



Étude prospective pour la branche de la propreté et services associés

IDCC 3043 – Propreté et services associés

AKTO

cpnefp
Propreté

Katalyse
STRATÉGIE & DÉVELOPPEMENT



Juin
2026

OBservatoire
AKTO

SOMMAIRE

01 Introduction

02 Diagnostic socio-économique de la branche de la propreté et services associés

03 Principaux facteurs de mutation et prospective

04 Besoins en emplois et compétences de la branche à 5 ans

05 Analyse de l'offre de formation

06 Enjeux et recommandations

07 Annexes



01 Introduction

02 Diagnostic socio-économique de la branche de la propreté et services associés

03 Principaux facteurs de mutation et prospective

04 Besoins en emplois et compétences de la branche à 5 ans

05 Analyse de l'offre de formation

06 Enjeux et recommandations

07 Annexes



Objectifs de l'étude

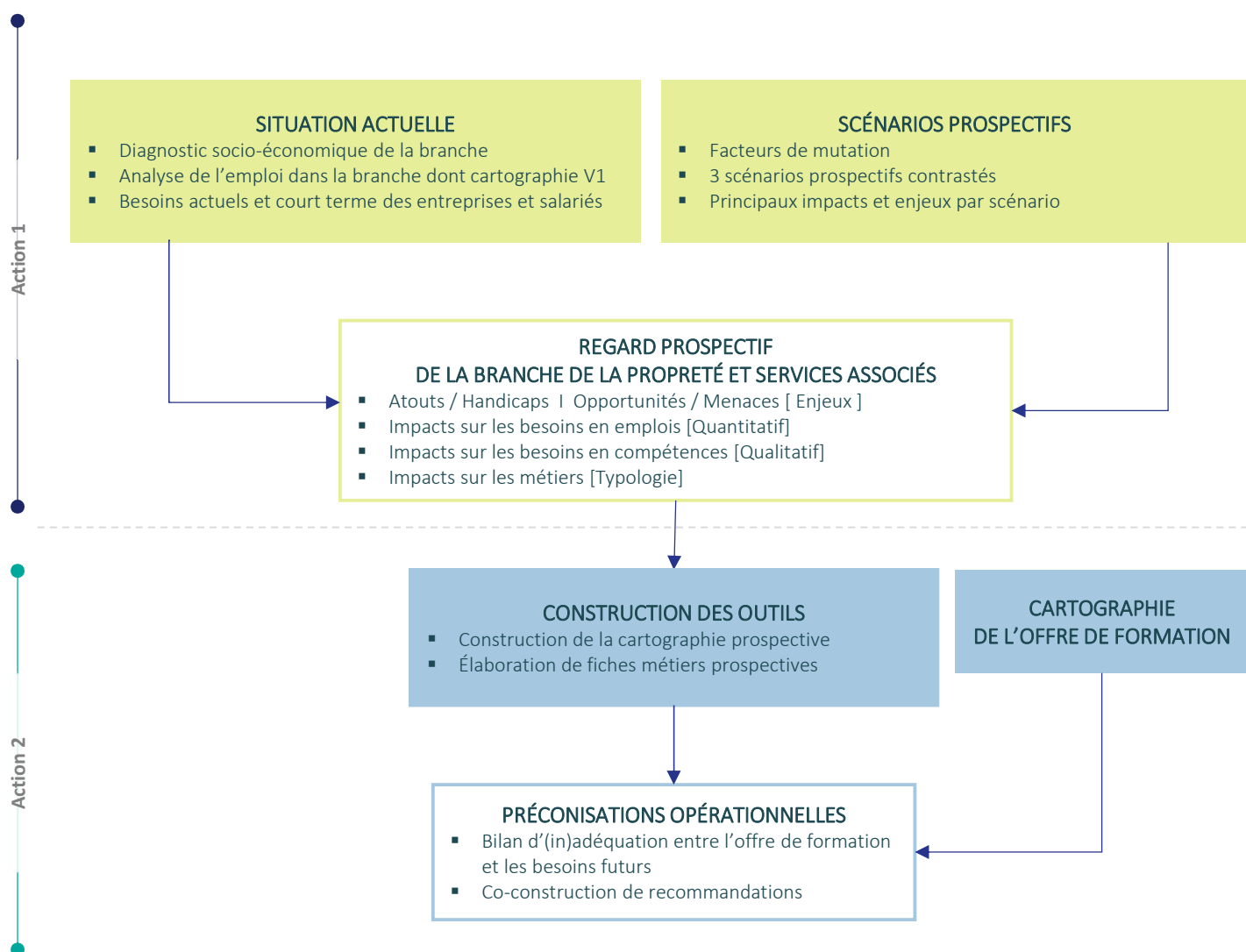
Action 1 (objet de ce rapport) : Porter un regard prospectif sur la Branche de la Propreté et Services associés

- Réaliser l'analyse de la situation actuelle : diagnostic socio-économique, caractérisation de l'emploi dans la Branche, analyse des besoins actuels et à court terme des entreprises et des salariés
- Construire des scénarios prospectifs d'évolution à 5 ans de la Branche
- Analyser les impacts sur l'évolution des emplois (quantitatif), des compétences (qualitatif) et des métiers (typologie)

Action 2 : Proposition d'outils d'accompagnement des entreprises et des salariés

- Construire les outils : cartographie des métiers, fiches métiers
- Cartographier l'offre de formation
- Formuler des préconisations opérationnelles

Méthodologie d'intervention



Principaux moyens de l'intervention

Moyens mis en œuvre en action 1

Collecte & analyse documentaire et statistique

Analyse des offres d'emplois

6 Entretiens Branche*

1 GTP CPNE « scénarios d'évolution »

25 Entretiens entreprises *

1 Enquête en ligne

4 Observations terrain

Moyens mis en œuvre en action 2

Analyse de l'offre de formation

1 GTP CPNE « fiches métiers »

5 Entretiens organismes de formation *

1 GTP CPNE « préconisations »

Interactions régulières entre les équipes Katalyse et AKTO

* Voir liste en annexe

Moyens mis en œuvre

6 Entretiens exploratoires, « restreints » :

- Incluant 3 représentants syndicaux et 3 représentants patronaux



25 Entretiens auprès des entreprises de la branche :

- Profils de dirigeants d'entreprises ou responsables RH / formation interrogés
- Représentativité d'une variété de taille d'entreprises (de 40 salariés à + 4 500 salariés)

6 Entretiens auprès des organismes de formation



Voir liste des contacts interrogés en Annexes

1 Enquête en ligne :

- 245 répondants
- Lancée le 08/09/2025
- Ouverte pendant 4 semaines
- 3 relances effectuées

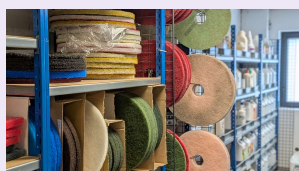


Voir profil des répondants en page suivante



4 Observation terrains :

- **Groupe JBS** (Rennes, 35) : Visite des locaux (bureau et entrepôt) ; rencontre et échange avec un agent de service qualifié, la directrice d'agence, la responsable RH / référente formation ainsi que le directeur général du groupe.
- **ONET** (Nantes, 44) : Visite lors d'une intervention sur le site d'Orange Business Services ; rencontre et échange avec un agent de service non qualifié, la cheffe d'équipe, le responsable de secteur ainsi que le responsable RH régional
- **Clériance** (Groupe Restalliance, Lyon, 69) : Visite lors d'une journée d'intervention sur le site d'un Alged (foyer d'hébergement pour personnes en situation de handicap) ; rencontre et échange avec la gouvernante, la responsable d'agence France Sud et une chargée RH
- **MS 69** (Lyon, 69) : Visite du siège régional ; rencontre et échange avec un agent de service non qualifié, un chargé de clientèle, la responsable d'exploitation ainsi que le directeur des ressources humaines



Profils des répondants à l'enquête en ligne

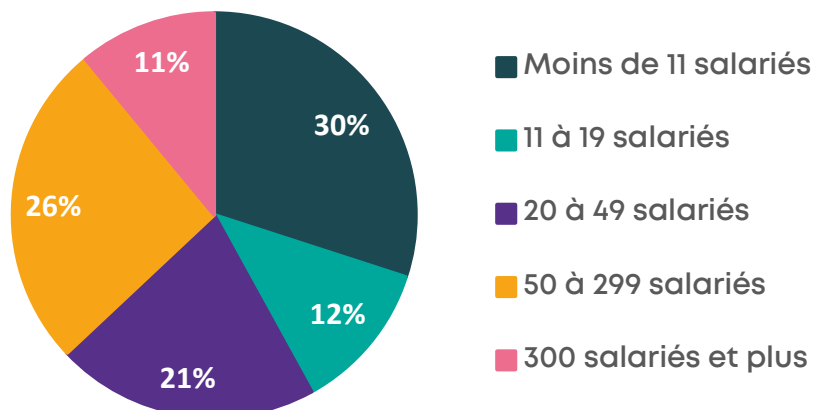


Un total de 245 réponses

RÉPARTITION DES RÉPONDANTS PAR TAILLE D'ÉTABLISSEMENT (SALARIÉS)

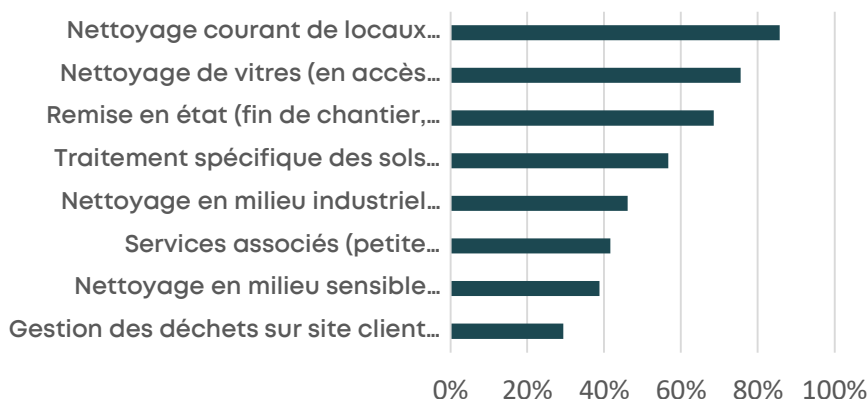
Source : enquête en ligne ; 244 répondants

Une répartition satisfaisante des répondants par taille d'entreprise garantissant ainsi la représentativité de l'ensemble des structures de la branche.



RÉPARTITION DES RÉPONDANTS PAR PRINCIPALE ACTIVITÉ RÉALISÉE

Source : enquête en ligne ; 245 répondants



Autres : nettoyage d'hôtels / résidences hôtelières, hygiène 3D, entretien d'espaces verts, conciergerie, entretien de copropriétés...

Un large éventail de prestations réalisées par les entreprises de la branche avec la prédominance du nettoyage courant de locaux, réalisé par plus de 85 % d'entre elles.

Spécialisation sur quelques marchés de niche : enlèvement des encombrants, cryogénie, destruction d'archives, travaux sur cordes, nettoyage hydraulique et aéraulique ou encore l'entretien des piscines.

Représentativité de l'enquête :

- Une légère surreprésentation dans les réponses des entreprises de moins de 50 salariés (63 %) – cohérent néanmoins avec leur poids réel au sein de la branche puisqu'elles représentent 85 % des entreprises
- La représentation également d'activités variées reflétant la diversité des entreprises de la branche

01 Introduction



02 Diagnostic socio-économique de la branche de la propreté et services associés

03 Principaux facteurs de mutation et prospective

04 Besoins en emplois et compétences de la branche à 5 ans

05 Analyse de l'offre de formation

06 Enjeux et recommandations

07 Annexes

02 Diagnostic socio-économique de la branche de la propreté et services associés

2.1. Situation actuelle de la branche

2.2. Besoins actuels en emplois

2.3. Problématiques RH actuelles

Les entreprises de la Propreté et des Services associés : données de cadrage



Près de 15 000 entreprises en 2023 employant au moins 1 salarié, un chiffre en augmentation constante ces dernières années

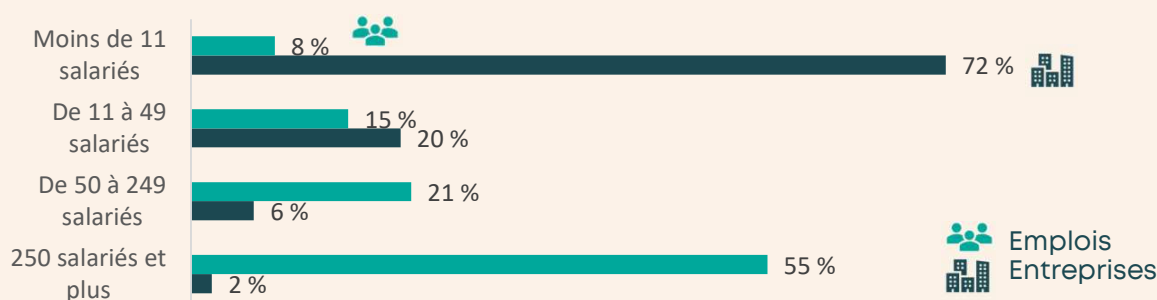


Près de 560 000 emplois salariés dans la branche en 2023
38 salariés en moyenne par entreprise

Source : BTS 2023, Insee, retraitement AKTO (salariés estimés selon la méthodologie des portraits statistiques de la Dares : nombre de postes annexes et non annexes au 31/12)

RÉPARTITION DES ENTREPRISES ET DES EMPLOIS PAR TAILLE D'ENTREPRISE EN 2023

Source : BTS 2023, Insee, retraitement AKTO (salariés estimés selon la méthodologie des portraits statistiques de la Dares : nombre de postes annexes et non annexes au 31/12)



- Plus de 50 % des salariés employés dans les entreprises de plus de 250 salariés
- Une grande majorité de PME, 92 % d'entreprises de moins de 50 salariés
- Entre 2020 et 2023, malgré une augmentation globale du nombre d'entreprises et de salariés, la répartition par taille d'entreprise est restée globalement stable. Seule exception : une légère baisse de la part des salariés dans les entreprises de plus de 250 salariés.

ÉVOLUTION DES EMPLOIS SALARIÉS ENTRE 2020 ET 2023

Source : BTS 2020 à 2023, Insee retraitement AKTO (salariés estimés selon la méthodologie des portraits statistiques de la Dares : nombre de postes annexes et non annexes au 31/12)



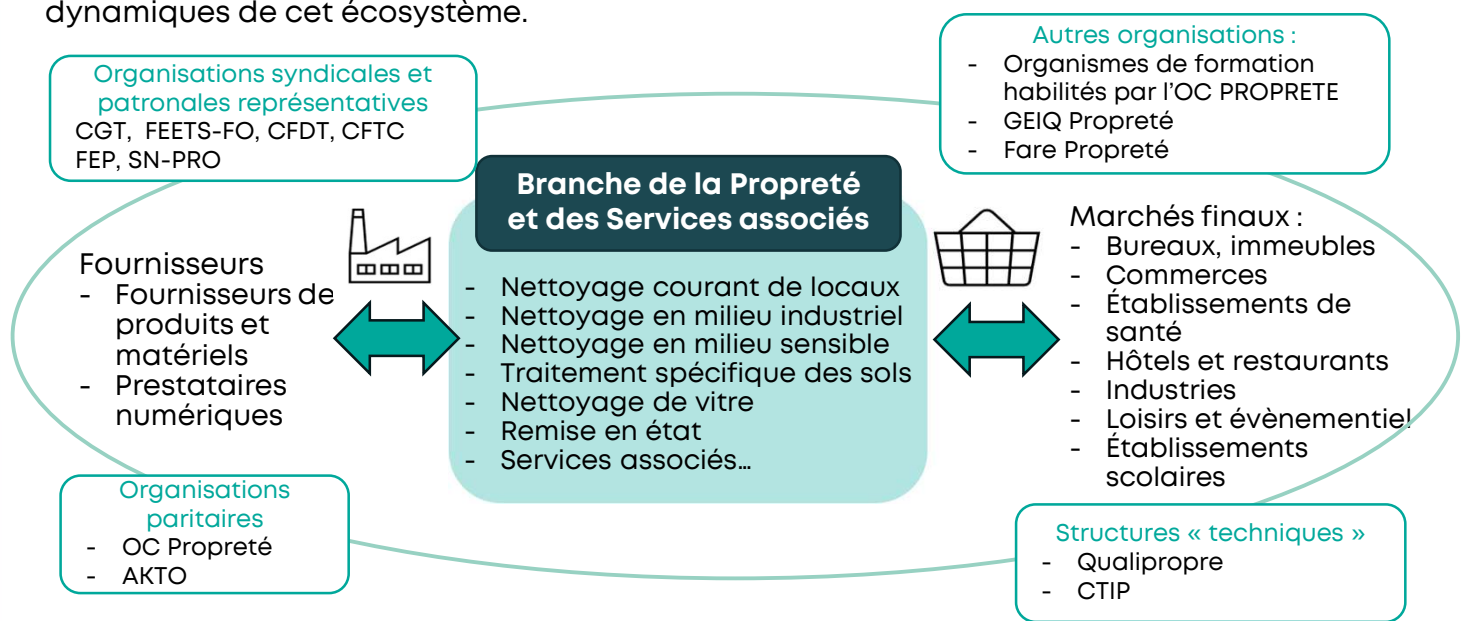
- + 30 000 emplois entre 2020 et 2023
- Léger recul du nombre d'emplois entre 2022 et 2023

Cartographie et analyse de l'écosystème d'acteurs de la Propreté et des Services associés

Une branche caractérisée par une grande variété de prestations et de secteurs couverts :

- Une dualité entre un tissu dense de petites et moyennes entreprises (<50 salariés) qui représente plus de 90 % des entreprises de la branche et près de 25 % des emplois et des entreprises de plus de 250 salariés qui représentent seulement 2 % des entreprises mais **55 % des effectifs** du secteur.
- Une implantation des établissements et des salariés sur **l'ensemble du territoire national** pour être au plus proche des clients. Des problématiques qui peuvent être différentes selon les secteurs d'activités, les territoires (urbain ou rural), les contraintes horaires et exigences clients...
- Une **multitude de secteurs clients** : entreprises, collectivités, établissements recevant du public...
- Une **grande diversité de prestations et services** prodigués par les entreprises de la branche :
 - Nettoyage et entretien de locaux (nettoyage courant, industriel, en milieu sensible, vitres, nettoyage post-chantier / après sinistre...)
 - Services spécialisés et techniques (nettoyage surfaces spécifiques, désinfection avancée, mobilier et textile...)
 - Services associés (maintenance légère, gestion des espaces verts, gestion des déchets, conciergerie...)

Au cœur des activités économiques et sociales du territoire, les entreprises de la branche se distinguent par leurs multiples interactions avec les acteurs locaux. Alternativement soumises aux contraintes réglementaires tout en jouant un rôle moteur sur l'évolution des standards environnementaux, elles sont appelées à innover sans cesse pour renforcer les dynamiques de cet écosystème.



Profil des emplois de la branche de la Propreté et des Services associés

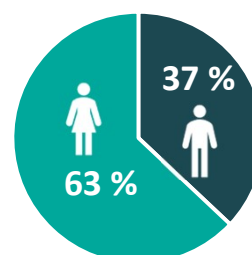
Compte tenu de la situation spécifique de la branche, il apparaît pertinent, dans le cadre des analyses statistiques, de distinguer les notions d'emploi de celles de salariés. Les statistiques présentées ci-dessous se basent exclusivement sur les postes occupés sur une année complète (du 31/12/22 au 31/12/23). Pour compléter cette analyse, une étude comparative portant sur le nombre de salariés – incluant les situations de multi-emplois – est disponible en annexes.

Poids significatif des salariées femmes au sein de la branche, représentant près des **deux tiers des emplois en 2023**.

- Une part en légère diminution depuis 2020
- Un taux bien supérieur au poids des femmes dans l'emploi salarié privé (42%), (Source : Insee, 2023)
- Un taux néanmoins inférieur à la moyenne européenne du secteur s'élevant à 73 % (Source : France Travail)

RÉPARTITION DES SALARIÉS EN FONCTION DU GENRE EN 2023

Source : BTS 2023, Insee, retraitements AKTO



28 % des emplois de la branche sont occupés par des salariés de nationalité étrangère (21% hors UE)).

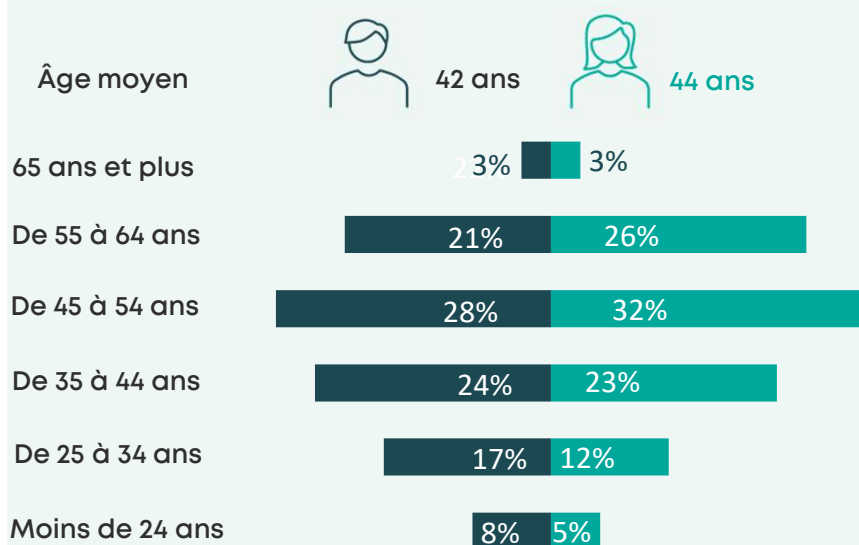
Notons également une diversité d'acteurs œuvrant dans le champ de l'ESS (*Economie Sociale et Solidaire*) et employant une part importante de travailleurs reconnus handicapés

→ Secteur riche en diversité et jouant en rôle majeur en matière d'intégration professionnelle

Source : BTS 2023, Insee, retraitements AKTO

RÉPARTITION DES SALARIÉS EN FONCTION DU GENRE ET DE L'ÂGE EN 2023

Source : BTS 2023, Insee, retraitements AKTO

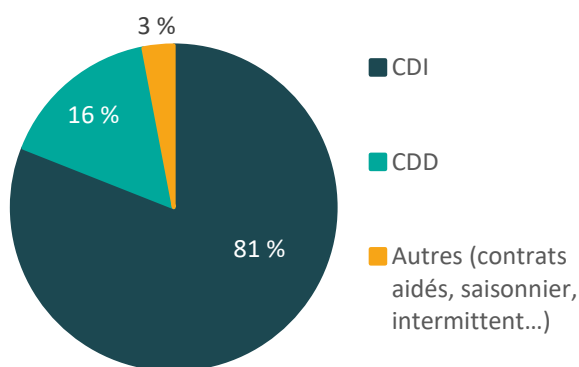


- Femmes salariées de la branche **nettement plus âgées que les hommes** : 61 % des femmes âgées de plus de 45 ans contre 52 % pour les hommes
- Salariés de la branche plus âgés que l'ensemble des secteurs (43 ans contre 39 ans tous secteurs confondus) – moyenne qui augmente progressivement d'année en année
- Diminution de la part des salariés de moins de 54 ans tandis que celle des 55 ans et plus augmente entre 2020 et 2023

Conditions d'emploi dans la branche de la Propreté et des Services associés

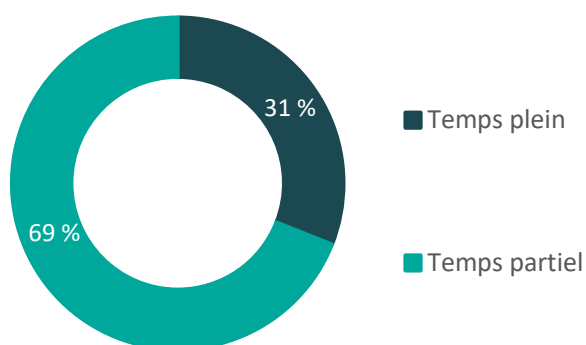
RÉPARTITION DES EMPLOIS OCCUPÉS PAR TYPE DE CONTRAT EN 2023

Source : BTS 2023 emploi au 31/12, Insee, retraitements AKTO



RÉPARTITION DES EMPLOIS OCCUPÉS PAR DURÉE DE TEMPS DE TRAVAIL EN 2023

Source : BTS 2023, Insee, emploi au 31/12, retraitements AKTO



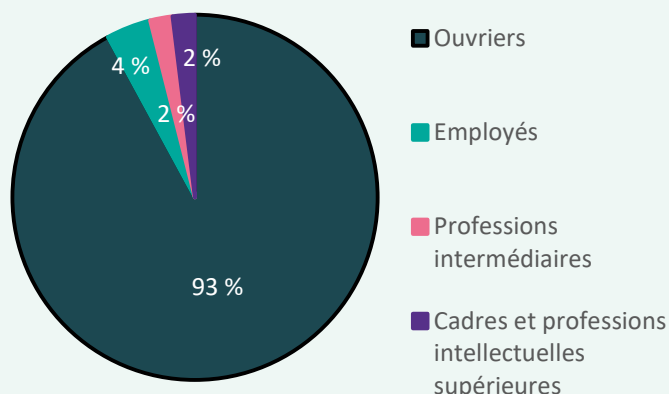
- Des salariés en CDI à plus de 80 %
 - Part de CDI augmentant avec l'âge (46% de CDI pour les moins de 24 ans contre 90 % pour les plus de 55 ans)
 - Recrutements en CDD correspondant pour la majeure partie à des CDD de remplacement (congés, maladies...), mais également à des CDD liés à des besoins ponctuels pour notamment faire face à des surcroûts d'activité (*source : entretiens*)
 - Majorité des recrutements en CDD sur des postes d'agent de service
- Modalité du transfert conventionnel, une particularité de la convention collective nationale de la branche
 - Article 7 de la CCN encadrant le transfert de personnel en cas de changement de prestataire lors de la passation d'un marché (transfert du contrat de travail sous conditions)
- Plus de deux tiers des emplois sont en contrat à temps partiel
- Nombreux salariés dans la branche ont plusieurs emplois
 - Salariés multi-employeurs détenant en moyenne 1,2 poste (au sein de la branche) → cumul des contrats permettant de se rapprocher d'un équivalent temps plein
 - Notons que certains salariés peuvent également occuper des emplois hors branche (non comptabilisés ici)
 - La situation de multi-emplois concerne davantage les femmes que les hommes, phénomène également croissant avec l'âge → explication possible : prévalence des emplois à temps plein chez les hommes, limitant ainsi leur besoin de cumuler plusieurs activités professionnelles
 - Conséquence logique du transfert conventionnel (Art.7 CCN)
- Notons par ailleurs les horaires atypiques pratiqués dans le secteur (de manière fractionnée, travail de nuit...)

