crefor
Haute-Normandie

Les cahiers sectoriels
n° 2 Juin 2015

Le secteur de la Propreté en Haute-Normandie

Sommaire

Economie et Emploi 3
Caractérisitques des actifs 9
Marché du travail.....13
Formation..... 16
Prospective.....19
Définitions.....22
Bibliographie/sources..... 23

Edito

Le marché de la Propreté est en pleine évolution avec la croissance de l'externalisation des services, le développement des marchés publics et la massification des achats. Ce contexte dans lequel elles évoluent oblige les entreprises de propreté à changer. Pour se positionner au mieux dans le paysage, elles doivent donc déterminer leur stratégie et être en capacité d'intervenir en s'adaptant à des milieux très diversifiés : bureaux, parties communes d'immeubles, sites industriels, santé, hôtellerie, grandes distribution, etc...

Si le contexte économique est aujourd'hui tendu, les entreprises du secteur de la propreté continuent de recruter, en offrant des opportunités d'emploi pour les agents sans qualification (qui restent majoritaires), mais également pour les nouveaux diplômés, issus de la filière de formation du secteur qui propose des cursus du CAP au Bac+5.

Des enjeux forts demeurent néanmoins pour répondre efficacement à la croissance des attentes des clients et plus globalement aux évolutions des métiers de la propreté : sur l'amélioration des conditions du travail, la gestion des ressources humaine ainsi que la professionnalisation des agents.

Luc Chevalier
Directeur du Crefor

© olegmalyshev - Fotolia.com

© nusi55 - Fotolia.com

Le secteur de la Propreté en Haute-Normandie

Les Cahiers Sectoriels
Juin 2015

Conception et réalisation : Pierre Leclerc

Contributeurs : Fabrice Curaudeau, Céline Mothelay

Directeur de publication : Luc Chevalier

Publication gratuite

ISSN : en cours

Reproduction autorisée sous condition
de mentionner la source

Un secteur en expansion

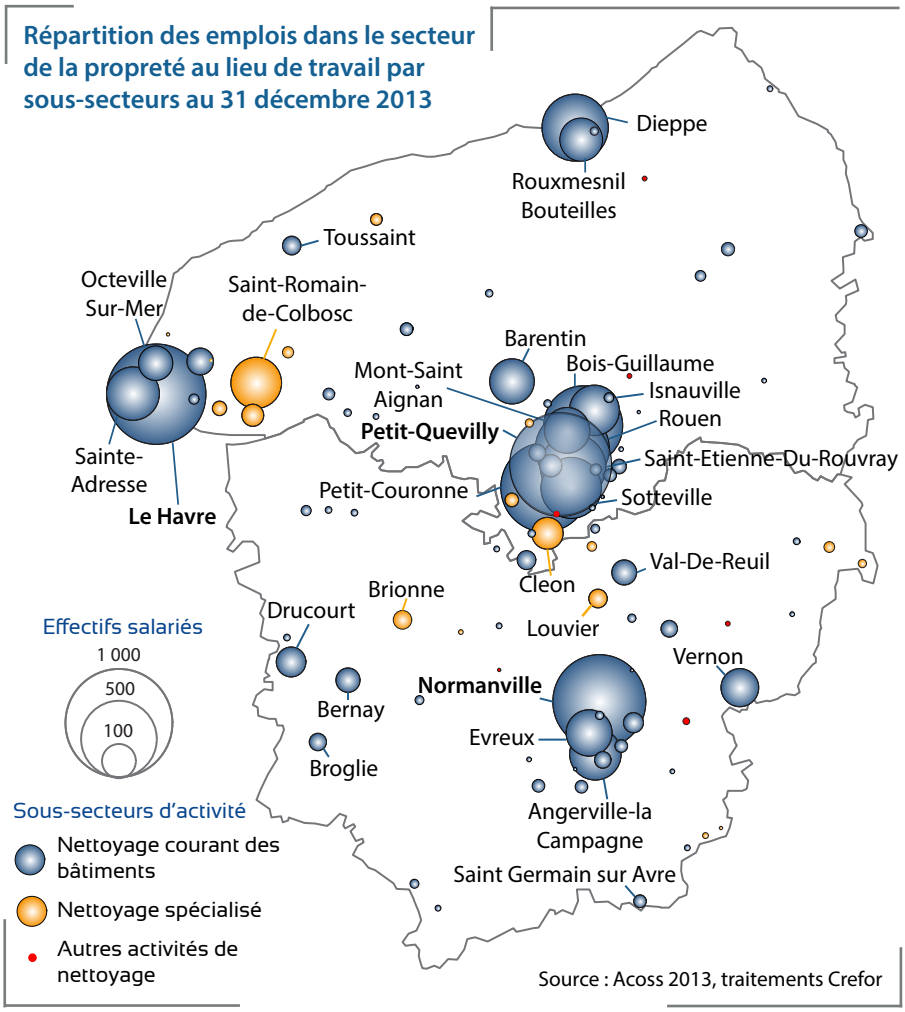
Le secteur de la propreté proposait 11 089 emplois à la fin de l'année 2013 dans 228 établissements en Haute-Normandie, ce qui représente 2,4 % de l'emploi salarié marchand et environ 1,6 % de l'emploi salarié total de la région. Fortement concentrées dans les grandes aires urbaines et au plus près de leurs clients, les entreprises de la propreté sont de tailles assez variables : les marchés sont partagés entre petites entreprises et filiales de grands groupes. C'est un secteur à forte intensité de main d'œuvre, mais surtout, qui continue de créer des emplois depuis les années 90.

Le secteur de la propreté en Haute-Normandie représente au 31/12/2013 :

- 2,4 % de l'emploi salarié marchand de la région
- Environ 1,6 % de l'emploi salarié total de la région (estimation, voir encadré page 5)
- 2,4 % de l'ensemble des salariés de la propreté au niveau national
- Autour d'un tiers de l'ensemble du secteur de la propreté élargi (y compris fonction publique, services aux particuliers…)

Les emplois de la propreté sont fortement polarisés dans les grandes aires urbaines haut-normandes, qui rassemblent la majorité des clients des services de nettoyage (bureaux, magasins, usines, administrations…). La zone d'emploi de Rouen est de loin la plus importante (57 % des emplois), suivie par celle du Havre (19 %) et d'Evreux (15 %). La majeure partie des emplois concernent *le nettoyage classique des bâtiments**. Davantage excentrées des centres urbains, *les activités de nettoyage spécialisées* occupent une place intermédiaire dans le secteur, tandis que *les autres activités de nettoyage* sont très peu présentes (166 emplois dans la région). Au niveau communal, c'est la ville de Petit-Quevilly qui accueille le plus grand nombre d'emplois du secteur : 906, suivie par Le-Havre (863), Normanville (757), Petit-Couronne (681) et Bois-Guillaume (544). La ville de Rouen accueille 478 emplois dans la propreté fin 2013.

Répartition des emplois dans le secteur de la propreté au lieu de travail par sous-secteurs au 31 décembre 2013



Source : Acoss 2013, traitements Crefor

Un écart important entre nombre d'emplois et nombre d'actifs occupés

En raison de la spécificité des emplois du secteur et particulièrement du cumul très fréquent de plusieurs emplois à temps partiel, le nombre d'emplois disponibles dans la propreté (11 089) est supérieur au nombre d'actifs qui occupent ces emplois (8 547**).

Les services associés

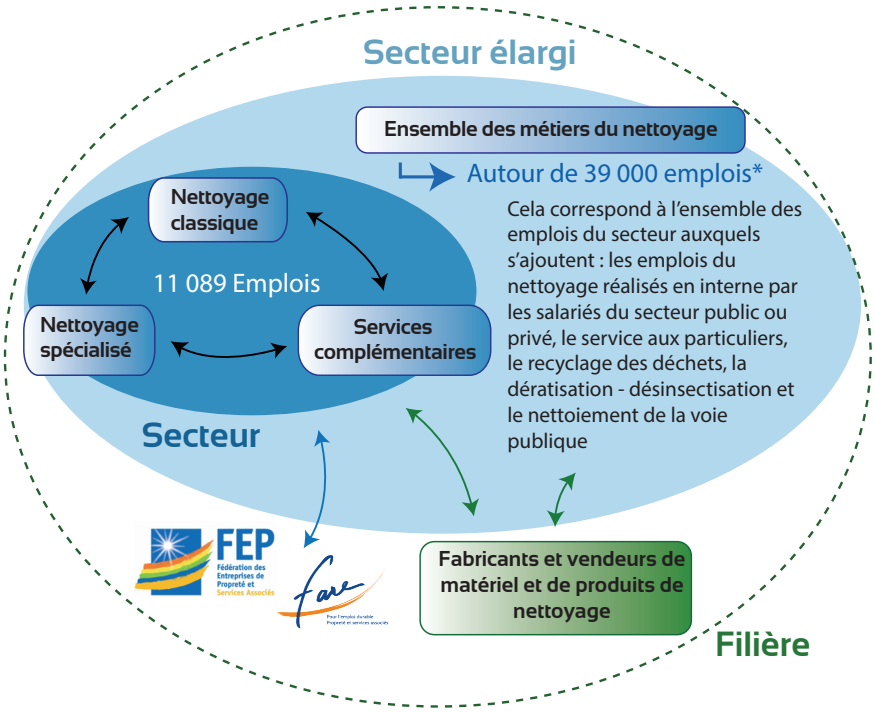
Depuis les années 90, les entreprises de la propreté ont élargi leur offre commerciale en proposant des services associés en complément des activités de nettoyage classiques. Celles-ci peuvent ainsi être amenées à intervenir dans la gestion du courrier, la manutention, les déménagements internes, la gestion de stocks ou dans les espaces verts… Aucune sous classe NAF du secteur de la propreté ne permet d'isoler les services associés, qui appartiennent habituellement à d'autres secteurs d'activité dès qu'ils représentent l'essentiel de l'activité d'une entreprise. Les services associés représenteraient autour de 5 % du chiffre d'affaires des entreprises du secteur.

(Source : Les chiffres clés, édition 2013, Observatoire socio-économique du secteur de la propreté et des services associés).

* Voir description des sous secteurs de la propreté page suivante
** Source : Insee, RP 2011, pour plus d'informations sur cette question, voir encadré « *La rotation de l'emploi* » page 15

Du secteur à la filière

De nombreux emplois liés à la propreté, notamment publics, ne sont pas intégrés au secteur, qui inclut uniquement les entreprises privées, dont le nettoyage constitue l'activité principale. En y ajoutant tous les emplois liés au nettoyage dans la région (secteur élargi, voir schéma), c'est près de 39 000 personnes qui exercent une activité dans la propreté, soit 5,5 % des actifs en emploi de la région.
La notion de filière, en générale peu adaptée aux activités de services, fait référence aux activités du secteur, auxquelles s'ajoutent les activités des fabricants et vendeurs de produits/matériel de nettoyage, dont le poids au niveau régional est difficilement mesurable.



* Source : Insee, RP 2011. Ce chiffre correspond à l'ensemble des actifs en emploi issus du GFE (Groupe Emploi Formation) Nettoyage Propreté. Ce chiffre est basé sur une entrée métier et non secteur d'activité.

D'un point de vue méthodologique, le secteur est défini par trois sous-classes NAF (Nomenclature d'Activité Française). Ce périmètre est le même que celui utilisé par la branche professionnelle.

Répartition des salariés du secteur par sous-classes NAF au 31 décembre 2012

- 70 % → 8121Z : Nettoyage courant des bâtiments
- 29 % → 8122Z : Activités de nettoyage spécialisées
- 1,5 % → 8129B : Autres activités de nettoyage

Le nettoyage courant des bâtiments : Cette sous-classe comprend les activités de nettoyage classiques : bureaux, commerces, immeubles d'habitation, usines… C'est l'activité la plus représentée dans le secteur avec 7 714 emplois, soit 70 % des emplois du secteur.

Les activités de nettoyage spécialisées : Il s'agit de prestations qui nécessitent une technicité particulière, notamment pour répondre à des critères d'hygiène importants. Les entreprises du secteur sont amenées à intervenir à ce titre dans de nombreux secteurs d'activité comme l'industrie, l'agro-alimentaire, le médical ou la restauration. Les prestations peuvent être très diverses : le nettoyage des vitres en extérieur, l'entretien des dispositifs d'évacuation des fumées, de machines industrielle, la stérilisation de certains espaces ou outils… 3 209 emplois sont présents dans la région.

Les autres activités de nettoyage : Très faiblement représentées dans la région (seulement 166 emplois soit 1,5 % des emplois du secteur), ces activités comprennent le nettoyage et l'entretien des piscines, le nettoyage des transports (avions, trains, autobus, citernes, etc.), le balayage des chaussées et le déblaiement de la neige et de la glace (hors emplois publics). D'autres activités de nettoyage peu courantes peuvent également rentrer dans cette catégorie.

La FEP : La Fédération des Entreprises de Propreté et Services Associés est l'organisation représentative de la branche professionnelle auprès des pouvoirs publics et des partenaires sociaux. Les entreprises adhérentes à la FEP sont au nombre de 2 000* au niveau national, dont 88 % sont des PME. Elles représentent 65 % du chiffre d'affaires de la profession. Au niveau régional, le secteur est représenté par la FEP Nord Normandie Picardie. Son action porte principalement sur quatre axes : Le service aux adhérents (aide juridique, économique, conseil en formation…), la défense des intérêts des entreprises du secteur, la valorisation des métiers de la propreté ainsi que l'accompagnement des entreprises en faveur du développement durable.

