



Le secteur du nettoyage

Le nettoyage est une activité de main-d'œuvre globalement peu qualifiée. Ce secteur emploie une proportion élevée de femmes, de salariés à temps partiel et de travailleurs âgés. Il est dynamique : son chiffre d'affaires, 15 milliards d'euros en 2015, a progressé de 65 % en dix ans, sous l'effet de l'externalisation massive des fonctions support des entreprises. Cette croissance est nettement plus élevée que celle de l'ensemble des services aux entreprises. En raison de la part importante des salaires dans la valeur ajoutée, le taux de marge est faible dans ce secteur (10 %). Toutefois, il se redresse depuis 2013, grâce à la montée en charge du crédit d'impôt pour la compétitivité et l'emploi et à la mise en place du pacte de responsabilité et de solidarité. De même, tout en restant modeste, l'intensité capitalistique s'accroît, du fait de l'essor du nettoyage spécialisé, davantage utilisateur d'équipements technologiques. Les grandes entreprises concentrent un tiers de l'activité du secteur ; elles laissent une part de marché importante aux autres entreprises, surtout aux petites et moyennes entreprises.

Catherine Souquet, Maxime Geay, division Services, Insee

En 2015, le secteur du nettoyage (*définitions*) génère un chiffre d'affaires de 15 milliards d'euros, soit 4 % de celui des services aux entreprises. Il compte 38 000 unités légales (entreprises individuelles ou sociétés) et emploie 404 000 personnes, soit 294 000 salariés en équivalent temps plein.

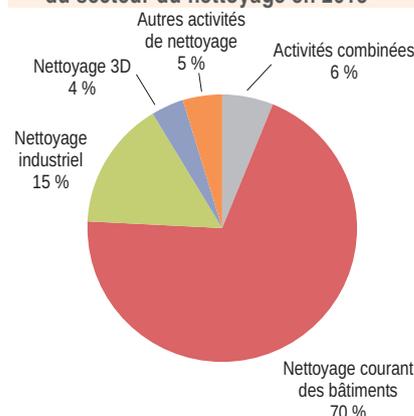
Les opérateurs des services de nettoyage proposent des prestations classiques dites « nettoyage courant » (nettoyage courant de tout type de bâtiments et activités combinées ; *définitions*) et des prestations spécialisées dites « nettoyage spécialisé » (nettoyage industriel, ultra-propreté, etc. ; *définitions*). Le « nettoyage courant » occupe une place prépondérante puisqu'il représente les trois quarts du chiffre d'affaires du secteur. Il s'agit, pour l'essentiel, de « nettoyage courant de bâtiments » (10 milliards d'euros) ; les « activités combinées » n'ont qu'un poids marginal (0,9 milliard). Le « nettoyage spécialisé » recouvre principalement le nettoyage industriel au sens large (de locaux et machines industriels ; 2,3 milliards), mais aussi le nettoyage dit 3D (désinfection, désinsectisation et dératisation) et d'autres activités de nettoyage (*figure 1*).

Une croissance plus rapide que dans les autres services aux entreprises

Entre 2005 et 2015, le chiffre d'affaires en valeur du secteur du nettoyage a progressé plus rapidement que celui des services aux entreprises (*définitions*) hors intérim (+ 5,1 % contre + 2,2 % en rythme annuel). Peu affectée par la crise de 2009,

sa croissance est continue. Elle est supérieure à celle de la sécurité, autre activité de soutien aux entreprises et également à fort contenu en main-d'œuvre (+ 3,5 %). En effet, le secteur a bénéficié depuis les années 1970 de l'externalisation massive des fonctions support des entreprises. Celles-ci sous-traitent de plus en plus souvent leurs services généraux afin de réduire leurs coûts et de se recentrer sur leur cœur de métier.

1 Répartition du chiffre d'affaires du secteur du nettoyage en 2015



Lecture : le sous-secteur du nettoyage courant des bâtiments (81.21Z) réalise 70 % du chiffre d'affaires du nettoyage. Champ : secteur du nettoyage, y compris activités combinées (groupes 81.1 et 81.2 de la NAF rév.2). Source : Insee, *Ésane 2015*.