Source : BTS 2023, Insee, retraitements AKTO

Répartition des emplois de la branche par métier / profil et par région

RÉPARTITION DES SALARIÉS EN FONCTION DE LEUR CATÉGORIE SOCIOPROFESSIONNELLE EN 2023

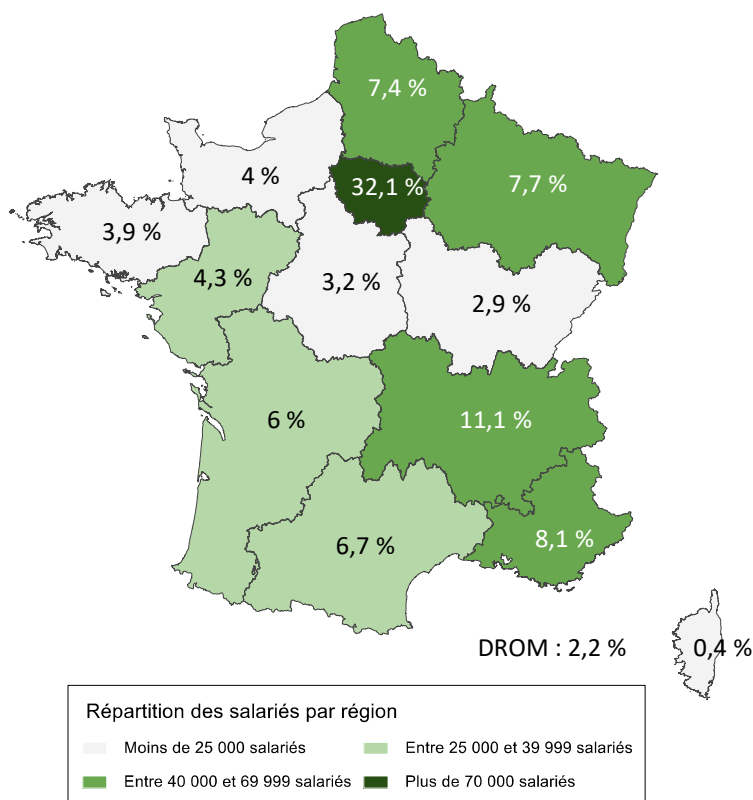
Source : BTS 2023, Insee, emploi au 31/12, retraitement AKTO



- Une **majorité d'ouvriers** dans la branche :
 - Plus de 9 salariés sur 10 sont agents de service (statut ouvrier)
 - Une part tendant néanmoins à diminuer progressivement depuis 2020 au profit notamment des employés mais aussi des cadres.
 - Des femmes majoritairement sur les postes d'agent de service (non qualifié) et les fonctions d'employés administratifs
 - Des postes de maîtrise d'exploitation et de cadre majoritairement occupés par les hommes

RÉPARTITION DES SALARIÉS DE LA BRANCHE PAR RÉGION EN 2023

Source : BTS 2023, Insee, emploi en 31/12, retraitement AKTO



- Près **d'un salarié sur trois** dans la branche travaille en **Ile-de-France**
- Répartition des salariés et entreprises de la branche sur l'ensemble du territoire national malgré une concentration des salariés sur les principaux pôles économiques
- Evolution limitée de cette structure géographique d'une année à l'autre

02 Diagnostic socio-économique de la branche de la propreté et services associés

2.1. Situation actuelle de la branche

2.2. Besoins actuels en emplois

2.3. Problématiques RH actuelles

Analyse des offres d'emploi : Vue d'ensemble

Précisions méthodologiques pour l'analyse des offres d'emploi

- Outil utilisé pour l'analyse : Jobfeed (Textkernel) scannant automatiquement les offres d'emploi en ligne des principaux canaux (France Travail, Indeed, sites de grandes entreprises...) et permettant d'en extraire des données
 - Périmètre d'activité pris en compte : NAF 81.21Z (Nettoyage courant des bâtiments) dont 95 % des salariés relèvent de l'IDCC 3043 d'après les données issues de la Dares ; le second NAF 81.22Z (Autres activités de nettoyage des bâtiments et nettoyage industriel) compte 91,9 % de salariés appartenant à l'IDCC 3043, ainsi que le NAF 81.29B (Autres activités de nettoyage) représenté à 36 % par l'IDCC 3043.
- Les données présentées sont donc à considérer en tant qu'indicateurs de tendances.

Plus de 290 000 offres d'emplois publiées dans le secteur considéré entre octobre 2023 et octobre 2025 :

- Secteur d'activité très dynamique avec des recrutements réguliers tout au long de l'année malgré un contexte économique incertain
- Estimation de 1 300 à 1 500 offres d'emplois publiées chaque semaine sur le périmètre relevant de la branche (près de la moitié des offres dépendent des services dédiés aux particuliers - hors périmètre de cette étude)
- Majorité d'offres pour le métier d'« agent d'entretien », nombreuses offres également pour les métiers d'« agent de nettoyage industriel », « laveur de vitres », « chefs d'équipe » ou encore « ouvrier entretien espaces verts ».
- Présence plus ponctuelle d'offres d'assistant de ressources humaines, responsable de secteur / chef des ventes, responsable formation ou encore assistant administratif
- Annonces d'emploi postées par l'employeur direct par le biais de site de recrutement classiques (hellowork, indeed...), sur le site des groupes ou encore sur France Travail.

Partie importante de recrutements réalisés via le **bouche-à-oreille**, de manière informelle (marché non mesurable)

TOP 5 DES MÉTIERS RECHERCHÉS

Agent d'entretien et / ou de propreté des locaux	45 % des offres d'emploi
Garde d'enfant et services apparentés (aux particuliers)	32 % des offres d'emploi (périmètre hors branche)
Agent de nettoyage industriel	2,2 % des offres d'emploi
Chef d'équipe	1 % des offres d'emploi
Laveur de vitres	1 % des offres d'emploi

Source : Jobfeed, extraction au 1/10/25, retraitements Katalyse.
Période considérée : entre le 01/10/2023 et le 01/10/2025

Les quatre principales régions pourvoyeuses d'offres d'emplois sont le Grand-Est (15 %), la Nouvelle-Aquitaine (13 %), l'Occitanie (11 %) ainsi que l'Auvergne-Rhône-Alpes (11 %). La région Ile-de-France n'arrive qu'en cinquième position avec 10 % des offres d'emploi du secteur.

A l'inverse les régions Centre Val de Loire et Normandie sont peu pourvoyeuses d'emploi dans le secteur de la Propreté et des services associés.

Analyse des offres d'emploi : Profils recherchés

Niveau de formation non indiqué dans la majorité des offres d'emploi publiées :

- Seules 25 % des offres publiées affichent un niveau de formation souhaité ou requis : 69 % requièrent un niveau bac / bac pro et 14 % des offres requièrent un BEP/CAP
- 94 % des offres d'emploi pour le métier d'agent d'entretien ne précisent pas la nature du diplôme souhaité : la motivation et la valorisation des expériences des candidats constituant une base de recrutement pour les professionnels dans un contexte de tension sur le recrutement

Prévalence des contrats à temps partiel et des CDI dans le secteur de la propreté :

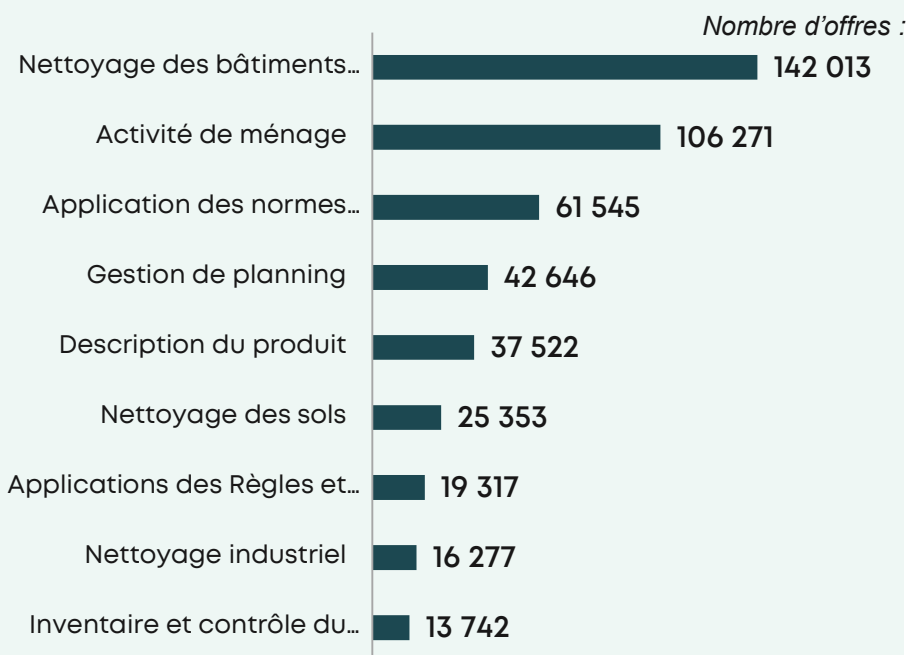
- Plus des $\frac{3}{4}$ des offres d'emploi pour les agents d'entretien / de propreté concernent des contrats à temps partiel → tendance marquée dans l'ensemble du secteur, où la part des emplois à temps partiel dépasse les 65 %.
- 73 % des contrats proposés dans le secteur sont des CDI. Proportion cependant légèrement inférieure pour les agents d'entretien, avec un taux d'environ 68 %.

Principales compétences recherchées par les établissements (excluant les services aux particuliers) :

- Compétences professionnelles (cf. graphe ci-contre) : nettoyage de bâtiments et locaux avec l'application des règles et consigne de sécurité (dont normes d'hygiène).
- Compétences humaines : motivation personnelle, politesse, minutie et attention aux détails, ponctualité...
- Peu de compétences informatiques requises hormis pour les fonctions support et administratives (maîtrise de la suite office notamment)

PRINCIPALES COMPÉTENCES PROFESSIONNELLES RECHERCHÉES PAR LES ENTREPRISES

Source : Jobfeed, extraction entre le 01/10/2023 et le 01/10/2025, retraitements Katalyse



Précision méthodologique : plusieurs compétences peuvent être renseignées pour une même offre d'emploi

Enquête des besoins en main-d'œuvre

84 540 projets de recrutement en 2025 pour le métier d'Agent d'entretien de locaux
Dont 44,1 % de projets difficiles et 20,8 % de projets saisonniers

84 240 projets de recrutement en 2024 pour le métier d'Agent d'entretien de locaux
Dont 52,9 % de projets difficiles et 21,1 % de projets saisonniers

Des **disparités régionales marquées** (voir détails par région en Annexes) :

- En région Île-de-France, le métier d'agent d'entretien des locaux concentre 14 800 projets de recrutement, avec 29 % de projets jugés difficiles et 9 % d'emplois saisonniers. À l'inverse, la Bourgogne-Franche-Comté, bien que moins dynamique (3 690 projets), affiche une part de projets difficiles bien plus élevée (64 %) et une saisonnalité plus prononcée (24 %).

Région	Projets de recrutement	Difficultés à recruter	Emplois saisonniers
Île-de-France	12 580	41,00%	14,50%
Nouvelle Aquitaine	9 760	68,90%	19,20%
Auvergne-Rhône-Alpes	8 770	43,40%	19,60%
Occitanie	7 820	43,70%	23,90%
Hauts-de-France	6 270	51,80%	16,30%
Provence-Alpes-Côte d'Azur	6 270	66,70%	23,30%
Grand Est	6 080	47,50%	23,70%
Bretagne	5 770	68,50%	20,80%
Pays de la Loire	4 770	70,90%	28,70%
Normandie	4 020	65,20%	30,80%
Centre-Val de Loire	3 670	63,20%	23,20%
Bourgogne-Franche-Comté	3 590	47,60%	31,80%
La Réunion	2 980	9,70%	1,00%
Guadeloupe	440	43,20%	38,60%
Martinique	430	51,20%	25,60%
Corse	400	45,00%	70,00%
Mayotte	360	63,90%	55,60%
Guyane	270	11,10%	7,40%

Source : Enquête BMO, 2024 et 2025 France Travail

*Voir Projets de recrutement par régions en Annexes

02 Diagnostic socio-économique de la branche de la propreté et services associés

2.1. Situation actuelle de la branche

2.2. Besoins actuels en emplois

2.3. Problématiques RH actuelles

Principales difficultés RH rencontrées par les entreprises de la branche

Trois problématiques RH interdépendantes (non hiérarchisées) sont principalement rencontrées par les entreprises interrogées :

- Les difficultés de recrutement varient en intensité **selon les périodes de l'année et les zones géographiques**, et concernent principalement les métiers suivants :
 - Les agents de service et particulièrement les profils qualifiés peu nombreux sur le marché et très recherchés par l'ensemble des entreprises du secteur (agents spécialisés en bionettoyage, nettoyage cryogénique, lavage de vitres...)
 - Les chefs d'équipes : profils disposant de l'expérience métier très précieuse, notamment pour les activités multiservices
 - Les chargés de clientèle en région Ile-de-France notamment, profils commerciaux particulièrement exposés à la forte concurrence des autres secteurs d'activité
- Des difficultés de recrutement qui sont accentuées par **un vivier de candidats jugé important mais instable**, sous l'effet de deux facteurs :
 - Une rotation importante des équipes, marquée par des abandons de poste récurrents. Cette situation complique la gestion de la relation client et la continuité du service.
 - Des délais de préavis courts (7 jours) qui rendent le processus de recrutement chronophage et peu efficace. Cela engendre un turn-over élevé, notamment pour le métier d'agent de service / propreté aux conditions de travail exigeantes (horaires décalés, travail de nuit, temps partiel, etc.)
- Par ailleurs, les services RH sont confrontés à des défis majeurs pour **intégrer des profils éloignés du marché de l'emploi**, nécessitant des adaptations ciblées et des efforts soutenus (rappel : Plus d'un salarié sur deux est né à l'étranger dans la branche). Parmi les principaux enjeux à relever figurent :
 - L'accompagnement linguistique des salariés étrangers, dont la maîtrise limitée de la langue française peut représenter un frein à leur intégration
 - L'accès au logement et à la mobilité pour les publics en situation de précarité, un défi particulièrement marqué dans les zones rurales
 - La lutte contre l'illectronisme, afin de garantir l'autonomie et l'efficacité des salariés face aux outils numériques

Stratégies mises en œuvre par les entreprises pour répondre aux difficultés de recrutement

Des difficultés RH et des tensions sur les métiers qui poussent les entreprises à **activer différents leviers pour attirer des profils et les fidéliser**.



SOURCING D'UNE GRANDE DIVERSITÉ DE PROFILS

- Mobilisation de stagiaires et alternants autant sur les métiers opérationnels que sur les fonctions support
 - Recrutement de saisonniers pour répondre aux pics d'activité
 - Intégration de profils éloignés de l'emploi, tels que les travailleurs étrangers
 - Ouverture à l'embauche de personnes en situation de handicap
 - Mobilisation ponctuelle de retraités souhaitant des compléments de revenus
- Intégration de ces profils exigeant néanmoins des **ajustements dans l'organisation du travail et la montée en compétences** des salariés



STRUCTURATION DE LA POLITIQUE RH

- Élaboration de parcours d'intégration et de formation pour accompagner l'insertion des salariés
 - Systématisation du travail en binôme / du tutorat pour faciliter la transmission en compétences
 - Amélioration des conditions de travail : réduction des temps partiels et coupure d'horaires subis, priorisation des CDI, formation, proximité managériale, adaptation des plannings afin de s'adapter aux contraintes des salariés (dans la mesure du possible)...
 - Favorisation des évolutions vers les postes d'encadrement via la mobilité interne
- Politique RH plus ou moins structurée en fonction de la **taille des entreprises** et de la **présence d'une fonction RH dédiée**



VALORISATION DES MÉTIERS DE LA BRANCHE

- Mise en lumière des opportunités de progression professionnelle (néanmoins limitées)
- Intervention dans les écoles pour présenter les métiers de la branche
- Participation régulière aux événements de recrutement type forum des métiers, jobdatings .. Afin de renforcer la visibilité des métiers et attirer de nouveaux talents
- Travail sur la marque employeur, incluant des démarches de certification pour garantir une reconnaissance officielle de la qualité des conditions de travail et des parcours proposés (ex : MASE, ISO, label Lucie...)

Un point commun émerge de ces initiatives variées : les entreprises doivent **continuer à innover pour attirer et fidéliser leurs collaborateurs, en renforçant l'attrait des métiers du secteur**.

01 Introduction

02 Diagnostic socio-économique de la branche de la propreté et services associés



03 Principaux facteurs de mutation et prospective

04 Besoins en emplois et compétences de la branche à 5 ans

05 Analyse de l'offre de formation

06 Enjeux et recommandations

07 Annexes

03 Perspectives et tendances d'évolution

3.1 Identification des principaux facteurs de transformation de la branche

3.2 Scénarios prospectifs d'évolution et impacts

3.3 Perspectives à moyen terme : perception des entreprises

Facteurs d'évolution de la branche :

4 thématiques identifiées

TRANSITION NUMÉRIQUE & TECHNIQUE



TRANSFORMATIONS SOCIALES



TRANSFORMATIONS ÉCONOMIQUES



TRANSITION ÉCOLOGIQUE



Méthodologie employée :

L'analyse des facteurs d'évolution s'appuie sur une démarche pluridisciplinaire : une recherche documentaire initiale (voir liste des sources bibliographiques en Annexes) a permis d'identifier les hypothèses clés, ensuite validées qualitativement par des entretiens avec des acteurs du secteur. Une enquête en ligne a enfin permis d'en mesurer l'impact concret sur les organisations de la branche.

Évolutions liées à la transition numérique & technique (1/2)



La transition numérique transforme progressivement les pratiques et l'organisation des entreprises de propreté, sous l'effet conjugué de la digitalisation des processus, du développement d'outils connectés et de l'émergence de nouvelles technologies de nettoyage. Ces évolutions, encore inégalement diffusées dans la branche, conduisent à une modernisation globale du secteur.

Digitalisation croissante des fonctions de pilotage et de gestion

- **Généralisation des logiciels de planification et de suivi des interventions** : les entreprises se dotent de logiciels de planification et de suivi d'activité permettant de gérer les plannings, le contrôle qualité, la facturation et les ressources humaines. Ces outils garantissent une meilleure fiabilité des données et un pilotage en temps réel des prestations.
- **Mobilité des encadrants et dématérialisation** : feuilles de route, rapports d'intervention et contrôles qualité sont désormais saisis sur tablettes ou applications mobiles. Les chefs d'équipe peuvent ainsi suivre les prestations, remonter les anomalies et communiquer directement avec les agents sur site.
- **Renforcement de la traçabilité et du suivi des indicateurs pour le client** : QR codes, badges NFC ou capteurs connectés assurent la preuve de passage et la remontée automatique d'incidents. Ces données permettent également de produire des tableaux de bord partagés avec les clients, intégrant des indicateurs de performance et de qualité.

Évolutions liées à la transition numérique & technique (2/2)



Modernisation technique et diffusion progressive des innovations

- **Robotisation croissante des prestations** : l'usage de robots autonomes (*autolaveuses automatiques, aspirateurs intelligents, robots de désinfection*) se diffuse, en particulier sur les grands sites tertiaires, industriels ou hospitaliers. Ces équipements assurent une automatisation partielle de tâches répétitives, améliorent la régularité et la qualité des prestations, et contribuent à la réduction de la pénibilité.
- **Développement encore marginal des cobots (*robots collaboratifs*)** : si leur diffusion reste très limitée à ce stade, certains acteurs testent des solutions d'assistance robotisée pour soulager les efforts physiques (*ex. port de charges, nettoyage de vitres en hauteur, manutention lourde*). Ces dispositifs, conçus pour accompagner le geste humain plutôt que le remplacer, pourraient à terme soutenir la prévention des TMS, même si, à ce jour, ils peuvent être jugés moins performants que le travail humain (*exemple : sur le lavage de vitres, vitesse d'exécution plus lente, qualité de résultats moindre*).
- **Nouveaux équipements connectés** : le développement de matériels plus performants (*autolaveuses électriques, systèmes de dosage automatiques, microfibres intelligentes*) contribue à réduire la consommation de produits et d'énergie. Des capteurs permettent également de suivre l'usage des espaces (*exemple : comptage du nombre de passages dans les sanitaires*) afin de planifier les interventions selon des seuils prédéfinis, optimisant ainsi la fréquence et l'efficacité du nettoyage.
- **Utilisation à la marge de l'Intelligence Artificielle** : certaines structures intègrent des briques d'IA dans leurs outils de planification ou de gestion des demandes clients, afin d'optimiser les interventions, d'analyser les historiques de données et de fluidifier la relation client mais les exemples restent à la marge.

La digitalisation avance à des rythmes contrastés selon la taille et les moyens des entreprises.

Les grands groupes déploient des solutions intégrées, parfois interfacées avec leurs systèmes RH et comptables, tandis que les TPE et PME adoptent les outils plus progressivement, en réponse parfois aux exigences des donneurs d'ordre ou dans une logique de simplification interne.

Évolutions liées aux transformations sociales (1/2)



Les évolutions sociales observées dans la branche de la propreté traduisent des ajustements progressifs dans la structure et la gestion de la main-d'œuvre, davantage qu'une transformation en profondeur. Elles résultent d'une pyramide des âges toujours vieillissante des effectifs, de la difficulté à attirer de nouveaux profils, d'une forte présence de publics étrangers souvent en situation de fragilité sociale, et d'un besoin accru de reconnaissance et de stabilité exprimé par les salariés. Ces changements redéfinissent les conditions d'attractivité et les équilibres humains du secteur, sans bouleverser pour autant ses caractéristiques fondamentales : un ancrage fort dans le travail de terrain et la prestation de service.

Vieillesse de la main-d'œuvre et renouvellement difficile

- **Pyramide des âges toujours vieillissante** : une part importante des agents de service dépasse 50 ans, posant la question du maintien en emploi et de la transmission des savoir-faire.
- **Renouvellement plus difficile** : les jeunes générations adhèrent moins aux conditions d'emploi encore largement répandues dans le secteur (*horaires fractionnés, travail isolé, temps partiels*) et recherchent davantage de stabilité, de reconnaissance et d'équilibre vie professionnelle/vie personnelle.
- **Évolutions des pratiques d'organisation** : plusieurs entreprises adaptent leurs plannings pour proposer des horaires en journée, des jours de repos consécutifs ou des compléments d'heures, favorisant la fidélisation et la qualité de vie au travail.

Diversité culturelle, précarité et accompagnements sociaux

- **Main-d'œuvre étrangère et durcissement du cadre réglementaire** : le secteur s'appuie fortement sur des salariés issus de l'immigration. Les évolutions récentes du cadre légal (*dont la loi Immigration 2024*) complexifient les démarches de régularisation (*délais, pièces justificatives, variations selon les préfectures*) et fragilisent ces salariés, avec des risques accrus de rupture de parcours, déjà confrontés à des difficultés linguistiques, administratives ou de logement. Ces contraintes accentuent les tensions sur le recrutement, renforcent la précarité et mobilisent davantage les entreprises dans la recherche de solutions sur des situations individuelles.
- **Accompagnement renforcé** : certaines entreprises mettent en place des actions ciblées pour sécuriser les parcours (*formation linguistique prise en charge par les fonds de la conventionnelle formation de la branche, médiation sociale, partenariats associatifs, prévention santé*). Ces initiatives répondent à la fois à un enjeu humain et à une logique de performance collective.

Évolutions liées aux transformations sociales (2/2)



Reconnaissance, inclusion et cohésion interne

- **Besoin accru de reconnaissance** : les salariés expriment une attente forte de valorisation de leur métier, souvent perçu comme essentiel mais peu reconnu. Cette reconnaissance passe autant par des gestes concrets (primes, tickets-restaurant, formation, salaires et classifications) que par des signes symboliques (communication, transparence...).
- **Politiques sociales internes renforcées** : plusieurs entreprises développent des dispositifs d'écoute et d'accompagnement RH de proximité, voire des référents sociaux, pour anticiper les situations de fragilité et soutenir la cohésion d'équipe (*environ 80 % des interlocuteurs interrogés*)
- **Engagement RSE, équité et QVCT** : la montée en puissance des démarches RSE favorise la diffusion d'une culture d'entreprise plus inclusive, attentive à la diversité, à l'égalité femmes-hommes et à la qualité de vie et des conditions de travail, contribuant à améliorer le climat social et à renforcer la fidélisation.

Les transformations sociales observées dans la branche reflètent des évolutions progressives mais réelles : entre vieillissement des effectifs, diversité culturelle importante et attentes nouvelles vis-à-vis du travail, les entreprises adaptent leurs pratiques pour maintenir la cohésion et renforcer l'engagement.

La gestion de ces équilibres humains devient un enjeu central pour préserver la stabilité et l'attractivité du secteur.

Évolutions liées aux transformations économiques (1/2)



La branche de la propreté est confrontée à une recomposition économique profonde, marquée par une pression durable sur les marges, une hausse structurelle des coûts et une mutation des modèles de contractualisation. Ces évolutions poussent les entreprises à revoir leurs équilibres économiques et à faire évoluer leurs stratégies commerciales et organisationnelles.

Hausse des coûts d'exploitation et tension sur les marges

- **Augmentation des coûts** : hausse du coût des produits, de l'énergie et du matériel ; ces évolutions pèsent directement sur les marges, particulièrement dans les contrats pluriannuels à prix fixes.
- **Faible capacité de répercuSSION de la hausse des coûts** : les marchés publics et privés intègrent rarement des mécanismes d'indexation permettant d'ajuster les tarifs aux hausses de coûts. Les appels d'offres continuent à privilégier les offres les moins onéreuses, accentuant la pression sur les prix. Plusieurs dirigeants évoquent une érosion significative des marges, parfois tombées sous 3 %. Par ailleurs, les clients ont de plus en plus tendance à renégocier les contrats en cours plusieurs fois par an, renforçant encore cette tension tarifaire.
- **Investissements différés** : les tensions économiques freinent le renouvellement du matériel et les investissements dans la digitalisation ou la transition écologique, pourtant jugés nécessaires pour maintenir la compétitivité.

