Étude des services aux environnements de travail et des services adossés à des actifs immobiliers en France en 2021









Cette étude, cofinancée par ARSEG, CRDIA et SYPEMI, réalisée par le Cabinet Hent avec les apports d'organisations patronales des métiers concernés et la coopération de Joël Larousse (ARSEG), Xavier Baron (CRDIA) et Christophe Leroy (SYPEMI), éclaire les contours et les dimensions des services aux environnements de travail, et en estime la contribution à l'économie et à la société.

Cahier du CRDIA n°17 de mars 2022

1



Étude des services aux environnements de travail, et des services adossés à des actifs immobiliers en France en 2021

Résultats de l'étude

Octobre 2021

VERSION AU 28/10/2021

Corporate Real Estate Advisors

Rappel de l'ambition de cette étude





■ Une étude qui porte sur les Environnements de Travail
dit autrement LES SERVICES ADOSSÉS AUX ACTIFS IMMOBILIERS ET À LEURS BÉNÉFICIAIRES



- + Rassembler et structurer toutes les données socio-économiques disponibles (et mieux identifier celles qui font défaut)
- + Associer l'ensemble des parties prenantes volontaires dans ce processus collectif de détourage d'un vocabulaire et de définitions communes



3 sponsors à l'origine de l'initiative







Sommaire



01

PÉRIMÈTRE DES ENVIRONNEMENTS DE TRAVAIL

02

SURFACES DES ENVIRONNEMENTS DE TRAVAIL ET ACTIFS HÉBERGÉS

03

DOCUMENTATION DU MARCHÉ DES ENVIRONNEMENTS DE TRAVAIL

04

ZOOM PAR DOMAINE DE SERVICE

Sommaire



01

PÉRIMÈTRE DES ENVIRONNEMENTS DE TRAVAIL

02

SURFACES DES ENVIRONNEMENTS DE TRAVAIL ET ACTIFS HÉBERGÉS

03

DOCUMENTATION DU MARCHÉ DES ENVIRONNEMENTS DE TRAVAIL

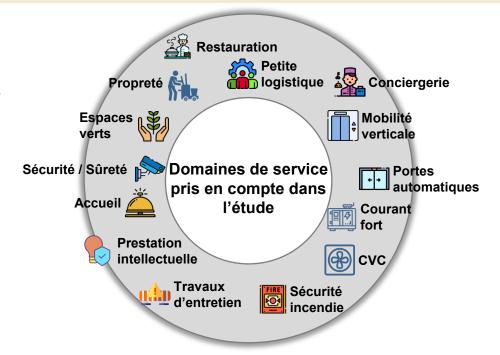
04

ZOOM PAR DOMAINE DE SERVICE

Les services projetés sur les environnements de travail

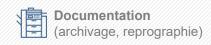


DOMAINES DE SERVICES, AU PÉRIMÈTRE DES ENVIRONNEMENTS DE TRAVAIL, DOCUMENTÉS DANS LE CADRE DE L'ÉTUDE



DOMAINES DE SERVICES, AU PÉRIMÈTRE DES ENVIRONNEMENTS DE TRAVAIL, NON DOCUMENTÉS DANS LE CADRE DE L'ÉTUDE

Manque de lisibilité ou/et service pris en compte par ailleurs







Version au 28/10/2021

Les natures d'environnements travail et leurs bénéficiaires



DES SERVICES À PROJETER SUR DES ACTIFS EN EXPLOITATION



...ET AUPRÈS DE LEURS BÉNÉFICIAIRES



Les parties prenantes institutionnelles des environnements de travail





PARTIES PRENANTES IDENTIFIÉES ET SOLLICITÉES* LORS DE L'ÉTUDE :

* Via des échanges ou/et consultation de leurs rapports



SYNDICAT NATIONAL DE LA RESTAURA Syndicat National de la Restauration Collective COLLECTIVE

GROUPEMENT DES ENTREPRISES DE SÉCURITÉ





SYNDICAT NATIONAL DES PRESTATAIRES DE SERVICES D'ACCUEIL



SYNDICAT NATIONAL DE L'EXPLOITATION CLIMATIQUE ET DE LA MAINTENANCE





FÉDÉRATION DES MÉTIERS DE LA PRESTATION INTELLECTUELLE DU CONSEIL, DE L'INGÉNIERIE ET DU NUMÉRIQUE





SYPEMI

UNION NATIONALE DES ENTREPRISES DU PAYSAGE



GROUPEMENT DES PROFESSIONS DE SERVICES

GROUPEMENT PROFESSIONNEL DES PORTES, PORTAILS,



FÉDÉRATION DES





AGENCE NATIONALE D'APPUI À LA **PERFORMANCE**



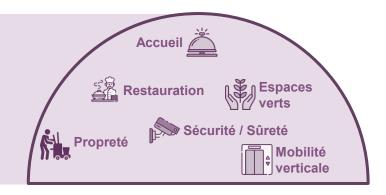




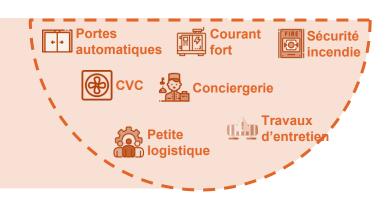
Approche et limites de l'étude



UNE APPROCHE DE DIMENSIONNEMENT DES ENVIRONNEMENTS DE TRAVAIL QUI RASSEMBLE LES DONNÉES DISPONIBLES AUPRÈS DES PARTIES PRENANTES DES ENVIRONNEMENTS DE TRAVAIL



