS ÉCOLABELLISÉS PROGRESSE



Source : L'indicateur de tendance relatif à l'évolution des ventes de produit de nettoyage sur la gamme professionnelle est élaboré avec 4 fournisseurs majeurs des entreprises de propreté : Action Pin, Diversey, Eyrein Industrie et Werner et Mertz. L'analyse des données de ces fournisseurs permet de dégager des tendances, mais ne peut prétendre proposer des données exhaustives du marché.



### Le recours aux produits porteurs d'un label écologique officiel progresse

Labels écologiques attribués par des tiers indépendants (EU Ecolabel, Ecocert, Cradle to Cradle...).

+5 % en moyenne sur 2017-2019 tous produits confondus

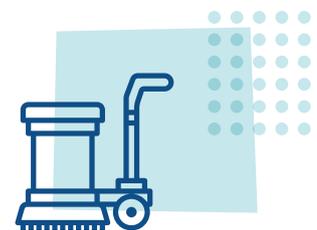
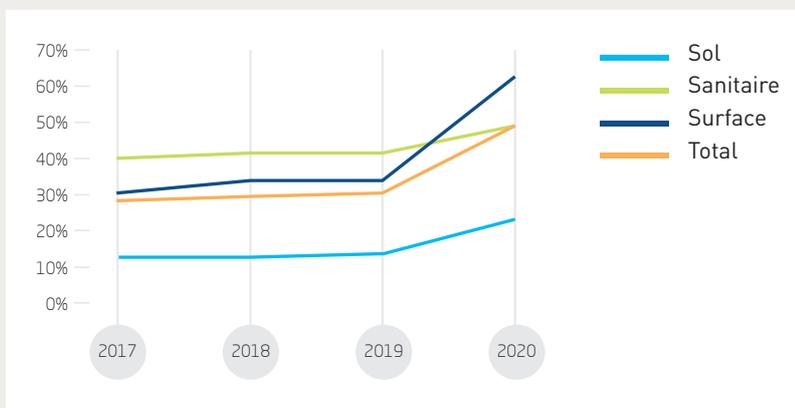
+11% sur les produits sanitaires sur 2017-2020

En 2020, les usages sont fortement perturbés par la crise de la Covid-19 (-11,1% sur les sols en 2020 en raison de l'utilisation de désinfectants et de détergents/désinfectants qui ne peuvent pas être écolabellisés)

### En 2020, on observe une nette augmentation de l'utilisation de produits désinfectants. Cette augmentation est liée aux protocoles de lutte contre la Covid-19

+20% de produits désinfectants

+ 29% de désinfectants utilisés sur les surfaces



Sur du long terme, il est cependant nécessaire de limiter la dispersion des désinfectants dans l'environnement pour prévenir les déséquilibres des écosystèmes ainsi que l'apparition de résistances.

# LE SECTEUR DE LA PROPRETÉ ET DES SERVICES ASSOCIÉS



Les effectifs

# LES CARACTÉRISTIQUES SOCIALES DES SALARIÉS DU SECTEUR

## Décélération de la croissance de l'emploi sur l'année 2020 mais rebond en 2021



Source : ACOSS (estimation 2021 : baromètre de conjoncture XERFI, AKTO)

Les dernières données disponibles chiffrent à 567 761 le nombre d'emplois salariés en 2020, soit une légère hausse de +1,2% par rapport à 2019. On observe ici les effets de la crise puisque ce taux de croissance de l'emploi est près de trois fois inférieur aux taux des précédentes années. Signe de la résilience dont fait preuve l'emploi dans le secteur de la propreté, les estimations pour l'année 2021 laissent envisager une hausse de 3 à 5%, atteignant environ 590 000 emplois salariés, en cohérence avec les estimations de croissance du chiffre d'affaires.

Ces emplois sont des emplois de proximité, ancrés dans la dynamique des territoires et par nature non délocalisables. Le secteur fait partie des plus grands pourvoyeurs d'emplois en France. La propreté représente à elle seule plus d'1 emploi sur 35 du secteur marchand.

## L'effectif salarié de la propreté croît progressivement et de manière plus conséquente que l'effectif tous secteurs confondus



Source : ACOSS - Effectifs salariés du secteur privé, traitement en base 100 en 2015

En 2020, en raison des effets de la crise sanitaire sur l'économie, l'effectif salarié du secteur privé accuse une baisse de 1,6% par rapport à 2019.



# 567 761

emplois salariés  
dans le secteur

# + 110 000

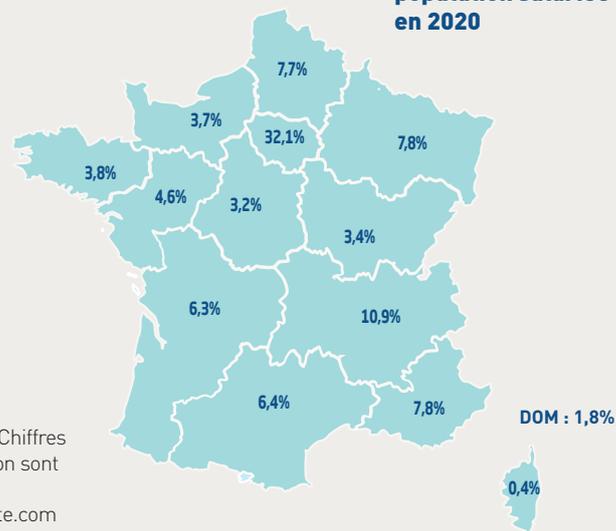
emplois nets en 10 ans

L'emploi dans le secteur de la propreté a augmenté de plus de 25% en 10 ans, représentant plus de 110 000 emplois nets supplémentaires.

### Les salariés se concentrent dans les principaux pôles économiques

**1/3**  
des salariés  
sont en Île-de-France

Répartition de la population salariée en 2020



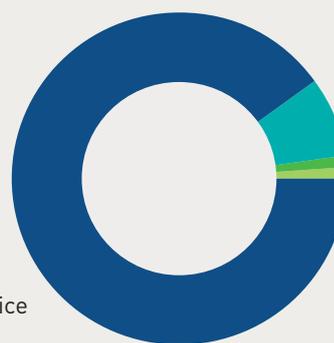
Les documents des Chiffres Clés de chaque région sont disponibles sur [www.monde-proprete.com](http://www.monde-proprete.com)

Cette répartition est représentative de la localisation de l'activité en France et évolue peu d'une année à l'autre.

Source : ACOSS 2020

### LES AGENTS DE SERVICE REPRÉSENTENT LA PLUS GRANDE PART DES EFFECTIFS

**90%**  
Agents  
de service



**8%** Encadrement d'exploitation

**1%** Personnel administratif

**1%** Cadres

Source : Enquête sectorielle 2021 (exercice 2020) – Monde de la Propreté

Parmi l'encadrement d'exploitation, 7 managers sur 10 ont connu une évolution professionnelle ascendante au sein du secteur alors qu'ils exerçaient auparavant en tant qu'agent de service ou de chef d'équipe.

Source : Enquête Monde de la Propreté (2021)

La propreté est une profession de main-d'œuvre dans laquelle l'humain est au cœur du service.

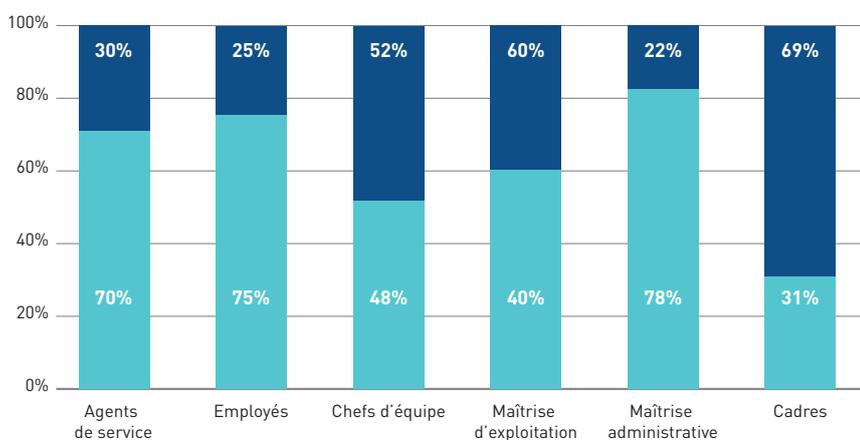
Structurellement, les fonctions opérationnelles représentent la grande majorité des salariés avec 90% d'agents de service et un management intermédiaire (chefs d'équipe, responsables d'exploitation) comptant pour 8% des salariés.

## UNE MAJORITÉ DE FEMMES PARMIS LES SALARIÉS

Depuis 1995, la part de femmes dans le secteur oscille autour de 65%, ce taux est inférieur à la moyenne européenne qui s'élève à 73%.



### La répartition hommes-femmes diffère selon le niveau de classification



**64%**  
de femmes

Source : INSEE 2019

■ Hommes  
■ Femmes

Source : Enquête sectorielle 2021 (exercice 2020) – Monde de la Propreté

Les femmes sont très majoritaires sur les postes d'agents de service, d'employés et de maîtrise administrative. Les postes de chefs d'équipe sont répartis à parts égales. Les hommes sont majoritaires sur les postes de maîtrise d'exploitation et de cadres. L'accès des femmes aux postes techniques et aux postes de cadres fait partie des actions prioritaires du secteur.

**26,4%**

des personnes dirigeantes d'entreprise ou exerçant des fonctions de direction au sein des entreprises sont des femmes.

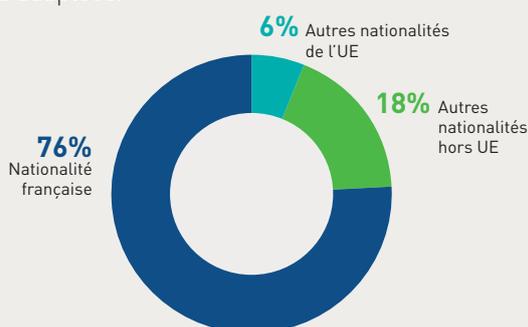
A titre de comparaison, en France, dans l'industrie, les transports et le bâtiment, on compte seulement entre 13 et 20 % de femmes au sein de l'encadrement supérieur.

Source : Enquête sectorielle 2021 (exercice 2020) – Monde de la Propreté

## LA NATIONALITÉ DES SALARIÉS

Dans le secteur de la propreté, l'emploi de salariés de nationalité étrangère est supérieur à la moyenne : 24% des salariés de la propreté sont de nationalité étrangère, contre 6% tous secteurs confondus. Ceci confirme la fonction d'intégration du secteur avec de nombreuses opportunités d'emplois pour s'insérer durablement dans la profession en bénéficiant si nécessaire de formations adaptées.

