EN BREF

Le travail en journée dans le secteur de la propreté est un sujet qui a émergé fortement à la fin des années 2000. Il est un enjeu social important tant il contribue à améliorer les conditions de vie des salariés du secteur. C'est aussi un enjeu économique, puisqu'il permet de valoriser le métier et les prestations rendues par les entreprises de propreté. Dès mars 2007, la fédération européenne du nettoyage industriel (FENI) et la fédération syndicale européenne des services et de la communication ont fait une déclaration conjointe appelant à promouvoir le travail en journée en Europe.

En France, le travail en décalé, notamment en fin de journée, est de loin le plus fréquent dans les bureaux. Mais les Conférences de Progrès organisées en janvier 2008 et novembre 2012 par la FEP, en présence des syndicats, des donneurs d'ordre et de représentants de l'Etat, ont identifié comme piste d'amélioration la réduction des horaires décalés et fragmentés. Dès 2009, la FEP a intégré le développement du travail en journée/en continu aux 51 actions de son programme de développement durable. Depuis, de nombreux diagnostics et expérimentations ont été réalisés en partenariat avec l'Etat, des collectivités et des donneurs d'ordre privés. Ils convergent pour dire que la mise en place du changement et l'innovation dans les organisations n'est pas aisée, mais que les résultats sont souvent concluants, bénéfiques autant aux entreprises qu'à leurs salariés.

Alors qu'une majorité d'entreprises de propreté déclarent à présent avoir engagé des actions pour évoluer vers le travail en journée, ou avoir l'intention de le faire à l'avenir, peut-on pour autant considérer que le secteur est inéluctablement engagé dans ce sens ? S'agit-il d'une évolution incontournable ? Est-ce que cela peut être une solution aux défis auxquels sont confrontées les entreprises de propreté ? A quels besoins des clients de demain cette évolution pourrait-elle répondre ? En partant d'un état des lieux et du retour sur les premières expériences d'envergure sur le sujet, le présent document propose d'apporter des éléments de réponse à ces questions, en s'appuyant notamment sur différents scenarii prospectifs.

CONTACT
Marc GUERRIEN
Responsable du Pôle Etudes du Monde de la Propreté
mguerrien@gie-monde-proprete.com - 01 49 58 11 34
http://journee.monde-proprete.com/

LE MONDE DE LA PROPRETÉ
Des acteurs engagés

COLLECTION
ÉTUDES ET PROSPECTIVE

DOCUMENT DE SYNTHÈSE
DÉCEMBRE 2015

LA PROPRETÉ EN JOURNÉE: ENJEUX ET PERSPECTIVES

LE MONDE DE LA PROPRETÉ
Des acteurs engagés

SOMMAIRE

2 EN CHIFFRES

4 **ÉTAT DES LIEUX**
4 L'ÉVOLUTION VERS LE TRAVAIL EN JOURNÉE
6 L'OCCASION D'INNOVER
10 LES FREINS ET OBSTACLES À SURMONTER

16 **PERSPECTIVES**
17 SCENARIO 1 : LA FIN D'UNE UTOPIE
20 SCENARIO 2 : UNE PROGRESSION LENTE ET INÉGALE
24 SCENARIO 3 : LA GÉNÉRALISATION
28 DISPOSITIF D'ACCOMPAGNEMENT DES ENTREPRISES VERS LE TRAVAIL EN JOURNÉE

PRÉAMBULE

Où en est-on sur la question du travail en continu/en journée dans le secteur de la propreté ? Les enquêtes révèlent que de plus en plus d'entreprises de propreté souhaitent évoluer dans ce sens. Pour quelles raisons ? Quels sont les défis, les opportunités, les freins et les obstacles auxquels sont confrontées les entreprises qui veulent aller dans cette direction ? Quelles sont les perspectives envisageables à l'avenir ?

Ces questions sont à l'origine de la rédaction de ce document, qui s'appuie sur les conclusions d'une série de travaux réalisés en France, en particulier des études qualitatives commandées par la Fédération des entreprises de propreté (FEP), ainsi que des enquêtes réalisées à l'échelle européenne.

Dans les pages qui suivent, sont d'abord présentés les principaux chiffres disponibles sur la question de l'organisation du travail et la gestion des temps de l'activité de propreté.

Ensuite un état des lieux permet de resituer la question du travail en continu/en journée, d'identifier les principaux facteurs qui y incitent, de cerner en quoi il peut offrir des occasions d'améliorer la performance économique des entreprises, et de rappeler les principaux obstacles qui freinent souvent sa mise en place.

Enfin, afin d'envisager les développements futurs possibles du travail en journée, différents scenarii prospectifs sont dépeints dans la troisième partie du document, allant de la « fin d'une utopie » à la perspective d'une généralisation de ce mode d'organisation du travail et de la prestation de propreté.

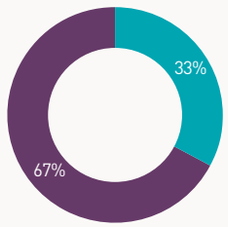
En dernière page, se trouve une présentation du dispositif d'accompagnement des entreprises de propreté et de leurs clients mise en place pour la Branche par le Fare Propreté, et les contacts correspondants sur les territoires.

GIE MONDE DE LA PROPRETÉ

EN CHIFFRES

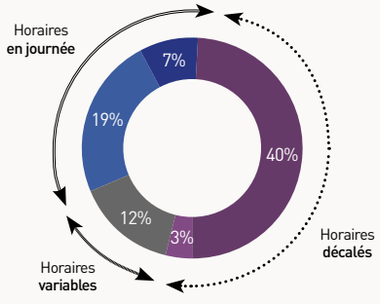
Un secteur d'activités aux horaires fractionnés et décalés, demandeur de plus de travail en journée

Le secteur de la propreté compte 470.000 emplois salariés, occupés par 405.000 individus, dont une nette majorité de femmes. [1]



Hommes 33% Femmes 67%

Dans les bureaux, les horaires décalés sont très majoritaires, tandis que le nettoyage des immeubles et des équipements de santé se fait davantage en journée. [1]



Santé 7% - Bureaux 40% - Scolaire 3%
Industrie 12% - Immeuble 19%

80%
des salariés ont des horaires fixes [2]

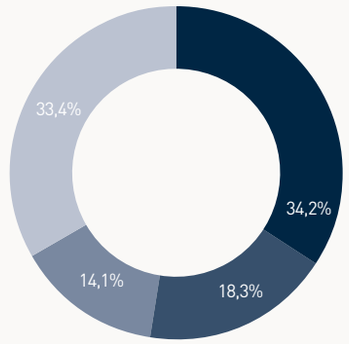
90%
des salariés ne travaillent jamais la nuit. Mais les horaires sont souvent discontinus [2]

37%
des salariés ayant au moins un emploi dans une entreprise de propreté ont plusieurs employeurs. Dans chaque entreprise, c'est plus d'un salarié sur deux (52 %) qui a un autre emploi. [3]

40%
de l'activité se fait dans les bureaux, principalement en horaires décalés. [4]

79%
des contrats sont à temps partiel, dont la moitié sont occupés par des salariés souhaitant travailler plus. [1]

Plus d'1/3 des salariés de la propreté travaillent, tous emplois confondus, 35h ou plus par semaine , et les 2/3 travaillent plus de 16h par semaine. [3]



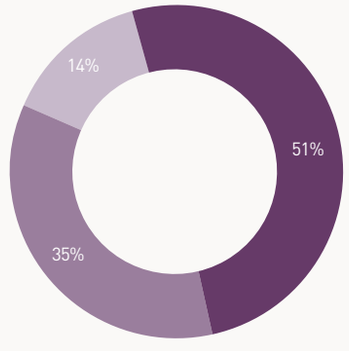
33,4% Moins de 16 heures

34,2% 35 heures ou plus

14,1% Entre 16 et 24 heures

18,3% Entre 24 et 35 heures

14% déclarent ne pas du tout souhaiter évoluer vers le travail en journée



51% des entreprises déclarent avoir pris des dispositions pour évoluer vers davantage de travail en journée [1] [5]

35% déclarent souhaiter évoluer vers le travail en journée

→ D'APRÈS LES ENQUÊTES RÉALISÉES SUR DES SITES PASSÉS EN JOURNÉE, DE L'ORDRE DE 90 % DES SALARIÉS ET DES CLIENTS SERAIENT SATISFAITS DE LA MISE EN PLACE DE CETTE ORGANISATION.