Le Fare : Créé en 1995 à l'initiative du FEP, le Fonds d'Action pour la Réinsertion et l'Emploi est financé par une contribution de toutes les entreprises de la branche professionnelle. Sa principale mission est d'accompagner le développement économique et social du secteur : construction d'actions en faveur du développement durable, prévention et santé au travail, handicap, emploi des jeunes, actions d'information et de valorisation de la profession… Le Fare réalise également des études dédiées au secteur et à ses évolutions.

Un secteur qui crée des emplois

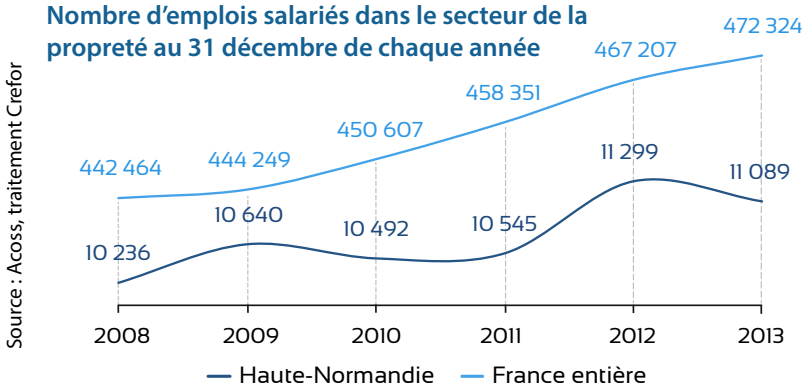
Les effectifs salariés du secteur de la propreté ont augmenté de 8,3 % entre 2008 et 2013. Cette croissance est toutefois marquée par deux épisodes de baisse, -1,4 % entre 2009 et 2010 et -1,9 % entre 2012 et 2013. Cette contraction de l'emploi apparaît comme une spécificité régionale au regard de la dynamique nationale, qui affiche une croissance positive sur toute la période 2008-2013. Ce développement des emplois dans la propreté est continu depuis les années 90 (les effectifs salariés ont augmenté de 20 %* entre 2000 et 2010 en Haute-Normandie). Cette expansion du secteur apparaît particulièrement importante en comparaison à l'évolution de l'emploi régional global : - 8 % entre 2007 et 2013 en ce qui concerne l'emploi salarié du secteur privé**. De plus, cette croissance des emplois s'est accompagnée par une augmentation du nombre d'établissements de la propreté importante : + 17 % entre 2007 et 2012 en Haute-Normandie, tandis que le nombre d'établissements tous secteurs confondus stagnait sur la même période.

* Source : Effectifs salariés, pôle emploi
** Source : Acoss

Plus de la moitié des salariés exercent dans une entreprise de plus de 100 salariés

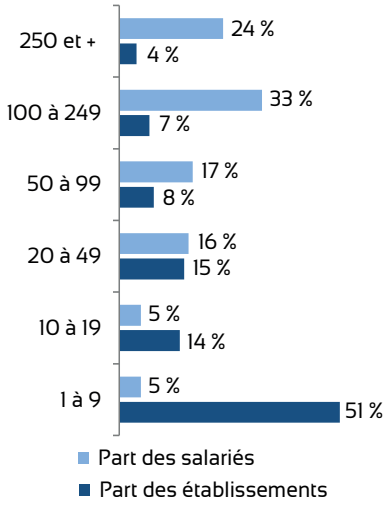
Le tissu des entreprises de la propreté haut-normand est composé majoritairement de petits établissements : 51 % comptent moins de 10 salariés. Cependant, seulement 5 % des salariés du secteur exercent dans une TPE, la majorité étant employés dans des PME ou des grande entreprise. En effet, 71 % des salariés exercent dans un établissement de 10 à 249 salariés et 24 % dans des établissements de plus de 250 salariés. Si cette concentration dans les grandes unités de production peut paraître importante, elle l'est encore plus au niveau national, où 60 % des salariés de la propreté sont employés dans un établissement de plus de 250 salariés.

Nombre d'emplois salariés dans le secteur de la propreté au 31 décembre de chaque année



Source : Acoss, traitement Crefor

Répartition des salariés et des établissements du secteur de la propreté par tranches d'effectif salariés en Haute-Normandie



Source : Les chiffres clés, édition 2013, Observatoire socio-économique du secteur de la propreté et des services associés

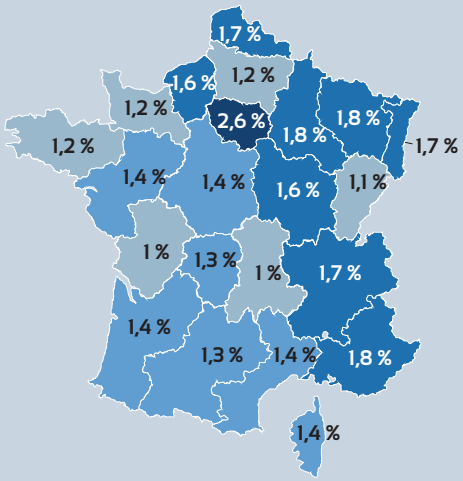
Le secteur de la propreté en France : un poids économique variable en fonction des régions

La présence des emplois de la propreté est surtout liée à la composante urbaine et économique des territoires. Ainsi, le poids du secteur est en règle générale proportionnel au nombre et à la taille des aires urbaines présentes sur un territoire, qui concentrent en toute logique la majorité de la clientèle (effective ou potentielle) des entreprises de la propreté.

C'est en Île de France que le secteur est le plus représenté, à la fois en proportion : 2,6 % de la totalité des emplois de la région, mais surtout en nombre : un tiers de l'ensemble des emplois dans la propreté en France, soit autour de 159 000 emplois. Mis à part la région parisienne, le secteur pèse entre 1 % et 1,8 % de l'emploi total en fonction des régions. Les régions PACA, Rhône-Alpes, Alsace, Lorraine, Champagne-Ardennes et Nord-Pas-de-Calais présentent la concentration d'emploi de la propreté la plus importante (entre 1,7 % et 1,8 % de l'emploi total). La Haute-Normandie se situe à un niveau intermédiaire (1,6 %) tandis que les régions plus rurales présentent une part des emplois de la propreté dans l'emploi total régional comprise entre 1 % et 1,2 % : Poitou-Charentes, Auvergne, Franche-Comté, Basse-Normandie…

Précision : La part des emplois du secteur de la propreté a été calculée en rapportant le nombre d'emplois salariés du secteur au 31 décembre 2012 (source Acoss) à l'ensemble des emplois tous secteurs confondus présents dans chaque région (source Insee, estimations d'emploi, données définitives pour 2012).

Part des emplois de la propreté dans l'ensemble des emplois par région



En règle générale, les établissements du secteur sont de taille supérieure à l'ensemble des établissements présent dans la région. Autour de 80 % des établissements comptent moins de 10 salariés tous secteurs confondus en Haute-Normandie, contre 51 % pour ceux appartenant au secteur de la propreté.

Si la répartition par taille des entreprises du secteur est stable aujourd'hui, celle-ci se place comme le résultat d'un vaste mouvement de concentration qui s'est opéré entre les années 1990 et les années 2000, et notamment dû à une politique de rachat des PME menée par les grands groupes.

La présence de filiales de grands groupes

Parmi les établissements qui emploient plus de 10 salariés (105 sur les 228 présents en Haute-Normandie toutes tailles confondues), 62 % ont leur siège dans la région. Cette proportion baisse considérablement avec la taille. Parmi les 25 établissements haut-normands de la propreté qui emploient plus de 100 salariés, seulement 6 ont leur siège dans la région. Il n'est pas rare que les groupes nationaux ou internationnaux possèdent plusieurs filiales dans la même région.

C'est particulièrement le cas pour les plus importants employeurs régionaux du secteur :

- **Onet Services** : Plus de 1 000 salariés dans la région sur quatre sites et plus de 35 000 collaborateurs dans le secteur au niveau national. Le groupe compte également des implantations à l'étranger.
- **ISS Propreté** : Plus de 700 salariés dans la région sur trois sites et plus de 22 000 collaborateurs en France, ISS Propreté appartient au groupe ISS, présent dans 55 pays du monde.

Les établissements employeurs de la propreté les plus importants en Haute-Normandie en 2014

	Nom de l'établissement	Siège HN	Effectif salarié de l'établissement	Tranche de chiffre d'affaire de l'entreprise (en millions d'euros)	Commune
Nettoyage courant des bâtiments	ISS PROPRETE	-	Entre 500 et 599	Plus de 200	La Vaupaliere
	ONET SERVICES	-	Entre 300 et 399	Plus de 200	Petit-Quevilly
	DERICHEBOURG PROPRETE	-	Entre 300 et 399	Plus de 200	Petit-Quevilly
	OMS SYNERGIE NORD	-	Entre 300 et 399	Inconnu	Petit-Couronne
	TERBATI	-	Entre 300 et 399	De 5 à 10	Sotteville-Lès-Rouen
	TERBATI	oui	Entre 300 et 399	De 5 à 10	Normanville
	DECA PROPRETE HN	oui	Entre 200 et 299	De 2 à 5	Canteleu
	ISS PROPRETE	-	Entre 200 et 299	Plus de 200	Le Havre
	ERNETT	oui	Entre 200 et 299	De 5 à 10	Rouen
	ONET SERVICES	-	Entre 200 et 299	Plus de 200	Le Havre
Activités de nettoyage spécialisées	NETMAN	oui	Entre 500 et 599	De 10 à 20	Valliquerville
	TFN PROPRETE	-	Entre 300 et 399	Inconnu	Lillebonne
	GSF NEPTUNE	-	Entre 200 et 299	De 20 à 50	Saint-Romain-DC
	GSF NEPTUNE	-	Entre 200 et 299	De 20 à 50	Sotteville-lès-Rouen
	GSF NEPTUNE	-	Entre 100 et 199	De 20 à 50	Evreux
	LIMPA NETTOYAGES	-	Entre 100 et 199	De 20 à 50	Canteleu
	GSF NEPTUNE	-	Entre 100 et 199	De 20 à 50	Bois-Guillaume
	PG CLEAN	oui	Entre 50 et 99	Inconnu	Sotteville-lès-Rouen
	SODI NORMANDIE	oui	Entre 50 et 99	De 10 à 20	Cléon
	SODI NORMANDIE	-	Entre 50 et 99	De 10 à 20	Lillebonne
Autres activités de nettoyage	TANK SOLUTIONS NORMANDIE	oui	Entre 10 et 19	Entre 5 et 10	Le Havre
	TANK SOLUTIONS NORMANDIE	-	Entre 10 et 19	Entre 5 et 10	Sandouville
	ODD	oui	Entre 10 et 19	Moins de 0,5	Le Havre
	SOC NORM D ASSAINISSEMENT	oui	Entre 10 et 19	Moins de 5	Heudeubouville
	COTAC FRANCE	oui	Entre 10 et 19	Inconnu	Rouen

Précision : Les effectifs salariés sont donnés pour les établissements présents dans la région. Certains de ces établissements appartiennent à des entreprises qui emploient plusieurs milliers de salariés. Les tranches de chiffres d'affaire sont données pour les entreprises dont leurs établissements hors région, et non pas les seuls établissements localisés dans la région. Source : Insee, Sirène 2014, traitements Crefor

- **GSF Neptune** : Entreprise internationale qui emploie plus de 600 salariés dans la région sur quatre sites. Le siège régional de l'entreprise est situé à Bois-Guillaume.
- **Netman** : Entreprise régionale de nettoyage spécialisé implantée à Valliquerville. Plus de 500 salariés sont employés sur le site.

Un taux de création d'entreprises important...

En 2012, le taux de création d'entreprises dans le propreté se situe à un niveau deux fois supérieur à celui tous secteurs confondus (29 % contre 15 % au niveau national en 2012*). Ce niveau s'explique en grande partie par le poids des auto-entrepreneurs, comptant pour la moitié des créations d'entreprises chaque année. Cependant, les disparitions d'entreprises sont nombreuses également, ramenant au final à 3 % l'évolution annuelle nette du nombre d'entreprises de la propreté en région (période 2007-2012).

Source : *La création d'entreprises*, Observatoire socio-économique du secteur de la propreté et des services associés, avril 2014

... et le taux de défaillance régional le plus important

Le secteur de la propreté haut-normand affiche le taux de défaillance** régional le plus important : 3,3 % en 2012, contre 2,1 % au niveau national et 1,4 % tous secteurs confondus au niveau national également. Les entreprises du secteur de la propreté présentent donc plus de risques de défaillances que la moyenne. Ce constat s'explique également par la jeunesse des entreprises. La moitié des entreprises du secteur de la propreté ont moins de deux années d'existence, or les risques de défaillance (ou plus largement de cessation d'activité) sont plus importants dans les premières années d'existence d'une entreprise. Toutefois, les défaillances d'activité ne représentent que 8 % de l'ensemble des disparitions d'entreprises au niveau national.