Un marché de plus en plus concentré, polarisé... et concurrentiel

- **Renforcement du poids des grands groupes** : les 50 premières entreprises du secteur représentent plus de 40 % du chiffre d'affaires total de la branche (source : *Le Monde de la Propreté – Chiffres clés 2023*). Les grands groupes disposent d'une capacité d'investissement plus importante, qui leur permet de développer des offres multiservices et digitalisées répondant aux attentes des grands donneurs d'ordre.
- **Pression concurrentielle accrue sur les TPE-PME** : les structures locales subissent une forte pression tarifaire et peinent à mutualiser leurs coûts. Certains dirigeants indiquent être contraints soit de se recentrer sur des niches spécifiques (*santé, hôtellerie, tertiaire haut de gamme...*), soit de réduire leur périmètre d'intervention.
- **Concurrence exacerbée et écarts de compétitivité croissants** : le marché se durcit. La coexistence entre quelques groupes très outillés et une majorité de petites entreprises fragilise ces dernières, qui n'ont ni les volumes ni les capacités d'investissement pour résister durablement aux pratiques tarifaires agressives (*notamment dans les appels d'offres nationaux*).

Évolutions liées aux transformations économiques (2/3)



Réflexions sur les modèles économiques

- **Recentrage sur la valeur ajoutée** : certaines entreprises s'éloignent du modèle du « moins-disant » pour cibler des clients partageant leurs valeurs (*transparence, engagement social, responsabilité environnementale*). Cette orientation s'accompagne souvent d'une montée en gamme du service et d'une amélioration des conditions sociales internes.
- **Diversification vers des services associés** (*maintenance légère, espaces verts, gestion des déchets, désinfection*) en complément de l'activité principale pour sécuriser les contrats et augmenter le panier moyen par site, impliquant le développement de nouvelles compétences techniques et organisationnelles.
- **Offre multi-services, une réalité qui reste limitée** : certains clients expriment un intérêt pour un interlocuteur unique, mais la structuration de véritables offres « multi-services » demeure marginale et ne constitue pas aujourd'hui un modèle dominant dans la propreté.
- **Pression économique renforcée par la baisse du volume à nettoyer et des fréquences d'intervention** : les nouveaux modes d'occupation des locaux (*télétravail, flex office*) réduisent les surfaces à entretenir et diminuent les fréquences de passage, ce qui pèse directement sur le chiffre d'affaires potentiel et rebat les cartes économiques du secteur.
- **Valorisation de la RSE comme levier commercial** : les démarches RSE sont de plus en plus mobilisées comme argument différenciant dans les appels d'offres, permettant de justifier un positionnement tarifaire plus élevé ou une meilleure fidélisation client.

Évolutions liées aux transformations économiques (3/3)



Transformation du cadre économique et réglementaire

- **Renforcement des obligations liées à la transition écologique** : la montée en puissance de réglementations transverses (*CSRD, plan de sobriété énergétique, REP, réduction de l'usage des produits chimiques, loi Climat et Résilience*) a un impact économique direct sur la branche, en imposant des investissements dans des produits écolabellisés, du matériel plus durable, le remplacement de 70% de leur flotte de véhicules d'ici 2030 et des pratiques plus vertueuses.
- **Complexification administrative** : la multiplication des dispositifs de traçabilité, notamment pour les entreprises travaillant avec des donneurs d'ordre publics, mobilise des ressources supplémentaires et accroît les coûts de gestion.
- **Effet de sélection économique** : ces contraintes tendent à favoriser les entreprises les mieux structurées, capables d'absorber les coûts de conformité, au détriment des plus petites structures qui peinent à suivre le rythme des obligations environnementales et sociales.

En somme, sous l'effet des transformations économiques, la capacité des entreprises à concilier compétitivité-prix et rentabilité devient un enjeu critique. Les entreprises doivent composer avec la hausse des coûts, la pression tarifaire et les attentes croissantes des clients, tout en ajustant leurs stratégies pour préserver leur marge.

Malgré les efforts de rationalisation et de développement (nouveaux services et/ou nouvelles clientèles) engagés par les entreprises, le modèle économique — à forte intensité de main-d'œuvre et à faible valeur ajoutée — demeure structurellement exposé à la hausse des coûts et à la pression sur les marges. (*Source : analyse documentaire et entretiens*)

Évolutions liées à la transition écologique (1/2)



La transition écologique impose aux entreprises de propreté des ajustements significatifs liés aux obligations réglementaires parmi lesquelles (*liste non exhaustive*) :

- **Déploiement de certifications et labels environnementaux** : mise en conformité croissante avec les normes ISO 9001 et 14001 par exemple. S'ajoutent également des certifications spécifiques aux pratiques de nettoyage comme **Certibiocide**, obligatoire pour l'utilisation de certains produits, **MASE** (*santé et sécurité au travail*) ou **Qualiprope**, renforçant les exigences de professionnalisation et de traçabilité. **L'écolabel Européen** et les **produits Ecocert** sont de plus en plus utilisés dans les marchés publics et privés, imposant l'usage de produits écoresponsables et la réduction de la consommation d'eau et d'énergie.
- **Renforcement des réglementations environnementales** : les entreprises de propreté doivent se conformer à un cadre juridique de plus en plus strict concernant l'usage des produits chimiques, la gestion des déchets et la consommation des ressources naturelles. Pour titre d'exemples :
 - **Règlements REACH** (*Registration, Evaluation, Authorisation and Restriction of Chemicals*) et **CLP** (*Classification, Labelling and Packaging*) : encadrement des substances chimiques et obligation d'étiquetage renforcé
 - **Directive européenne Biocides** (UE n°528/2012) : Usage de certains produits soumis à certification Certibiocide (*Cf déploiement de certification*)
 - **Loi AGECE 2020 et REP** (Responsabilité Élargie du Producteur) : obligation de tri, réduction des déchets, traçabilité des filières de valorisation
 - **Décret tertiaire** (2019-771 du 23 juillet 2019) : impose des réductions progressives de la consommation d'énergie dans les bâtiments tertiaires, impactant indirectement les pratiques de nettoyage (*éclairage, chauffage, utilisation des machines*).

Au-delà des obligations réglementaires, la transition écologique entraîne une évolution des pratiques opérationnelles et des arbitrages économiques pour les entreprises :

- **Adaptation des méthodes de nettoyage** : développement de techniques moins consommatrices en eau (*pré-imprégnation, microfibres, autolaveuses électriques*), en réponse aux restrictions croissantes liées aux sécheresses notamment.
- **Surcoût des solutions écologiques** : les produits et matériels durables restent plus onéreux, ce qui pèse particulièrement sur les petites structures et accentue la difficulté à préserver les marges.
- **Gestion des déplacements et transition des flottes** : optimisation des tournées pour réduire les déplacements, renouvellement progressive des véhicules vers l'électrique ou l'hybride, avec un impact financier pour les entreprises.

Évolutions liées à la transition écologique (2/2)



- **Intégration des critères RSE dans les marchés publics et privés** : les appels d'offres imposent de plus en plus de justifications environnementales, ce qui pousse les entreprises à revoir leur offre et à investir dans du matériel plus performant.
- **Amélioration des conditions de travail des agents** : substitution des produits chimiques par des solutions alternatives, réduisant l'exposition aux substances nocives et favorisant la santé au travail.
- **Initiatives proactives** : certaines entreprises sensibilisent leurs clients et les accompagnent dans la transition, conscientes que l'écologie reste encore secondaire pour une partie des donneurs d'ordre.

Si la transition écologique influence de plus en plus les attentes des donneurs d'ordre, elle reste contrastée selon les segments de clientèle et le degré de maturité environnementale des acteurs. Les évolutions observées traduisent une tendance déjà amorcée, mais encore inégalement intégrée dans les pratiques et encore amenée à progresser :

- **Exigences accrues en transparence** : les clients attendent davantage de preuves concrètes de l'usage de produits écoresponsables et de la mise en place de démarches mesurables (*traçabilité, suivi des indicateurs RSE*).
- **Attentes différenciées selon les clients** : les grands donneurs d'ordre et les acteurs publics intègrent désormais des critères RSE dans leurs appels d'offres, tandis que les clients de plus petite taille restent souvent orientés vers les coûts et les résultats immédiats.
- **Pratiques écologiques toutefois déjà bien amorcées par certaines entreprises du secteur** : développement de gammes ecolabellisées, communication renforcée autour des engagements environnementaux, attention particulière sur l'usage de produits « verts »...
- **Structuration de la fonction RSE au sein de grands groupes** : certaines entreprises de propreté ont désigné un référent voire responsable RSE chargé de piloter les actions environnementales (*réductions des consommations, bilan carbone, sensibilisation des équipes à la gestion des déchets et de l'eau...*). Cette fonction tend à intégrer une approche plus globale de la RSE, incluant également les sujets liés à la QVCT, aux gestes et postures et à la prévention des TMS, participant ainsi à la fidélisation des salariés.
- **Relation client en mutation** : certaines entreprises de propreté vont au-delà de la prestation classique en accompagnant leurs clients dans leur propre démarche environnementale — par exemple, à travers la fourniture de bilans de consommation, le conseil sur le choix des produits écologiques, ou encore la mise à disposition d'indicateurs de suivi permettant de valoriser les actions menées.

03 Perspectives et tendances d'évolution

3.1 Identification des principaux facteurs de transformation de la branche

3.2 Scénarios prospectifs d'évolution et impacts

3.3 Perspectives à moyen terme : perception des entreprises

Quatre invariants (1/2)

Les entretiens avec les dirigeants et responsables RH des entreprises de la Propreté et des Services associés ainsi qu'un atelier de travail dédié aux scénarios d'évolution ont permis d'identifier trois questions clés. Ces questions, présentées dans les pages qui suivent, correspondent à des facteurs d'impact sur l'évolution de l'activité des entreprises de la branche et ne trouvent aujourd'hui pas de réponse évidente.

Par ailleurs, quatre invariants ressortent également de l'analyse, c'est-à-dire des tendances certaines que les entreprises devront intégrer dans leurs futures réflexions stratégiques. L'impact de ces phénomènes sur les emplois et les compétences sur la Branche a été estimé.

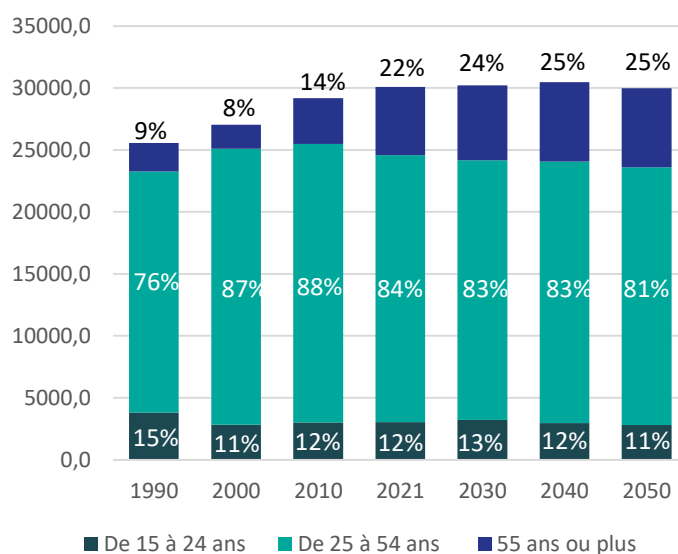
Invariant 1 : Démographie



Le secteur de la propreté en France fait face à des défis démographiques majeurs, marqués par plusieurs tendances structurelles

- La population active en France devrait se stabiliser entre 2021 et 2030 selon les projections de l'INSEE, marquant ainsi une inflexion après des années de hausse. Le nombre d'actifs de moins de 55 ans devrait, lui, diminuer (effet démographique de la baisse de la natalité). Ces évolutions auront un impact direct sur le marché du travail et la disponibilité de la main-d'œuvre. Selon les données de l'Insee, le nombre d'élèves dans les collèges et lycées devrait diminuer progressivement d'ici 2030, ce qui pourrait influencer à moyen terme le vivier de jeunes actifs disponibles pour les métiers de la propreté.
- La branche se distingue par une pyramide des âges particulièrement vieillissante : les salariés de 55 ans et plus y représentent 24% des effectifs, contre seulement 18% dans l'ensemble des autres secteurs d'activité. Cette surreprésentation des seniors souligne l'enjeu du renouvellement des compétences et de l'attractivité du secteur pour les jeunes générations.

Évolution de la population active en France
Source : Insee, projections de population active 2022-2070



Invariant 2 : Développement des services associés



- Les entreprises du secteur de la propreté diversifient leur offre en intégrant des services complémentaires tels que la maintenance légère, l'entretien des espaces verts, la préparation de salles de réunions, la gestion des déchets ou encore la conciergerie. Cette évolution s'inscrit dans une démarche globale visant à répondre aux besoins croissants d'optimisation et de bien-être dans les environnements de vie et de travail.
- Cette tendance à l'élargissement des prestations ne concerne plus uniquement les grands groupes : elle s'étend désormais aux PME du secteur, qui adaptent leur modèle pour proposer des solutions intégrées et se différencier sur un marché concurrentiel.

Quatre invariants (2/2)

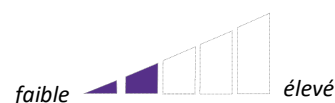
Invariant 3 : Transition écologique



- Les certifications écologiques, telles que l'Ecolabel ou le label Engagé RSE, s'imposent aujourd'hui comme des critères essentiels pour répondre aux exigences des clients et des appels d'offres publics, qui incluent désormais des clauses environnementales renforcées.
- Pour minimiser leur impact écologique, les entreprises du secteur de la propreté déploient une stratégie multidimensionnelle. Elles optimisent leurs tournées de nettoyage pour réduire les déplacements, électrifient progressivement leur flotte de véhicules, et privilégient l'utilisation de produits certifiés ecolabellisés. Ces actions s'accompagnent d'une sensibilisation active des équipes aux bonnes pratiques environnementales.



Invariant 4 : Concentration du secteur



- Le secteur de la propreté connaît une phase active de consolidation, marquée par une multiplication des rachats stratégiques. Ces opérations visent principalement à atteindre une taille critique pour renforcer la compétitivité des acteurs, élargir leur portefeuille de services, et se diversifier sur des segments à forte valeur ajoutée (nettoyage industriel, gestion des déchets, services associés, etc.).
- Le marché évolue vers une concentration accrue, les acteurs majeurs misant sur leur taille et leur expertise pour remporter une part grandissante des appels d'offres publics, où les solutions intégrées font la différence.
- Pour autant, le secteur reste largement atomisé : il est composé d'une myriade de petites sociétés, souvent spécialisées dans des marchés de niche (nettoyage de bureaux, d'écoles, d'hôpitaux, etc.). Ces acteurs, ancrés dans des zones aux besoins spécifiques, bénéficient d'une proximité et d'une réactivité que les grands groupes peinent parfois à égaler.
- Bien que le rythme de création d'entreprises ait légèrement ralenti depuis 2023 après plusieurs années de croissance constante, le secteur conserve une dynamique entrepreneuriale forte. Cette vitalité s'explique par les faibles barrières à l'entrée, une externalisation des services de propreté et nettoyage de plus en plus important (selon les secteurs), et la capacité des petites structures à innover ou à s'adapter rapidement aux attentes des clients.

Trois questions stratégiques (1/2)

Question stratégique n°1 :

Quelles sont à horizon 5 ans la vitesse et l'intensité des changements provoqués par les **évolutions techniques et numériques (dont IA)** ?

Poursuite de
changements à l'œuvre **+**

Option +

Poursuite de la transition déjà à l'œuvre : logiciel métiers, objets connectés, automatisation 'légère' (robots de type autolaveuses améliorées, usages de l'IA au niveau des fonctions supports)

Mais pas de rupture majeure, en raison d'une capacité d'investissement limitée, d'usages de l'IA concentrés sur les fonctions supports, d'absence d'avancées radicales en matière de robots ou d'exploitation des données

++

+++

Changements
majeurs

Option ++

Transformation numérique rapide et adoption massive de machines automatisées : les entreprises adoptent massivement des technologies avancées comme l'intelligence artificielle, l'Internet des objets (IoT) et les robots autonomes de nettoyage (cobots) – exemples :

- Automatisation de certaines activités de nettoyage (ex : lave vitre automatique)
- Planification intelligente des tournées en fonction des contraintes grâce à l'IA
- Capteurs IoT permettant d'optimiser les fréquences de nettoyage
- Modification des modes d'intervention sous l'effet d'une capacité démultipliée d'exploitation des données numériques

Question stratégique n°2 :

La **taille du marché** aura-t-elle évolué significativement à horizon 5 ans ?

-

=

+

Option -

Pas d'évolution
significative

Option +

Marché en baisse, sous l'effet combiné de tout ou partie des facteurs suivants

- Récession économique
- Réduction des cadences demandées sous l'effet du télétravail, de recherche d'économies ou autres facteurs
- Poursuite d'une forte pression sur les prix des différents secteurs clients
- Arrêt de la dynamique d'externalisation
- Entrée sur le marché des fabricants de matériels qui s'adressent directement aux clients utilisateurs

Conséquence possible : fragilisation des entreprises les plus vulnérables et intensification de la concentration du secteur, un marché davantage oligopolistique avec une plus forte dualité entre des majors qui élargissent leur portefeuille de services et des TPE & PME de proximité et/ou sur des marchés de niche

Marché en hausse, sous l'effet combiné de tout ou partie des facteurs suivants

- Rebond économique s'accompagnant d'une ré industrialisation des territoires, d'une hausse du parc immobilier tertiaire et résidentiel
- Impact favorable des grands investissements, par exemple dans le nucléaire
- Développement des marchés à forte valeur ajoutée : zones sensibles, industrielles, ...
- Développement de pratiques d'achats responsables
- Baisse du télétravail
- Augmentation de la part des contrats intégrant des services associés et/ou à plus forte valeur ajoutée
- Poursuite du mouvement d'externalisation, notamment dans le secteur public et la Santé

Trois questions stratégiques (2/2)

Question stratégique n°3 :
Comment vont évoluer les **tensions sur l'emploi salarié** de la Branche ?

*Tensions fortes
mais pas plus
qu'aujourd'hui* = + → ++ *Tensions très fortes*

Option =

Effets négatifs de l'évolution démographique (cf. tendances certaines plus haut)
Mais davantage d'entrants (jeunes et actifs) grâce à une attractivité renforcée de la branche sous l'effet de tout ou partie des facteurs suivants

- Amélioration de l'image perçue du secteur (reconnaissance de son utilité sociale, image 'tech')
- Développement du travail en continu et/ou en journée, susceptible d'attirer de nouveaux actifs
- Evolution favorable du cadre social : QVCT, rémunération ...
- Amélioration de la marque employeur des entreprises de la branche
- Logique de parcours professionnels
- Accompagnement des fins de carrière
- Amélioration de la pénibilité (effet des équipements exosquelettes notamment)

Option ++

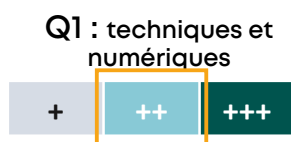
Tensions encore plus fortes sur le vivier sous l'effet combiné des effets négatifs de l'évolution démographique et de tout ou partie des facteurs suivants

- Durcissement des Lois immigration qui compliquent l'accès à (et le maintien dans) l'emploi de candidats potentiels ne maîtrisant pas suffisamment le français
- Pas d'amélioration de l'attractivité de la Branche (pas de progression substantielle de la rémunération, pas d'évolution du temps de travail...)
- Attractivité à l'inverse accrue de Branches aspirant un vivier de profils comparables : commerce, sécurité, etc.

Quatre scénarios envisageables - Trois scénarios tranchés qui apparaissent peu probables à 5 ans

Scénario « confiant »

Réponses aux questions clés



Caractéristiques

L'économie française connaît une ré industrialisation des territoires, accompagnée d'une expansion du parc immobilier tertiaire et résidentiel. Ce contexte profite aux entreprises de propreté et de nettoyage, qui voient leur marché s'élargir. Parallèlement, l'emploi salarié du secteur évolue sous l'impact des avancées techniques et numériques, sans pour autant subir de tensions plus marquées qu'actuellement.

Scénario « sous-capacité »

Réponses aux questions clés



Caractéristiques

Les entreprises de la Propreté et Services associés font face à des tensions critiques sur l'emploi salarié, sous l'effet conjugué d'un cadre légal plus strict et d'une attractivité du secteur en berne. Cette situation fragilise la capacité des entreprises de la branche à satisfaire la demande, en raison d'un vivier de talents instable et insuffisant.

Scénario « contraction »

Réponses aux questions clés



Caractéristiques

Les entreprises de la Propreté et des Services associés voient leur emploi salarié évoluer selon une double tendance : d'une part, une réduction des effectifs, liée à la contraction du marché et à l'automatisation croissante des prestations (cobots, intelligence artificielle, IoT, etc.) ; d'autre part, une transformation qualitative des métiers et des compétences vers une technicité et une spécialisation plus poussées.

Quatre scénarios envisageables - Le scénario probable à 5 ans

Les scénarios présentés dans les pages précédentes semblent peu probables à horizon 5 ans. En revanche, les professionnels s'accordent sur un point : les tensions sur l'emploi salarié devraient s'intensifier et peser davantage sur l'activité des entreprises du secteur. Par ailleurs, la branche reste fortement dépendante des arbitrages politiques, notamment pour les activités bénéficiant de subventions (acteurs de l'économie sociale et solidaire, tels que les entreprises d'insertion), dont le modèle économique est aujourd'hui fragilisé.

Scénario retenu

Réponses aux questions clés

Q1 : techniques et numériques



Q2 : taille du marché



Q3 : tensions sur l'emploi salarié



Caractéristiques

Les entreprises de la Propreté et des Services associés subissent des tensions critiques sur l'emploi salarié, amplifiées par trois facteurs : un durcissement du cadre légal, une attractivité en déclin et une pyramide des âges vieillissante, source de départs massifs. Cette conjonction de facteurs affecte la capacité à répondre à la demande d'emplois dans un contexte où le vivier de talents est à la fois restreint et volatile.

L'absence de rupture technologique majeure dans les métiers de l'exploitation freine leur transformation structurelle. Bien que des avancées incrémentales existent, elles ne suffisent pas à bouleverser en profondeur les compétences et l'organisation du secteur.

03 Perspectives et tendances d'évolution

3.1 Identification des principaux facteurs de transformation de la branche

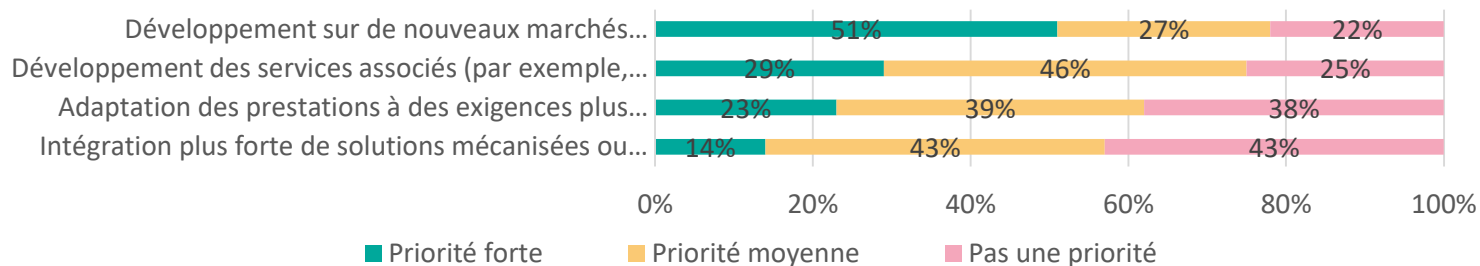
3.2 Scénarios prospectifs d'évolution et impacts

3.3 Perspectives à moyen terme : perception des entreprises

Les priorités des entreprises à 3-5 ans (1/4)

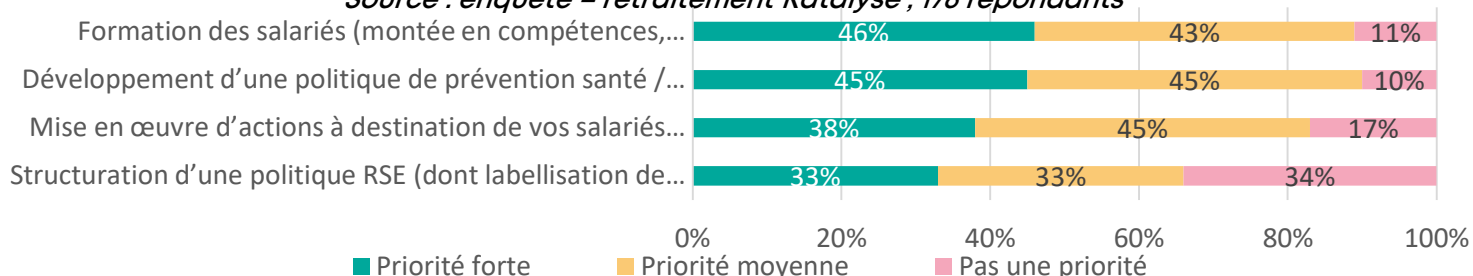
Priorité à 3-5 ans des entreprises de la branche au niveau de l'activité

Source : enquête – retraitement Katalyse ; 178 répondants



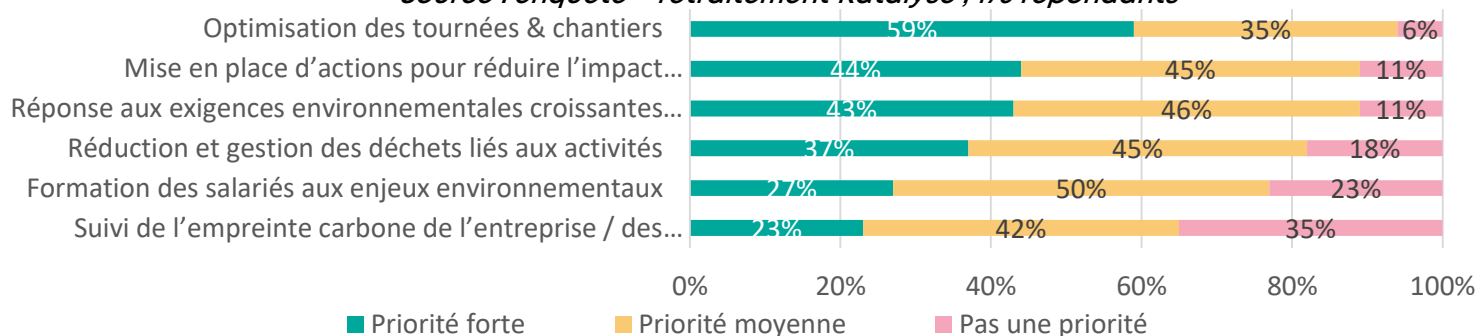
Priorité à 3-5 ans des entreprises de la branche en termes de Ressources Humaines

Source : enquête – retraitement Katalyse ; 176 répondants



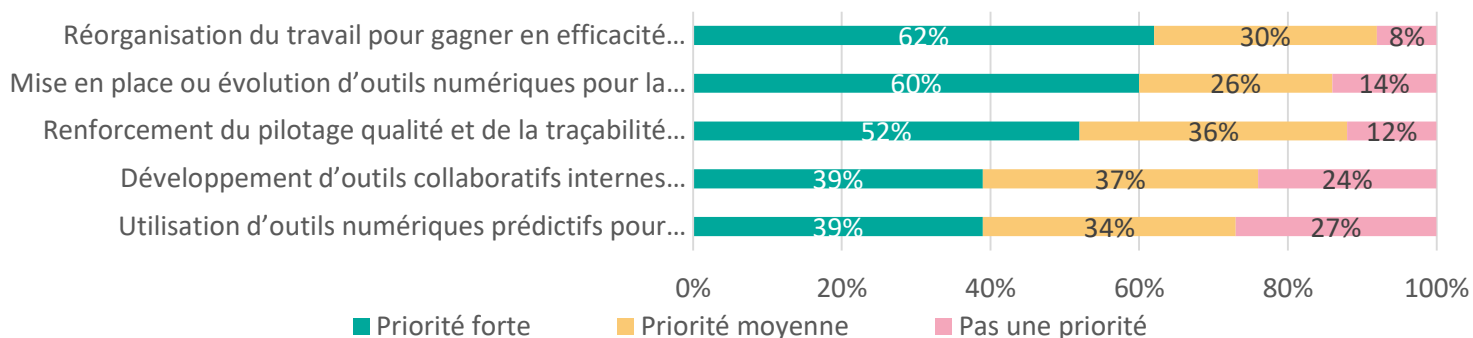
Priorité à 3-5 ans des entreprises de la branche en termes de Transition Environnementale

Source : enquête – retraitement Katalyse ; 175 répondants



Priorité à 3-5 ans des entreprises de la branche en termes d'organisation

Source : enquête – retraitement Katalyse ; 175 répondants



Les priorités des entreprises à 3-5 ans (2/4)

Les priorités stratégiques à moyen terme (*3 à 5 ans*) exprimées par les entreprises de la branche révèlent une volonté de structuration et de modernisation, dans un contexte marqué par la tension sur les marges et les difficultés de recrutement.