[1] Enquête de Branche 2015 [2] INSEE Enquête emploi 2012 [3] INSEE DADS 2013 [4] Service économique de la FEP [5] Ces chiffres sont purement indicatifs et déclaratifs, puisqu'il n'existe pas de définition très précise du travail en journée : l'Etat considère comme en journée les interventions en coprésence, tandis que d'autres font le choix d'indiquer des horaires exacts, correspondant aux horaires habituels des bureaux (au plus tôt 7h, au plus tard 19h). De plus, il est très difficile d'avoir des données précises sur la répartition au cours de la journée des heures travaillées, qui changent souvent d'un jour à l'autre.

L'ÉVOLUTION VERS LE TRAVAIL EN JOURNÉE

Si le travail en journée ne représente qu'un dixième du marché du tertiaire*, la branche et les pouvoirs publics ont la volonté d'encourager la mise en place de cette organisation. Cela répond notamment à un objectif d'amélioration des conditions de vie des agents de service, qui sont majoritairement des femmes dont les horaires décalés multiplient les temps de trajet, et compliquent la conciliation entre vie professionnelle et vie familiale.

DES OUTILS D'ACCOMPAGNEMENT MIS À DISPOSITION DES ENTREPRISES PAR LA BRANCHE

Les préoccupations sociales ont conduit à la définition d'objectifs pour accompagner le changement, vers davantage de travail en journée et moins d'horaires fractionnés.

Chartes, ateliers, boîtes à outil, dispositifs d'accompagnement : depuis la première conférence de progrès de 2008, de nombreuses initiatives ont été mises en place par la fédération pour encourager le développement du travail en journée, et la tendance est à leur intensification. Les entreprises potentiellement intéressées ont de plus en plus accès à ces outils et ressources pour les aider à évoluer dans ce sens.

→ Un site dédié au travail en journée a été mis en place par la fédération des entreprises de propreté : **http://journee.monde-proprete.com/**

* Etude MSI, le marché des services de propreté et services associés, Mai 2015

UNE ADAPTATION À LA RÈGLEMENTATION SUR LE TEMPS DE TRAVAIL

L'accord de branche du 5 mars 2014 sur le temps de travail, dans le cadre de la loi de sécurisation de l'emploi de juin 2013, limite à 16h le temps partiel hebdomadaire, sauf accord du salarié. Il plafonne à 13h l'amplitude journalière maximale du temps de travail (à 12h pour ceux qui travaillent sur dérogation moins de 16h/semaine), et fixe le nombre maximum de vacations durant une même journée à deux. L'accord mentionne l'objectif de passer, si le contexte économique et social le permet, à une durée minimale de 24h hebdomadaire dans 5 ans. Le passage au travail en journée est pour les entreprises de propreté l'une des solutions qui permet de s'adapter aux nouvelles règles et objectifs.

LE DÉVELOPPEMENT DES POLITIQUES RSE DES CLIENTS PUBLICS ET PRIVÉS

Les donneurs d'ordre communiquent de plus en plus autour de leur responsabilité sociale, leurs politiques d'achats durables, le soin accordé à la qualité de vie au travail, voulue comme le reflet de la qualité des produits et services qu'ils proposent, etc. Le service des achats de l'Etat s'est fixé des objectifs importants en termes de passage en journée (étude de faisabilité sur 60 % des sites concernés, et 30 % des prestations assurées en journée). Le développement des Agendas 21 dans les collectivités et les objectifs RSE des entreprises privées devraient donner chaque fois plus un avantage comparatif aux entreprises de services mettant en avant une préoccupation forte de bien-être social de leurs salariés.

UNE DYNAMIQUE BIEN ENGAGÉE DANS LA RÉGION « PIONNIÈRE » DE L'OUEST

Les initiatives engagées à la suite de signatures de Chartes par la FEP Ouest en partenariat avec les collectivités territoriales et les Maisons de l'Emploi pour le développement du travail en journée semblent concluantes. Les signataires se comptent par centaines, à Nantes, Rennes et Caen. Des groupes territoriaux ont été créés en outre à Angers et Saint-Brieuc.

A Nantes en particulier, où a été signée en 2009 la première charte pour le déploiement des prestations en journée, les chantiers de nettoyage en journée ont plus que doublé entre 2012 et 2015 (+125 %).
Dans les seules villes de Nantes et Rennes, on considère que le nombre de salariés concernés par le travail en continu a triplé pour atteindre 2275 personnes. [1]

La FEP Ouest n'est toutefois pas la seule engagée dans cette dynamique : une charte a aussi été signée le 2 février 2015 entre la FEP Centre-Sud-Ouest et la préfecture de région Aquitaine. Dans la région Sud-Est, plusieurs initiatives ont déjà été prises par la Branche sur le thème du travail en journée : la préfecture de région et la FEP Sud Est se sont réunis en Février 2014 pour s'engager ensemble sur l'accompagnement des donneurs d'ordre et entreprises de propreté dans le changement.

[1] source : Etude MSI, le marché des services de propreté et services associés, Mai 2015

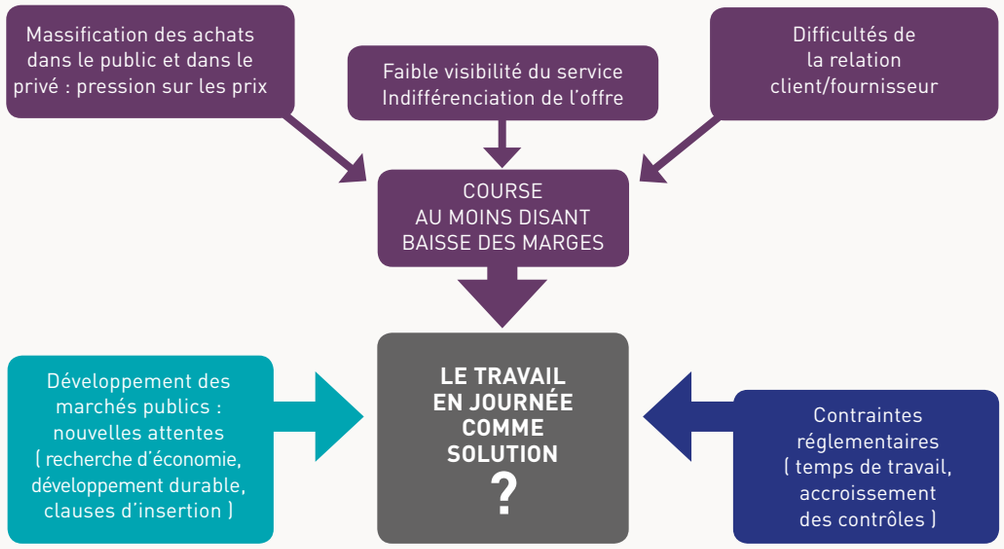
L'OCCASION D'INNOVER

pour améliorer la performance économique

Au-delà de la question de l'amélioration des conditions de vie et de travail des salariés, les études montrent que le développement du travail en journée est pour les entreprises de propreté une occasion de développement économique et d'innovation dans leurs modes de production. Par ailleurs, les améliorations techniques lèvent certains des obstacles objectifs à sa mise en oeuvre.