Source : *Les défaillances d'entreprises*, Observatoire socio-économique du secteur de la propreté et des services associés, avril 2014

L'externalisation des activité de nettoyage

Autrefois réalisées en interne, les prestations de nettoyage sont de plus en plus fréquemment sous-traitées. Ce phénomène d'externalisation n'est pas particulièrement récent puisque sa généralisation remonte aux années 1990. Il permet d'expliquer en grande partie le développement important du secteur, avec l'arrivée constante de nouveaux clients (aussi bien des entreprises privées que les structures publiques). Cependant, ce sont les marchés privés qui représentent l'essentiel de l'activité des entreprises de la propreté : plus de 3/4 du chiffre d'affaires au niveau national. Par ailleurs, de nombreux emplois liés au nettoyage sont toujours nombreux dans les structures publiques (hôpitaux, écoles, administrations...). Selon l'observatoire

* Le taux de création d'entreprises est défini par le rapport entre le nombre de créations d'entreprises d'une année n et le stock d'entreprises au 1er janvier de cette même année.
** Le taux de défaillance d'entreprises est défini par le rapport entre le nombre de défaillances d'entreprises observées l'année n et le stock d'entreprises au premier janvier de cette même année.

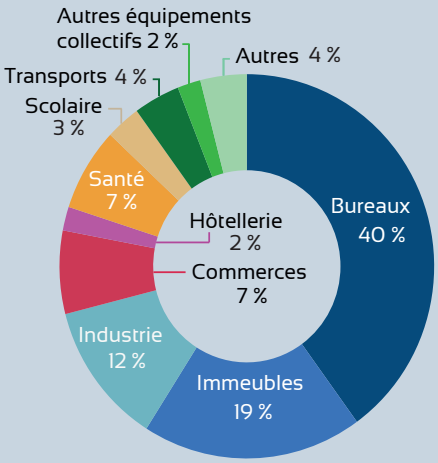
Le chiffre d'affaire des entreprises de la propreté

En l'absence de données disponibles au niveau régional, sont présentées ici des données nationales issues des chiffres clés 2013 de l'observatoire socio-économique du secteur de la propreté et des services associés

Le CA (chiffre d'affaires) des entreprises de la propreté s'établit à 11,8 milliards d'euros en 2011. Son évolution témoigne du dynamisme du secteur : + 18 % entre 2007 et 2011. Le nettoyage de bureaux constitue de loin l'activité principale du secteur, en apportant 40 % du CA. Le nettoyage des parties communes d'immeubles arrive en seconde position (19 %), suivi par les interventions dans l'industrie (12 %). Les prestations en milieu médical ainsi que le nettoyage de locaux commerciaux représentent tous deux 7 % de l'activité, tandis que les établissements scolaires, l'hôtellerie ou les transports représentent des volumes d'activités plus marginaux.

Les segments d'activités varient en fonction de la taille des entreprises. Les plus petites entreprises (moins de 500 000 euros de CA/an) réalisent 30 % de leur activité avec le nettoyage des parties communes d'immeubles, contre seulement 5 % pour les grandes entreprises (plus de 20 millions d'euros CA/an). Les grandes entreprises interviennent par contre plus fréquemment en milieu médical (13 % contre 5 % pour les petites entreprises) et dans les transports (9 % contre 0 %).

Répartition du chiffre d'affaire par segments d'activités



L'essentiel de l'activité provient de marchés privés : 77 % contre 23 % pour les marchés publics. Ici encore, l'accès aux marchés publics dépend fortement de la taille des entreprises : il est croissant plus l'entreprise est importante. Ainsi, les entreprises de moins de 500 000 euros de CA/an réalisent seulement 6 % de leur CA auprès des marchés publics, tandis que ce chiffre s'établit à 17 % pour les entreprises qui réalisent entre 1 et 5 millions de CA/an, 25 % pour les entreprises de 5 à 20 millions de CA/an et 33 % pour les plus grandes entreprises (plus 20 millions de CA/an).

de la branche propreté, autour de 60 % des prestations de nettoyages auraient déjà été externalisées en 2013, soit un potentiel de développement restant considérable.

Source : étude prospective 2013, Observatoire socio-économique du secteur de la propreté et des services associés.

Un secteur à forte intensité de main d'œuvre...

Environ 90 % de la valeur ajoutée des entreprises du secteur est consacrée à la rémunération du personnel, de plus, 90 % des salariés du secteur occupent une fonction de production en tant qu'*agents de service* (voir partie suivante *caractéristiques de actifs*). Le coût du travail est donc la principale charge du secteur de la propreté, et très sensible aux variations de personnel.

...et aux faibles marges

La marge nette* (rentabilité finale) est assez faible dans les professions de la propreté : 2,4 % en 2011 au niveau national. Celle-ci est décroissante en fonction de la taille des entreprises : de 8,8 % pour les entreprises de 0 à 9 salariés, 1,4 % entre 20 et 249 et 0,04 % pour les entreprises de plus de 250 salariés en 2010. Les marges nettes des entreprises de la propreté ont fortement diminué depuis le début de la crise en 2008 (passant de 4,2 % à 2,4 % entre 2007 et 2011). Ce phénomène est plus dommageable pour les grandes entreprises, qui ont un niveau de marge plus faible. La faiblesse des marges trouve plusieurs explications. Dans un premier temps, les prestations de nettoyage sont considérées par les clients comme des activités à faible valeur ajoutée, et pour lesquelles des budgets importants sont déjà alloués. Cela s'explique également par la pression sur les prix exercée par les clients (notamment en période de crise) ainsi que par les pratiques des prestataires, qui peuvent accepter fréquemment des marchés à prix cassés. Ce qui aboutit mécaniquement à une intensification des temps de travail.

* La marge bénéficiaire nette se calcule en divisant le bénéfice net par le chiffre d'affaire. Source : chiffres clés 2013, Observatoire socio-économique du secteur de la propreté

© Fotolia RAW - Fotolia.com

Une majorité d'emplois peu qualifiés

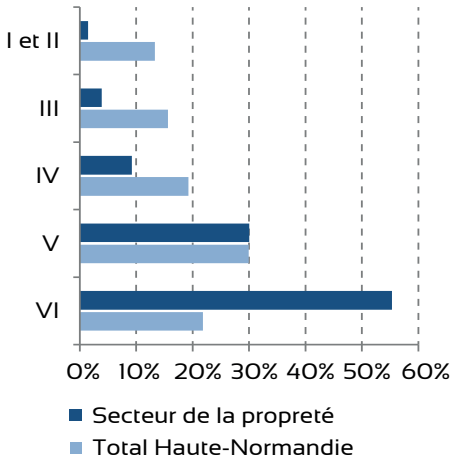
Le secteur de la propreté propose des conditions d'emploi atypiques, caractérisées principalement par un recours au temps partiel important, des horaires décalés et par le cumul fréquent de plusieurs employeurs. Ces emplois sont occupés en grande partie par des femmes, faiblement diplômées et assez âgées en comparaison à l'ensemble des actifs de la région.

Un écart important entre le nombre d'emplois dans le secteur et le nombre d'actifs occupés

De nombreux salariés du secteur sont multi-employeurs : 39 % selon la branche. Pour cette raison, un écart important est observé entre le nombre d'emplois salariés dans le secteur en Haute-Normandie (11 089 en 2013 source Acoss, un salarié pouvant être compté plusieurs fois s'il exerce auprès de plusieurs employeurs) et le nombre d'actifs en emploi dans le secteur de la propreté (8 547, source Insee RP 2011).

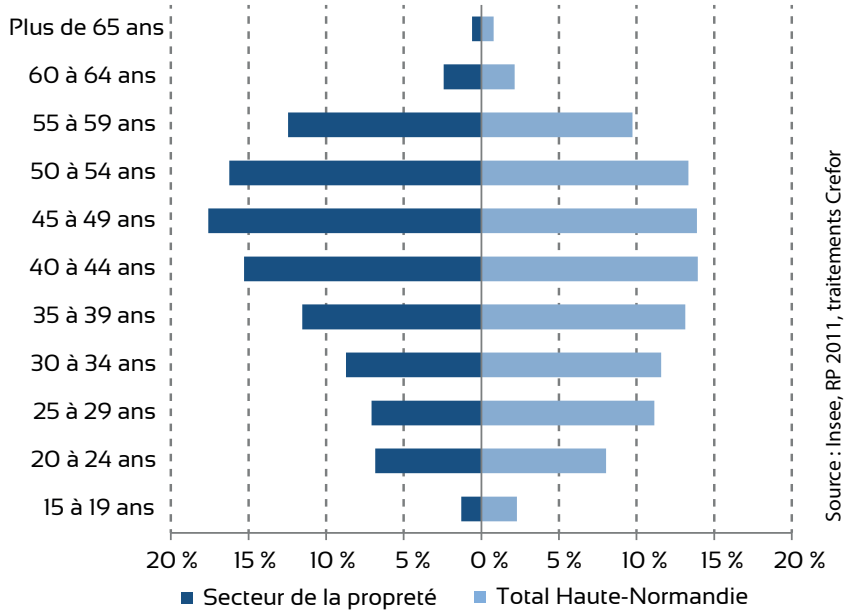
Le secteur de la propreté emploie une part très importante de personnes qui ne possèdent aucun diplôme : 55 % contre 22 % parmi l'ensemble des actifs en emploi de la région. La proportion de niveaux V s'élève à 30 % tandis que la part des personnes qui détiennent un niveau IV ou plus dans le secteur de la propreté est très inférieure à l'ensemble des actifs en emploi haut-normands. Seulement 9 % détiennent un niveau IV contre 19 % dans la région, 4 % un niveau III contre 16 % et 1,5 % un niveau I ou II contre 13 %.

Répartition par niveaux de diplôme des actifs en emploi haut-normands



Source : Insee, RP 2011, traitements Crefor

Pyramide des âges des actifs en emploi haut-normands



Source : Insee, RP 2011, traitements Crefor

Une main d'œuvre assez âgée

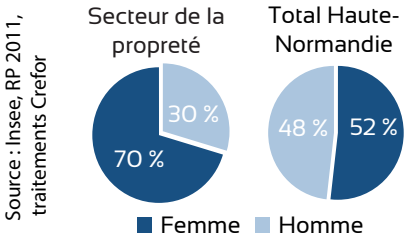
Une part importante des emplois de la propreté est occupée par des personnes âgées de plus de 40 ans : 65 %, soit 11 points de plus que pour l'ensemble des actifs en emploi haut-normands. C'est la tranche d'âge des 45-49 ans qui marque la différence la plus importante entre le secteur (18 % des actifs en emploi) et la moyenne régionale (14 %). A l'opposé, les actifs de 15 à 39 ans sont moins représentés dans la propreté qu'en moyenne.

Un secteur très féminin

La part des femmes s'élève à 70,4 % des emplois de la propreté, contre 48 % des actifs en emploi de la région.

Cette répartition varie en fonction des sous-secteurs concernés. Les femmes sont particulièrement présentes sur *les activités de nettoyage classiques* (bureaux, immeubles, magasins...), où elles occupent 75 % des emplois. Le rapport est par contre plus équilibré en ce qui concerne *les activités de nettoyage spécialisées* (milieux sensibles, hospitalier, agro-alimentaire...), où les hommes occupent 48 % des emplois contre 52 % pour les femmes. Les hommes sont par contre majoritaires dans *les autres activités de nettoyage* (seulement 166 emplois), où ils représentent 58 % des emplois.

Répartition par sexe des actifs en emploi haut-normands



Source : Insee, RP 2011, traitements Crefor

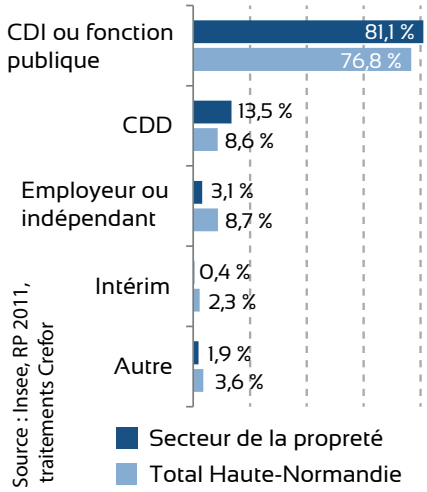
Caractéristiques des actifs

Le niveau de formation diffère fortement selon l'âge des personnes

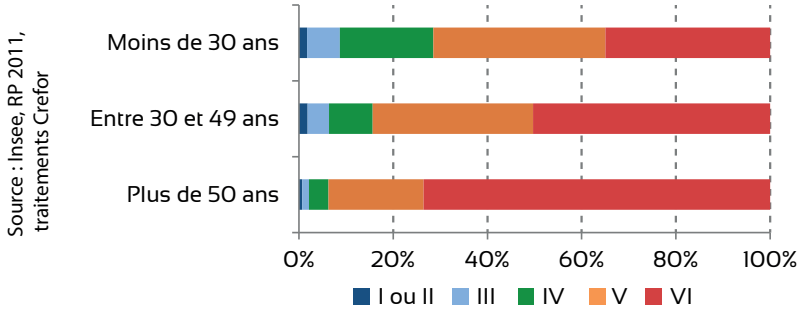
La part des personnes sans diplômes est d'autant plus élevée que les personnes sont âgées (voir graphique ci-dessous). Ainsi, parmi les actifs de la propreté haut-normands, 74 % des plus de 50 ans n'ont aucun diplôme, contre 50 % de ceux âgés de 30 à 49 ans et 35 % des moins de 30 ans. Des différences sont également observables en fonction du genre des individus. Les femmes sont plus fréquemment non diplômées que les hommes : 59 % contre 46 %, les hommes étant plus représentés que les femmes sur tous les autres niveaux de diplôme (33 % contre 29 % sur les niveaux V, 12 % contre 8 % sur les niveaux IV...).

