

Les métiers de la **propreté** en Normandie

**LES AGENTS D'ENTRETIEN
DE LOCAUX**



JUILLET 2026



INTRODUCTION

Mis en lumière lors de la crise sanitaire, les métiers de la propreté sont retombés dans un relatif anonymat dans la période après-Covid.

Or, cette période a eu un fort impact sur le rapport des Français à l'hygiène et la propreté, et les pro-

fessionnels sont désormais confrontés à des attentes plus élevées : maîtrise de protocoles sanitaires normés, compréhension des risques biologiques, usage raisonné de produits spécifiques, traçabilité des interventions, adaptation à des environnements sensibles... Ces évolutions traduisent une montée en compétences structurelle, qui redéfinit les contours des métiers et interroge les besoins en formation, en reconnaissance et en professionnalisation.

Dans ce contexte, l'évolution des compétences constitue un enjeu central et apparaît à la fois comme une condition de la qualité des prestations, et un facteur clé d'attractivité et de pérennisation des parcours professionnels.

Ce rapport s'inscrit dans cette dynamique en analysant les transformations des compétences à l'œuvre dans les métiers de la propreté.

Après une photographie statistique du métier d'agent d'entretien de locaux, le rapport s'attache à présenter la réalité du métier et ses diverses facettes, avant de décrypter les évolutions qui ont ou auront un impact sur l'exercice du métier et les compétences attendues.

Deux intitulés sont couramment utilisés dans ce rapport pour désigner les « agents d'entretien de locaux » : agent d'entretien et agent de propreté.

LES MÉTIERS DE LA PROPRETÉ

Une série de trois études



Panorama statistique
emploi formation



Les agents d'entretien
de locaux



Les agents
de service hospitalier

CHAMP ET APPROCHE MÉTHODOLOGIQUE

Périmètre d'analyse

Les métiers consistant à assurer le nettoyage, l'entretien et l'hygiène de lieux de vie, de travail ou accueillant du public (bureaux, sites industriels, commerces, établissements de santé, bâtiments scolaires, espaces publics...) :

- Les agents d'entretien de locaux
- Les agents de service hospitalier.

Une démarche organisée autour de trois axes de travail :

- Une recherche documentaire approfondie (articles, dossiers, webinaires, rapports, sites, etc.).
- Une analyse statistique de l'emploi, du marché du travail, des besoins et tensions, de la formation.
- Des entretiens qualitatifs réalisés de février à avril 2026 auprès d'une vingtaine d'acteurs et experts des métiers de la propreté.

Objectif : identifier les problématiques d'emploi et de compétences, et repérer les évolutions et mutations impactant les métiers.

Trois rapports sur les métiers de la propreté :

- Panorama statistique emploi-formation
- Les agents d'entretien de locaux
- Les agents de service hospitalier.

SOMMAIRE

APERÇU STATISTIQUE DES AGENTS D'ENTRETIEN

3

- 3 Profil des agents d'entretien
- 5 Marché du travail, besoins en main d'œuvre et tensions de recrutement

LES DÉFIS DE L'ATTRACTIVITÉ ET DE LA FIDÉLISATION DES AGENTS DE PROPRETÉ

6

- 6 Décryptage du métier et de son environnement
- 8 Déconstruire les préjugés pour favoriser l'attractivité
- 10 Sécuriser les parcours professionnels pour encourager la fidélisation
- 13 Focus sur les agents d'entretien en milieu nucléaire

MUTATIONS ET ÉVOLUTIONS DU MÉTIER D'AGENT DE PROPRETÉ

14

- 14 De l'avant à l'après crise Covid
- 15 Quelles évolutions à venir ? Quels impacts sur les compétences ?
- 20 Quel agent de propreté pour demain ?

CONCLUSION

22

ANNEXES

24



APERÇU STATISTIQUE DES AGENTS D'ENTRETIEN

• Les données sur le métier d'agent d'entretien de locaux repose sur un périmètre défini à partir des nomenclatures métiers sur lesquelles s'appuie la statistique publique :

Deux nomenclatures ont été mobilisées :

- la nomenclature des familles professionnelles (FAP 2021) de la Dares (ministère du Travail)
- le Répertoire Opérationnel des Métiers et des Emplois (ROME v4) de France Travail

Correspondances FAP 2021 – Rome V4	
FAP 2021	ROME V4
T4X60 Agents d'entretien de locaux	K2202 Laveur de vitres K2203 Resp. de site nettoyage de locaux K2204 Agent de nettoyage industriel K2205 Agent de propreté des locaux

• Le « secteur » de la propreté a été défini à partir de la nomenclature NAF de l'Insee qui a permis d'identifier deux codes définissant le périmètre d'activité du secteur de la propreté tel que retenu pour la présente publication. Le choix de ce périmètre s'est appuyé sur les deux principaux champs d'activités relevant de la propreté :

81.21Z Nettoyage courant des bâtiments et 81.22Z Autres activités de nettoyage des bâtiments et nettoyage industriel.

PROFIL DES AGENTS D'ENTRETIEN DE LOCAUX

29 600 personnes déclarent exercer le métier d'agent d'entretien de locaux en Normandie. Cette population présente un profil très différent de la moyenne régionale : plus féminisée, beaucoup plus âgée, avec de nombreux actifs sans diplôme, une part un peu moins élevée d'emplois durables mais un travail à temps partiel très fréquent.

Combien sont-ils ?

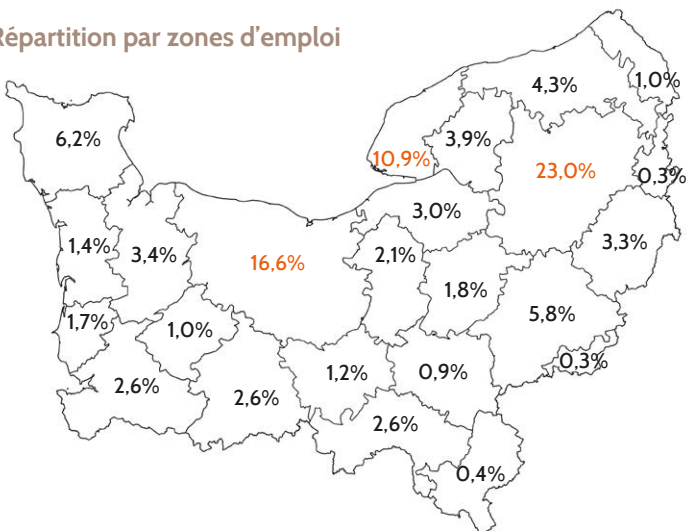
29 600 actifs déclarent occuper un emploi d'agent d'entretien de locaux
Soit 2,3 % des actifs en emploi normands
Évolution 2016-2022 : -6,6 %

Principaux secteurs d'activité	
« Propreté » *	34 %
Administration publique	23 %
Social / Médico-social	10 %
Enseignement	8 %

* NAF 81.21Z et 81.22Z

Où travaillent-ils ?

Répartition par zones d'emploi

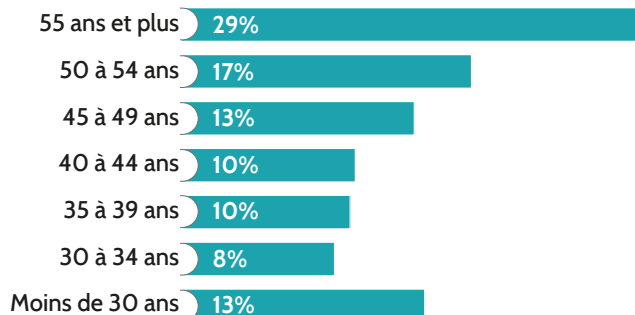


Qui sont-ils ?

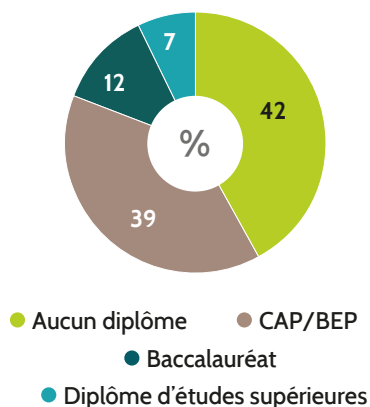
Une majorité de femmes



Une part très importante de seniors

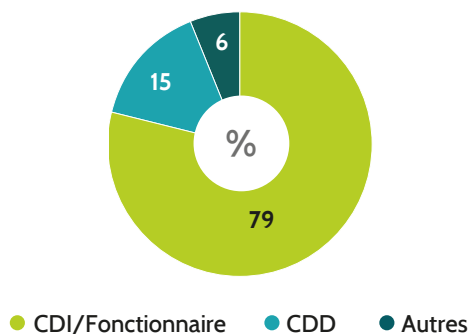


De nombreux agents d'entretien sans diplôme



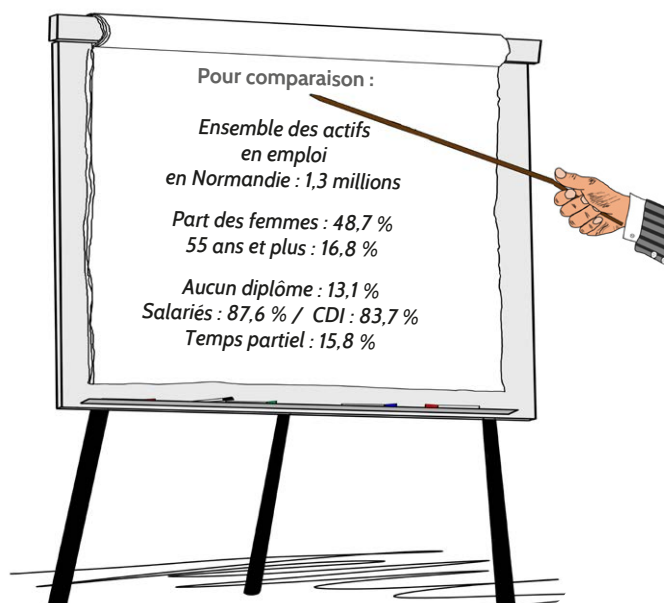
Des salariés avec des statuts stables

Salarié/fonctionnaire : 98,6 %
Employeur/Indépendant : 1,4 %



Source : RP 2022 - Insee

Un travail à temps partiel très fréquent



MARCHÉ DU TRAVAIL, BESOINS EN MAIN D'ŒUVRE ET TENSIONS DE RECRUTEMENT

Fin 2025, plus de 9 000 personnes inscrites à France Travail recherchaient un emploi d'agent d'entretien de locaux. Constitué en majorité de femmes, ce public présente une part importante de personnes de faible niveau de diplôme et de seniors. Le chômage de longue durée y est très élevé.

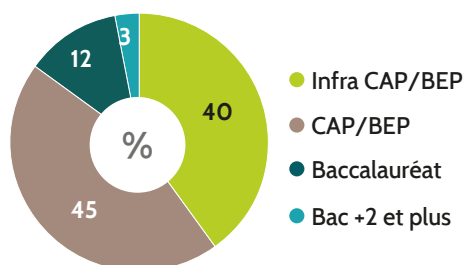
Près de 8 000 offres d'emploi, dont la moitié de contrats « stables » (CDI et contrats de plus de 6 mois), ont été diffusées par France Travail et ses partenaires sur l'année 2025.