**76%**  
des salariés sont de nationalité française



Source : INSEE – EEC 2020

## L'ÂGE DES SALARIÉS

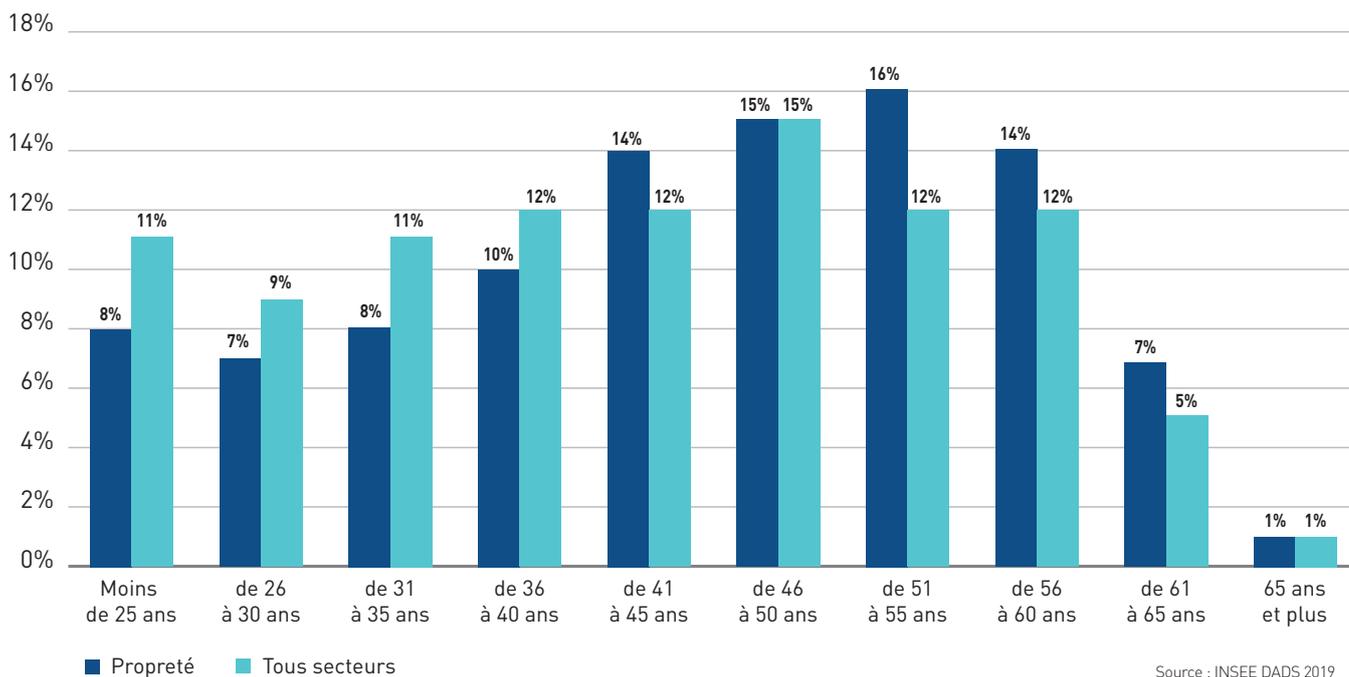
Des salariés plus âgés que dans l'ensemble des secteurs

**43 ans**

âge moyen propreté

**39 ans**

âge moyen tous secteurs



La population active dans le secteur est relativement plus âgée que celle de l'ensemble des secteurs. 22% des salariés de la propreté ont 55 ans ou plus ; un chiffre en augmentation de 2 points par rapport à 2017. Cette situation reflète le phénomène de vieillissement de la population française. Tous secteurs confondus, une baisse progressive de la part des jeunes est ainsi observable, tandis que la part des salariés âgés de 55 ans et plus augmente progressivement, passant de 14% en 2013 à 18% en 2019.

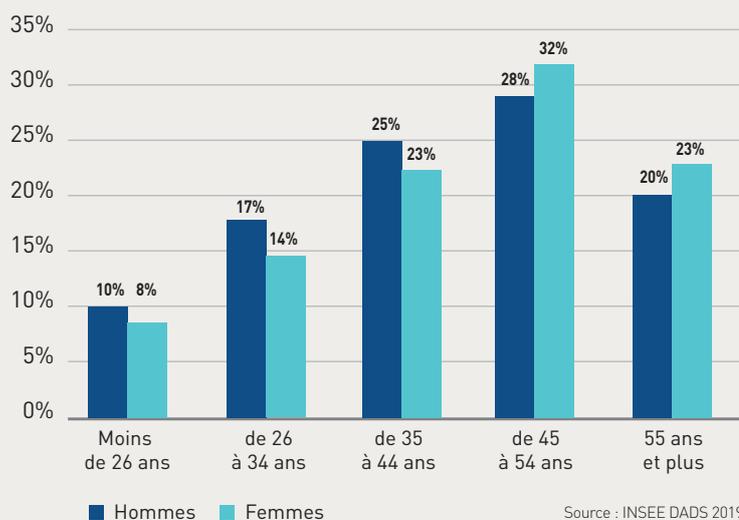
## LA RÉPARTITION PAR ÂGE VARIE SELON LES PROFESSIONS ET CATÉGORIES SOCIOPROFESSIONNELLES

	Moins de 26 ans	De 26 à 34 ans	De 35 à 44 ans	De 45 à 54 ans	55 ans et +	Total
Chefs d'entreprises et cadres	1%	13%	27%	37%	22%	100%
Professions intermédiaires	5%	18%	26%	31%	20%	100%
Employés	10%	21%	25%	27%	17%	100%
Ouvriers qualifiés	7%	18%	25%	31%	19%	100%
Ouvriers non qualifiés	8%	14%	23%	32%	23%	100%

Source : INSEE DADS 2019

Dans le secteur, selon les catégories de l'INSEE, les ouvriers non qualifiés et les chefs d'entreprises et cadres sont les populations les plus âgées, dans lesquelles plus de la moitié des salariés ont plus de 44 ans. Les employés, représentant les fonctions administratives, sont en moyenne les salariés les plus jeunes, 31% d'entre eux ont moins de 35 ans.

## LES FEMMES SONT PROPORTIONNELLEMENT PLUS ÂGÉES QUE LES HOMMES



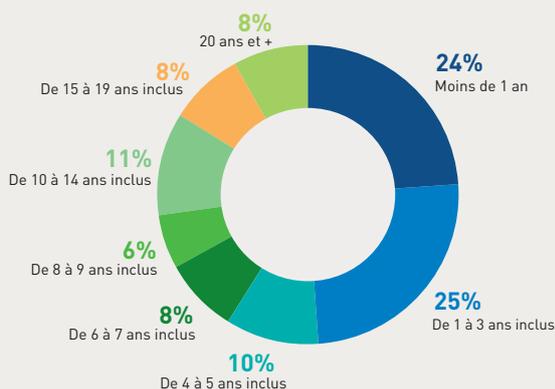
**44 ans**  
âge moyen des femmes

**42 ans**  
âge moyen des hommes

Si l'on observe que les femmes sont plus nombreuses que les hommes dans le secteur, on remarque également qu'elles sont proportionnellement plus âgées que ces derniers.

## L'ANCIENNETÉ DES SALARIÉS DANS LE SECTEUR

Plus de la moitié des salariés travaillent dans le secteur depuis plus de 4 ans



Source : Enquête sectorielle 2021 (exercice 2020) – Monde de la Propreté

2

## LES CONDITIONS D'EMPLOI DES SALARIÉS

**81,3%** de CDI

**82%** chez les femmes

**80%** chez les hommes

Source : INSEE DADS 2019

### LA NATURE DES EMPLOIS

#### Des emplois stables : plus de 4 postes sur 5 sont des CDI

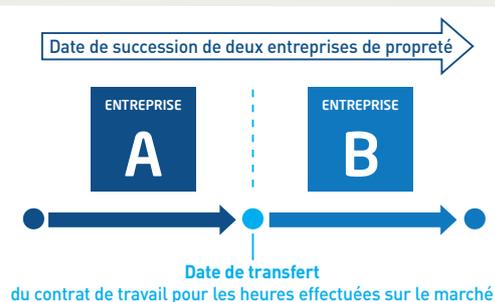
Avec plus de 81% de CDI, les salariés dans le secteur sont en grande majorité en contrat à durée indéterminée.

### Le transfert conventionnel : une garantie de l'emploi dans la branche propreté

L'Article 7 de la Convention Collective Nationale prévoit le transfert de personnel lors de la passation de marché entre l'entreprise sortante (A) et l'entreprise entrante (B). Le contrat de travail du salarié de l'entreprise A est transféré à l'entreprise B (sous conditions). Ce dispositif :

- garantit la stabilité de l'emploi des salariés et de leur rémunération globale,
- préserve l'équilibre économique de l'entreprise sortante,
- assure une main-d'œuvre déjà formée à l'entreprise entrante.

#### Marché de Propreté



### LA PROPRETÉ : UN SECTEUR QUI RECRUTE, MALGRÉ LA CRISE

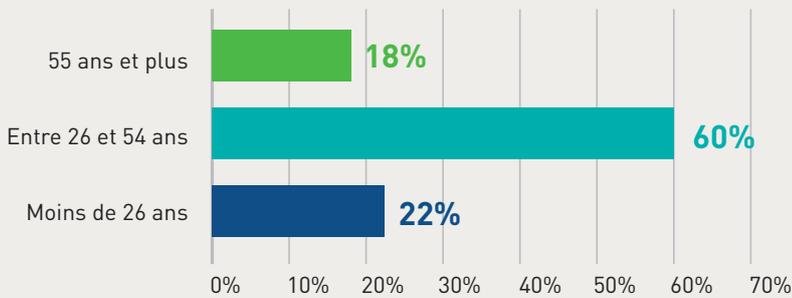
Selon une enquête réalisée par Opinion Way pour le Monde de la Propreté en janvier-février 2022, près de 76% des entreprises de propreté prévoient d'embaucher en 2022, 9% ne savent pas encore, et 15% pensaient que ce ne serait pas le cas.

Les recrutements prévus sont en cohérence avec l'organisation structurelle du secteur comme la répartition des fonctions ou encore les besoins pour remplacement (congé, maladie...) du fait que la propreté est un service en continu. Ainsi, l'enquête souligne les besoins de recrutement suivants :

- > près de 53 000 CDI à pourvoir dont 90% pour des postes d'agent,
- > 7 000 contrats en alternance,
- > concernant les CDD : ¾ sont des CDD de remplacement et ¼ des CDD liés à des surcroûts d'activité.

