

Activités de la propreté en Ile-de-France

DIRECCTE d'Ile-de-France

Département Développement Economique, Compétitivité et International (DECI) / Février 2014
Pôle entreprises, emploi, économie

FILIERE SERVICES AUX ENTREPRISES

En Ile-de-France, les services aux entreprises représentent près de 226 000 entreprises pour 878 000 salariés . Le marché national est estimé à 530Mds€. De nombreuses activités composent le secteur comme celles à forte valeur ajoutée (conseil, études techniques, publicité, ...) mais aussi les services opérationnels à plus faible valeur ajoutée (transport, logistique, sécurité, propreté...).

Réalisée dans le cadre des missions de la DIRECCTE pour la connaissance du tissu économique local, la présente note porte sur les activités de la propreté, secteur fortement employeur et offrant des perspectives d'intégration, de formation et de promotion (valeur ajoutée sociale). L'objectif est de présenter les principales caractéristiques du secteur, de proposer une analyse de ses enjeux dans la conjoncture économique actuelle et d'identifier des pistes d'action et de soutien au développement économique des entreprises du secteur.

Des activités et métiers divers pour un marché principalement national

Le secteur de la propreté est une activité de services identifiée par la nomenclature INSEE 2008 :

Section N « Activités de services administratifs et de soutien »

Libellé 81 « Services relatifs aux bâtiments et aménagement paysager »

* 81.21 Nettoyage courant de bâtiments

* 81.22 Autres activités de nettoyage des bâtiments et nettoyage industriel

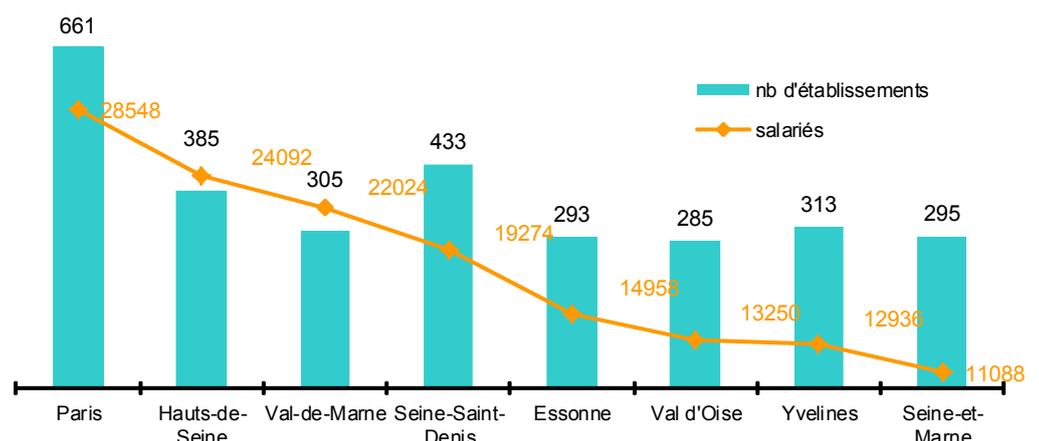
En 2012 il regroupe près de 27 000 entreprises (dont 6 000 auto-entrepreneurs) pour 11,25Mds€ en France et 428 000 salariés. L'Ile-de-France représente 2 970 établissements (26% du total national) pour 146 000 salariés (34% du total national).

Les entreprises évoluent dans des environnements très divers : **bureaux et locaux administratifs, parties communes d'immeubles, distribution** (commerces, grandes surfaces,

etc.), **santé** (hôpitaux, cliniques, laboratoires, maisons de santé...), **locaux et matériels de transports** (bus, gares, aéroports...), **hôtellerie et restauration, équipements collectifs** etc.

Afin d'élargir leur offre commerciale, les entreprises de propreté se positionnent également sur les **services associés** liés aux procédés (gestion du courrier, manutention, logistique, déménagements internes...), ainsi qu'à l'entretien des bâtiments et à leur environnement (entretien d'espaces verts, entretien technique des locaux etc.).