Les intentions d'embauche sont élevées pour 2026 mais les recrutements s'avèrent difficiles, d'autant plus que certains départements présentent des niveaux de tension importants.

9 440 demandeurs d'emploi sur le métier d'agent d'entretien de locaux fin 2025 : qui sont-ils ?

Majoritairement des femmes (76 %)

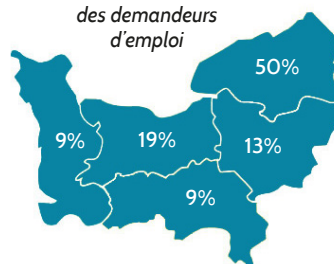
De faibles niveaux de formation



54 % en chômage de longue durée (> à 1 an)

Source : France Travail

Localisation des demandeurs d'emploi



De nombreux seniors

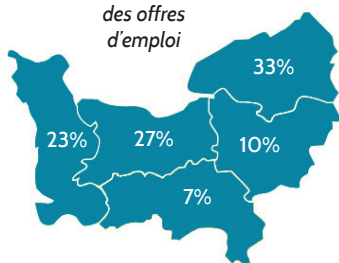
50 ans et plus 35,7%

25 à 49 ans 59,3%

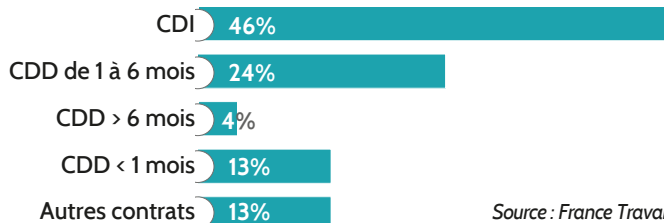
15 à 24 ans 5,0%

7 750 offres d'emploi d'agent d'entretien de locaux en 2025 : quelles sont-elles ?

Localisation des offres d'emploi



Contrats proposés



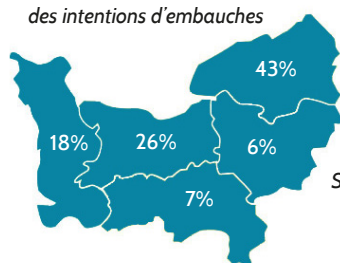
Source : France Travail

3 800 projets de recrutement pour 2026 : quels sont-ils ?

- Plus des trois quarts de projets de recrutement sur des emplois pérennes...
- ... mais une importante difficulté à recruter sur ces emplois

avec la moitié de projets jugés difficiles à recruter (contre 36 % en moyenne régionale tous projets non saisonniers)

Localisation des intentions d'embauches



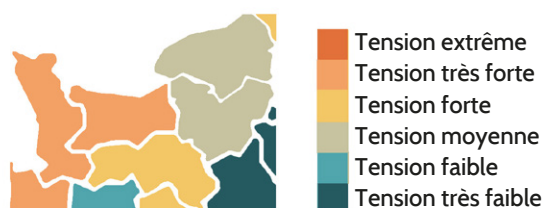
Source : BMO 2026 France Travail

Des niveaux de tensions de recrutement forts à très forts dans 3 départements

Principaux facteurs de tension

Non durabilité de l'emploi - Non attractivité salariale
Spécifique dans le Calvados : intensité des embauches

Agents d'entretien de locaux
Niveau de tension en région : moyen



Source : Tensions sur le marché du travail en 2024 - DARES

Source : RP 2022 - Insee

LES DÉFIS DE L'ATTRACTIVITÉ ET DE LA FIDÉLISATION DES AGENTS DE PROPRETÉ

DÉCRYPTAGE DU MÉTIER ET DE SON ENVIRONNEMENT

Les professionnels de la propreté exercent tant dans le secteur privé que public, et dans une très grande diversité de milieux d'intervention, allant des bureaux classiques aux environnements les plus sensibles et techniques. Selon le lieu et le type de prestation les organisations de travail s'adaptent avec des profils de poste diversifiés : entretien « classique », interventions polyvalentes ou encore réalisation de prestations spécialisées ou spécifiques ... le métier d'agent de propreté se décline sous différentes formes d'interventions bien loin de l'image du « ménage » et des stéréotypes qui nuisent encore aux métiers de la propreté.

Cadres d'intervention des agents d'entretien

◆ Les employeurs des agents de propreté

Les agents de propreté peuvent travailler en tant qu'auto-entrepreneurs², mais le plus souvent ils travaillent pour :

- Des entreprises de la propreté, de la TPE aux grands groupes du secteur
- La fonction publique
- Des entreprises de tous les secteurs d'activité, ayant internalisé les fonctions de nettoyage
- Des agences d'intérim

◆ Une grande diversité de lieux d'intervention

- Secteur tertiaire et administratif : bureaux, commerces, supermarchés, galeries commerciales...
- Secteur de la santé et du médico-social : prestation de nettoyage imposant des protocoles stricts (bionettoyage, stérilisation) : établissements hospitaliers, Ehpad, cabinets médicaux, etc.

- Secteur industriel : sur sites « classiques » ou sur sites sensibles nécessitant des habilitations et des modes d'interventions spécifiques comme dans la chimie-pétrochimie ou le nucléaire.
 - Établissements scolaires et collectivités
 - Hôtellerie, restauration, loisirs : chambres, salles de restaurant, musées, salles de cinéma...
 - Copropriétés et habitat social : parties communes, cages d'escalier, gestion bacs à ordures
 - Infrastructures de transports : gares, aéroports...
 - Milieux spécifiques et travaux exceptionnels : fin de chantiers, après sinistre, patrimoine historique, milieux contraints (travail en hauteur, par exemple)
- (liste non exhaustive)

Profils de poste selon le type d'interventions

◆ Structuration des équipes

L'organisation des équipes est généralement pyramidale, bien que des variantes existent selon la taille des structures et le secteur (privé ou public) :

- Les agents de propreté : premier niveau opérationnel où on distingue généralement l'agent « classique » (entretien de bureaux, résidences) de l'agent « polyvalent » qui maîtrise des techniques ou matériels spécifiques (machines, vitrerie, remises en état).
- Les chefs d'équipe : premiers relais de l'encadrement sur le terrain, 80 à 90 % des chefs d'équipe sont des agents ayant évolué en interne. Ils sont majoritairement « œuvrant », c'est-à-dire qu'ils participent aux tâches de nettoyage tout en encadrant un groupe d'agents et en assurant le lien avec le client sur place.
- Le responsable de secteur gère un portefeuille de clients et manage des chefs d'équipe et leurs agents. Ses missions sont triples : management (recrutement, planings), gestion commerciale (relation client) et contrôle technique.

- Le responsable d'exploitation : présent dans les structures plus importantes, il pilote l'ensemble de l'activité opérationnelle de l'agence.
- Le responsable d'agence / directeur d'établissement : il dirige l'entité sur les plans commercial, financier et humain.



² En Normandie, l'Urssaf dénombre près de 4 000 auto-entrepreneurs, économiquement actifs, sur des activités de nettoyage en 2024.

L'entretien régulier (bureaux, tertiaire...)

- Base de l'activité, l'intervention consiste à maintenir propre un espace de manière planifiée et routinière.
Ex : nettoyage de bureaux, entretien des parties communes d'immeubles et des cages d'escalier pour les bailleurs sociaux ou les syndicats, nettoyage d'établissements scolaires, etc.
- Ce poste attire des personnes appréciant la routine et la régularité : un planning fixe (mêmes lieux, mêmes horaires). C'est souvent un "métier de rebond" pour des femmes seules ou des personnes en insertion.
- Compétences :
 - Maîtrise des techniques manuelles de base (balayage humide, pré-imprégnation)
 - Connaissance des produits (codes couleurs, dosages, hygiène de base).
 - Savoir-être et posture : politesse, discrétion et capacité à interagir avec le client, surtout pour le travail en journée.

La vitrerie et le travail en hauteur

- C'est une spécialité à part entière, souvent traitée par des équipes dédiées.
 - Vitrerie courante : vitrines de commerçants.
 - Vitrerie technique : travail en grande hauteur nécessitant l'utilisation de nacelles, d'échafaudages ou de perches.
- Qualifié de « cador de la propreté », c'est un profil d'agent majoritairement masculin, autonome et mobile. Il bénéficie d'une image valorisante car son travail offre une satisfaction visuelle immédiate.
- Compétences :
 - Maîtrise des techniques de nettoyage de vitres (perches, mouilleurs, raclettes).
 - Habilitations spécifiques : utilisation de matériels de levage comme les nacelles (CACES) ou montage d'échafaudages.
 - Sens aigu de la sécurité et du balisage pour les interventions en présence du public.

Les prestations de type hôtelier

- Cette catégorie englobe les hôtels, mais aussi les activités connexes comme le nettoyage des locations saisonnières ou les interventions pour des conciergeries.
- Dans les hôtels, les agents sont spécifiquement dénommés femmes de chambre ou valets de chambre, et sont encadrés sur place par une gouvernante.
- Postes souvent occupés par des personnes ayant eu une première expérience.
- Compétences :
 - Maîtrise des protocoles de nettoyage hôtelier
 - Sens du service client
 - Sens du contrôle / vérification équipements.

Les travaux exceptionnels et remise en état

- Les interventions visent à faire passer un lieu d'un « état de saleté à un état de propreté » ou à traiter des matériaux spécifiques.
 - Fin de chantier : nettoyage approfondi de bâtiments neufs avant livraison ou entre deux locataires.
 - Après sinistre : lessivage de suie après un incendie ou nettoyage après des dégâts des eaux.
 - Rénovation de sols nobles : cristallisation du marbre, ponçage et vitrification de parquets, ou rénovation de tomettes anciennes.
 - Nettoyage de prestige : ex. interventions sur des monuments historiques.
- À l'inverse du régulier, ces agents aiment que chaque journée soit différente. Ils doivent faire preuve d'une grande agilité et de réactivité face à l'imprévu.
- Compétences :
 - Haute technicité pour des missions délicates : lessivage après sinistre (suie, dégâts des eaux), cristallisation du marbre, rénovation de tomettes anciennes...
 - Maîtrise de la chimie complexe (acides, alcalins) et des risques de toxicité liés aux mélanges ou à la température de l'eau.
 - Capacité à "sublimer" les matériaux nobles sans les dégrader.

Les milieux sensibles (Santé, Agroalimentaire, Nucléaire, etc.)

- Ces prestations exigent des protocoles de sécurité ou d'hygiène très stricts.
- Professionnel rigoureux, capable de suivre des protocoles très stricts où l'erreur est interdite.
- Compétences :
 - Santé (ASH) : maîtrise parfaite du bionettoyage, de la désinfection des blocs opératoires et de la stérilisation. Résistance psychologique (notamment en Ehpad ou secteur pénitentiaire).
 - Nucléaire : habilitations de sécurité élevées après enquête de police. Nécessité de savoir rédiger des rapports écrits (niveau scolaire requis pour le traçage des interventions).
 - Agroalimentaire : utilisation de nettoyeurs haute pression et respect des normes BPF (Bonnes Pratiques de Fabrication).



