



carif-oref
Ile de La Réunion



NETTOYAGE ET SÉCURITÉ - ZONE D'EMPLOI NORD ENJEUX ET PERSPECTIVES



AVANT-PROPOS

Ce document étant le fruit d'un travail collectif et partagé, le CARIF-OREF, Pôle Emploi Réunion et la Maison de l'Emploi du Nord tiennent particulièrement à remercier la Direction des Entreprises, de la Concurrence, de la Consommation, du Travail et de l'Emploi, le Conseil Régional, la Communauté Intercommunale du Nord de La Réunion, la Mission locale Nord, le PLIE intercommunal du NORD, les entreprises et l'ensemble des partenaires ayant contribué à sa réalisation.

Les notes enjeux et perspectives s'inscrivent dans une démarche régionale. Le CARIF-OREF, Pôle Emploi et les partenaires territoriaux ont conduit ces travaux d'anticipation sur chacune des microrégions de La Réunion en tenant compte des spécificités relatives à chacun de ces territoires.

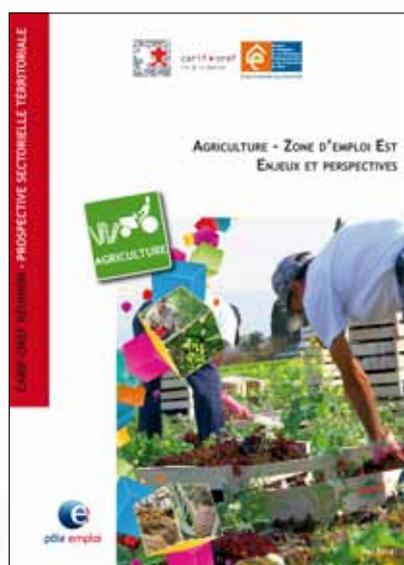
SOMMAIRE

| | |
|---|----|
| INTRODUCTION | 5 |
| INDICATEURS CLÉS DE L'EMPLOI DANS LE NORD | 6 |
| Les entreprises | 6 |
| L'emploi salarié | 7 |
| Le marché du travail | 9 |
| La formation | 10 |
| Synthèse statistique | 11 |
| SYNTHÈSE DES ATELIERS D'ÉCHANGE | 12 |
| LES FACTEURS CLÉS À ANTICIPER DANS L'ÉVOLUTION DE L'ACTIVITÉ ET DES MÉTIERS DU NETTOYAGE ET DE LA SÉCURITÉ | 12 |
| Nettoyage | 12 |
| Sécurité | 14 |
| GLOSSAIRE | 15 |

DANS LA MÊME COLLECTION

PROSPECTIVE SECTORIELLE ET TERRITORIALE

Disponible au téléchargement sur le site du Carif-Oref Réunion
www.cariforef-reunion.net



► AGRICULTURE



AGROALIMENTAIRE ►



► COMMERCE



Enjeux et perspectives : Nettoyage et Sécurité - Zone d'emploi Nord -
Carif-Oref Réunion - Maison de l'emploi du Nord - août 2014

INTRODUCTION

Les notes prospectives s'inscrivent dans le cadre des missions d'anticipation de l'activité, de l'emploi et de la formation. Ces missions étant partagées par le CARIF-OREF, Pôle Emploi et la Maison de l'Emploi du Nord, un partenariat a donc été mis en place entre ces trois structures pour conduire ces travaux d'anticipation sur la zone d'emploi Nord.

Cette démarche de prospective sectorielle et territoriale s'organise en deux temps :

1. Dans un premier temps des ateliers d'échanges ont eu lieu avec les partenaires institutionnels de l'emploi et de la formation pour croiser les indicateurs statistiques avec les connaissances empiriques des partenaires. Ces rencontres ont permis de dégager les perspectives d'évolution des principaux secteurs.

2. Dans un second temps, trois secteurs d'activité ont été sélectionnés par les partenaires pour préciser l'approche prospective :

- Le commerce
- Le nettoyage
- La sécurité

Des entretiens avec les professionnels de ces secteurs apportent l'analyse qualitative des évolutions à venir dans leurs domaines professionnels.

La présente note synthétise les indicateurs de diagnostic produits et les éléments prospectifs capitalisés lors de cette démarche consacrée au secteur du nettoyage et de la sécurité : observatoires prospectifs à l'échelle nationale, rencontres locales professionnelles et institutionnelles.