81 % des travailleurs du secteur de la propreté sont employés en CDI, ce qui représente 4 points de plus que la moyenne régionale. La part des CDD est également supérieure à la moyenne régionale : 13,5 %, tandis que les travailleurs sous statut d'entrepreneur, d'intérimaire et autre (emplois aidés, apprentissage...) sont moins représentés.

Répartition des actifs en emploi haut-normands par type de contrat de travail



Niveaux de formation dans le secteur de la propreté par tranches d'âge



Une profession très ouvrière

85 % des emplois du secteur relèvent de la catégorie socioprofessionnelle *ouvriers*, soit un niveau très important en comparaison à la moyenne régionale (trois fois plus, voir graphique page suivante). Les autres catégories de professions sont à l'inverse peu représentées dans le secteur de la propreté. C'est particulièrement le cas pour les *professions intermédiaires* (4 % dans la propreté contre 23 % tous secteurs confondus) et les *cadres* (2 % contre 11 %). Les femmes sont de loin les plus représentées dans les professions *ouvriers* (74 %), *professions intermédiaires* (60 %) et *employés* (93 %). Les postes d'encadrement et de dirigeant sont par contre le plus souvent occupés par des hommes (respectivement 75 % et 76 %). Si l'analyse via les PCS (professions et catégories socioprofessionnelles) s'est avérée peu précise pour identifier les professions du secteur de la propreté, la classification des effectifs salariés dans la convention collective de la branche permet une analyse plus détaillée, bien qu'uniquement disponible au niveau national (voir encadré).

La classification dans la grille collective : Les femmes surreprésentées dans les échelons inférieurs

En l'absence de données disponibles au niveau régional, sont présentées ici des données nationales issues des chiffres clés 2013 de l'observatoire socio-économique du secteur de la propreté et des services associés

La grande majorité des salariés de la propreté appartient à la catégorie des *agents de service* (90 %), qui est elle même divisée en trois échelons principaux. L'échelon inférieur (AS : agent de service simple) concentre la plus grande partie des effectifs du secteur, tandis que seulement 6 % des *agents de service* sont AQS (agent de service qualifié) et 4 % ATQS (agent de service très qualifié). Les postes d'encadrant sont très peu nombreux dans le secteur de la propreté, en effet, les *chefs d'équipe* représentent 5,1 % des effectifs salariés, les *maîtrises d'exploitation* 1,9 % et les *cadres* 1,3 %. Par ailleurs, les personnels administratifs occupent 1,6 % des emplois salariés du secteur.

Classification des salariés de la propreté dans la grille salariale et rémunération horaire brute

AS : 90 %
AQS : 6 %
ATQS : 4 %

Agents de service	90,2 %	Entre 10 € et 12 €
Chefs d'équipe	5,1 %	Autour de 12 €
Maîtrise d'exploitation	1,9 %	Entre 12 € et 17 €
Cadres	1,3 %	Plus de 17 €
Employés	1,1 %	Entre 10 € et 13 €
Maîtrise administrative	0,5 %	Entre 14 € et 17 €

La part des femmes dans les emplois de la propreté décroît fortement en fonction de la position dans la grille salariale. Si les femmes sont de loin majoritaire dans le secteur (70 % des salariés), elles occupent 80 % des postes d'*agents de service*, 52 % des postes de *chefs d'équipe* et seulement 39 % de ceux de *maîtrises d'exploitation*.

Répartition des actifs en emploi haut-normands par PCS

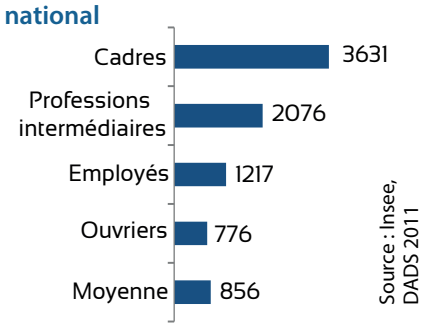
PCS	Secteur de la propreté	Total Haute-Normandie
Ouvriers	85 %	26 %
Professions intermédiaires	3,9 %	22,9 %
Employés	3,7 %	28,7 %
Chefs d'entreprise	2,2 %	5,5 %
Cadres	2 %	11 %
Agents de maîtrise	1,9 %	2,6 %
Autre	1,4 %	3,4 %
Total	**100 %**	**100 %**

Source : Insee, RP 2011, traitements Crefor

Un faible niveau de rémunération...

Le salaire mensuel brut moyen s'établit à 856 euros pour l'ensemble des salariés du secteur de la propreté au niveau national. Ce faible niveau de rémunération tient surtout à l'importance des *agents de service,* qui perçoivent en moyenne 776 euros bruts par mois, et qui occupent la majorité des emplois du secteur. Les salaires mensuels bruts moyens sont plus élevés pour les autres catégories socio-professionnelles : 1 217 euros pour les employés, 2 076 pour les professions intermédiaires et 3 631 euros pour les cadres.

Salaire mensuel brut moyen dans le secteur de la propreté par catégorie socio-professionnelle, niveau national

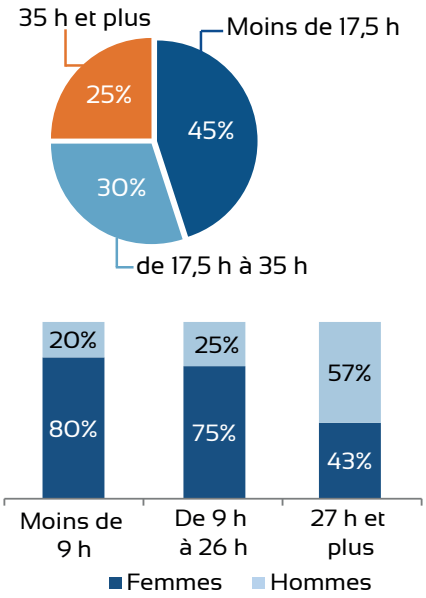


...qui s'explique en grande partie par le recours important au temps partiel

Le faible niveau de rémunération observé dans la propreté s'explique avant tout par l'importance du travail à temps partiel, qui concerne 75 % des salariés du secteur (45 % travaillent moins de 17,5 heures hebdomadaires et 30 % de 17,5 heures à 35 heures).

Le travail à temps partiel touche principalement les femmes, dont la part diminue avec l'augmentation des volumes horaires travaillés. En effet, les femmes représentent 80 % des salariés qui travaillent moins de 9 heures par semaines , 75 % de ceux qui exercent entre 9 heures et 26 heures hebdomadaires et seulement 43 % de ceux qui exercent plus de 27 heures hebdomadaire.

Temps de travail hebdomadaire des salariés du secteur de la propreté, niveau national



Source : Les chiffres clés, édition 2013, Observatoire socio-économique du secteur de la propreté et des services associés

Le cumul de plusieurs emplois très fréquent

39 % des salariés de la propreté sont multi-employeurs, tandis qu'une entreprise de propreté emploie en moyenne 54 % de salariés qui exercent un autre emploi en parallèle (dans la propreté ou non). Ce constat s'explique globalement par les impératifs organisationnels auquel est soumis le secteur de la propreté.

Le fractionnement des emplois

En fonction des types de clients et des contrats, les prestations de nettoyage peuvent s'effectuer en horaires décalés, voire même variables lorsqu'elles sont réalisées en dehors des heures d'ouverture des entreprises clientes. De plus, en fonction de la durée des prestations (souvent d'une à quelques heures), les salariés sont amenés à intervenir sur plusieurs sites dans une même journée. Ce fractionnement de l'activité oblige donc les entreprises à organiser les durées de travail des salariés en cumulant différentes plages horaires non consécutives chez différents clients, ceci rendant l'emploi de salariés à temps plein compliqué à mettre en œuvre.

Ainsi, la prépondérance des emplois à temps partiel explique d'un côté les faibles rémunérations observées, mais également le recours fréquent au cumul de plusieurs emplois, pour tenter d'approcher un volume horaire correspondant à un temps plein. Les salariés multi-employeurs réalisent en moyenne 30,3 heures hebdomadaires. Par ailleurs, 2/3 d'entre eux occupent leur deuxième emploi dans le secteur de la propreté également.

Source : *Temps partiel contractuel / temps partiel réel : le facteur multi-emploi,* Observatoire socio-économique du secteur de la propreté et des services associés, septembre 2014.

L'article 7

La convention collective du secteur de propreté, et notamment son article 7, prévoit la continuité des contrats de travail des salariés dans le cas d'un changement de prestataire pour un marché donné. Sous certaines conditions, une entreprise entrante sur un marché se voit donc dans l'obligation d'embaucher le personnel en place avec les mêmes avantages, et la même organisation du travail que lorsque celui-ci était encore salarié de l'entreprise sortante. Cette particularité du secteur de la propreté accroît le *turn-over* dans les entreprises ainsi que les situations de cumul de plusieurs employeurs.

Des conditions d'emploi difficiles

Les contraintes organisationnelles qui pèsent sur le secteur de la propreté (horaires décalés, phénomène multi-employeurs, temps partiel) peuvent avoir un impact important sur la situation sociale des travailleurs. C'est particulièrement le cas lorsque les journées de travail sont découpées en plusieurs plages horaires éloignées, nécessitant de se rendre sur plusieurs sites éloignés également. Les temps de transport peuvent alors être importants et parfois supérieurs aux temps travaillés. Cette organisation peut également avoir un impact important sur les temps de sommeil des personnes, surtout dans le cas d'horaires à la fois décalés et variables.

L'activité des agents de service peut s'avérer pénible à plusieurs niveaux. Lorsque des charges lourdes sont manipulées toute la journée, (poubelles conteneurs ...), lors de la répétition de mouvements dans des positions difficiles, d'une exposition à des produits de nettoyage toxiques ou de cadences de travail trop élevées.

Des difficultés d'identification professionnelle

Les agents de services passent la majorité de leur temps auprès des entreprises clientes sans y être salariés directement. Il est donc fréquent que peu de contacts soient entretenus avec l'entreprise employeuse (les agents travaillant souvent seul). D'autant plus que les agents peuvent également être l'objet de transferts d'entreprises dans le cadre de l'article 7 (voir encadré page 11). Les activités de propreté sont par ailleurs peu valorisées dans les représentations collectives, car souvent peu visibles, et pouvant apparaître comme des tâches ingrates, laissées aux personnes en situation sociale difficile.

Ainsi, dans une position de relatif isolement, la construction d'une identité professionnelle s'avère souvent compliquée. De plus, les conditions de travail difficiles sont à l'origine d'un taux d'absentéisme élevé (maladies, empêchement d'ordre personnel, difficultés d'organisation du transport…).

Un public en situation de fragilité

Les travailleurs de la propreté, et surtout les femmes, présentent fréquemment des situations professionnelles, sociales et financières compliquées. C'est le secteur de l'économie qui concentre la plus forte proportion de personnes sans diplôme (plus de la moitié), de faibles niveaux de rémunération et de nombreuses situations d'illettrisme, voire d'analphabétisme. Le secteur est également employeur de populations issues de l'immigration et parfois en situation irrégulière (particulièrement en Ile-de-France qui concentre 1/3 des emplois du secteur au niveau national), pouvant favoriser les cas d'abus voire d'exploitation envers les sans-papiers. Les travailleurs de la propreté (en comparaison à l'ensemble des emplois présents dans l'économie) présentent plus fréquemment des fragilités qui les exposent davantage à la précarité, à la pauvreté, tout en disposant de peu de leviers d'évolution ou de reconversion.

Les horaires décalés

Les plages horaires travaillées dépendent surtout de la clientèle et de la nature des sites où sont réalisées les prestations de nettoyage. Les prestations dans les bureaux ou les locaux scolaires sont réalisées la plupart du temps en décalé, en dehors des heures de travail des clients ou des heures de présence des élèves. Les prestations dans les immeubles ou en milieu hospitalier sont par contre réalisées en journée. En ce qui concerne l'industrie, les créneaux horaires sont plus variables.

81 % des salariés de la propreté ont des horaires fixes d'une semaine sur l'autre, 17 % des horaires variables et 2 % des horaires alternés. Concernant les créneaux horaires, 13 % des salariés travaillent habituellement en soirée (20 h - minuit) et 4 % la nuit (minuit - 5 h). De plus, 9 % des salariés du secteur sont amenés occasionnellement à travailler en soirée et 6 % de nuit.

Source : *Temps partiel contractuel / temps partiel réel : le facteur multi-emploi,* Observatoire socio-économique du secteur de la propreté et des services associés, septembre 2014.