La diversité du secteur s'exprime également au travers des différents métiers concernés, outre les fonctions supports traditionnelles : agents de service (propreté / ultra-propreté, machiniste, entretien et rénovation, laveur de vitres, petite maintenance, espaces verts), chefs d'équipe, techniciens qualité / sécurité / développement durable, responsables de secteur et directeurs d'agence.



Pour ce faire, la DIRECCTE Ile-de-France s'est basée sur la rencontre d'une dizaine d'entreprises jugées représentatives du secteur proposées par la Fédération des Entreprises de Propreté (FEP). Les données quantitatives présentées sont, sauf annotation, issues de la publication des chiffres clés 2012 du secteur par la FEP et le FARE.

		Niveau national
Leaders Plus de 500M€ de CA	7 entreprises (ONET, SAM-SIC, ATALIAN, ISS, GSF, ELIOR SERVICES, DERICHEBOURG PROPRETE)	33% du CA national
Entre 50 et 150M€ de CA	8 entreprises (ISOR COFIGOR, VEBEGO SERVICES, CHALLANCIN ...)	6% du CA national
Entre 10 et 50M€ de CA	26 entreprises (GUILBERT PROPRETE, SP3...)	3% du CA national
Moins de 10M€ de CA	24 800 entreprises	58% du CA national

Le marché national mais également francilien est réparti entre quelques grandes entreprises qui réalisent à elles seules 40% du volume d'affaires et comptabilisent plus de la moitié des salariés du secteur. Ce constat témoigne d'un marché « bipolaire », conséquence directe des stratégies de croissance externe mises en œuvre par les entreprises. De nombreuses PME ont fait ce choix stratégique et leurs principaux pôles d'activités correspondent aux rachats successifs de structures. En termes d'implantation, les PME ont bien souvent un rayonnement régional.

76% des effectifs salariés franciliens sont concentrés dans les établissements de taille moyenne ou importante (plus de 100 salariés). A l'opposé, les très petites entreprises (moins de 10 salariés) représentent 59% du total d'établissements pour 5% des effectifs salariés.

Une gestion spécifique des ressources humaines

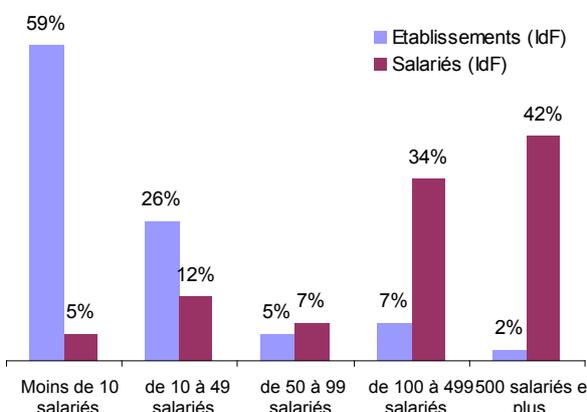
La convention collective nationale des entreprises de propreté (IDCC 1810) comporte des particularités concernant la garantie d'emploi et la continuité du contrat de travail en cas de changement de prestataire.

Les transferts de personnel entre deux prestataires lors du changement de titulaire d'un marché commercial sont régis par l'article L.1224-1

du Code du Travail. Dans le secteur de la propreté, pour lequel les marchés sont généralement attribués pour une durée de 3 ans, la jurisprudence impliquait l'embauche de personnel pour le prestataire entrant et le reclassement ou licenciement des salariés pour le prestataire sortant.

C'est pourquoi les partenaires sociaux de la branche professionnelle ont négocié un accord prévoyant les modalités de transfert de personnel (annexe VII de la convention collective). Ces modalités s'inscrivent dans un cadre bien particulier :

- l'entreprise doit dépendre de la convention collective ;
- le salarié conserve ses avantages personnels acquis ;



- le salarié, qui peut refuser de passer au service du nouveau prestataire, doit :
 - ◇ être en CDI ;
 - ◇ effectuer au moins 30% de son temps de travail sur le site en question ;
 - ◇ être présent sur le chantier depuis au moins 6 mois ;
 - ◇ ne pas avoir été absent depuis plus de 4 mois (sauf en cas de congés de longue maladie ou parental).