DÉCONSTRUIRE LES PRÉJUGÉS POUR FAVORISER L'ATTRACTIVITÉ

Malgré les efforts déployés, les employeurs rencontrent des difficultés à recruter des agents de propreté, et cela se manifeste de manière très concrète par un manque de candidats et une fuite des professionnels recrutés. Alors que les raisons à ces difficultés semblent pour beaucoup découler d'une image déformée et dégradée du métier, la réalité du travail des agents de propreté apparaît, sur beaucoup d'aspects, en décalage avec la perception sociale. Sans occulter des conditions de travail pouvant être contraignantes, l'observation de terrain donne à voir une diversité de lieux, de missions et donc de compétences mobilisées faisant des métiers de la propreté des métiers d'insertion et d'intégration, offrant la possibilité aux agents de monter en compétences et d'évoluer professionnellement.

Le constat : des difficultés à recruter des candidats... et à les retenir

Dès la phase de recrutement, deux difficultés majeures freinent les embauches :

- ◆ Un manque de candidats, qui se traduit par des postes durablement vacants, aussi bien dans les entreprises de propreté que dans la fonction publique.

- ◆ Des profils présentant plusieurs fragilités, parmi lesquelles :

- Un manque de compétences techniques, incitant à recruter sur le savoir-être et à former ensuite en interne.
- Des lacunes dans les savoirs de base, notamment en français (écrit) et en calcul.
- Une absence fréquente de diplôme ou de formation spécialisée en propreté.

- Une pénurie de candidats qualifiés pour certaines spécialités techniques ou fonctions d'encadrement.

- Des difficultés de mobilité, particulièrement en zone rurale ou pour des horaires décalés, en l'absence de transports en commun adaptés.

Au-delà des tensions à l'embauche, le principal enjeu est de stabiliser les équipes car le secteur présente :

- ◆ Un turn-over élevé, marqué par de nombreuses ruptures de contrat dès les premiers mois.

- ◆ Une faible ancienneté des salariés, sensiblement inférieure à la moyenne observée dans l'ensemble des secteurs d'activité (4 ans c/ 10 ans).

- ◆ Des besoins de remplacement croissants, liés à l'augmentation des départs à la retraite.

Ainsi, si attirer des candidats demeure un défi, la capacité à fidéliser durablement les salariés apparaît aujourd'hui comme un enjeu tout aussi déterminant pour le secteur de la propreté.

Des employeurs à l'affût... via de nombreux canaux de recrutement

- Internet : Jobboards généralistes (recours à des sites comme Indeed très fréquent) pour toucher un large public, réseaux sociaux, outils de multidiffusion.
- Événementiel : participation à des forums et salons de l'emploi, organisation de Jobs dating.
- Réseaux internes et proximité : bouche-à-oreille et réseaux personnels, cooptation et parrainage (des entreprises encouragent leurs propres salariés à recommander des connaissances, parfois via des primes de parrainage).
- Recours au GEIQ* Peps et partenariat avec des établissements de formation.

* Groupement d'employeurs pour l'insertion et la qualification

« On observe des taux de rupture de contrat allant de 50 % à 70 % dès le premier mois chez les jeunes de 20-25 ans »

« À chaque fois, le premier mois est décisif »

« La difficulté majeure n'est pas tant de trouver les gens, mais de les garder après les 2 ou 3 premiers mois »

Invisibilité et image dévalorisée : des freins à l'attractivité

Les acteurs interviewés déplorent que leurs métiers fassent l'objet d'une dévalorisation persistante et d'une forte invisibilité sociale. Mis en lumière lors de la période Covid, les agents de propreté sont « **bien vite retombés dans l'ombre** » après avoir été encensés comme des « **héros du quotidien** » ... mais « **ça on l'a oublié assez rapidement, à peine tournée la page du Covid.** » « **Les invisibles** », « **les travailleurs de l'ombre** » ... sont les expressions souvent employées pour désigner ces métiers soulignant ainsi leur manque de reconnaissance.

Les métiers de la propreté souffrent d'être vus comme une simple activité de « ménage », un terme jugé réducteur par rapport à la réalité technique des prestations de propreté et à leur diversité

Un métier victime des idées reçues...

- « C'est juste du ménage »
- « Pas besoin de formation pour faire ça »
- « C'est un métier pour ceux qui n'ont pas le choix »
- « Il n'y a pas d'évolution possible »
- « C'est répétitif et pas intéressant »
- « C'est un boulot de femmes »
- « C'est mal payé »
- « Ce sont des contrats précaires »
- « On travaille très tôt ou très tard » ...

... alors que la réalité montre :

- Des postes pouvant être d'une grande technicité
- La nécessité d'être formé pour intervenir selon les milieux ou le type d'intervention
- La diversité des lieux et des types d'intervention
- Une orientation engagée vers le travail en journée
 - Des carrières d'agents vers des postes d'encadrement voire de direction
 - Des recrutements en CDI

Agent de propreté : un métier d'insertion et d'intégration

Le secteur de la propreté se distingue par son « accessibilité » : pour les interventions de nettoyage les plus courantes, aucun diplôme n'est généralement requis à l'embauche. Face aux difficultés de recrutement, les employeurs privilégient avant tout le savoir-être, la motivation, la ponctualité et la politesse, les compétences techniques pouvant être acquises par la suite. Souvent qualifié de « **métier de rebond** », le métier d'agent de propreté constitue une opportunité d'accès ou de retour à l'emploi pour des publics variés :

- ◆ Des personnes confrontées à des ruptures de parcours professionnel ou éloignées durablement de l'emploi.
- ◆ Des publics en situation de nécessité économique, notamment de nombreuses femmes assumant seules la charge de leur foyer : 80 % des agents de service de la branche de la propreté sont des femmes, dont la moitié sont à la tête de familles monoparentales.
- ◆ Des primo-arrivants, pour lesquels le travail est un vecteur d'intégration immédiat. Le secteur de la propreté compte 28 % de salariés de nationalité étrangère dans ses effectifs (21 % hors-UE et 7 % intra-UE)³.
- ◆ Des personnes en reconversion, issues de métiers très différents et souhaitant donner une nouvelle orientation à leur parcours professionnel.



La propreté : un secteur favorisant l'évolution professionnelle

Le secteur de la propreté est souvent présenté par ses acteurs comme un véritable levier de mobilité professionnelle, « **un ascenseur social permanent** », offrant de nombreuses possibilités d'évolution vers des métiers plus techniques ou des fonctions d'encadrement. Débuter comme agent d'entretien peut ainsi constituer le point de départ d'un parcours professionnel évolutif.



« On entre dans la propreté par hasard (ou par nécessité), et on y reste par passion. »

Les principales perspectives d'évolution sont :

- ◆ La spécialisation technique, notamment vers des postes tels que :
 - agent machiniste, spécialisé dans l'utilisation d'équipements mécanisés
 - agent de propreté spécialisé sur des milieux dits sensibles (bionettoyage hospitalier, ultrapropreté agroalimentaire, interventions en milieu nucléaire)
 - laveur de vitres : métier présentant une meilleure rémunération, un travail en journée et l'usage de matériels spécifiques (nacelles, perches).
- ◆ L'évolution vers l'encadrement, avec des parcours de promotion interne fréquemment observés. Cette progression peut être relativement rapide pour accéder aux premières fonctions d'encadrement (moins d'un an). La majorité des chefs d'équipe sont d'anciens agents d'entretien et, dans certaines entreprises, une part importante des responsables et directeurs est issue du terrain. Le secteur apparaît ainsi comme un espace de promotion professionnelle où l'expérience acquise peut constituer un véritable moteur d'évolution.



³ « Chiffres clés & actions prioritaires - 2025 », Le monde de la propreté, 42 p.



SÉCURISER LES PARCOURS PROFESSIONNELS POUR ENCOURAGER LA FIDÉLISATION

Passée l'étape du recrutement, l'enjeu est de fidéliser les nouvelles recrues : faciliter l'intégration à l'entreprise et au poste de travail, proposer des conditions de travail satisfaisantes et disposer d'un accompagnement dans la montée en compétences font partie des stratégies d'action des employeurs. La formation et l'accès à des qualifications métiers constituent des enjeux de politique RH (ressources humaines) des entreprises de la propreté mais aussi des acteurs publics, pour permettre aux agents de propreté d'évoluer professionnellement.

Favoriser l'accueil et l'accompagnement des nouveaux salariés

L'intégration des nouveaux embauchés dans le secteur de la propreté s'appuie sur plusieurs dispositifs visant à faciliter la prise de poste et l'acquisition des fondamentaux du métier.

Variables selon les sites employeurs, les pratiques d'accueil et d'intégration reposent le plus souvent sur :

- ◆ Le compagnonnage ou la mise en binôme avec un salarié expérimenté, afin de découvrir les sites d'intervention, les matériels utilisés et les protocoles de travail.
- ◆ Des actions internes d'information et de formation, permettant d'acquérir les connaissances essentielles du métier (utilisation des produits, codes couleurs, nettoyage des sanitaires, règles de sécurité, etc.).
- ◆ La remise de supports d'accueil, présentant l'entreprise, les consignes de travail et les principales règles de sécurité.

Une attention particulière est également portée aux publics rencontrant des difficultés avec l'écrit ou la langue française. Des outils adaptés peuvent être mobilisés, tels que des livrets d'accueil illustrés et audio ou des consignes de travail visuelles, afin de faciliter la compréhension et l'intégration de tous les salariés.

Ainsi, l'accueil et l'accompagnement constituent des leviers importants pour sécuriser les parcours professionnels et favoriser la réussite de l'intégration dans le secteur.



Agir sur les conditions de travail

◆ Favoriser le travail en continu et/ou en journée⁴

Les horaires décalés, tôt le matin ou tard le soir, ainsi que les journées de travail morcelées, constituent une caractéristique fréquente des métiers de la propreté. Cette organisation peut compliquer l'articulation entre vie professionnelle et vie personnelle.

Pour répondre à cet enjeu, les acteurs du Monde de la Propreté, dont la Fédération des Entreprises de Propreté (FEP), encouragent le développement du travail en continu et/ou en journée et proposent des outils d'accompagnement aux entreprises. Toutefois, l'évolution des pratiques dépend largement des attentes et contraintes des clients, publics comme privés, qui demeurent encore peu engagés sur cette question.

Malgré une progression récente, la prise en compte de ces modes d'organisation reste limitée : en 2024, seuls 8,5 % des marchés publics mentionnaient le travail en continu et/ou en journée dans leur appel d'offres, contre 5 % en 2023.

Ainsi, si la dynamique est engagée, la généralisation de conditions de travail plus favorables à la conciliation des temps de vie reste étroitement liée à l'implication des donneurs d'ordre.



« Le travail en journée donne une visibilité à l'activité de propreté et aux salariés qui la font. »

73%

des Français sont favorables à ce que l'on intervienne en journée sur leur lieu de travail

Sondage BVA - Monde de la Propreté 2025

95%

des clients qui sont passés au travail en continu et/ou en journée se déclarent satisfaits

Source : Monde de la Propreté



⁴ On appelle travail en journée et en continu les interventions des agents de propreté se faisant principalement durant la journée, plutôt qu'en horaires décalés. La notion de travail en journée renvoie à l'objectif de réaliser au maximum, des prestations de propreté sur des horaires « de bureau », alors compatibles avec une vie familiale et sociale. La notion de travail en continu renvoie à celui de réussir à regrouper des heures pour faire intervenir les agents sur des séquences plus longues.