POUR LES DOMAINES DE SERVICE NON DÉTOURABLES AU PÉRIMÈTRE DES ENVIRONNEMENTS DE TRAVAIL OU/ET POUR LESQUELS LES DONNÉES SONT MANQUANTES, RECOURS À DES RATIOS MARCHÉ



Sommaire



01

PÉRIMÈTRE DES ENVIRONNEMENTS DE TRAVAIL

02

SURFACES DES ENVIRONNEMENTS DE TRAVAIL ET ACTIFS HÉBERGÉS

03

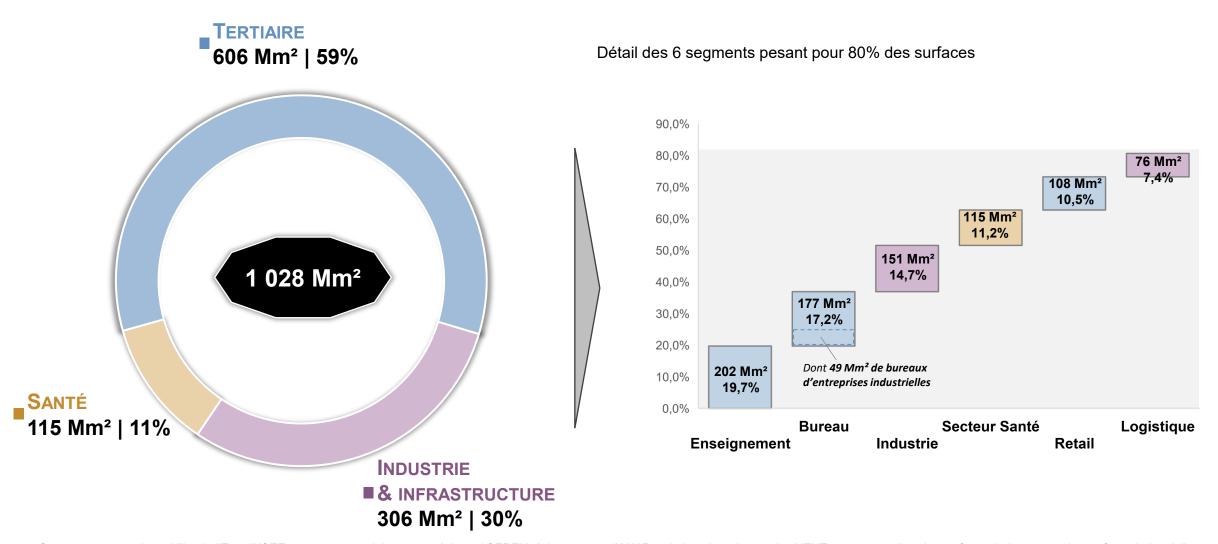
DOCUMENTATION DU MARCHÉ DES ENVIRONNEMENTS DE TRAVAIL

04

ZOOM PAR DOMAINE DE SERVICE

Estimation des surfaces des environnements de travail





Sources : rapports Immobilier de l'Etat, INSEE, rapports sectoriels, rapport Ademe / CEREN, échange avec l'ANAP, solutions.lesechos, ratios HENT pour reconstituer les surfaces de bureaux et les surfaces industrielles

Version au 28/10/2021

Distribution des surfaces par segment de marché



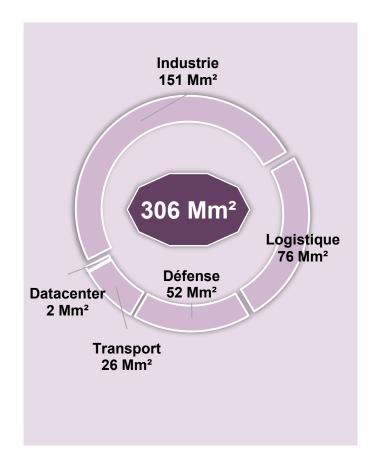
TERTIAIRE

SANTÉ

INDUSTRIE ET INFRASTRUCTURE







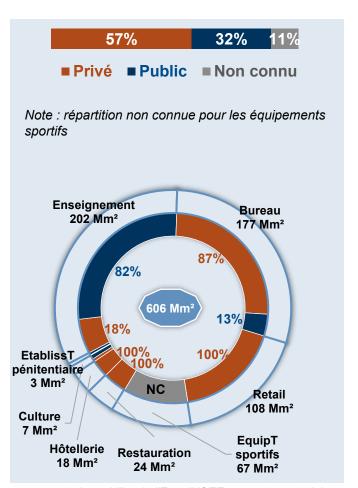
Sources : rapports Immobilier de l'Etat, INSEE, rapports sectoriels, rapport Ademe / CEREN, échange avec l'ANAP, et ratios d'occupation pour reconstituer les surfaces de bureaux