© wiangya - Fotolia.com

Un nombre de demandeurs d'emploi élevé et une forte rotation de l'emploi

Le nombre de demandeurs d'emploi positionnés sur les métiers de la propreté s'établit à un niveau important dans la région, et ce malgré le dynamisme du secteur : 7 784 au 31 mars 2014 dans les catégories A, B et C. Le marché du travail de la propreté est également caractérisé par une rotation des emplois très importante, liée principalement aux spécificités organisationnelles des entreprises et à la nature même des activités. Le recrutement est réalisé le plus souvent en interne, en utilisant le bouche à oreille. Par ailleurs, peu de difficultés de recrutement sont observées pour les emplois liés au nettoyage des locaux.

Le nombre de demandeurs d'emploi (DE) haut-normands positionnés sur les métiers de la propreté s'établit à 7 784 au 31 mars 2014 pour les catégories A, B et C (ensemble des DE tenus de rechercher un emploi) et à 5 273 pour les DE appartenant à la seule catégorie A (qui n'ont pas du tout travaillé durant le dernier mois). La grande majorité des demandes d'emplois portent sur le *nettoyage des locaux* (97,7 %), tandis que les demandes restantes sont divisées entre la *blanchisserie industrielle* (1,1 %), *le lavage de vitres* (0,7 %) et le *management et inspection en propreté des locaux* (0,5 %).

Ces volumes apparaissent particulièrement importants par comparaison avec l'ensemble des emplois salariés du secteur. En effet, les DE catégorie A représentent près de la moitié de l'ensemble des emplois du secteur dans la région, tandis qu'en y ajoutant les catégories B et C, cette proportion équivaut à 70 %. Cette surreprésentation des DE peut être expliquée de deux manières.

D'une part, les métiers de la propreté présentent peu de barrières à l'entrée et sont accessibles pour la plupart sans diplômes, présentant donc un attrait pour les personnes faiblement diplômées en recherche d'insertion professionnelle. Ceci peut donc expliquer un positionnement plus fréquent des DE sur les métiers de la propreté. Ce constat est d'autant plus avéré en période de chômage élevé, où les personnes les plus touchées sont celles qui possèdent un faible niveau de formation. Dans l'optique d'accéder à l'emploi, celles-ci s'orienteront en priorité vers des métiers qui garantissent des possibilités d'insertion indépendamment de leur niveau de formation. Dans un deuxième temps, cette importance des volumes de DE peut être nuancée. Les personnes en recherche d'emploi peuvent en effet s'insérer dans le secteur de la propreté « élargi », qui regroupe non pas 11 000 emplois mais autour de 39 000 en Haute-Normandie (en y ajoutant les emplois liés au nettoyage réalisés en interne par les collectivités publiques, le service aux particuliers... voir page 4 « Du secteur à la filière »). Dans ce cadre, le nombre de demandeurs d'emploi positionnés sur les métiers de la propreté en catégorie A ne représentent que 14 % de l'ensemble des postes présents dans la région dans le secteur « élargi », contre presque la moitié dans le secteur de la propreté au sens strict.

Une hausse des demandeurs d'emploi

Le nombre de DE positionnés sur les métiers de la propreté a augmenté ces dernières années : + 11,8 % entre 2011 et 2014. Cette hausse intervient dans un contexte de création d'emplois et s'interprète davantage comme une conséquence mécanique de l'augmentation du chômage tous secteurs confondus ; et donc comme un effet d'appel d'un secteur qui recrute dans un contexte défavorable. Toutefois, le dynamisme du secteur peut être souligné par l'augmentation presque deux

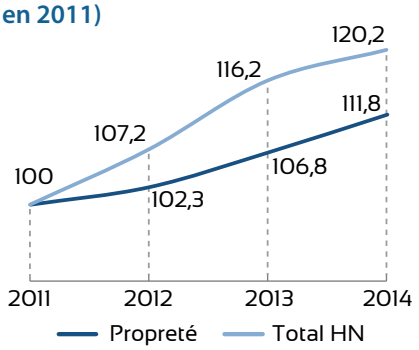
Nombre de demandeurs d'emploi au 31 mars 2014 positionnés sur les métiers de la propreté en Haute-Normandie, catégories A, B et C*

Rome	Métier	Effectif
K2204	Nettoyage de locaux	7603
K2201	Blanchisserie industrielle	89
K2202	Lavage de vitres	55
K2203	Management et inspection en propreté de locaux	37
	Total	**7784**

* Les demandeurs d'emploi appartenant aux catégories A, B et C sont tenus de rechercher un emploi, ce n'est pas le cas de ceux qui appartiennent aux catégories D et E (exclues ici).
- **catégorie A** : demandeurs d'emploi tenus de faire des actes positifs de recherche d'emploi, sans emploi
- **catégorie B :** demandeurs d'emploi tenus de faire des actes positifs de recherche d'emploi, ayant exercé une activité réduite courte (de 78 heures ou moins au cours du mois)
- **catégorie C :** demandeurs d'emploi tenus de faire des actes positifs de recherche d'emploi, ayant exercé une activité réduite longue (plus de 78 heures au cours du mois)

Source : Direccte, traitements Crefor

Evolution du nombre de demandeurs d'emploi au 31 mars de chaque année en Haute-Normandie, catégories A, B et C (indice base 100 en 2011)



Source : Direccte, traitements Crefor

fois moindre des DE positionnés sur les métiers de la propreté : + 11,8 % contre + 20,2 % tous secteurs confondus entre 2011 et 2014.

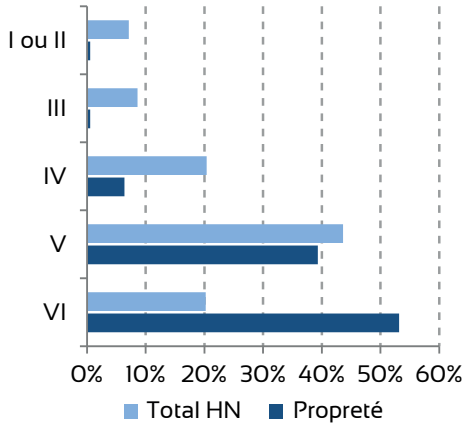
Une majorité de femmes...

81 % des DE haut-normands positionnés sur les métiers de la propreté sont des femmes, contre 50 % parmi l'ensemble des demandeurs d'emploi.

... peu ou pas diplômées...

53 % des DE positionnés sur les métiers de la propreté n'ont pas de diplôme et 39 % possèdent un diplôme de niveau V. En comparaison à l'ensemble des DE haut-normands tous secteurs confondus, ils sont fortement sous représentés sur les niveaux IV et plus.

Niveau de formation des demandeurs d'emploi haut-normands au 31 mars d 2014, catégories A, B et C



Source : Direccte, traitements Crefor

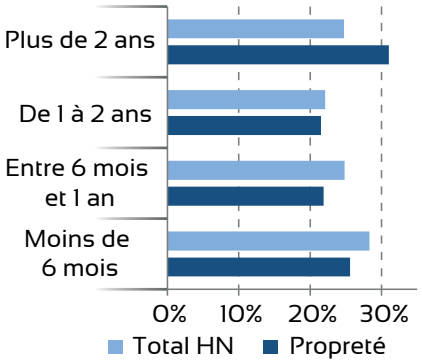
... et relativement âgées

63 % des DE positionnés sur les métiers de la propreté sont âgés de plus de 40 ans, rejoignant la structure par âge des actifs en emplois dans le secteur. Parmi l'ensemble des DE tous secteurs confondus, la part des plus de 40 ans ne s'établit qu'à 44 %.

Des durées de chômage plus longues

Les DE positionnés sur les métiers de la propreté connaissent des périodes de chômage plus longues qu'en moyenne. 31 % d'entre eux sont au chômage depuis plus de deux ans contre 25 % tous secteur confondus. Ce constat peut probablement être expliqué par la présence plus fréquente de candidats très éloignés de l'emploi.

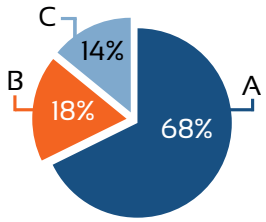
Ancienneté des demandeurs d'emploi haut-normands au 31 mars 2014 (catégories A, B et C)



Source : Direccte, traitements Crefor

La répartition par catégories diffère peu de celle de l'ensemble des DE tous secteurs confondus. 68 % des DE positionnés sur les métiers de la propreté appartiennent à la catégorie A (sans activité professionnelle au cours du dernier mois) contre 65 % tous secteurs confondus. La proportion s'établit à 18 % pour la catégorie B et 14 % pour la catégorie C contre respectivement 13 % et 21 % tous secteurs confondus.

Nombre de demandeurs d'emploi au 31 mars 2014 positionnés sur les métiers de la propreté en Haute-Normandie par catégories



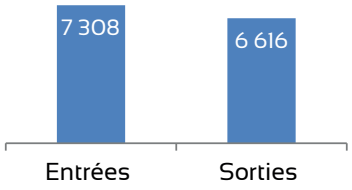
Source : Direccte, traitements Crefor

En raison des spécificités du secteur et notamment du recours important au temps partiel, il est surprenant de constater que les DE de la propreté ne soient pas davantage répartis sur les catégories B et C, permettant de cumuler le statut de demandeurs d'emploi (et donc une allocation chômage) et des activités professionnelles ponctuelles ou régulières à temps partiel.

Une rotation des emplois très importante

Au cours de l'année 2011, 7 308 entrées en emploi (tous types de contrats confondus) ont été observées dans les entreprises du secteur, tandis que 6 616 contrats de travail se sont achevés. Rapportés à l'ensemble des emplois présents dans le secteur, ces volumes sont considérables : 69 % pour les entrées et 63 % pour les sorties.

Entrées et sorties d'emploi en 2011 dans les entreprises du secteur de la propreté en Haute-Normandie



Source : Direccte, DMMO (déclaration des mouvements de main-d'œuvre), traitements Crefor

Ce phénomène s'explique principalement par les spécificités organisationnelles des métiers de la propreté. La nécessité d'assurer le service en continu oblige les entreprises à remplacer systématiquement l'absence d'un salarié ; pendant les périodes de congé, les arrêts maladie, mais également pour faire face à un surplus d'activité, amenant les entreprises à recourir massivement à des CDD de remplacement. Ce mode de fonctionnement entretient par ailleurs les situations de cumul de plusieurs employeurs, qui permet aux salariés de travailler davantage en effectuant des remplacements. Les transferts de personnel en raison de l'article 7 favorisent également les mouvements de main d'œuvre (voir encadré page 11).

Ainsi, parmi les 7 308 entrées en emploi observées en 2011 dans les entreprises haut-normandes de la propreté, 94 % des embauches étaient en CDD et seulement 6 % en CDI, tandis que ces proportions s'établissent respectivement à 78 % et 22 % pour la totalité des embauches intervenues en 2011 dans la région. Concernant les sorties d'emploi, 93 % étaient dues à des fins de contrat dans la propreté contre 79 % tous secteurs confondus. Au niveau national, la rotation des emplois

apparaît encore plus importante.

Source : DMMO, traitements Crefor

Les métiers spécialisés en tension

Aucune tension au recrutement n'est observable sur les métiers liés au *nettoyage des locaux* (qui représentent plus de 90 % des emplois du secteur, voir encadré page 9). En effet, les demandes d'emploi enregistrées excèdent de loin les offres déposées : 7 233 contre 2 783 en 2013. La situation est par contre différente en ce qui concerne les trois autres métiers de la propreté répertoriés. Le *lavage de vitre* ainsi que le *management et inspection en propreté de locaux* apparaissent en tension, avec un nombre d'offres d'emploi déposées supérieur aux demandes. Les métiers de la *blanchisserie industrielle* totalisent quant à eux un nombre de demandes à peine supérieur aux offres (99 contre 90), laissant présager des difficultés de recrutement ponctuelles.

La rotation de l'emploi illustrée à l'échelle nationale

Ces éléments sont issus de l'étude « Le recrutement dans le secteur de la propreté » de l'observatoire socio-économique du secteur de la propreté et des services associés (mars 2015).

Le secteur de la propreté est caractérisé par un écart très important entre le nombre de postes effectifs dans les entreprises et le nombre de salariés occupant ces postes. Début 2013, 405 000 salariés occupaient simultanément les 470 000 emplois présents dans les entreprises de la propreté au niveau national. Cette situation résulte de l'importance du phénomène multi-employeur : en moyenne, 37 % des salariés de la propreté cumulent plusieurs emplois. De plus, en raison des besoins de remplacement et des embauches temporaires dues aux surplus d'activité, c'est en tout 665 000 personnes différentes qui ont été salariées dans les entreprises de la propreté durant l'année 2012, pour un total d'embauche s'élevant à 550 000 (soit un nombre supérieur à l'ensemble des emplois présents dans le secteur).