« SORTIR PAR LE HAUT » DE L'ÉTAU DES CONTRAINTES RÉGLEMENTAIRES ET DU MARCHÉ ?

Alors que le secteur est confronté, en plus des attentes croissantes en termes de RSE et des contraintes issues de l'accord sur le temps partiel, au risque d'une course sans fin au moins-disant au détriment de la qualité, le travail en journée apparaît comme l'une des solutions pour changer le regard sur le métier, et de valoriser davantage les services proposés par les entreprises de propreté.

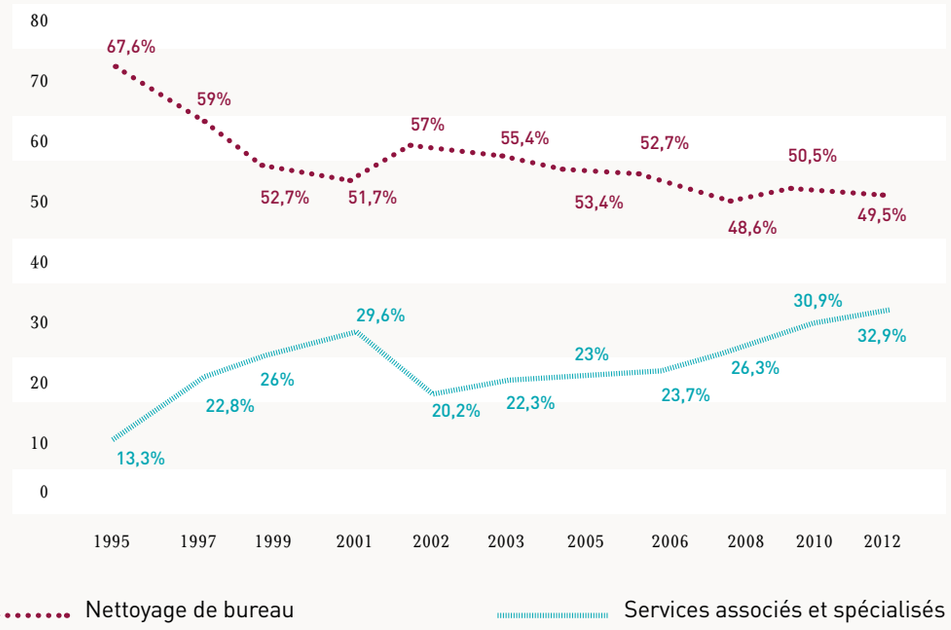


VALORISER LA PRESTATION ET PROPOSER DE NOUVEAUX SERVICES

La valeur ajoutée d'une innovation services repose souvent sur des composantes non-technologiques : nouveaux concepts, nouveaux processus, nouvelles organisations, etc. Le travail en journée permet aux entreprises de propreté de développer une relation client plus étroite, de mieux valoriser la production, de donner de la visibilité et d'augmenter la satisfaction client. Les études montrent que le fait de voir les agents de propreté intervenir augmente la perception de propreté. Par ailleurs, la co-présence sur les sites offre des occasions d'identifier des besoins d'autres services, et de formuler des propositions pour y répondre. Le travail en journée ne modifie alors pas seulement la forme de la production, mais aussi son contenu. Il permet d'améliorer la prestation, et donc les performances économiques des entreprises prestataires, qui peuvent valoriser un service de plus grande qualité.

Cette amélioration de la prestation et les possibilités offertes par le travail en journée d'identifier et de proposer des prestations connexes accompagne et anticipe une tendance en Europe qui veut que la part des segments de marché relative au services associés et spécialisés tend à augmenter constamment depuis une vingtaine d'années.

Tendances selon les segments de marché en Europe



Source : The cleaning industry in Europe, an EFCI survey, edition 2014

La co-présence en journée me permet d'ajuster mes interventions en fonction de la réalité des besoins

LE BESOIN CROISSANT D'ÉCONOMISER LES RESSOURCES

Les demandes des clients vont dans le sens, par souci de respect de l'environnement et de réduction des coûts, des économies d'énergie et de matières premières. Dans un monde où les ressources se raréfient, cela encourage le développement du travail en journée, puisqu'il offre la possibilité de :

→ **Limiter les interventions en nocturne**, et donc la consommation d'électricité en dehors des heures de travail : les bureaux sont complètement vides en fin de journée, et sont neutres en termes de consommation énergétique (lumière, chauffage, etc.)

→ **Rationaliser les interventions et permettre des économies :** l'intervention en journée permet aux agents, grâce à leur connaissance des usages des occupants, d'intervenir de façon plus précise, en fonction des besoins réels, et de ne pas passer systématiquement partout, notamment là où c'est déjà propre.

→ **Améliorer la gestion des déchets, accompagner le tri sélectif, inciter aux comportements éco-citoyens.**

« Je passe vider les corbeilles avant midi et, si un bureau n'est pas occupé, je le nettoie. Sinon, je repère ce qu'il y a à faire : si le matin ils ont mangé des croissants, il faut passer l'aspirateur. Et je reviens quand les bureaux sont vides. Cela me permet de m'organiser. L'aspirateur, il faut le faire deux fois par semaine mais on fait en fonction de l'état des lieux. Par exemple, si une personne a rempoté une plante, il faut aspirer. Si un bureau est vide parce que son occupant est en congés ou en déplacement, inutile de le nettoyer systématiquement. »

Amanda H., Agent de service passé en journée,
Etude Fare Propreté/Atémis sur le passage au travail en journée, juin 2015

L'IMPACT DU PROGRÈS TECHNIQUE ET DES NOUVEAUX MATÉRIELS

Les améliorations techniques et les progrès de l'ergonomie lèvent de plus en plus les difficultés associées en général à la mise en place du travail en journée, en raison d'une activité perçue a priori comme « manuelle » et peu qualifiée, considérée comme nécessairement bruyante et salissante, incompatible avec des activités classiques de bureau. Les auto-laveuses et aspirateurs plus légers, plus maniables et plus silencieux permettent chaque fois plus des interventions discrètes et générant peu de nuisances. Les nouveaux matériaux et systèmes d'imprégnation mobiles évitent de porter des seaux, de manipuler beaucoup d'eau, etc.

Par ailleurs, la complexification croissante des équipements et machines nécessite un personnel de plus en plus qualifié, que le travail en horaire décalé est de nature à rebuter. Le travail en journée apparaît comme un facteur de fidélisation des personnels qualifiés, et une réponse aux difficultés de recrutement que connaît le secteur de la propreté.

→ LES DIFFICULTÉS RÉCURRENTES DE RECRUTEMENT QUALIFIÉ DANS LE SECTEUR DE LA PROPRETÉ

L'étude sur le recrutement réalisée en 2014/2015 par la Branche de la propreté a montré les difficultés récurrentes des entreprises de propreté à recruter sur les postes nécessitant une spécialisation. Le déficit d'attractivité du secteur découle de différents facteurs, notamment liés à certaines mauvaises habitudes en la matière (recrutement dans l'urgence, manque d'anticipation du sourcing et de la sélection, présentation approximative des emplois, méthodes d'évaluation limitées, etc.). Mais les conditions de travail, notamment les horaires fractionnés et en décalés, apparaissent également comme un repoussoir important, notamment pour les jeunes lorsqu'ils doivent faire des choix de formation et d'orientation professionnelle. Le travail en journée peut contribuer à lever cet a priori sur les contraintes horaires du métier.

Le recrutement dans le secteur de la propreté : télécharger l'étude sur www.monde-proprete.com, rubrique «Économie et marché»

LES FREINS ET OBSTACLES À SURMONTER

Les arguments en faveur du passage en journée ne suffisent pas jusqu'à présent à la généralisation de sa mise en œuvre, loin de là. L'ampleur que prendra cette évolution dans les années à venir dépendra de la capacité à surmonter les inerties et à opérer un changement en profondeur, qui est d'autant plus difficile qu'il s'agit aussi d'un changement culturel.