Le secteur concentre les trois quarts des nettoyeurs

L'externalisation des activités de nettoyage a renforcé le secteur du nettoyage. Celui-ci emploie 76 % des nettoyeurs (*définitions*) en 2015, contre 68 % en 2009, soit une création nette de 4 000 emplois sur cette période (*figure 2*). Cette hausse ne compense pas la baisse constatée dans les autres secteurs marchands, hors activité des ménages (- 54 000 emplois nets).

La professionnalisation du secteur se renforce

Les normes techniques de qualité du nettoyage (*définitions*) se sont durcies. Les besoins de la clientèle se sont donc accrus,

2 L'emploi dans les métiers de la propreté par secteur

Secteur d'activité	Emplois dans les métiers de la propreté (milliers de salariés au 31 décembre)						Répartition sectorielle hors non-marchand et ménages (en %)			
	2009		2015		variation		2009		2015	
	Ensemble	dont nettoyeurs	Ensemble	dont nettoyeurs	Ensemble	dont nettoyeurs	Ensemble	dont nettoyeurs	Ensemble	dont nettoyeurs
Nettoyage	351	351	358	355	7	4	60,1	67,5	66,5	76,2
Agriculture	2	2	1	1	-1	-1	0,4	0,4	0,2	0,2
Industrie	26	24	13	12	-13	-13	4,5	4,6	2,5	2,5
Construction	7	6	3	3	-3	-3	1,1	1,2	0,6	0,6
Commerce	26	24	17	15	-9	-10	4,4	4,7	3,1	3,2
Transports	6	5	3	2	-3	-3	1,0	1,0	0,5	0,5
Services principalement marchands hors nettoyage et services financiers	153	101	130	75	-23	-27	26,2	19,5	24,2	16,0
Activités financières et d'assurance	14	6	13	4	-1	-2	2,4	1,2	2,4	0,8
Secteurs principalement marchands hors ménages	585	519	539	466	-46	-54	100,0	100,0	100,0	100,0
Services principalement non marchands	951	34	1 001	23	51	-12				
Activités des ménages	765	-	986	-	221					
Ensemble	2 300	554	2 526	488	226	-66				

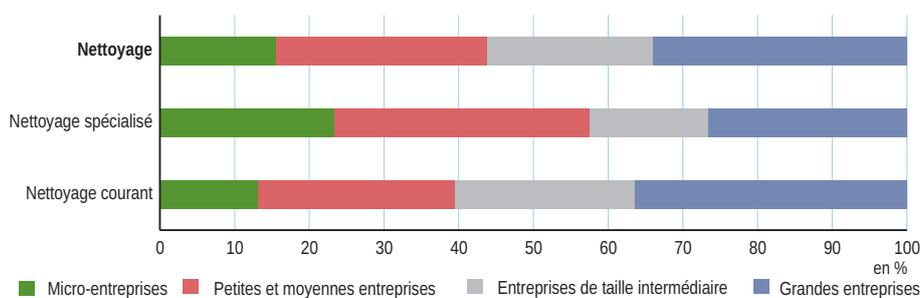
Note : les professions d'agents de service, d'aides à domicile et aides ménagères, de travailleuses familiales, d'employés de maison ne sont pas exclusivement liées au ménage et à la propreté.

Lecture : entre 2009 et 2015, l'emploi lié aux métiers de la propreté dans l'économie marchande hors ménages recule de 46 000 postes.

Champ : emploi salarié (hors intérim et hors postes annexes) des professions de nettoyeurs, agents de service, aides à domicile et aides ménagères, travailleuses familiales, employés de maison.

Source : Insee, déclarations annuelles de données sociales (DADS).

3 Répartition du chiffre d'affaires par catégorie d'entreprise en 2015



Lecture : les petites et moyennes entreprises réalisent 26,4 % du chiffre d'affaires du sous-secteur du nettoyage courant, 34,1 % du chiffre d'affaires du nettoyage spécialisé, soit 28,3 % du chiffre d'affaires du secteur du nettoyage.

Champ : secteur du nettoyage, y compris activités combinées (groupes 81.1 et 81.2 de la NAF rév.2).