Plus de  
**52 000**  
postes à pourvoir  
en CDI en 2022

## LES RECRUTEMENTS EN CDI SELON L'ÂGE



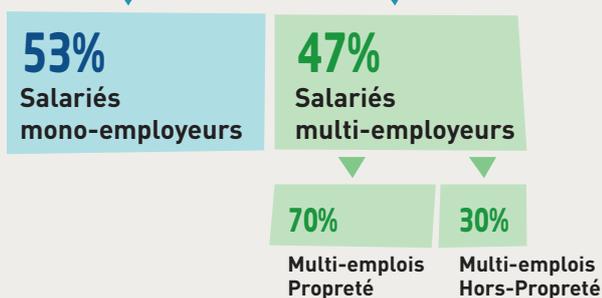
Source : Enquête sectorielle 2021 (exercice 2020) – Monde de la Propreté

22% des recrutements réalisés en CDI concernent des salariés de moins de 26 ans et 18% concernent des salariés de 55 ans et plus.

## PRÈS DE LA MOITIÉ DES SALARIÉS DU SECTEUR ONT PLUSIEURS EMPLOIS

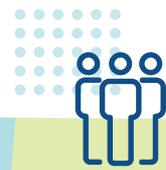
De nombreux salariés du secteur cumulent leur emploi dans une entreprise de propreté avec au moins un autre emploi, que ce dernier soit dans une autre entreprise de propreté (pour 70% des cas) ou dans un autre secteur d'activité (pour 30% des cas), où l'aide à domicile et l'hôtellerie-restauration sont en tête.

### Les salariés de la propreté



La situation de multi-emplois concerne essentiellement les agents de service et davantage les femmes que les hommes (parmi les salariés femmes, 52% ont plusieurs emplois tandis que, parmi les hommes seuls, 39% sont dans ce cas). Ceci tend à croître avec l'âge : plus l'âge des salariés augmente, plus les situations de multi-emplois sont fréquentes.

Le multi-emplois est notamment une conséquence mécanique de l'Article 7 de la convention collective de la branche. Ainsi, si un salarié intervient sur différents sites pour une entreprise, si cette dernière perd un des marchés, le salarié peut être transféré, sous certaines conditions, à l'entreprise attributaire dudit marché, et il devient donc multi-employeurs.



47%

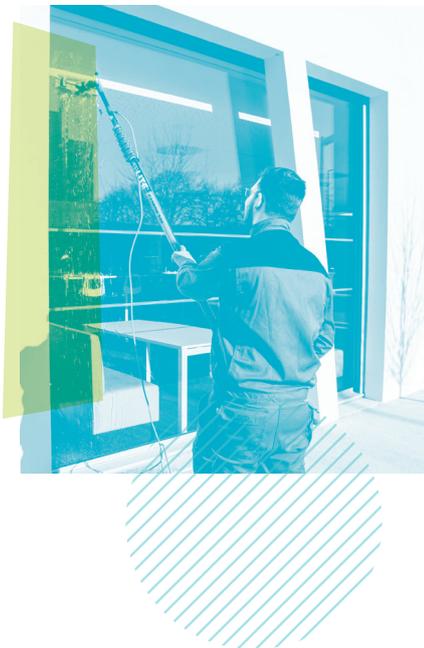
des salariés sont multi-employeurs

2,8

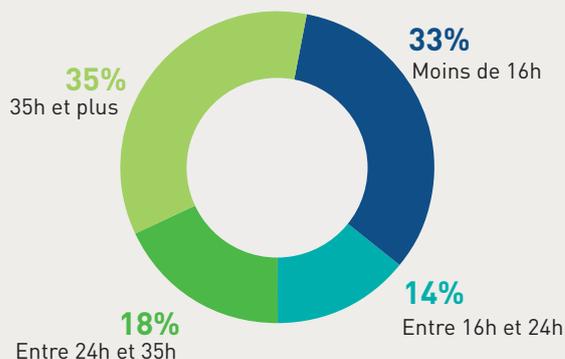
c'est le nombre d'emplois occupés en moyenne par salarié

Source : INSEE DADS 2019

## LE TEMPS DE TRAVAIL



### Plus de la moitié des salariés a un temps de travail hebdomadaire total de plus de 24 heures

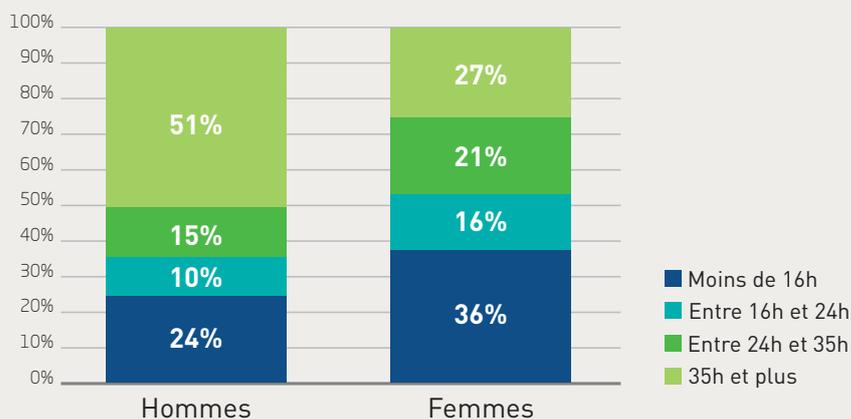


Source : INSEE DADS 2019  
- Temps de travail cumulé par personne

Compte tenu de l'importance du phénomène multi-employeurs, la mesure du temps de travail diffère suivant que l'on parle des contrats ou que l'on parle du temps de travail cumulé, tous emplois confondus. La proportion réelle de salariés à temps complet (35% des salariés à 35 h hebdomadaires ou plus) est en effet plus importante que la proportion de contrats à temps complet car l'addition des temps de travail des différents emplois permet à un certain nombre de salariés en situation de multi-emplois d'atteindre un équivalent temps plein.

### Des différences hommes-femmes sur le temps de travail

Dans le secteur de la propreté, les femmes sont proportionnellement plus nombreuses à être à temps partiel. Ces chiffres sont à rapprocher des différences de postes occupés par les femmes et les hommes dans les entreprises. L'accès aux postes plus élevés dans la classification, notamment au statut cadre et aux postes à temps plein, est plus fréquent pour les hommes. En début d'année 2021, les partenaires sociaux se sont mis d'accord sur un nouvel accord pour l'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes qui fixe de nouveaux objectifs. Les acteurs du Monde de la Propreté ont d'ailleurs entrepris un nombre important d'actions en ce sens (pour en savoir plus, consultez la troisième partie du document, p36).



Source : INSEE DADS 2019 - Temps de travail cumulé par personne

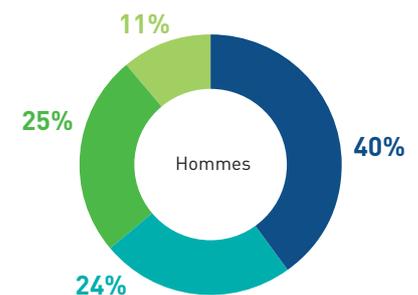
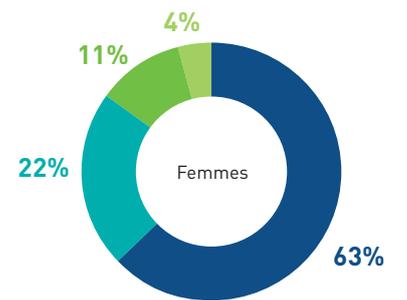
## LES RÉMUNÉRATIONS DÉPENDENT DES SITUATIONS D'EMPLOIS

**Le minimum conventionnel du premier échelon de la classification (AS1) est 2,6% plus élevé que le SMIC en date du 1<sup>er</sup> avril 2022**

Les différences de rémunération sont largement liées à deux facteurs :

- > l'accès plus fréquent des hommes aux postes plus élevés dans la classification (maîtrise d'exploitation, cadres),
- > une part plus importante de femmes ont des contrats à temps partiel (à noter que les données présentées ici, par contrat, ne prennent pas en compte le phénomène du multi-emplois et la durée de travail réelle des salariés, elles peuvent donc être potentiellement sous-estimées).

Les femmes sont plus nombreuses dans la tranche basse des salaires avec 63% contre 40% pour les hommes. Quant à la tranche la plus haute des salaires, les hommes sont plus nombreux que les femmes avec 11% contre 4%.



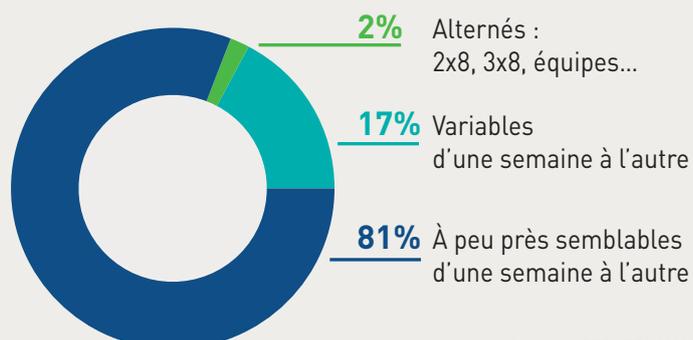
Source : AG2R DADS 2021 - Ces rémunérations sont liées à des contrats et non des individus (elles ne tiennent pas compte du phénomène multi-emplois) et ne comptabilisent pas les cadres.

**88/100**

Note moyenne de l'index égalité professionnelle Femmes-Hommes pour les entreprises de plus de 250 salariés en 2021. L'index a augmenté de 2 points dans le secteur de la propreté et est supérieur à la note moyenne tous secteurs confondus qui est de 85/100.

Cet index, composé de 4 à 5 indicateurs (selon que l'entreprise a moins ou plus de 250 salariés), conduit à une note sur 100 points selon l'écart de rémunération femmes-hommes, l'écart de répartition des augmentations individuelles, l'écart de répartition des promotions (uniquement dans les entreprises de plus de 250 salariés), le nombre de salariées augmentées à leur retour de congé de maternité, la parité parmi les 10 plus hautes rémunérations.

## L'ENJEU DE LA CONCILIATION DES TEMPS PROFESSIONNELS ET PERSONNELS



Source : INSEE - EEC 2020

**Plus de 80%**  
des salariés ont des horaires fixes

## LE TRAVAIL SUR DES HORAIRES ATYPIQUES RESTE UNE RÉALITÉ DANS LE SECTEUR



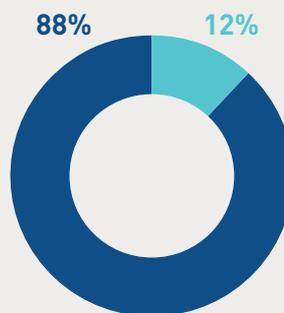
Les horaires de travail dépendent en grande partie des contraintes et exigences des clients de chaque type de site. Dans de nombreux marchés, les clients exigent que les interventions aient lieu en l'absence de leurs collaborateurs (avant 9h et/ou après 17h) et parfois de manière fractionnée (avec une coupure entre deux vacations). Les interventions dans les sites tertiaires, qui représentent plus d'un tiers du chiffre d'affaires des entreprises, se réalisent majoritairement en horaires décalés. En revanche, les interventions de propreté dans les immeubles et dans les établissements de santé se font habituellement sur des horaires de journée. Dans l'industrie, les horaires d'intervention varient selon les process de production.