LES CLIENTS ET LE PASSAGE EN JOURNÉE : SCEPTICISME A PRIORI, SATISFACTION A POSTERIORI

Les études montrent que la plupart des clients ne sont pas encore prêts à changer leur comportement : ils redoutent souvent d'être gênés dans leur activité par les interventions en journée sur leur site de travail, et de subir une altération de la qualité de la prestation de propreté. Pourtant, sur les sites qui sont passés en journée, on constate que le bilan dressé par les usagers est dans l'ensemble positif. Au-delà du fait que l'on peut considérer que ceux qui ont fait ce choix avait au départ moins de réticences, il apparaît que la mise en œuvre s'avère souvent, en réalité, bien moins compliquée que prévu a priori. →

Je suis, en tout cas, plus attentif à la question.

« Au début, j'étais sceptique et gêné par l'idée de voir une personne intervenir dans mon bureau en ma présence… Mais finalement, elle a compris mes habitudes et mes besoins, et ça se passe très bien. On a une relation cordiale avec l'agent, et j'essaie de lui faciliter la tâche, je suis, en tout cas, plus attentif à la question. »
François G.,
cadre administratif dans le secteur tertiaire.

ENQUÊTES SUR LA PERCEPTION DES CLIENTS

Une appréhension bien plus forte a priori qu'a posteriori

Une enquête commandée par la FEP a été réalisée en 2015 par le cabinet Atemis sur deux sites, avant et après la mise en œuvre du travail en journée. Sur le premier, elle montre que, alors que 26 % des occupants déclaraient au départ que passer à la prestation en journée représenterait une difficulté pour eux, ils n'étaient après le changement plus que 3 % à le considérer comme perturbant. 86 % des usagers considèrent que le passage en journée n'a pas occasionné de changement notable. Sur l'autre site, une enquête réalisée à posteriori indique que 85 % des occupants des bureaux du client disent ne pas être dérangés par le passage des agents dans leur bureau en leur présence. A l'échelle européenne, une enquête internationale beaucoup plus vaste, auprès de 3056 employés de bureau a été réalisée en 2015 par le groupe suédois SCA-Tork, l'un des leaders mondiaux en produits d'hygiène et d'entretien. L'étude a été menée auprès de salariés travaillant sur des sites passés en journée en Suède, au Royaume-Uni, en France, en Allemagne, en Russie et aux Pays-Bas. Elle a mis en évidence des appréciations elles aussi positives, même si un peu plus nuancées. Sur l'importance de la propreté de l'environnement, 84 % ont estimé que le nettoyage de leur lieu de travail avait un impact positif direct sur leur vie professionnelle, et 71 % ont affirmé que le nettoyage avait un effet bénéfique sur les profits de leur entreprise.

Concernant le travail en journée, 49 % ont dit souhaiter avoir des interactions sociales avec les agents de propreté et être dans une logique de co-working, quand 14 % disaient préférer que ceux-ci restent clairement en retrait. 77 % ont ainsi dit saluer quotidiennement les agents de propreté sur leur lieu de travail (0,6 % ont déclaré ne jamais le faire), mais 41 % avouent n'avoir jamais eu la moindre conversation avec eux. Cependant, à noter quand même que 57 % des salariés ont déclaré se sentir embarrassé lorsque les agents venaient nettoyer leur bureau en leur présence.

Sources : Daytime cleaning : Impact on office staff, in European Cleaning Journal, September 2015, pp. 78-79. ;
Etude Fare Propreté/Atémis sur le passage au travail en journée, juin 2015 ;

LES FREINS HISTORIQUES ET CULTURELS

Les appréhensions du changement persistent d'autant plus que la communication est difficile. Beaucoup d'agents préfèrent le « confort » de l'invisibilité, en particulier lorsqu'ils ne maîtrisent pas très bien la langue française ou les codes sociaux au sein de l'entreprise. Une forme d'embarras peut exister de part et d'autres, liée à une tâche qui n'est pas perçue comme gratifiante.

Les pays où prévaut le travail en journée sont ceux du Nord de l'Europe, des sociétés où le travail manuel est historiquement davantage valorisé et où les agents sont en moyenne plus qualifiés. En Suède, en Norvège et en Finlande le travail en journée représente de 70 à 80% de l'activité dans les bureaux. C'est aussi dans ces pays que le niveau de qualification des salariés et le coût horaire du travail est le plus élevé, comme le montre l'étude « The cleaning industry in Europe* » réalisée en 2014 par la FENI. Les trois pays nordiques, de loin les plus avancés vers le travail en journée, sont les seuls en Europe où une (courte) majorité de salariés de la propreté sont à temps plein. Ils sont aussi, avec le Danemark, ceux où la productivité moyenne par salarié de la propreté est la plus forte : le chiffre d'affaires moyen par salarié de la propreté est de 2 à 3 fois plus élevé dans les pays nordiques que dans la plupart de ceux de l'Europe continentale. Cependant, le développement du travail en journée n'est pas une exclusivité scandinave puisque la Pologne et la Belgique sont également bien avancées dans cette direction.

Le travail en journée est le moins fréquent dans les pays d'Europe du Sud notamment. La coprésence dans un espace partagé est plus ou moins problématique suivant les cultures, le rapport au travail manuel, aux services, etc. Par ailleurs, les sociétés où le travail en journée est le plus développé sont également celles où le télétravail, la connexion numérique, la dématérialisation de l'activité, etc., sont les plus engagées. La mobilité et les temps de présence moindres sur les lieux de travail facilitent le passage des agents en journée.

* Source : The cleaning industry in Europe, an EFCI survey, edition 2014

BELGIQUE

« Nettoyer en journée ? Un monde de différences ! »

En Belgique, les expériences dites de passage en journée concernent pour la plupart des modifications horaires qui visent à réduire la coupure entre les interventions matinales et en fin de journée, en passant par exemple de créneaux 6h-9h et 17h-20h à des créneaux 8h-11h et 15h-18h. En 2011-2012, une campagne de communication de grande ampleur s'est adressée aux clients, aux entreprises de nettoyage et d'une manière générale au grand public, dans le but de sensibiliser toutes les parties prenantes sur l'intérêt du passage en journée. Portée par l'Union générale belge du nettoyage (UGBN), par le centre de formation du nettoyage et par le syndicat du secteur, elle a eu un retentissement national fort. Envois de courriers aux clients et prestataires, affichage dans le métro et sur les autobus de la ville, distribution de lavettes «travail en journée» aux clients : cette campagne de septembre 2011 à février 2012 a conduit à une prise de conscience de l'importance du sujet.

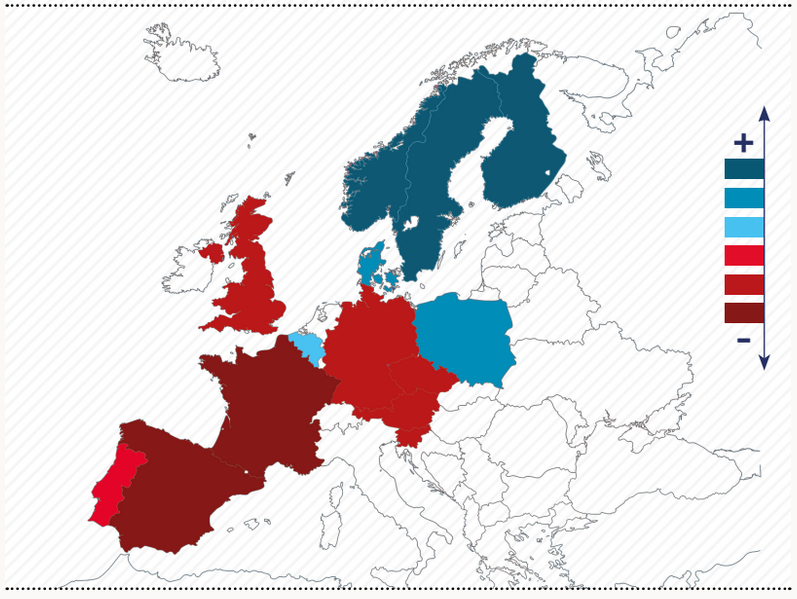
La Belgique apparaît à présent comme l'un des moteurs en Europe sur ce thème.