Source : Cellule des Appels d'Offres Publics - Fare Propreté



◆ Favoriser le travail à temps plein et réduire le temps partiel subi

L'un des principaux leviers pour développer l'accès au temps plein dans le secteur de la propreté repose sur la montée en compétences et la diversification des activités. En devenant plus polyvalents ou en acquérant des spécialisations, les agents peuvent intervenir sur une plus grande variété de missions et de sites, ce qui favorise l'augmentation de leur volume d'heures de travail.



Le temps partiel non choisi « ne permet pas de dégager un salaire décent et crée des situations de travailleurs pauvres ».

Cette dynamique s'appuie notamment sur :

- La qualification et la spécialisation, permettant d'accéder à des interventions plus diversifiées.
- L'ouverture vers des services connexes à la propreté consistant à réaliser des prestations complémentaires au nettoyage classique. Ces « services associés » permettent aux entreprises de propreté de proposer une offre globale de gestion des services aux occupants et aux bâtiments : l'entretien des espaces verts, la petite maintenance, des activités logistiques ou administratives, de l'événementiel ou encore de l'accueil.

Cette diversification, déjà engagée dans de nombreuses entreprises, s'inscrit dans une mutation du métier d'agent de propreté vers celui d'« agent de services », capable d'assurer plusieurs types de prestations au sein d'une même organisation.

Dans le secteur public, cette logique est également à l'œuvre. Les missions de propreté sont souvent associées à d'autres activités afin de favoriser le travail en continu et à temps plein. Ainsi, dans les lycées, les agents, dénommés agent de propreté et de restauration (AERP), peuvent combiner des fonctions d'entretien et de restauration, voire d'accueil.

De manière générale, les emplois proposés par les collectivités territoriales offrent plus fréquemment des horaires de journée et des postes polyvalents (entretien, logistique, aide aux services techniques, restauration scolaire), contribuant ainsi à favoriser le temps plein.



« Les problèmes de mobilité viennent limiter les possibilités d'embauche dans nos métiers. »

◆ Favoriser la mobilité pour les agents sans permis et/ou sans véhicule personnel

La mobilité constitue un enjeu majeur dans le secteur de la propreté. Les horaires décalés, la multiplicité des sites d'intervention et l'éloignement entre le domicile et le lieu de travail peuvent compliquer l'accès à l'emploi, en particulier pour les personnes ne disposant pas d'un permis de conduire ou d'un véhicule personnel.

Pour limiter ces difficultés, certaines entreprises mettent en œuvre différentes solutions :

- Adapter l'organisation du travail afin de réduire les déplacements : regroupement des chantiers par zone géographique, affectation de missions proches du domicile, ajustement des horaires et des plannings.
- Encourager le développement du travail en journée, afin de faciliter l'utilisation des transports en commun, souvent peu adaptés aux horaires très matinaux ou tardifs.
- Mettre à disposition des moyens de transport, tels que des véhicules de service, des voitures sans permis, des scooters ou des vélos électriques.

Si ces initiatives contribuent à lever certains freins à l'emploi, leur déploiement reste conditionné aux capacités organisationnelles et financières des entreprises, qui ne peuvent pas toujours les proposer à l'ensemble de leurs salariés.

◆ Prévenir les maladies professionnelles et les accidents de travail

Le métier d'agent d'entretien expose les salariés à des contraintes physiques importantes, liées notamment au port de charges, aux gestes répétitifs et aux postures prolongées. Il présente également des risques d'accidents, en particulier lors des opérations de manutention ou en raison des chutes.

Les principaux risques identifiés sont :

- Les troubles musculosquelettiques (TMS), à l'origine de 96 % des maladies professionnelles reconnues dans le secteur ;
- Les accidents liés à la manutention manuelle, qui représentent la première cause d'accidents du travail ;
- Les chutes, qu'elles soient de hauteur ou de plain-pied.

La prévention de ces risques constitue un enjeu majeur tant pour les entreprises de la propreté que pour les collectivités territoriales.

Cette démarche est soutenue par des actions structurées au niveau de la branche professionnelle : la Fédération des entreprises de propreté (FEP) a lancé dès 2010 un Programme TMS de branche, avec des dispositifs de formation reconnus par l'Assurance Maladie Risques Professionnels et l'INRS.

De son côté, le CNFPT et les collectivités territoriales intègrent la prévention des TMS dans leurs dispositifs de formation et d'accompagnement.

La réduction des accidents et des TMS passe par :

- L'amélioration du matériel (ergonomie)
- L'organisation du travail : alternance des tâches, cadences diminuées...
- La sensibilisation et la formation des salariés pour apprendre à adopter des techniques de travail adaptées : gestes et postures, utilisation correcte des matériels, prévention des risques...



La propreté « on y arrive par hasard ou par erreur... on y reste par envie. »



Dans la propreté, la formation et la qualification ne sont pas seulement des outils d'apprentissage technique ; elles visent à transformer un « métier de nécessité » en une véritable carrière professionnelle.

◆ La formation comme levier d'intégration et d'insertion

● L'alternance comme voie d'insertion et d'intégration

Le GEIQ Pep's joue un rôle de « sas d'intégration » pour des publics éloignés de l'emploi ou jugés non immédiatement opérationnels. Son modèle repose exclusivement sur l'alternance, associée à des parcours individualisés mêlant formations techniques, acquisition des savoirs de base, compétences numériques et périodes d'immersion. Cette démarche sécurise le recrutement pour les entreprises et favorise l'accès à un emploi durable, souvent en CDI. En Normandie, le GEIQ Pep's a ainsi accompagné et formé 6 000 salariés en 25 ans.

● La formation pour lutter contre l'illettrisme

Afin de sécuriser les parcours des personnes en situation d'illettrisme, la branche de la propreté a développé des certifications spécifiques⁶ sur les savoirs de base adaptés aux situations concrètes de travail.

● La qualification pour sécuriser l'emploi des travailleurs étrangers

Les salariés d'origine étrangère hors Union européenne représentent 21 % des effectifs du secteur au niveau national⁷. Depuis 2026, les ressortissants non européens sollicitant une première carte de séjour pluriannuelle doivent justifier d'un niveau de français A2 du CECRL⁸ à l'oral comme à l'écrit, et réussir un test civique.

Les certificats de qualification professionnelle (CQP) et titre de formation professionnelle (TFP) de niveau 3 enregistrés au RNCP étant reconnus comme justificatifs de ce niveau, la branche s'appuie sur ces certifications pour sécuriser les parcours professionnels de ces salariés.

◆ La qualification comme moteur de fidélisation et de promotion interne

Pour les acteurs du secteur, la formation constitue un levier majeur de fidélisation. En favorisant la professionnalisation des agents, elle renforce leur ancrage dans l'entreprise et soutient leur évolution professionnelle. L'accès à une qualification, notamment aux certifications de branche, représente une étape clé de cette montée en compétences.

La qualification apporte plusieurs bénéfices :

- Une reconnaissance professionnelle : l'obtention d'un CQP ou d'un TFP offre souvent une première réussite diplômante à des salariés peu ou pas qualifiés, renforçant leur estime de soi et leur attachement à l'entreprise.

- Un accès facilité au temps complet : la montée en qualification permet plus fréquemment d'accéder à des emplois à temps plein, sécurisant ainsi les revenus et favorisant la fidélisation.

- Une première certification valorisante : pour de nombreux salariés, le CQP ou le TFP constitue la première reconnaissance officielle de leurs compétences professionnelles.

La stratégie des employeurs repose ainsi sur le recrutement de personnes pour leur savoir-être et leur motivation, puis sur la formation et la qualification pour les professionnaliser, stabiliser leur emploi et leur offrir des perspectives d'évolution.

Cette logique diffère de celle observée dans la fonction publique, notamment territoriale. Si la formation y vise également le développement des compétences, l'évolution professionnelle repose davantage sur les concours.

Le GEIQ Pep's

Groupe d'entreprises de propreté (84 adhérentes) engagées sur le territoire normand dans l'insertion de demandeurs d'emploi par la formation et la qualification. Créé en 2000, le GEIQ Pep's repère des potentiels, les recrute, les forme et les accompagne tout au long du parcours GEIQ pour favoriser leur insertion durable au sein des employeurs du Groupement.
<https://www.geiq-peps.com/>

Travailleurs étrangers et obtention d'un titre de séjour Les craintes des employeurs

- La crainte que l'exigence linguistique ralentisse les embauches, complique l'obtention de titres de séjour et augmente les coûts de formation linguistique.

- La crainte que les faibles niveaux initiaux de beaucoup de travailleurs étrangers ne leur permettent pas d'atteindre un niveau de français suffisant, surtout à l'écrit, pour répondre aux nouvelles exigences administratives. En effet, pour beaucoup de travailleurs migrants, le niveau à l'oral peut être correct (A2/B1), mais le niveau à l'écrit (lecture, compréhension de consignes, rédaction de messages simples) reste souvent très faible.

- L'inquiétude d'une pénurie de main-d'œuvre dans un secteur déjà en tension.

Une faible mobilisation de la VAE

Le dispositif VAE est très peu mobilisé dans la branche de la propreté et des services associés : seuls cinq salariés y ont eu recours entre 2022 et 2024 au niveau national.

Selon les acteurs rencontrés en Normandie, cette faible utilisation s'explique par une méconnaissance du dispositif, sa complexité perçue, les difficultés liées à l'écrit ainsi qu'un accompagnement jugé insuffisant. Les employeurs préfèrent privilégier les parcours de formation certifiants, considérant qu'ils permettent non seulement de valider les compétences acquises, mais aussi de développer de nouveaux savoirs et d'actualiser les pratiques professionnelles.



⁶ la MCCP (Maîtrise des Compétences Clés de la Propreté) et le CléA contextualisé

⁷ source : Insee - EEC 2023

⁸ CECRL : cadre européen commun de référence pour les langues



FOCUS SUR LES AGENTS D'ENTRETIEN EN MILIEU NUCLÉAIRE

Le métier d'agent de propreté en milieu nucléaire recouvre des réalités très différentes selon les espaces dans lesquels les professionnels interviennent. Si tous contribuent à maintenir la propreté, l'hygiène et la sécurité des installations, les activités réalisées, les compétences mobilisées et les exigences réglementaires varient fortement selon le niveau de sensibilité des zones concernées. Trois niveaux d'intervention sont présentés ci-dessous.

Typologie des interventions de propreté en milieu nucléaire

ACTIVITÉS DE PROPRETÉ COURANTE EN ENVIRONNEMENT NUCLÉAIRE

- Entretien des locaux tertiaires et des espaces de vie du personnel.
- Missions de propreté tertiaire « classique » : assurer l'entretien des locaux, la gestion des déchets courants et le réapprovisionnement des consommables.
- Mobilisation de matériels traditionnels de nettoyage, (chariots de ménage, aspirateurs ou autolaveuses compactes).
- Compétences sur les techniques de nettoyage et le respect des règles d'hygiène et de sécurité.
- Exigences réglementaires se limitant généralement aux formations sécurité et aux procédures d'accès propres au site.