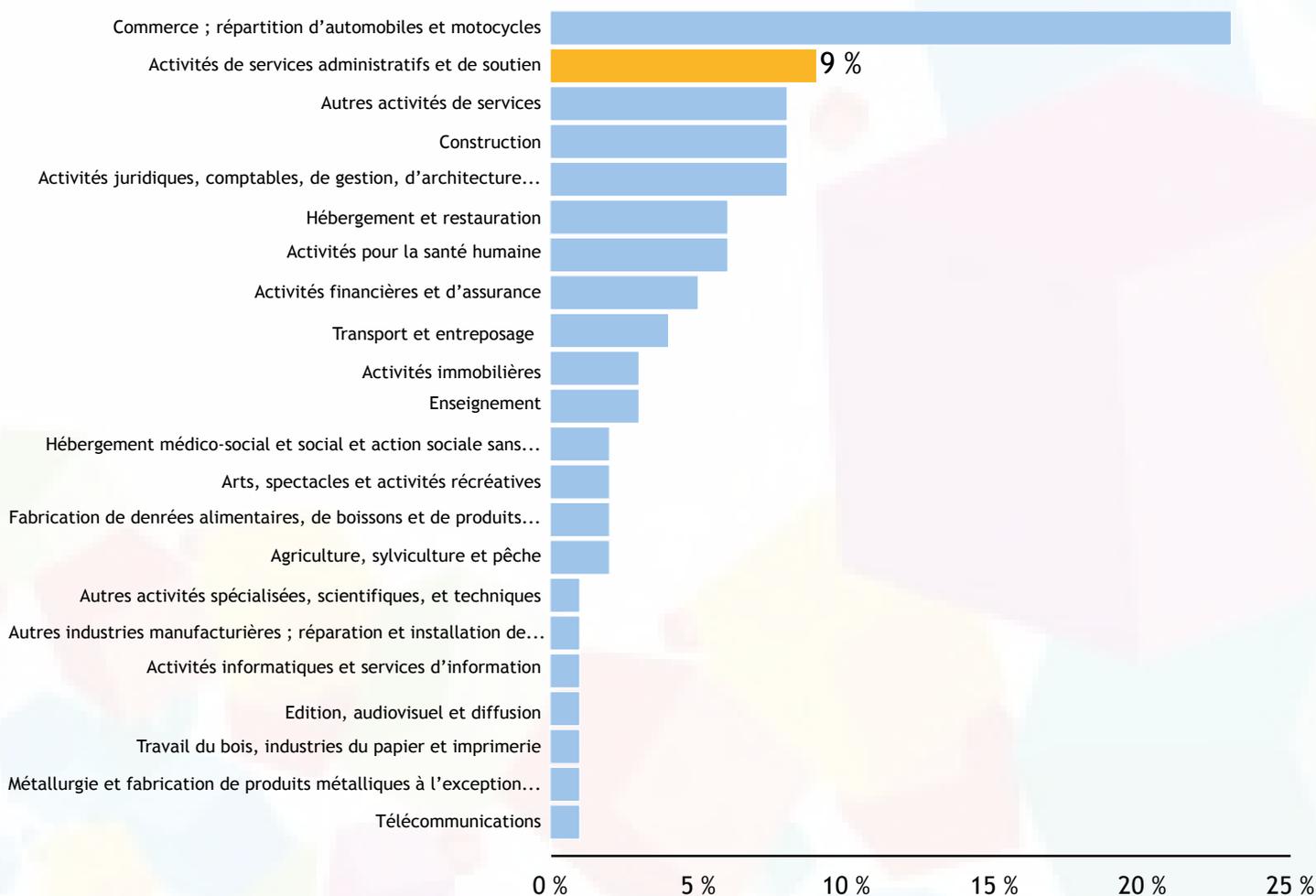
INDICATEURS CLÉS DE L'EMPLOI DANS LE NORD

Les entreprises

Les activités de services administratifs et de soutien représentent 9 % des établissements privés employeurs du Nord (466 établissements sur les 5 112 établissements employeurs du Nord en 2012).

Au sein ces 466 établissements, on dénombre 27 établissements relevant de la sécurité et 78 du nettoyage.