Les emplois du secteur sont majoritairement à plus **faible qualification** (CAP, BEP) : 90% des salariés sont des **agents de service**, qui comprennent trois classes de qualifications définies par la convention collective : les agents de service (AS), les agents qualifiés de service (AQS) et les agents très qualifiés de service (ATQS). Près de 90% de ces agents de service sont dans le niveau de classification AS. Le reste des effectifs salariés se répartit entre l'**encadrement d'exploitation** (7%) et le **personnel administratif** (3%).



Le **temps de travail** constitue une autre caractéristique du secteur puisque les trois quart des salariés travaillent à temps partiel : 26% ont un contrat de travail hebdomadaire de plus de 35h, et 45% de moins de 17,5h. De plus, nombreux sont les postes en **horaires décalés**. La gestion du temps partiel est très hétérogène au sein du secteur. Le ratio effectif total / ETP est généralement proche de 1,7 mais on observe de nombreux modèles organisationnels. Dans ce cadre, la loi du 14 juin 2013 sur la sécurisation de l'emploi prévoit une durée minimale du temps partiel de 24h hebdomadaires, négociable par accord de branche.

Associée à l'application de l'annexe VII de la convention collective, la gestion du temps de travail a pour conséquence directe le **caractère « multi-employeurs » des salariés** (plus de la moitié des salariés, et qui réalisent en moyenne 30h de travail hebdomadaire). Parmi ces derniers, 55% ont un poste principal en propreté, les emplois complémentaires concernant le même emploi dans d'autres structures et d'autres métiers (supermarchés, hôtellerie, sécurité etc.).

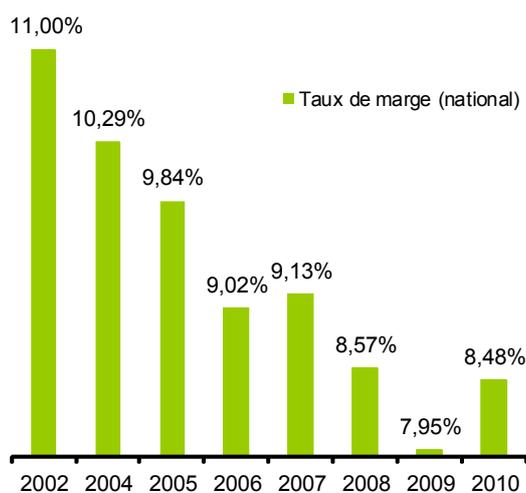
Enfin, le secteur est fortement **employeur de main d'œuvre étrangère** puisque près de 31% des salariés sont ressortissants de pays étrangers dont 25% hors UE.

Un marché en expansion dans un contexte de guerre des prix

Caractérisation du marché

Depuis 2005, le marché a progressé de près de 30% (de 8,55Mds€ en 2005 à 11,25Mds€ en 2010). En 2009, il a connu pour la première fois un recul de près de 2,5% et une augmentation en volume beaucoup plus modérée à 4,7% en 2010.

La part des marchés privés est importante (73%), celle des marchés publics dans le CA des entreprises augmentant avec la taille de ces dernières. Les bureaux y constituent le premier secteur en termes de volume d'affaires (40% du CA) devant les immeubles (18%) et l'industrie (15%). En dehors des activités tertiaires, les entreprises de taille plus importante (plus de 20M€ de CA) réalisent l'essentiel de leur volume d'affaires dans l'industrie et la santé alors que celles de taille plus modestes (moins de 500k€ de CA) le réalisent dans les immeubles. Les secteurs spécialisés impliquent en effet une réponse spécifique et beaucoup plus réglementée.



Le taux de marge des entreprises (8,49%), très faible comparé à la moyenne nationale des sociétés non financières (27,9%), ne cesse de diminuer, ce qui implique une capacité réduite à générer de la trésorerie et à financer des investissements. Ce phénomène est d'ailleurs particulièrement marqué chez les plus petites structures.