**Sur l'année 2021, on compte seulement 4% des marchés publics publiés ayant mentionné le travail en continu et/ou en journée dans leur appel d'offres.**

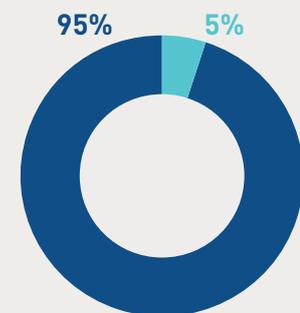
Source : Monde de la Propreté

### Le travail de nuit est marginal

**Travail le soir**  
(entre 20h et minuit)



**Travail de nuit**  
(entre minuit et 5h du matin)

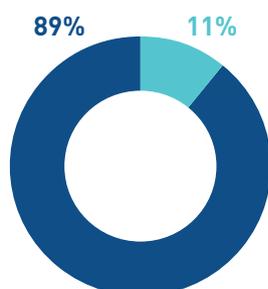


■ Oui, au moins une partie des heures de travail ■ Non

Source : INSEE - EEC 2020

### 1 salarié sur 10 peut être amené à travailler un dimanche par mois ou plus

**Travail le dimanche**



■ Oui, au moins un dimanche ■ Non

Source : INSEE EEC 2020, travail le dimanche durant les quatre dernières semaines

En 2020, 5% des salariés sont amenés à travailler tout ou partie de leur contrat entre minuit et 5h et 12% entre 20h et minuit. Le travail de nuit concerne une minorité de clients qui nécessitent des interventions de propreté en continu du fait de la nature de leur activité, par exemple dans l'industrie agro-alimentaire ou dans les usines avec des rythmes de production en 3/8.

11% des salariés peuvent être amenés à travailler le dimanche pour assurer la propreté dans les environnements de vie et de travail ouverts ce jour-là (hôtellerie, commerces, événementiel, divertissements, ...).

## CEPENDANT, DES ENTREPRISES ET CLIENTS FONT LE CHOIX DU TRAVAIL EN CONTINU ET/OU EN JOURNÉE

On appelle travail en continu et/ou en journée les interventions des agents de propreté se faisant principalement durant la journée, plutôt qu'en horaires décalés. Elles permettent ainsi d'assurer la continuité de leur temps de travail, plutôt que son fractionnement, sur des plages horaires plus compatibles avec une vie familiale et sociale. Cette organisation conduit en général les agents à travailler en même temps que les personnes présentes dans les locaux (collaborateurs, usagers, clients finaux...), et bénéficiant de la prestation. Engagement concret de responsabilité sociale, les retours d'expériences ont montré que cette organisation apportait de nombreux bénéfices à l'ensemble des parties prenantes, dès lors que sont respectés les principes clés de mise en œuvre (étude de faisabilité, concertation, logique partenariale...).



Le Monde de la Propreté propose aux entreprises de propreté et à leurs clients un ensemble de ressources complémentaires pour promouvoir et faciliter l'organisation du travail en continu et/ou en journée. Plus d'infos sur :

[www.monde-proprete.com/travail-en-journee](http://www.monde-proprete.com/travail-en-journee)  
[www.achat-proprete.com/optez-pour-le-travail-en-journee/](http://www.achat-proprete.com/optez-pour-le-travail-en-journee/)

75%

c'est la part des Français qui sont favorables à ce que l'on intervienne en journée sur leur lieu de travail

89%

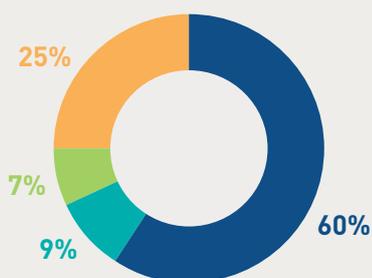
des clients dont les sites sont en continu et/ou en journée ne souhaitent plus revenir à l'organisation du travail antérieure

Source : Monde de la Propreté

## LES SALARIÉS ORGANISENT LEUR VIE PROFESSIONNELLE ET PERSONNELLE EN INTÉGRANT LA DONNÉE DU TEMPS PARTIEL

**Un quart des salariés déclare travailler à temps partiel pour des raisons personnelles ou familiales.**

- Pas de possibilité de travailler davantage avec emploi actuel
- Exerce une autre activité professionnelle
- Suit des études ou une formation
- Raisons personnelles ou familiales



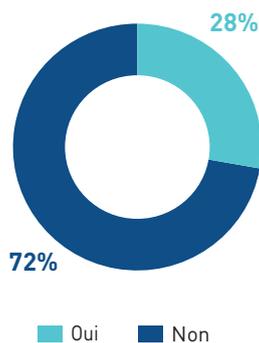
Si, au moment de l'embauche, 60% des salariés à temps partiel auraient préféré pouvoir travailler davantage dans le cadre de leur emploi, un quart déclarent travailler à temps partiel pour des raisons personnelles et familiales.

Près de trois quart des salariés déclarent ne pas souhaiter travailler plus. Cela peut s'expliquer par le souhait de se consacrer à d'autres activités, de conserver un équilibre personnel mais cela peut aussi traduire la difficulté à trouver des solutions pour envisager de travailler davantage (garde d'enfants, temps pour la famille, loisirs, raisons de santé...).

72%

des salariés à temps partiel ne souhaitent pas travailler plus

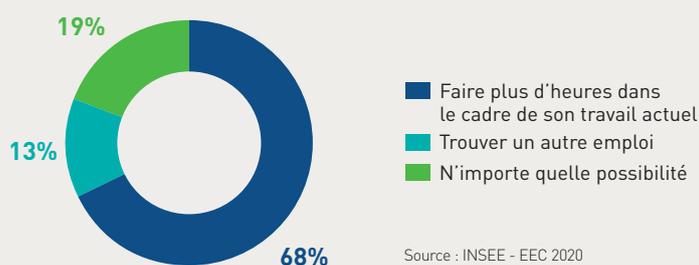
**Souhait de travailler plus d'heures avec une hausse de revenus correspondante**



Source : INSEE - EEC 2020

En revanche, 28% des salariés souhaitent travailler plus avec une hausse de revenu correspondante. En moyenne, ces personnes souhaitant travailler davantage réalisent 23,6 h de travail par semaine et souhaiteraient atteindre l'équivalent d'un temps plein.

**Les salariés souhaitant travailler davantage aimeraient majoritairement pouvoir le faire dans le cadre de leur emploi actuel**



Source : INSEE - EEC 2020

**LES ACCIDENTS DU TRAVAIL, MALADIES PROFESSIONNELLES ET ACCIDENTS DE TRAJET**

Le taux collectif de cotisation dans le secteur de la propreté, calculé en fonction de la sinistralité du secteur, est en très légère hausse conjoncturelle en 2022, à 3,85 % pour les entreprises de moins de 20 salariés relevant du régime général à compter du 1<sup>er</sup> janvier alors qu'il était de 3,7% en 2021, mais il est en baisse tendancielle puisqu'il était de 4,3% en 2020.

**Les maladies professionnelles sont essentiellement des troubles musculosquelettiques (TMS)**



Source : Assurance Maladie

L'année 2020 a été une année particulière du fait de la crise sanitaire. La direction statistique de la CNAM (Caisse Nationale d'Assurance Maladie) ne produira pas par secteur les taux de fréquence et de gravité des accidents du travail ni les indices correspondants, du fait du large recours à l'activité partielle sur cette période. Cependant, nous pouvons constater que les causes des maladies professionnelles du secteur n'ont pas changé (98% des maladies professionnelles reconnues ont pour origine des TMS), mais que leur nombre a baissé de manière significative en 2020. La baisse dans le secteur de la propreté est de 17,5% (1 275 maladies professionnelles reconnues contre 1 523 en 2019).

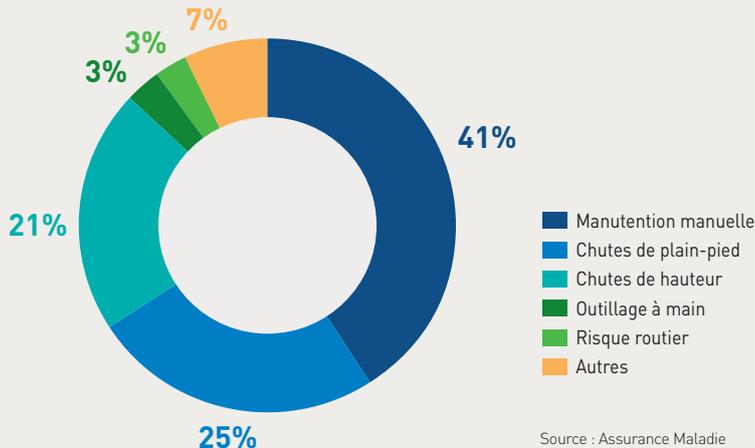
## Les accidents du travail baissent fortement en 2020



Source : Assurance Maladie

Entre 2019 et 2020, les accidents du travail enregistrent une baisse importante de -18%, supérieur au seul recul de l'activité (-4%).

## Répartition des accidents du travail suivant le risque à l'origine de l'accident



Source : Assurance Maladie

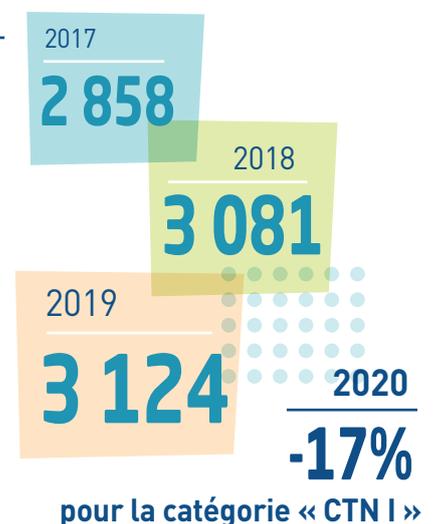
Les principales causes des accidents sont la manutention manuelle, les chutes de hauteur et les chutes de plain-pied.

La répartition des accidents de travail par âge est en corrélation avec la pyramide des âges du secteur : 57% des cas concernent des personnes qui ont entre 40 et 59 ans.

## Les accidents de trajets constituent également un risque

Pour les activités de service de la « CTN I » (propreté, intérim, santé...), le nombre d'accidents de trajet diminue en 2020 (-17%). Les données concernant uniquement la propreté ne sont pas connues à ce jour. En 2019, on dénombrait 3 124 accidents de trajets dans le secteur. Les deux tiers sont dus à des pertes de contrôle de véhicule et à des glissades.