Source : Insee, Esane.

notamment en matière de nettoyage spécialisé. Les professionnels du nettoyage ont alors développé leurs stratégies de spécialisation ou de diversification des activités. Ainsi, depuis 2005, le chiffre d'affaires du nettoyage spécialisé dans les bâtiments et du nettoyage industriel a augmenté plus vite que celui du nettoyage courant des bâtiments (+ 8,1 % contre + 5,3 %).

Des grands groupes, mais aussi un important tissu de petites entreprises

Les deux tiers du chiffre d'affaires du secteur du nettoyage proviennent de 22 grandes entreprises (GE) et de 2 600 petites et moyennes entreprises (PME hors micro-entreprises dans cette étude) (*définitions* ; *figure 3*). Le dernier tiers est assuré par 170 entreprises de taille intermédiaire (ETI) et plus de 34 000 micro-entreprises (dont auto-entrepreneurs).

Les 22 GE sont présentes sur l'ensemble du territoire national. Elles disposent d'une

gamme élargie de prestations de propreté et sont capables de répondre aux appels d'offres des clients « grands comptes », quel que soit leur secteur d'activité (tertiaire, transport, industrie, secteur public, etc.). Elles peuvent être assistées par de petites structures indépendantes (hors groupe) du secteur de la propreté, qui collaborent en tant que sous-traitantes. Six de ces GE sont spécialisées dans le nettoyage, cette activité concourant pour plus des trois cinquièmes à leur valeur ajoutée. Elles sont actives à l'international, puisque 15 % de leurs ventes sont réalisées à l'étranger. Pour les 16 autres GE, le nettoyage est une activité secondaire, leur activité principale étant notamment le traitement des déchets, la restauration collective ou la construction. Ces grandes structures sont moins spécialisées dans le nettoyage que les ETI et les unités de plus petite taille (*encadré*).

Les petites structures (PME et micro-entreprises) interviennent plutôt au niveau local. Leur petite taille semble plus adaptée sur le segment du nettoyage spécialisé, marché de

niche en expansion où elles représentent plus de la moitié du chiffre d'affaires.

Le nombre de micro-entrepreneurs a fortement progressé ces dernières années : 10 000 en 2015, contre 5 500 en 2010, mais leur poids reste limité à 0,6 % du chiffre d'affaires du secteur en 2015 (comme en 2010).

Le recours à la sous-traitance s'accroît

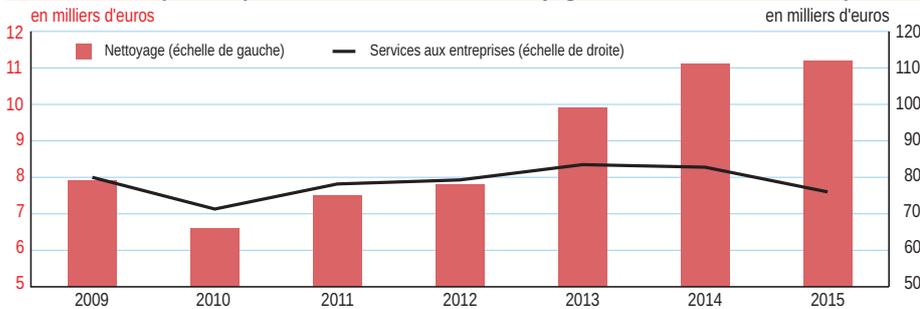
Les entreprises du secteur du nettoyage ont davantage recours à la sous-traitance : de 6,0 % du chiffre d'affaires en 2005 à 8,2 % en 2015. Cela explique la moitié de l'accroissement des consommations intermédiaires (+ 6,6 %), qui progressent plus rapidement que les ventes. Ainsi, la valeur ajoutée du secteur n'augmente que de 4,4 % sur la période.

Un secteur de main-d'œuvre, dont l'intensité capitalistique augmente

En 2015, l'intensité capitalistique (*définitions*) du secteur du nettoyage est faible (11 000 euros contre 76 000 euros dans les services aux entreprises) ; elle est par ailleurs moins élevée dans le nettoyage courant de bâtiments (environ 5 000 euros) que dans le nettoyage spécialisé (17 000 euros) (*figure 4*). En effet, peu d'équipements sont nécessaires pour effectuer les prestations courantes de nettoyage de bureaux ou d'immeubles. À l'inverse, le nettoyage spécialisé des bâtiments appelle des investissements croissants (+ 6 % en moyenne annuelle depuis 2005) pour répondre à la demande de plus en plus complexe de la clientèle : acquisition d'équipements automatiques dans les aéroports, utilisation de solutions techniques adaptées aux milieux sensibles...