VERSION AU 28/10/2021 12

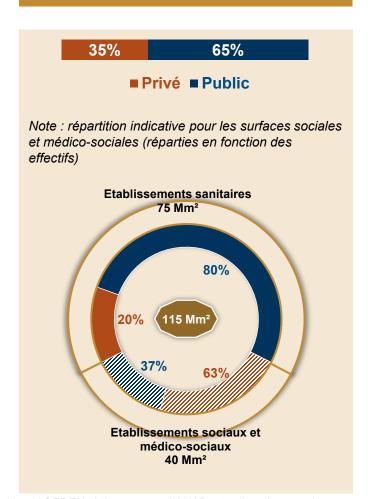
Distribution des surfaces entre les secteurs privé et public



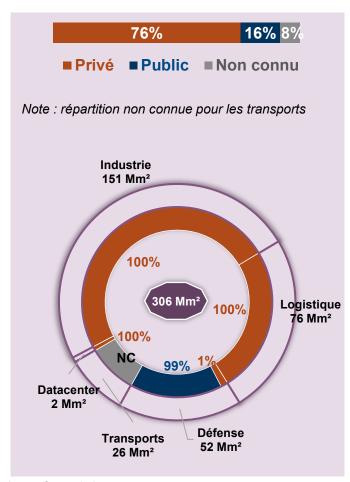




SANTÉ



INDUSTRIE ET INFRASTRUCTURE



Sources : rapports Immobilier de l'Etat, INSEE, rapports sectoriels, rapport Ademe / CEREN, échange avec l'ANAP, et ratios d'occupation pour reconstituer les surfaces de bureaux

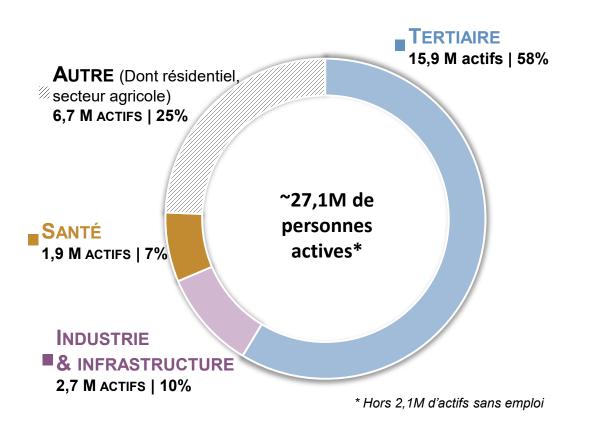
Version au 28/10/2021 13

75% de la population active hébergée sur des environnements de travail

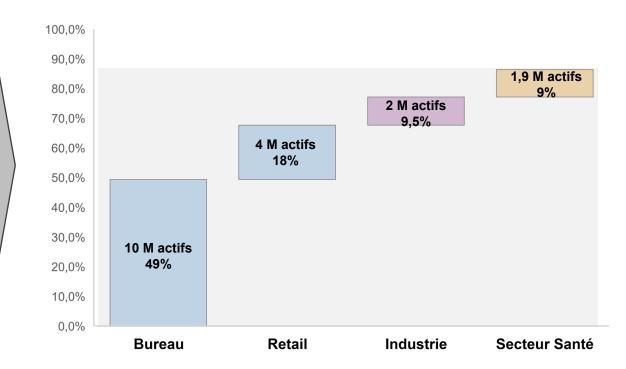




Soit 75% de la population active hébergée sur des environnements de travail



Détail des 4 segments pesant pour plus de 80% (des 75% d'actifs hébergés dans des environnements de travail) :



Sources : rapports Immobilier de l'Etat, INSEE, rapports sectoriels, rapport Ademe / CEREN