665 000
C'est le nombre de salariés différents qui ont travaillé dans le secteur de la propreté au cours de l'année

470 000 emplois salariés constants
↓
occupés par 405 000 salariés qui travaillent simultanément dans le secteur de la propreté

550 000
C'est le nombre d'embauches dans le secteur de la propreté en 2012

Nombre de demandes d'emploi enregistrées par les demandeurs d'emploi lors de leur inscription à Pôle emploi et nombre d'offres collectées par Pôle emploi pour les métiers de la propreté en Haute-Normandie

	2012			2013		
Métiers (libellés Rome)	Demandes d'emploi	Offres d'emploi	Taux de tension 2012	Demandes d'emploi	Offres d'emploi	Taux de tension 2012
Blanchisserie industrielle	99	90	1,10	89	72	1,24
Lavage de vitres	55	75	0,73	47	48	0,98
Management et inspection en propreté de locaux	24	31	0,77	32	29	1,10
Nettoyage de locaux	7159	3608	1,98	7065	2634	2,68
Total	**7337**	**3804**	**1,93**	**7233**	**2783**	**2,60**

Source : Direccte, OEE, DEE, traitements Crefor. Le taux de tension est définit par le nombre de demandes d'emploi enregistrées divisé par le nombre d'offres d'emploi déposées par les employeurs une même année. Un taux de tension inférieur à 1,5 indique des tensions quantitatives apparentes.

Le recrutement en interne souvent privilégié

Ces éléments sont issus de l'étude « Le recrutement dans le secteur de la propreté » de l'observatoire socio-économique du secteur de la propreté et des services associés (mars 2015).

Afin d'assurer les remplacements ou lors des créations de postes, le recrutement en interne est le plus souvent mobilisé. Dans un premier temps, les entreprises vont chercher à savoir si les salariés déjà en place souhaitent augmenter leur nombre d'heure, où sont en mesure de recommander des candidats. Dans un deuxième temps, le réseau élargi (partenaires notamment) de l'entreprise est mobilisé. L'externalisation du recrutement intervient en dernier recours, en cas d'échec du bouche à oreille. Les embauches sont souvent réalisées dans l'urgence, les entretiens peu formalisés et l'examen des CV non systématique. Si cette configuration est surtout propre aux postes d'agent de service, elle l'est moins pour certains postes plus qualifiés. Ainsi, le recrutement des agents polyvalents et des encadrants suit des règles plus strictes (examen en détail du CV, du niveau de formation...), bien qu'ici encore, de nombreuses embauches soient réalisées dans l'urgence. Certains profils peuvent être difficiles à trouver (les laveurs de vitres sont souvent donnés en exemple), amenant plus souvent les entreprises à utiliser des canaux de recrutement externes.

Une offre de formation initiale localisée en Seine-Maritime

Les diplômes et certifications de la propreté accessibles en formation initiale sont peu nombreux : une certification par niveau de formation. Cependant, ces cursus de formation ne sont pas tous disponibles dans la région, qui dispose actuellement d'un CAP, d'un Bac professionnel et prochainement d'un BTS, tous situés en Seine-Maritime. La formation continue permet par ailleurs d'accéder à un plus grand nombre de certifications.

Les élèves inscrits en formation professionnelle initiale dans un cursus de la propreté à la rentrée 2014 en Haute-Normandie préparaient soit un *Bac professionnel Hygiène Propreté et Stérilisation* (anciennement *Hygiène Environnement),* soit un *CAP Agent de Propreté et d'Hygiène (*anciennement *Maintenance et Hygiène des Locaux)*. A la rentrée 2015, cette offre de formation sera complétée d'un *BTS métiers des Services à l'Environnement* qui ouvrira au lycée Françoise de Grâce au Havre (voir tableau ci-dessous). Les certifications de niveau I et II ne sont par contre pas présentes dans la région (le titre certifié de niveau II *Responsable de Service Hygiène et Propreté* ainsi que celui de niveau I *Manager de Développement du Multiservices*). Les diplômes de la propreté sont majoritairement proposés dans les lycées professionnels et polyvalents de la région. Les titres certifiés sont quant à eux proposés soit dans les CFA de l'INHNI (non présents dans la région), soit dans des centres partenaires (école de commerce par exemple).

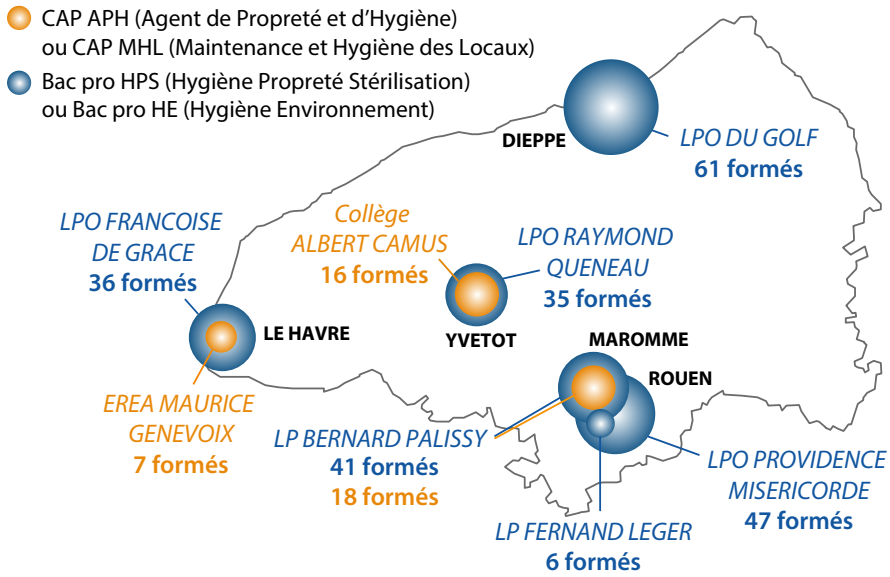
Les Bac pro majoritaires

La plupart des élèves inscrits dans un cursus initial de la propreté visaient un *Bac professionnel* à la rentrée 2014 : 226 soit 85 % du total des formés dans la propreté, tandis que 41 élèves visaient un CAP (15 %). En cohérence avec les caractéristiques du secteur, 85 % des formés sont des femmes (88 % pour les Bacs professionnels et 65 % pour les CAP).

L'INHNI

L'INHNI (Institut National de l'Hygiène et du Nettoyage Industriel) est l'organisme de formation et de conseil du secteur. Il dispose au niveau national de 7 CFA et 16 centres de formation continue. Les CFA les plus proches sont situés à Lille et en Ile-de-France. L'INHNI dispose par contre de deux centres de formation continue en Haute-Normandie : au Havre et à Petit-Quevilly.

Répartition des élèves inscrits en formation initiale qui préparaient un diplôme du secteur de la propreté à la rentrée 2014 en Haute-Normandie



Précision : *Le CAP MHL* a été remplacé par le *CAP APH* à la rentrée 2014, et le *Bac pro HE* remplacé par le *Bac pro HPS* à la rentrée 2013. Ces modifications (intervenues récemment) expliquent la coexistance de la nouvelle formation avec l'ancienne pendant la période de transition. Source : Rectorat, traitements Crefor

Les certifications de la propreté accessibles en formation initiale

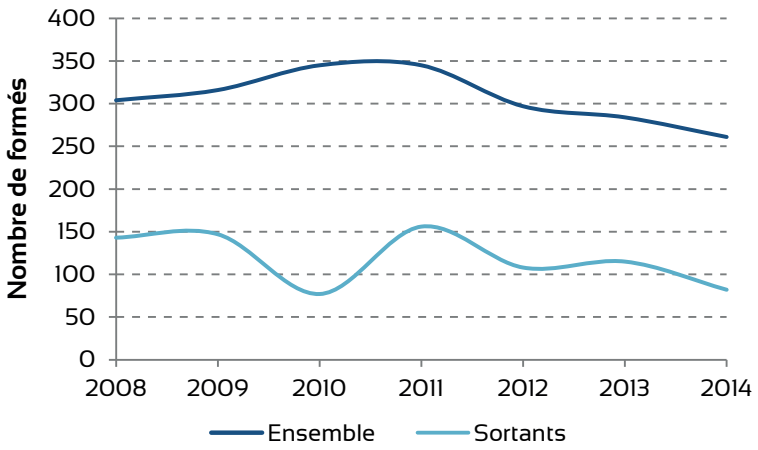
Certification	Présence dans la région	Accessibilité	Structure
CAP Agent de Propreté et d'Hygiène	Oui	Apprentissage ou statut scolaire	Lycées professionnels, polyvalents, CFA (INHNI)
Bac professionnel Hygiène Propreté Stérilisation	Oui		
BTS métiers des services à l'environnement*	Oui		
TCNII** Responsable de service Hygiène et Propreté	Non	Appprentissage	CFA (INHNI) ou structures partenaires
TCNI*** Manager du Développement du Multiservices	Non		

* Ouverture programmée à la rentrée 2015 au lycée Françoise de Grâce au Havre ** Titre certifié de niveau II *** Titre certifié de niveau I

Une diminution des effectifs de formés dans la région

Le nombre d'élèves inscrits dans un cursus de formation de la propreté diminue depuis la rentrée 2011, passant de 345 à 267 à la rentrée 2014. Cette baisse est naturellement reportée sur les effectifs de sortants (élèves en dernière année d'une formation), qui passent de 144 en 2011 à 76 en 2014. Par ailleurs, la diminution du nombre de sortants à la rentrée 2010 est due à la suppression du *BEP Métiers de l'Hygiène, de la Propreté et de l'Environnement*, dont les effectifs se sont reportés sur le Bac professionnel correspondant (les effectifs de l'ensemble des formés ont ainsi augmenté à la rentrée 2010 par rapport à 2009).

Evolution du nombre d'élèves inscrits en formation initiale qui préparaient un diplôme de la propreté en Haute-Normandie par années (rentrée scolaire)



Sont représentés sur ce graphique pour l'ensemble des formés : *le CAP MHL* remplacé par le *CAP APH* à la rentrée 2014, le *Bac pro HE* remplacé par le *Bac pro HPS* à la rentrée 2013, ainsi que le *BEP Métiers de l'hygiène, de la Propreté et de l'Environnement* qui n'existe plus aujourd'hui. Le terme " sortants " désigne les élèves inscrits en dernière année d'un cycle de formation. Source : Rectorat, traitements Crefor

La formation continue

La formation continue permet d'accéder à plusieurs certifications de la propreté qui ne sont pas accessibles par le biais de la formation initiale. C'est le cas du *Titre professionnel d'Agent de Propreté et d'hygiène* ou bien des huit CQP proposés par la branche (voir tableau ci-dessous). La formation continue permet également d'accéder à un certain nombre d'actions de formation qualifiantes. D'une durée plus courte (quelques dizaines d'heures tout au plus), ces formations permettent d'appréhender une ou plusieurs compétences précises liées à un métier (voir carte page suivante). Il est important de préciser que les diplômes et titres accessibles en formation initiale dont il a été fait mention auparavant sont tous également accessibles par le biais de la formation continue (même si ce n'est pas forcement le cas dans la région).

De nombreux organismes de formation haut-normands proposent des actions de formation continue liées aux métiers de la propreté : Greta, centres Inhni, Média Formation... (voir carte page suivante). Différents dispositifs permettent d'y accéder : la VAE (Validation des Acquis de l'Expérience), le contrat de professionnalisation, le programme régional de formation professionnel, le compte personnel de formation...

Dans la mesure où les entreprises du secteur sont souvent des filiales de grands groupes, les données statistiques sur la formation continue sont recueillies seulement au niveau national par l'OPCA du secteur. Pour cette raison, il est malheureusement impossible de présenter des données chiffrées sur l'ensemble des actions de formation continue dont ont bénéficié les salariés et demandeurs d'emploi haut-normands. Des données régionales sont néanmoins disponibles pour la VAE et les contrats de professionnalisation.

Les principales certifications de la propreté accessibles par le biais de la formation continue

Type	Certification
Titre Professionnel du ministère de l'Emploi	Agent(e) de propreté et d'hygiène
CQP (Certificat de Qualification Professionnelle)	Agent d'Entretien et Rénovation en Propreté
	Chef d'Équipe Propreté
	Laveur de Vitres avec moyens spécifiques
	Agent Machiniste Classique
	Agent en Maintenance Multi Techniques Immobilière
	Chef d'Équipe Propreté et Maintenance Multi Techniques Immobilière
	Chef de site(s)
	Responsable de secteur

La réforme de la formation professionnelle

Il est possible de consulter les listes de formations éligibles au CPF (Compte Personnel de Formation) pour les salariés et les demandeurs d'emploi à l'adresse suivante : www.moncomptedeformation.gouv.fr. A ce jour, la constitution des listes pour les certifications de la propreté est toujours en cours de finalisation.