Part des établissements employeurs par secteur d'activité dans le Nord en 2012

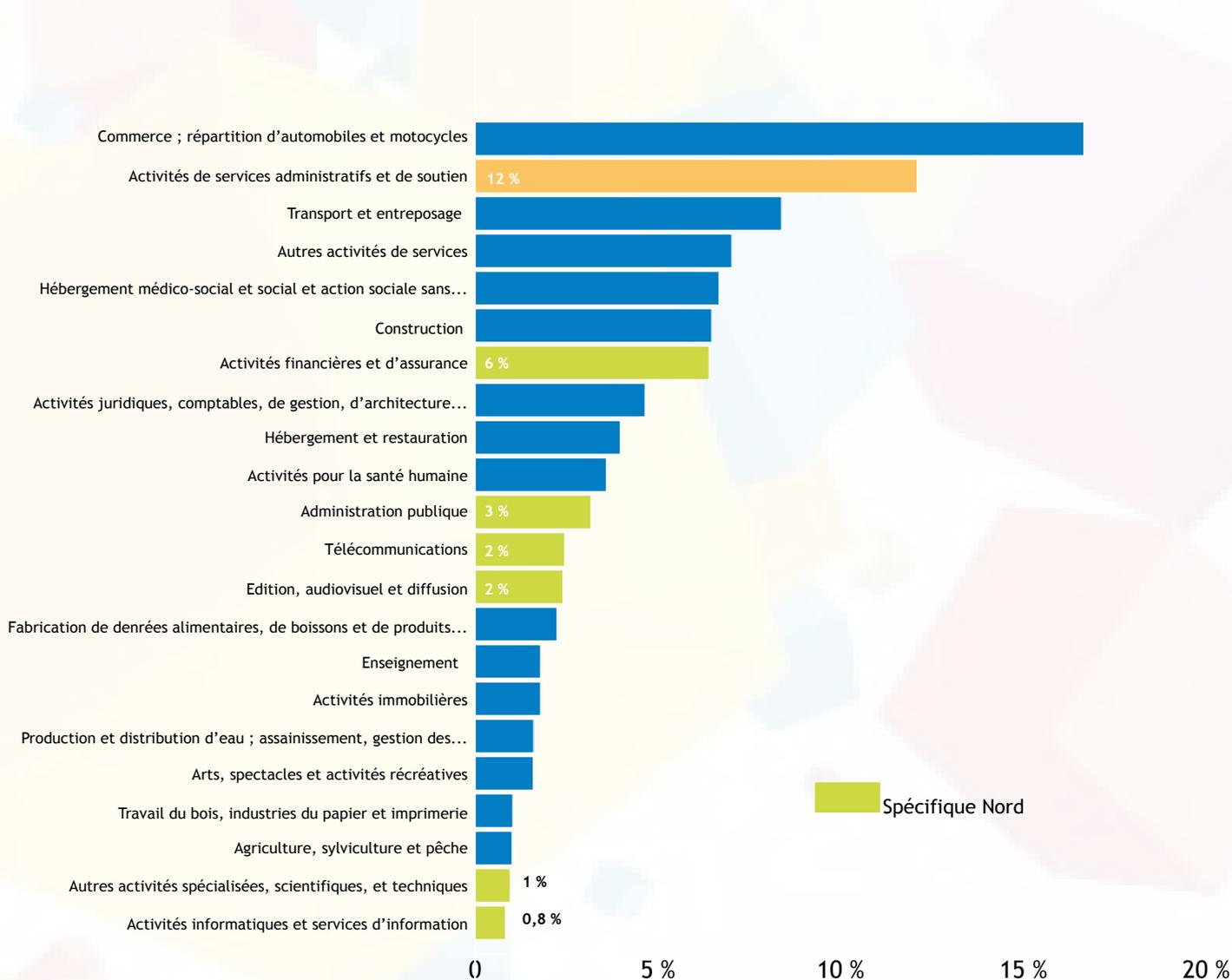


Source : ACOSS

L'emploi salarié

Le secteur des activités de services administratifs et de soutien n'est pas spécifique à la zone d'emploi Nord. Toutefois ce secteur employeur de la zone d'emploi nord représente 12 % de l'emploi salarié du territoire, soit environ 8 200 salariés.

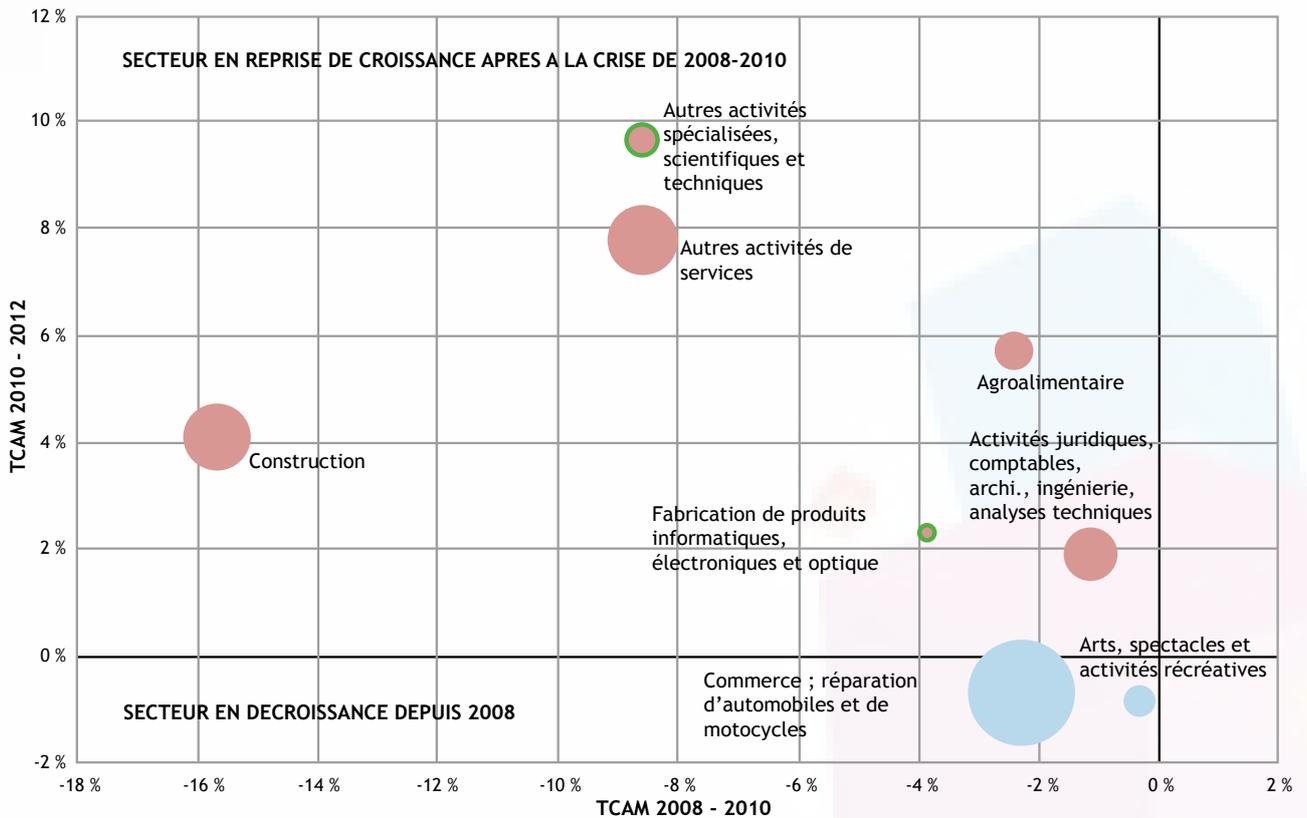
Part des effectifs salariés privés et spécificité des secteurs d'activités dans le Nord