Pour l'ensemble du secteur, les investissements sont stables sur dix ans. En 2015, le taux d'investissement (*définitions*) reste faible

4 Intensité capitaliste dans les secteurs du nettoyage et des services aux entreprises

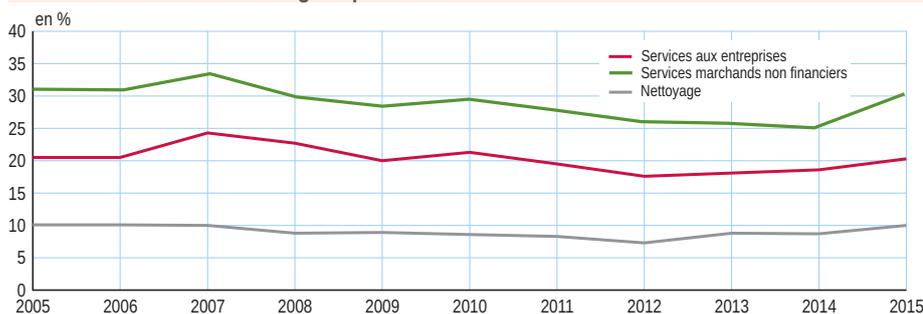


Lecture : l'intensité capitaliste du secteur du nettoyage passe de 7 900 euros par salarié en 2009 à 11 160 euros en 2015.

Champ : secteur du nettoyage, y compris activités combinées (groupes 81.1 et 81.2 de la NAF rév.2).

Source : Insee, É sane.

5 Évolution du taux de marge depuis 2005



Lecture : le taux de marge du secteur du nettoyage est de 10,1 % en 2005 et de 10 % en 2015.

Champ : secteur du nettoyage, y compris activités combinées (groupes 81.1 et 81.2 de la NAF rév.2).

Source : Insee, Suse puis É sane.

(3,6 %), dans le nettoyage courant (3,3 %) comme spécialisé (4,5 %) ; il est très inférieur à celui des services aux entreprises (15,2 %).

Le taux de marge se redresse depuis 2013

Au sein des services aux entreprises, le nettoyage se caractérise, comme toutes les activités de main-d'œuvre, par de moindres consommations intermédiaires (31 % du chiffre d'affaires en 2015 contre 49 % dans les services aux entreprises) et un taux de marge modeste (10 % contre 19 % ; figure 5). Ce niveau peu élevé du taux de marge est lié à la faiblesse de l'intensité capitaliste du secteur. Par conséquent, les frais de personnel représentent une part importante de la valeur ajoutée, en dépit de rémunérations peu élevées (24 000 euros par an en moyenne par salarié en équivalent temps plein au lieu de 44 000 euros dans les services aux entreprises hors intérim).

Sur la période 2005-2015, le taux de marge baisse de 10,1 % en 2005 à 7,3 % en 2012, puis se redresse : 8,7 % en 2014 et 10,0 % en 2015.

Sur cette période, les frais de personnel (+ 4,5 % en moyenne annuelle) sont aussi dynamiques que la valeur ajoutée. Cette forte croissance des frais de personnel est davantage tirée par les rémunérations (+ 4,9 %) que par les cotisations patronales (+ 3,2 %), du fait du renforcement des dispositifs d'exonération de cotisations sur les bas salaires.

Le taux de marge est soutenu durant les dernières années par les mesures gouvernementales visant à réduire le poids des dépenses de personnel : le crédit d'impôt pour la compétitivité et l'emploi (CICE) en 2014 et le pacte de responsabilité et de solidarité en 2015.

Malgré la baisse des marges, la rentabilité économique (*définitions*) de ce secteur reste très supérieure à celle des services aux entreprises (22 % contre 12 %), en raison du faible montant des immobilisations.