Les dirigeants cherchent avant tout à améliorer l'efficacité opérationnelle, fidéliser leurs équipes et préserver leurs équilibres économiques, tout en poursuivant, de manière progressive, les transitions numérique et environnementale :

- **1^{ère} priorité stratégique : améliorer l'efficacité organisationnelle et le pilotage**

- Cette dimension émerge comme la première priorité des entreprises, citée comme priorité forte par plus de 60 % des répondants.
Les dirigeants mettent en avant la nécessité de réorganiser le travail (*62 % de priorité forte*) pour gagner en productivité, fluidifier la communication entre les équipes terrain et les fonctions support, et réduire les pertes de temps liées à la dispersion géographique des chantiers.
- En parallèle, 59 % des entreprises déclarent vouloir mettre en place ou faire évoluer leurs outils numériques afin d'améliorer le suivi de l'activité, la planification et la remontée d'informations.
Le développement d'outils collaboratifs internes (*39 % de priorité forte*) et de systèmes prédictifs (*39 %*) traduit la volonté d'aller vers un pilotage plus fin de la performance, centré sur la fiabilité des données et la réactivité dans la prise de décision.
- Enfin, 52 % des entreprises souhaitent renforcer le pilotage de la qualité et la traçabilité des prestations, en lien avec les exigences croissantes de leurs clients publics et privés.
Les outils numériques apparaissent ainsi comme un levier essentiel de modernisation, davantage orienté vers la rationalisation des processus que vers une automatisation complète de l'activité.

- **2^{ème} priorité stratégique : stabiliser et fidéliser les équipes**

- Les enjeux RH occupent une place centrale dans les priorités à moyen terme, traduisant la fragilité de l'emploi dans la branche et la difficulté à fidéliser les salariés.
La formation des salariés arrive en tête des leviers RH, avec 46 % des entreprises la considérant comme une priorité forte et 43 % comme une priorité moyenne.
Elle vise à la fois la montée en compétences techniques et la professionnalisation des agents pour répondre aux exigences accrues de qualité.
- Le développement d'une politique de prévention est également cité par 45 % des répondants comme priorité forte.
Les dirigeants l'associent à la réduction des accidents, à la lutte contre la pénibilité et à l'amélioration du bien-être au travail — autant d'enjeux clés pour limiter le turn-over.

Les priorités des entreprises à 3-5 ans (3/4)

- Enfin, 38 % des entreprises souhaitent renforcer leurs actions à destination des salariés (amélioration des conditions de travail, accompagnement social, reconnaissance interne).
Les démarches RSE restent encore minoritaires, mais 30 % des répondants déclarent vouloir structurer une politique en ce sens dans les prochaines années, souvent en lien avec la fidélisation et la marque employeur.
- Les verbatims confirment ces tendances : plusieurs entreprises citent la fidélisation des collaborateurs, la transmission des savoirs ou encore la reconnaissance managériale comme leviers prioritaires pour stabiliser leurs équipes.
- **3^{ème} priorité stratégique : maîtriser les coûts et préserver la rentabilité**
 - Dans un contexte d'inflation et de hausse des charges, la préservation des marges constitue un fil rouge des réponses à l'enquête.
Les dirigeants citent massivement la nécessité de mieux maîtriser les coûts opérationnels et d'optimiser les tournées et chantiers, identifiée comme priorité forte par 52 % des répondants.
Les actions de réduction de l'impact environnemental (42 %) et de réduction des déchets (43 %) s'inscrivent souvent dans cette même logique de recherche d'efficacité économique.
 - Les outils numériques participent également à cet objectif : le badgeage à distance, le suivi de flotte ou la transmission digitale des besoins permettent de fiabiliser la mesure des temps, de suivre la rentabilité par chantier et d'améliorer le recouvrement.
 - Les verbatims issus de l'enquête confirment cette priorité : la gestion des coûts, le recouvrement, l'évaluation précise des chantiers et la rationalisation des trajets sont cités comme des enjeux majeurs, parfois même avant toute autre priorité stratégique.
Pour certaines structures, la diversification du portefeuille client ou le développement de nouveaux services associés (*désinfection, sanitation, maintenance légère*) constituent également un levier de rentabilité durable.

Les priorités des entreprises à 3-5 ans (4/4)

- 4^{ème} priorité stratégique : poursuivre les engagements environnementaux
 - La transition environnementale figure parmi les priorités fortes pour une entreprise sur deux. L'optimisation des tournées et chantiers (59 %) et la mise en place d'actions pour réduire l'impact environnemental (44 %) sont les leviers les plus fréquemment cités, traduisant une approche pragmatique, axée sur la réduction des consommations et la gestion des déchets.
 - La formation des salariés aux enjeux environnementaux (27 %) gagne du terrain, soutenue par les obligations réglementaires et les attentes croissantes des donneurs d'ordre. Certaines entreprises s'inscrivent dans des démarches plus avancées, cherchant à consolider leurs certifications (ISO 14001, Écolabel) ou à renforcer la traçabilité de leurs produits.
 - Cependant, les entretiens montrent que ces démarches restent souvent secondaires face aux urgences économiques et RH. Elles sont privilégiées lorsque les moyens financiers et humains le permettent, ou lorsque la stratégie commerciale repose sur un positionnement différenciant en matière de développement durable.

Les TPE (*moins de 11 salariés*) orientent leurs investissements sur la qualité de vie au travail des équipes et la réponse aux attentes clients. Contrairement aux grandes entreprises, elles misent moins sur l'innovation technologique ou l'investissement dans des plans de développement des compétences élaborés, préférant consolider leur activité pour en assurer la pérennité.

Les entreprises de la propreté se projettent à moyen terme dans une **logique de consolidation** :

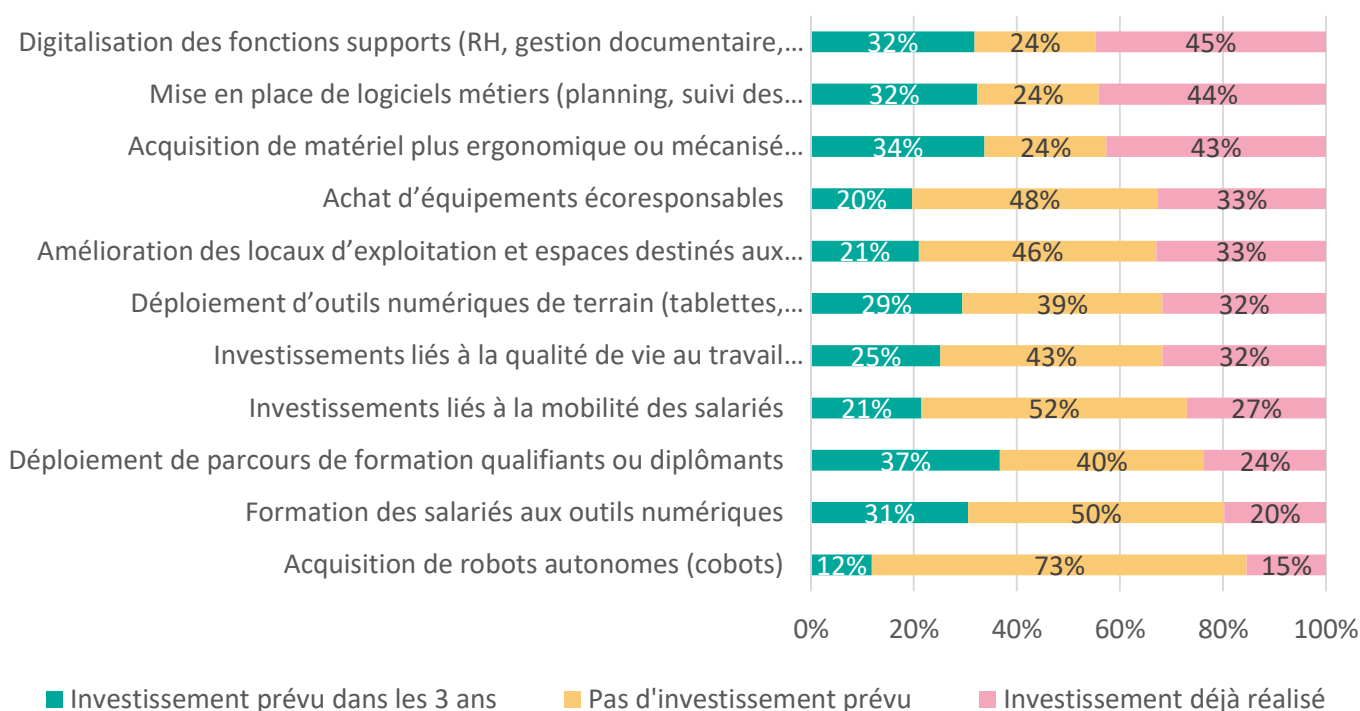
- 60 % à 65 % d'entre elles placent les priorités organisationnelles (*réorganisation du travail, digitalisation, pilotage qualité*) au premier rang ;
- Les leviers RH (*formation, prévention, fidélisation*) mobilisent près d'une entreprise sur deux, traduisant une volonté d'ancrer les compétences et la stabilité interne ;
- Les objectifs économiques et environnementaux apparaissent comme des axes de soutien à ces transformations, souvent articulés autour de la recherche de performance globale.

Ces priorités témoignent d'une branche en quête de maturité organisationnelle, cherchant à sécuriser ses fondamentaux avant d'engager de nouvelles transformations structurelles.

Les investissements prévus à 3 ans (1/2)

Les investissements prévus à 3 ans dans les entreprises de la branche

Source : enquête – retraitement Katalyse ; 173 répondants



Nota : Résultats spécifique des TPE (moins de 11 salariés) en Annexes

Les intentions d'investissement des entreprises de la branche traduisent une volonté de moderniser les outils et les conditions de travail, tout en poursuivant les efforts de digitalisation.

Ces choix illustrent un secteur qui cherche à gagner en efficacité opérationnelle, à améliorer le confort des salariés et à réduire son empreinte environnementale, dans la continuité des priorités stratégiques identifiées à moyen terme.

• Digitalisation et modernisation des outils

La digitalisation reste le principal levier d'investissement à 3 ans.

Les priorités portent sur la digitalisation des fonctions supports (32 %), la mise en place de logiciels métiers (32 %) et le déploiement d'outils numériques de terrain (29 %).

Ces investissements visent à fluidifier la gestion, renforcer la traçabilité et fiabiliser le pilotage de l'activité.

A contrario, seulement un tiers des entreprises prévoient de former leurs salariés aux outils numériques afin de faciliter cette transition, contre 50% qui ne le prévoient pas.

Les investissements prévus à 3 ans (2/2)

• Amélioration des conditions de travail et des infrastructures

Les entreprises annoncent des investissements dans l'ergonomie du matériel (34 %) et la qualité de vie au travail (25 %), avec des projets d'aménagement de locaux ou de création d'agences intégrant des espaces de pause adaptés. Cependant, ces dynamiques restent inégalement engagées : près d'une entreprise sur deux ne prévoit pas d'investissement spécifique à court terme, tandis qu'un tiers indique avoir déjà agi sur ces sujets.

Les investissements liés à la mobilité (21 %) – souvent limités au remplacement progressif des véhicules thermiques par des modèles électriques ou hybrides – relèvent davantage d'une adaptation incrémentale que d'une stratégie structurée.

Enfin, le déploiement de parcours de formation qualifiants ou diplômants apparaît comme un axe partagé (37 % prévoient d'y investir, 40 % ne l'envisagent pas). Ces projets témoignent d'une volonté de mieux accompagner les évolutions du secteur et de valoriser les parcours internes, mais restent freinés par des capacités d'investissement hétérogènes selon la taille des structures.

Ces tendances traduisent une préoccupation réelle mais contrainte, portée par les enjeux d'attractivité et de fidélisation, mais souvent subordonnée aux impératifs économiques.

• Transition écologique et innovation prudente

Un investissement sur cinq (20 %) porte sur des équipements écoresponsables, confirmant l'intégration progressive des enjeux environnementaux dans les décisions d'achat. Enfin, une minorité d'entreprises commencent à explorer des solutions technologiques plus avancées. Seules 12 % déclarent envisager l'acquisition de robots autonomes (*robots aspirateurs ou laveurs autonomes*), confirmant que la robotisation reste marginale et expérimentale dans la branche.

Ces initiatives concernent principalement de grands donneurs d'ordre ou des entreprises pilotes cherchant à tester la cobotique dans des environnements spécifiques (*aéroports, sites industriels, grands sièges*). Les premiers retours observés – comme l'expérimentation menée par une grande entreprise de la branche autour d'un robot humanoïde binôme des agents – mettent en avant des bénéfices attendus en matière de réduction de la pénibilité et d'assistance aux tâches répétitives, sans visée de substitution.

Les TPE investissent avec modération dans des équipements modernes, privilégiant l'amélioration des conditions de travail (mobilités, aménagements des locaux). La formation des salariés est également moins prioritaire, faute de ressources RH dédiées.

Les projets d'investissement à 3 ans traduisent une modernisation progressive mais sélective du secteur. La digitalisation reste la priorité dominante, tandis que les actions liées à la qualité de vie au travail et à la transition écologique avancent plus lentement, freinées par les marges et la taille des structures.

Globalement, les entreprises privilégient des améliorations ciblées et pragmatiques, conciliant efficacité opérationnelle et attractivité, sans rupture majeure à court terme.

Evolution de l'activité à 3 ans (vision des entreprises)

La branche de la propreté et des services associés se projette dans une phase de stabilisation plutôt que de croissance, même si quelques entreprises poursuivent, à la marge, des objectifs d'expansion.

Après plusieurs années marquées par les tensions économiques et sociales, les entreprises visent avant tout à consolider leur activité existante, à sécuriser leurs marges et à fidéliser leurs équipes.

• Stabilisation de l'activité et recherche de rentabilité durable

La majorité des entreprises anticipent un maintien du niveau d'activité actuel, avec un fort enjeu de pérennisation des contrats et de maîtrise des coûts. Beaucoup évoquent des marges fragiles, principalement, dépendantes de la pression tarifaire des donneurs d'ordre.

• Fidélisation et transmission au cœur des priorités

Dans un contexte de difficultés de recrutement et de pyramide des âges toujours vieillissante, la stabilisation des effectifs reste un axe majeur. De façon générale, les dirigeants insistent sur la nécessité de mieux fidéliser les agents en poste, en particulier les nouveaux entrants, dont le turn over reste élevé au cours de la première année, tout en anticipant les départs à la retraite. Des projets de revente ou de transmission sont également envisagés dans les petites structures.

• Montée en puissance sélective pour une minorité d'entreprises

Certaines entreprises projettent une extension de leur activité, soit par croissance externe pour couvrir de nouveaux territoires, soit par la conquête de marchés à plus forte valeur ajoutée. Plusieurs développent également des filiales multiservices afin de proposer une offre plus intégrée.

01 Introduction

02 Diagnostic socio-économique de la branche de la propreté et services associés

03 Principaux facteurs de mutation et prospective



04 Besoins en emplois et compétences de la branche à 5 ans

05 Analyse de l'offre de formation

06 Enjeux et recommandations

07 Annexes

04 Les besoins en emplois et compétences de la branche à 5 ans

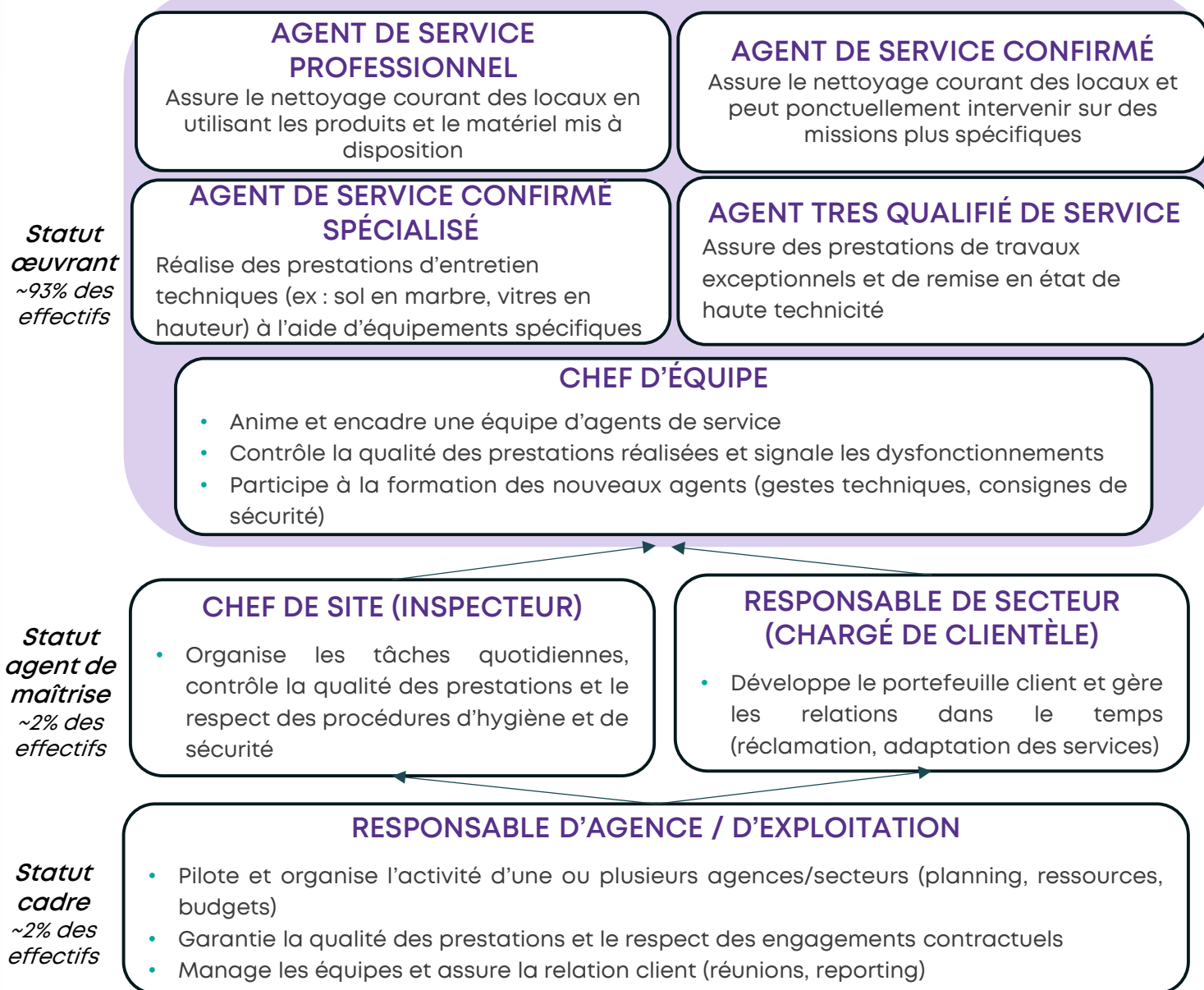
4.1 Situation actuelle et court terme

4.2 Besoins en emplois et compétences à 5 ans

4.3 Chiffrage actuel et prospectif des emplois

Métiers-clés* de la branche : situation actuelle (vision branche)

Tous les métiers cités par défaut au masculin s'entendent au féminin et au masculin.



*Les salariés ayant un statut employé représentent environ 4% des emplois de la branche (employés administratifs,...), mais ne figurent pas dans cette cartographie car ils ne sont pas systématiquement présents dans toutes les organisations

La majorité des emplois dans les établissements sont des agents de service / de propreté. Il existe selon les entreprises plusieurs échelons en fonction de l'ancienneté, la volonté d'évoluer des salariés et les besoins des entreprises en poste d'encadrement intermédiaire (chef d'équipe et chargé de clientèle / responsable de secteur).

L'organigramme ci-dessus peut-être épaulé par des métiers supports (non spécifiques à la branche), qui ne figurent pas nécessairement dans tous les établissements (ex : Responsable formation ou responsable QHSE) et il peut exister des échelons intermédiaires dans les structures les plus importantes au niveau des statuts maîtrise et cadre notamment (environ 3% de métiers).

Organisation des établissements et métiers de la branche : retour des entretiens menés

- Le métier d'agent de service est au **cœur des activités** de tous les établissements (*environ 80 à 90 % des effectifs selon les entreprises*). Les appellations peuvent différer d'un établissement à l'autre (*ex. : agent de propreté, agent de nettoyage*)
- Les intitulés de poste peuvent varier selon les secteurs d'activité, afin de s'adapter aux spécificités de chacun. Par exemple, dans l'hôtellerie, le métier de femme de chambre correspond à celui d'agent de service, tandis que la gouvernante d'étage équivaut au responsable de secteur.
- Les établissements distinguent plusieurs niveaux d'agents de service en fonction de leur d'expérience et de leur niveau de technicité / spécialisation : l'agent de service professionnel (ASP), l'agent de service confirmé (ASC), l'agent de service confirmé spécialisé (ASCS) et enfin l'agent très qualifié de service (ATQS).
- Les agents sont encadrés par des chefs d'équipe, en particulier sur les sites de grande taille nécessitant une équipe nombreuse. Ces chefs d'équipe sont supervisés par des responsables de secteur, qui ont la charge de plusieurs sites. Certaines structures intègrent également un chargé de clientèle, dédié à la gestion de la relation client et au développement d'un portefeuille clients.
- Ces différents profils constituent **l'encadrement intermédiaire**, assurant le lien entre les agents, la direction et les clients. L'importance de cet encadrement varie selon la taille de l'entreprise. Indispensables à l'organisation quotidienne, ces profils évoluent vers des missions de plus en plus polyvalentes, combinant des responsabilités à la fois opérationnelles et stratégiques.
- Les entreprises rencontrées sont dirigées au quotidien par un responsable d'agence qui pilote les activités stratégiques et qui est secondé par un responsable d'exploitation sur la gestion des activités opérationnelles.
- D'autres métiers supports sont présents dans les plus grands établissements et font l'objet de postes à part entière, tel que le responsable QHSE.
- Enfin, des fonctions transverses sont mutualisées au sein des PME : responsable communication, DRH, chargé formation, responsable régional, comptable, responsable marketing & communication...
- Les grandes entreprises de la branche disposent d'une segmentation des métiers plus fine répondant au besoin plus élevé de segmentation des tâches et activités afin d'en fluidifier le pilotage (exemple : possible segmentation de l'activité RH en chargé paie / chargé recrutement / chargé formation...)