Source : ACOSS

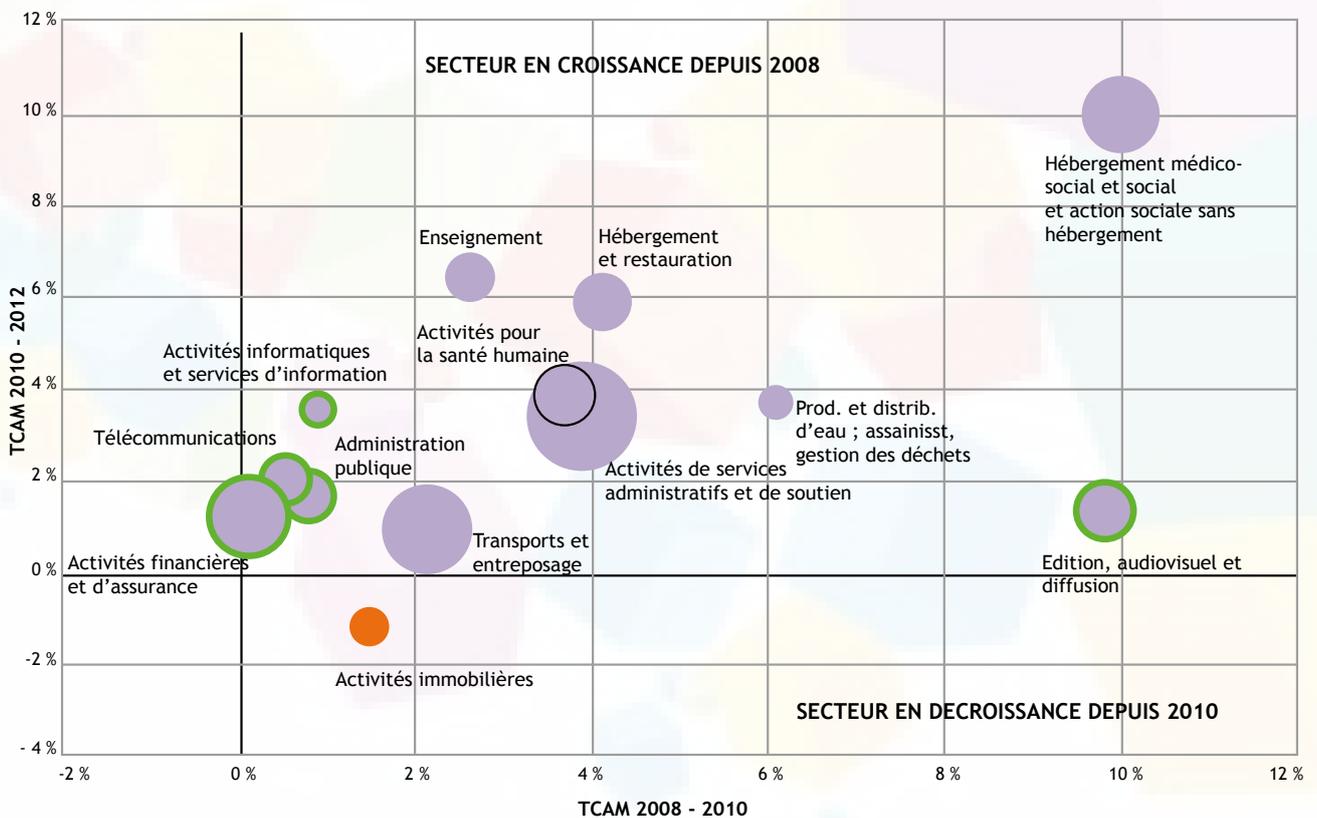
Le secteur des activités de services administratifs et de soutien est l'un des secteurs dont les effectifs salariés sont en croissance depuis 2008.

Evolution des effectifs salariés des secteurs touchés par la crise de 2008



Source : ACOSS

Evolution des effectifs salariés des secteurs non touchés par la crise de 2008

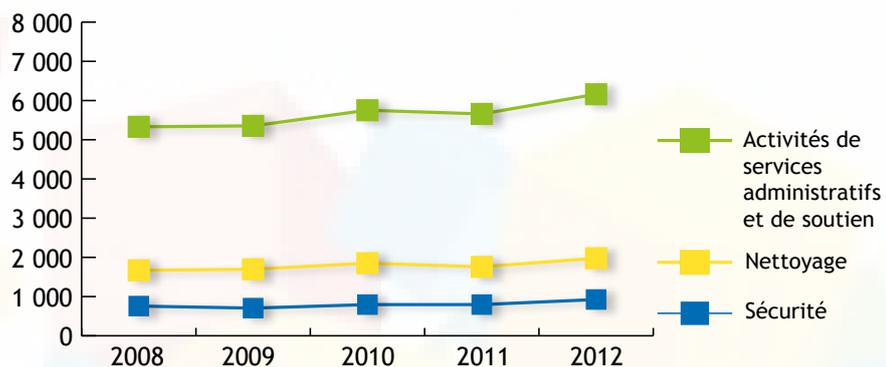


Source : ACOSS

TCAM - Taux de croissance annuel moyen

Le secteur des activités de services administratifs et de soutien regroupe les sous-secteur du nettoyage et de la sécurité, qui représentent respectivement 32 % et 15 % des effectifs salariés du secteur.

Evolution des effectifs salariés du nettoyage et de la sécurité dans le Nord

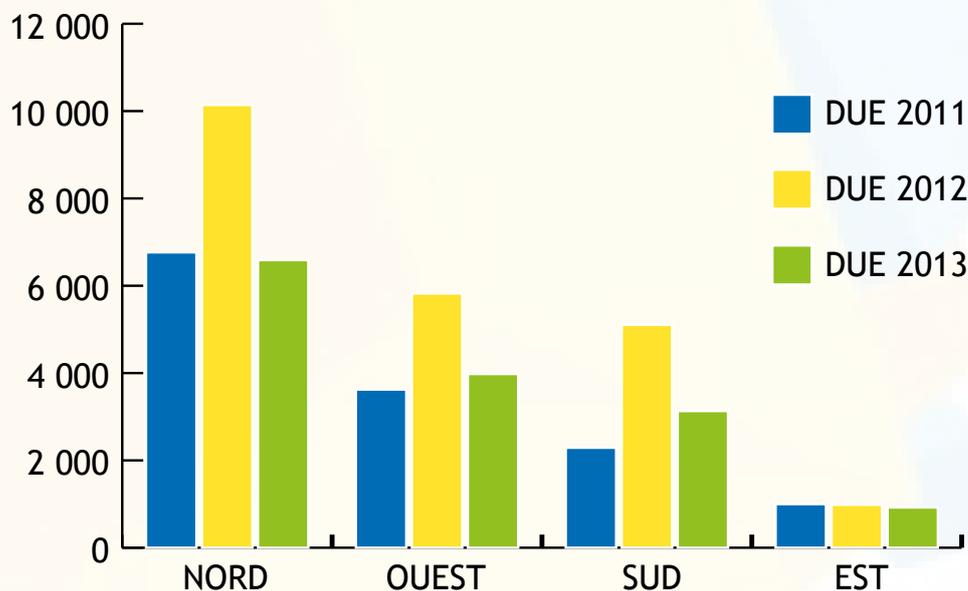


► Les effectifs du nettoyage ont augmenté depuis 2008, avec un palier constaté en 2011.