La contraction des marges est un phénomène amplifié par les conséquences de la crise économique de 2008 mais qui témoigne :

- d'une tendance du marché et des donneurs d'ordre à **diminuer les postes de coûts externalisés** pour faire face à leurs propres contraintes économiques;
- de **l'augmentation des salaires et charges** relativement à celle de l'indice des prix de consommation des biens et services ;
- de **l'apparition d'offres potentiellement anormalement basses** entraînant une situation économique non saine. Ce dernier phénomène, issu du retour direct d'entreprises demeure cependant difficile à évaluer en proportion.

Marchés publics et offres anormalement basses

La problématique des offres concurrentes jugées comme « potentiellement anormalement basses » touche particulièrement les secteurs à forte intensité de main d'œuvre (comme le BTP également).

Concernant les appels d'offres publics, l'article 55 du code des marchés publics et la jurisprudence prévoient qu'il incombe au pouvoir adjudicateur de détecter et rejeter une offre jugée anormalement basse après demande de compléments d'informations. Un projet de directive « Marchés publics », à échéance de transposition pour juillet 2014 prévoit des critères cumulatifs de détection qui seraient les suivants :

- prix ou coût inférieur de plus de 50% au prix ou coût moyen des autres offres ;
- prix ou coût moyen inférieur de plus de 20% au prix ou coût de la deuxième offre ;
- minimum de 5 offres déposées.

Dans d'autres secteurs à forte intensité de main d'œuvre (BTP, sécurité...), les instances représentatives et les entreprises réfléchissent aux solutions suivantes :

STAR OFFICE (92) : MISE EN AVANT DE LA QUALITÉ

STAR OFFICE est une PME de 86 salariés, implantée à Boulogne-Billancourt et réalisant 1,3M€ de CA. Elle intervient sur l'ensemble de la région Ile-de-France, principalement dans le secteur tertiaire. La société se positionne sur des prestations « haut de gamme » (certification ISO 14001, réactivité, écoute, flexibilité, rapports d'audits qualité) ce qui lui permet de proposer des tarifs légèrement supérieurs à la moyenne, mais en jouant davantage sur la qualité des prestations, la gestion RH et l'écoute client. Le « triptyque stratégique » de l'entreprise est « choix / qualité / service ».

ABC PROPRETÉ (94) : UN MARCHÉ DE NICHE

ANCIENS ETABLISSEMENTS ABC est une PME implantée à Villejuif et spécialisée dans le nettoyage courant de bâtiments. La société, de type familial, réalise 3M€ de CA pour 140 salariés (70 ETP). La société intervient dans l'entretien quotidien et le nettoyage des surfaces et revêtement des locaux. L'entreprise possède un positionnement stratégique différencié puisqu'elle intervient sur des « sites VIP » (sièges sociaux avec un enjeu de propriété intellectuelle etc.). L'entreprise possède des grands comptes clients (SANOFI, BOHRINGER, VEOLIA...) et ainsi des référencements intéressants et convoités par la concurrence.

- la mise en place d'une charte de bonne pratique au niveau local pour sensibiliser les acheteurs publics aux pratiques considérées comme anormales et rappeler les obligations réglementaires du pouvoir adjudicateur (BTP);
- la mise en place d'une grille de décomposition des coûts et d'un prix en deçà duquel l'offre est jugée anormalement basse, mais qui pourrait être évaluée comme « pratique anticoncurrentielle ».

La mise en place de telles solutions comporte cependant le risque « d'entente » entre les différents acteurs.

Stratégies de développement

Dans un secteur où la concurrence est très forte, plusieurs stratégies sont utilisées :

- la **diversification** par les services associés, même s'ils ne représentent qu'une part modérée du chiffre d'affaires des sociétés (en moyenne 6,5%), le reste correspondant au cœur de métier « propreté » ;
- la **différenciation de l'offre** et donc du positionnement marché (gestion de la qualité, relation client, développement durable) ;
- le **positionnement sur des marchés de niche** comme possédant des fortes problématiques de propriété intellectuelle ;
- la **croissance externe** visant à amortir les frais de structure et/ou à gagner en référencement chez les grands donneurs d'ordre, même si certaines structures sont parvenues à développer un modèle de croissance organique ;
- le **développement à l'international**, pour les entreprises ayant atteint une taille critique.