ACTIVITÉS DE PROPRETÉ INDUSTRIELLE EN ENVIRONNEMENT NUCLÉAIRE

- Nettoyage des ateliers, locaux techniques, zones logistiques ou espaces industriels conventionnels.
- Opérations de nettoyage plus techniques, souvent mécanisées, avec plus de contraintes de sécurité.
- Utilisation d'équipements tels que les autolaveuses, monobrosses ou aspirateurs industriels et maîtrise des procédures de sécurité propres aux installations industrielles.
- Compétences traditionnelles de la propreté + bonne connaissance des risques industriels, des procédures de traçabilité et des exigences organisationnelles du site.
- Formations sécurité plus poussées pouvant inclure une sensibilisation aux risques spécifiques de l'environnement nucléaire.

ACTIVITÉS DE PROPRETÉ RÉALISÉES EN ZONES RÉGLEMENTÉES*

- Interventions dans des zones surveillées ou contrôlées (espaces soumis à des contraintes de sûreté et de radioprotection renforcées).
- Réalisation des opérations de nettoyage technique, de décontamination simple ou de gestion de déchets selon des protocoles stricts. Exigences élevées liées à la sûreté nucléaire.
- Compétence : maîtrise rigoureuse des procédures, des équipements de protection individuelle, des règles de radioprotection et des dispositifs de traçabilité.
- Accès aux zones conditionné à des formations spécifiques à la filière nucléaire : formations SCN (Savoir Commun du Nucléaire), CSQ (Complément Sûreté Qualité) et Radioprotection constituent généralement le socle de qualification obligatoire, complété par une aptitude médicale renforcée, une autorisation d'accès délivrée par l'exploitant et un suivi dosimétrique**.

* Une zone réglementée est une zone dans laquelle les travailleurs peuvent être exposés à des rayonnements ionisants ou à un risque de contamination radioactive. L'accès y est strictement encadré et soumis à des règles particulières de radioprotection.

** Le suivi dosimétrique est un dispositif permettant de mesurer et de contrôler la dose de rayonnements ionisants reçue par une personne au cours de son activité professionnelle.

L'analyse des différents profils d'intervention montre que, plus les environnements sont sensibles, plus les exigences portent sur la maîtrise des risques, le respect des procédures, la traçabilité des opérations et la sécurité. Si les compétences de propreté constituent le socle commun des professionnels, elles s'enrichissent progressivement de connaissances techniques et d'habilitations spécifiques à mesure que l'on se rapproche des activités nucléaires les plus réglementées. À partir d'un certain niveau de complexité, les compétences requises se rapprochent de celles des métiers spécialisés de la filière nucléaire. La frontière entre l'agent de propreté en environnement nucléaire et les métiers spécialisés du nucléaire se situe généralement au niveau des activités de décontamination complexe, de démantèlement ou de gestion avancée des risques radiologiques.

En Normandie, la mise en service de l'EPR de Flamanville, le projet EPR2 de Penly, les opérations de maintenance des centrales existantes et investissements engagés sur le site Orano La Hague... devraient accroître les besoins en agents de propreté intervenant en environnement nucléaire. Toutefois, les acteurs interrogés soulignent plusieurs freins au recrutement. L'accès aux sites est soumis à des contraintes administratives et sécuritaires importantes (enquêtes préalables, critères de nationalité, habilitations et formations spécifiques). Les exigences en matière de savoirs de base et de maîtrise des outils numériques sont également plus élevées en raison des obligations de traçabilité. À cela s'ajoutent des difficultés de mobilité liées à l'implantation des sites en zones rurales et l'impossibilité

d'accueillir des mineurs, ce qui limite le recours à l'alternance et aux stages. Dans ce contexte, les professionnels doivent anticiper un risque de pénurie d'agents de propreté nucléaire déjà habilités et répondant aux critères d'accès requis, d'où la nécessité de trouver et de former rapidement de nouveaux professionnels.



MUTATIONS ET ÉVOLUTIONS DU MÉTIER D'AGENT D'ENTRETIEN

DE L'AVANT À L'APRÈS CRISE COVID

La crise sanitaire liée au Covid 19 a constitué un révélateur et un accélérateur des transformations à l'œuvre dans les métiers de la propreté. Placés temporairement au premier plan des enjeux de santé publique, ces métiers ont vu leurs pratiques se structurer autour d'exigences renforcées en matière d'hygiène, de prévention des risques et de sécurisation des environnements. Si l'attention portée au secteur est retombée dans l'après Covid, les compétences mobilisées, elles, se sont durablement élargies et complexifiées.

	Avant Covid	Pendant la crise Covid	Après Covid
PERCEPTION	Métiers peu visibles, perçus comme des métiers d'exécution	Forte visibilité et reconnaissance temporaire ; métiers identifiés comme essentiels	Retour à une certaine invisibilité sociale, malgré des attentes plus fortes
RÔLE	Maintien de la propreté « de base », considéré comme allant de soi	Rôle central dans la prévention sanitaire et la continuité d'activité	Garant durable de la qualité sanitaire, de la sécurité et du confort des environnements
COMPÉTENCES	- Savoir faire techniques standards - Application de procédures simples - Autonomie opérationnelle - Faible formalisation des compétences	- Maîtrise de protocoles sanitaires renforcés - Compréhension des risques biologiques - Utilisation rigoureuse de produits spécifiques - Adaptation rapide, gestion du stress et des contraintes accrues	- Compétences techniques élargies et normées - Maintien des compétences sanitaires dans les pratiques courantes - Choix raisonné des produits, intégrant efficacité, sécurité et impact environnemental - Intégration durable de la traçabilité, reporting, démarches qualité

Effets de la période Covid sur l'évolution des compétences



Une montée en compétences sanitaires

- Compréhension des risques biologiques et des modes de contamination
- Application rigoureuse de protocoles sanitaires renforcés
- Différenciation entre nettoyage, désinfection et bionettoyage
- Traitement ciblé des zones à risque et points de contact

Un renforcement des compétences techniques

- Utilisation de produits désinfectants spécifiques (dosage, temps de contact, compatibilité)
- Choix des méthodes adaptées selon les surfaces et les usages
- Respect de procédures précises et normées
- Mise en œuvre de pratiques plus techniques et exigeantes



Le développement de compétences liées à la qualité et à la traçabilité

- Respect de protocoles formalisés (fiches, check-lists, procédures écrites)
- Traçabilité des interventions
- Contribution à des démarches qualité ou d'audit



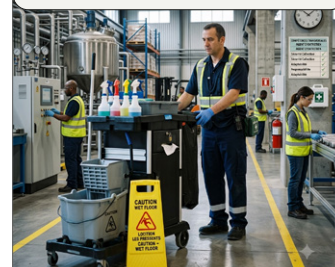
Un renforcement des compétences organisationnelles

- Gestion de rythmes de travail intensifiés
- Capacité à prioriser et à s'adapter à des consignes évolutives
- Autonomie accrue dans des contextes parfois contraints ou instables



Une évolution des compétences transversales

- Vigilance renforcée à la sécurité personnelle et collective
- Gestion du stress et des situations de pression
- Sens accru des responsabilités vis-à-vis des usagers



Si la crise Covid a marqué une rupture, en révélant la dimension sanitaire et stratégique du métier, l'après-Covid se caractérise par une montée en compétences durable, mais une reconnaissance sociale redevenue peu visible. Le métier d'agent de propreté évolue vers un socle de compétences dépassant le seul nettoyage. Ces compétences deviennent plus techniques, plus normées et plus transversales.



QUELLES ÉVOLUTIONS À VENIR ? QUELS IMPACTS ?

L'évolution des métiers de la propreté ne peut être analysée à la seule lumière de la période Covid. Le secteur est aujourd'hui traversé par des mutations plus larges en particulier liées à la transition numérique, aux évolutions technologiques et aux enjeux de transition écologique. Par ailleurs, les attentes sociétales liées à l'environnement et à la santé ainsi que les avancées « sociales » sur les conditions et l'organisation du travail vont également venir jouer un rôle dans l'évolution du métier et les compétences qui y sont associées.

La transition numérique

Aujourd'hui, la transition numérique dans la propreté transforme avant tout les processus de gestion, de suivi et de traçabilité des prestations, davantage que les gestes techniques. Pour les agents, le principal changement réside dans l'intégration d'activités numériques au quotidien (saisie, consultation et transmission d'informations). L'enjeu est de tirer parti de ces outils pour améliorer l'organisation, la communication et le pilotage des interventions. La réussite de cette transition repose désormais moins sur le déploiement des équipements que sur l'appropriation des usages et le développement des compétences numériques de l'ensemble des agents.

Outils, usages et compétences numériques dans la propreté

	Aujourd'hui	Demain
OUTILS NUMÉRIQUES	LE NUMÉRIQUE COMME OUTIL DE SUIVI Smartphones professionnels, applications de pointage, logiciels de gestion des interventions, QR codes, plateformes RH et formation en ligne. ● Équipement encore inégal selon la taille des entreprises.	LE NUMÉRIQUE COMME ENVIRONNEMENT DE TRAVAIL PERMANENT Généralisation des applications métier intégrées, accès aux informations via mobile, développement des outils d'analyse des données, des assistants numériques et des équipements connectés intégrés aux systèmes de gestion.
USAGES NUMÉRIQUES	EXÉCUTER ET RENDRE COMPTE Consultation des plannings, transmission des consignes, validation des interventions, remontée d'incidents, accès aux documents dématérialisés. ● Des usages centrés sur le reporting et la traçabilité.	EXÉCUTER, RENDRE COMPTE, ANALYSER ET S'ADAPTER Utilisation quotidienne sur l'ensemble du cycle de travail : adaptation des tournées selon les besoins, suivi en temps réel, collaboration renforcée avec l'encadrement et les clients, exploitation plus systématique des données pour l'organisation des prestations.
COMPÉTENCES NUMÉRIQUES	SAVOIR UTILISER LES OUTILS Maîtrise attendue des usages de base : smartphone, applications métier simples, messagerie, saisie d'informations. ● Des niveaux de compétences très hétérogènes selon les agents.	ÊTRE CAPABLE DE TRAVAILLER DANS UN ENVIRONNEMENT NUMÉRIQUE ÉVOLUTIF Les agents devront être autonomes dans l'utilisation des outils métier, comprendre les informations produites par les systèmes numériques, gérer des données simples et s'adapter à l'évolution régulière des outils.



Ce qui évolue sous l'impact du numérique

- Dématérialisation des supports
- Traçabilité renforcée
- Communication en temps réel
- Production de données

Les compétences à développer

- Fondamentaux numériques
Utiliser un smartphone, une tablette, se connecter à une application
- Gestion de l'information
Consulter, saisir et transmettre des données professionnelles
- Communication numérique
Utiliser une messagerie et respecter les règles de communication
- Traçabilité numérique
Valider une intervention, scanner des codes, compléter des formulaires



Quelle est l'avancée des technologies dans la propreté ?

Le secteur de la propreté est engagé dans une transition technologique progressive.

Si la digitalisation des prestations, les équipements connectés et certaines solutions de cobotique commencent à se diffuser, les technologies les plus avancées (IA, drones, jumeaux numériques, inspection automatisée) demeurent encore principalement au stade de l'expérimentation. Cette transformation devrait s'opérer à des rythmes différenciés selon la taille des entreprises, les marchés servis et les capacités d'investissement, conduisant probablement à une évolution du secteur à plusieurs vitesses.