04 Les besoins en emplois et compétences de la branche à 5 ans

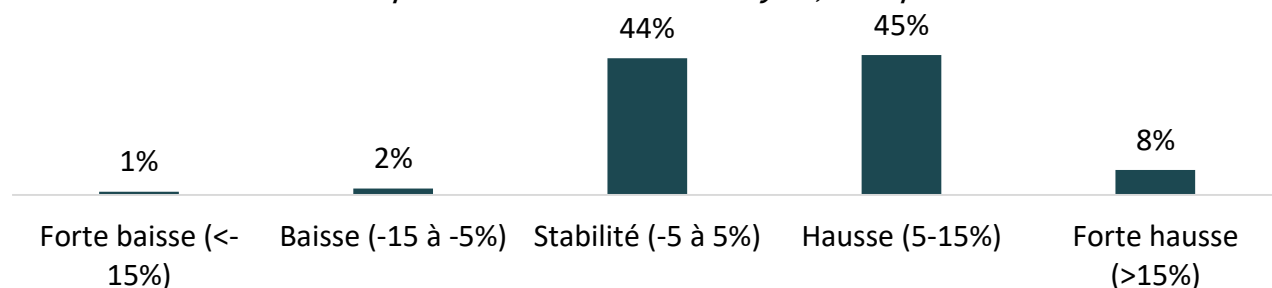
4.1 Situation actuelle et court terme

4.2 Besoins en emplois et compétences à 5 ans

4.3 Chiffrage actuel et prospectif des emplois

Évolution des effectifs de la branche à 5 ans (vision des entreprises)

Les évolutions d'effectifs à 3 ans (2025 – 2028)
dans les entreprises de la branche
Source : enquête – retraitement Katalyse ; 151 répondants



- Pour 45 % des établissements ayant répondu à l'enquête, les **effectifs salariés devraient être stables** dans les trois prochaines années → une tendance partagée aussi bien par les grandes entreprises que par les TPE et PME, reflète une volonté de consolidation et de pérennisation de l'activité à moyen terme, dans un contexte où la stabilité des équipes est un enjeu clé pour la branche.
- Plus de 50 % des établissements interrogés projettent une **hausse des effectifs** à horizon 3 ans dont 8 % envisageant une forte hausse. Cette hausse porte en majeure partie sur le personnel opérationnel (agents de service surtout mais également chefs d'équipe). Cette dynamique peut s'expliquer par trois facteurs principaux, mis en lumière lors des entretiens menés :
 - Le besoin en recrutement continue du fait du turnover habituel et du renouvellement des effectifs lié aux départs à la retraite
 - Le développement de services pour répondre à de nouvelles demandes, nécessitant ainsi plus de personnel qualifié (personnel néanmoins plus difficile à recruter)
 - La tendance croissante à l'externalisation du nettoyage (dont les services spécialisés) et en parallèle la recherche d'une stabilisation des effectifs adaptée à l'activité, après une période de sous-effectif. Des efforts accrus en matière d'attractivité et de fidélisation des salariés sont déployés.
- Seule une minorité d'établissements prévoient une **baisse des effectifs**, s'expliquant par deux grands facteurs :
 - Une baisse du niveau d'activité au regard des pressions tarifaires et de la concurrence accrue dans le secteur contraignant certains établissements à ajuster leurs ressources humaines.
 - Des stratégies d'optimisation des coûts, notamment via le non-remplacement de certains départs, dans un contexte où les difficultés de recrutement rendent complexe le maintien des effectifs.
- En conclusion, un secteur demeurant très **dynamique** malgré un environnement économique exigeant et des perspectives d'activités incertaines.

Métiers de la branche : évolution des activités (1/2)

Sous l'effet des transitions écologique, numérique & technique et sociale, les activités des entreprises de la propreté se transforment en profondeur.

Cette évolution ne se traduit pas par des ruptures brutales mais par une professionnalisation continue du cœur de métier : plus d'organisation, plus de technicité et davantage de pilotage et de relation client.

A court ou moyen terme, cela signifie :

Une professionnalisation du cœur d'activité : maîtrise technique et pilotage renforcé

- Structuration croissante des process : planification, contrôle qualité, suivi indicateurs auprès du client, indicateurs de performance.
- Montée en technicité des prestations : bionettoyage, nettoyage vapeur, solutions « tout à l'eau », utilisation raisonnée des produits (réduction des produits chimiques).
- Généralisation d'outils numériques de suivi et de traçabilité : logiciels métiers, applications de gestion, tablettes, QR codes.
- Déploiement progressif de la robotique et de la cobotique* pour limiter la pénibilité sur certaines tâches répétitives.
- Arrivée balbutiante de l'intelligence artificielle, mobilisée de façon transversale pour optimiser principalement les tâches des fonctions supports (tâches de gestion, planification...).
- Renforcement du rôle relationnel : les agents, chefs d'équipe et chargés de clientèle sont de plus en plus impliqués dans la satisfaction et la fidélisation du client, dans un contexte de marchés très volatils.
- La maîtrise des échanges, la gestion des réclamations et la capacité à valoriser la qualité du service deviennent des compétences clés.



** Permet d'assister l'humain sur des tâches sans valeur ajoutée et/ou répétitives et ainsi d'éviter les TMS et les maladies professionnelles (source : Campus du Numérique)*

Métiers de la branche : évolution des activités (2/2)

Une digitalisation au service de la traçabilité et du pilotage



- Intégration du numérique à tous les niveaux : plannings, pointages, validations de passage, contrôles qualité digitalisés.
- Développement d'une culture de la donnée : fiabilité des informations, suivi en temps réel, transparence avec les clients.
- Obstacles persistants liés à la fracture numérique : maîtrise inégale des outils, nécessité d'un accompagnement spécifique des agents.

Une attention accrue aux conditions de travail et à la fidélisation



- Refonte des plannings pour limiter les coupures, renforcer les temps pleins et stabiliser les équipes.
- Déploiement de parcours d'intégration et de formation, non seulement sur les aspects linguistiques et sécuritaires mais également sur la communication, le management et la relation client (gestion des conflits...).
- Evolutions législatives sous-surveillance : les évolutions du cadre juridique (*dont la loi Immigration 2024*) créent un risque de déstabilisation des équipes, obligeant les entreprises à anticiper des ajustements RH possibles (*accompagnement administratif, priorisation de recrutements de proximité, stratégies de sécurisation des profils clés*).
- Promotion interne encouragée, notamment vers les fonctions d'encadrement ou de coordination.
- Initiatives sociales et managériales pour améliorer le bien-être au travail et le sentiment d'appartenance à l'entreprise.

Un ancrage croissant des dimensions RSE dans les activités



- Réduction de l'usage des produits chimiques, adoption de gammes écolabellisées, optimisation de la consommation d'eau.
- Transition vers des flottes électriques ou hybrides et rationalisation des déplacements.
- Développement d'actions sociales : accompagnement linguistique, médiation, égalité femmes-hommes.

Les métiers de la propreté conjuguent technicité, rigueur opérationnelle et proximité relationnelle.

La relation client et sa fidélisation dans le temps sont au cœur d'un modèle économique plus stable, durable et valorisant.

Impacts sur les besoins en emplois et sur les compétences des métiers (1/5)

MÉTIER	ÉVOLUTION DES COMPÉTENCES	BESOINS EN RECRUTEMENT	COMMENTAIRES
Agent de service professionnel (ASP) ou confirmé (ASC)	■ □ □ □ □	→	Besoin constant de formation pour les nouveaux entrants ainsi que pour assurer le maintien des compétences - Maîtrise de l'utilisation des produits (Écolabel, etc.) et des techniques de nettoyage - Réduction de la consommation d'eau et d'énergie - Connaissance des filières de recyclage et des consignes de tri spécifiques (déchets dangereux, biodéchets) - Reporting digital (si pratiqué dans l'entreprise) avec la saisie de données en temps réel (photos, rapports d'intervention...)
Agent de service confirmé spécialisé (ASCS)	■ ■ □ □ □	→	- Capacité à intervenir sur des sites variés avec des protocoles adaptés - Maîtrise des produits labellisés et de certaines techniques de nettoyage spécifiques (ex : nettoyage en milieu industriel...) - Reporting digital (si pratiqué dans l'entreprise) avec la saisie de données en temps réel (photos, rapports d'intervention...)
Agent très qualifié de service (ATQS)	■ ■ ■ □ □	↗ →	- Compréhension des attentes spécifiques des clients - Maîtrise des produits labellisés et des techniques de nettoyage spécifiques (ex : nettoyage vapeur pour les vitres) - Reporting digital (si pratiqué dans l'entreprise) avec la saisie de données en temps réel (photos, rapports d'intervention...) - Formation à l'utilisation de cobots à moyen-long terme - Stabilité des effectifs à court terme, mais augmentation des besoins à 3-5 ans pour répondre aux besoins croissants de l'entretien et du nettoyage spécialisés (secteur nucléaire, data centers, laboratoires...) avec des besoins d'agents plus polyvalents et qualifiés
Chef d'équipe	■ ■ ■ □ □	↗ →	- Formation des agents à l'utilisation de matériels plus numérisés à l'avenir (ex : autolaveuses connectées, drones pour les vitres) - Sensibilisation des agents à l'économie des produits (dosage, gaspillage) et à l'entretien du matériel pour limiter les dépenses - Adaptation des consignes au profil d'agent (multiculturalité, handicap, éloignement de l'emploi, génération...) - Optimisation des tournées afin de répondre aux exigences de rentabilité - Maîtrise des logiciels de gestion (planning, suivi des indicateurs) - Capacité d'adaptation primordiale afin de faire face aux multiples aléas de la profession - Stabilité des effectifs à court terme, légère augmentation des besoins à 3-5 ans pour encadrer la croissance d'effectifs des agents de niveau 3



Niveau d'évolution des compétences : peu d'évolution (1 à 2 cases) à forte ou très forte évolution (4 à 5 cases)



Métier émergent

Source : analyse documentaire et entretiens



Hausse des besoins en recrutement



Stabilité des besoins en recrutement



Baisse des besoins en recrutement

Impacts sur les besoins en emplois et sur les compétences des métiers (2/5)

MÉTIER	ÉVOLUTION DES COMPÉTENCES	BESOINS EN RECRUTEMENT	COMMENTAIRES
Chef de site (inspecteur)	■ ■ ■ □ □	→	- Optimisation des ressources mises en œuvre (humains, matériels...) - Rôle de management, formation et fidélisation des équipes afin de garantir la stabilité des équipes sur un site - Fonction de contrôle importante pour répondre aux exigences client grandissantes
Responsable de secteur (chargé de clientèle)	■ ■ ■ □ □	↗ →	- Enjeu de fidélisation des clients et vente de services associés afin d'accroître la rentabilité et atteindre les objectifs commerciaux → gestion du portefeuille client et suivi d'indicateurs clés de performance - Déploiement de dispositifs de sensibilisation des équipes pour anticiper les risques QHSE
Responsable d'exploitation	■ ■ ■ □ □	→	- Ecoute active du marché et des besoins pour développer le portefeuille client - Sensibilisation des clients au passage du travail en journée (si possible) - Déploiement de protocoles écoresponsables et valorisation auprès des clients - Utilisation de logiciels de gestion intégrés pour rationaliser les tournées et réduire les temps d'intervention (planning, suivi des indicateurs, suivi des stocks) - Utilisation des indicateurs clés (KPI) pour mesurer la rentabilité, la qualité et la satisfaction client - Veille active sur les normes d'hygiène, de sécurité et d'environnement qui évoluent rapidement
Responsable d'agence	■ ■ ■ □ □	→	- Pilotage fin de la stratégie au regard des contraintes financières tendues → analyse de données primordiale - Pilotage de projets transverses afin de rester compétitif dans un environnement ultra concurrentiel - Construction d'offres différenciantes et de programmes de fidélisation - Analyse des tendances du marché (ex : demande croissante pour des prestations écoresponsables)

■ ■ ■ □ □ Niveau d'évolution des compétences
 De peu d'évolution (1 à 2 cases) à une forte ou très forte évolution (4 à 5 cases)
 ★ Métier émergent

Source : analyse documentaire et entretiens

↗ Hausse des besoins en recrutement
 → Stabilité des besoins en recrutement
 ↘ Baisse des besoins en recrutement

Impacts sur les besoins en emplois et sur les compétences des métiers (3/5)

MÉTIER	ÉVOLUTION DES COMPÉTENCES	BESOINS EN RECRUTEMENT	COMMENTAIRES
Responsable RH	■ ■ ■ □ □	↗	- Développement de parcours d'intégration afin de faciliter l'insertion des salariés dans l'entreprise - Structuration de plans de développement des compétences afin de fidéliser les salariés - Montée en compétences sur la gestion des dispositifs d'accompagnement social (logement, santé, mobilité) - Besoins croissants dans les structures de taille moyenne à grande pour professionnaliser la fonction RH et répondre aux obligations sociales et RSE
Responsable communication / marketing	■ ■ □ □ □	→	- Fonction encore peu répandue dans la branche - Compétences alignées sur les standards classiques du poste, incluant les missions de communication sur les réseaux sociaux - Appui à la valorisation des démarches RSE et à la communication de recrutement (attractivité, marque employeur) - Peu d'évolution spécifique liée au secteur : les besoins portent davantage sur la structuration de la communication externe que sur de nouvelles compétences - Les recrutements restent limités à quelques entreprises de taille importante ou en phase de développement
Responsable financier / comptabilité	■ ■ □ □ □	→	- Evolution limitée du métier de responsable financier, concentrée sur la digitalisation des outils (logiciels de facturation, divers tableaux de bord) même si son intégration est déjà bien effective - Renforcement du pilotage par activité ou par contrat afin de mieux suivre la rentabilité dans un contexte de marges serrées

Source : analyse documentaire et entretiens



Niveau d'évolution des compétences

De peu d'évolution (1 à 2 cases) à une forte ou très forte évolution (4 à 5 cases)



Métier émergent



Hausse des besoins en recrutement



Stabilité des besoins en recrutement



Baisse des besoins en recrutement

Impacts sur les besoins en emplois et sur les compétences des métiers (4/5)

MÉTIER	ÉVOLUTION DES COMPÉTENCES	BESOINS EN RECRUTEMENT	COMMENTAIRES
Responsable RSE 			- Métier émergent dans la branche, encore marginal mais en développement au sein des entreprises de taille moyenne et grande - Renforcement des compétences en pilotage d'indicateurs environnementaux et sociaux (bilan carbone, suivi énergétique, déchets) - Maîtrise accrue des référentiels et obligations réglementaires (CSRD, Loi AGEC, labels et écolabels) - Capacités de sensibilisation et mobilisation des équipes autour des pratiques durables - Besoins en recrutement en hausse, soutenus par la montée des démarches RSE et la structuration progressive de cette fonction dans la branche
Responsable Q(H)SE			- Fonction à développer dans la branche, généralement présente dans les structures de grande taille ou les groupes multiservices - Rôle centré sur la conformité réglementaire, la sécurité des agents et la qualité des prestations - Suivi des protocoles d'intervention, gestion des audits qualité et prévention des risques professionnels. - Déploiement et suivi des démarches de labellisation et de certifications (Ecolabel, ISO 9001, 14001...) - Les compétences évoluent modérément : davantage de maîtrise d'outils de suivi digitalisés et d'une sensibilité environnementale accrue, mais les fondamentaux du métier demeurent stables - Peu de créations de postes prévues, mais des besoins de montée en compétence pour les responsables d'exploitation exerçant déjà ces missions

Source : analyse documentaire et entretiens

 Niveau d'évolution des compétences
 De peu d'évolution (1 à 2 cases) à une forte ou très forte évolution (4 à 5 cases)
 Métier émergent

 Hausse des besoins en recrutement
 Stabilité des besoins en recrutement
 Baisse des besoins en recrutement

Impacts sur les besoins en emplois et sur les compétences des métiers (5/5)

MÉTIER	ÉVOLUTION DES COMPÉTENCES	BESOINS EN RECRUTEMENT	COMMENTAIRES
Agent administratif et financier	■ ■ □ □ □		Automatisation des tâches répétitives grâce aux outils numériques (et l'IA) entraînant une baisse de besoins en postes administratifs
Commercial / chargé d'affaires	■ ■ ■ □ □		- Fonction dédiée au sein des entreprises de grande taille ou les groupes multiservices et compétences diffuses au sein des petites entreprises de la branche - Activité évoluant vers une relation client centrée sur la fidélisation et la réponse à des besoins élargis (offres multiservices) - Renforcement des compétences en négociation, gestion des conflits (réclamations), analyse des besoins et valorisation de l'image de l'entreprise mais sans transformation majeure du métier - Place croissante des réponses aux appels d'offres - Besoins en recrutement encore limités à court terme, mais appelés à progresser à moyen-long terme pour répondre à ces évolutions et à des attentes clients plus soutenues
Assistant de direction	■ ■ □ □ □		- Poste pivot de coordination administrative et de soutien à la direction, souvent polyvalent (RH, facturation, suivi client) - Missions demeurant stables, avec une évolution légère liée à la maîtrise accrue des outils numériques et de suivi des activités
Direction générale	■ ■ □ □ □		- Renforcement du pilotage stratégique face aux contraintes économiques et réglementaires - Intégration des enjeux RSE et de transition écologique dans la vision de l'entreprise - Développement d'une culture managériale favorisant la fidélisation des équipes - Fonction davantage tournée vers la structuration et la pérennisation pour certains et vers l'expansion pour d'autres tournée

 Niveau d'évolution des compétences
 De peu d'évolution (1 à 2 cases) à une forte ou très forte évolution (4 à 5 cases)
 Métier émergent

Source : analyse documentaire et entretiens

 Hausse des besoins en recrutement
 Stabilité des besoins en recrutement
 Baisse des besoins en recrutement

Synthèse des évolutions pour les principaux métiers existants

Métier	Évolution des compétences	Besoins en recrutement
Agent de service professionnel (ASP)	■ □ □ □ □	→
Agent de service confirmé (ASC)	■ □ □ □ □	→
Agent de service confirmé spécialisé (ASCS)	■ ■ □ □ □	→
Agent très qualifié de service (ATQS)	■ ■ ■ □ □	↗ →
Chef d'équipe	■ ■ ■ □ □	↗ →
Chef de site (inspecteur)	■ ■ ■ □ □	→
Responsable de secteur (chargé de clientèle)	■ ■ ■ □ □	↗ →
Responsable d'exploitation	■ ■ ■ □ □	→
Responsable d'agence	■ ■ ■ □ □	→
Responsable RH	■ ■ ■ □ □	↗
Responsable communication / marketing	■ ■ □ □ □	→
Responsable financier / comptabilité	■ ■ □ □ □	→
Agent administratif et financier	■ ■ □ □ □	↘ →
Responsable RSE ★	■ ■ ■ ■ □	↗
Responsable Q(H)SE	■ ■ ■ □ □	→
Commercial / chargé d'affaires	■ ■ ■ □ □	↗ →
Assistant de direction	■ ■ □ □ □	→
Direction générale	■ ■ □ □ □	→

■ ■ ■ □ □ Niveau d'évolution des compétences :
De peu d'évolution (1 à 2 cases) à une forte ou très forte évolution (4 à 5 cases)

★ Métier émergent

↗ Hausse des besoins en recrutement
→ Stabilité des besoins en recrutement
↘ Baisse des besoins en recrutement

Bilan : classification des métiers

Précision méthodologique : les métiers ont été classés par enjeu prospectif à la lumière des entretiens conduits avec les entreprises de la branche, l'analyse de l'évolution des offres d'emplois (outil Jobfeed de Textkernel) ainsi que l'analyse des données sur les besoins de main d'œuvre (enquête BMO de France Travail).



Métiers en tension

Offres d'emploi émises sur le marché du travail supérieures aux demandes exprimées

- ASP, ASC, ASCS et ATQS
- Chef d'équipe



Métiers sensibles

Moins recherchés, qui ne constituent pas un vivier significatif d'emploi à terme

- Agent administratif et financier



Métiers stables

- Responsable d'agence
- Responsable d'exploitation
- Chef de site (inspecteur)
- Responsable Q(H)SE
- Responsable communication / marketing
- Responsable financier / comptabilité
- Assistant de direction, direction générale



Métiers émergents, en particulière évolution*

Métier en particulière croissance depuis quelques années dans la branche

- Agent maintenance robotique
- Responsable RSE



Métiers porteurs

A potentiel de développement

- Responsable RH
- Responsable de secteur (Chargé de clientèle)
- Commercial / chargé d'affaires

** Définition retenue qui se distingue de la définition officielle de France Compétences, considérant un métier émergent à l'échelle globale et non pas à l'échelle d'une branche*

Les métiers émergents

- Métier émergent : nouveau métier ou qui va apparaître dans la branche

Métier	Commentaires
Agent maintenance robotique	• Technicien chargé de l'entretien, du réglage et du dépannage des équipements automatisés utilisés dans les opérations de nettoyage (autolaveuses robotisées, aspirateurs autonomes, drones de vitres, etc.). • Rôle clé dans le déploiement des outils numériques et robotisés, garantissant la continuité et la qualité des prestations, la sécurité d'utilisation et la maintenance préventive du matériel. • Pourquoi ce métier émerge : développement progressif de la robotisation dans la branche pour pallier les tensions de recrutement, réduire la pénibilité et améliorer la productivité ; besoin croissant de compétences techniques capables d'assurer le suivi et l'entretien des équipements connectés et de former les équipes à leur utilisation.
Responsable RSE	• Spécialiste de la responsabilité sociétale de l'entreprise, chargé d'intégrer et de piloter les dimensions environnementales, sociales et sociétales au sein de l'organisation. • Veille à structurer les démarches liées à la réduction de l'impact environnemental des activités (produits, déchets, flotte de véhicules), à l'amélioration des conditions de travail et à l'inclusion des publics en situation de fragilité. • Rôle transversal de coordination et de suivi des actions (audits, reporting, certifications...) afin de mesurer l'impact de l'activité et d'orienter les politiques internes vers une performance durable. • Pourquoi ce métier émerge : nécessité pour les entreprises de répondre aux enjeux environnementaux (réduction d'empreinte carbone, gestion des déchets), sociaux (conditions de travail, inclusion) et éthiques (traçabilité, transparence) ; renforcement des réglementations et des attentes clients en matière d'éco-responsabilité et d'engagement social ; besoin accru de structurer et valoriser les démarches internes afin d'améliorer l'attractivité et de se différencier commercialement.

D'autres métiers émergents ont été mentionnés de façon plus ponctuelle, tels que celui de **développeur intelligence artificielle** ou encore de **pilote de drone** (*exemple : cartographier les déchets en espaces publics, repérer les risques avant l'intervention des agents etc.*), relevant davantage d'une perspective à moyen-long terme, en lien avec la montée en puissance des outils connectés et avec la poursuite de la robotisation du secteur.

04 Les besoins en emplois et compétences de la branche à 5 ans

4.1 Situation actuelle et court terme

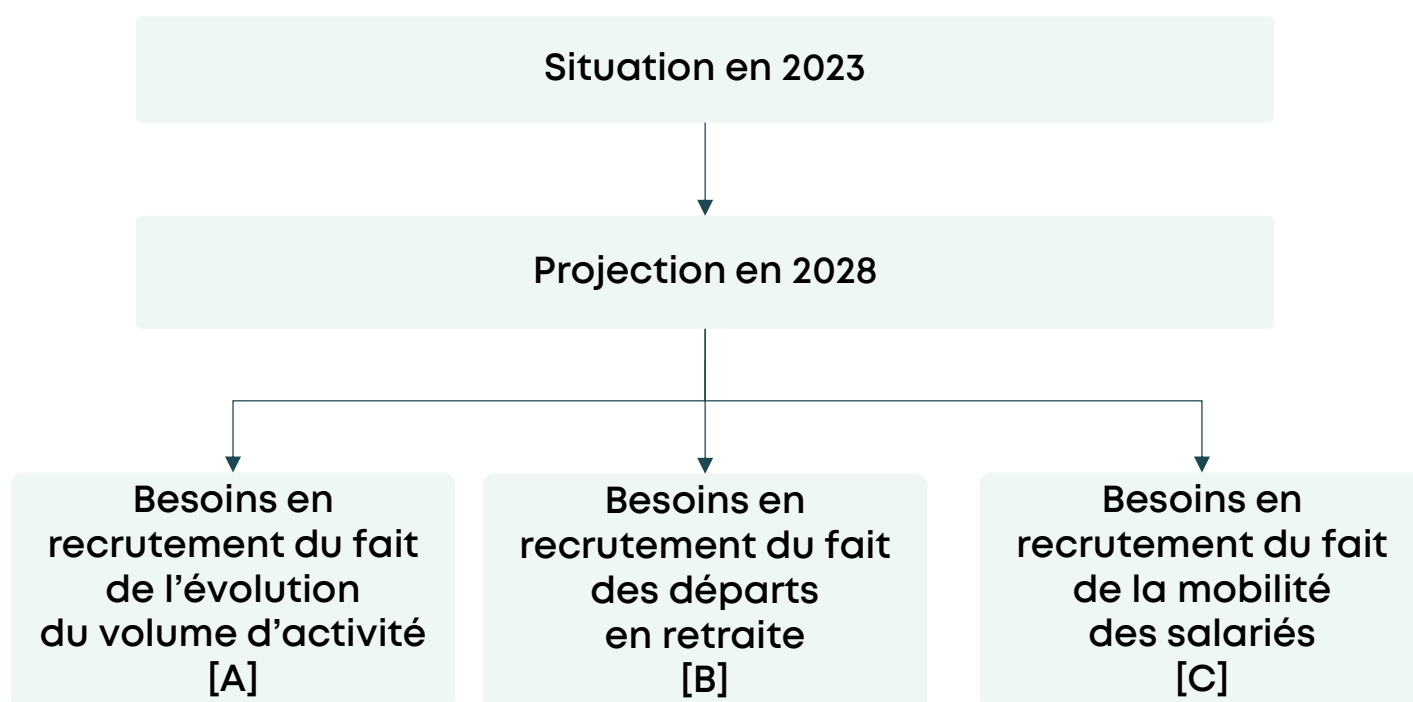
4.2 Besoins en emplois et compétences à 5 ans

4.3 Chiffrage actuel et prospectif des emplois

Besoins en recrutement à horizon 2028 : vision générale

Objectif et principe :

Les pages qui suivent proposent un chiffrage des besoins en recrutement dans la branche entre 2023 et 2028. Ce chiffrage est réalisé à partir des données BTS 2023 portant sur les salariés présents au 31/12/2023 (données les plus récentes disponibles à date de la réalisation de l'étude), permettant par un jeu d'hypothèses* de projeter les besoins en emplois en 2028, décliné selon les catégories socio-professionnelles : ouvriers, employés, professions intermédiaires et cadres. Le besoin en recrutement en 2028 est le produit de l'évolution du volume d'activité, des départs en retraite et de la mobilité des salariés.