Version au 28/10/2021 14

Sommaire



01

PÉRIMÈTRE DES ENVIRONNEMENTS DE TRAVAIL

02

SURFACES DES ENVIRONNEMENTS DE TRAVAIL ET ACTIFS HÉBERGÉS

03

DOCUMENTATION DU MARCHÉ DES ENVIRONNEMENTS DE TRAVAIL

04

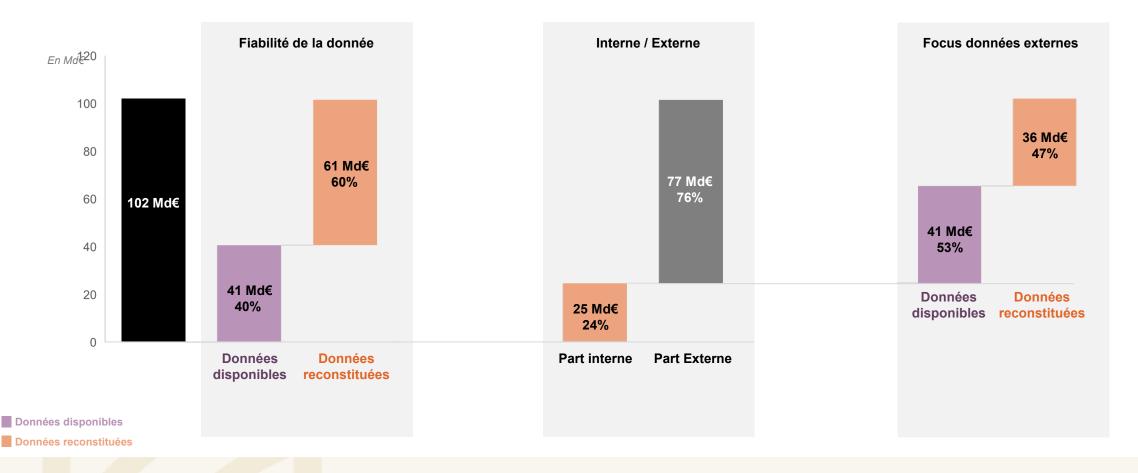
ZOOM PAR DOMAINE DE SERVICE

Valeur économique du marché des environnements de travail





ÉQUIVALENT CHIFFRE D'AFFAIRES RECONSTITUÉ DES SERVICES AUX ENVIRONNEMENTS DE TRAVAIL CUMULANT LA VALEUR PRODUITE PAR LES PRESTATAIRES (CI-APRÈS EXTERNE) ET CELLE DES DONNEURS D'ORDRES (INTERNE)

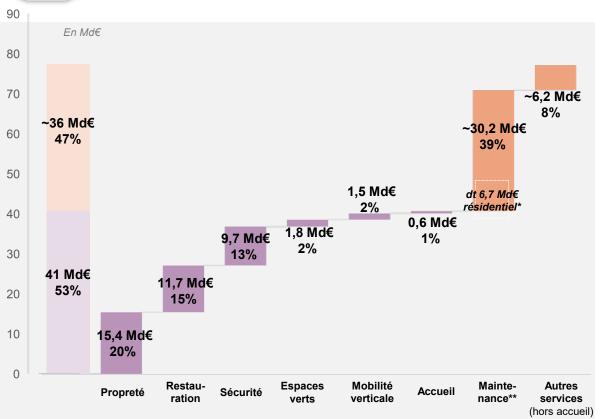


Dimensionnement du marché prestataires des environnements de travail

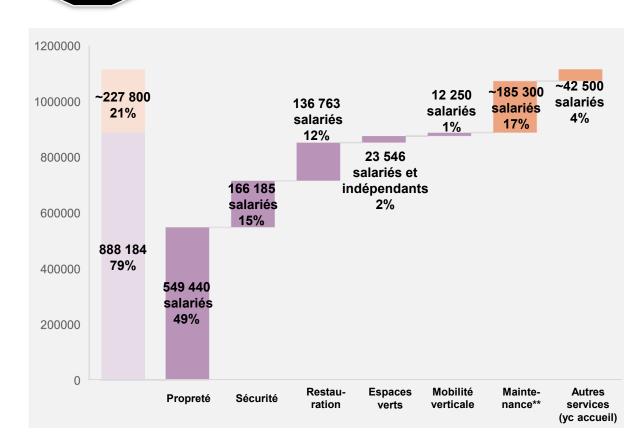




CHIFFRE D'AFFAIRES RECONSTITUÉ DES SERVICES AUX ENVIRONNEMENTS DE TRAVAIL RÉALISÉS PAR DES PRESTATAIRES







** Maintenance yc travaux d'entretien VERSION AU 28/10/2021

Données disponibles

Données reconstituées

^{*} Installations communes des immeubles

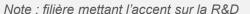
Mise en perspective du poids des services aux environnements de travail en France en regard de filières industrielles



LES 4 FILIÈRES INDUSTRIELLES MOBILISANT LE PLUS D'EMPLOIS (« DIRECTS ET INDIRECTS »)

source : conseil national de l'industrie







Note : filière mettant l'accent sur la projection à l'international des entreprises françaises



Note : filière mettant l'accent sur la R&D



Note : filière mettant l'accent sur la prédominance des TPE

SERVICES AUX ENVIRONNEMENTS DE TRAVAIL

(dans le top 3)

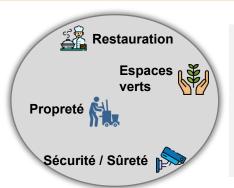


102 milliards € de chiffre d'affaires

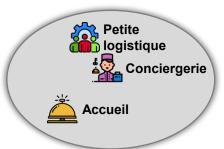
Version au 28/10/2021 18

Caractéristiques sociales du marché prestataires des environnements de travail

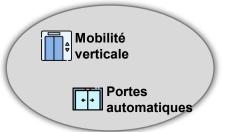




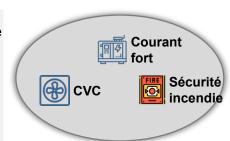
- APE : Code APE spécifique à chaque domaine de service
- Sauf exception, 1 convention collective par domaine de service (représentation > 90% des salariés du domaine)
- OPCO:
 - Entreprises et salariés des services à forte intensité de main-d'œuvre
 - Espaces Verts : OCAPIAT