Au-delà de l'évolution des prestations, ces technologies constituent également un levier d'amélioration des conditions de travail. Réduction de la pénibilité physique, prévention des troubles musculosquelettiques, sécurisation des interventions et nouvelles modalités de formation figurent parmi les principaux bénéfices attendus.

Des innovations comme les exosquelettes, la cobotique ou la réalité virtuelle pourraient ainsi contribuer à renforcer l'attractivité des métiers et le maintien dans l'emploi.

Pour les métiers de la propreté, les transformations les plus importantes dans les années à venir devraient provenir de trois « familles technologiques » :

- La cobotique, améliore à la fois la productivité et les conditions de travail (pénibilité). Son déploiement progresse principalement dans les grandes entreprises et sur les grands sites.
- L'Internet des objets (IoT) et les bâtiments intelligents, permettent de passer d'un nettoyage planifié à un nettoyage fondé sur l'usage réel des locaux. Déjà déployé dans une partie du secteur l'IoT est considéré comme le socle de nombreuses évolutions : équipements connectés, exploitation des données, maintenance prédictive, pilotage des prestations...
- L'IA et l'exploitation des données renforcent le pilotage des activités et l'aide à la décision. Le potentiel de diffusion apparaît important dans les prochaines années.

Quelques définitions

La cobotique correspond à la mise en œuvre de systèmes automatisés conçus pour interagir avec les agents de propreté dans le cadre d'une coopération homme-machine. Ces équipements prennent en charge tout ou partie de certaines tâches de nettoyage, tandis que l'opérateur conserve les fonctions de paramétrage, de supervision, de contrôle qualité et d'adaptation des interventions.

L'IoT correspond à l'utilisation d'objets et d'équipements connectés capables de collecter et transmettre des données en temps réel afin d'optimiser l'organisation des prestations de propreté, d'améliorer le suivi des interventions et d'adapter les services aux usages réels des bâtiments.

Les jumeaux numériques sont des représentations numériques dynamiques d'un objet, d'un bâtiment, d'un équipement ou d'un système réel, alimentées en temps réel par des données issues de capteurs, d'objets connectés (IoT) ou de systèmes d'information. L'idée est de créer un "double virtuel" qui reproduit le fonctionnement du monde réel et permet de le surveiller, l'analyser, le simuler ou l'optimiser.

Quel avenir pour les agents de propreté face aux technologies ?

Le développement des technologies, et plus particulièrement de la cobotique, ne va pas conduire à la disparition des agents de propreté, mais plutôt à une évolution de leur rôle.

Si ces technologies sont surtout adaptées pour réaliser des tâches répétitives, standardisées et sur de grandes surfaces, de nombreuses activités continuent de nécessiter l'intervention humaine : adaptation aux situations imprévues, traitement de zones complexes ou encombrées, contrôle qualité, relation avec les usagers.

Les technologies apparaissent ainsi davantage comme des outils d'assistance que comme des substituts au travail humain. L'agent demeure au cœur de la prestation, tout en étant amené à utiliser des équipements intelligents, exploiter des données issues des bâtiments connectés et superviser des systèmes automatisés.

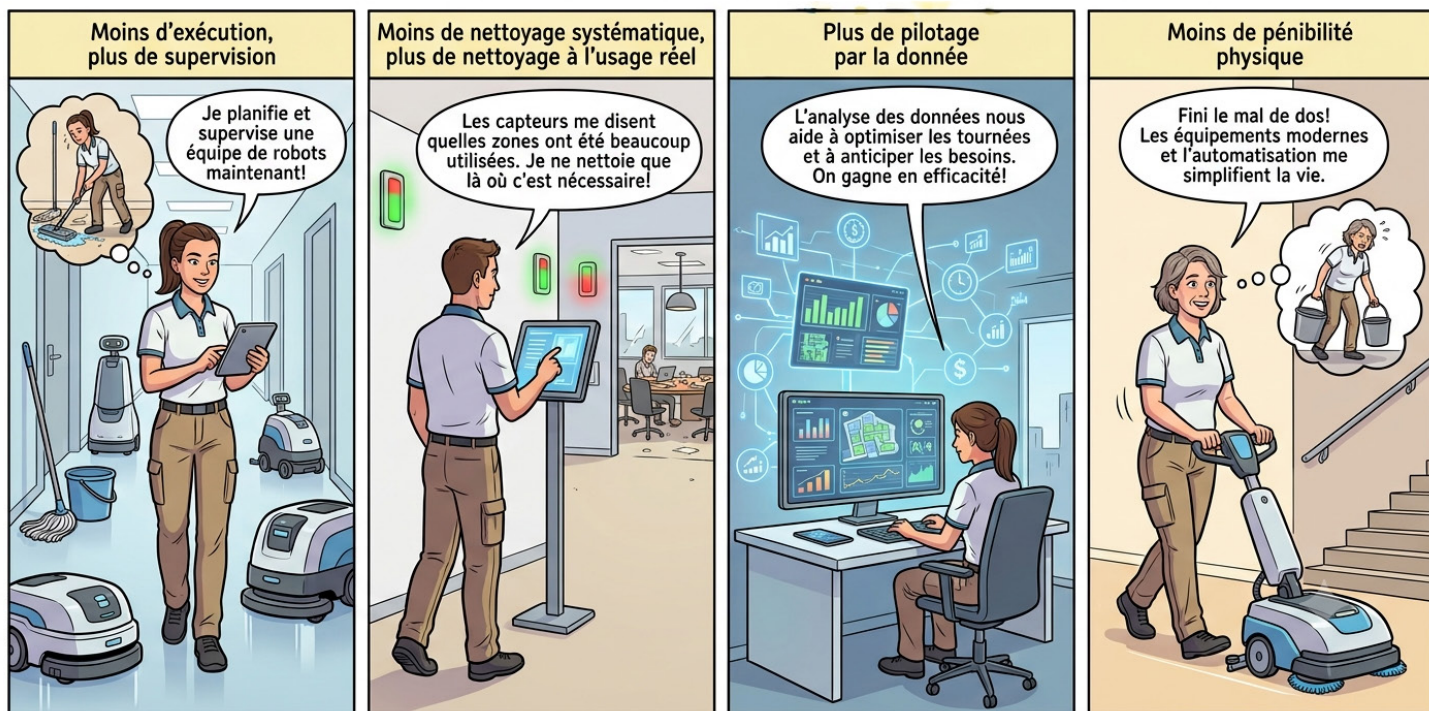
Cette évolution s'accompagne d'un renforcement des compétences numériques, techniques et organisationnelles, faisant progressivement évoluer le métier vers un rôle de technicien de la propreté et des services. À terme, le secteur devrait reposer sur une complémentarité accrue entre l'humain et la technologie, où l'agent combine expertise métier, capacité d'adaptation et supervision d'équipements de plus en plus performants.



« Ce qui est difficile et traumatisant et qui peut être mieux fait par une machine, faisons-le avec une machine et laissons à l'être humain sa valeur ajoutée qui est d'avoir un cerveau et des yeux »



L'ÉVOLUTION DU MÉTIER D'AGENT D'ENTRETIEN



Les compétences qui devraient le plus progresser

COMPÉTENCES CLÉS POUR L'AGENT D'ENTRETIEN DE DEMAIN



L'agent d'entretien de demain : plus technologique, plus autonome, plus au service.

LES ÉVOLUTIONS TECHNOLOGIQUES : TYPOLOGIE, NIVEAU DE DIFFUSION ET IMPACT SUR LE MÉTIER D'AGENT DE PROPRETÉ

Familles technologiques		Impacts des technologies sur le métier
	IOT ET ÉQUIPEMENTS CONNECTÉS	<i>Distributeurs connectés, capteurs de fréquentation, de remplissage, chariots connectés...</i> Les prestations sont davantage déclenchées en fonction de l'usage réel des locaux et des alertes remontées par les équipements. L'agent intervient de manière plus ciblée et optimise ses déplacements.
	TECHNOLOGIES D'ASSISTANCE PHYSIQUE ET ERGONOMIQUE	<i>Exosquelettes, aides à la manutention, équipements ergonomiques, matériels allégés</i> Réduction de la pénibilité et des contraintes physiques. Les agents travaillent avec des équipements facilitant certaines tâches.
	BÂTIMENTS INTELLIGENTS	Exploitation des données d'occupation, connexion aux systèmes des bâtiments Les interventions sont adaptées aux flux d'occupation et aux besoins réels des espaces. L'agent travaille dans un environnement davantage piloté par la donnée.
	COBOTIQUE	<i>Équipements plus autonomes, robots spécialisés</i> L'agent réalise moins de tâches répétitives et physiques. Il supervise, pilote et contrôle davantage les équipements autonomes ou semi-autonomes. Son rôle évolue vers celui d'un technicien capable d'interagir avec les machines.
	IA ET EXPLOITATION DES DONNÉES	Optimisation des tournées, aide à la planification, maintenance prédictive, analyse des données d'exploitation L'agent est amené à exploiter des recommandations générées automatiquement.
	VISION ARTIFICIELLE ET INSPECTION AUTOMATISÉE	<i>Contrôle qualité automatisé, détection de salissures, inspection assistée par IA</i> Le contrôle qualité devient plus systématique et peut être assisté par des outils de détection automatisée. L'agent conserve un rôle de vérification et de validation.
	DRONES ET TECHNOLOGIES D'INTERVENTION À DISTANCE	<i>Drones de nettoyage, drones d'inspection, interventions sur façades, etc.</i> Certaines interventions complexes ou en hauteur peuvent être réalisées ou préparées à distance. De nouveaux métiers spécialisés peuvent émerger sur certains marchés.
	RÉALITÉ VIRTUELLE ET RÉALITÉ AUGMENTÉE	<i>Formation immersive, assistance technique à distance, accompagnement des interventions complexes</i> Transformation des modalités de formation et d'accompagnement des agents. Facilitation de l'apprentissage des gestes professionnels ou de certaines opérations techniques.
	JUMEAUX NUMÉRIQUES ET PILOTAGE PRÉDICTIF	<i>Modélisation numérique des bâtiments, simulation des usages, pilotage prédictif des prestations</i> Les prestations sont progressivement organisées à partir de données prédictives et de simulations. L'agent intervient dans un environnement fortement piloté par la donnée.
	ROBOTS D'INSPECTION AUTONOMES AVANCÉS	Détection automatique des besoins de nettoyage et déclenchement autonome d'interventions

NIVEAUX DE DIFFUSION DES TECHNOLOGIES



Déjà déployé : technologie déjà utilisée dans une partie du secteur.



En développement : technologie présente mais encore inégalement diffusée.



Émergent / innovation à venir : expérimentations ou usages encore limités



La transition écologique

La transition écologique touche à la fois les produits utilisés, les méthodes de nettoyage, la gestion des ressources (eau, énergie, consommables) et les attentes des clients en matière de développement durable.

La transition écologique ne transforme pas fondamentalement la finalité du métier (assurer la propreté des espaces), mais elle modifie progressivement la façon de l'exercer. Autrement dit, la transition écologique ne crée pas un nouveau métier, mais elle fait évoluer le métier d'agent de propreté vers une pratique plus technique, plus rigoureuse et davantage orientée vers l'optimisation des ressources et la réduction des impacts environnementaux.