Source : Assurance Maladie



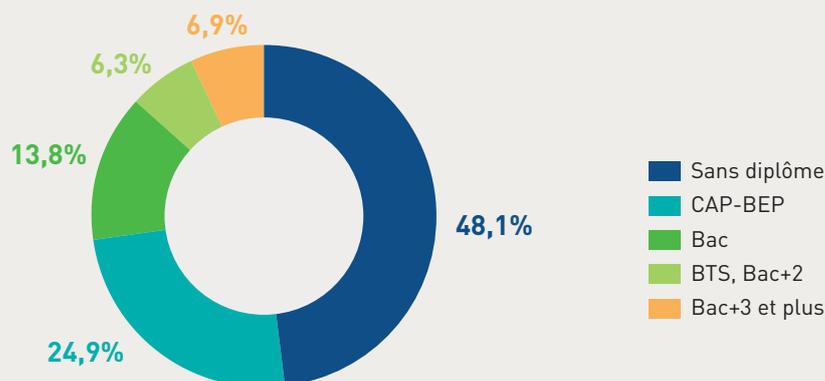
3

## LA FORMATION INITIALE ET CONTINUE

### DES SALARIÉS

Près de  
**5 500** jeunes  
en formation initiale  
dans les métiers  
de la propreté

Plus de la moitié des salariés ont désormais un diplôme de formation initiale



Source : Insee, EEC 2020

La part des salariés sans diplôme, qui représentait près de 70% des salariés en 1995, a baissé significativement depuis 20 ans. Elle est à présent d'environ 50% des salariés. La proportion des salariés ayant obtenu le baccalauréat a doublé sur la période et le nombre de salariés diplômés d'un CAP ou d'un BEP croît progressivement.

### Une filière initiale diplômante et certifiante : diplômes, titre professionnel, Titres à Finalité Professionnelle (TFP) et Certificats de Qualification Professionnelle (CQP)

La filière diplômante, qui s'articule autour de diplômes, titres professionnels, TFP et CQP, est accessible en formation initiale pour les jeunes via les lycées professionnels, en alternance et en formation continue via le réseau des centres INHNI et les organismes de formation habilités.

Pour accompagner les alternants de moins de 26 ans préparant l'un des diplômes de la filière, la profession a mis en place un fonds d'aide (FAJA). Celui-ci soutient les jeunes dans leur alternance afin de sécuriser leur parcours en leur proposant notamment des aides au permis de conduire ou des solutions d'hébergement.

- > CAP Agent de Propreté et d'Hygiène (APH)
- > Bac Pro Hygiène Propreté et Stérilisation (HPS)
- > BTS Métiers des Services à l'Environnement (MSE)
- > Titre certifié de niveau 6 (Bac +3) Responsable Développement Hygiène, Propreté et Services (TCN6)
- > MBA Spécialisé (Bac +5) Manager de la stratégie commerciale et marketing des Entreprises de Services (TCN7)

- > Titre professionnel Agent de Propreté et d'Hygiène (APH)
- > TFP Agent Machiniste
- > TFP Agent d'Entretien et de Rénovation
- > TFP Chef d'Équipe



**8 centres INHNI** préparant ces diplômes et titres sont répartis sur l'ensemble du territoire.

La filière comprend également des certifications métier pour professionnaliser les salariés du secteur.

8 CQP sont proposés :

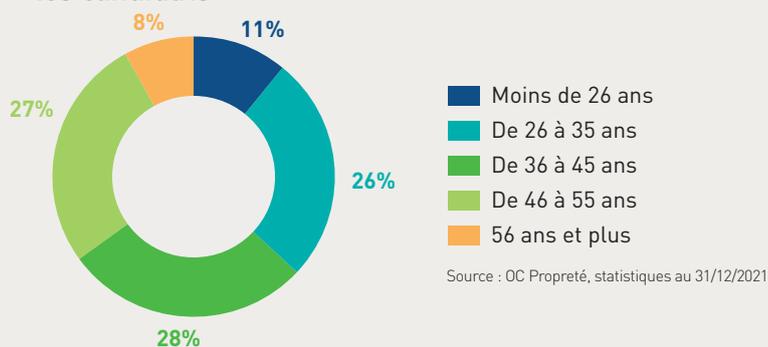
- > agent machiniste classique (AMC),
- > agent d'entretien et de rénovation en propreté (AERP),
- > agent en maintenance multi-techniques immobilière (AMI),
- > laveur de vitres spécialisé travaux en hauteur (LV),
- > chef d'équipe en propreté (CE),
- > chef d'équipe en propreté et en maintenance multi-techniques immobilière (CEPMI),
- > chef de site(s),
- > responsable de secteur.

**> 35 000 CQP délivrés depuis 2007**

### Le CQP agent machiniste classique est le plus demandé



### Toutes les tranches d'âges sont bien représentées parmi les candidats



### La filière de formation initiale de la propreté via les établissements du réseau INHNI et les lycées professionnels compte plus de 5 500 jeunes pour la rentrée 2021/2022



Les femmes représentent

**52%**

des candidats aux CQP



L'apprentissage dans les entreprises de propreté : **3 101 contrats**

**d'apprentissage** ont été signés dans les entreprises de propreté, soit une augmentation de 25% par rapport à 2020.

Source : AKTO

**67 400 stagiaires** (contre 61 000 en 2020)

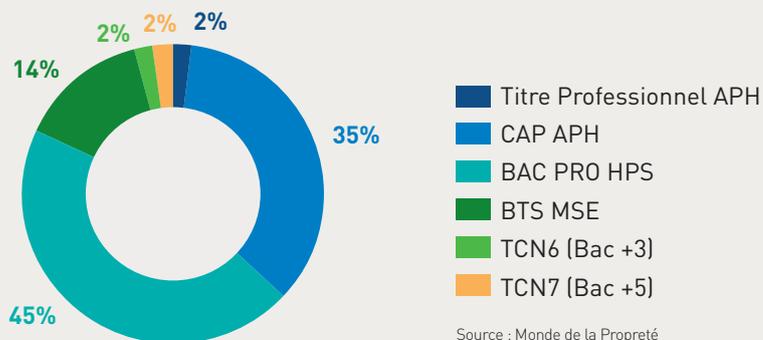
**3 573 contrats de professionnalisation**

### Les GEIQ Propreté, acteurs de la formation en alternance

Pour répondre aux difficultés de recrutement et faciliter l'insertion durable, plus de 400 entreprises de propreté de toutes tailles pilotent ensemble les 10 Groupements d'Employeurs pour l'Insertion et la Qualification (GEIQ Propreté) qui interviennent sur 40 bassins d'activité. Près de 1 440 contrats de professionnalisation ont été conclus, représentant près de 342 000 heures de formation. Ces GEIQ permettent aux entreprises adhérentes de disposer d'une solution efficace pour :

- > bénéficier de personnels formés selon les besoins,
- > recruter pour intégrer durablement,
- > répondre aux obligations d'emploi et clauses sociales,
- > valoriser l'entreprise dans sa dimension sociétale.

### Les effectifs au sein de la filière



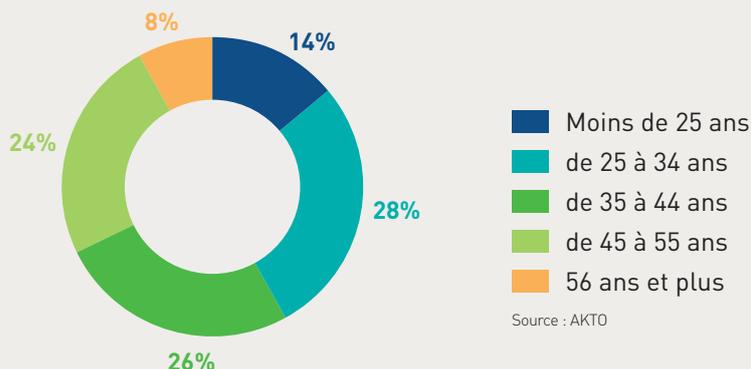
### Le nombre de stagiaires en formation continue est en augmentation

Suite au ralentissement des départs en formation lié à la crise sanitaire, on constate une forte reprise des départs en formation de salariés. Par ailleurs, l'aide à la formation du Fonds national de l'emploi, FNE-Formation, débloquée par l'État afin de répondre aux besoins des entreprises en activité partielle ou en reprise d'activité a permis le financement d'actions de formation en faveur de 4 681 stagiaires pour une durée totale de 164 000 heures de formation correspondant à un montant de 5,5 M€.

### Le nombre de contrats de professionnalisation dans les entreprises de propreté a progressé de 20% par rapport à 2020

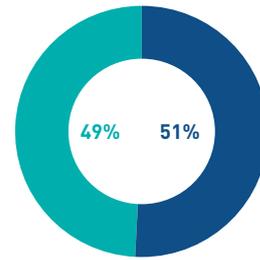
- > 91% des contrats sont des contrats axés sur des formations métiers
- > 75% des contrats visent l'obtention d'un CQP/TFP de la Branche
- > 42% des contrats de professionnalisation sont signés au sein des GEIQ Propreté
- > 7% des contrats concernent des personnes reconnues travailleurs handicapés

### Les contrats de professionnalisation concernent toutes les tranches d'âge



### La moitié des contrats de professionnalisation concernent des femmes

Les femmes représentent 51% des contrats de professionnalisation et 49% des stagiaires sur le plan de développement des compétences et la conventionnelle.