Hilde Engels, administrateur délégué de l'UGBN, tempère néanmoins :

*« Il semble que le travail en journée progresse en Belgique, notamment dans les administrations publiques ou les hôpitaux, et il répond à une attente réelle des salariés, dont les enquêtes montrent qu'ils préfèrent travailler le matin et terminer le moins tard possible. Mais la progression du travail en journée demeure difficile à évaluer précisément, et elle reste grandement tributaire de la volonté des clients: suivant les segments de marché et d'activité, le travail en journée est plus ou moins important. » **

** Entretien avec Hilde Engels, 8/10/2015.*

LE TRAVAIL EN JOURNÉE DANS LES BUREAUX EN EUROPE EN 2012



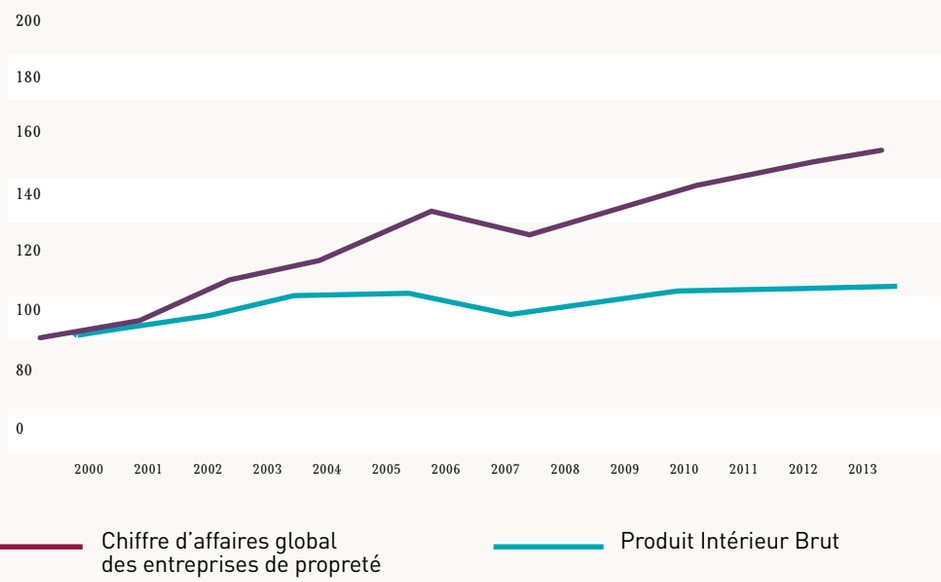
(Cette carte réalisée à partir des données du document The cleaning industry in Europe, an EFCI survey, edition 2014. On ne peut que dégager les grandes tendances, les chiffres étant à prendre avec beaucoup de précautions compte tenu de l'absence de définition précise et commune de la notion de « travail en journée », et du caractère déclaratif des sources).

LA DIFFICULTÉ À INVESTIR DANS L'INNOVATION DANS UN MARCHÉ DOMINÉ PAR LE PRIX

Innover dans l'organisation du travail en procédant à des changements dans la production demande des efforts importants que les entreprises de propreté n'ont pas toujours les moyens de fournir. Caractérisées par leur souplesse et leur réactivité, les entreprises de propreté participent du dynamisme d'un secteur qui a plutôt bien résisté dans la morosité économique des dernières années, mais où les marges tendent toujours plus à se réduire, et où la crise de la construction de ces dernières années risque de se faire sentir en différé. Dans ce contexte, les capacités d'investissement sont limitées et les innovations ne sont pas aisées à mettre en place, d'autant que la volonté affichée par les donneurs d'ordre de développer le travail en journée et d'avoir des objectifs RSE élevés entre parfois en contradiction avec la recherche, prioritaire dans les faits, de la baisse des coûts fixes.

Évolution comparée du chiffre d'affaires des Entreprises de Propreté et du PIB global