Ce qui évolue sous l'impact « écologique »

- Développement de l'éco-nettoyage
- Utilisation de produits écolabellisés
- Gestion durable des ressources
- Économie circulaire et gestion des déchets

Les compétences à développer

- Maîtriser les techniques de nettoyage écoresponsables
- Connaître les produits et les dosages
- Savoir gérer les ressources en appliquant les « écogestes »
Savoir optimiser l'utilisation de l'eau, des produits, des consommables et de l'énergie dans les opérations de nettoyage.
- Gestion et valorisation des déchets
Connaître les consignes de tri, les différentes filières de collecte et contribuer à la réduction des déchets.
- Capacité d'observation et d'amélioration des pratiques
Savoir repérer les situations de gaspillage ou les anomalies (surconsommation, erreurs de tri, fuite d'eau, etc.) et appliquer les bonnes pratiques environnementales au quotidien.

Outils, usages et compétences environnementales		
	Aujourd'hui	Demain
Outils et méthodes	Développement des produits écolabellisés, microfibras, systèmes de dosage, nettoyage à faible consommation d'eau, matériel rechargeable, tri des déchets...	Généralisation des produits à faible impact environnemental, réduction des consommables à usage unique, optimisation des consommations, équipements plus sobres en énergie et en eau.
Usages professionnels	Adoption progressive de pratiques visant à réduire les consommations de produits, d'eau et d'énergie. Intégration du tri et de la gestion des déchets	Les pratiques écoresponsables deviennent la norme. Des agents davantage impliqués dans la prévention des déchets, l'économie circulaire et l'accompagnement des clients
Compétences	Sensibilisation aux écogestes, à l'utilisation raisonnée des produits et au tri des déchets. ■ Niveau de maîtrise variable selon les entreprises.	Capacité à intégrer les enjeux environnementaux dans les choix et les pratiques quotidiennes, compréhension des impacts environnementaux des prestations et participation à leur réduction.

Attentes sociétales et sociales

Les évolutions sociétales et sociales devraient contribuer à faire évoluer le métier d'agent de propreté dans une double direction :

- Une profession davantage reconnue pour sa contribution à la santé, au bien-être et à la transition écologique.
- Un métier plus attractif, plus qualifié, plus autonome et plus diversifié, répondant aux attentes croissantes des salariés en matière de conditions de travail, de reconnaissance et de développement professionnel.

Cette transformation est complémentaire des évolutions technologiques et contribue à l'émergence d'un profil d'agent de propreté davantage technicien, acteur de services et professionnel de la qualité de vie dans les espaces de travail et de vie.

Au-delà de la réalisation des opérations de nettoyage, l'agent de propreté est de plus en plus amené à intervenir comme un professionnel de proximité contribuant au bon fonctionnement des espaces, à la satisfaction des usagers et aux objectifs de qualité, de durabilité et de service des organisations.

Le rôle attendu de l'agent de propreté

- Garant de l'hygiène et de la santé
- Acteur du bien-être des occupants
- Contributeur à la transition écologique
- Professionnel des services
- Acteur de la qualité des prestations

Compétences requises

- Maîtrise des techniques de nettoyage, d'hygiène et de prévention sanitaire
- Mise en œuvre des pratiques d'éco-nettoyage et de gestion des déchets
- Compétences en relation client et en qualité de service
- Maîtrise des outils numériques de suivi et de traçabilité
- Autonomie et adaptabilité
- Polyvalence et capacité d'adaptation

Principales attentes sociétales et sociales	
La société	• Exigences accrues en matière d'hygiène et de prévention sanitaire • Gestion responsable des ressources et des déchets • Qualité de vie dans les espaces de travail et de vie
Les clients	• Qualité des prestations • Réactivité et adaptation aux besoins réels • Traçabilité et transparence des interventions • Respect des engagements RSE • Développement de services associés et de solutions globales
Les salariés	• Amélioration des conditions de travail • Réduction de la pénibilité physique • Sécurité et prévention des risques • Reconnaissance professionnelle
Les nouvelles générations	• Équilibre vie professionnelle / vie personnelle • Horaires attractifs • Recherche de sens et d'utilité du travail • Perspectives d'évolution • Autonomie et responsabilisation • Diversité des missions • Environnement de travail moderne et numérique

QUEL AGENT DE PROPRETÉ POUR DEMAIN ?

La trajectoire d'évolution du métier d'agent de propreté la plus plausible n'est pas celle d'un remplacement des agents par les technologies, mais celle d'une transformation progressive du métier. Le rôle de l'agent évoluerait d'une logique principalement centrée sur l'exécution des tâches vers une fonction plus autonome, plus qualifiée et davantage appuyée par les outils numériques et technologiques. Cette évolution s'accompagnerait également d'une diversification des profils professionnels, avec la coexistence d'agents opérationnels, de techniciens capables de piloter les équipements et de spécialistes intervenant sur des prestations complexes nécessitant une expertise humaine.

Quelle trajectoire d'évolution pour le métier d'agent de propreté ?

AUJOURD'HUI L'agent réalise les prestations de propreté

Aujourd'hui, le métier d'agent de propreté consiste principalement à assurer la propreté et l'hygiène des espaces à travers des opérations de nettoyage majoritairement manuelles ou mécanisées.

L'activité repose sur l'application de procédures définies et l'utilisation de matériels traditionnels tels que les autolaveuses, aspirateurs ou monobrosses.

Les conditions d'exercice restent marquées par une certaine pénibilité physique et des horaires souvent décalés.

DEMAIN (2030-2040) L'agent réalise, adapte et optimise les prestations

À moyen terme, l'agent de propreté devrait voir son rôle s'élargir. En plus de réaliser les prestations, il sera amené à les adapter aux besoins des occupants et aux objectifs environnementaux des organisations.

Le développement du numérique, des équipements connectés et de la cobotique viendra soutenir son activité quotidienne.

Le métier gagnera en autonomie, en polyvalence et en dimension relationnelle, tandis que certaines tâches pénibles seront progressivement réduites grâce aux technologies d'assistance.

APRÈS-DEMAIN (2040 ET AU-DELÀ) L'agent supervise et apporte sa valeur ajoutée humaine

À plus long terme, les technologies pourraient prendre en charge une partie croissante des tâches répétitives et standardisées.

L'intervention humaine se concentrerait alors davantage sur la supervision des équipements, la gestion des situations complexes, le contrôle qualité et la relation avec les usagers. Les agents s'appuieraient sur des environnements connectés, l'intelligence artificielle et la cobotique avancée, tandis que leur valeur ajoutée résiderait principalement dans leur expertise, leur capacité d'adaptation et leur rôle de proximité.

Le futur du métier d'agent de propreté : vers la coexistence de trois profils essentiels

Le scénario d'un agent de propreté unique, devenu partout technicien de services connectés, est probablement peu réaliste. Le secteur de la propreté est extrêmement diversifié (taille des entreprises, types de clients, environnements d'intervention, niveaux d'investissement) et les évolutions technologiques ne se diffuseront ni partout ni au même rythme.

Il est donc plus plausible d'envisager une coexistence de plusieurs profils d'agents, avec une montée en qualification globale du secteur mais aussi une différenciation croissante des métiers.

Aux côtés des agents assurant les prestations courantes, les profils de

techniciens capables de piloter des équipements connectés et des solutions de cobotique devraient se développer, ainsi que ceux des spécialistes intervenant sur des prestations complexes ou nécessitant une expertise humaine difficilement substituable.

On assisterait ainsi à une complémentarité des trois profils :

- l'agent réalise : les tâches les plus standardisées restent assurées par les agents, avec des outils modernisés
- le technicien pilote et optimise : les activités intégrant numérique, IoT et cobotique sont davantage portées par des techniciens
- le spécialiste apporte son expertise : les situations complexes, sensibles ou

atypiques demeurent le domaine privilégié des spécialistes, là où l'expertise humaine conserve une valeur ajoutée déterminante.

Ainsi, les évolutions technologiques, environnementales et sociétales ne devraient pas bouleverser complètement la structuration des métiers de la propreté. Les grandes familles professionnelles déjà présentes aujourd'hui – agents de propreté, agents polyvalents et spécialistes – devraient perdurer. En revanche, le poids de chaque profil ainsi que le contenu « métier » évoluera progressivement sous l'effet de la numérisation des prestations, du développement de la cobotique, des exigences

environnementales et de la montée en qualification attendue des professionnels. Les écarts de technicité entre les différents profils pourraient ainsi se renforcer davantage qu'ils ne le sont aujourd'hui.

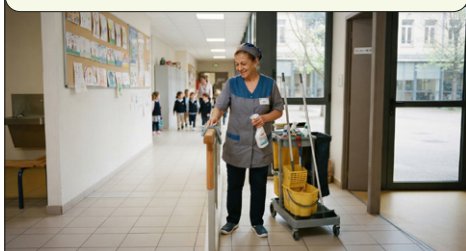
Les évolutions technologiques et organisationnelles pourraient conduire à une diminution relative de la part des emplois les moins qualifiés au profit de profils plus polyvalents, techniques ou spécialisés.

Toutefois, les agents de propreté réalisant les prestations courantes devraient demeurer majoritaires dans le secteur, en raison de la diversité des environnements d'intervention et de la persistance de nombreuses tâches difficilement automatisables. L'enjeu principal semble ainsi résider davantage dans une montée en qualification progressive des emplois que dans une substitution massive de la main-d'œuvre par les technologies.

Un scénario d'évolution autour de trois profils complémentaires

L'AGENT DE PROPRETÉ OPÉRATIONNEL

- 1 ● Bureaux, établissements scolaires, commerces, établissements recevant du public, parties communes, sanitaires, locaux administratifs
- 2 ● Réalisation des prestations courantes de nettoyage et d'entretien, gestion des consommables et interventions dans les espaces complexes ou non accessibles aux équipements automatisés
- 3 ● Matériels traditionnels, équipements ergonomiques, outils numériques simples
- 4 ● Niveau de qualification de base renforcé par des compétences environnementales, relationnelles et numériques élémentaires



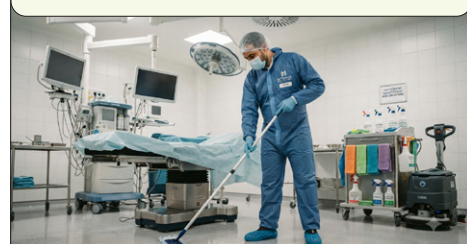
LE TECHNICIEN DE PROPRETÉ ET DE SERVICES

- 1 ● Grandes surfaces tertiaires, centres commerciaux, gares, aéroports, sites industriels, bâtiments connectés
- 2 ● Pilotage des équipements technologiques, suivi des prestations, contrôle qualité et adaptation des interventions aux besoins des usagers et des sites
- 3 ● Numérique, IoT, cobotique, applications métier, équipements connectés
- 4 ● Qualification intermédiaire à élevée ; autonomie importante



LE SPÉCIALISTE / EXPERT DE PROPRETÉ

- 1 ● Établissements de santé, laboratoires, industries sensibles, sites techniques, interventions en hauteur ou complexes
- 2 ● Réalisation de prestations à forte technicité, interventions en environnements sensibles et gestion de situations complexes ou non standardisées
- 3 ● Technologies spécialisées, outils de diagnostic, équipements techniques avancés
- 4 ● Forte expertise technique et spécialisation



- 1 ● Lieux d'intervention privilégiés - 2 ● Types d'interventions
3 ● Technologies mobilisées - 4 ● Niveau de qualification attendu

Risques et opportunités

À plus ou moins long terme, les évolutions présentées dans ce rapport offrent à la fois des opportunités et des risques pour le métier d'agent de propreté.