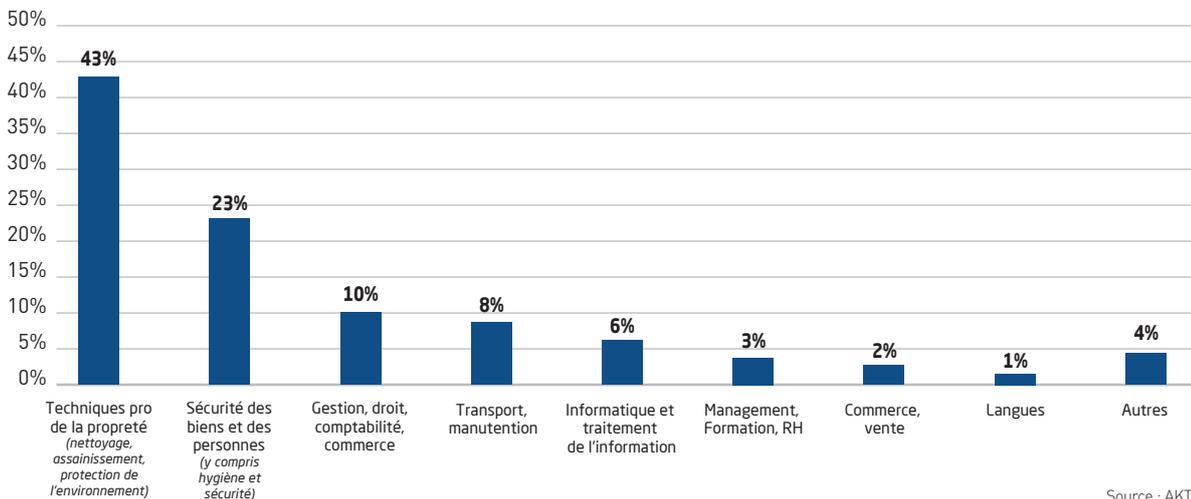


Femmes Hommes

Source : AKTO

## LES STAGIAIRES EN FORMATION

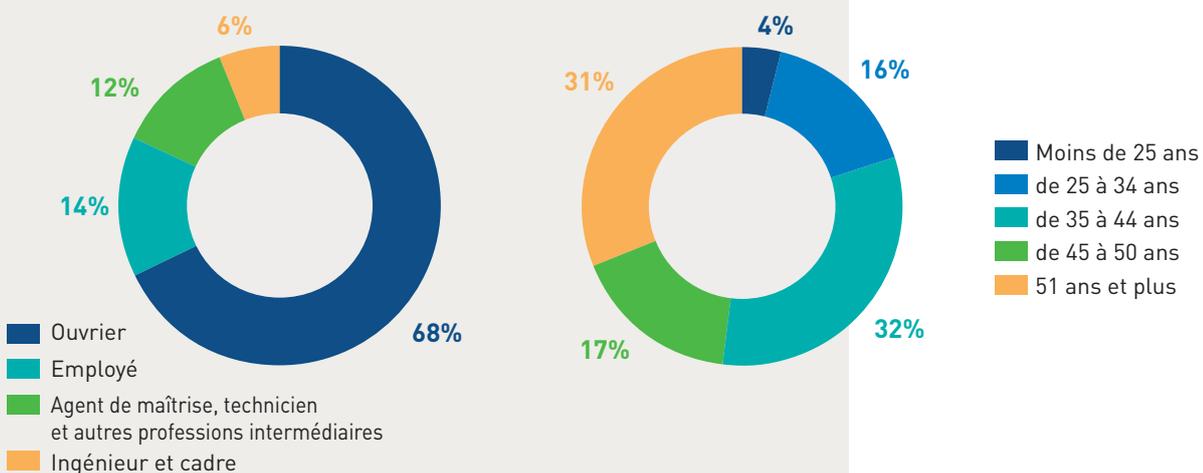
Les « techniques métiers » restent les formations les plus mises en œuvre par les entreprises



Source : AKTO

Plus des 2/3 des stagiaires sont des agents de service

48 % des stagiaires ont plus de 45 ans

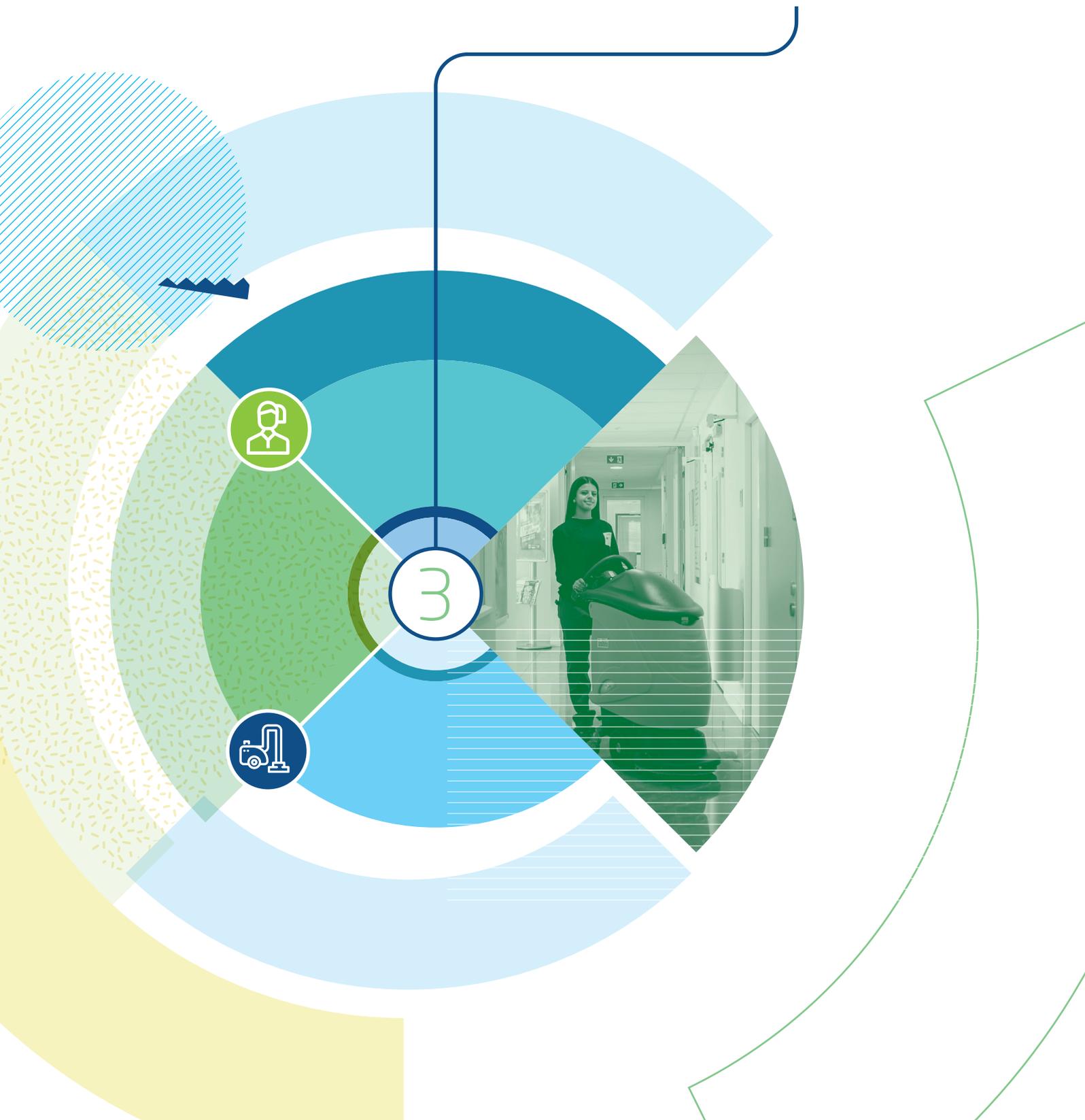


Source : AKTO

# LE SECTEUR DE LA PROPRETÉ ET DES SERVICES ASSOCIÉS



## Les enjeux stratégiques du secteur



La propreté des lieux de travail ou accueillant du public est une préoccupation majeure des Français (98% des Français estiment que la propreté est importante ou indispensable dans un espace accueillant du public). Plus que des prestations, la propreté est un service utile à tous pour garantir l'hygiène et la sécurité sanitaire, favoriser le confort des lieux de vie et de travail, améliorer l'expérience client, la qualité de vie au travail et la performance globale de l'entreprise cliente. La crise sanitaire a révélé aux yeux de tous son caractère essentiel.

La FEP et les opérateurs du Monde de la Propreté ont pris, depuis de nombreuses années, des initiatives pour répondre aux enjeux qui se posent au secteur et pour accompagner le développement économique, social et environnemental des entreprises de propreté. Compte tenu de la nature de l'activité, qui s'opère chez les clients, ces démarches

de progrès ne peuvent se réaliser qu'en partenariat étroit avec ceux-ci. C'est tout le sens de la démarche à destination des clients privés et publics pour promouvoir un achat plus efficace et responsable des prestations de propreté.

Donner de la valeur aux prestations, recruter, former, qualifier les salariés, professionnaliser les dirigeants et les encadrants, engager les entreprises dans la RSE et la transition écologique, améliorer les modes d'organisation et les conditions de travail, et placer l'activité comme secteur innovant sont les enjeux stratégiques. Ils constituent la clef pour répondre aux défis du présent et de demain pour les entreprises, leurs salariés, leurs clients et, au vu du poids économique et social du secteur et de sa forte dimension territoriale, pour l'ensemble de la société.

### Le Monde de la propreté, pour accompagner le développement des entreprises

1 Donner de la valeur aux prestations de propreté, agir auprès des clients

2 Recruter, former, qualifier les salariés

3 Professionnaliser les dirigeants et les encadrants

4 Engager les entreprises dans la RSE et la transition écologique

5 Faire évoluer l'organisation du travail, améliorer les conditions de travail

6 Développer l'innovation servicielle

1

## DONNER DE LA VALEUR AUX PRESTATIONS DE PROPRETÉ, AGIR AUPRÈS DES CLIENTS

Dans le cadre du plan d'actions mené en direction des clients, une nouvelle campagne d'information a été réalisée sur le dernier quadrimestre 2021. Elle s'est articulée autour de la diffusion d'un nouveau spot TV et de spots radio rappelant l'importance de la propreté lors de l'élaboration des budgets, de posts sponsorisés auprès d'une audience d'acheteurs sur les réseaux sociaux, d'articles et publiereportages en presse généraliste et professionnelle. Différentes actions d'information en présentiel – partout sur le territoire – et en ligne ont été également réalisées afin d'inviter les acheteurs privés et publics à mieux comprendre les caractéristiques de cet achat si essentiel et qui contribue à la performance de leurs

entreprises. Le site [achat-proprete.com](http://achat-proprete.com) (non-marchand) mis à disposition par la profession, est régulièrement enrichi afin de proposer aux acheteurs des outils et conseils.

En septembre 2021, une conférence de progrès a été organisée par la FEP sous le haut patronage d'Elisabeth Borne, alors Ministre du Travail. Cet événement a permis de mettre un coup de projecteur sur le secteur grâce à la signature, par deux représentants majeurs de clients – le Conseil National des Achats (CNA) et l'ARSEG (réseau des directeurs des environnements de travail) – d'une charte commune afin de promouvoir un achat de propreté responsable.

### Pour des achats de propreté efficaces et plus responsables

Les campagnes de communication et la conférence de progrès organisées en 2021 s'inscrivent dans le cadre d'une grande démarche entreprise depuis plusieurs années par la FEP et le Fare Propreté pour accompagner les acheteurs, publics et privés, dans un achat de propreté efficace et plus responsable. Elle vise à mieux faire connaître les spécificités et caractéristiques des activités de propreté (bénéfices des prestations, enjeux sociaux et environnementaux, spécificités conventionnelles, etc.) à prendre en compte durant le processus d'achat dans l'intérêt de l'ensemble des acteurs concernés, et notamment les utilisateurs finaux qui en sont les bénéficiaires.