Des caractéristiques d'emploi atypiques

Dans le secteur du nettoyage, la main-d'œuvre est globalement peu qualifiée. En 2015, les salariés y travaillent deux fois plus souvent à temps partiel (44 %) que dans l'ensemble des services aux entreprises. En dépit d'une moindre proportion de contrats courts (16 % des salariés présents au 31 décembre, contre 19 % dans les services aux entreprises), le taux de rotation du personnel (26 %) est plus élevé que celui de la moyenne des services aux entreprises (21 %).

La main-d'œuvre est majoritairement féminine (58 %), plus âgée (38 % de plus de 50 ans, contre 25 % dans les services aux entreprises) et comporte une forte proportion d'étrangers (35 %).

La moitié des salariés cumulent plusieurs emplois. En plus de leur emploi principal dans ce secteur, ils peuvent avoir un second emploi

encadré Les principaux opérateurs intervenant dans le nettoyage

On distingue trois grands modèles de groupes :

- les **groupes très spécialisés** dans le nettoyage, comme Opale Défense, Cofigor ou encore OMS Synergie. Ils réalisent plus de 90 % de leur chiffre d'affaires total dans le secteur du nettoyage. En 2015, ils contribuent pour 23 % au chiffre d'affaires que les grandes entreprises et les entreprises de taille intermédiaire réalisent dans l'activité de nettoyage. Ce sont uniquement des entreprises de taille intermédiaire.

- les **groupes du nettoyage diversifiés**. Le nettoyage représente entre 50 % et 90 % de leur chiffre d'affaires. Ils s'inscrivent dans une logique de *facility management* (*définitions*), comme Atalian, ISS ou Onet. Ce segment représente 45 % du chiffre d'affaires du champ des grandes entreprises et des entreprises de taille intermédiaire.

- les **groupes d'autres secteurs ayant une activité minoritaire dans le nettoyage**, comme Sodexo ou Elior, davantage présents dans la restauration collective.

dans une autre entreprise de nettoyage (27 %), mais plus souvent dans la santé humaine et l'action sociale, l'hébergement et la restauration, le commerce, l'administration ou chez des particuliers.

Compte tenu des moindres qualifications et durées du travail, les salariés du secteur du nettoyage perçoivent un salaire annuel brut médian de 19 600 euros (en équivalent temps plein), nettement en deçà du salaire médian des services aux entreprises (27 700 euros). ■

Sources

Les sources utilisées dans cette étude sont :

- le **dispositif d'élaboration des statistiques annuelles d'entreprises** (É sane) pour les années 2008 à 2015, qui fait suite au système unifié de statistiques d'entreprises (Suse) pour les années 2005 à 2007 ;
- les **déclarations annuelles de données sociales** (DADS) ;
- le **système d'information sur les liaisons financières** (Lifi) géré par l'Insee ;
- l'**enquête européenne sur l'activité des filiales étrangères** des groupes français (Outward Foreign Affiliates Statistics - OFATS).

Définitions

Dans cette étude, le **secteur du nettoyage** se subdivise en deux activités, le nettoyage courant et le nettoyage spécialisé.

Le **nettoyage courant** comprend le **nettoyage courant des bâtiments** (secteur « 8121Z » dans la nomenclature NACE rév. 2) dans les entreprises comme chez les particuliers, et les **activités combinées de soutien** (« 8110Z ») lié

aux bâtiments. Ces dernières désignent la prestation d'une combinaison de services comprenant notamment l'ensemble des fonctions support et des services nécessaires au fonctionnement de l'entreprise : l'accueil et le standard, la gestion du courrier, la reproduction, la restauration, la propreté, les achats de matériels et de fournitures, la gestion du mobilier et de l'immobilier, la gestion des locaux techniques et des fluides, l'entretien des bâtiments et les travaux divers... On emploie le plus souvent l'expression « **services généraux** » quand elles sont internalisées et « **facility management** » lorsqu'elles sont externalisées chez un prestataire.