- APE : 2 codes APE encadrant des activités qui dépassent les seuls services aux environnements de travail
- Conventions collectives :
 - Pour les « activités combinées de soutien lié aux bâtiments » (APE 8110Z) : 1 convention collective (représentation > 90% des salariés du domaine)
 - En revanche, pour les « autres activités de soutien aux entreprises non classées ailleurs » (APE 8299Z) dont font partie les entreprises d'accueil, une quinzaine d'IDCC / de conventions collectives (à noter, 24,3% des salariés du domaine couverts par l'IDCC 2098 Prestataires de services secteur tertiaire, cette dernière encadre les activités d'accueil)
- OPCO : Entreprises de proximité



- APE : code APE spécifique à la mobilité verticale et aux portes automatiques (APE 4329B)
- ~ 19 conventions collectives (à noter, présence de conventions collectives régionales)
- OPCO : Construction

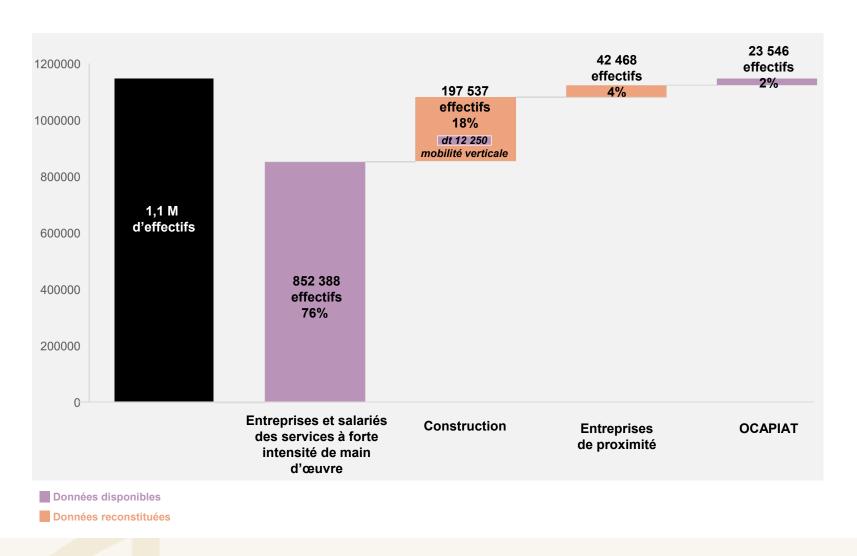


- 4 codes APE encadrant des activités qui dépassent les seuls services aux environnements de travail (4321A, 4322A et B, et 3530Z)
- ~ 14 conventions collectives
- OPCO : Construction

VERSION AU 28/10/2021 19

Répartition des effectifs prestataires selon leur OPCO de rattachement





Sommaire



21

PÉRIMÈTRE D

PÉRIMÈTRE DES ENVIRONNEMENTS DE TRAVAIL

02

SURFACES DES ENVIRONNEMENTS DE TRAVAIL ET ACTIFS HÉBERGÉS

03

DOCUMENTATION DU MARCHÉ DES ENVIRONNEMENTS DE TRAVAIL

04

ZOOM PAR DOMAINE DE SERVICE

Périmètre documenté et maîtrisé | Propreté et 3D



22



PROPRETÉ

■ CA : **15,4 Md**€ (année 2020, source FEP)

■ Effectifs: 549 440 (année 2020, source FEP)

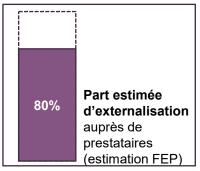
■ 47 126 entreprises (année 2018, source INSEE)

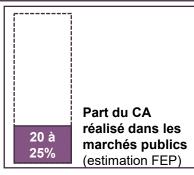
■ Marge: 2,7% (année 2018, source INSEE)

Code NAF

■ 81 21Z Nettoyage courant des bâtiments

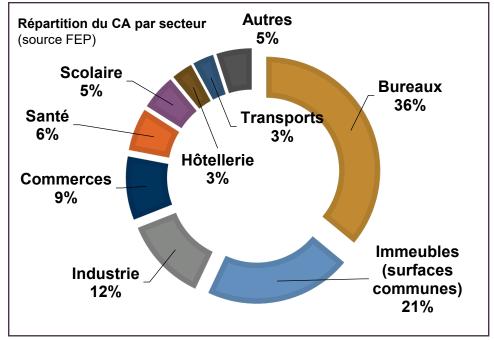
- 81.22Z Autres activités de nettoyage des bâtiments et nettoyage industriel
- 81.29B Autres activités de nettoyage





Modèle d'externalisation sur le secteur public (marchés publics publiés en 2019) – non connu pour le privé





3D - DÉSINFECTION, DÉSINSECTISATION, DÉRATISATION

Source INSEE:

- CA : 490 M€ (année 2018)
- Effectifs : 4 670 (année 2018)
- 1 685 entreprises (année 2018)
- Marge : 7,4% (année 2018)

Code NAF

 81.29A Désinfection, désinsectisation, dératisation

Convention collective

- IDCC : 1605
- Conv. collective nat. des entreprises de 3D

OPCO

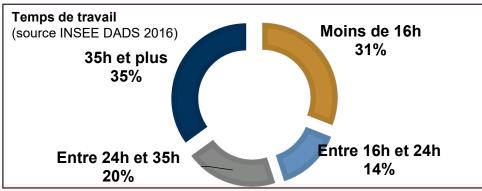
Id. Propreté

Convention collective

- IDCC : 3043
- Convention collective nationale des entreprises de propreté et services associés

OPCO

 Entreprises et salariés des services à forte intensité de main-d'œuvre



Version au 28/10/2021

Périmètre documenté et maîtrisé | Sécurité / Sûreté





SÉCURITÉ / SÛRETÉ

■ CA: 9,7 Md€ (année 2018, source INSEE)

■ Effectifs : **166 185,0** (année 2018, source INSEE)

■ 7 410 entreprises (année 2018, source INSEE)

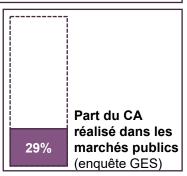
■ Marge: 2,9% (année 2018, source INSEE)

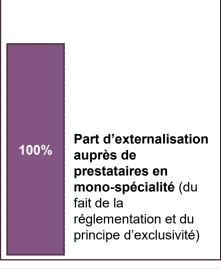
Code NAF

■ 80.10Z Activités de sécurité privée

■ 80.20Z Activités liées aux systèmes de sécurité

Part estimée
d'externalisation
auprès de
prestataires (sur la
base des autorisations
d'exercées délivrées
depuis 2012)





Modèle d'externalisation

Convention collective

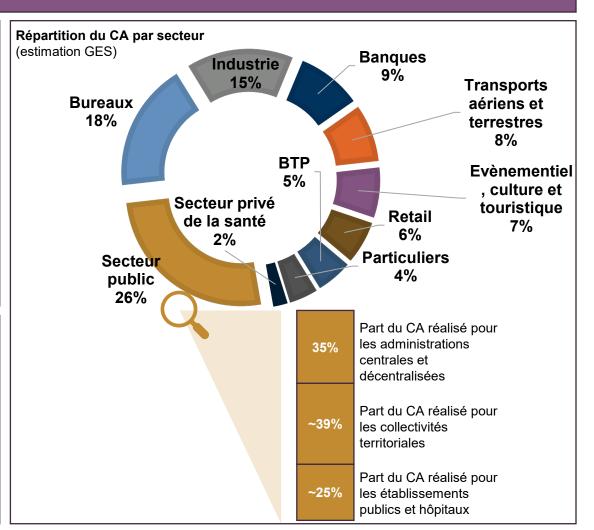
■ IDCC : 1351

 Convention collective nationale des entreprises de prévention et de sécurité

OPCO

 Entreprises et salariés des services à forte intensité de main-d'œuvre





VERSION AU 28/10/2021 23

Périmètre documenté et maîtrisé | Restauration collective



24



RESTAURATION COLLECTIVE

- CA: 11,7 Md€ (année 2018, source INSEE)

■ Effectifs : **136 763,0** (année 2018, source INSEE)

■ 484 entreprises (année 2018, source INSEE)

■ Marge : 8,5% (année 2018, source INSEE)

Code NAF

■ 56.29A Restauration collective sous contrat

■ 56.29B Autres de services de restauration

Convention collective

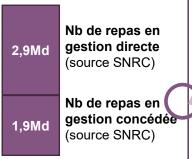
■ IDCC: 1266

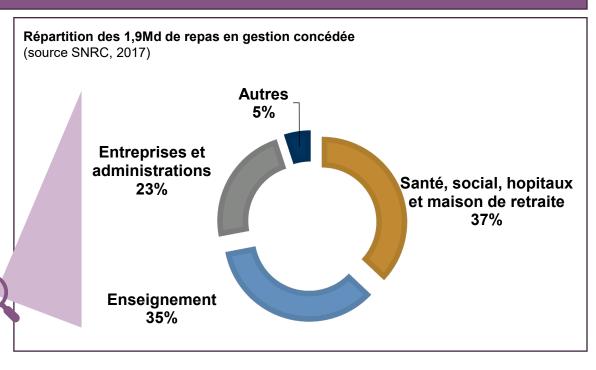
 Convention collective nationale du personnel des entreprises de restauration de collectivités

OPCO

 Entreprises et salariés des services à forte intensité de main-d'œuvre







Périmètre documenté et maîtrisé | Espaces verts



25



ESPACES VERTS

- CA: 7,22Md€ (année 2018, source INSEE)
- Effectifs: 66 284 (année 2018, source INSEE)
 - + 27 000 non salariés (source UNEP)
- 31 831 entreprises (année 2018, source INSEE)
- Marge: 6,0% (année 2018, source INSEE)