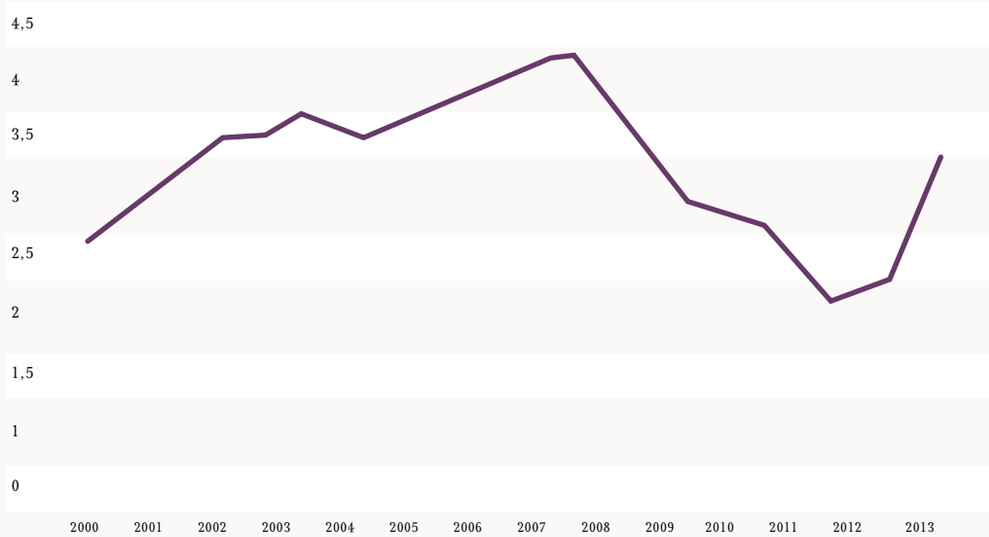
Indice 100 en 2004



Source : Observatoire Socio-économique du Fare Propreté / INSEE

Taux de marge nette

en pourcentage - %



Source : Observatoire Socio-économique du Fare Propreté / INSEE

LE DÉVELOPPEMENT DU TRAVAIL EN CONTINU/EN JOURNÉE POSE LA QUESTION DE LA RÉDUCTION DU NOMBRE D'EMPLOI DANS LE SECTEUR

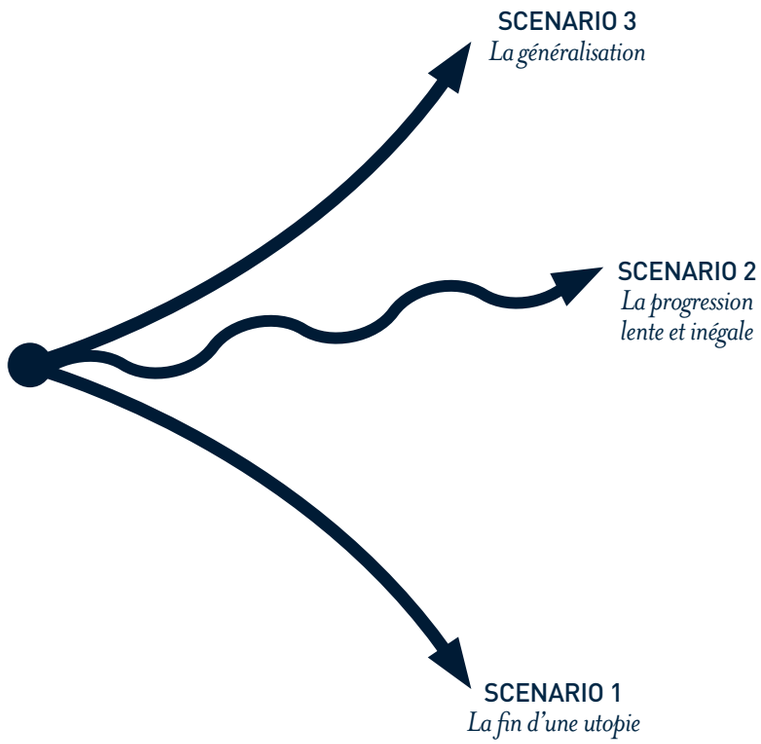
Un certain nombre de salariés trouvent dans les entreprises de propreté un complément de revenu précieux, **qui permet d' « arrondir les fins de mois ».** Parmi les multi-employeurs, il y a des agents qui ne travaillent que quelques heures par mois dans une entreprise de propreté, et ont leur emploi principal ailleurs. D'autres combinent plusieurs emplois dans le secteur, mais dans des entreprises différentes. Enfin, d'autres se contentent d'une activité partielle, compatible avec la charge d'un foyer, qui vient seulement compléter les revenus du foyer, assurés principalement par l'activité du conjoint. Ces différents profils de salariés à temps partiel ne souhaitent donc pas toujours travailler plus : cela explique pourquoi, malgré la prévalence du temps partiel, 54% d'entre eux déclarent **ne pas vouloir un nombre d'heures de travail plus élevé** (INSEE Enquête emploi 2012). A volume horaire constant, le développement du travail en journée/en continu et la réduction du temps partiel réduit mécaniquement le nombre de salariés de la propreté, et enlève des possibilités de complément de revenus aux salariés ou ménages dont la propreté n'est pas l'activité principale.

PERSPECTIVES

Une évolution inéluctable ?

Scénarii à l'horizon 2030

Pour envisager les avenirs possibles pour le travail en journée, on peut imaginer différents scenarii :



Nota Bene

Les scenarii ne sont pas des prédictions qui prétendraient révéler quelles seront les évolutions futures, mais des projections théoriques, dont les traits caricaturaux font partie intégrante de l'exercice. Ils permettent de mettre en évidence certains mécanismes à l'œuvre, tout en montrant la diversité des champs des possibles. Un scenario est conçu en partant d'une série de postulats de départ, volontairement orientés. Dans la réalité, c'est souvent une combinaison des différentes composantes de chacun des scenarii qui s'observera.

SCENARIO 1 : LA FIN D'UNE UTOPIE

Le passage au travail en journée, une velléité qui ne résiste pas aux contraintes d'un marché toujours plus dominé par le prix et révolutionné par l'apparition de robots intelligents

UN CLIMAT ÉCONOMIQUE ET SOCIAL DÉPRIMÉ

En 2030, le climat général est toujours aussi morose, l'économie ne s'est jamais véritablement relevée des crises successives, en réalité structurelles. Les espoirs de reprise et les courtes embellies conjoncturelles sont à chaque fois suivies de rechutes, voire de crises. Le vieillissement de la population n'est pas véritablement compensé par la natalité dans les quartiers populaires et par l'immigration économique.

La jeunesse a des taux de chômage très élevés et la main d'œuvre est insuffisamment préparée pour pouvoir s'insérer pleinement et durablement à l'appareil productif. L'écart se creuse toujours plus entre ceux qui parviennent à s'insérer dans les circuits et réseaux globalisés de l'économie de la connaissance et de l'information, et les autres. Le PIB stagne, seuls les secteurs de pointe positionnés sur les marchés mondiaux restent dynamiques.

Le marché de la propreté est toujours plus dominé par le prix, les entreprises voient leurs marges se rogner, les défaillances de PME se multiplient et tout le secteur est à la peine. Seules les grosses entreprises de multiservices s'en sortent bien, notamment face à la massification des achats : il y a une césure entre les grands groupes et les grosses PME d'une part, en capacité de développer des offres intégrées, voire de se positionner en tant que FMer, et les TPE et petites PME d'autre part, confinées dans une logique de nettoyage « low cost ».

MAIN D'ŒUVRE SOUS-QUALIFIÉE ET DÉFICIT D'IMAGE

Alors que la Branche est clairement fragilisée, et même menacée d'être avalée par d'autres, les entreprises de propreté, grandes et petites, ont de leur côté du mal à assumer le coût de leur masse salariale. Cela les oblige à recourir à une main d'œuvre très peu qualifiée.

Malgré le fait qu'elles jouent un rôle d'insertion sur le marché du travail, l'image des entreprises de propreté est très négative, associée à une forme de « sous-développement ». Seules s'en sortent les entreprises qui ont fortement diversifié leur activité ou se sont positionnées sur des marchés de niche.

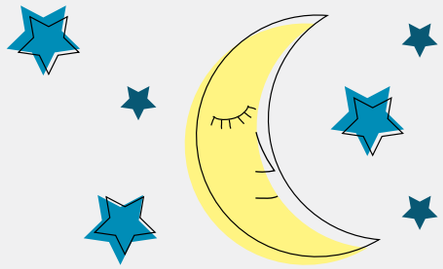
INÉGALITÉ CROISSANTES ET DÉFICITS DE FORMATION

Les réformes successives de la formation professionnelle n'ont pas vraiment porté leurs fruits. Les réformes territoriales ont conduit à une décentralisation des compétences qui n'a pu être suivie, dans un contexte économique difficile, d'une suffisante décentralisation des moyens. Les inégalités territoriales se sont creusées entre les régions les plus dynamiques et les plus en difficulté.

Pressées par l'urgence, la plupart des entreprises ont été contraintes de repousser leurs obligations de formation, ou de les contourner, quand elles n'ont pas été tout simplement supprimées. Alors qu'elles doivent parer au plus pressé, investir dans de nouvelles organisations ou dans la formation interne apparaît comme un luxe et un risque pour les entreprises de propreté. D'autant que l'article 7 n'y incite guère. Les prestataires sont pris en étau entre la course au moins-disant des acheteurs, les exigences des usagers et les contraintes imposées par le législateur.

DES THÉMATIQUES RSE AU SECOND PLAN, ALORS QUE LES MACHINES REMPLACENT PEU À PEU LES ÊTRES HUMAINS

Les entreprises de propreté ont de moins en moins de temps et de moyens à consacrer au suivi de la relation client, les rapports avec les donneurs d'ordres se limitent en général à une discussion sur le prix. De plus en plus de nouveaux venus arrivent sur le marché et cassent les prix, alors que beaucoup de donneurs d'ordre sont tentés d'en tirer profit en se contentant de prestations à minima, pourvu qu'elles leur permettent de réduire les coûts. Les considérations RSE, comme le respect des normes d'hygiène, passent dans les faits au second plan. L'apparition et le développement de machines et petits robots aspirateurs/nettoyeursautomatiques, intelligents et silencieux, modifie en profondeur le métier. Les clients ont de moins en moins recours aux entreprises de propreté. Le progrès technique leur permet de ré-internaliser en partie les services, sans avoir à gérer les questions humaines et sociales, toujours plus perçues comme un fardeau dans un contexte économique déprimé. Ils préfèrent investir dans ces machines qui circulent automatiquement à longueur de journée en se nourrissant à l'énergie solaire, notamment dans les immeubles de bureaux autosuffisants énergétiquement.



L'abandon de la piste du travail en journée

Dans ce contexte, les prestations en horaires décalés sont restées la norme. Elles permettent de ne pas se soucier de l'organisation de la prestation, du travail des salariés : le service est standardisé, sans préoccupation de qualité, vendu au plus bas prix possible, sans articulation acheteur/prestataire. Les expériences de passage en journée sont circonscrites à des sites très spécifiques, et à quelques entreprises de propreté qui se spécialisent dans ce domaine : elles ne se mettent en œuvre que ponctuellement, en fonction des besoins particuliers de certains clients. Les préoccupations sociales et environnementales affichées par les donneurs d'ordre, y compris des donneurs d'ordre public, se limitent souvent aux discours et ne se traduisent pas dans les faits.