OPPORTUNITÉS

- Réduction de la pénibilité grâce à la cobotique, aux équipements ergonomiques et aux outils numériques.
- Amélioration des conditions de travail et de la sécurité des agents.
- Montée en qualification avec des perspectives d'évolution vers des fonctions plus techniques, plus autonomes et mieux reconnues.
- Renforcement de l'attractivité du métier grâce à une plus grande valeur ajoutée, au développement de la relation de service, des compétences environnementales et des usages numériques.



RISQUES

- Inégalités entre entreprises liées à une diffusion hétérogène des innovations, pouvant conduire à un secteur à plusieurs vitesses.
- Fragilisation de certains salariés, notamment les plus éloignés du numérique ou de l'emploi, face aux nouvelles exigences de compétences et d'autonomie.
- Besoins accrus en formation et en accompagnement pour permettre à tous les professionnels de s'adapter aux évolutions du métier.
- Risque d'exclusion d'une partie des professionnels si les dispositifs de formation et d'accompagnement ne sont pas suffisamment accessibles ou développés.



CONCLUSION...

CINQ DÉFIS POUR ACCOMPAGNER LES TRANSFORMATIONS DES MÉTIERS DE LA PROPRETÉ

L'analyse menée dans le cadre de ce rapport met en évidence un secteur en pleine évolution. Sous l'effet des transitions technologiques, environnementales et sociétales, les métiers de la propreté se complexifient, se professionnalisent et voient leur champ d'intervention s'élargir. Ces évolutions ouvrent de nouvelles perspectives mais soulèvent également cinq défis majeurs.

1

ACCOMPAGNER LA MONTÉE EN COMPÉTENCES DES PROFESSIONNELS

Le premier enjeu consiste à permettre aux salariés de s'adapter à l'évolution des métiers.

Le développement du numérique, de la cobotique, des exigences environnementales ou encore de la relation de service modifie progressivement les compétences attendues.

Dans ce contexte, la formation continue, le tutorat et les parcours de professionnalisation apparaissent comme des leviers essentiels pour sécuriser les trajectoires professionnelles et accompagner les évolutions du secteur.

2

PRÉSERVER LE RÔLE D'INSERTION DU SECTEUR

La propreté demeure l'un des principaux secteurs d'accès à l'emploi pour des publics peu qualifiés ou éloignés du marché du travail.

La montée en technicité des activités ne devra pas remettre en cause cette fonction sociale essentielle.

L'enjeu sera de concilier professionnalisation et accessibilité en maintenant des parcours d'entrée progressifs et en renforçant l'accompagnement des salariés, notamment sur les savoirs de base et les compétences.

3

RÉUSSIR L'INTÉGRATION DES INNOVATIONS TECHNOLOGIQUES

Le secteur de la propreté est engagé dans une dynamique de modernisation portée par la cobotique, les équipements connectés, l'intelligence artificielle et d'autres innovations émergentes.

Ces évolutions offrent des perspectives importantes en matière de réduction de la pénibilité, d'amélioration des conditions de travail, de sécurisation des interventions et d'optimisation des prestations. Leur réussite dépendra toutefois de la capacité des entreprises et des salariés à s'approprier ces nouveaux outils.

Au-delà des investissements technologiques, l'enjeu sera d'accompagner les évolutions des pratiques professionnelles, de développer les compétences nécessaires et de faire de ces innovations un levier de professionnalisation et de valorisation des métiers.



4

RENFORCER L'ATTRACTIVITÉ ET LE RENOUVELLEMENT DES EFFECTIFS

Dans un contexte de tensions de recrutement, l'attractivité constitue un enjeu central pour l'avenir du secteur. L'amélioration des conditions de travail, la réduction de la pénibilité, la valorisation des compétences et le développement de perspectives d'évolution professionnelle représentent des leviers importants.

Cet enjeu dépasse toutefois le seul cadre des entreprises. Les métiers de la propreté restent encore insuffisamment connus des jeunes, des familles et parfois même des professionnels de l'orientation, de l'insertion et de l'emploi. Ils souffrent souvent d'une image réductrice qui ne reflète ni leur diversité ni leur technicité croissante. Les difficultés rencontrées par certaines formations initiales pour recruter des candidats illustrent ce déficit de visibilité.

Mieux faire connaître les métiers, leurs spécialisations et leurs perspectives d'évolution apparaît donc comme une condition essentielle pour assurer le renouvellement des générations.

5

ÉVITER UNE TRANSFORMATION À PLUSIEURS VITESSES

Les évolutions observées ne toucheront pas toutes les entreprises avec la même intensité. Les capacités d'investissement dans la formation, l'innovation ou les nouvelles technologies restent très variables selon la taille des structures et les marchés sur lesquels elles interviennent. Le risque est donc de voir se creuser les écarts entre les entreprises les plus avancées et celles disposant de moins de moyens.

Cette situation pourrait également avoir des répercussions directes sur les agents de propreté. Selon leur employeur ou leur environnement de travail, les salariés n'auront pas nécessairement le même accès aux technologies, aux actions de formation ou aux opportunités de montée en compétences. Certains pourraient ainsi bénéficier d'une évolution vers des activités plus qualifiées, techniques et diversifiées, tandis que d'autres continueraient à exercer des missions plus traditionnelles avec des perspectives d'évolution plus limitées.

L'enjeu sera donc de garantir un accès aussi large que possible aux dispositifs de professionnalisation afin que les transformations du secteur profitent à l'ensemble des professionnels.

UNE FILIÈRE À LA CROISÉE DE PLUSIEURS TRANSITIONS

Au-delà de ces différents défis, l'évolution des métiers de la propreté illustre la transformation profonde d'un secteur longtemps perçu comme peu qualifié mais qui mobilise aujourd'hui des compétences de plus en plus diversifiées, techniques et relationnelles.

Le principal enjeu des années à venir sera de réussir à concilier modernisation des activités, montée en compétences des salariés, attractivité des métiers et maintien du rôle d'insertion qui caractérise historiquement la branche.

La capacité des acteurs à relever simultanément ces défis déterminera largement l'avenir et la reconnaissance de la filière et de ses métiers.

LES ACTEURS ET EXPERTS DE LA PROPRETÉ INTERVIEWÉS

AKTO	MAINGAULT Julien, Directeur régional Normandie SWOROWSKI Évelyne, Déléguée nationale AKTO Branche propreté HEDOU Jean, Président d'AKTO
FARE Propreté	PIERRARD Pierre-Marie, Délégué Régional Hauts-de-France Haute-Normandie - Champagne-Ardenne DANO Magali, Déléguée Régionale Ouest Fare propreté
GEIQ Pep's	TENCE Éric, Directeur
Lycée Jean Jooris	VALENTINY Franck, Proviseur
Région Normandie	MARCHERON Mickael, Conseiller technique entretien des locaux MARC Franck, Conseiller technique entretien des locaux
CNFPT	ROS Fabien, Conseiller formation (Délégation Normandie)
NETMAN	CAILLOU Antoine, Directeur
CANDOR	MAILLARD Laure, DRH
ONET	TRIBOUILLARD Christian, Directeur régional DAIME Aurélie, Responsable RH & RSE Régionale
JBS GROUPE	BRODIN Jean-Maxime, Directeur général
SEGID propreté	LEAU Marie-Laure, Co-gérante
GSH	GERMAIN Thérèse, Directrice générale déléguée
MILECLAIR	PAUZAT Patrice, Directeur général GRAND-GUILLOT Consoline, Assistante RH
ANFH	LABBÉ Catherine, Déléguée territoriale CROCHET Sophie, Conseillère formation
Opco santé	BOSCHER Sébastien, Directeur régional
FHF	POUSSET Mathilde, Adjointe au délégué régionale
CHI Elbeuf-Louviers-Val de Reuil	GALLE Benjamin, DRH
La Maison de Jeanne	GAMBIER Élise, Directrice (Ehpad)
La Miséricorde	DANET Franck, DRH Fondation hospitalière de la Miséricorde

SITOGRAPHIE

- **Le Monde de la Propreté** : www.monde-proprete.com/
Bannière sous laquelle se réunissent les acteurs du secteur, qui œuvrent pour la reconnaissance et le développement économique et social du secteur : FEP, Fare Propreté, INHNI, GEIQ Propreté, OC Propreté, CTIP Conseil. Site dédié aux entreprises de propreté et d'hygiène avec des actualités, des outils pratiques et des contenus thématiques.
- **Les métiers de la propreté** : www.metiers-proprete.com/
Site d'information pour les jeunes et adultes en recherche d'orientation, pour les professionnels de l'emploi/ orientation et les enseignants.
- **La propreté, des métiers utiles à tous : un site du Monde de la Propreté**
<https://utiles-a-tous.metiers-proprete.com/>
- **OC Propreté** : www.oc-proprete.fr/qui-sommes-nous/
Association paritaire, OC Propreté est l'Organisme Certificateur, sous l'égide de la Commission nationale pour l'emploi et la formation professionnelle (CPNEFP) de la branche Propreté et Services Associés.
- **Inhni** : www.inhni.com
Organisme de formation de la branche Propreté
- **Fédération des entreprises de propreté, d'hygiène et services associés (FEP)** :
www.federation-proprete.com/
Principale organisation patronale représentative du secteur de la propreté
- **Observatoire AKTO >> Branche Propreté et services associés** :
<https://observatoire.akto.fr/branches/proprete-et-services/>

PUBLICATIONS

Publications de la FEP et de l'observatoire d'AKTO

- « Panorama statistique emploi et formation professionnelle Branche de la propreté et services associés – exercice 2024 », Observatoire AKTO, 2026
- « Impacts de la crise sanitaire du COVID-19 sur les besoins en emplois et en compétences pour la branche de la propreté », AKTO, 2021
- « Propreté, Hygiène et services associés –Chiffres clés et actions prioritaires », 2025, Le Monde de la Propreté
- « Propreté, Hygiène et services associés –Chiffres clés Normandie 2025 », Le Monde de la Propreté
- « La transition numérique dans le secteur de la propreté », collection études et prospective, 2018, Le Monde de la Propreté
- « La propreté et l'hygiène, des métiers essentiels et utiles à tous – Dossier presse 2026 », FEP

Les métiers
de la **propreté** en Normandie
Les agents d'entretien de locaux



Mise en page
Montages photo
Nathalie Grember
Crédit photo
Adobe Stock
IA

Responsable de l'étude
Hélène Rammant
Directrice de la publication
Céline Le Méhauté

Juillet 2026



Site de Caen
Espace Jean Monnet
8 place de l'Europe
14200 Hérouville-Saint-Clair

Site de Rouen
Atrium
115 boulevard de l'Europe,
76100 Rouen

Tél : 02 31 95 52 00

Email : contact@cariforefnormandie.fr