Besoins en recrutement cumulés à horizon 2028 [A] + [B] + [C]	
Ouvriers	258 299
Employés	10 484
Professions intermédiaires	6 238
Cadres	3 718
Total	278 739

→ Un besoin en recrutement estimé **entre 270 000 et 290 000 salariés entre 2023 et 2028** (soit environ 12 % en moyenne de l'effectif actuel à recruter chaque année), dont la majorité du fait de la mobilité des salariés (reconversions, évolution professionnelle...).

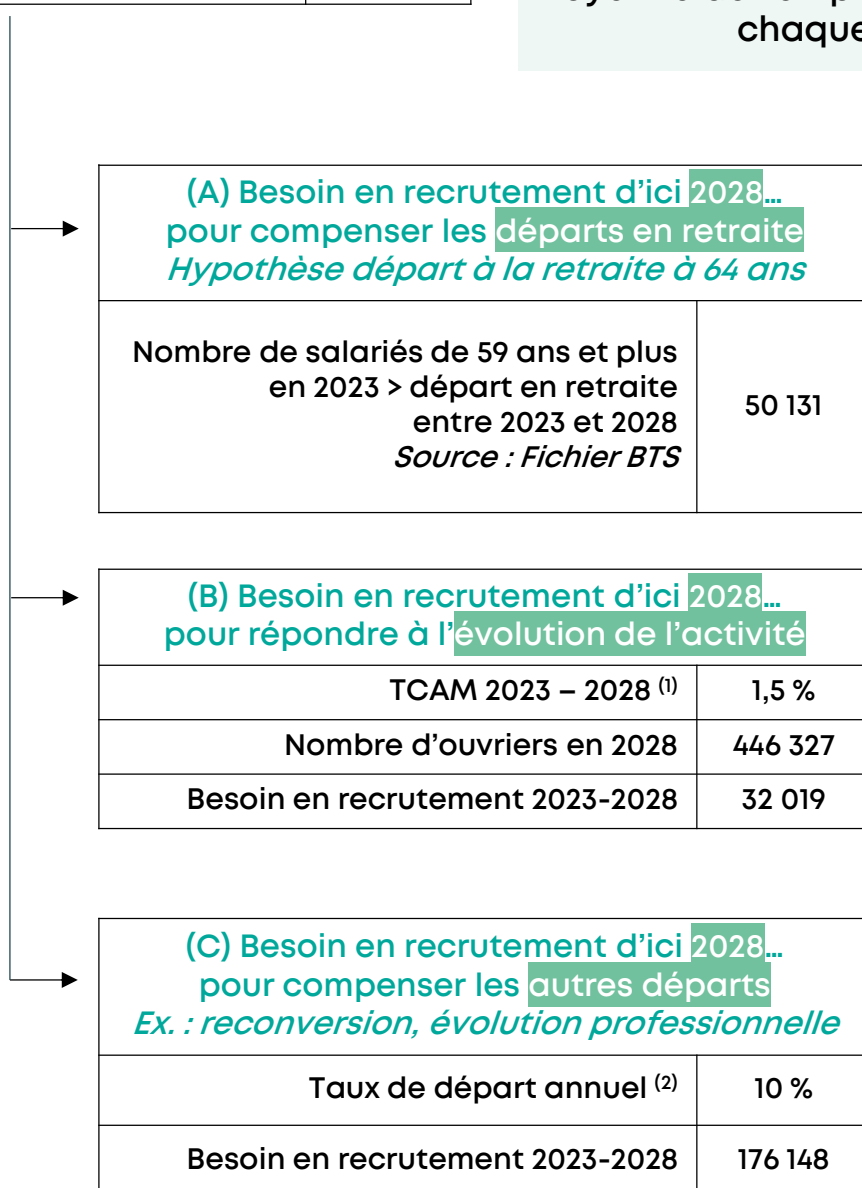
* Hypothèses explicitées dans les pages suivantes

Besoins en recrutement à horizon 2028 : Ouvriers

La catégorie socio-professionnelle des ouvriers est principalement représentée par les agents de service (qualifiés ou non qualifiés) qui constituent plus de 90% des emplois de la branche.

Situation en 2023	
Nombre d'ouvriers	414 308

Un besoin en recrutement d'ouvriers total s'élevant à **environ 258 000** entre 2023 et 2028 (A+B+C) soit 12 % en moyenne de l'emploi actuel à recruter chaque année



(1) TCAM = Taux de Croissance Annuel Moyen / Source : Données branche 2021 à 2023, retraitements et hypothèses Katalyse

(2) Hypothèse Katalyse (exploitation entretiens)

Besoins en recrutement à horizon 2028 : Employés

La catégorie socio-professionnelle des employés est principalement représentée par les agents de service spécialisés (secteur hôtellerie, hospitalier) et les métiers supports tels que des secrétaires ou assistants (administratifs, financiers...) qui constituent 3,5 % des effectifs salariés de la branche.

Situation en 2023	
Nombre d'employés	19 044

Un besoin en recrutement d'employés total s'élevant à **environ 10 500** entre 2023 et 2028 (A+B+C) soit 11 % en moyenne de l'emploi actuel à recruter chaque année

→	(A) Besoin en recrutement d'ici 2028... pour compenser les départs en retraite <i>Hypothèse départ à la retraite à 64 ans</i>	
	Nombre de salariés de 59 ans et plus en 2023 > départ en retraite entre 2023 et 2028 <i>Source : Fichier BTS</i>	1 105
→	(B) Besoin en recrutement d'ici 2028... pour répondre à l'évolution de l'activité	
	TCAM 2023 – 2028 ⁽¹⁾	1,5 %
	Nombre d'employés en 2028	20 516
	Besoin en recrutement 2023-2028	1 472
→	(C) Besoin en recrutement d'ici 2028... pour compenser les autres départs <i>Ex. : reconversion, évolution professionnelle</i>	
	Taux de départ annuel ⁽²⁾	10 %
	Besoin en recrutement 2023-2028	7 908

(1) TCAM = Taux de Croissance Annuel Moyen / Source : Données branche 2021 à 2023, retraitements et hypothèses Katalyse

(2) Hypothèse Katalyse (exploitation entretiens)

Besoins en recrutement à horizon 2028 : Professions intermédiaires

La catégorie socio-professionnelle des professions intermédiaires est principalement représentée par les chargés de clientèle, responsable de secteur, chef de site (inspecteur) et assistants de direction qui constituent un peu plus de 2 % des effectifs salariés de la branche.

Un besoin en recrutement de professions intermédiaires s'élevant à **environ 6 200** entre 2023 et 2028 (A+B+C) soit 11 % en moyenne de l'emploi actuel à recruter chaque année

Situation en 2023	
Nombre de professions intermédiaires	11 556

(A) Besoin en recrutement d'ici 2028... pour compenser les départs en retraite <i>Hypothèse départ à la retraite à 64 ans</i>	
Nombre de salariés de 59 ans et plus en 2023 > départ en retraite entre 2023 et 2028 <i>Source : Fichier BTS</i>	844
(B) Besoin en recrutement d'ici 2028... pour répondre à l'évolution de l'activité	
TCAM 2023 – 2028 ⁽¹⁾	1,5 %
Nombre de professions intermédiaires en 2028	12 449
Besoin en recrutement 2023-2028	893
(C) Besoin en recrutement d'ici 2028... pour compenser les autres départs <i>Ex. : reconversion, évolution professionnelle</i>	
Taux de départ annuel ⁽²⁾	8 %
Besoin en recrutement 2023-2028	4 501

(1) TCAM = Taux de Croissance Annuel Moyen / Source : Données branche 2021 à 2023, retraitements et hypothèses Katalyse

(2) Hypothèse Katalyse (exploitation entretiens)

Besoins en recrutement à horizon 2028 : Cadres et professions intellectuelles

La catégorie socio-professionnelle des cadres et professions intellectuelles supérieures est principalement représentée par les responsables d'agence, responsables d'exploitation et les fonctions support (DRH, DAF...) qui constituent presque 2 % des effectifs salariés de la branche.

Un besoin en recrutement de cadres total s'élevant à **environ 3 700 entre 2023 et 2028 (A+B+C)** soit 7 % en moyenne de l'emploi actuel à recruter chaque année

Situation en 2023	
Nombre de cadres	10 596

(A) Besoin en recrutement d'ici 2028... pour compenser les départs en retraite <i>Hypothèse départ à la retraite à 64 ans</i>	
Nombre de salariés de 59 ans et plus en 2023 > départ en retraite entre 2023 et 2028 <i>Source : Fichier BTS</i>	906

(B) Besoin en recrutement d'ici 2028... pour répondre à l'évolution de l'activité	
TCAM 2023 – 2028 ⁽¹⁾	1,5 %
Nombre de cadres en 2028	10 850
Besoin en recrutement 2023-2028	778

(C) Besoin en recrutement d'ici 2028... pour compenser les autres départs <i>Ex. : reconversion, évolution professionnelle</i>	
Taux de départ annuel ⁽²⁾	5 %
Besoin en recrutement 2023-2028	2 033

(1) TCAM = Taux de Croissance Annuel Moyen / Source : Données branche 2021 à 2023, retraitements et hypothèses Katalyse

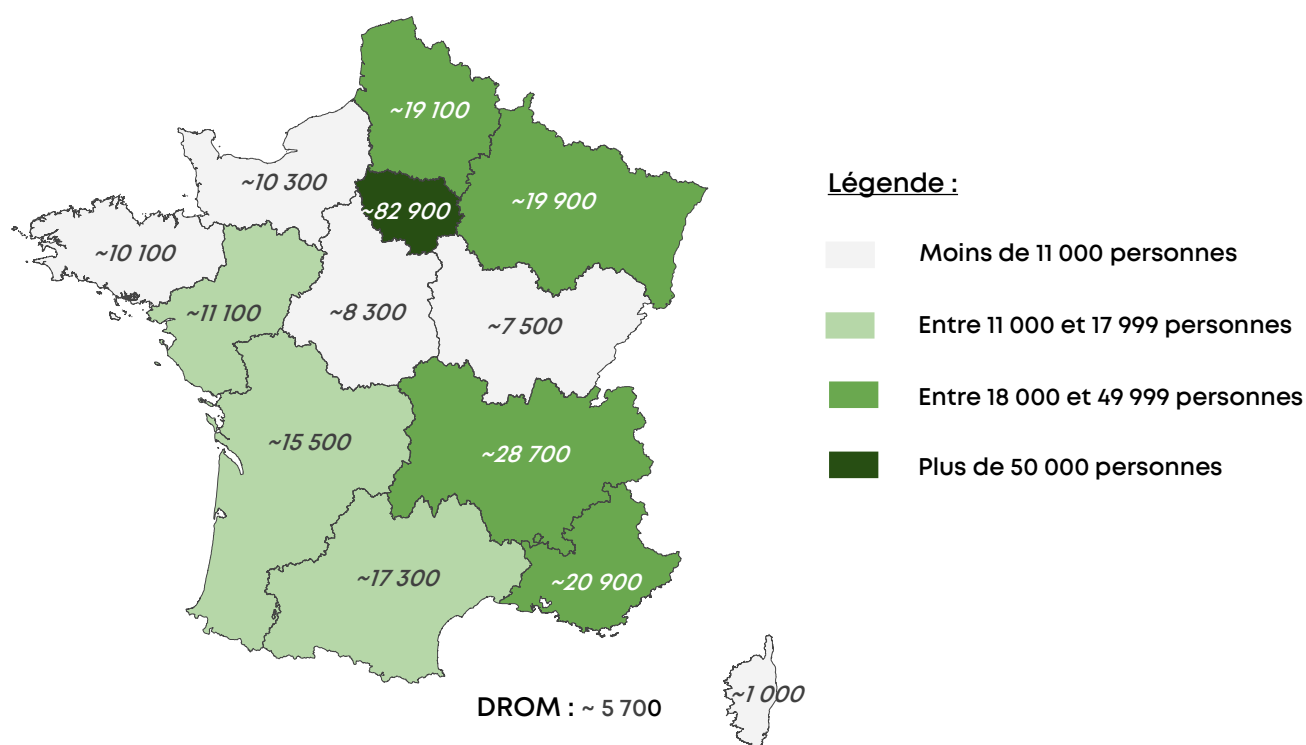
(2) Hypothèse Katalyse (exploitation entretiens)

Besoins en recrutement : vue régionalisée (estimations)

- *Précision méthodologique : régionalisation des besoins en recrutement réalisée au prorata de la répartition des emplois par région en 2023 (base données BTS)*

LOCALISATION DES BESOINS EN RECRUTEMENT ESTIMÉS POUR LES AGENTS DE SERVICE À HORIZON 2028

Source : estimations Katalyse



- De manière corrélée à la répartition des emplois en 2023, la région Ile-de-France concentre les besoins en recrutement les plus importants : plus de 80 000 recrutements d'agents (majoritairement des agents non qualifiés) peuvent être anticipés entre 2023 et 2028, soit 15 000 à 18 000 recrutements par an → une région par conséquent à privilégier pour les développements futurs de l'offre de formation pour le métier d'agent (non qualifiés en particulier, qui représente environ 90 % des effectifs dans la branche - cf. estimations pages précédentes).
- Les régions Bretagne, Normandie, Centre Val de Loire et Bourgogne France Comté recensent les besoins en recrutement les moins importants avec des besoins annuels de l'ordre de 1 000 à 2 500 recrutements d'agents (qualifiés et non qualifiés).

01 Introduction

02 Diagnostic socio-économique de la branche de la propreté et services associés

03 Principaux facteurs de mutation et prospective

04 Besoins en emplois et compétences de la branche à 5 ans



05 Analyse de l'offre de formation

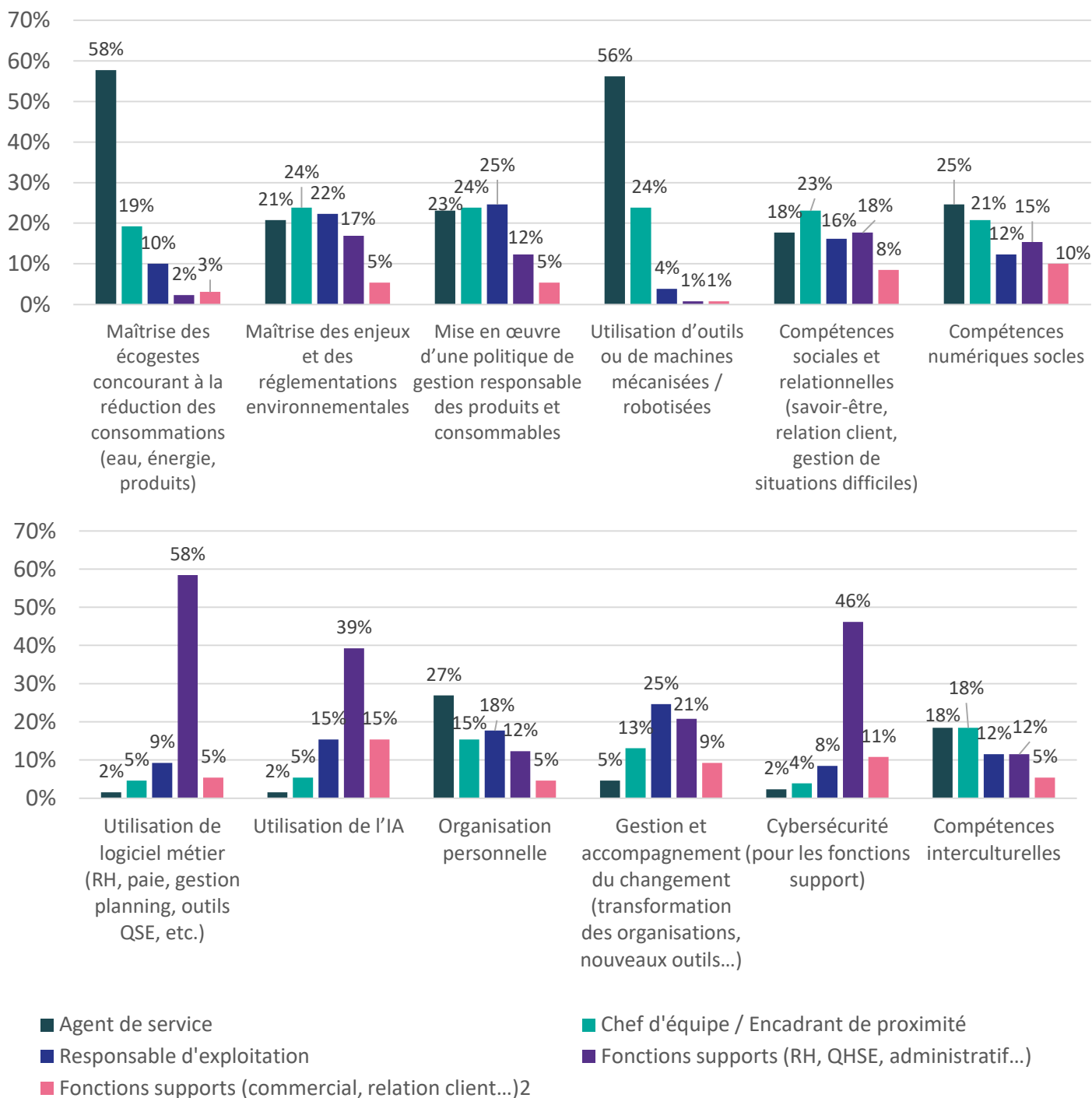
06 Enjeux et recommandations

07 Annexes

Besoins en formation exprimés par les entreprises (1/3)

THÉMATIQUES DE FORMATION À DÉVELOPPER POUR LES 3 PROCHAINES ANNÉES *

Source : enquête en ligne, 130 répondants



Clé de lecture : Part des répondants sélectionnant la compétence à développer pour le métier donné

* Hors formations réglementaires ou obligatoires

Besoins en formation exprimés par les entreprises (2/3)

Le graphique page précédente positionne par ordre décroissant du nombre de réponses les familles de métier et les compétences : les agents de service, suivis de près par les fonctions supports, sont la famille de métier qui a rassemblé le plus de réponses ; la compétence la plus retenue en cumul est la **maîtrise des écogestes**, suivie également de près par la **maîtrise des enjeux et des réglementations environnementales**.

Pour les agents de service, les priorités en matière de formation à 3 ans portent selon 6 répondants sur 10 sur la **maîtrise des outils et machines mécanisées/robotisées** dans une double logique de qualité et de sécurité dans l'exécution des prestations. Pour cette même proportion de répondants, **l'adoption des écogestes constitue une compétence également à développer**, afin d'intégrer des pratiques durables dans les activités quotidiennes et répondre aux enjeux environnementaux du secteur.

S'agissant des encadrants de proximité, des chefs d'équipe et des responsables d'exploitation, une plus grande diversité de compétences est considérée comme à développer. La dimension d'encadrement, constitutive de leurs missions, implique de renforcer leurs **compétences sociales et relationnelles** (gestion des conflits, relation client, savoir-être). La **maîtrise des pratiques environnementales vertueuses** s'impose comme une priorité pour répondre aux attentes grandissantes en matière de développement durable. **L'accompagnement et la gestion du changement** est également clé afin d'anticiper les évolutions organisationnelles et technologiques (pour les responsables d'exploitation essentiellement).

Pour les fonctions supports (RH, QSE, administratif) et autres fonctions commerciales (et autour de la relation client), les thématiques de formation à développer à 3 ans se concentrent sur les **outils numériques** : la maîtrise des compétences numériques socles, mais également l'utilisation des logiciels métier (pour les fonctions supports particulièrement), de l'IA ainsi que maîtrise des principes de cybersécurité.

Besoins en formation exprimés par les entreprises (3/3)

- Dès l'arrivée de nouveaux salariés, les entreprises du secteur privilégient les « **parcours de formation internes** », intégrant des pratiques de mentorat ou de tutorat directement sur les chantiers. Cette approche est particulièrement développée dans les grandes entreprises, qui disposent des outils et de l'organisation nécessaires pour structurer ces parcours et assurer une montée en compétences progressive.
- En complément des formations internes, les entreprises ont régulièrement recours à des **formations externes**, notamment pour :
 - Obtenir des certifications reconnues par la branche tels que des TFP ou CQP : modalités de plus en plus déployées pour valoriser les compétences et l'expérience des salariés, initiées à la demande des salariés ou plus souvent encouragées par l'entreprise
 - Actualiser les connaissances sur les techniques d'entretien spécifiques (cryogénie, lavage sans eau, bio nettoyage...) ou sur les normes qualité-hygiène-sécurité-environnement (QHSE) pour les agents de service et les encadrants
 - Répondre aux obligations réglementaires (ex. : SST, habilitations électriques, CACES...)
- Les entreprises de la branche doivent également répondre à des **besoins fondamentaux** en matière d'intégration de nouveaux salariés, particulièrement lorsqu'elles accueillent des profils éloignés de l'emploi. Ces publics nécessitent un accompagnement renforcé pour assurer leur insertion durable dans l'entreprise. Pour y parvenir, les entreprises s'appuient régulièrement sur des dispositifs, tels que :
 - Les formations FLE (Français Langue Etrangère) pour favoriser la communication et l'autonomie des salariés dans l'exercice de leur activité professionnelle (406 bénéficiaires en 2025 via l'enveloppe PDCM50 et la conventionnelle formation - *source AKTO*)
 - Le socle de compétences CléA contextualisé Propreté
 - Prop'O web, permettant l'acquisition des compétences numériques de base afin de lutter contre l'illectronisme
 - La maîtrise des compétences fondamentales du métier de la propreté
 - Les POEC (Préparations Opérationnelles à l'Emploi Collectives)
- Parmi les retours des établissements mobilisés, le **catalogue de formation existant est jugé dense et pertinent**. Certaines entreprises de petite taille rencontrent toutefois des difficultés dans la mise en œuvre : problématiques de localisation de la formation, de montage de dossier jugé complexe, absence d'un salarié sur un ou plusieurs jours....

→ La quasi-totalité des établissements interrogés projettent un volume de formation stable voire en hausse afin d'accompagner l'intégration des salariés et leur montée en compétences

Bilan d'adéquation entre l'offre de formation et les besoins en compétences

Précisions méthodologiques

- L'analyse de l'offre de formation a été conduite pour chacun des métiers de l'exploitation, au cœur des activités de la branche Propreté et services associés. Ce sont eux qui présentent les enjeux les plus forts en matière d'évolution des compétences et des besoins en formation propres de la branche. L'analyse de l'offre de formation pour les fonctions supports a été réalisée de manière plus transversale, ces dernières étant similaires avec celles d'autres branches professionnelles.
- L'identification des formations initiales (bac pro, CAP...) comme continues (titre à finalité professionnelle, certificat de qualification professionnelle...) a été menée sur la base de recherches documentaires (site de l'ONISEP, Carif-Oref, RNCP, France Travail...). La liste des établissements recensés reste non exhaustive, notamment en raison de l'absence de référencement des formations hybrides (combinaison d'enseignements en présentiel et en distanciel) dont l'identification reste complexe.
- L'analyse de l'offre de formation a été réalisée selon plusieurs dimensions :
 - Contenus des formations ;
 - Niveaux de formation ;
 - Nombre de formations accessibles ;
 - Répartition des formations sur le territoire ;
 - Spécificité de la formation au secteur de la branche Propreté et services associés
- Cette analyse, mise en perspective par rapport à l'évolution des compétences et les besoins en recrutement, a permis de dresser le bilan d'(in-)adéquation entre l'offre et les besoins en formation. Trois notes sont distinguées :
 -  Offre de formation adéquate
 - Offre de formation à renforcer et/ou à faire évoluer
 - Offre de formation à modifier en profondeur

Bilan d'adéquation entre l'offre de formation et les besoins en compétences

Agent de service (1/2)

COMMENTAIRES

BILAN
D'ADÉQUATION

Rappel des principaux enjeux prospectifs du métier :

- Montée en technicité des prestations nécessitant des agents plus polyvalents* et qualifiés
- Prise en compte croissante de la dimension RSE dans les activités (pour environ 90 % des entreprises interrogées)

Offre de formation, accès au métier et formation courte :

- Plusieurs formations identifiées pour exercer le métier, régulièrement mobilisées par les employeurs interrogés :
 - Formations courtes liées aux techniques professionnelles, au savoir-être et à la prévention (cf. page 83)
 - Formations certifiantes :
 - CQP Agent de service confirmé (pas d'enregistrement France Compétence)
 - TFP Agent machiniste en propreté (niveau 3) → 1 668 certifiés en 2022 (Source : France Compétences)
 - CAP Agent de propreté et d'hygiène (niveau 3) → 472 diplômés en 2023 (Source : Reflet, Cereq) – Nota : les titulaires d'un CAP (alternance ou initiale) peuvent travailler pour différents secteurs (entreprises de la propreté, hôpitaux, médico-social, hôtels, entreprises industrielles, etc. – absence de donnée chiffrée)
 - TFP Agent d'entretien et de rénovation en propreté (niveau 3) → 621 certifiés en 2019 (Source : France Compétences)
 - CQP Laveur de vitres (niveau 3) → 26 diplômés en 2024 contre 82 en 2023 (Source : France Compétences)
 - TFP Agent de propreté et d'hygiène (niveau 3) → 2 674 certifiés en 2024, soit -12 % entre 2023 et 2024 (Source : Bilan des titres professionnels en 2024)
- Formations très mobilisées, car jugées pragmatiques, orientées « métier » et permettant de sanctuariser les connaissances de base du métier. Les notions essentielles sont enseignées : posture de service, techniques de bases, écogestes...
- Existence d'autres formations de niveau 3 pertinentes, plus éloignées du métier mais couvrant néanmoins une partie des fonctions du métier (ex : CAP valorisation des matières et propreté des espaces urbains, TFP Agent de service médico-social...)