L'offre de formation continue dans le secteur de la propreté en Haute-Normandie

Les formations certifiantes

Diplômes

1 - CAP agent de propreté et d'hygiène
2 - CAP maintenance et hygiène des locaux
3 - BEP hygiène et propreté
4 - Bac Pro Hygiène, propreté, stérilisation

CQP

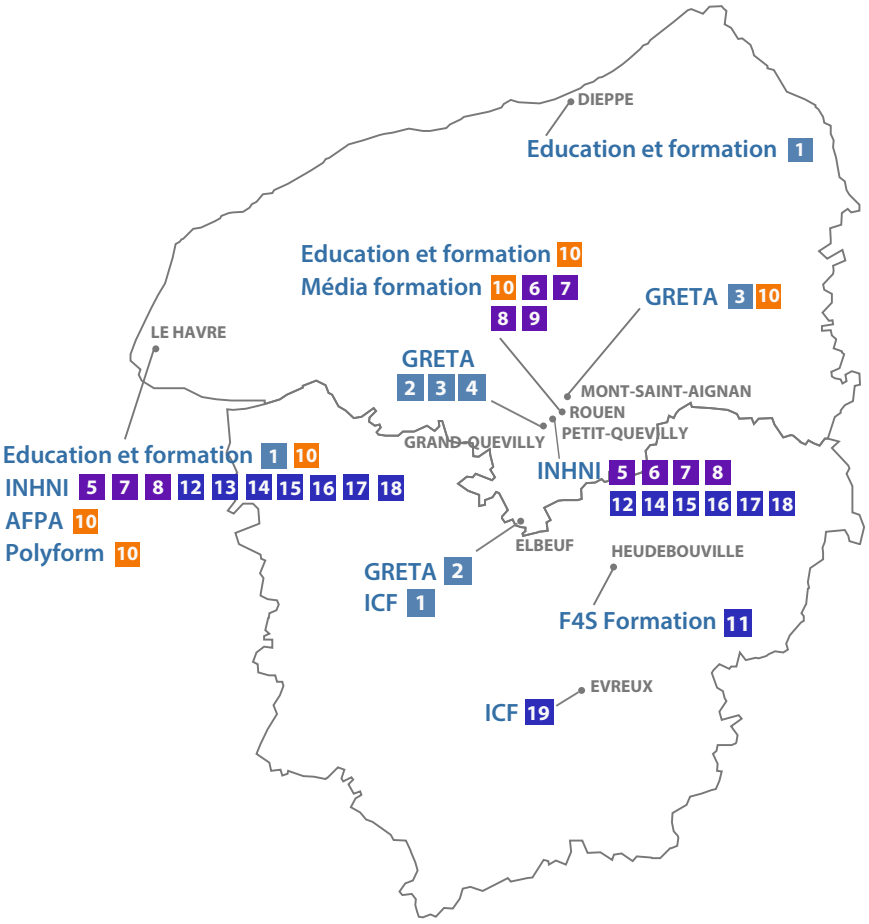
5 - Agent de maintenance multitechnique immobilière
6 - Agent d'entretien et rénovation en propreté
7 - Agent machiniste classique en propreté
8 - Chef d'équipe en propreté
9 - Laveurs de vitres spécialité travaux en hauteur

Titre professionnel

10 - Agent(e) de propreté et d'hygiène

Les formations qualifiantes

11 - Le Bionettoyage en milieu hospitalier
12 - Initiation à l'utilisation de la monobrosse sur sols souples
13 - La connaissance des produits de nettoyage
14 - La pratique du nettoyage en maison de retraite
15 - L'Entretien des bureaux et sanitaires
16 - L'Entretien des vitres à faible hauteur
17 - Organiser sa prestation en milieu tertiaire
18 - Organiser un chantier propreté
19 - Préparer sa qualification aux métiers de la maintenance et hygiène des locaux



Les données présentées sur cette carte sont issues de la base de données « Offre de formation continue » gérée par le Crefor. Les organismes de formation ont été sollicités afin de mettre à jour leurs actions de formation. Ne figurent sur cette carte que ceux qui ont procédé au référencement de leur offre de formation (période septembre 2014 - mars 2015). Les actions de formation sont localisées au lieu de déroulement des formations et non pas au siège de l'organisme (par exemple les formations proposées par le Greta de Rouen sont localisées à Grand-Quevilly et Mont-St-Aignan sur la carte).

Les démarches VAE

22 personnes ont entamé un parcours VAE pour tenter d'obtenir une certification du secteur de la propreté en 2014, les demandes portant le plus souvent vers le *titre professionnel agent de propreté et d'hygiène*. 7 candidats se sont présentés devant un jury de VAE en 2014, obtenant 6 validations totales et 1 refus (CAP MHL). L'écart entre le nombre de passages en jury et de dossiers de recevabilité déposés indique un niveau d'abandon élevé (observable également pour les années précédentes).

Démarches VAE visant une certification de la propreté en 2014 en Haute-Normandie

	Dépôts dossiers de recevabilité	Passages en jury
TP agent(e) de propreté et d'hygiène	11	2
CAP maintenance et hygiène des locaux	7	3
Bac pro hygiène et environnement	2	
BEP hygiène, propreté et environnement	1	
BTS hygiène propreté environnement	1	2
Total	**22**	**7**

Un passage en jury de VAE n'intervient pas nécessairement l'année du dépôt de recevabilité. Il est important de souligner également que certaines certifications qui ne sont plus accessibles via la formation initiale, peuvent l'être encore plusieurs années par le biais de la VAE. C'est le cas ici du CAP MHL et du BEP MHPE. Source : Observatoire VAE, Crefor

Les contrats de professionnalisation

Les derniers chiffres disponibles font état de 30 contrats de professionnalisation démarrés en 2013 dans la région (source : Direccte), axés sur deux CQP : *Agent machiniste classique* (29 contrats pro) et *Agent d'entretien et de rénovation en propreté* (11 contrats pro).

Les titres professionnels

Les centres de formation agrées pour préparer au *TP Agent de propreté et d'hygiène* ont enregistré 170 parcours de formation durant l'année 2014 en Haute-Normandie (source Direccte - tous dispositifs confondus). 114 candidats ont pu valider totalement leur certification tandis que 38 ont obtenu une validation partielle, 9 ont été refusés et 9 étaient absents.

Une nécessité de professionnalisation pour accompagner le développement du secteur

La poursuite du développement du secteur de la propreté s'accompagne de nombreuses évolutions, impactant les entreprises dans la globalité de leur activité : les marchés, les clients, la politique commerciale, ainsi que l'organisation du travail. Si elles ne remettent pas en cause l'expansion du secteur à court terme, voire probablement à moyen terme, ces mutations se placent comme des enjeux à relever pour en garantir la pérennité.

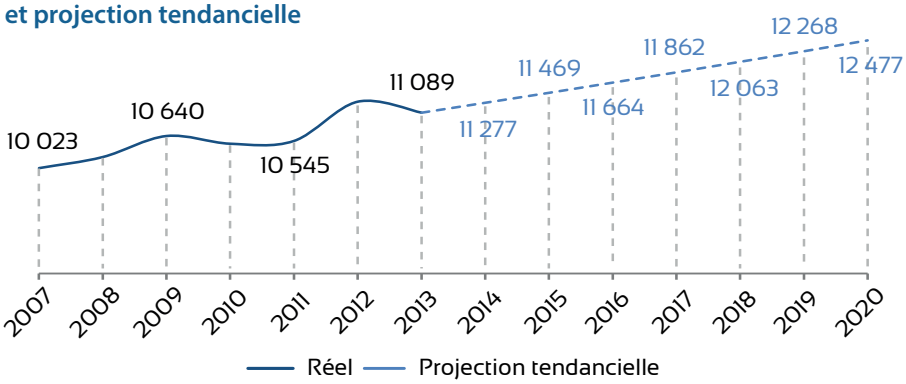
La plupart des éléments présentés dans cette partie sont extraits des études de l'observatoire socio-économique de la propreté et des services associés, et plus particulièrement de l'étude prospective publiée en mai 2013.

A la lecture de la dernière note de conjoncture de l'observatoire de la branche, le développement du secteur de la propreté semble en bonne voie de suivre son cours dans les prochaines années. Celle-ci met en avant une augmentation du chiffre d'affaire de + 2,1 % des entreprises du secteur au cours de la dernière année disponible (entre février 2015 et février 2014 au niveau national).

Cette progression est plus nuancée pour les grands groupes, qui enregistrent une progression de leur chiffre d'affaire de + 0,5 % (entreprises de plus de 20 millions d'euros de chiffre d'affaire), que pour les entreprises de taille inférieure : + 3,5 % pour celles de moins d'un million d'euros de chiffre d'affaire et + 3 % pour celles qui réalisent entre 1 et 20 millions. Ce sont les activités de nettoyage réalisées en milieu sanitaire qui connaissent la progression du CA la plus importante (+ 4 %), probablement à cause du mouvement d'externalisation qui se poursuit. Elles sont suivies par les activités de nettoyage des bureaux (+ 3 %), représentant l'activité la plus répandue, les immeubles (+ 2,5 %), puis l'industrie dans une proportion moindre (+ 0,5 %).

A l'échelle haut-normande, le nombre d'emplois dans le secteur a crû en moyenne de 1,7 % par an (passant de 10 023 à 11 089) entre 2007 et 2013. Dans l'hypothèse où ce rythme de création d'emplois se maintiendrait durant les années à venir, le seuil des 12 000 emplois pourrait être dépassé en 2018 (voir graphique ci-dessous). Cette projection (bien qu'hypothétique), est plutôt confortée par la réserve d'activité externalisable qui semble subsister. En effet, la branche estime qu'environ 60 % de l'ensemble des activités des nettoyage externalisables l'ont déjà été, garantissant un potentiel de croissance encore substantiel. Si les perspectives du secteur sont donc très positives, les entreprises de propreté n'en demeurent pas moins exposées à de nombreux enjeux liés à des mutations actuelles.

Evolution du nombre d'emplois dans le secteur de la propreté haut-normand et projection tendancielle



La projection tendancielle a été réalisée s'appuyant sur le taux de croissance annuel moyen observé entre 2007 et 2013 (1,7 %). Source : Acoss, traitements Crefor

La massification des achats

Si cette évolution ne se place pas comme une nouveauté, les grandes entreprises clientes concentrent de plus en plus fréquemment leurs achats de services de propreté. Cette massification des achats se traduit par l'émission d'appels d'offres allotis, aboutissant au choix d'un seul prestataire pour un territoire donné (niveau régional, national ou international). Ce type d'achat peut également être réalisé par le biais de centrales d'achat pour exercer une pression à la baisse sur les prix (particulièrement dans le secteur public). De marginal au début des années 2000, les achats massifiés nationaux peuvent peser aujourd'hui jusqu'à 30 % du chiffre d'affaire global de certains grands groupes de propreté. Cependant, ces marchés présentent souvent des volumes importants mais de faibles marges. Cette faible profitabilité rend incertain le développement à grande échelle des achats massifiés aux PME et TPE, qui pour y prendre part devraient dans un premier temps soit se structurer à échelle plus large (pour les PME), soit s'affilier à un groupement d'employeurs (pour les TPE).

Le *facilities management* (ou l'externalisation des services généraux)

Le *Facilities Management* est un mode d'organisation des services généraux et immobiliers qui consiste à déléguer le pilotage d'un grand nombre de services (surtout généraux) auprès d'un prestataire spécialisé : le *Facility Manager*, responsable unique auprès du donneur d'ordre. Encore peu connu et développé dans les entreprises de propreté, le *facilities management* pourrait être une modalité de développement

des prestations multiservices, en corrélation avec son développement croissant en France*. Le positionnement sur ce type de prestation impliquerait néanmoins une professionnalisation accrue des entreprises de propreté : extension de l'offre de services, pilotage de différents prestataires et types de prestations simultanément sur plusieurs sites, relations avec d'autres entreprises de *facilities management* qui peuvent être à la fois concurrentes et sous-traitantes... Pour les PME et TPE, l'enjeu pourrait surtout être de réussir à conserver les marchés sur lesquels elles sont déjà positionnées, car susceptibles de passer aux mains de *facility managers*. L'orientation des entreprises de propreté vers le *facilities management* reste néanmoins à nuancer dans la mesure où les services associés (hors prestations de nettoyage) sont stables, s'établissant à 6 % du CA des entreprises du secteur ; d'autant plus que les services associés ne sont pas considérés par la branche comme une porte d'entrée sur les marchés du nettoyage. L'offre multiservice demeure davantage mise en avant par les grandes entreprises.

Le développement des marchés publics

A travers la poursuite du processus d'externalisation des activités de nettoyage, les appels d'offre publics continuent d'offrir un gisement d'activité important pour les entreprises de propreté. En effet, les entreprises locales ont un atout réel pour répondre aux consultations des collectivités territoriales, qui souhaitent souvent faire appel aux ressources présentes dans leur bassin d'emploi. Si les marchés publics représentent donc un débouché important, les modalités de réponse aux appels d'offres présentent néanmoins certaines contraintes, nécessitant une adaptation de la part des entreprises du secteur : la maîtrise des codes des marchés publics (vocabulaires, arguments…), une relation commerciale particulière (peu d'oral et beaucoup d'écrit…), des réponses longues à élaborer, des remises en concurrences fréquentes à la fin des contrats…

L'évolution des attentes des clients

Les entreprises de la propreté sont soumises à un accroissement significatif des obligations hors cœur de métier (demande accrue de *reporting*, suivi administratif, suivi des clauses sociales spécifiques à chaque client…) pouvant occasionner des difficultés de gestion. Ces nouvelles contraintes nécessitent en effet la mobilisation de personnel non œuvrant (alourdissement des charges) alors que les marges sont déjà faibles. D'autant plus que ces compétences nécessaires sont parfois indisponibles dans les entreprises de propreté, obligeant ces dernières à former leurs salariés où à recruter pour y répondre.