Beaucoup ne s'en embarrassent même plus : cela apparaît de plus en plus comme un effet de mode passé, qui a vécu.

SCENARIO 2 : UNE PROGRESSION LENTE ET INÉGALE

Des avancées vers le travail en journée qui sont contrastées suivant les régions et les segments d'activité

MALGRÉ UNE FAIBLE CROISSANCE, LE SECTEUR DE LA PROPRETÉ SE PORTE PLUTÔT BIEN

Au début des années 2030, l'économie générale se caractérise depuis plusieurs années par une croissance inégale, plutôt de faible intensité, mais positive. Le secteur de la propreté se porte dans l'ensemble assez bien, bénéficiant notamment d'une dynamique d'externalisation qui s'est maintenue. Il profite aussi du renforcement continu des normes d'hygiène et de propreté, de l'importance accordée par les sociétés à la question de l'environnement de travail, de la professionnalisation du métier et d'un certain nombre d'innovations techniques. Même s'il existe encore bien des écarts entre les discours et les actes, l'attention portée aux questions environnementales qui s'est affirmée dans les années 2000 et 2010 a pris de l'ampleur dans les années 2020, et la Branche de la propreté a réussi à bien se positionner dans ce domaine. Les nouvelles machines, plus automatisées, font progressivement évoluer la nature du métier, mais elle n'a pas radicalement changé.

La propreté se définit comme un véritable métier de service, qui met l'humain au cœur de sa stratégie de développement.

Le secteur souffre toujours d'un certain déficit d'image, mais cela s'améliore car le travail et son résultat deviennent de plus en plus visibles.

LE PROGRÈS TECHNIQUE VALORISE LE MÉTIER, MAIS NE LE MODIFIE PAS FONDAMENTALEMENT

Les machines automatiques ont fait perdre certains marchés aux entreprises de propreté, certains clients ont ré-internalisé en partie la propreté en investissant dans les machines plutôt que recourir à une entreprise spécialisée. Mais ces robots restent très coûteux et leur entretien n'est pas facile. En outre, ces machines ne peuvent pas intervenir partout : elles touchent notamment leurs limites dans les espaces encombrés et très fréquentés, et ont besoin d'être contrôlées au quotidien par des être humains.

Dans l'ensemble les entreprises de propreté gardent donc le savoir-faire et leur compétence est clairement identifiée. Les évolutions techniques attribuent de nouveaux rôles aux agents de propreté, plus techniques, moins pénibles, plus valorisant, même si les tâches manuelles de nettoyage continuent de prévaloir. Les nouveaux outils de télécommunications, en 3D et en flux permanent, permettent par ailleurs une meilleure gestion des équipes et des machines, une relation plus étroite avec les personnels, et un meilleur suivi de la relation client.

LA RELATION CLIENT ET LES THÉMATIQUES RSE DE PLUS EN PLUS IMPORTANTES

Lentement, l'économie française se réforme, les inerties sont fortes mais l'approche partenariale se développe et se généralise, une plus grande responsabilité sociale prévaut. L'attention accordée à la relation client par les entreprises de propreté est chaque fois plus grande : elle leur permet de mieux valoriser et d'adapter leurs prestations. La recherche d'économies de la part des donneurs d'ordre pèse toujours sur les prix, mais l'affichage d'objectifs RSE de plus en plus précis s'observe dans de nombreux segments.

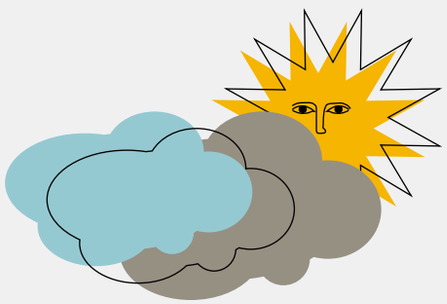
Les opinions ont une sensibilité croissante aux crises sociales qui marquent les sociétés contemporaines : les clients finaux et les salariés des donneurs d'ordre ont une exigence accrue d'exemplarité de la part des entreprises de propreté, même si subsiste la contradiction avec le prix qu'ils sont dans les faits en capacité de payer.

Enfin, les nouvelles organisations induites par le travail en journée permettent d'optimiser la gestion des déchets et la mise en place de dispositifs préventifs par des salariés davantage professionnalisés, qui valorisent les entreprises du secteur.

LE PASSAGE AU TRAVAIL EN JOURNÉE EST COMMUNÉMENT RECONNU COMME UNE ÉVOLUTION SOUHAITABLE

Les démarches type « Agendas 21 » d'entreprises et de branches professionnelles se multiplient, les critères d'évaluation s'affinent, et dans la propreté le travail en journée apparaît de plus en plus comme une évolution souhaitable et indispensable. Il est fortement encouragé par la branche, par les pouvoirs publics, et de plus en plus d'entreprises de propreté comme de donneurs d'ordre

privés ont compris le parti qu'ils pouvaient en tirer : les retours d'expérience favorables se multiplient, les dispositifs d'accompagnement mis en place ont produit des résultats inégaux, mais dans l'ensemble positifs. Un mouvement de fond en Europe semble incliner vers une évolution qui apparaît à beaucoup comme inéluctable. Toutefois, l'évolution est lente, au cas par cas, et il existe de réelles difficultés d'adaptation sur de nombreux sites. Une mise en place systématique semble impossible, d'autant que les disparités régionales tendent à s'accroître sous l'effet de la décentralisation et de la réduction du budget de l'Etat. Les réformes de la formation font apparaître des premiers résultats positifs dans le secteur de la propreté : la main d'œuvre continue de se professionnaliser, la relation client se renforce, les agents et les clients sont de plus en plus demandeurs de travail en coprésence, qui ouvre des perspectives intéressantes pour les entreprises de propreté et leurs salariés, même si le métier reste soumis à de fortes contraintes et souffre toujours d'un déficit d'image et d'attractivité.



Une évolution réelle, mais qui reste limitée et variable

Si l'évolution d'ensemble est favorable au travail en journée, sur le terrain les résultats restent inégaux. Certaines régions ont beaucoup avancé sur le sujet, dans certaines parties de l'Ouest de la France il est presque en passe de devenir la norme. Dans d'autres régions, il apparaît davantage comme un « serpent de mer », qui n'a jamais complètement émergé, et la France reste encore relativement à la traîne en Europe dans ce domaine, notamment par rapport aux pays d'Europe du Nord.

SCENARIO 3 : LA GÉNÉRALISATION

Le passage en journée, une organisation en passe de devenir la norme dans un marché qui prospère grâce à la montée en compétence des personnels et au progrès technique

UN VENT DURABLE D'OPTIMISME

Sur la période 2015-2030, l'économie française a connu une séquence globalement très positive, on est sorti du climat morose qui a marqué les années suivant la crise de 2008, même si la croissance reste, comme sur l'ensemble du « vieux continent », modérée. Des réformes structurelles profondes ont permis de s'adapter aux contraintes du monde contemporain, toujours plus ouvert et globalisé, tout en maintenant les acquis sociaux. Le chômage a baissé, la société et l'économie française sont complètement entrées dans l'ère de l'économie de la connaissance et de l'information, beaucoup de nouvelles entreprises prospèrent, l'activité est soutenue.

Profitant d'une économie qui respire et d'un marché de la propreté qui va mieux, où la recherche d'innovation, de qualité des prestations et des relations de services est une préoccupation réelle pour les acheteurs, les entreprises se sont pleinement emparées de la réforme de la formation pour continuer de professionnaliser leurs salariés.