Les effectifs de la sécurité sont en augmentation depuis 2009.

Source : ACOSS

Evolution des DUE des activités scientifiques et techniques ; soutien et services administratifs par zone d'emploi

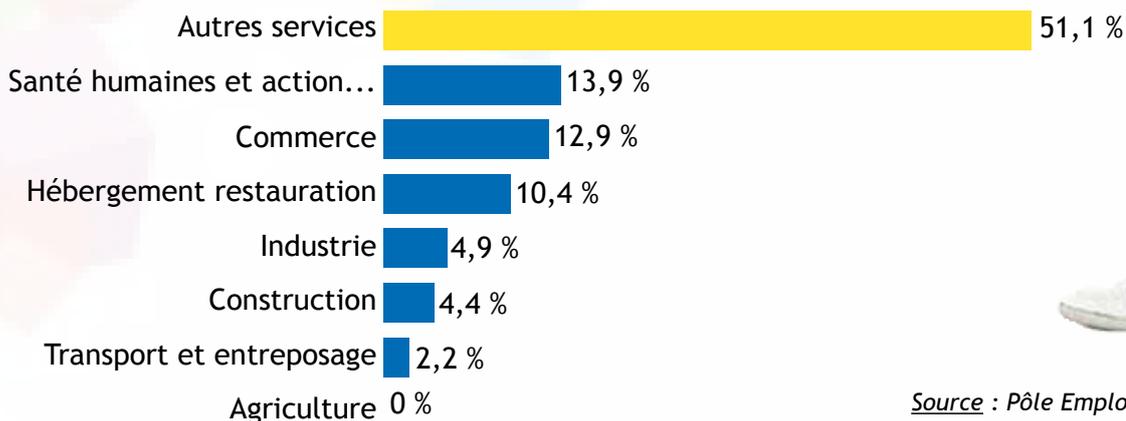


Source : CGSS

Le marché du travail

Le secteur des autres services représente 51 % des offres d'emploi enregistrées par Pôle Emploi (soit 5 222 offres d'emploi).

Répartition des OEE par secteur d'activité en 2013 zone d'emploi Nord

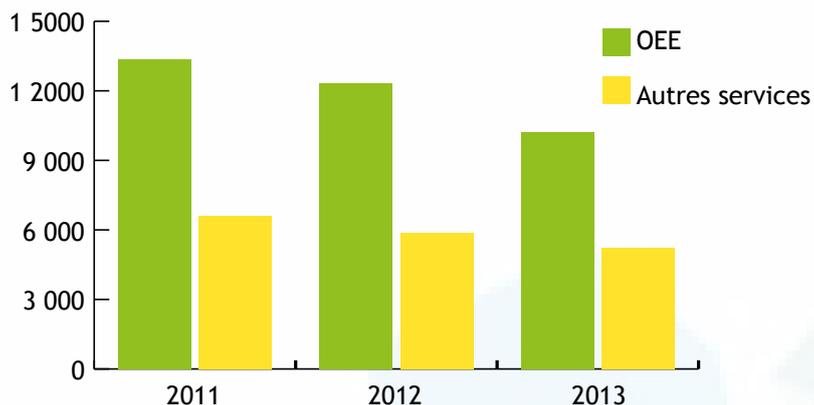


Source : Pôle Emploi

Enjeux et perspectives : Nettoyage et Sécurité - Zone d'emploi Nord - Carif-Oref Réunion - Maison de l'emploi du Nord- août 2014