Les enjeux du secteur

Intégration, formation, promotion : une forte valeur ajoutée sociale

Prestation de service à forte intensité de main d'œuvre, la propreté est un des secteurs d'activités à forte valeur ajoutée sociale. Si 90% des salariés sont des agents de service, la branche offre des possibilités de promotion importantes: nombreuses sont en effet les entreprises qui mettent en place une politique de promotion interne (agent de service / chef d'équipe / inspecteur). A ce titre, les instances représentatives de la branche, dont la Fédération des Entreprises de la Propreté, œuvrent pour la mise en place de Certificats de Qualification Professionnelle (CQP), accessibles par la Validation des Acquis de l'Expérience (VAE) ou par la formation, permettant de renforcer le professionnalisme des salariés, d'établir des parcours de progression ou encore de favoriser le recrutement et l'intégration de nouveaux embauchés.

La FEP estime à 2 100 les CQP signés par an, 93% d'entre eux concernant l'agent machiniste classique, l'agent d'entretien / rénovation propreté et le chef d'équipe en propreté.

De même, la branche s'est engagée dans la mise en place de parcours en faveur de la maîtrise de compétences clés, comme la maîtrise de l'oral, de l'écrit, du calcul, et de gestion du temps. Ainsi en 2011, ce sont près de 700

salariés qui ont bénéficié du cursus, dont près des deux tiers étaient dans l'entreprise depuis moins de quatre ans.

D'un point de vue métier, d'autres formations sont organisées : mise en place de modules de prévention contre les Troubles Musculo Squelettiques (TMS), formation comportementale (en tant que prestataire, l'agent de service est en contact direct avec le client et véhicule l'image de l'entreprise) ...

Une création de valeur difficile à mesurer

Conscient de l'image que véhicule le secteur, et de son niveau de concurrence, les entreprises mettent souvent en place des procédures qualité avec indicateurs et tableaux de bord simplifiés pour le client. Qu'il s'agisse de mesures des émissions de GES, d'utilisation de produits écolabellisés et/ou de formation, les entreprises du secteur s'engagent vis-à-vis du développement durable, et cherchent ainsi à améliorer leur image de marque et à mettre en avant de la création de valeur.

Une convention a d'ailleurs été signée en 2009 entre l'Etat et le Syndicat National des Professionnels de la Propreté et des Services Associés (SN PRO) concernant un programme collectif d'accompagnement des entreprises pour la mise en place d'un Système de Management

Intégré Environnemental (100k€ de financement public soit 17% de l'assiette des dépenses éligibles retenues – cible de 24 PME). L'objectif était d'apporter aux PME les moyens de se valoriser, de gagner en compétitivité et de contribuer au développement durable.

Cependant, et même si la propreté est une activité indispensable (bien-être, meilleur taux d'amortissement des immobilisations corporelles), elle demeure une notion difficile à appréhender en termes de qualité et de création de valeur, ce qui freine le développement des marges des entreprises et fragilise l'image de la profession : le principal critère de choix des donneurs d'ordre demeure le prix de la prestation.

Une compétitivité des entreprises à développer

Faiblement margé et peu valorisé, le secteur pourvoit des emplois, possède une forte valeur ajoutée sociale, et constitue une prestation de service non délocalisable. La compétitivité de ces entreprises représente donc un enjeu certain pour le tissu économique local. A ce titre, le pacte pour la croissance, la compétitivité des entreprises et l'emploi, comme le Crédit d'Impôt Compétitivité Emploi (CICE), ne peuvent que soutenir leur développement. En effet, si d'autres mesures phares comme le contrat de génération et les emplois d'avenir concernent moins directement le secteur puisqu'ils s'adressent en priorité à des contrats type temps plein, le CICE a un effet bénéfique immédiat pour un crédit d'impôt estimé à environ 2,5% du CA par entreprise (les charges de personnel représentent de 70 à 90% du CA).

Cependant, des entreprises ont alerté la DIRECCTE sur des « tentatives de captation du CICE » de la part de certains donneurs d'ordre qui l'utiliseraient comme levier de négociation auprès de leur sous-traitants afin de diminuer d'autant le coût global de la prestation, pénalisant fortement les PME dans la mise en place des contreparties souhaitées.