*Offre dense sur
le territoire
national*

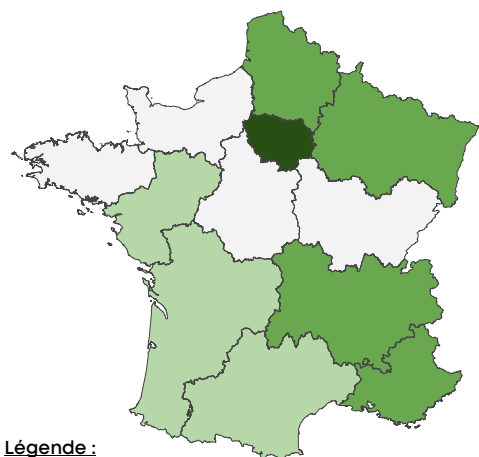
**Définition du terme polyvalent : Capacité à mobiliser les techniques de base du métier sur différents types de prestations et d'environnements (locaux, matériels, organisations), en s'adaptant aux consignes et aux attentes du client, dans le respect de son niveau de qualification (terme qualifiant la diversité des situations de travail du quotidien et non l'extension indéfinie du périmètre des agents)*

Bilan d'adéquation entre l'offre de formation et les besoins en compétences

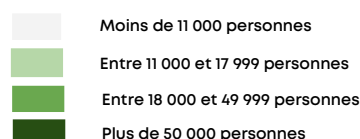
Agent de service (2/2)

LOCALISATION DES BESOINS EN RECRUTEMENT
ESTIMÉS À HORIZON 2027 POUR LE MÉTIER D'AGENT

Source : estimations Katalyse



Légende :

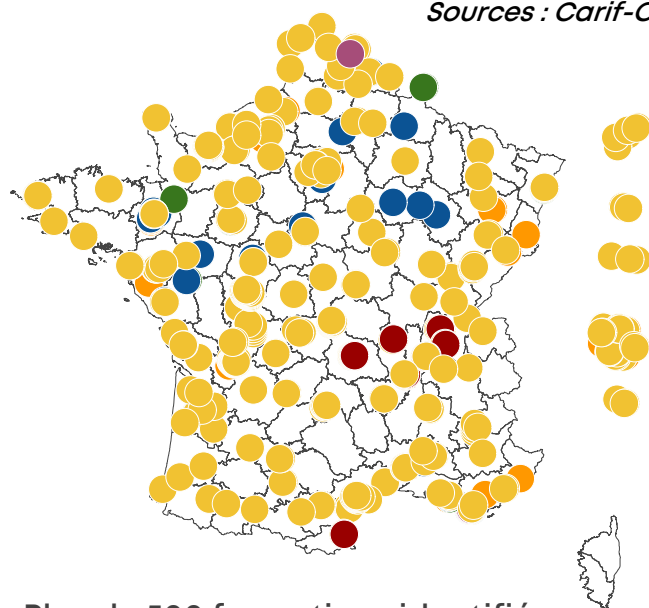


Le CAP est présent sur l'ensemble du territoire tandis que les autres certifications sont disponibles de manière plus éparse sur le territoire

- L'offre de formation correspondant au CQP Laveur de vitres est peu présente dans l'Ouest. A l'inverse, le TFP Agent machiniste semble peu présent dans le centre et le sud de la France. Cette situation peut s'expliquer par des besoins en recrutement moins importants dans ces régions.
- Notons que plusieurs formations n'ouvrent qu'en cas de mobilisation suffisante.

LOCALISATION DES ÉTABLISSEMENTS DE FORMATION DISPENSANT DES FORMATIONS
DE NIVEAU 3 DÉDIÉES AU SECTEUR DE LA PROPRETÉ

Sources : Carif-Oref, retraitements Katalyse



Formation

- CAP propreté et prévention des biocontaminations
- CQP Laveur de vitres
- CQP Laveur de vitres spécialisé travaux en hauteur
- TFP Agent de propreté et d'hygiène
- TFP Agent d'entretien et de rénovation en propreté
- TFP Agent machiniste en propreté

Plus de 500 formations identifiées
(plusieurs formations pouvant être recensées sur une même commune)

La liste des organismes de formation habilités par l'OC Propreté pour délivrer les CQP/TFP de la branche est régulièrement mise à jour. Pour consulter la version la plus récente, veuillez suivre ce lien : <https://www.oc-proprete.fr/organismes-certification-proprete-services/>

Bilan d'adéquation entre l'offre de formation et les besoins en compétences

Chef(fe) d'équipe

COMMENTAIRES

Rappel des principaux enjeux prospectifs du métier :

- Sensibilisation et formation des agents à l'utilisation raisonnée des produits et du matériel
- Animation d'une équipe composée de profils variés
- Optimisation des tournées afin de répondre aux exigences de rentabilité

Offre de formation, accès au métier et formation courte :

- Une formation principalement mobilisée par les entreprises de la branche pour exercer le métier :
 - CQP Chef d'équipe en propreté (niveau 3) → 620 diplômés en 2019 (Source : France Compétences)
- Plus de 100 organismes de formation dispensant la formation sur l'ensemble du territoire
- Peu de disponibilités dans la diagonale centrale entre Nancy et Limoges / Poitiers et sous Lyon → les organismes de formation semblent néanmoins en capacité de couvrir le territoire en cas de besoin

BILAN D'ADÉQUATION



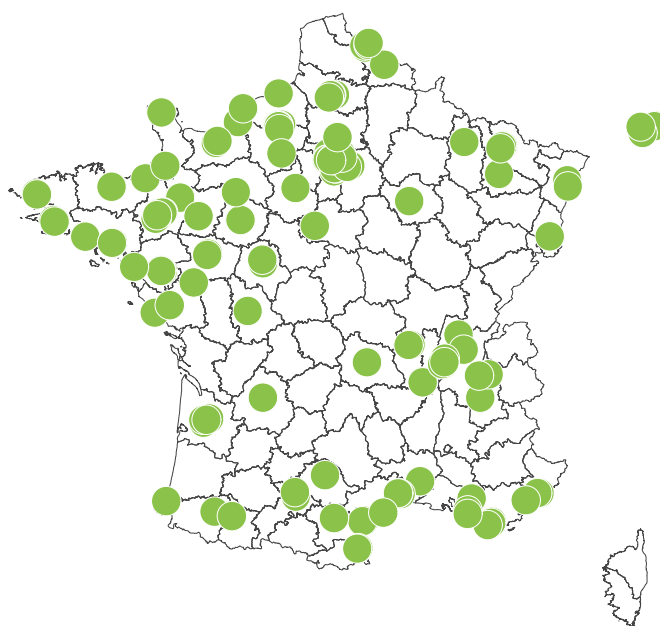
Unique certification répondant aux besoins, mais non disponible dans toutes les régions

LOCALISATION DES ÉTABLISSEMENTS DE FORMATION DISPENSANT LE CQP CHEF D'EQUIPE

Sources : Carif-Oref, retraitements Katalyse

Formation

● TFP Chef d'équipe en propreté



Bilan d'adéquation entre l'offre de formation et les besoins en compétences par métier

Chef(fe) de site

COMMENTAIRES

Rappel des principaux enjeux prospectifs du métier :

- Optimisation des ressources (humains, matériels...)
- Rôle majeur de management, formation et fidélisation des salariés afin de garantir la stabilité des équipes sur un site
- Fonction de contrôle importante pour répondre aux exigences client grandissantes

Offre de formation, accès au métier et formation courte :

- Deux formations principales identifiées pour exercer le métier, régulièrement mobilisées par les employeurs :
 - Bac pro hygiène, propreté, stérilisation (niveau 4) → 578 diplômés en 2023 (Source : Reflet, Cereq)
 - CQP Chef de site en propreté (niveau 4) → 40 diplômés en 2021 (Source : France Compétences)
- Analyse fine des techniques d'organisation, de la gestion des ressources et de la relation au client → contenu répondant aux besoins des entreprises
- CQP Chef de site principalement dispensé dans l'ouest de la France, à l'inverse du Bac Pro → minorité d'organismes de formation habilités dans la partie est du territoire.

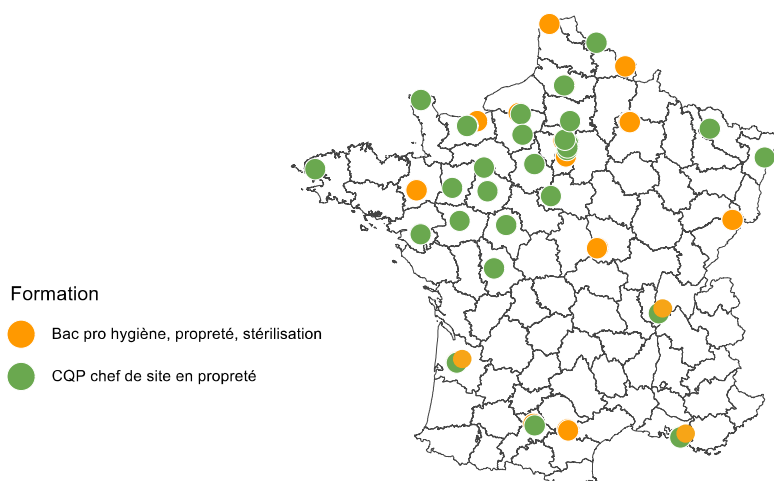
BILAN D'ADÉQUATION



Deux certifications répondant aux besoins, mais non ou peu disponibles dans l'est du territoire

LOCALISATION DES ÉTABLISSEMENTS DE FORMATION DISPENSANT DES FORMATIONS DE NIVEAU 4

Sources : Carif-Oref, retraitements Katalyse



Bilan d'adéquation entre l'offre de formation et les besoins en compétences par métier

Responsable de secteur et responsable d'agence

MÉTIER

COMMENTAIRES

BILAN
D'ADÉQUATION

RESPONSABLE DE
SECTEUR

Rappel des principaux enjeux prospectifs du métier :

- Enjeu de fidélisation des clients et vente de services associés afin d'accroître la rentabilité et atteindre les objectifs commerciaux
- Déploiement de dispositifs de sensibilisation des équipes pour anticiper les risques QHSE
- Utilisation de logiciels de gestion intégrés pour rationaliser les tournées et réduire les temps d'intervention

Offre de formation, accès au métier et formation courte :

- Une formation principalement mobilisée par les entreprises de la branche pour exercer le métier :
 - BTS Métiers des services à l'environnement (niveau 5) → 185 diplômés en 2023 (Source : Reflet, Cereq)
 - CQP Responsable de secteur en propreté (niveau 5) → 38 diplômés en 2021 (Source : France Compétences)
- Environ 40 organismes dispensant le BTS sur l'ensemble du territoire
- → Pas d'information sur la localisation des OF dispensant le CQP



Offre répondant aux besoins du secteur grâce à un accès via formation initiale et un parcours de formation continue

RESPONSABLE
D'AGENCE

Rappel des principaux enjeux prospectifs du métier :

- Pilotage de la stratégie et analyse de données primordiale au regard des contraintes financières tendues
- Pilotage de projets transverses et construction d'offres différenciantes afin de rester compétitif

Offre de formation, accès au métier et formation courte :

- Deux formations principalement mobilisées par les entreprises de la branche pour exercer le métier :
 - TFP Responsable développement et qualité hygiène, propreté et services (niveau 5) → 85 diplômés en 2023 (Source : France Compétences)
 - MBA spécialisé Manager de la stratégie commerciale et marketing des entreprises de services (niveau 5) → 484 diplômés en 2023 (Source : France Compétences)
- TFP dispensé au sein de l'organisme de formation INHNI (Bruz, Villejuif, Lyon, Marseille et Pessac)
- MBA dispensé par l'organisme de formation INHNI en partenariat avec l'IDRAC



Offre répondant aux besoins du secteur grâce à un accès via formation initiale et un parcours de formation continue

Bilan d'adéquation entre l'offre de formation et les besoins en compétences par métier

Fonctions support

Les postes d'encadrement sont souvent issus d'une progression interne, fondée sur une expérience terrain. Cette trajectoire classique n'est cependant pas la seule possible : il est tout à fait envisageable d'intégrer ces métiers sans avoir exercé auparavant dans le secteur de la Propreté. Pour cela, des formations de niveau 5 et supérieur (non spécifiques au secteur) permettent d'acquérir les compétences essentielles en management et en relation client. Lors de la prise de poste, une formation complémentaire aux particularités du secteur s'avère indispensable pour réussir pleinement dans ces fonctions.

MÉTIER	COMMENTAIRES	BILAN D'ADÉQUATION
FONCTIONS SUPPORT	Rappel des principaux enjeux prospectifs des fonctions supports : • Exigence accrue en matière de suivi d'indicateurs financiers et économiques • Ajustement des politiques RH pour faire face aux difficultés de recrutement et aux besoins importants de fidélisation • Adoption des outils numériques au sein des fonctions supports Offre de formation, accès aux métiers et formation courte : • Offre de formation vaste et multiniveaux (du BTS au master) dédiée à chacune des fonctions support (RH, marketing, comptabilité, système d'information...) • Absence de formation spécifique à la branche de la Propreté	 <i>Offre de formation généraliste présente sur le territoire national, permettant de répondre aux besoins de la branche (faible spécificité)</i>

Il est important de souligner que les référentiels de formation sont renouvelés tous les 3 à 5 ans. Cette fréquence élevée permet d'assurer une excellente adéquation entre les besoins des entreprises et les compétences enseignées.

Focus sur la formation continue

Le secteur de la propreté bénéficie d'une offre de formation continue particulièrement dense, portée par un grand nombre d'organismes de formation, spécialisés ou non. Les thématiques abordées, structurées autour des enjeux métiers, se déclinent régulièrement comme suit :

- Techniques d'entretien courant et de rénovation (manuel, mécanisé...)
- Techniques de nettoyage spécifiques (bionettoyage, pré-imprégnation, cryogénie...) et/ou contextualisées (milieu scolaire, établissement de santé, hôtellerie, sites industriels...)
- Santé et sécurité au travail (gestes et postures, prévention secourisme...)
- Savoir-être (attitudes de service, posture vis-à-vis du client...)
- Outils numériques (excel, powerpoint, émergence des sujets IA...)
- Management (manager une équipe, gestion du stress, gestion des conflits...)
- RH et réglementation (élaboration d'un DUERP, d'une démarche RSE / QHSE, droit social, fidélisation des salariés, GEPP...)
- Commercial (élaboration de devis, organisation des chantiers...)

Ces formations sont proposées via des catalogues standardisés, accessibles à la demande. Cependant, une **part significative de l'offre est constituée de programmes sur mesure, élaborés en fonction des besoins spécifiques des entreprises** (exemples : management des équipes adaptée à l'organisation interne, optimisation et pilotage de l'activité, intégration de la cobotique, mise en place d'un CSE, utilisation de l'IA...).

Plusieurs organismes ont expérimenté des formats d'enseignement alternatifs, comme les classes virtuelles. Cependant, ces initiatives n'ont pas rencontré le succès escompté, en particulier pour les formations destinées aux agents.

Les organismes de formation s'appuient sur des partenariats avec des fournisseurs de matériel pour assurer la formation des formateurs (cobotique, cryogénie...), garantissant ainsi la transmission des bonnes pratiques et des méthodes adaptées aux outils utilisés sur le terrain.

En parallèle, une offre élargie de formations existe sur des thématiques connexes (management, ressources humaines, vente, etc.), bien que celles-ci ne soient pas spécifiques au secteur de la propreté.. Notons toutefois que quelques organismes de formation habilités par l'OC Propreté proposent des modules de droit social ou paie adaptés au secteur.

Analyse de l'offre de formation

Synthèse

L'analyse de l'offre et des besoins en formation montre un niveau d'adéquation globalement satisfaisant. L'offre de formation continue de s'enrichir avec par exemple un nouveau CQP ASC. La branche, avec l'appui des équipes AKTO, promeut l'offre de formation auprès des entreprises sur tous les territoires.

MÉTIER		BILAN D'ADÉQUATION
AGENT DE SERVICE		Offre dense sur le territoire national pour exercer le métier d'agent de service (ASP, ASC, ASCS et ATQS) avec des formations jugées opérationnelles, orientées « métier » et qui permettent de sanctuariser les connaissances de base du métier.
CHEF(FE) D'ÉQUIPE	 	CQP Chef d'équipe en propreté, unique certification répondant aux besoins des entreprises, mais pas disponible dans toutes les régions
CHEF(FE) DE SITE	 	Deux certifications de niveau 4 répondant aux besoins des entreprises, mais pas ou peu disponibles dans l'est du territoire
RESPONSABLE DE SECTEUR	 	Offre répondant aux besoins de la branche tout autant en formation initiale que continue avec une disponibilité variable dans l'est du territoire
RESPONSABLE D'AGENCE		Offre répondant aux besoins de la branche tout autant en formation initiale que continue
FONCTIONS SUPPORTS		Offre de formation généraliste présente sur le territoire national, permettant de répondre aux besoins de la branche (faible spécificité)

01 Introduction

02 Diagnostic socio-économique de la branche de la propreté et services associés

03 Principaux facteurs de mutation et prospective

04 Besoins en emplois et compétences de la branche à 5 ans

05 Analyse de l'offre de formation



06 Enjeux et recommandations

07 Annexes

Synthèse des forces, faiblesses, opportunités et menaces



FORCES

- Pas de prérequis nécessaire pour accéder au 1^{er} niveau d'agent de service, ce qui facilite notamment l'insertion des publics éloignés de l'emploi : secteur professionnel jouant en rôle majeur en matière d'intégration professionnelle et sociale
- Possibilités d'évolution dans les métiers de la branche
- Adaptabilité des entreprises de la branche aux contextes clients variés



FAIBLESSES

- Pyramide des âges vieillissante
- Difficultés de recrutement exacerbées
- Déficit d'attractivité du secteur
- Turn-over élevé et difficulté à fidéliser les salariés, notamment les agents
- Marge de manœuvre économique limitée pour investir (*innovation, matériel durable*)
- Modèle économique fragile des petites structures dans un secteur ultra concurrentiel
- Maîtrise limitée de la langue française pour certains travailleurs

OPPORTUNITÉS

- Croissance de l'activité sous l'effet de la poursuite du mouvement d'externalisation et de l'importance accrue des services de propreté et de nettoyage depuis la crise sanitaire du Covid-19 (*enjeux de santé publique*)
- Montée en puissance des critères environnementaux dans les appels d'offres généralisation de la RSE dans les entreprises
- Développement des prestations associées (*maintenance légère, espaces verts, gestion des déchets, désinfection*)
- Digitalisation des outils favorisant l'attractivité du métier

MENACES &

CONTRAINTES

- Difficultés réglementaires liées à l'emploi des travailleurs soumis à un titre de séjour
- Difficultés d'évolution dans leur parcours professionnel des travailleurs en difficulté avec la langue française
- Vivier de candidats restreint, menace amplifiée par la baisse démographique et la concurrence avec les autres secteurs de services
- Fragilisation du modèle économique des entreprises, particulièrement des TPE et PME, dans un contexte d'incertitude globale et sous l'effet d'une pression forte sur les coûts et sur les prix (par les donneurs d'ordres)

Synthèse des enjeux (1/2)

La branche de la propreté et des services associés produit une activité économique de services dont la valeur principale est créée par les métiers dits œuvrant d'agents de service et de chef(fe)s d'équipe. Ces métiers, qui représentent 93% des près de 560 000 emplois (donnée 2023), concentrent l'essentiel des difficultés de recrutement, aujourd'hui et à l'avenir. A leurs côtés, la classification des métiers met en évidence pour l'essentiel des métiers stables « cœurs de métier » et seulement cinq métiers émergents¹ et porteurs² sur des effectifs en proportion très limitée.

La branche de la propreté et des services associés fait preuve d'une grande résilience face des fragilités structurelles. La réactivité face aux sollicitations et aux attentes des clients et la capacité à faire évoluer rapidement les salariés constituent des atouts majeurs pour répondre à des marchés de plus en plus exigeants et diversifiés. Toutefois, ces atouts se heurtent à des difficultés persistantes de recrutement, à une main-d'œuvre vieillissante et à un déficit d'attractivité qui fragilisent la continuité des services et la qualité des prestations.

L'analyse prospective montre que les tensions sur l'emploi salarié devraient s'intensifier et peser davantage encore sur l'activité des entreprises du secteur et sur leur capacité à recruter les environ 110 000 salariés³ dont elles ont besoin entre 2026 et 2028, sous l'effet principalement de facteurs démographiques : une population active qui ne va pas augmenter d'ici 2030 selon les projections de l'INSEE et un vivier de jeunes actifs disponibles en baisse, dans un contexte de vieillissement des salariés de la branche (24% de 55 ans et plus). Par ailleurs, la formation professionnelle, pour la branche Propreté comme pour toutes les branches, reste soumise au risque qui pèse sur le principe de subrogation à travers l'IA Act⁴ et les réformes budgétaires portés par l'Union Européenne.

Sur le plan économique, la branche doit composer avec un modèle économique structurellement exposé à la pression tarifaire et à la hausse des coûts, tout en intégrant des normes environnementales difficiles à mettre en œuvre. Il s'agit de trouver un nouvel équilibre entre compétitivité et durabilité, en valorisant les engagements RSE, en proposant des activités additionnelles (*maintenance, gestion des déchets, désinfection, espaces verts...*) et en renforçant la structuration des TPE/PME pour leur permettre d'accéder à de nouveaux marchés.

¹ Agent maintenance robotique, Responsable RSE

² Responsable RH, responsable de secteur (chargé(e) de clientèle, commercial(e) / chargé(e) d'affaires)

³ Estimation entre 100 000 et 120 000 du nombre de salariés à recruter entre 2026 et 2028, sous l'effet combiné des départs (reconversion, évolution professionnelle, retraite) et de la croissance de l'activité

⁴ Premier règlement au monde sur l'intelligence artificielle encadrant le développement de l'IA afin de protéger les droits humains et la sécurité des utilisateurs en Europe

Synthèse des enjeux (2/2)

La branche, avec l'appui d'AKTO et de ses partenaires, agit fortement pour la valorisation des parcours professionnels et la montée en compétences et en qualification des salariés. Des formations courtes et certifiantes sont accessibles et permettent l'adaptation des salariés aux évolutions des métiers et notamment aux effets des transitions. Le nombre limité de recommandations (cf. page suivante) témoigne d'une part de l'absence de rupture dans l'évolution à venir de la structure de l'emploi et des métiers, d'autre part d'un accord de branche dont les objectifs et moyens d'actions prévus répondent pleinement aux besoins en emplois et compétences des entreprises.

Dans ce contexte et au regard des perspectives décrites par la présente étude, la question de l'image de la branche apparaît essentielle, dans la mesure où elle détermine à la fois sa capacité à attirer davantage de jeunes (notamment en apprentissage) et d'actifs sur les métiers d'exploitation et à la marge sur des métiers porteurs (fonctions commerciales et de RRH) et la capacité des entreprises à recruter et à fidéliser leurs salariés. Or, la branche possède des caractéristiques distinctives : outre sa capacité d'intégration professionnelle et sociale, elle contribue à travers l'activité de ses entreprises et le travail des salariés à la santé publique, à la qualité de vie et à la transition écologique. La digitalisation progressive et la robotisation en appui des actes (ex. : exosquelettes) ouvrent par ailleurs des perspectives pour moderniser les pratiques, alléger la pénibilité et attirer de nouveaux profils, sous condition d'accompagner ces transitions par un effort soutenu de formation et d'équipement.

C'est là l'enjeu principal de la branche dans les années qui viennent : projeter une image positive et valorisante de métiers de la propreté essentiels pour l'activité sociale et économique du pays pour attirer davantage de jeunes et d'actifs dans l'emploi salarié.

1 Développer l'accès des salariés à la formation

La formation tout au long de la vie professionnelle, au cœur aujourd'hui de l'accord de branche, restera dans les prochaines années l'enjeu central de la branche, en réponse aux besoins en emplois et en compétences des entreprises et des salariés. L'accord de branche, à travers l'avenant n°22 à la CCN du 13 mars 2025, formalise la volonté des parties signataires de renforcer l'accès à la formation professionnelle de chaque futur entrant et salarié en poste et d'accompagner leur évolution professionnelle. La sécurisation des parcours professionnels et le développement de l'alternance constituent les deux priorités de formation. Dans le cadre de la sécurisation des parcours professionnels, les objectifs prioritaires sont :

- La lutte contre l'illettrisme et l'analphabétisme, plus généralement le développement de l'accès aux connaissances et compétences de base via notamment le dispositif « Clés en main » de la Branche reposant sur les Certifications Maîtrise des Compétences Clés de la Propreté (MCCP) et CléA contextualisé Propreté ;
- Le développement des CQP/TFP Propreté ;
- L'acculturation au numérique, la lutte contre l'illectronisme ;
- La prévention des risques professionnels ;
- De meilleures pratiques environnementales.

Mais la volonté de développement de la formation professionnelle se heurte à de nombreux freins au recours et au départ en formation. Ces freins se situent à la fois au niveau de l'employeur et de l'encadrement intermédiaire (crainte de désorganisation, plus forte encore en cas de formation longue, transfert de salariés), au niveau des organismes de formation (maillage territorial inégal, besoin d'un nombre de stagiaires suffisant pour engager la formation) et au niveau des salariés eux-mêmes (situation de multi-employeurs, travail de nuit, mobilité contrainte).

S'il convient de poursuivre les dispositifs existants (certifications de branche, tutorat, alternance, ...), il est proposé d'aller plus loin dans l'outillage des salariés – et principalement des agents de service en tant que publics prioritaires de la branche et des encadrants dans l'objectif principal de lever les freins au recours et au départ en formation et de mettre en place deux guides pratiques, l'un à destination des encadrants, l'autre à destination des agents, livrant une information à jour et accessible des formations (courtes et certifiantes) adaptées dans une logique de parcours professionnel intégrant les aires de mobilité.

Diapositive 89

ES1 Multi-employeurs, travail de nuit, mobilité contrainte

Evelyne SWOROWSKI; 2026-06-03T09:30:27.134

ES2 Via notamment le dispositif Clef en main de la Branche avec la Maitrise des Compétences Clés de la Propreté et CLÉA contextualisé au secteur.

Evelyne SWOROWSKI; 2026-06-03T09:33:25.830

Recommandations

Le guide à l'attention des encadrants pourrait utilement compléter la trame d'entretien de parcours professionnels et les aider à aborder la question de la formation dans la mise en œuvre des dispositions conventionnelles, dans l'intérêt du salarié et de l'entreprise. Le guide à l'attention des agents présenterait les possibilités d'évolution accessibles et les formations adaptées. Outils pratiques et visuels, ces guides intégreraient les objectifs prioritaires constitutifs de l'accord de branche, rappelés plus haut : accès aux connaissances et compétences de base, montée en qualification via les CQP/TFP, formation à la prévention des risques et aux meilleures pratiques environnementales.