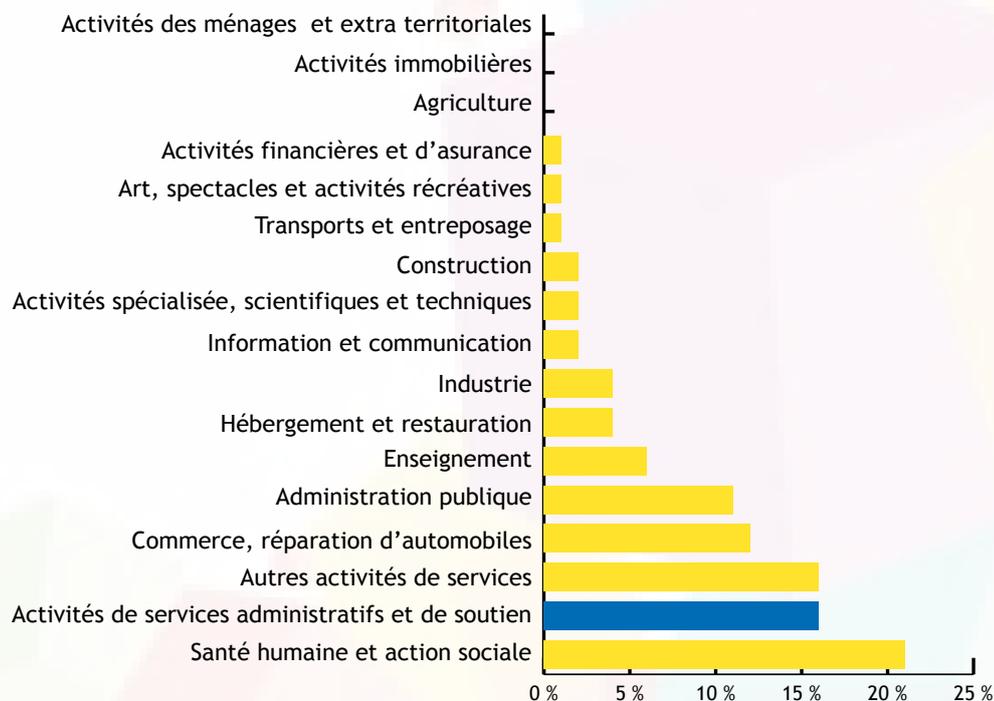


Evolution des OEE de la zone d'emploi Nord



Source : DIECCTE, Pôle emploi, traitement MDEN

Part des OEE en contrat aidé de la zone d'emploi Nord par secteur d'activité en 2012



Source : Pôle Emploi

La formation

Dans le domaine de la sécurité, 6 apprentis sont recensés en 2012-2013 en dernière année du BP agent technique de prévention et de sécurité dans le Nord. Sur l'ensemble de l'île, 79 jeunes ont été formés comme agent de prévention et de sécurité par le RSMAR en 2013, avec 78 % de taux d'insertion à 6 mois. A noter également la filière de formation initiale vers les métiers de la sécurité avec :

- 208 élèves inscrits en 2012-2013 à la formation CAP agents de sécurité, dont 32 au lycée privé de La Montagne
- 70 élèves inscrits au bac pro sécurité-prévention à saint benoit (Lycée Patu de Rosemont)

L'offre de formation est également présente dans le Nord sous forme de certificat de qualification professionnelle (CQP), depuis l'agent de sécurité jusqu'au dirigeant de sociétés de sécurité privée (deux sessions organisées dans l'île en 2013, avec 12 lauréats du titre. Dans le domaine du nettoyage, l'offre de CQP comprend la certification d'agents d'entretien et de chef d'équipe. Le bac pro hygiène et environnement est proposé au Lycée Rontaunay, avec 11 élèves inscrits en dernière année de bac pro (2012-2013).

Synthèse statistique

Emploi Nord

| | Nombre de salariés du privé 2012 | % d'évolution 2008-2012 |
|---------------|-------------------------------------|----------------------------|
| Nettoyage | 1 934 | 21 % |
| Sécurité | 925 | 22 % |
| Ensemble NORD | 50 960 | 4 % |

Source : ACOSS

| | Déclaration Unique d'Embauche (DUE) 2013 | % d'évolution 2008-2012 |
|---|---|-------------------------|
| Activités scientifiques et techniques, soutien et services administratifs | 6 587 | -35 % |
| Ensemble NORD | 42 670 | 4 % |

Source : CGSS

Marché du travail

| | DEFM 2013 | % DELD |
|---|-----------|--------|
| Services relatifs aux bâtiments et aménagement paysager | 164 | 31 % |
| Ensemble NORD | 32 052 | 53 % |

Source : Pôle Emploi

| | OEE 2013 | % OEE durable |
|-----------------|----------|---------------|
| Autres services | 5 222 | 51 % |
| Ensemble NORD | 10 218 | 41 % |

Source : Pôle Emploi



SYNTHÈSE DES ATELIERS D'ÉCHANGE

SERVICES ADMINISTRATIFS ET DE SOUTIEN : nettoyage, sécurité, intérim

| ATOUS | FREINS |
|---|--|
| <ul style="list-style-type: none"> • Volume d'emploi important et secteur dynamique : « nettoyage des locaux » est le métier qui cumule le plus d'offre d'emploi • Concentration de sièges, administrations, bureaux et activités tertiaires (notamment forte proportion de tertiaire qualifié sur la zone Nord) | <ul style="list-style-type: none"> • Prérequis du public (réglementation) • Horaires, temps partiel des activités dans le nettoyage et la sécurité • Recours aux contrats aidés pour les activités de nettoyage • Marchés par appels d'offres (gestion de la rupture des contrats à assurer) |
| OPPORTUNITES | MENACES |
| <ul style="list-style-type: none"> • Poursuite de l'urbanisation et de la croissance démographique • Présence d'un Groupement d'Employeurs pour l'Insertion et la Qualification (GEIQ) • Recours à l'intérim, surtout dans l'industrie et la construction • Adéquation des besoins et des formations, possibilités d'adaptation et de réactivité • Poursuite de l'assainissement du secteur de la sécurité | <ul style="list-style-type: none"> • Les services aux particuliers et aux collectivités demeurent le 2nd secteur pourvoyeur d'offres d'emplois dans le Nord (15 % des offres). Cependant, il s'agit du secteur d'activités qui enregistre la plus forte érosion de recrutement. |

Source : *Eléments issus de l'atelier du 26 septembre 2013*

LES FACTEURS CLÉS À ANTICIPER DANS L'ÉVOLUTION DE L'ACTIVITÉ ET DES MÉTIERS DU NETTOYAGE ET DE LA SÉCURITÉ



Nettoyage

Le secteur du nettoyage vit une phase de concurrence accrue qui pèse sur la qualité des prestations.

En période de baisse d'activité économique, le nettoyage est l'un des premiers postes à subir le contrecoup. Après

la progression des effectifs salariés ces dernières années, les perspectives sont davantage à la stabilisation dans le Nord, à moins de développer les services associés (espaces verts, entretien technique, services liés aux procédés comme manutention et logistique).

La stratégie RH est délicate à mettre en œuvre, dans le cadre de reprise de personnel en cas d'obtention d'un marché de nettoyage mis en œuvre auparavant par une autre entreprise. Les conditions de travail sont difficiles (geste et posture, horaires décalés).