La matrice d'analyse stratégique

FORCES	FAIBLESSES
<ul style="list-style-type: none"> • Une activité indispensable • Un poids économique certain • De la valeur ajoutée sociale : intégration, formation, promotion • Une activité non délocalisable 	<ul style="list-style-type: none"> • Une diminution du taux de marge • Une contraction des volumes d'affaires pour les PME • Une faible valeur ajoutée économique (niveaux de qualification des emplois et d'innovation) • Un secteur faiblement valorisé en termes d'image • Un marché bipolaire
OPPORTUNITÉS	MENACES
<ul style="list-style-type: none"> • Le Crédit d'Impôt Compétitivité Emploi (CICE) • La diversification des services et des marchés • La valorisation des activités vis-à-vis du grand public et des donneurs d'ordre • L'implication dans le développement durable 	<ul style="list-style-type: none"> • Les tentatives de captation du CICE par les grands donneurs d'ordre • L'étouffement des marges • Le développement d'offres potentiellement anormalement basses • La durée minimale du temps partiel, à négocier au niveau de la branche

EFICIUM (75) : LE PRÉFINANCEMENT DU CICE

Le groupe EFICIUM représente 12M€ de chiffre d'affaires pour un effectif de 600 personnes. Le préfinancement du CICE, à hauteur de 150k€ permettra à l'entreprise de conforter sa trésorerie et de financer partiellement l'embauche de personnel dans le cadre du développement d'une nouvelle filiale.

GSF (06) : AUTO-DÉVELOPPEMENT ET INTERNATIONAL

GSF SAS, implantée à SOPHIA ANTIPOLIS, possède près de 110 établissements en France dont 23 en Ile-de-France et réalise 600M€ de CA pour 26 500 salariés (13 000 ETP). Le groupe comprend 25 filiales intégrées pour 110 établissements. Le mode de développement choisi historiquement est la croissance organique (auto-développement). GSF a choisi de développer des filiales possédant des modes de fonctionnement et une indépendance de gestion de type PME. Ainsi dès qu'une structure connaît un essor important, le groupe décide de la « découper » en plusieurs entités. 7,8% de l'activité totale du groupe est réalisée à l'international entre les Etats-Unis, l'Espagne, le Canada et la Grande-Bretagne, ce qui témoigne de l'enjeu du développement à l'international des grands groupes.

Contact:
Thomas KASTELIK
Chargé de mission
développement économique
thomas.kastelik@direccte.gouv.fr
01 70 96 16 78

Les préconisations

La FEP a déjà identifié différentes actions de soutien au développement économique des entreprises de la propreté :

- le développement durable dans les entreprises ;
- le recrutement dans les entreprises ;
- les Certificats de Qualification Professionnelle ;
- la maîtrise des compétences clés ;
- l'apprentissage ;
- les contrats en alternance ;
- l'emploi des personnes en situation de handicap ;
- la prévention des risques professionnels.

En considérant l'ensemble de ces éléments, la DIRECCTE Ile-de-France pourrait cibler les actions ci-après :

- **le renforcement du soutien aux entreprises et de la facilitation des démarches administratives** à travers des dispositifs et cellules existantes :
 - ◇ les correspondants départementaux de la DIRECCTE Ile-de-France ayant pour rôle d'informer les entreprises et de faciliter leurs relations avec les administrations (plus de

1100 sollicitations en 2012) ;

◇ les référents personnalisés de la DIRECCTE Ile-de-France (1000 entreprises rencontrées en 2012) pour accompagner les ETI et PME de croissance sur tous types de problématiques (financement, main d'œuvre étrangère, international...);

- **le dispositif de redressement productif** articulé autour du Commissaire au Redressement Productif (CRP) et des partenaires de l'Etat concernés pour suivre et accompagner les entreprises rencontrant des difficultés dans leur développement (trésorerie, positionnement stratégique...);
- **la remontée, le suivi et l'intensification des contrôles** vis-à-vis des tentatives de captation du CICE auprès de la DIRECCTE (relai régional de la DGCCRF - Direction Générale de la Concurrence, de la Consommation et de la Répression des Fraudes) et/ou saisine de la médiation interentreprises).