Code NAF

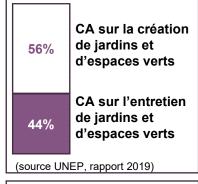
■ 81.30Z Services d'aménagements paysager

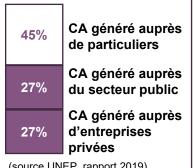
Convention collective

- IDCC: 7018
- Convention collective nationale des entreprises du paysage

OPCO

OCAPIAT



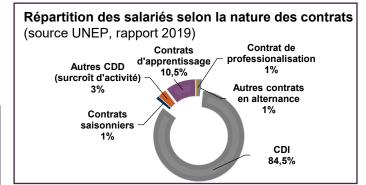


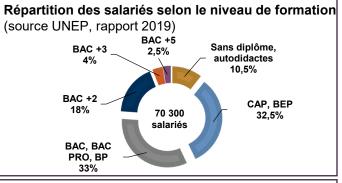
(source UNEP, rapport 2019)

Au périmètre des environnements de travail (hors particulier et hors

- CA: 1,8Md€
- Effectifs : 23 546

création d'espaces) :







Source UNEP, rapport 2019:

- 94% des entreprises ont moins de 10 salariés
- 64,5% sont des structures sans salariés
- Les entreprises de plus de 10 salariés représentent 6% du secteur mais réalisent 60% du chiffre d'affaires

Périmètre documenté et maîtrisé | Accueil





ACCUEIL

Code NAF

 82.99Z Autres activités de soutien aux entreprises non classées ailleurs

Au périmètre de l'accueil (estimation SNPA) :

■ CA: ~ 600 M€

■ Effectifs : non connu. ■ ~ 100 entreprises

■ Marge : non connu

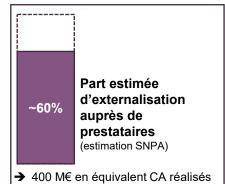
Au périmètre des entreprises adhérentes du SNPA :

CA : ~500 M€46 entreprises

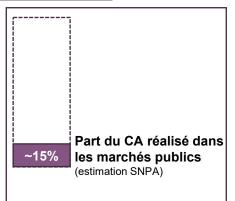
- IDCC 2098 : convention collective nationale du personnel des prestataires de services dans le domaine du secteur tertiaire
- OPCO des entreprises de proximité

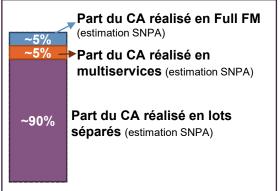
Périmètre (source SNPA):

- Entreprises de téléservices faisant pour le compte de leurs clients les travaux de secrétariat, réception ou émission d'appels, télésecrétariat, domiciliation commerciale, bureautique et transfert de données informatiques et toutes prestations de services nécessaires au bon fonctionnement d'un bureau, d'une entreprise via les nouvelles techniques de télécommunications.
- Centres d'affaires et entreprises de domiciliation assurant une assistance aux entreprises en proposant un service comprenant la domiciliation fiscale ou commerciale, la mise à disposition de bureaux individuels équipés pour toute durée, la mise à disposition d'installations téléphoniques et bureautiques, la mise à disposition de salles de réunion, réalisent des travaux spécifiques de bureautique.
- Entreprises de recouvrement de créances et/ou de renseignements commerciaux ou économiques.
- Entreprises de traduction délivrant des prestations de services de traduction.
- Structure autonome à but lucratif ou non lucratif offrant un service d'organisation et de prestations de services et des équipements destinés à les accueillir et/ou à animer leurs manifestations. A noter que les foires et les expositions en sont exclues.
- Entreprises dont l'activité principale réside dans les services d'accueil à caractère événementiel, les actions d'animation et de promotion, la gestion annualisée de de prestations de services d'accueil et d'accueil téléphonique en entreprises, la gestion totale de services d'accueil externalisés.
- Centres d'appels gérant à distance la relation que les entreprises souhaitent entretenir avec leurs clients et prospects au moyen de systèmes de couplage téléphonique et informatique.
- Entreprises pratiquant l'activité de recherche de débiteurs de masse consistant à mettre en œuvre touts moyens d'investigations afin de déterminer les éléments relatifs aux coordonnées, à la solvabilité et au patrimoine d'une personne physique.
- En effet, les dispositions conventionnelles s'appliquent aux actions de force de vente permettant de développer les ventes d'un produit. Les activités d'actions d'optimisation linéaire rentrent en compte dans le champ, elles permettent de valoriser le positionnement des produits et les rendre plus visibles.
- Sont néanmoins exclus de la convention les centres d'appels qui sont des filiales de sociétés de télécommunications.



en interne par les utilisateurs





Version au 28/10/2021 26

Périmètre partiellement documenté | Autres services de soutien aux ET





AUTRES SERVICES DE SOUTIEN AUX ENVIRONNEMENTS DE TRAVAIL

■ CA: **18,47Md**€ (année 2018, source INSEE)