Le secteur reste une porte d'entrée vers le milieu professionnel sans obligation de diplôme ou qualification.

Evolution activité

» Volet observatoire prospectif national(*)

En 2012, les PME sont encore présentes et connaissent en temps de crise un certain dynamisme qui paraît faire défaut aux grands groupes. Le secteur accueille plus de 2 600 nouvelles entreprises par an. Ce dynamisme s'explique en partie par les faibles barrières à l'entrée, aussi bien en termes de diplôme que d'investissements.

Pour faire face à la crise, les entreprises de propreté ont augmenté la productivité et rogné sur leurs marges. La vitalité du secteur est en grande partie dépendante de la santé de l'économie générale.

» Volet professionnels du Nord

La concurrence accrue dans le secteur de la propreté s'est traduite par de nombreuses créations d'entreprises avec une politique de prix particulièrement agressive, aux dépens de la qualité des prestations. La crise a eu des conséquences sur les entreprises de propreté, rendant le secteur d'activité instable à l'exception des marchés de grosse envergure.

* Source : étude prospective du secteur de la propreté et des services associés. FAR - FEP - Le monde de la propreté

Evolution réglementaire

» Volet observatoire prospectif national

Le secteur de la propreté est à forte intensité de main d'œuvre (90% de la valeur ajoutée correspond aux frais de personnel). Aussi, l'instabilité de la législation sur le coût du travail a un impact financier important sur les entreprises de propreté.

Le marché de la propreté est en pleine évolution avec une croissance de l'externalisation de cette activité faisant partie des services généraux. Le développement des marchés publics a généré une massification des achats.

» Volet professionnels du Nord

Les demandes de SST ou CQP de la part des clients est croissante. Un appel d'offre public est renouvelable tous les ans, 3 fois de suite, à la différence de l'appel d'offre privé qui porte sur une période de 4 ans. Les marchés peuvent comprendre la reprise d'employés avec des contrats qui restent inchangés.

A l'avenir les entreprises devront prendre en compte les normes de développement durable (notamment tri des déchets) et de sécurité. En 2015, l'absence de document unique déclenchera des pénalités.

Evolution technologique

» Volet observatoire prospectif national

Aujourd'hui l'innovation technique est principalement prise en charge par les fournisseurs. Elle est de nature à revaloriser la profession. Mais la mécanisation est ralentie par le coût induit (investissement, entretien, formation) et par une certaine réticence des salariés à utiliser les machines.

Evolution RH, management

» Volet observatoire prospectif national

Les entreprises connaissent une difficulté à créer un sentiment d'appartenance, donc à faire vivre une politique RH structurée. Aujourd'hui, les recrutements se font encore majoritairement grâce au réseau de connaissances.

Les entreprises a d m e t t e n t agir dans l'urgence, malgré des systèmes de candidature permanente.

Ceci empêche souvent un investissement de formation préalable à la prise de poste et une réelle intégration.

Les évolutions de carrière sont nécessairement limitées en nombre, d'agents de service vers chef d'équipe ou contrôleur par exemple. L'effet d'entonnoir est sensible et il y a peu de place pour les postes d'encadrement intermédiaire.

» Volet professionnels du Nord

Les sorties du secteur sont davantage liées aux démissions qu'aux départs en retraite, en partie à cause des salaires et des conditions de travail difficiles. Les arrêts maladie et les accidents de travail sont fréquents. Des solutions de reclassement doivent être proposées.

La formation ne garantit pas l'efficacité, du fait de son éloignement de la réalité du terrain pour certaines d'entre elles.

Le secteur embauche une grande partie des effectifs d'agents de services sans qualification, dont une partie ne savent ni lire ni écrire.

Les situations de multi-employeur génèrent des problèmes de recrutement du fait des créneaux horaires incompatibles (concentration de ces créneaux tôt le matin ou le soir).





Sécurité

Le secteur de la sécurité est affecté par la baisse d'activité économique. L'augmentation de la vidéosurveillance est une menace pour les postes d'agents de sécurité. Par contre, la privatisation de certaines missions de service public (comme les contraventions) pourrait relancer l'activité. Des efforts d'assainissement et de professionnalisation du secteur ont été entrepris (carte professionnelle, développement des formations CQP et titre professionnel), mais la persistance du travail informel fausse le jeu de la concurrence. Afin de développer les compétences, le CQP mériterait d'être consolidé. A noter les bons taux d'insertion professionnelle des agents de prévention formés au RSMAR en 2013 (78 %), qui renouent avec ceux constatés en 2010, après une chute de ces taux en 2011 et 2012. Les axes d'avenir consistent à mixer les solutions humaines et électroniques (approche globale et complémentaire de la sécurité).

Evolution activité

» Volet observatoire prospectif national

La situation du secteur en 2013 est meilleure que celle anticipée. Toutefois, il s'agit encore d'une situation économique fragile. L'image d'une morosité ambiante et d'un marché en dents de scie permet difficilement de dresser des perspectives.

L'existence d'un marché « gris » persistant, contribue à l'atonie d'un marché qui n'a, dès lors pas encore atteint un niveau suffisant de maturité pour assurer sa propre régulation. Ainsi la course au chiffre d'affaire est illusoire si l'on ne se préoccupe pas de rentabilité. La situation est globalement moins favorable dans le secteur de la sécurité que dans l'ensemble des services marchands. Sur les 9 625 entreprises présentes sur le marché, 5 925 entreprises n'ont aucun salarié (62 %) et représentent 4 % du marché global.

» Volet professionnels du Nord

Le secteur de la sécurité a subi le contrecoup de la crise, avec la fermeture de grosses sociétés.