Une autre aspect concerne le contrôle des prestations de nettoyage. Difficilement mesurable et subjective, la notion de propre représente un indicateur de résultat peu approprié, amenant les clients à juger la qualité des prestations sur des éléments visibles (moyens mis en œuvre par exemple). D'autant que la notion de propre diffère selon chaque client. Un des enjeu identifié par la branche vise donc pour l'entreprise et les agents à porter davantage d'attention aux différents besoins des clients, pour tenter d'y répondre le mieux possible. Les attentes de certains clients peuvent également porter dans les domaines plus larges : développement de l'utilisation de produits écologiques, proposer une offre de gestion des déchets dont tri et recyclage, promouvoir les démarches HSE, RSE... Autant de segments d'activités sur lesquels un positionnement des entreprises de propreté est attendue.

Développer la prospection et assurer la relation client

Alors que l'acquisition de nouveaux marchés passe encore beaucoup par le bouche à oreille, assez peu de moyens sont mis pour prospecter de nouveaux clients et assurer la relation commerciale. Les solutions mises en œuvre à ce niveau varient beaucoup en fonction de la taille des entreprises. Alors que les réponses aux appels d'offres sont très courantes dans les grandes entreprises, qui disposent de postes de commerciaux dédiés, elles sont beaucoup plus rares dans les petites entreprises qui en sont dépourvues. Le développement de la prospection et de la relation client passe donc par la création ou la professionnalisation de postes dédiés, qui pèsent fortement sur les marges déjà faibles des entreprises (problématique du personnel non œuvrant).

Les atouts et points faibles des entreprises de propreté identifiés par la branche concernant les relations client

Points faibles : Il est fréquemment reproché aux entreprises le manque de dynamisme, de prise d'initiative et d'innovation des agents ; une insuffisance de suivi des clients et de valorisation de la prestation (parfois jugée insuffisante). De plus, les agents apparaissent parfois aux yeux des clients comme livrés à eux même sur les chantiers, et donc trop peu suivis par leur entreprise.

Atouts : Les entreprises de propreté sont globalement reconnues par leurs clients pour leurs capacités de gestion de l'activité, autant sur les aspects humains, organisationnels, que techniques. Par ailleurs, les entreprises bénéficient également de différents atouts concurrentiels en fonction de leur taille :

- La réputation et la réactivité pour les petites entreprises
- La qualité de la relation client pour les moyennes entreprises
- Le niveau des tarifs et l'ampleur des moyens techniques mobilisables pour les grandes entreprises.

* Le Chiffre d'affaire lié au *facilities management* aurait augmenté de 50 % entre 2007 et 2011 en France, passant de 3,3 à 5 milliards d'euros. Il est néanmoins bien plus répandu dans les pays anglo-saxons. Source : chiffres publiés par le cabinet d'étude spécialisé MSI.

Des problèmes persistants de gestion des ressources humaines

Plusieurs problématiques relatives à la gestion des ressources humaines et caractéristiques d'un secteur à forte intensité de main d'œuvre sont récurrentes dans les entreprises de propreté. C'est le cas du recrutement. Fonctionnant par le bouche à oreille et le plus souvent dans l'urgence, les habitudes de recrutement du secteur ne permettent pas de s'assurer nécessairement que les profils des candidats sont adaptés. Ainsi, si peu de difficultés sont observées pour trouver des candidats, les compétences sont parfois insuffisantes, et d'autant plus pour répondre aux demandes croissantes des clients. Les recrutements en urgence empêchent également la mise en place d'un réel investissement de formation au préalable, souvent nécessaire. La contrainte de réactivité des entreprises de propreté devient donc dans ce cas un handicap pour assurer une procédure d'embauche, de formation et d'intégration efficace ; de même que pour permettre de répondre à certaines nouvelles contraintes relatives au profil des salariés (quotas d'alternants, handicapés, seniors…). Si ces difficultés demeurent variables en fonction des bassins d'emploi, la nécessité de professionnalisation est bien présente pour accompagner les évolutions du secteur.

La mise en place d'une politique ressource humaine active pourrait également permettre de créer un sentiment d'appartenance dans l'entreprise de propreté pour les salariés, souvent décrits comme en situation d'isolement sur le lieu de travail (et d'autant plus à la suite de transferts de personnel dans le cadre de l'article 7).

Par ailleurs, la problématique des absences constitue toujours un enjeu important pour le secteur de la propreté. Se situant historiquement à un niveau élevé, l'absentéisme est révélateur de conditions de travail difficiles dont les causes (arrêts maladies, temps de transports plus importants que les temps travaillés...) gagneraient à être mieux prises en compte pour en diminuer les conséquences (coûts supplémentaires de remplacement, atteinte de l'image d'une entreprise lorsque le remplacement n'est pas possible...).

Améliorer l'image et le fonctionnement du secteur par l'amélioration des conditions de travail...

Un autre enjeu important du secteur de la propreté (à la fois actuel et historique) est l'amélioration de l'image du secteur. L'acte de nettoyer en lui-même est accompagné de peu de valorisation (travail invisible notamment). Tandis que les conditions de travail attachées aux emplois sont difficiles : horaires décalés et non consécutifs, cumuls de plusieurs emplois pour se rapprocher d'un temps plein, faible rémunération, pénibilité, ambivalence entre travail peu qualifié et technique… En réponse à ce constat et surtout pour faire face aux mutations du secteur et des attentes des clients, une amélioration des conditions de travail pourrait constituer une solution. En effet, l'objectif d'accroître la qualité des prestations et d'impliquer davantage les agents semble peu réaliste à conditions de travail constantes.

... et la professionnalisation des personnels

Ces objectifs passent également par une nécessaire promotion de la qualification des agents, par le biais de la formation. Une promotion qui sera difficile à développer dans la mesure où les conditions d'emplois actuelles représentent de nombreux freins : remplacements compliqués à organiser, taux d'encadrement limité qui rend difficile l'identification du besoin, mobilité professionnelle limitée, salariés peu diplômés qui ont souvent peu d'appétence pour la formation, voire des réticences… De nombreux axes sont cependant identifiés par la branche, visant à renforcer l'attractivité du secteur. Parmi les principaux :

- Renforcer la maîtrise des compétences clés pour les salariés
- Développer les CQP
- Développer l'emploi des personnes en situation de handicap dans les entreprises de propreté
- Développer l'apprentissage
- Sécuriser les contrats en alternance pour les jeunes via un fond d'aide
- Utiliser davantage les Geiq*
- Soutenir le développement d'une culture de prévention des risques
- Accompagner les entreprises pour promouvoir le développement durable.

Assurer le développement pérenne du secteur dans les années à venir passera donc nécessairement par la prise en comptes de tous ces enjeux, qui conduiront nécessairement à des évolutions dans la plupart des domaines d'activité des entreprises de propreté. Sur les choix en matière de politique commerciale, le renforcement de la relation clients, et surtout vers une politique volontariste en direction de l'amélioration des conditions de travail et de la qualification des agents.

© ellemarien7 - Fotolia.com

*Geiq : Groupement d'employeurs pour l'Insertion et la Qualification. Au sein d'Associations, les Geic regroupent des entreprises qui, pour résoudre leurs problèmes de recrutement, parient sur le potentiel des personnes en difficultés d'accès à l'emploi.

Définitions

Secteur d'activité : Un secteur regroupe des entreprises de fabrication, de commerce ou de service qui ont la même activité principale (au regard de la nomenclature d'activité économique considérée). L'activité d'un secteur n'est donc pas tout à fait homogène et comprend des productions ou services secondaires qui relèveraient d'autres items de la nomenclature que celui du secteur considéré. Au contraire, une branche regroupe des unités de production homogènes.

Filière : La filière désigne couramment l'ensemble des activités complémentaires qui concourent, d'amont en aval, à la réalisation d'un produit fini. On parle ainsi de filière électronique (du silicium à l'ordinateur en passant par les composants) ou de filière automobile (de l'acier au véhicule en passant par les équipements). La filière intègre en général plusieurs branches.

Branche professionnelle : Une branche professionnelle regroupe les entreprises d'un même secteur d'activité et relevant d'un accord ou d'une convention collective. Juridiquement, toutefois, la notion de branche est difficile à cerner. Cette difficulté tient à la nature même de la branche : le regroupement d'entreprises autour d'intérêts communs est une initiative patronale prise selon les circonstances, et qui peut prendre des formes extrêmement différentes. Le Code du Travail ne donne aucune définition de la branche, de telle sorte que si celle-ci existe, elle demeure un privilège d'employeurs disposant d'une véritable liberté formelle.

Aire urbaine : Une aire urbaine ou « grande aire urbaine » est un ensemble de communes, d'un seul tenant et sans enclave, constitué par un pôle urbain (unité urbaine) de plus de 10 000 emplois, et par des communes rurales ou unités urbaines (couronne périurbaine) dont au moins 40 % de la population résidente ayant un emploi travaille dans le pôle ou dans des communes attirées par celui-ci.

Définition des sigles :

CA : Chiffre d'Affaire
DE : Demandeur d'Emploi
DEE : Demandes d'Emploi Enregistrées
DEFM : Demandeur d'Emploi en Fin de Mois
Direccte : Direction Régionale des Entreprises, de la Concurrence, de la Consommation, du Travail et de l'Emploi
DMMO : Déclaration des Mouvements de Main d'Œuvre
EREA : Etablissement Régional d'Enseignement Adapté
GPEC : Gestion Prévisionnelle des Emplois et Compétences
Insee : Institut National de la Statistique et des Etudes Economiques
HSE : Hygiène Sécurité Environnement
LP : Lycée Professionnel
LPO : Lycée Polyvalent
NAF : Nomenclature d'Activités Française
OEE : Offres d'Emploi Entrées
PCS : Professions et Catégories Socio-professionnelles
RP : Recensement de la Population
RSE : Responsabilité Sociétale des Entreprises
Sirène : Système Informatisé du Répertoire National des Entreprises et des établissements
Urssaf : Union de Recouvrement des cotisations de Sécurité Sociale et d'Allocations Familiales
Acoss : Agence Centrale des Organismes de Sécurité Sociale

Niveaux de formation :

Niveau VI : sans diplôme
Niveau V : sorties après l'année terminale de CAP ou BEP ou sorties de 2nd cycle général et technologique avant l'année terminale (seconde ou première)
Niveau IV : sorties des classes de terminale de l'enseignement secondaire (avec ou sans le baccalauréat). Abandons des études supérieures sans diplôme
Niveau III : sorties avec un diplôme de niveau Bac + 2 ans (DUT, BTS, DEUG, écoles des formations sanitaires ou sociales, etc.)
Niveaux II et I : sorties avec un diplôme de niveau supérieur à bac+2 (licence, maîtrise, master, dea, dess, doctorat, diplôme de grande école)

Bibliographie

Observatoire socio-économique du secteur de la propreté et des services associés :
- *La création d'entreprises*, avril 2014
- *Les défaillances d'entreprises*, avril 2014
- *Les chiffres clés,* édition 2013
- *Les chiffres clés région Haute-Normandie*, édition 2013
- *Le recrutement dans le secteur de la propreté*, mars 2015
- *Etude prospective du secteur de la propreté et des services associés*, mai 2013
- *Temps partiel contractuel / temps partiel réel : Le facteur multi-emploi*, septembre 2014

Travaux d'étude :
- *Entreprises de propreté et services associés*, Cahier sectoriel, Gref Bretagne, janvier 2005
- *Emploi précaire, travail indigne : condition salariale moderne dans le nettoyage*, Barnier Frédérique, dans ¿ Interrogations ?, N° 12 - Quoi de neuf dans le salariat ?, juin 2011 [en ligne]
- *Le secteur de la propreté et des services associés : caractéristiques et enjeux*, Brest métropole océane Inforem, Observatoire Emploi-Formation, mars 2009
- *SyndicalismeS et travailleurs du "bas de l'echelle ". CGT et CGIL à l'epreuve des salariés de la propreté à Marseille (France) et Bologne (Italie)*, Cristina Nizzoli, Sociologie, Université Aix-Marseille, 2013
- *Les métiers de la propreté, Les cahiers du CPRDFP*, Prao (Pôle Rhône-Alpes de l'Orientation), septembre 2014

Sites internet / Pages web

- http://www.insee.fr/fr/
- http://www.fare.asso.fr/
- http://www.itineraire-proprete.com/
- http://www.monde-proprete.com/
- http://www.inhni.com/
- http://www.geiq-proprete-normandie.com/a-propos-du-geiq/presentation/
- http://www.rncp.cncp.gouv.fr/
- http://www.anact.fr/web/dossiers/pilotage-conditions-travail/ absenteisme?p_thingIdToShow=26235593
- http://www.pole-emploi.fr/candidat/le-code-rome-et-les-fiches-metiers-@/article.jspz?id=60702

Sources Statistiques

- Accoss-Urssaf
- Insee : Sirène 2014, RP 2011, DADS 2011
- Pôle emploi : DEFM, OEE, DEE, Effectifs salariés
- Direccte : DMMO, Contrats de professionnalisation, Titres professionnels
- Rectorat : Effectifs formation initiale et apprentissage
- Crefor : Observatoire VAE Haute-Normandie, Base offre de formation continue

© pbombaert - Fotolia.com

© Brian Jackson - Fotolia.com

Le secteur de la Propreté en Haute-Normandie

Les Cahiers Sectoriels

Juin 2015

Pôle Observation et Prospective
Crefor, Pôle régional des Savoirs
115, boulevard de l'Europe
BP 1152
76176 ROUEN cedex 01
téléphone : 02.35.73.77.82