Elles ont réussi à promouvoir une identité qui valorise à la fois la technicité du métier et la capacité à offrir des prestations intégrées qui répondent aux besoins des clients, améliorent l'environnement et facilitent la vie en société. Les filières de la propreté sont devenues bien plus attractives pour les jeunes, de nouveaux publics sont touchés, avec des compétences nouvelles et des formations initiales plus diversifiées. Ces publics, dans un contexte qui se rapproche du plein-emploi, sont plus exigeants et regardants sur les conditions de travail.

LES PRÉOCCUPATIONS RSE SONT DEVENUES INCONTOURNABLES

Les thématiques RSE sont véritablement essentielles pour l'image des donneurs d'ordre, il est devenu impossible de passer outre, de s'en servir uniquement comme un alibi ou un outil de communication à court terme.

Les acheteurs accordent réellement une grande attention et valorisent les efforts durables faits par les entreprises de propreté dans ce domaine. La baisse du chômage permise par la reprise économique pérenne des années 2020 rend essentiel l'enjeu de fidélisation des salariés de la propreté, et le travail en horaires décalés devient de moins en moins accepté par ceux-ci. Ceci d'autant plus que les nouvelles machines permettent d'intervenir automatiquement la nuit, ne générant aucune nuisance pour les usagers, tandis que la journée les employés des entreprises de propreté peuvent s'atteler aux tâches complémentaires qui ne peuvent être réalisées par les machines automatiques (interventions exceptionnelles, dimensions esthétiques, relations humaines, etc.). Ils peuvent aussi s'occuper durant la journée du travail de programmation des appareils, de vérification de la qualité des interventions, et de recueil des besoins des usagers.

LE TRAVAIL EN JOURNÉE S'IMPOSE

Dans ce contexte, le travail en journée est devenu la norme, les interventions en horaires décalés étant de plus en plus réservées à des situations et sites spécifiques. Alors qu'il y a encore quelques années il revenait à ceux qui proposaient des interventions en journée d'en justifier la possibilité et l'intérêt, c'est au contraire à présent les prestations tôt le matin ou tard le soir que l'on a tendance à devoir argumenter.

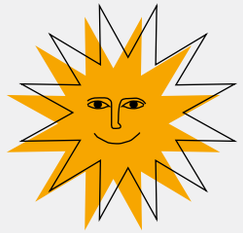
Les coûts supplémentaires qu'elles induisent et les nuisances qu'elles représentent pour les salariés sont de plus en plus difficilement acceptés.

LES SALARIÉS ET LEUR CAPACITÉ À PROPOSER SONT LA CLÉ DU DÉVELOPPEMENT DES ENTREPRISES

Ce changement de culture, allant pleinement dans le sens d'une logique de relation de services, permet de développer un autre type de rapport entre les entreprises, leurs salariés et les clients. L'ère du nettoyage industriel, des cahiers des charges serrés et des quantifications au mètre carré a vécu. Des liens interpersonnels plus étroits et des efforts plus importants dans l'investissement en direction des personnels, et dans l'amélioration de l'organisation du travail, en découlent. La montée en compétence, la technicisation, la relation de confiance et le sentiment d'appartenance à l'entreprise font reculer l'absentéisme et la formation en continu se développe. Ils ouvrent de nouveaux champs pour les entreprises de propreté, dans lesquelles les salariés se sentent pleinement impliqués et peuvent être moteur d'innovation, force de proposition.

LES DISPOSITIFS D'ACCOMPAGNEMENT VERS LE TRAVAIL EN JOURNÉE SONT DEVENUS OBSOLÈTES

Le développement massif du travail en coprésence change profondément le rapport au métier. Au fur et à mesure que la qualité du service et de la relation s'améliorent, la satisfaction client augmente, les entreprises vendent mieux ce qui est avant tout une relation de confiance, un savoir-faire et une connaissance fine des besoins évolutifs des clients. Cela leur permet de différencier leurs offres, d'accroître leurs marges, d'investir et de mieux rémunérer leurs salariés. La branche a mis un terme aux dispositifs d'accompagnement vers le travail en continu/en journée tant il est devenu le mode « naturel » d'organisation du travail.



Les entreprises de services sont reconnues comme des facilitateurs du quotidien et des fournisseurs de bien être

Avec la montée en compétence de leurs salariés, la diversification du sourcing et les innovations techniques, certaines entreprises développent des démarches originales et se positionnent sur des nouveaux marchés de services en pleine expansion. Dans une économie toujours plus dématérialisée, la question de la qualité des rapports humains est essentielle, et les entreprises de propreté profitent de leur présence au cœur des entreprises clientes pour se positionner sur de nouveaux créneaux et faciliter la vie des clients et des usagers. De plus en plus les agents de service peuvent être amenés à intervenir sur d'autres services associés. Les entreprises de propreté ne se reconnaissent plus toujours dans cette seule appellation, d'autant que la Branche a grossi en avalant d'autres filières connexes de services et de logistique. Les entreprises se positionnent de façon positive, en proposant un produit complet qui inclue la propreté, la qualité de l'environnement et la convivialité sur le lieu de travail, plutôt que se définir par la négative, comme simple « nettoyeurs de saleté ». Elles apparaissent comme des « fournisseurs de bien être », des « facilitateurs du quotidien », dont l'intervention est d'autant plus indispensable qu'elle va bien au-delà de la seule action nettoyage, effectuée de plus en plus par les seules machines et robots hi-tech qui sont sous leur commandement.

Dispositif d'accompagnement des entreprises vers le travail en journée

Pour accompagner les entreprises de propreté désireuses d'évoluer vers le travail en continu/en journée, la branche de la propreté à mis en place un dispositif d'accompagnement pour aider les prestataires et les donneurs d'ordre à opérer un changement effectif d'organisation.
Se déroulant sur plusieurs mois, avec des ateliers collectifs et des suivis personnalisés de binômes donneurs d'ordre/entreprises de propreté, le dispositif est piloté par le Fare Propreté, en partenariat avec le cabinet spécialisé Atemis. Il vise à établir un diagnostic, identifier les particularités et éventuels obstacles, préparer et planifier la mise en œuvre d'un changement d'organisation et établir un bilan de la mise en œuvre de celui-ci.

Des ateliers d'information et de présentation des enjeux précèdent la démarche, et sont organisés dans les différentes régions.

Pour plus de précisions, contacter les délégués régionaux du Fare Propreté :

→ Nord/Picardie/Haute-Normandie/Champagne-Ardenne
Karine Simon
03 20 06 45 18
ksimon@fare.asso.fr

→ Bretagne/Pays de la Loire/Basse-Normandie/Centre
Damien Hénault
02 99 26 10 95
d.henault@fare.asso.fr

→ Ile-de-France
Stéphanie Monnin
01 49 58 11 30
smonnin@fare.asso.fr

→ Alsace/Lorraine/Bourgogne/Franche-Comté
Sabine Herrgott
03 88 19 66 71
sherrgott@fare.asso.fr

→ Aquitaine/Midi-Pyrénées/Poitou-Charentes
Bénédicte Laudouar
05 56 07 06 72
blaudouar@fare.asso.fr

→ Rhône-Alpes/Auvergne/Limousin
David Lepetit
04 72 78 71 30
d.lepetit@fare.asso.fr

→ PACA/Languedoc-Roussillon/Corse
Marie-Pierre Di Leo
04 91 11 74 65
mpdileo@fare.asso.fr

Pour tout savoir sur l'accompagnement versle travail en journée, consultez le document d'information édité par la FEP.

→ Vous pourrez vous le procurer directementsur le site :
http://journee.monde-proprete.com/

→ Ou bien vous rendre directement sur notre site dédié :
http://journee.monde-proprete.com/

Achevé d'imprimer en journée
en décembre 2015
par JPA imprimeur, Gousainville
Conçu et réalisé
par l'agence Château Rouge
entre 9h et 19h30