En effet, la réduction des budgets sécurité des grandes surfaces s'est répercutée de façon sensible sur le secteur du fait du volume d'activité important que la grande distribution représente.

Les entreprises locales de sécurité doivent aussi faire face à l'apparition de nouvelles agences de sécurité sur le marché réunionnais avec une plus faible charge administrative. La concurrence est faussée par la prégnance du non déclaré.

Evolution réglementaire

» Volet observatoire prospectif national

En termes d'évolution réglementaire, deux mesures peuvent impacter le secteur de la sécurité dans le cadre de la politique économique. Tout d'abord, le crédit d'impôt pour la compétitivité et l'emploi (CICE) qui est accessible au secteur de la sécurité privée, permettra une économie d'impôt substantielle. De 4 % de la masse salariale, hors sa-

lares supérieurs à 2,5 fois le SMIC en 2013, il passera à 6 % en 2014. La démarche de simplification administrative (ou « choc de simplification ») doit permettre de dégager des marges de productivité à un secteur français qui souffre de la complexité de la réglementation.

Enfin la charte de bonnes pratiques d'achats de prestations de sécurité privée élaborée comme une véritable boîte à outils permettra de lutter contre les pratiques de « prix anormalement bas », car le texte engage les entreprises de sécurité signataires à communiquer dans leurs offres la décomposition de leurs coûts.

» Volet professionnels du Nord

Le cadrage des métiers repaires en 2006, puis la mise en place de la carte professionnelle en 2009 et la création en 2011 du Conseil national des activités privées de sécurité (CNAPS), ont permis un assainissement du secteur.

Evolution technologique

» Volet observatoire prospectif national

Le marché global de la sécurité électronique représente un chiffre d'affaires de 1,75 milliards d'euros. 1 000 sociétés sont spécialisées dans la vidéoprotection et on compte 2 000 à 3 000 installateurs de systèmes d'alarme. Depuis quelques années, la vidéosurveillance par internet (par le biais de caméras dédiées utilisant le protocole IP) remporte un franc succès.

Les caméras peuvent être mises en réseau pour surveiller depuis un seul endroit l'ensemble des sites. En outre des logiciels d'analyse automatique sont capables d'interpréter la moindre anomalie de comportement. Les fabricants font preuve d'innovation face à un marché en constante mutation.

» Volet professionnels du Nord

Plus la technologie augmente, plus l'intervention humaine diminue. D'ici quelques années, les capteurs de vidéo surveillance vont prendre la place des agents cynophiles, des agents statiques et des rondiers. Cette mutation est renforcée avec l'apparition des maisons connectées.

Evolution RH, management

» Volet observatoire prospectif national

Les effectifs s'élèvent à 148 350, soit +2 400 (1,5 %) en 2012. Ce niveau s'approche de celui atteint en 2008. L'emploi est concentré en Ile-de-France (43 %), puis dans les régions PACA (9 %) et Rhône Alpes (8,5%). Les salariés sont des hommes à 85 % (87 % en 2011), des agents d'exploitation à 87 %, des cadres à 2 %.

Le modèle pertinent en matière de sécurité n'est pas le « tout technologique », et il y aura toujours besoin de personnel pour réaliser les prestations.

» Volet professionnels du Nord

Le secteur connaît un turnover important en raison du manque d'information sur les conditions difficiles du métier. Ces conditions de travail posent des problèmes avec l'âge : suite à la déclaration d'inaptitude, un reclassement

est nécessaire. Les besoins de compétences dans le secteur sont identifiées sur les aptitudes managériales et la maîtrise des savoirs de base. Après une expérience de quatre à cinq ans, les agents peuvent monter en grade par pro-

motion interne. Dans le court terme, la distinction entre agent statique et itinérant s'estompe avec le développement des capteurs de vidéo surveillance.

GLOSSAIRE

| | |
|------------|--|
| ACOSS | Agence Centrale des Organismes de Sécurité Sociale |
| BAC PRO | BaCcalauréat Professionnel |
| BP | Brevet Professionnel |
| CARIF-OREF | Centre d'Animation et de Ressources de l'Information sur la Formation - Observatoire Régional Emploi Formation |
| CGSS | Caisse Générale de Sécurité Sociale |
| CQP | Certificat de Qualification Professionnelle |
| DEFM | Demandeur d'Emploi en Fin de Mois |
| DELD | Demandeur d'Emploi de Longue Durée |
| DIECCTE | Direction des Entreprises, de la Concurrence, de la Consommation, du Travail et de l'Emploi |
| DUE | Déclaration Unique d'Embauche |
| FEP | Fédération des Entreprises de Propreté |
| IP | Internet Protocol |
| MDEN | Maison de l'Emploi du Nord |
| OEE | Offre d'Emploi Enregistrée |
| PLIE | Plan Local pour l'Insertion et l'Emploi |
| PME | Petites et Moyennes Entreprises |
| RH | Ressources Humaines |
| RSMAR | Régiment du service Militaire Adapté de La Réunion |
| SMIC | Salaire Minimum Interprofessionnel de Croissance |
| SST | Sauveteur Secouriste du Travail |



Carif-Oref Réunion



carif ■ oref

Ile de La Réunion

Directeur de publication

Jean-René HOAREAU

Collaboration

Olivier DEBRAY

Jean-Max BOYER (Maison de l'Emploi du Nord)

Raphaël SERRIER (Maison de l'Emploi du Nord)

Mise en page

Samuelle GRONDIN

Crédits photo

© fotolia

© Samuelle GRONDIN

Adresse Physique

190, rue des Deux Canons

Imm. Futura, RDC

97495 Sainte-Clotilde Cedex

Tél. : 0262 28 30 47

Fax : 0262 28 04 44

Courriel : contact@cariforef-reunion.net

Site web : www.cariforef-reunion.net