Le **nettoyage spécialisé** (secteurs « 8122Z », « 8129A » et « 8129B ») comprend en particulier le nettoyage spécialisé de bâtiments (nettoyage extérieur comme intérieur : ramonage des cheminées, des chaudières, des gaines de ventilation...) et le nettoyage de machines industrielles. Il inclut également la propreté en milieu sensible dans les établissements industriels (agroalimentaires, pharmaceutiques, électroniques, etc.), les établissements de soins (hôpitaux, cliniques, maisons de retraite, etc.), les salles propres et les salles blanches, etc. Il intègre enfin le nettoyage spécialisé (hors bâtiments) des piscines, des trains, des avions ou encore le balayage des chaussées et le déblaiement de la neige et de la glace ; la désinfection de locaux et de véhicules et la destruction de parasites (nettoyage dit 3D) en font également partie.

Les **services aux entreprises** regroupent les activités spécialisées, scientifiques et

techniques (section M de la NAF) et celles de services administratifs et de soutien (section N). Ces derniers regroupent les codes NAF suivants : 77 « Activités de location et location-bail », 78 « Activités liées à l'emploi », 79 « Activités des agences de voyage, voyagistes, services de réservation et activités connexes », 80 « Enquêtes et sécurité », 81 « Services relatifs aux bâtiments et aménagement paysager » et 82 « Activités administratives et autres activités de soutien aux entreprises ».

Les **métiers de la propreté** (tous secteurs d'entreprises confondus) sont définis à partir des déclarations annuelles de données sociales (DADS). Ils sont identifiés à partir des catégories socioprofessionnelles suivantes : les **nettoyeurs** (684A), les agents de service (525A à 525D), les aides à domicile, les aides ménagères et les travailleuses familiales (563B), les employés de maison et les personnels de ménage chez des particuliers (563C). Hors nettoyeurs, ces professions ne sont pas exclusivement liées au ménage et à la propreté.

La définition économique de l'**entreprise** au sens de la loi de modernisation de l'économie de 2008 tient compte de l'organisation en groupes. Elle se décline en **catégories d'entreprises** selon l'effectif, le chiffre d'affaires et le total de bilan : les micro-entreprises (Micro), les petites et moyennes entreprises (PME, hors micro-entreprises dans cette étude), les entreprises de taille intermédiaire (ETI) et les grandes entreprises (GE).

Le **taux d'investissement** est le rapport des investissements corporels bruts (hors apports) à la valeur ajoutée.

L'**intensité capitalistique** est le rapport des immobilisations corporelles brutes à l'effectif salarié en équivalent temps plein (EQTP).

La **rentabilité économique** rapporte l'excédent brut d'exploitation à la somme des immobilisations brutes corporelles et incorporelles et du besoin de fonds de roulement.

Les principales **normes et standards** pour le nettoyage courant sont la norme ISO 9001, relative au management de la qualité (en 1987) et la marque Qualiprope (certification de qualité). Dans le nettoyage spécialisé, des normes sont notamment présentes dans les hôpitaux (bio-nettoyage en 1991), la haute technologie (salles blanches ou salles propres ; norme ISO 14 644, révisée en 2015) et les locaux alimentaires (principes HACCP en 2006 et norme ISO 22 000 pour la sécurité alimentaire).

Pour la norme ISO 14 644 (salles propres) : <https://www.iso.org/obp/ui/#iso:std:iso:14644:-1:ed-2:v1.fr>

Bibliographie

- « Propreté et services associés, chiffres-clés et actions prioritaires », Le Monde de la Propreté, édition 2017.
- Observatoire socio-économique du secteur de la propreté et des services associés, Fare Propreté, 2017 : www.fare.asso.fr/etudes-et-prospectives.htm

Direction Générale :
18, bd Adolphe-Pinard
75675 PARIS CEDEX 14
Directeur de la publication :
Jean-Luc Tavemier
Rédacteur en chef :
E. Nauze-Fichet
Rédacteurs :
J.-B. Champion, C. Collin,
C. Lesdos-Cauhapé, V. Quénechdu,
Maquette : B. Rols
Impression : Jouve
Code Sage IP181690
ISSN 0997 - 3192
© Insee 2018

• **Insee Première** figure dès sa parution sur le site internet de l'Insee :
<https://www.insee.fr/fr/statistiques?collection=116>

• Pour recevoir par courriel les avis de parution (50 numéros par an) :
<https://www.insee.fr/fr/information/1405555>

Pour vous abonner à **Insee Première** et le recevoir par courrier :
<https://www.insee.fr/fr/information/2537715>