Cette démarche, accessible à partir du site [www.achat-proprete.com](http://www.achat-proprete.com), a été conçue pour

être évolutive et participative. De nombreux conseils et recommandations sont disponibles pour chacune des grandes étapes de la vie d'un contrat, ainsi que des outils opérationnels directement (exemples de clauses et de rédaction pour les cahiers des charges...).



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

2

## RECRUTER, FORMER, QUALIFIER LES SALARIÉS

Pour répondre à leurs besoins de personnels formés et qualifiés, les entreprises peuvent s'appuyer sur une filière diplômante et certifiante accessible aux nouveaux entrants ou aux salariés du secteur.

Afin d'inciter les jeunes et adultes demandeurs d'emploi à intégrer le secteur, les acteurs du Monde de la Propreté réalisent différentes actions : participation à des salons d'information et d'orientation régionaux et nationaux, réalisation d'informations collectives auprès de publics en recherche d'emploi, démonstrations

et informations lors de forums emplois, ... Les jeunes en formation font aussi rayonner la profession lors de leur participation à des événements d'envergure comme les Worldskills et des concours tels que « le Meilleur apprenti de France ».

La communication digitale constitue un canal incontournable d'information des jeunes et des adultes. Cette présence digitale est renforcée par des publications régulières sur les sites internet et réseaux sociaux de partenaires tels que l'ONISEP, Centre Inffo, etc.

### Des certifications pour professionnaliser les collaborateurs

Les 8 Certificats de Qualification Professionnelle Propreté favorisent l'accès à des évolutions et des mobilités professionnelles. Ainsi ceux-ci sont accessibles via l'alternance (via l'INHNI, organisme de formation du secteur ou les GEIQ Propreté) pour les nouveaux embauchés et par la formation pour les salariés du secteur. Depuis 2018, de nouvelles modalités de VAE, permettent aux salariés répondant aux critères, d'entrer dans une démarche VAE pour l'obtention d'un CQP (6 des 8 CQP sont ouverts à cette modalité). Depuis le lancement en 2007,

le nombre de CQP délivrés n'a cessé de croître d'année en année pour atteindre 35 000 CQP délivrés en 2021.

La profession compte aussi d'autres certifications - elles aussi portées par l'OC Propreté - telles que les Certificats Acteur Prévention Secours (Agent, Chef d'équipe) ou la certification animateur Prévention TMS qui permettent le développement des compétences des salariés.

**35 000**  
CQP délivrés  
en 2021

## Renforcer la maîtrise des compétences clés des salariés

Depuis près de 20 ans, la Branche s'est engagée pour la maîtrise des savoirs de base et dans la lutte contre l'illettrisme. Cette politique a pour objectif l'intégration de personnes peu qualifiées puis de leur inscription dans un processus de professionnalisation. Elle permet également de développer les compétences des salariés en place et de favoriser leur accès aux certifications du secteur.

Pour répondre aux évolutions techniques et organisationnelles qui ont entraîné de nouveaux besoins pour les entreprises, les clients et les salariés, le dispositif ne cesse de s'enrichir d'année en année.

Afin de garantir l'acquisition des compétences clés de la Propreté, il prévoit :

- > la formation « Clés en main » avec un référentiel spécifique de la propreté
- > une validation continue des compétences acquises en formation
- > un certificat « Maîtrise des compétences clés de la Propreté » (MCCP) qui garantit l'acquisition des compétences clés de la propreté
- > le nouveau certificat professionnel CléA adapté aux métiers de la Propreté (260 candidats depuis son lancement).



**Plus de 5 000 candidats ont préparé la certification MCCP depuis 2012, année de lancement de ce dispositif.**

**Taux de réussite moyen :**

**72%**



## Les clauses d'insertion et partenariats avec les structures d'insertion

Le secteur a créé le dispositif [www.inserpropre.fr](http://www.inserpropre.fr) à destination des entreprises de propreté réunissant les ressources nécessaires pour travailler sur les clauses d'insertion des marchés publics. Les entreprises bénéficient de l'ensemble des informations et outils permettant de mieux connaître ces enjeux, de la réponse à l'appel d'offre à la mise en œuvre et le suivi des clauses d'insertion. En parallèle, le Fare Propreté noue des contacts avec des acteurs territoriaux et organise des

matinales d'échanges et d'information pour les entreprises et les partenaires.

Le dispositif Inserpropre inclut également un modèle complet de rédaction de clauses d'insertion à destination des clients des entreprises de propreté tenant pleinement compte des spécificités des métiers (reprise du personnel, professionnalisation, équité, etc.). Ce modèle est désormais reconnu et utilisé par de nombreux acheteurs publics.

**3**

## PROFESSIONNALISER LES DIRIGEANTS

### ET LES ENCADRANTS

Des dispositifs de formation contribuent à accompagner les dirigeants d'entreprises dans l'évolution de leur modèle économique :

- > « Réinventer son entreprise » avec HEC Paris
- > « Entrepreneur de la Propreté » avec l'IDRAC et l'INHNI

Les participants bénéficient de conférences et d'accompagnements dans le domaine de l'économie, des finances, du marketing, du commercial, mais aussi de la sociologie et de la communication. Ils sont invités à repenser leur modèle économique et à élaborer un projet d'entreprise renouvelé. Près de 200 chefs d'entreprise et cadres de groupe ont

participé aux 9 promotions du parcours HEC « Réinventer son entreprise », et 14 programmes « Entrepreneurs de la Propreté » avec l'IDRAC, concernant plus de 100 dirigeants et cadres de PME ont été déployés, sont en cours ou programmés en 2022.

Par ailleurs, en 2022, l'INHNI propose 2 nouveaux programmes en ligne à destination des TPE/PME sur la thématique « marchés », conçus en partenariat avec le Fare Propreté : une formation sur la thématique commerce-marketing et une autre sur les marchés publics.

**2 nouveaux programmes en ligne**

**De la découverte à la pratique des appels d'offre publics de Propreté : un parcours de formation 100% à distance - spécial PME**

Les marchés publics de Propreté s'adressent à toutes les entreprises, mais certaines PME hésitent à s'engager sur ce segment de marchés devant la complexité des appels d'offre. Pour renforcer l'accès à la commande publique pour toutes les entreprises du secteur, le Fare Propreté a créé, avec l'appui de l'INHNI, un parcours de formation adapté aux PME souhaitant franchir le pas en se formant sur le sujet ou devant former un nouveau collaborateur en charge de ces appels d'offre.



**Des CQP pour les encadrants opérationnels**

Afin de permettre aux entreprises de disposer d'encadrants formés et opérationnels, la branche de la propreté a mis en place un CQP responsable de secteur, ainsi qu'un CQP à destination des chefs de site ou futurs chefs de site qui leur permet de développer leurs capacités à manager leurs collaborateurs, organiser les chantiers et entretenir la relation client au quotidien. Ce CQP pour les chefs de site fait l'objet d'une démarche d'inscription au répertoire national des certifications professionnelles (RNCP). La formation pour l'obtention de ce CQP est réalisée par l'INHNI.



**4 ENGAGER LES ENTREPRISES DANS LA RSE ET LA TRANSITION ÉCOLOGIQUE**

Le secteur s'est doté d'une stratégie RSE ambitieuse pour encourager les entreprises de propreté à contribuer pleinement à l'atteinte des Objectifs de Développement Durable (ODD)<sup>1</sup>. Les actions menées s'inscrivent dans trois axes stratégiques :

- > agir pour améliorer les conditions de travail et la qualité de vie des femmes et des hommes de la propreté,
- > agir pour un environnement préservé,
- > agir pour satisfaire les clients, garantir et améliorer l'hygiène, la santé, la sécurité sanitaire et le bien-être des utilisateurs des sites (collaborateurs, clients, usagers...) et faire reconnaître la contribution de la profession aux enjeux de la société.

Le dispositif proposé a une dimension thématique et transversale pour aider les entreprises à mettre en place un plan d'action RSE, progresser, mesurer leurs progrès et les valoriser.

- > La Formation RSE Propreté permet aux entreprises de mieux comprendre les enjeux RSE du secteur, d'évaluer leur niveau de maturité et de définir un plan d'actions pour franchir une nouvelle étape dans leur engagement RSE. En 2021, 110 entreprises ont suivi ce dispositif.
- > Le partenariat avec AFNOR Certification permet aux entreprises de réaliser leur autoévaluation sur la plateforme ACESIA et de disposer de pistes d'améliorations. En 2021, 121 entreprises ont réalisé leur évaluation.
- > Les Clubs RSE régionaux permettent d'échanger avec d'autres entreprises et d'approfondir des thèmes de la RSE. En 2021, les 10 clubs RSE se sont réunis régulièrement (environ 200 entreprises impliquées).

**Le Référentiel RSE des entreprises de Propreté**

Publié en 2020, le référentiel RSE définit ce qu'est une entreprise de propreté responsable. C'est un outil d'accompagnement pour les entreprises qui souhaitent progresser à leur rythme et sans contrainte. C'est aussi un outil de promotion des enjeux réels du secteur en matière de RSE auprès des clients, acheteurs de prestation de propreté. Le référentiel RSE est attesté, en cohérence avec les lignes directrices de l'ISO 26 000, par AFNOR Certification et a fait l'objet d'une consultation large des parties prenantes.



<sup>1</sup>-Les Objectifs de Développement Durable désignent les dix-sept objectifs établis par les États membres des Nations Unies à atteindre à l'horizon 2030.

## Des actions concrètes pour la transition écologique du secteur

> L'offre mobilité : les déplacements sont la première source d'émission de gaz à effet de serre des entreprises de propreté. La nouvelle offre d'accompagnement sur la mobilité proposée par le Fare Propreté invite les entreprises du secteur à chercher des solutions pour réduire les déplacements, à trouver des alternatives à la voiture et lorsque l'usage de la voiture individuelle reste nécessaire, à optimiser les flottes de véhicules. Elle se décline en une série d'outils (fiches actions, calculatrice carbone, vidéos de sensibilisation) et un parcours de formation pour mettre en œuvre un projet de mobilité.

> Les Ecogestes du quotidien sur les chantiers de propreté : cet outil, ludique et pratique d'utilisation, permet de sensibiliser les agents de propreté aux bonnes pratiques pour mieux protéger l'environnement. Il présente plus d'une soixantaine de pratiques simples mais fondamentales et potentiellement impactantes si elles sont mises en œuvre par le plus grand nombre. Les Ecogestes se présentent sous forme d'un livret facile à accrocher sur un chariot ou d'affiches pédagogiques à installer dans les locaux de propreté des sites. Ces livrets ont été distribués à plus de 30 000 exemplaires en 2021.