■ Effectifs: 114 335 (année 2018, source INSEE)

■ 22 012 entreprises (année 2018, source INSEE)

■ Marge: 3,88% (année 2018, source INSEE)

Code NAF

- 81.10Z Activités combinées de soutien liées aux bâtiments
- 82.99Z Autres activités de soutien aux entreprises non classées ailleurs

APE 8110Z

- IDCC 1043 (couvre 91,7% des salariés): Convention collective nationale des gardiens, concierges et employés d'immeubles
- OPCO des entreprises de proximité

APE 82.99Z:

- ~ 15zaines IDCC et de convenions collectives
- IDCC 2098 (couvre 24,3% des salariés) : Convention collective nationale du personnel des prestataires de services dans le domaine du secteur tertiaire
- OPCO des entreprises de proximité

Sourc	ce INSEE 2018	#entreprises	#salariés	CA en M€	Résultat net en M€ après impôts
	81.10Z	785	1504	622,8	22,3
	82.99Z	21227	112831	17814,8	693,4

HYPOTHÈSES DE TRAVAIL COMPLÉMENTAIRES:

- 161 259,46€ de chiffre d'affaires généré par salarié (sur la base des CA et nombre de salariés des secteurs d'activité 81.10Z et 82.99Z)
- En appliquant une clé en €/m² (hors résidentiel) de services en soutien aux environnements de travail réalisés par des prestataires (yc accueil et espaces verts), le CA du domaine s'établit à 8,6 Md€.
- En retirant l'accueil et les espaces verts pour lesquels nous disposons de données économiques, le CA du domaine hors accueil et hors espaces verts est alors estimé à 6,25 Md€.
- Part de services internalisée de 20% en moyenne (reprise de la part internalisée estimée sur la propreté) − (hors accueil, la part d'internalisation étant estimée à 60%)

Version au 28/10/2021 27

Périmètre partiellement documenté | Maintenance et travaux d'entretien





MOBILITÉ VERTICALE

■ CA : **2,94 Md**€ (année 2018, INSEE)

Effectifs: 18 112
 (année 2018, INSEE)

3 230 entreprises
 (année 2018, INSEE)

Marge : 6,02% (année 2018, INSEE)

Code NAF

 43.29B Autres travaux d'installation non compris ailleurs

Convention collective

 ~19 conventions collectives (à noter, présence de conventions collectives régionales)

OPCO

Construction

Mobilité verticale

- Focus sur la

d'installation

travaux

maintenance, hors

(source Statista):

Effectifs: 12 250

■ 170 entreprises

■ CA: 1,54 Md€

MAINTENANCE ET TRAVAUX D'ENTRETIEN (HORS MOBILITÉ VERTICALE ET PORTES AUTOMATIQUES)

Code NAF

- 43.21A Travaux d'installation électrique dans tous locaux
- 43.22A Travaux d'installation d'eau et de gaz en tous locaux
- 43.22B Travaux d'installation d'équipements thermiques et de climatisation
- 35.30Z Production et distribution de vapeur et d'air conditionnée
- Autres relatifs aux travaux d'entretien?

Source INSEE 2018	#entreprises	#salariés	CA en M€	Résultat net en M€ après impôts
43.21A	56820	secret statistique	secret statistique	secret statistique
35.30Z	164	secret statistique	7344,7	secret statistique
43.22A	37 679	59260	9490,2	571,6
43.22B	19 013	87878	14503,9	503,4

HYPOTHÈSES DE TRAVAIL COMPLÉMENTAIRES :

- 163 072,08€ de chiffre d'affaires généré par salarié (sur la base des CA et nombre de salariés des secteurs d'activité 43.22A et 43.22B)
- En appliquant une clé en €/m² (hors résidentiel) de maintenance et travaux d'entretien réalisés par des prestataires (yc. mobilité verticale et portes automatiques), le CA s'établit à **26,6 Md**€.
- En retirant la mobilité verticale, domaine pour lequel nous disposons de données économiques, le CA du domaine hors mobilité verticale est alors estimé à 25,1 Md€.
- Part du CA de maintenance sur les surfaces communes en résidentiel par rapport au CA total considéré comme identique en % au secteur de la propreté (21% du CA réalisé sur le résidentiel)
- Part de maintenance internalisée de 9% en moyenne (de 0 à 15% selon les secteurs d'activités)

Convention collective

■ ~14 conventions collectives

Principales conventions collectives :

CVC:

- IDCC 998 Convention collective nationale des ouvriers, employés, techniciens et agents de maîtrise de l'exploitation d'équipements thermiques et de génie climatique
- IDCC 1256 Convention collective nationale des cadres, ingénieurs et assimilés des entreprises de gestion d'équipements thermiques et de climatisation

Elec:

- IDCC 2609 Convention collective nationale des employés, techniciens et agents de maîtrise du bâtiment
- IDCC 2420 Convention collective nationale des cadres du bâtiment

OPCO

Construction

VERSION AU 28/10/2021 28



Merci