ES1

2

Redynamiser l'apprentissage cœur de métier dans la branche

Avec plus de 3 100 contrats d'apprentissage débutés en 2025 (source : données AKTO), l'apprentissage dans le secteur reste peu développé, en particulier sur les formations cœur de métier. Or, l'apprentissage représente une réelle opportunité pour les entreprises : il permet de former des profils adaptés aux besoins du secteur et de les fidéliser. C'est aussi un levier efficace pour attirer de nouveaux candidats et favoriser la transmission des savoir-faire.

La branche déploie déjà de nombreuses actions pour promouvoir l'apprentissage et a fixé des barèmes de rémunération au-dessus des minima obligatoires pour les qualifications préparant aux métiers de la propreté. Pour autant, des pistes de nouvelles actions peuvent être envisagées et des actions actuelles renforcées pour aller plus loin encore pour réaliser les objectifs définis par la branche (3 900 contrats d'apprentissage signés en 2026) :

- Informer les CFA concernés des possibilités de financement en région (Conseils Régionaux par exemple) et des modalités de communication possibles auprès des prescripteurs et des publics cibles
- Impliquer davantage les encadrants intermédiaires dans la promotion interne de l'apprentissage auprès des équipes. Ces acteurs clés, en contact direct avec les salariés, peuvent jouer un rôle déterminant dans la sensibilisation et l'accompagnement des apprentis.
- Encourager voire renforcer le tutorat et le suivi individualisé pour assurer la réussite des parcours en apprentissage.

Diapositive 90

ES1 envisagées voire renforcées (car les CFA sont déjà informés par exemple.)
Evelyne SWOROWSKI; 2026-06-03T09:35:19.679

01 Introduction

02 Diagnostic socio-économique de la branche de la propreté et services associés

03 Principaux facteurs de mutation et prospective

04 Besoins en emplois et compétences de la branche à 5 ans

05 Analyse de l'offre de formation

06 Enjeux et recommandations



07 Annexes

Bibliographie

Les références listées ci-dessous constituent le socle documentaire de ce travail pour comprendre les enjeux, tendances et innovations qui façonnent la branche de la Propreté et des Services associés :

- *L'impact de la crise sanitaire sur la perception des compétences et la formation professionnelle des agents d'entretien et des aides à domicile*, Rapport d'études Université de Lille, CNRS et Dares, Octobre 2021
 - *Métiers 2030 – Quels métiers en 2030 ?*, France Stratégie et Dares, Mars 2022
 - *Décrochage démographique : cinq révolutions de marché du travail*, Haut-commissariat à la Stratégie et au Plan, Octobre 2025
 - *Les métiers de la propreté : faire place nette aux enjeux contemporains*, France Travail, Juin 2024
 - *Les entreprises de propreté s'inquiètent d'une possible réduction des allègements de cotisations sur les bas salaires*, Le Monde, Septembre 2024
 - *L'exposition des agents d'entretien aux produits de nettoyage, un problème de santé publique invisible*, Le Monde, Mars 2024
 - *Agents du nettoyage : faire évoluer leurs conditions de travail pour mieux protéger leur santé*, Anses, Novembre 2025
-
- Enquête de satisfaction et d'insertion professionnelle, Branche Propreté et services associés, AKTO, 2024
 - Site internet et ressources en ligne de la FEP et de Monde de la Propreté
 - Missions de conseil menées auprès de TPE-PME du secteur (Clérianse, EMI-Creno, Millenium)

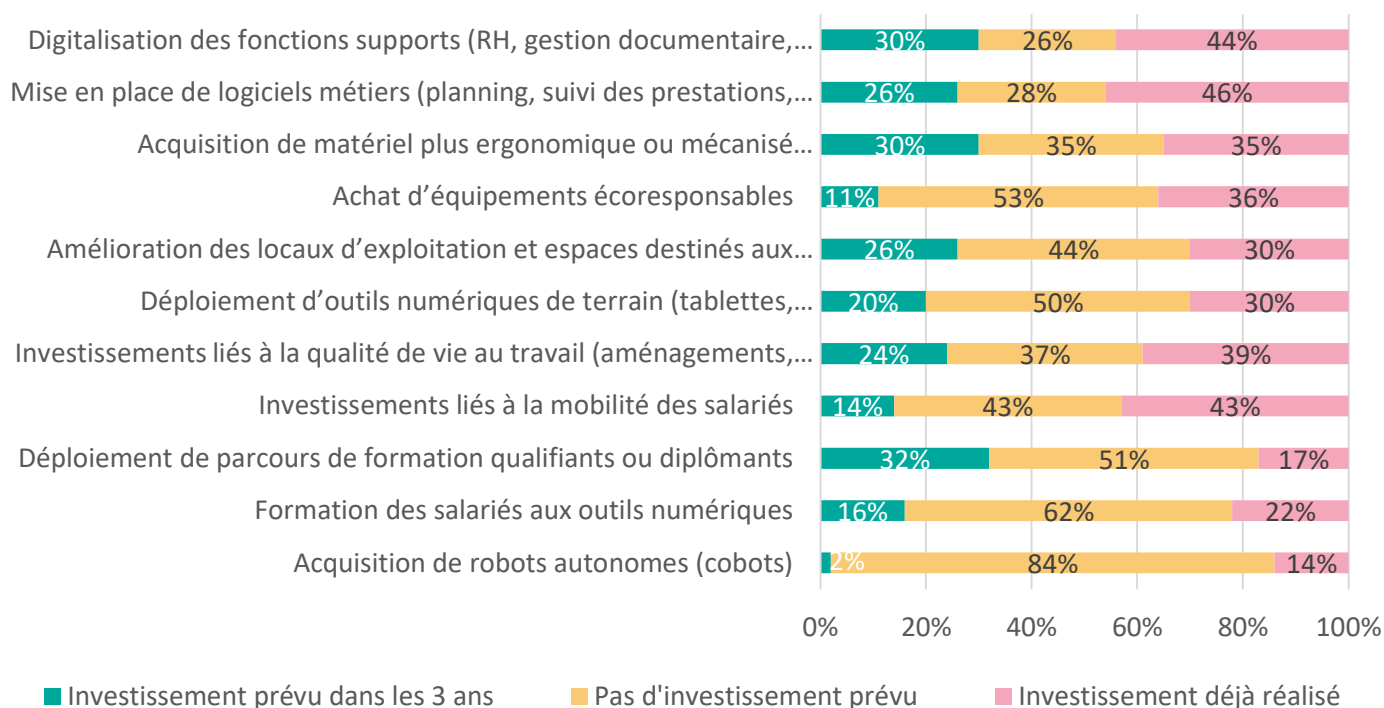
Enquête Besoins en main-d'œuvre par région

Région	Projets de recrutement	Difficultés à recruter	Emplois saisonniers
Île-de-France	12 580	41,00%	14,50%
Nouvelle Aquitaine	9 760	68,90%	19,20%
Auvergne-Rhône-Alpes	8 770	43,40%	19,60%
Occitanie	7 820	43,70%	23,90%
Hauts-de-France	6 270	51,80%	16,30%
Provence-Alpes-Côte d'Azur	6 270	66,70%	23,30%
Grand Est	6 080	47,50%	23,70%
Bretagne	5 770	68,50%	20,80%
Pays de la Loire	4 770	70,90%	28,70%
Normandie	4 020	65,20%	30,80%
Centre-Val de Loire	3 670	63,20%	23,20%
Bourgogne-Franche-Comté	3 590	47,60%	31,80%
La Réunion	2 980	9,70%	1,00%
Guadeloupe	440	43,20%	38,60%
Martinique	430	51,20%	25,60%
Corse	400	45,00%	70,00%
Mayotte	360	63,90%	55,60%
Guyane	270	11,10%	7,40%

Les investissements prévus à 3 ans

Les investissements prévus à 3 ans dans les TPE de la branche (entreprises comptant moins de 11 salariés)

Source : enquête – retraitement Katalyse ; 47 répondants



Les TPE (*entreprises de moins de 11 salariés*) manifestent une volonté d'investir dans des équipements et matériels modernes / innovants, mais cette démarche reste plus mesurée et ciblée que pour l'ensemble des entreprises ayant répondu à l'enquête.

Leurs priorités d'investissement portent avant tout sur l'amélioration des conditions de travail de leurs salariés : facilitation des mobilités, aménagement des locaux pour plus de confort (*salle de pause et/ou de repos...*).

Notons également que le déploiement de parcours de formation et les actions de formation destinées aux salariés apparaissent comme moins prioritaires dans les TPE que dans l'ensemble des entreprises du secteur. Cette situation s'explique en partie par l'absence fréquente de service dédié aux ressources humaines au sein de ces structures. Sans personnel spécifiquement affecté à ces thématiques, il devient en effet plus difficile de concevoir, organiser et suivre des dispositifs de formation structurés.

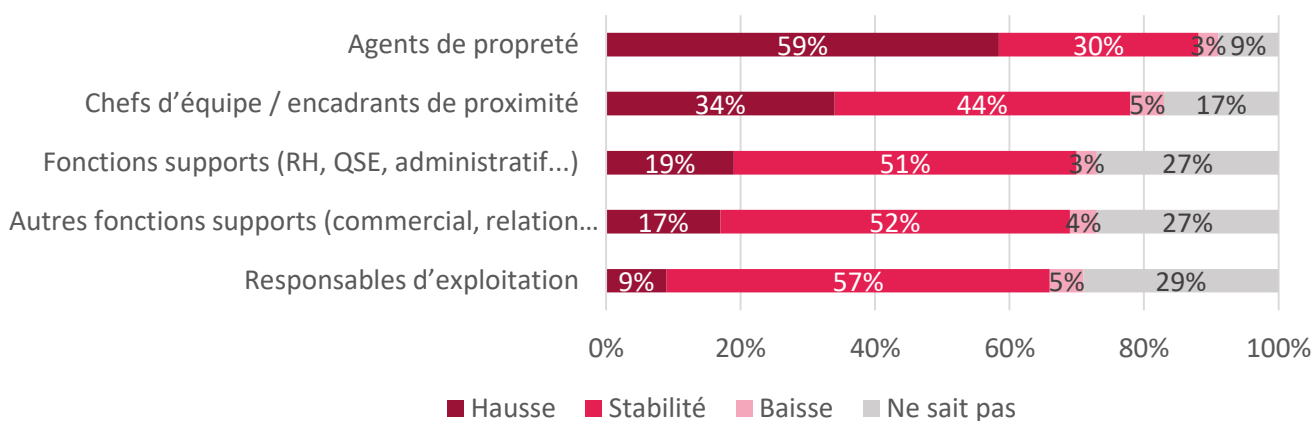
Évolution des effectifs de la branche à 5 ans

Les résultats de l'enquête en ligne mettent en évidence une hausse attendue des effectifs d'agents de service et de chefs d'équipe, contrairement à ce qui est ressorti des entretiens qualitatifs, ainsi qu'une stabilité globale des fonctions supports et des postes d'exploitation, traduisant une perception contrastée selon les niveaux d'analyse.

Sur le plan qualitatif, les répondants anticipent des évolutions de compétences plus marquées pour les métiers de terrain, en lien avec la montée en technicité et la digitalisation des pratiques.

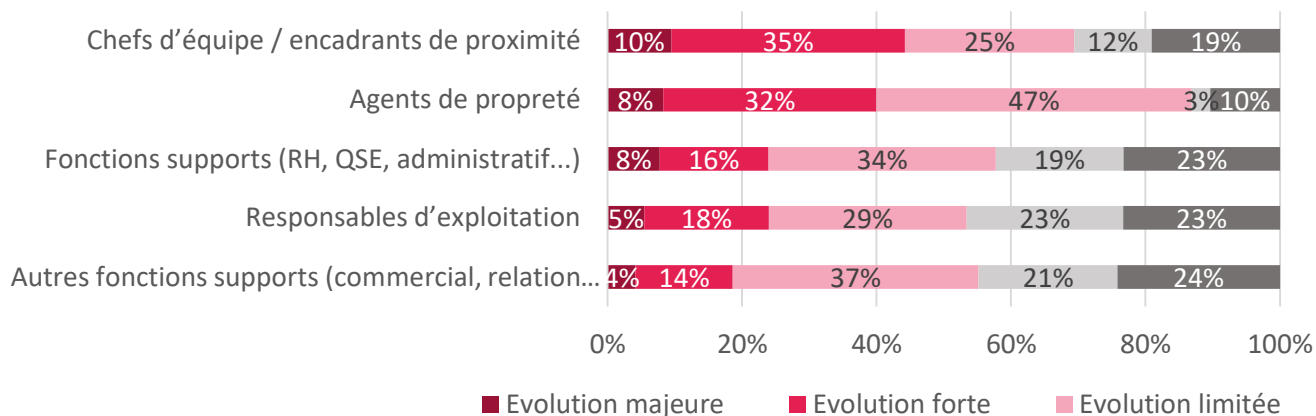
Les familles de métiers qui vont évoluer à 3 ans dans les entreprises de la branche (quantitativement : évolution du nombre)

Source : enquête – retraitement Katalyse ; 152 répondants



Les familles de métiers qui vont évoluer à 3 ans dans les entreprises de la branche (qualitativement : évolution des compétences)

Source : enquête – retraitement Katalyse ; 149 répondants



Dénombrement des salariés de la branche de la Propreté et des Services associés

Compte tenu de la situation spécifique de la branche, il apparaît pertinent, dans le cadre des analyses statistiques, de distinguer les notions d'emploi de celles de salariés. Les statistiques présentées ci-dessous portent sur le nombre de salariés, incluant les situations de multi-emplois.

	Nombre total de salariés	Nombre de salariés au 31/12	Nombre d'emplois
2020	785 433	431 556	529 194
2021	873 987	450 067	553 230
2022	898 337	455 277	560 750
2023	882 879	454 330	557 683

Les chiffres présentés ci-dessus illustrent le nombre de salariés ayant travaillé dans la branche sur une année (première colonne), qu'ils aient exercé quelques heures ou plusieurs mois. Ces données sont à comparer avec le nombre de salariés présents au 31/12 (deuxième colonne), qui reflète des effectifs corrigés des situations de multi-emplois.

Quelle que soit l'année, le nombre de salariés exerçant dans la branche au 31/12 (2^e colonne) est significativement inférieur au nombre total de salariés qui ont travaillé de façon temporaire (quelques mois voire quelques jours) ou permanente dans l'année dans la branche.

	Nombre de salariés au 31/12	Nombre de postes pour ces salariés sur l'année	Nombre moyen annuel de postes par salarié
2020	431 556	651 396	1,51
2021	450 067	745 122	1,66
2022	455 277	740 595	1,63
2023	454 330	732 978	1,61

	Nombre total de salariés au cours de l'année	Nombre total de postes	Nombre moyen de postes par salarié
2020	785 433	961 970	1,22
2021	873 987	1 099 409	1,26
2022	898 337	1 134 294	1,26
2023	882 879	1 113 327	1,26

Les deux tableaux ci-dessus comparent le nombre de postes moyen par salarié selon les deux conditions décrites plus haut (présence des salariés au 31/12 ou présence en cours d'année indépendamment du nombre d'heures travaillées)

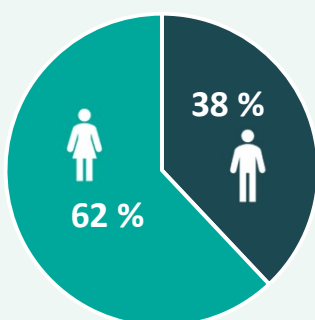
Le nombre moyen de postes par salarié est significativement plus élevé chez les salariés présents en fin d'année que pour l'ensemble des salariés. Cela confirme que les salariés encore en poste au 31/12 occupent plus fréquemment leur emploi principal dans la branche.

Source : Méthodologie Dares (postes annexes & non-annexes au 31/12).
Les emplois reflètent un état au 31/12 (stock) et non une évolution sur l'année (flux)

Profil des salariés de la branche de la Propreté et des Services associés

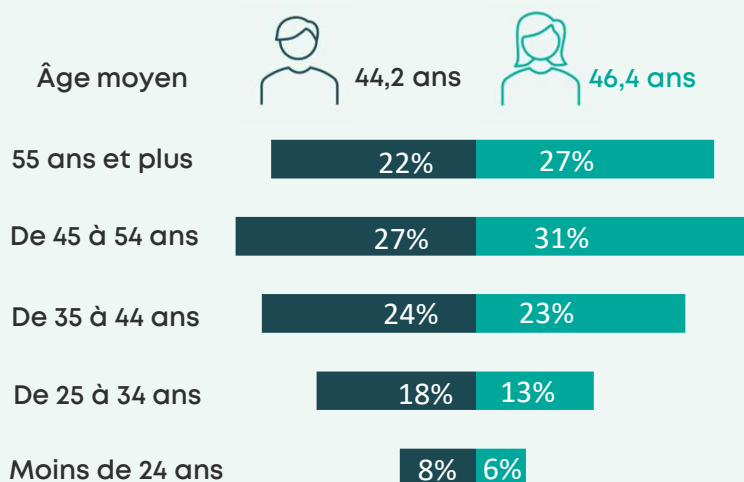
RÉPARTITION DES SALARIÉS EN FONCTION DU GENRE EN 2023

Source : BTS 2023, Insee, retraitements AKTO



RÉPARTITION DES SALARIÉS EN FONCTION DU GENRE ET DE L'ÂGE EN 2023

Source : BTS 2023, Insee, retraitements AKTO



54,3 % des salariés de la branche sont nés à l'étranger :
Une part en progression depuis 2020 (+ 3,3 % entre 2020 et 2023)

Source : BTS 2023, Insee, retraitements AKTO

La part des femmes apparaît légèrement inférieure dans ce retraitements, probablement en raison de leur plus forte représentation dans les situations de multi-emploi. Toutefois, cette différence reste minime par rapport aux statistiques initiales. Par ailleurs, on observe une tendance similaire à la baisse entre 2020 et 2023, avec une diminution d'environ 2 %.

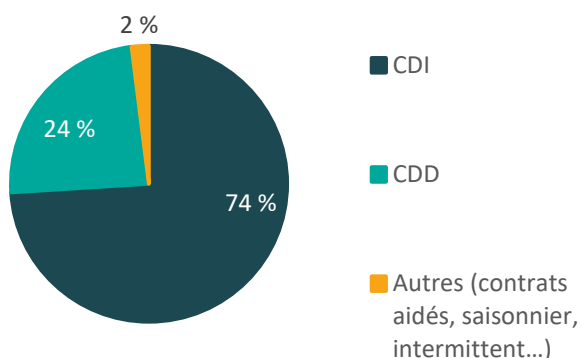
Les données relatives à l'âge des salariés restent quasi identiques à celles de la précédente analyse, sans révéler de tendance marquée. La comparaison entre les données de 2013 et de 2023 (Source : Dares) met cependant en lumière deux tendances majeures : d'une part la diminution de la part des salariés les plus jeunes, d'autre part la hausse significative de la part des 55 ans et plus (progression de 8 points en 10 ans). Cette évolution se traduit par une augmentation de l'âge moyen, qui a progressé de 11 ans sur la même période.

Le taux de salariés nés à l'étranger est légèrement en baisse, une tendance qui pourrait s'expliquer par une plus forte prévalence du multi-emploi au sein de cette population. En revanche, la part des salariés étrangers a connu une augmentation importante, passant de 35,3 % en 2013 à 54,3 % en 2023.

Conditions d'emploi dans la branche de la Propreté et des Services associés

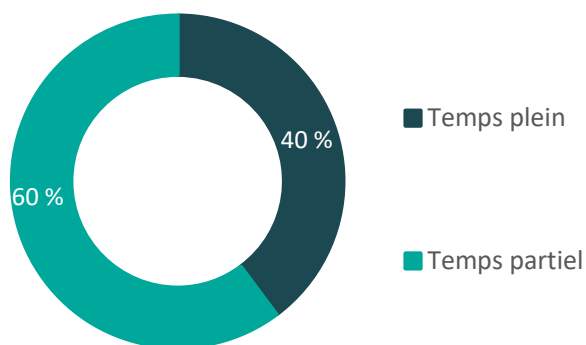
RÉPARTITION DES SALARIÉS EN FONCTION DU TYPE DE CONTRAT EN 2023

Source : BTS 2023, Insee, retraitements AKTO



RÉPARTITION DES SALARIÉS EN FONCTION DE LA DURÉE DE TEMPS DE TRAVAIL EN 2023

Source : BTS 2023, Insee, retraitements AKTO



- Des résultats intéressants via le retraitement des statistiques entre l'emploi en cours d'année et l'emploi en fin d'année
 - Part de CDI demeurant majoritaire, mais 24 % de CDD dans la branche en investiguant les données de l'ensemble des salariés sur l'année (indépendamment du nombre d'heures de travail réalisé)
 - Nombreux salariés en CDD sont aussi des salariés détenant un CDI (situation induite par le multi-emplois)
 - Situation de multi-emplois en CDI plus importante que le cumul CDD / CDI

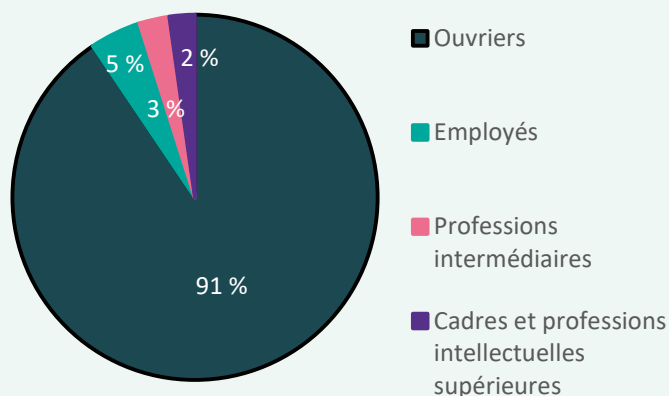
- Constat similaire pour l'analyse des temps de travail
 - Part de temps partiel plus faible que dans l'analyse des postes de travail, à savoir près de 10% de temps partiels en moins par rapport à la première analyse (60 % contre 69 % pour l'analyse des postes)
 - Cumul de plusieurs temps de travail partiels pour les emplois en cours d'année

Source : BTS 2023, Insee, retraitements AKTO

Répartition des salariés de la branche par métier / profil et par région

RÉPARTITION DES SALARIÉS EN FONCTION DE LEUR CATÉGORIE SOCIOPROFESSIONNELLE EN 2023

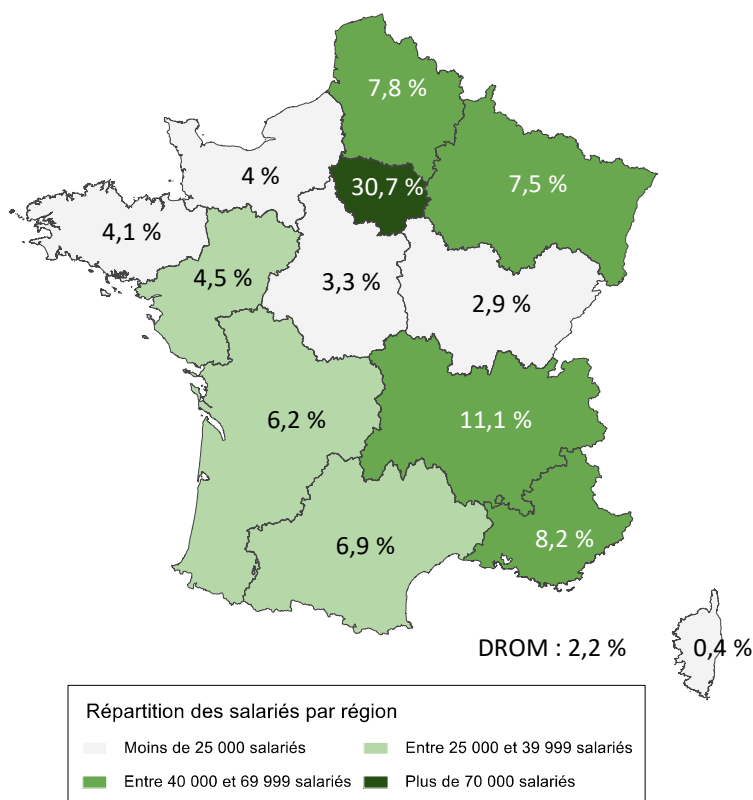
Source : BTS 2023, Insee, retraitements AKTO



- Pas d'évolution majeure de la répartition des emplois par catégorie socio-professionnelle
- Quelques employés sont également ouvriers en raison de la situation de multi-emploi

RÉPARTITION DES SALARIÉS DE LA BRANCHE PAR RÉGION EN 2023

Source : BTS 2023, Insee, retraitements AKTO



- Répartition des salariés par région demeurant quasi inchangée post retraitements des statistiques
- Près d'un salarié sur trois dans la branche travaille en Ile-de-France
- Près de 22 000 salariés travaillent dans deux régions différentes (probablement des limitrophes)

Nombre de candidats par type de certifications

3- Les candidats par CQP/TFP

9

Depuis le début	AM	AERP	CE	Lav	Agent Multi	Ce Multi	CS	RS	Total général
2006	6	6	16	10					38
2007	78	36	127	24					265
2008	357	170	248	128					903
2009	730	449	539	206	5				1929
2010	789	558	770	172	38				2327
2011	809	473	678	122	33	2			2117
2012	1259	642	732	92	72	3			2800
2013	1502	546	519	88	121	1			2777
2014	1967	593	572	122	61	4			3319
2015	1863	723	588	74	70	1	19	3	3341
2016	2169	715	569	82	56	11	172	190	3964
2017	2275	882	638	92	48	6	134	162	4237
2018	2138	875	670	79	61	10	52	78	3963
2019	2220	759	788	81	38	9	130	105	4130
2020	1396	530	510	89	6		18	15	2564
2021	1944	615	581	51	2		62	67	3322
2022	1994	693	669	113	12	1	52	57	3591
2023	1744	662	620	114	0	3	52	79	3274
2024	1746	570	560	73	12	0	53	78	3092
Total	26986	10497	10394	1812	635	51	744	834	51953
%	51,94%	20,20%	20,01%	3,49%	1,22%	0,10%	1,43%	1,61%	100,00%
2024	56,47%	18,43%	18,11%	2,36%	0,39%	0,00%	1,71%	2,52%	100,00%

Nota : les volumes présentés cumulent les alternants et les salariés en formation continue

Source : Bilan 2024 de l'OC PROPRETE présenté en CPNE de février 2025