5

## FAIRE ÉVOLUER L'ORGANISATION DU TRAVAIL, AMÉLIORER LES CONDITIONS DE TRAVAIL



### L'accompagnement vers le travail en continu et/ou en journée

Le travail en continu et/ou en journée contribue à la mise en œuvre d'une organisation du travail plus favorable à l'ensemble des parties prenantes. Il permet une meilleure valorisation des services de propreté, tout en répondant à un objectif d'amélioration des conditions de travail et de vie des agents de service. Depuis la première conférence de progrès du secteur en 2008, de nombreuses initiatives ont été

mises en place pour encourager le développement de ce mode d'organisation du travail : réseau d'ambassadeurs, dispositif d'accompagnement, chartes, ateliers,... Une boîte à outils conçue à destination des entreprises a pour objectif de regrouper toutes les informations et conseils pour mettre en œuvre le travail en continu et/ou en journée.

### De nombreuses démarches territoriales initiées et soutenues par le secteur

Un des principaux freins au développement du travail en continu et/ou en journée est la méconnaissance des activités de propreté et la persistance d'idées reçues relatives à l'intervention des agents en présence des bénéficiaires du service. Des entreprises de propreté, des clients, des collectivités territoriales, la FEP, avec le soutien du Fare Propreté, ont décidé de travailler ensemble

pour sensibiliser le plus grand nombre d'acteurs aux bienfaits de cette organisation et développer le travail en continu et/ou en journée sur leur territoire. Au programme : charte d'engagement, bonnes pratiques, expérimentations, remise de trophées... Des démarches ont été engagées dans de nombreuses métropoles : Strasbourg, Dijon, Paris, Nantes, Orléans, Toulouse, Lyon.

### Développer une culture de prévention des risques professionnels et de santé au travail

Au-delà des textes réglementaires, la maîtrise des risques professionnels est à la fois un enjeu humain, social et économique. La fréquence des accidents de travail dans le secteur est supérieure à la moyenne nationale et les troubles musculosquelettiques (TMS) représentent 97 % des maladies professionnelles. Pour répondre à ces enjeux, le Monde de la Propreté a mis en

place un programme national de prévention des TMS qui a pour grands objectifs de développer la performance globale de l'entreprise, acquérir une compétence de prévention et agir auprès des donneurs d'ordres et concepteurs de bâtiment, notamment à travers un guide dédié à la conception de bâtiments adaptés à l'exercice du métier d'agent de propreté.

**600****entreprises engagées dans la démarche de prévention des risques professionnels**

Depuis son lancement en 2010, plus de 600 entreprises se sont engagées dans la démarche de prévention des risques professionnels. Cela représente plus de 860 animateurs prévention TMS formés et certifiés. Par ailleurs, ce sont près de 8 500 salariés (agents, chefs d'équipe) qui ont suivi et ont obtenu une certification à l'issue de la formation Acteur Prévention Secours (APS) Propreté. Enfin, il est proposé aux entreprises qui ont formé un animateur de prévention TMS (APTMS), une formation complémentaire d'Animateur de Prévention Propreté (APP) également reconnue par l'Assurance Maladie.

En consolidant l'ensemble des plans d'actions issus de ces formations, le secteur a mis à disposition de toutes les entreprises du secteur une synthèse de ces actions de prévention par typologie de chantier (tertiaire, immeuble d'habitation, école, hôtellerie...) ainsi qu'un outil pour le choix du matériel et deux outils à destination des personnes en charge du démarrage des chantiers ou de leur cotation afin de mieux prendre en compte les éléments qui pourraient devenir des causes d'apparition des TMS. Ce bilan des plans d'action montre une implication quasi-systématique des clients dans la démarche de prévention des TMS, et une diversité d'actions au-delà du champ « technique » (organisation et horaires, management, formation).



#### Le dispositif en ligne S&ST et l'offre de formation-action à destination des TPE et PME

Le Monde de la Propreté met à disposition des entreprises divers outils en ligne, destinés à aider les entreprises du secteur, notamment les TPE/PME, à concevoir, déployer et animer au quotidien leur politique Santé & Sécurité au Travail :

- > un ensemble d'outils pour l'analyse et la prévention des risques professionnels (fiches d'évaluation des principaux risques dans le secteur, DUERP, PAP, PDP),
- > un diagnostic des bonnes pratiques de management de la S&ST, facilitant la conception et le pilotage au quotidien d'une politique S&ST en lien avec toutes les fonctions (commercial, achats, RH...),
- > une offre de formation en ligne spécifique S&ST Propreté en parfaite adéquation avec ces outils se composant de 4 modules thématiques comportant chacun :
  - un web-atelier collectif avec des apports, des échanges entre pairs et une mise en pratique immédiate,
  - un entretien individuel de conseil personnalisé pour soutenir la mise en pratique.

#### Inscrire la diversité dans la culture des entreprises

Depuis plus de 25 ans, le Monde de la Propreté s'est engagé pour développer l'emploi des travailleurs handicapés. Cela se traduit par une stratégie articulant professionnalisation et accompagnement des entreprises, maillage territorial des réseaux et formations des candidats en situation de handicap. Les résultats sont probants, puisque le taux d'emploi du secteur se maintient à un niveau proche de 6% alors que la moyenne tous secteurs confondus se situe à 3,5%.

Par ailleurs, de nouvelles obligations s'imposent aux entreprises : lutte contre les discriminations, égalité professionnelle entre les femmes et les hommes, prévention du harcèlement sexuel et des agissements sexistes. Afin d'aider les entreprises à répondre à ces enjeux, le Monde de la Propreté a conçu une offre spécifique sur la thématique de la diversité qui est entièrement adaptée à l'environnement des entreprises de propreté.



Cette offre comprend :

- > des e-learning et formations en ligne, comme par exemple : « L'égalité professionnelle dans mon entreprise, comprendre et agir », « Comment mettre en place une politique de prévention et de traitement du harcèlement sexuel », « Les bons réflexes pour un recrutement efficace et non-discriminant »...,
- > une mise à jour régulière des informations sur ces sujets avec la tenue de webinaires,
- > des outils opérationnels : une boîte à outils sur l'index d'égalité professionnelle, un autodiagnostic et un guide de bonnes pratiques sur l'égalité professionnelle et un kit de sensibilisation pour la prévention du harcèlement sexuel.

Depuis 2019 :

- > 850 entreprises ont assisté aux formations inter-entreprises,
- > plus de 250 personnes ont suivi les webinars dédiés,
- > près de 150 entreprises ont réalisé leur autodiagnostic sur l'égalité professionnelle.

### Nouveaux modules e-learning non-discrimination

Ces e-learning viennent compléter « Les bons réflexes pour un recrutement efficace et non-discriminant » et s'adressent aux dirigeants, aux RH, aux recruteurs, aux managers pour former aux enjeux de la non-discrimination.

- Les bonnes pratiques pour favoriser une évolution de carrière objective et non-discriminante

Combattre les stéréotypes freinant l'évolution des collaborateurs tels que : « les femmes ne peuvent occuper des métiers techniques », « il faut habiter près du site auquel on est affecté », « un salarié handicapé ne peut être formé » ...

- Comment manager la diversité des âges sans discriminer ?

L'âge est un des facteurs de discrimination dans l'entreprise, mais quelle définition donner ? Toutes les tranches d'âge sont abordées, des jeunes aux seniors. Comment prendre en compte les besoins de chaque génération pour construire une carrière pour chacun ?



6

## DÉVELOPPER

### L'INNOVATION SERVICIELLE

#### Prendre les devants de la transition numérique

La mobilité connectée, le développement des progiciels, la cobotique, l'internet des objets et les bâtiments connectés ont des répercussions importantes sur l'organisation du travail, la contractualisation, ou bien encore sur les modèles économiques des entreprises. Le Monde de la Propreté accompagne les entreprises du secteur dans ces mutations par la mise en place d'une commission nationale « Innovation et transition numérique », la création et l'animation de clubs territoriaux, la

création d'un réseau des directeurs innovation des grands groupes nationaux qui visent à assurer un travail de veille, d'information et d'accompagnement de la transition digitale dans le secteur.

En 2021, un guide de bonnes pratiques sur l'emploi des données numériques dans le cadre des prestations de propreté a été réalisé et complété par des études prospectives sur les évolutions technologiques pouvant impacter à l'avenir les services de propreté.

## Accompagner l'émergence de nouvelles offres servicielles

La crise sanitaire a accentué les transformations du monde du travail, en particulier dans le tertiaire : recours au télétravail, décentralisation du lieu de travail, mobilité croissante, nouvelles attentes de services des utilisateurs des locaux, forte variabilité de l'utilisation des lieux. Le secteur accompagne ces évolutions en organisant des ateliers prospectifs et des

groupes de travail dédiés, par exemple sur le thème de la « propreté à l'usage ». Dans ce cadre, les entreprises de propreté anticipent de nouvelles offres de services pour agir au plus près des besoins réels des utilisateurs finaux et de leurs enjeux en termes d'hygiène, de confort, de bien-être, de performance, de qualité de vie au travail.

### La profession s'est dotée d'un guide de bonnes pratiques sur les données numériques

Mobilité connectée, connectivité des objets et des bâtiments, capteurs de fréquence et d'utilisation... La numérisation des activités des entreprises de propreté se traduit par une diversification et une augmentation du volume de données traitées. Pour promouvoir un ensemble de bonnes pratiques auprès de l'ensemble des parties prenantes, la FEP et le Monde de la Propreté ont produit un guide avec des recommandations à vocation juridique pour chacune des grandes étapes du cycle de vie d'un ensemble de données : la collecte, l'analyse et le traitement, la conservation et l'accès et le transfert.





## ANNEXE

# MÉTHODOLOGIQUE

### ● LES ANNÉES DE RÉFÉRENCE

Ce document présente les données les plus à jour possible à la date de sa parution. Certaines sources permettent de donner des résultats sur 2022 ou 2021, tandis que d'autres sources publiques correspondent aux années 2020 ou 2019. Ce choix méthodologique permet de présenter les données les plus récentes mais demande une vigilance particulière du lecteur, afin de ne pas rapprocher indûment deux chiffres qui ne sont pas de la même année.

### ● LES SOURCES PUBLIQUES

- > INSEE : ESANE, DADS, REE-SIRENE, Indice des prix, EEC (Enquête Emploi en Continu)
- > Banque de France
- > UNEDIC
- > URSSAF – ACOSS
- > Assurance Maladie

### ● LES SOURCES DE BRANCHE

- > GIE Monde de la Propreté, FEP, Fare Propreté, INHNI (organisme de formation), OC Propreté
- > AKTO (Opérateur de Compétences), Observatoire des métiers et des qualifications
- > AG2R : organisme de prévoyance de la Branche

### ● LA GRANDE ENQUÊTE SECTORIELLE 2021, PORTANT SUR L'EXERCICE 2020

273 entreprises ont répondu à l'enquête. Elles sont de toutes tailles, de toutes localisations géographiques, et représentent 133 643 salariés. Afin de tendre vers une représentativité des caractéristiques socio-économiques du secteur, les données de l'enquête ont été redressées selon le chiffre d'affaires et le nombre de salariés.



